

Título del Proyecto

Análisis de las condiciones laborales de los colocadores independientes de la empresa Red empresarial de servicios S.A (Super Giros)

Integrante del proyecto 1

Jair Cordero Quintero

Integrante del proyecto 2

Karolainth Jiceth Pantoja Verjel

Departamento de Ciencias Administrativas Contables y Económicas

Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica

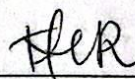
Administración de Empresas

Director del Trabajo de Grado

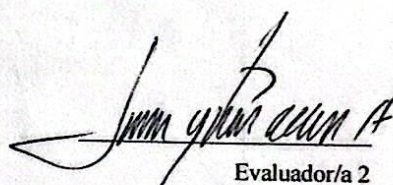
Carlos Pacheco

2025

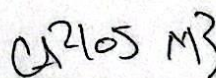
Nota de Aceptación



Evaluador/a 1



Evaluador/a 2



Director/a de proyecto

Aguachica Cesar, Fecha de sustentación 02/12/2025

Autorización para publicar y permitir la consulta y uso de obras en el Repositorio Institucional

Los autores o titulares del derecho de autor de la obra (trabajo de tesis, monografía o trabajo de grado, documento de investigación, entre otros) denominado:

Análisis de las condiciones laborales de los colocadores independientes de la empresa Super Giros S.A.

Con base en el presente documento otorgamos a la UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR una licencia no exclusiva, limitada y gratuita de conformidad con la normatividad vigente en la materia sobre la obra antes mencionada que se integra en el repositorio Institucional respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes y que se ajusta a las siguientes características:

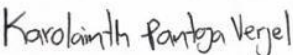
- a) Los autores autorizan publicar la obra en el formato que se requiera (impreso, digital, electrónico o cualquier otro conocido o por conocer) así como su puesta a disposición en Internet.
- b) Tendrá una vigencia desde el momento en que se incluya en el repositorio y durante tres (3) años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor o autores podrá dar por terminada la licencia solicitándola a la Universidad con una antelación de dos (2) meses antes de la correspondiente prórroga.
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por tanto renuncian a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia Creative Commons con que se publica y que admiten conocer.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original, producto de su ingenio y esfuerzo personal, sobre la que tienen los derechos y que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante la UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR y ante terceros.
- e) Los autores autorizan a la UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Los autores autorizan la distribución y consulta de la obra a las entidades con las cuales la UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR tenga convenio.
- g) Los autores aceptan que la UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

En constancia de lo anterior suscribimos el presente documento en la ciudad de Aguachica - Cesar

Fecha: 11/11/2025

Nombres y Apellidos: _Karolainth Jiceth Pantoja verjel

Tipo de documento de identidad: CC __x__ TI __ CE __ Número: 1065917627

Firma: 

Nombres y Apellidos: Jair Cordero Quintero

Tipo de documento de identidad: CC __x__ TI __ CE __ Número: 1063564664

Firma: 

Dedicatoria

Dedico este logro, en primer lugar, a Dios, por ser mi guía constante en los momentos de dificultad y mi fortaleza en los desafíos.

A mis amados padres, Carmela Quintero Navarro y Zenón Cordero Martínez, por su amor infinito, por su apoyo incansable y por enseñarme que los sueños se alcanzan con esfuerzo, fe y perseverancia.

A mi familia, por ser mi impulso y mi razón de seguir adelante, y a todas las personas que, de una u otra forma, hicieron parte de este camino.

Este proyecto es el reflejo de sacrificio, constancia y amor; un logro que comparto con todos aquellos que creyeron en mí y me acompañaron en esta travesía académica.

(Jair Cordero Quintero)

Dedico este logro a mi madre, Zujey Verjel Cañizares, por su amor incondicional, por estar siempre a mi lado, por ser mi motor y la razón que me impulsa a superarme. Gracias, mamá, por cada consejo, por tu apoyo inquebrantable y por los sacrificios que hiciste para que pudiera culminar mi carrera de Administración de Empresas. Este logro también es tuyo, y prometo recompensarte todo tu esfuerzo y amor. **(Karolainth Pantoja Verjel).**

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco profundamente a Dios, fuente de sabiduría, fortaleza y esperanza, por guiar cada uno de mis pasos y permitirme culminar con éxito esta importante etapa de mi vida.. A mi familia, por ser mi más grande motor y motivo de superación; especialmente a mi madre Carmela Quintero Navarro, ejemplo de amor, entrega y constancia, y a mi padre Zenón Cordero Martínez, por su apoyo incondicional, consejos y esfuerzo constante para ver hecho realidad este sueño. **(Jair Cordero Quintero).**

Agradezco a Dios por darme la fuerza y la sabiduría necesarias para alcanzar este logro, pues sin Él nada habría sido posible. A mi familia, por su apoyo incondicional; a cada uno de mis profesores, por sus valiosas enseñanzas y el tiempo dedicado. A mis compañeros y a la Universidad Popular del Cesar, seccional Aguachica, por los momentos compartidos y las experiencias vividas que siempre recordaré con gratitud. **(Karolainth Pantoja Verjel).**

Resumen del Trabajo de Grado

Autores: Jair Cordero Quintero, Karolainth Jiceth Pantoja Verjel

Director: Carlos Pacheco Sanabria

Título: Análisis de las condiciones laborales de los colocadores independientes de la empresa Red Empresarial de Servicios S.A (Super Giros)

Resumen

El presente trabajo analiza la situación laboral de los colocadores independientes vinculados a la empresa Red Empresarial de Servicios S.A (Super Giros) . En el municipio de Aguachica, Cesar. Estas personas cumplen un papel fundamental en la prestación de servicios financieros como giros nacionales, pagos de subsidios y corresponsalías bancarias, además de participar activamente en el crecimiento de las apuestas deportivas, especialmente entre los jóvenes. Sin embargo, desarrollan sus funciones bajo un modelo de contratación por comisión, el cual limita su estabilidad económica y reduce el acceso a garantías laborales y de seguridad social.

La investigación tiene como objetivo general analizar las condiciones laborales de los colocadores independientes de la empresa Red Empresarial de Servicios S.A y, como objetivos específicos, se propone: examinar el impacto del modelo de contratación por comisión en la estabilidad económica y condiciones contractuales de los trabajadores; evaluar la importancia de implementar mecanismos de control y supervisión por parte de la

empresa para prevenir abusos e incumplimientos; y proponer estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones laborales y la estabilidad económica de los colocadores.

Con ello, el estudio busca visibilizar las problemáticas que enfrentan estos trabajadores y aportar insumos que promuevan relaciones laborales más justas, equitativas y sostenibles.

Palabras clave: Super Giros, colocadores independientes, modelo de contratación por comisión, derechos laborales, condiciones de vida, precariedad laboral,

Summary of the Degree Project

Authors: Jair Cordero Quintero, Karolainth Jiceth Pantoja Verjel

Director: Carlos Pacheco

Title: Analysis of the Working Conditions of Independent Agents at Super Giros S.A..

Abstract

The present study analyzes the labor conditions of independent agents linked to the company Super GIROS S.A. in the municipality of Aguachica, Cesar. These workers play a key role in providing financial services such as national money transfers, subsidy payments, and banking correspondent operations, as well as contributing to the growth of sports betting, particularly among young people. However, they operate under a commission-based employment model, which limits their economic stability and reduces access to labor and social security benefits.

The main objective of this research is to analyze the working conditions of independent agents of Super GIROS S.A., while the specific objectives include examining the impact of the commission-based system on economic stability and contractual conditions, assessing the need for control and supervision mechanisms to prevent labor abuses, and proposing strategies to improve job conditions and economic security.

Overall, the study seeks to highlight the challenges faced by these workers and to provide insights that promote fairer, more equitable, and sustainable labor relations within the sector.

Keywords: Super Giros, independent agents, commission-based contracting model, labor rights, living conditions, labor precariousness.

Tabla de Contenido

Introducción.....	17
Capítulo 1. Propuesta de Investigación	19
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	19
Sistematización del problema de investigación.....	24
Objetivo general.	24
Justificación	25
Valor teórico	26
Relevancia social	26
Implicaciones prácticas.....	27
Utilidad metodológica	27
Delimitación	28
Delimitación teórica-conceptual.....	28
Delimitación temporal.	29
El proyecto titulado “Análisis de las condiciones laborales de los colocadores independientes de La empresa Red Empresarial de Servicios S.A” se llevará a cabo durante un período de 2 meses. Durante este lapso, las actividades se desarrollarán de forma continua en los días hábiles de cada mes, siguiendo un cronograma previamente establecido que garantiza el cumplimiento oportuno de las tareas programadas.	29

Delimitación geográfica	29
Variables	30
Variables	31
dimensiones	31
indicadores.....	31
fuentes y/o instrumentos de recolección de información	31
Capítulo II. Marco de Referencia	33
Origen y evolución de la contratación por comisión.....	33
Marco Conceptual.....	44
Marco Legal.....	47
Capítulo III. Metodología de la Investigación.....	52
Enfoque y Tipo de Estudio	52
Capítulo IV. Desarrollo de Objetivos específicos Propuestos.....	60
Sexo:	61
1. Tiempo trabajando como colocador(a) en la empresa Red Empresarial de servicios S.A. Super Giros:	63
2. ¿Este es su trabajo principal?	64

Los resultados indican que el 78,6 % de los encuestados afirmó que esta actividad sí corresponde a su trabajo principal, lo que evidencia un alto nivel de dependencia económica de esta labor. En contraste, solo el 21,4 % manifestó que no lo es, lo que

sugiere que para una minoría representa un ingreso complementario. Estos datos reflejan la importancia de esta actividad como principal fuente de sustento para la mayoría de los participantes.....	65
3. ¿Recibe algún pago fijo además de la comisión?	65
4. Ingreso promedio mensual:	66
5. Variación de ingresos en los últimos 6 meses:	67
6. ¿Con qué frecuencia cubre sus gastos básicos mensuales?	68
7. ¿Logra ahorrar regularmente con sus ingresos?	69
8. ¿Ha tenido meses en el último año con ingresos insuficientes?	70
9. ¿Está afiliado(a) a salud por régimen contributivo?	71
10. ¿Está cotizando a pensión?	72
11. ¿Cuenta con afiliación a riesgos laborales (ARL)?	73
12. ¿Recibe algún tipo de prestaciones o beneficios además de la comisión?	74
13. ¿Percibe estabilidad en la continuidad del trabajo?	75
14. ¿Considera que su jornada de trabajo es excesiva?	76
15. ¿Ha tenido algún accidente o problema de salud por esta labor?	77
16. ¿Ha sufrido algún robo mientras realizaba su labor como colocador(a)?	78
Discusión	88
Conclusiones.....	94

Recomendaciones	97
Referencias Bibliográficas.....	99
Referencias	99

Lista de Figuras

Figura 2 Sexo del encuestado	61
Figura 3 Tiempor trabajando como colocador	63
Figura 4 Este es su trabajo principal.....	64
Figura 5 Recibe algún pago fijo además de la comisión	65
Figura 6 ingreso promedio mensual	66
Figura 7 Variación de ingresos en los últimos 6 meses.....	67
Figura 8Con que frecuencia cubre sus gastos básicos mensuales	68
Figura 9 Logra ahorrar mensualmente.....	69
Figura 10 Ingresos suficientes	70
Figura 11 Esta afiliado a salud	71
Figura 12 Cotiza pensión.....	72
Figura 13 Afiliación ARL.....	73
Figura 14 Recibe beneficios	74
Figura 15 Percibe estabilidad en la continuidad del rabajo	75
Figura 16 Considera que su jornada de trabajo es excesiva	76
Figura 17Ha tenido algun accidente o problemas de salud	77
Figura 18 Inseguridad en la labor	78

Lista de Tablas

Tabla 1 Matriz de variables	31
Tabla 2 Matriz de dimensiones.....	81
Tabla 3 Matriz de evaluacion de objetivos.....	¡Error! Marcador no definido.

Lista de Apéndices

Ilustración 1 Estudiantes elaborando encuesta	101
Ilustración 2 Estudiantes elaborando encuesta	102
Ilustración 3 Estudiantes elaborando encuesta	103

Introducción

El sector de los servicios financieros y de giros en Colombia ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos años, impulsado por un entorno regulatorio favorable y la demanda creciente de soluciones financieras accesibles para diversos sectores de la población, con esta investigación se busca un desarrollo para facilitado la consolidación de redes multiservicios que operan en todo el país, ofreciendo productos y servicios como transferencias nacionales e internacionales, corresponsalías bancarias, pagos de subsidios y recargas electrónicas, con el objetivo de ampliar la inclusión financiera y mejorar la calidad de vida de sus usuarios.

La empresa Red Empresarial de Servicios S.A se destaca como uno de los principales líderes en la prestación de estos servicios, apoyándose en un modelo de negocio basado en la innovación tecnológica, la accesibilidad y una extensa red de colaboradores distribuidos en múltiples regiones del territorio nacional, y es que desde el año 2021, y en particular en el municipio de Aguachica, Cesar, la presencia de esta empresa ha cobrado relevancia debido a su papel en facilitar transacciones esenciales a comunidades que podríamos decir que son limitadas en opciones de acceso a servicios financieros tradicionales.

También en la presente investigación se ha abordado algunos puntos que son importantes y se debe tener atención, y es que se han constituido en fuentes de empleo informal, empleando a diversos grupos poblacionales como adultos mayores, mujeres cabeza

de hogar, estudiantes y personas con bajos niveles de escolaridad que encuentran en esta actividad una alternativa de ingreso ante la precariedad del mercado laboral formal local.

Dentro de esta estructura laboral, los colocadores independientes juegan un papel importante como intermediarios entre la empresa y los usuarios finales, desempeñando funciones esenciales para la operación diaria de la empresa Red Empresarial de Servicios S.A del en el municipio. Sin embargo, esta modalidad laboral está marcada por condiciones de alta informalidad, como también usencia de seguridad social y contratación basada principalmente en comisiones, lo que genera un escenario de vulnerabilidad económica y social para estos trabajadores. La falta de representación sindical y el bajo nivel de conocimiento sobre sus derechos laborales hacen aún más difícil las posibilidades de negociación y defensa de condiciones justas, perpetuando patrones de precariedad.

El presente proyecto tiene como propósito analizar de manera integral las condiciones laborales de los colocadores independientes de La empresa Red Empresarial de Servicios S.A en el municipio de Aguachica, identificando los factores que influyen en su estabilidad económica y en la relación contractual que mantienen con la empresa. En primer lugar, se examina cómo el modelo de contratación por comisión incide en la seguridad económica y en la calidad del vínculo laboral de estos trabajadores.

Posteriormente se evalúa la relevancia de los mecanismos de control y supervisión implementados por la empresa para prevenir posibles abusos o incumplimientos en las condiciones pactadas. Finalmente, se plantean estrategias orientadas a mejorar las condiciones laborales y fortalecer la estabilidad económica de los colocadores,

promoviendo prácticas más justas y sostenibles que reconozcan su papel fundamental dentro de la dinámica económica local y regional.

Capítulo 1. Propuesta de Investigación

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las condiciones laborales constituyen un aspecto central en la vida de los trabajadores, ya que esto presenta una confort, recordando la pirámide maslow donde se trabaja para cubrir las necesidades como parte inicial pero luego buscamos un reconocimiento, y con esto se determinan de manera directa su bienestar económico, su desarrollo social y su salud integral, en Colombia, aún persisten amplias brechas en materia de formalización y garantías laborales, y existe vacíos legales que permiten romper esa regla o norma de que todo mundo no puedo trabajar por un salario inferior al mínimo, especialmente en sectores donde las empresas acuden a modelos de contratación flexibles o independientes que, en la práctica, trasladan al trabajador responsabilidades que deberían ser asumidas por el empleador.

Esta situación planteada anteriormente configura un escenario de precariedad laboral, pero se debe recordar que en el caso de La empresa Red Empresarial de Servicios S.A no existe un contrato laboral si no un contrato de prestación caracterizado por ingresos inestables, ausencia de seguridad social, falta de representación sindical y una débil protección frente a riesgos derivados de la actividad económica, según datos tomados del Ministerio del Trabajo, cerca del 60% de la población ocupada en el país está vinculada bajo modalidades informales, lo que refleja la magnitud de este problema estructural.

Cuando un trabajador no cuenta con prestaciones como vacaciones, cesantías, primas o afiliación a una Administradora de Riesgos Laborales (ARL), queda expuesto a enfrentar en solitario contingencias como accidentes, enfermedades profesionales o pérdidas económicas. A ello se suma la presión por sostener un ingreso mínimo en contextos donde la remuneración depende de la productividad individual y no existe un salario fijo. Diversos estudios han demostrado que estas condiciones elevan los niveles de estrés, aumentan la incertidumbre financiera y favorecen la aparición de enfermedades físicas y mentales relacionadas con la sobrecarga laboral

Este panorama general se hace evidente en el municipio de Aguachica, Cesar, donde La empresa Red Empresarial de Servicios S.A. cuenta con aproximadamente cuarenta y cinco puntos de atención gestionados por colocadores independientes. Estos trabajadores desempeñan un papel esencial en la prestación de servicios de recargas, giros, recaudos y apuestas, garantizando la continuidad de la operación de la empresa en la región. Para ello, reciben módulos de trabajo o “compumuebles” dotados de computador, impresora, módem de internet y demás herramientas necesarias para desarrollar sus funciones (SuperGIROS, 2025).

No obstante, la forma de vinculación de los colocadores se basa en contratos por comisión, lo que significa que no perciben un salario fijo ni prestaciones sociales de ley. Su remuneración depende exclusivamente de los resultados obtenidos en la venta de servicios, con porcentajes como el 2% del valor recargado en Betplay, el 10% del valor vendido en chance tradicional, \$100 pesos por cada recaudo de servicios públicos y \$400 pesos por

cada giro. Los pagos son realizados de manera quincenal y siempre están condicionados al nivel de productividad alcanzado (SuperGIROS, 2025).

Este modelo de contratación deja a los colocadores en una situación de alta vulnerabilidad, pues, además de no contar con estabilidad económica, carecen de respaldo institucional en caso de robos, daños a los equipos o accidentes durante la jornada laboral. Incluso, la Corte Constitucional ha señalado que, en varios casos relacionados con Super Giros, se configuraban elementos de subordinación que permitían reconocer una verdadera relación laboral encubierta, lo que cuestiona la legalidad y legitimidad del modelo por comisión.

La situación descrita se sostiene en varias causas fundamentales. En primer lugar, el modelo de contratación independiente limita el acceso a derechos laborales básicos, como el reconocimiento de vacaciones, cesantías, primas o indemnizaciones, generando que los trabajadores deban responder con sus propios recursos ante eventualidades, también en segundo lugar, la falta de mecanismos eficaces de control y supervisión por parte de la empresa contribuye a que se presenten situaciones de incumplimiento o prácticas laborales inadecuadas, afectando directamente la estabilidad y el bienestar de los colocadores.

En tercer lugar, se evidencia que el modelo de contratación por comisión genera una relación laboral poco estable y con ingresos variables, lo que limita la seguridad económica de estos trabajadores. Ante este panorama, resulta necesario proponer estrategias que fortalezcan sus condiciones laborales y promuevan una mayor equidad en la relación con la empresa.

Estas causas, interconectadas entre sí, configuran un escenario donde los colocadores asumen riesgos económicos, sociales y personales que deberían ser responsabilidad de la compañía.

La precariedad no es solo un análisis teórico, sino una realidad que se vive diariamente en los puntos de atención. Un colocador de Aguachica relató: “Cuando no alcanzamos las metas de ventas, el dinero que recibimos no cubre ni los gastos básicos. Además, si ocurre un robo, un accidente o un daño en los equipos, la empresa no responde y tenemos que asumir esas pérdidas de nuestro bolsillo”. Este testimonio refleja el nivel de incertidumbre al que están expuestos, ya que la inestabilidad de los ingresos se combina con la ausencia total de respaldo ante contingencias.

Este tipo de observaciones son clave para entender que, aunque formalmente los colocadores sean clasificados como trabajadores independientes, en la práctica presentan rasgos claros de subordinación: horarios establecidos, exclusividad en la prestación del servicio y dependencia económica directa de la empresa.

El panorama para la salud de los colocadores resulta preocupante. La exposición permanente a largas jornadas de trabajo frente a un computador, sin pausas activas ni ergonomía adecuada, puede provocar problemas musculoesqueléticos como dolores de espalda, cervicalgia o lesiones por movimientos repetitivos. De igual manera, la presión constante por cumplir metas y la incertidumbre de los ingresos generan altos niveles de estrés que, mantenidos en el tiempo, pueden derivar en hipertensión arterial, enfermedades cardiovasculares y trastornos de ansiedad. La falta de vacaciones y periodos de descanso

también aumenta la probabilidad de desarrollar cuadros de depresión o agotamiento emocional (burnout).

A estas afectaciones se suman riesgos adicionales como la fatiga visual, consecuencia de la exposición prolongada a pantallas, y la sobrecarga mental por la atención simultánea de múltiples tareas en un entorno sin garantías de seguridad social. Todo esto configura un pronóstico desfavorable que no solo impacta la salud de los trabajadores, sino también la sostenibilidad de su actividad en el tiempo.

Siendo así se puede afirmar que en el caso de los colocadores independientes de La empresa Red Empresarial de Servicios S.A en Aguachica evidencia cómo el modelo de contratación por comisión influye directamente en la inestabilidad económica y en la falta de garantías laborales de quienes ejercen esta labor, es así que la ausencia de mecanismos de control y supervisión adecuados por parte de la empresa permite que persistan situaciones de incumplimiento y desprotección hacia las condiciones en las que se encuentran las personas adscritas a la empresa con este modelo.

Frente a esta realidad planteada en este análisis, se hace indispensable e imprescindible presentar e implementar estrategias que fortalezcan las condiciones laborales, promuevan la equidad en la relación contractual y reconozcan el aporte fundamental de estos trabajadores al funcionamiento y crecimiento de la empresa, solo a través de prácticas más justas y sostenibles será posible avanzar hacia una mayor dignificación y estabilidad del trabajo que realizan, también es de resaltar que aunque las

condiciones se puedan mejorar se debe crear un verdadero vinculo laboral y no el contractual que se tiene planteado ahora..

Sistematización del problema de investigación.

¿Cómo impacta el modelo de contratación por comisión implementado por La empresa Red Empresarial de Servicios S.A en la estabilidad económica, las condiciones de vida y el reconocimiento de los derechos laborales de los colocadores independientes en Aguachica, Cesar?

Objetivo general.

Analizar las condiciones laborales de los colocadores independientes de La empresa Red Empresarial de Servicios S.A

Objetivos específicos.

- Examinar el impacto del modelo de contratación por comisión en la estabilidad económica y condiciones contractuales de los colocadores independientes.
- Evaluar la importancia de la implementación de mecanismos de control y supervisión por parte de la empresa para prevenir abusos e incumplimientos.
- Proponer estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones laborales y la estabilidad económica de los colocadores de la empresa Red empresarial de Servicios S.A Super Giros

Justificación

El análisis de las condiciones laborales en los colocadores independientes de La empresa Red Empresarial de Servicios S.A en Aguachica, Cesar, resulta pertinente porque estos trabajadores representan un eslabón esencial en la cadena de servicios financieros y de giros, pero se encuentran sometidos a un modelo de contratación basado en comisiones que limita su acceso a derechos laborales básicos, como la seguridad social, la estabilidad y la remuneración justa. Esta modalidad no solo afecta la calidad de vida de los colocadores, sino que también configura un escenario de precarización laboral que pone en riesgo su bienestar económico, social y de salud.

La investigación se justifica porque busca generar un diagnóstico crítico de estas condiciones, visibilizando las dinámicas de flexibilización e informalidad que afectan a un sector laboral creciente en Colombia. De esta manera, los resultados podrán servir como insumo académico y práctico para la construcción de estrategias que orienten a la empresa, las autoridades locales y los mismos trabajadores hacia un modelo más equitativo y sostenible, donde se reconozca el aporte de los colocadores y se garantice su derecho a un trabajo decente.

Además, el estudio adquiere importancia porque se desarrolla en un contexto regional específico (Aguachica), lo cual permite entender cómo estas problemáticas nacionales impactan en territorios concretos y en comunidades donde el acceso a servicios financieros depende directamente de la labor de los colocadores. Por tanto, este proyecto no

solo aporta al ámbito académico, sino que también contribuye a fortalecer el tejido social y laboral en el municipio.

Valor teórico

El presente proyecto busca aportar un marco de comprensión sólido sobre las condiciones laborales de los colocadores independientes de La empresa Red Empresarial de Servicios S.A (Super Giros) en Aguachica, partiendo de teorías relacionadas con el trabajo decente (OIT, 1999), la flexibilización laboral (Harvey, 2007) y la precarización del empleo (Standing, 2011). De manera particular, se retoman los aportes de Sen (1999) sobre desarrollo humano y libertad, aplicados al análisis del bienestar de los trabajadores. El valor teórico radica en la construcción de un análisis crítico que evidencia cómo las modalidades de contratación por comisión impactan en los derechos laborales, la estabilidad económica y la salud integral, fortaleciendo así la discusión académica en torno a la informalidad y el trabajo independiente en el sector de servicios financieros en Colombia.

Relevancia social

Esta investigación tiene un alto impacto social, dado que los colocadores independientes representan un grupo laboral fundamental para la prestación de servicios financieros en Aguachica, pero al mismo tiempo son uno de los sectores más vulnerables. Al visibilizar sus condiciones, se busca generar conciencia sobre la necesidad de dignificar el trabajo, promoviendo espacios de debate en torno a la formalización laboral, la garantía de seguridad social y la protección de derechos mínimos. Los resultados permitirán

beneficiar no solo a los trabajadores, al proporcionar información que respalde su exigencia de mejores condiciones, sino también a la comunidad en general, que depende de la sostenibilidad y calidad de estos servicios.

Implicaciones prácticas

En términos prácticos, los hallazgos de este trabajo pueden orientar la formulación de estrategias de intervención en el ámbito local y regional, como la creación de mecanismos de apoyo institucional, la promoción de esquemas de formalización y la implementación de capacitaciones sobre derechos laborales. Para las empresas del sector, los resultados ofrecen elementos que contribuyen al diseño de modelos de contratación más justos, que permitan garantizar sostenibilidad empresarial sin sacrificar la estabilidad de los trabajadores. Asimismo, las conclusiones servirán como insumo para que entidades de control y entes gubernamentales puedan tomar decisiones en favor de la mejora de las condiciones laborales en sectores precarizados.

Utilidad metodológica

La investigación se fundamenta en un enfoque mixto, que combina técnicas cualitativas (entrevistas, grupos focales y revisión documental) con herramientas cuantitativas (encuestas y análisis estadístico), lo que permite una comprensión integral del fenómeno. Esta triangulación metodológica fortalece la validez de los resultados y facilita la construcción de un diagnóstico completo sobre las condiciones laborales de los colocadores. La utilidad metodológica del estudio se refleja en su capacidad para servir

como referencia en investigaciones futuras sobre informalidad, precarización y modalidades de contratación en otros sectores del país, contribuyendo a la generación de conocimiento aplicado y replicable en contextos similares.

Delimitación

Delimitación teórica-conceptual.

El presente trabajo investigativo se enmarca dentro de la línea de investigación de Desarrollo Económico y Social del programa de Administración de Empresas de la Universidad Popular de Aguachica, Cesar, enfocándose en el análisis de las relaciones entre desarrollo, información y sociedad. Este enfoque permite entender cómo las dinámicas laborales, sociales y económicas influyen en la calidad de vida de las personas y en el progreso de las comunidades.

En la era actual, el desarrollo económico y social está intrínsecamente ligado al acceso y manejo efectivo de la información, la cual se ha convertido en un recurso estratégico que habilita a las sociedades para tomar decisiones fundamentadas y para competir en un entorno globalizado. Dentro de este marco, los conceptos de equidad laboral, sostenibilidad social y responsabilidad empresarial juegan un papel esencial en la promoción de un desarrollo inclusivo. La falta de condiciones laborales justas y dignas no solo afecta a los trabajadores, sino que también limita el potencial de crecimiento económico y cohesión social de las comunidades.

Delimitación temporal.

El proyecto titulado “Análisis de las condiciones laborales de los colocadores independientes de La empresa Red Empresarial de Servicios S.A” se llevará a cabo durante un período de 2 meses. Durante este lapso, las actividades se desarrollarán de forma continua en los días hábiles de cada mes, siguiendo un cronograma previamente establecido que garantiza el cumplimiento oportuno de las tareas programadas.

El proceso investigativo incluirá etapas esenciales como la recolección de información, análisis de datos, elaboración de conclusiones y formulación de propuestas de mejora. Todas estas fases estarán enfocadas en evaluar la situación laboral de las colocadoras independientes en el municipio de Aguachica, Cesar, con el objetivo de generar un diagnóstico riguroso y detallado que permita visibilizar las condiciones actuales y plantear soluciones sostenibles en el tiempo.

Delimitación geográfica

El presente análisis se desarrollará en el municipio de Aguachica, ubicado en el departamento del Cesar, Colombia. Aguachica es un centro urbano y comercial relevante en la región, caracterizado por una alta presencia de empleo independiente y dinámicas comerciales que condicionan las relaciones laborales de los colocadores independientes de La empresa Red Empresarial de Servicios S.A Super Giros

Este contexto local es clave para analizar el impacto del modelo de contratación por comisión en la estabilidad económica y las condiciones laborales de los colocadores. Asimismo, permite evaluar la implementación y efectividad de los mecanismos de control y supervisión que la empresa lleva a cabo para prevenir abusos y garantizar el cumplimiento de las condiciones laborales. De igual forma, en este entorno se podrá determinar el nivel de conocimiento que tienen los colocadores independientes sobre sus derechos laborales y la normatividad vigente, considerando las particularidades sociales y económicas de la región.

La delimitación territorial así planteada facilitará un análisis integral que contemple las características específicas de Aguachica, permitiendo identificar los retos particulares que enfrentan las colocadoras y proponer alternativas ajustadas a su realidad.

Variables

En esta investigación se abordarán un conjunto de variables relacionadas con las condiciones laborales de las colocadoras independientes de La empresa Red Empresarial de Servicios S.A con el fin de cumplir los objetivos específicos planteados. Las principales variables consideradas son: el impacto del modelo de contratación por comisión, los mecanismos de control y supervisión de la empresa, y el nivel de conocimiento sobre derechos laborales y normatividad vigente.

Tabla 1 Matriz de variables

Objetivos específicos	Variables	dimensiones	indicadores	fuentes y/o instrumentos de recolección de información
analizar el impacto del modelo de contratación por comisión en la estabilidad económica de los colocadores independientes	impacto del modelo de contratación	estabilidad económica - condiciones laborales	variabilidad de ingresos - horas y jornadas de trabajo - nivel de satisfacción laboral	encuestas a colocadoras entrevistas semiestructuradas
evaluar la importancia de los mecanismos de control y supervisión para prevenir abusos e incumplimientos	mecanismos de control y supervisión	efectividad de supervisión - cumplimiento de normas	frecuencia de supervisión - reportes de incumplimiento o abuso	entrevistas a supervisores documentos internos de la empresa
Proponer estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones laborales y la	Estrategias de mejora laboral	Condiciones laborales Estabilidad económica	- Identificación de necesidades prioritarias. - Propuestas de mejora validadas por los trabajadores.	Grupos focales con colocadores. Taller participativo de

estabilidad económica de los colocadores de La empresa Red Empresarial de Servicios S.A			- Nivel de aceptación y viabilidad de las estrategias.	diseño de estrategias.
--	--	--	--	---------------------------

Capítulo II. Marco de Referencia

Antecedentes

Antecedentes históricos

Los antecedentes históricos permiten comprender la evolución de los modelos de contratación por comisión y su incidencia en las condiciones laborales de los trabajadores en el contexto colombiano. Estos hechos constituyen una base fundamental para analizar la situación de los colocadores independientes de La empresa Red Empresarial de Servicios S.A., cuya realidad se enmarca dentro de un proceso más amplio de flexibilización laboral y transformación de los esquemas de vinculación en el país.

Origen y evolución de la contratación por comisión

El origen de la contratación por comisión se remonta a inicios del siglo XX, cuando este modelo comenzó a expandirse en sectores de comercio y ventas directas, especialmente en Estados Unidos y Europa. En este periodo, la prioridad estaba en incentivar la productividad a través de esquemas variables de pago, buscando así una mayor intención del trabajador por trabajar más, así se iban desligando al empleador de responsabilidades sociales. Según De la Garza (2019), este tipo de contratación se consolidó como parte de la llamada flexibilización laboral, caracterizada por la disminución

de garantías mínimas y el traslado del riesgo económico hacia los trabajadores, porque si el trabajador no rinde en su labor no será bien remunerado.

A partir de la década de 1940, el modelo de comisión comenzó a masificarse en América Latina, principalmente en el sector de ventas de bienes y servicios. Según Antunes (2020), aunque formalmente estos trabajadores aparecían como “independientes”, en la práctica existía una subordinación económica evidente, lo que difuminaba los límites entre el trabajo independiente y el dependiente.

En las últimas décadas, con la globalización y la expansión de empresas de intermediación financiera, el modelo de comisión se trasladó a sectores como el de giros y apuestas. En Colombia, esta modalidad se asocia a la informalidad, la inestabilidad y la ausencia de seguridad social. El DANE (2022) advierte que más del 50 % de los ocupados en el país se encuentran en condiciones informales, lo que se refleja también en los colocadores de servicios financieros como los de Super Giros.

Estado del arte

El estudio de las condiciones laborales de los colocadores independientes de La empresa Red Empresarial de Servicios S.A se enmarca en un campo de conocimiento que articula debates sobre flexibilización, precarización y ausencia de seguridad social en esquemas de pago por comisión. La revisión de antecedentes internacionales, nacionales y locales evidencia que, aunque existe abundante literatura sobre informalidad y flexibilización, aún persisten vacíos sobre cómo estas dinámicas afectan específicamente a

los colocadores de servicios de apuestas en regiones intermedias de Colombia, como Aguachica.

Antecedentes investigativos (2018-2024)

Gómez y Cárdenas (2019)

En una investigación realizada en la Universidad Nacional de Colombia, Gómez y Cárdenas estudiaron la situación de los trabajadores contratados bajo esquemas de comisión dentro del sector servicios. A través de encuestas aplicadas a 120 vendedores independientes en Bogotá, los autores encontraron que la mayoría percibía ingresos inestables y carecía de afiliación al sistema de seguridad social.

Estos resultados reflejan cómo este modelo de contratación genera incertidumbre económica y debilita el vínculo entre el trabajador y la empresa. Los autores recomiendan fortalecer la inspección laboral y establecer garantías mínimas para este tipo de trabajadores, lo cual resulta útil para comprender el contexto de los colocadores independientes en empresas como Red Empresarial de Servicios S.A

Martínez y Patiño (2020)

Desde la Universidad del Valle, Martínez y Patiño realizaron el estudio “Condiciones laborales y bienestar de los trabajadores informales del sector financiero no bancario en el suroccidente colombiano”. El trabajo se enfocó en mensajeros y colocadores de empresas de giros y recaudos, encontrando que más del 60% no tenía contrato formal y dependía únicamente de la comisión como fuente de ingreso.

Los autores en la investigación planteada evidenciaron que la falta de supervisión y de mecanismos de control fomenta abusos y vulneraciones de derechos laborales, resaltando la urgencia de implementar políticas que promuevan la formalización y el acompañamiento institucional.

Hernández y Quintero (2021)

En la Universidad de Pamplona, Hernández y Quintero desarrollaron una investigación sobre los efectos de la informalidad laboral en la estabilidad económica de trabajadores independientes del sector comercial en el Catatumbo. A partir de un enfoque mixto, los investigadores concluyeron que la mayoría de los participantes enfrentaba periodos sin ingresos fijos y desconocía las normas que protegen sus derechos laborales.

Este desconocimiento que logro hallar se asoció con la aceptación de condiciones poco favorables y la falta de capacidad para exigir garantías, una situación muy similar a la que viven los colocadores independientes en empresas de servicios financieros o los llamados corresponsales.

Cortés y Ramírez (2022)

Investigadoras de la Universidad Externado llevaron a cabo el estudio “Supervisión laboral y control institucional en modelos de trabajo por resultados en Colombia”, en el que analizaron la eficacia de los mecanismos de control en el sector financiero. Mediante entrevistas a empleadores y empleados, descubrieron que la ausencia de seguimiento y la tercerización de funciones favorecen el incumplimiento de acuerdos laborales.

Los investigadores concluyeron que la supervisión constante y el acompañamiento institucional son elementos vitales y esenciales para evitar abusos y garantizar relaciones de trabajo más equitativas, dando la oportunidad que los colocadores puedan tener una condición mas justa.

López y Andrade (2023)

En la Universidad del Atlántico, López y Andrade elaboraron la investigación “Estrategias para mejorar las condiciones laborales en trabajadores comisionistas”, en la que aplicaron grupos focales y talleres participativos con vendedores independientes. El estudio identificó tres líneas de acción clave: capacitación en derechos laborales, diversificación de fuentes de ingreso y fortalecimiento de la negociación colectiva.

Estas estrategias demostraron ser efectivas para reducir la rotación y aumentar la satisfacción laboral, aportando herramientas útiles para mejorar las condiciones de los colocadores de SuperGIROS.

Rodríguez (2024)

Rodríguez, investigador de la Universidad Industrial de Santander, analizó el impacto de la formalización del trabajo independiente en la economía regional. Su estudio, basado en casos de pequeñas y medianas empresas del sector servicios, evidenció que los programas de formalización incrementaron la productividad y mejoraron la percepción de estabilidad entre los trabajadores.

El autor concluye que avanzar hacia la formalización no solo protege derechos, sino que fortalece la economía local y el compromiso de los empleados, aportando una

perspectiva relevante para el análisis del empleo independiente en la empresa Red de Servicios del Cesar SuperGIROS, que servirá de aplicación en las estrategias que se puedan formular.

Antecedentes

Del Orden internacional

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2024) presentó un informe regional en el que se evaluó la calidad del empleo en América Latina y el Caribe, señalando que cerca del 50 % de los nuevos trabajos creados siguen siendo informales. A través de un análisis comparativo basado en encuestas laborales y registros oficiales, la OIT concluye que la mayoría de estos empleos carecen de estabilidad y protección social, lo que expone a los trabajadores a ingresos variables y a esquemas de pago por resultados o comisión.

De manera complementaria, la CEPAL (2023) analizó los desafíos de la inclusión laboral y el futuro del trabajo en la región, encontrando que la segmentación del mercado laboral y la persistencia de la informalidad se consolidan como barreras estructurales para la equidad. Ambos antecedentes evidencian que la flexibilización laboral y las formas de contratación no asalariadas no son fenómenos aislados, sino tendencias globales que impactan directamente en modalidades como la de los colocadores por comisión.

Del Orden nacional

Según el DANE, en el trimestre móvil mayo – julio de 2025 la proporción de personas ocupadas informales alcanzó el 55,0 % a nivel nacional.

Esto confirma que la informalidad laboral sigue siendo un fenómeno estructural en Colombia, lo que abre espacio para que modalidades contractuales flexibles como la vinculación por comisión prosperen en sectores como ventas y servicios de apuestas.

Por otro lado, el Ministerio de Trabajo junto con el Ministerio de Hacienda, en el marco de la aplicación del artículo 55 del Decreto-Ley 2106 de 2019, emitieron lineamientos para los colocadores de apuestas permanentes, en los cuales se establece la distinción entre colocadores dependientes e independientes y se advierte sobre el riesgo de que una relación mercantil encubra, en la práctica, un contrato laboral. Ese documento es conocido como “Proyecto Circular Colocadores MHC 140820” y fue publicado (o radicado) en 2020 aproximadamente, aunque contiene normativa vinculada con el Decreto-Ley 2106 de 2019.

Del orden regional y local

A nivel regional, Rodríguez (2020) investigó en el Valle del Cauca la situación de vendedores independientes mediante entrevistas cualitativas, concluyendo que la ausencia de seguridad social y la dependencia frente a un solo pagador configuran una “precariedad encubierta”. De igual forma, López (2022) en Medellín documentó que a los trabajadores de apuestas se les exigen niveles de productividad equivalentes a los empleados formales, pero sin contrato laboral, lo que produce una doble vulnerabilidad: alta exigencia empresarial y ausencia de protección social.

Complementariamente, plataformas digitales como Indeed (2024) y Reddit (2023) han recogido testimonios de trabajadores que denuncian sobrecarga de responsabilidades, ausencia de contratos y falta de compensaciones proporcionales; incluso se plantea que los pagos por comisión deberían incrementarse entre un 30 % y 40 % para equilibrar la carencia de prestaciones, algo que rara vez ocurre. Estos hallazgos locales confirman que las experiencias de los colocadores independientes reproducen las tendencias internacionales y nacionales de precarización laboral.

Marco Teórico

En Colombia, el trabajo independiente representa una parte significativa de la población económicamente activa. Según el DANE (2023), más del 58 % de los trabajadores del país se encuentra en condiciones de informalidad, lo que implica ausencia de contrato, inestabilidad en los ingresos y carencia de afiliación al sistema de seguridad social, esta situación es reflejo de un modelo económico que ha fomentado la flexibilización laboral y la expansión de modalidades contractuales atípicas, entre ellas el pago por comisión, predominante en sectores como los servicios financieros y de giros en Colombia.

1. Trabajo informal y precariedad laboral

Autores como De la Garza (2018) y Tokman (2019) sostienen que la informalidad no solo se define por la falta de regulación, sino también por la precariedad estructural que afecta la calidad de vida del trabajador. La precariedad laboral se manifiesta a través de bajos ingresos, falta de estabilidad, jornadas extensas y escaso acceso a seguridad social. En

el caso de los colocadores independientes de la empresa Red de Servicios del Cesar S.A SuperGIROS, estas condiciones se ven acentuadas por la ausencia de un vínculo laboral directo con la empresa, lo que limita su acceso a beneficios legales como salud, pensión o vacaciones.

De acuerdo a lo planteado dentro de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022), la informalidad es uno de los principales obstáculos para alcanzar el trabajo decente en América Latina, pues limita el desarrollo humano y amplía las brechas de desigualdad. En este sentido, estudiar las condiciones de los colocadores se convierte en una oportunidad para visibilizar una realidad que afecta a miles de trabajadores en el sector de servicios.

2. El modelo de contratación por comisión

El modelo de contratación basado en comisiones se fundamenta en la relación entre productividad y remuneración, lo cual puede incentivar el rendimiento, pero también genera vulnerabilidad económica. Bernal y Londoño (2021) explican que los sistemas de pago por resultados trasladan el riesgo empresarial al trabajador, ya que su ingreso depende directamente del volumen de ventas o colocaciones. Esta forma de contratación suele carecer de garantías de estabilidad, lo que repercute en la planificación financiera y en la calidad de vida.

Para Rodríguez y Pineda (2020), las comisiones pueden ser una herramienta efectiva de motivación en contextos formales, siempre que existan controles y cláusulas que aseguren una compensación justa, pero sin embargo, en la práctica, muchos

trabajadores por comisión enfrentan ingresos fluctuantes y carencia de cobertura en salud y riesgos laborales, lo que evidencia la necesidad de regulación específica para este tipo de empleo.

3. Supervisión, control y cumplimiento de normas

Los mecanismos de control y supervisión en la gestión laboral buscan garantizar el cumplimiento de las políticas internas, la equidad y la transparencia en las relaciones de trabajo. De acuerdo con Pérez y Ramírez (2022), la supervisión efectiva no debe limitarse al control de resultados, sino también a la verificación del bienestar de los trabajadores y del cumplimiento de la normatividad laboral. En empresas que operan con personal externo o contratistas, la ausencia de seguimiento propicia abusos, incumplimientos y desprotección social.

La literatura sobre gestión laboral (Chiavenato, 2019) resalta que la supervisión moderna debe ser participativa y orientada al acompañamiento, no solo al control jerárquico. Esto resulta clave en contextos donde los trabajadores no tienen un contrato formal, pues permite generar confianza, transparencia y condiciones más justas.

4. Conocimiento de derechos laborales y cultura de la formalización

La falta de información sobre derechos laborales es otro factor que profundiza la precarización. Estudios de la OIT (2021) muestran que los trabajadores con menor conocimiento de la normatividad tienden a aceptar condiciones desfavorables por desconocimiento o miedo a perder su fuente de ingresos. En Colombia, el Ministerio de

Trabajo (2022) ha implementado programas de educación laboral, sin embargo, su alcance es limitado en poblaciones que operan por fuera del vínculo formal.

Según Álvarez y Gómez (2023), fortalecer la cultura de la formalización requiere estrategias pedagógicas y campañas de comunicación que acerquen la normativa a los trabajadores informales. En el caso de los colocadores de la empresa Red de Servicios del Cesar, promover el conocimiento sobre derechos, deberes y mecanismos de denuncia podría mejorar significativamente sus condiciones y reducir los niveles de vulnerabilidad laboral.

El estudio se sustenta teóricamente en tres enfoques complementarios:

Teoría del trabajo decente (OIT, 1999): plantea que el empleo debe garantizar oportunidades, seguridad y derechos, integrando equidad, dignidad y sostenibilidad.

Teoría de la justicia laboral (Rawls, 2003; Sen, 2010): propone que la justicia en el trabajo se mide por la equidad en el acceso a recursos y el reconocimiento de los aportes del trabajador.

Teoría del capital humano (Becker, 1993): destaca que el desarrollo económico depende de la inversión en las capacidades de las personas. Desde esta perspectiva, mejorar las condiciones de los colocadores no solo beneficia a los individuos, sino también a la productividad regional.

Marco Conceptual

Colocadores independientes

En esta investigación entendemos a los colocadores independientes como trabajadores que, aunque son denominados “autónomos”, cumplen funciones similares a las de un empleado subordinado, pues deben alcanzar metas, seguir horarios y ajustarse a las directrices de la empresa. Esto nos lleva a cuestionar la verdadera independencia de su labor.

De acuerdo con lo anterior, en el contexto de La empresa Red Empresarial de Servicios S.A SuperGIROS , los colocadores independientes son trabajadores que, sin contar con un contrato laboral formal, se dedican a la distribución y venta de servicios de la empresa bajo un esquema de pago por comisión (SuperGIROS).

Condiciones laborales

Para nosotros, las condiciones laborales hacen referencia al conjunto de factores que determinan la calidad del trabajo de una persona: ingresos, estabilidad, seguridad social, jornadas de trabajo y ambiente en el que desempeña sus funciones.

Según la OIT (2019), el trabajo decente implica oportunidades de empleo productivo con un ingreso justo, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias. En Colombia, el Ministerio del Trabajo (2022) advierte que cerca del 60 % de los ocupados se encuentran en modalidades informales, lo que limita la garantía de condiciones adecuadas.

Contratación por comisión

Consideramos la contratación por comisión como un modelo que condiciona el ingreso del trabajador a su desempeño en ventas, trasladándole los riesgos económicos de la actividad, pues carece de un salario fijo y de garantías laborales.

De acuerdo con De la Garza (2019), esta modalidad se ha consolidado en América Latina como una forma de flexibilización laboral que traslada los riesgos económicos al trabajador. Asimismo, Rincón (2020) sostiene que en Colombia esta modalidad genera inestabilidad e incertidumbre en los ingresos, afectando directamente el bienestar de los trabajadores.

Trabajo independiente

En nuestro criterio, el trabajo independiente debería significar autonomía y capacidad de decidir cómo, cuándo y para quién se trabaja. Sin embargo, en el caso de los colocadores independientes, esta supuesta independencia es relativa, ya que dependen casi por completo de una sola empresa y de sus lineamientos.

Según Antunes (2020), el trabajador independiente muchas veces está atrapado en una relación de dependencia encubierta, donde la autonomía es ficticia. En la jurisprudencia nacional, la Corte Constitucional (SU-049 de 2022) precisó que algunos contratos de prestación de servicios esconden verdaderas relaciones laborales al verificarse horarios, subordinación y dependencia económica.

Flexibilización y precarización laboral

Desde nuestra perspectiva, la flexibilización laboral, aunque se presenta como un mecanismo de adaptación a las exigencias del mercado, en la práctica se traduce en precarización, ya que expone a los trabajadores a ingresos bajos, inestabilidad y ausencia de derechos.

En la misma línea, Standing (2011) identifica al precariado como una nueva clase social caracterizada por trabajos inestables, bajos ingresos y ausencia de derechos laborales. Asimismo, Paugam (2000) plantea que la precariedad no solo es económica, sino también relacional y psicológica, debilitando los lazos sociales del trabajador.

Derechos laborales

Definimos los derechos laborales como las garantías mínimas que deben proteger al trabajador, tales como el acceso a un salario justo, seguridad social y estabilidad en el empleo, elementos que permiten una vida digna y el desarrollo humano.

De acuerdo con la OIT (2021), el respeto a los derechos fundamentales en el trabajo es un pilar del desarrollo sostenible y de la cohesión social. Sin embargo, López y Díaz (2018) señalan que gran parte de los trabajadores en esquemas flexibles desconocen sus derechos, lo que los coloca en una posición de vulnerabilidad frente a los empleadores.

Marco Legal

El presente marco legal tiene como propósito describir y analizar el conjunto de normas que regulan, directa o indirectamente, la situación laboral de las y los colocadores independientes de La empresa Red Empresarial de Servicios S.A. Este apartado se organiza jerárquicamente desde el nivel supranacional hasta la normativa nacional y jurisprudencial, con el fin de ofrecer un panorama completo del marco regulatorio que incide en su contratación, condiciones laborales, seguridad social y derechos fundamentales.

Marco internacional Organización Internacional del Trabajo (OIT)

- En el ámbito internacional, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha desarrollado instrumentos jurídicos que orientan la protección de los trabajadores, incluso en esquemas de contratación atípicos o por comisión.
- Libertad sindical y negociación colectiva.
- El Convenio 87 de la OIT sobre libertad sindical constituye la base para proteger la organización de los trabajadores y su acción colectiva. Colombia lo ha incorporado a su ordenamiento y lo utiliza como parámetro interpretativo del artículo 39 de la Constitución Política. De igual forma, el Convenio 98 sobre el derecho de sindicación y negociación colectiva, ratificado por Colombia y que entrará en vigor el 6 de diciembre de 2025, refuerza la protección de la negociación colectiva para quienes laboran bajo esquemas no convencionales, como los contratistas por comisión.

Protección del salario y seguridad social.

- El Convenio 95 sobre protección del salario y el Convenio 102 sobre normas mínimas de seguridad social establecen obligaciones frente al pago transparente de comisiones y la cobertura en salud, pensión y riesgos laborales.

Determinación de la relación laboral.

- La Recomendación 198 (2006) de la OIT sobre la relación de trabajo orienta a los Estados a identificar relaciones laborales reales más allá del rótulo contractual. Este principio de “contrato realidad” resulta esencial para analizar los casos en que una persona contratada como “independiente” en realidad cumple funciones de un trabajador subordinado.

Marco Constitucional Colombiano

La Constitución Política de 1991 consagra los principios rectores del trabajo digno, la protección social y la libertad sindical, pilares que enmarcan la interpretación de los contratos por comisión.

Derecho al trabajo digno (art. 25 CP): Establece que el trabajo goza de especial protección del Estado y debe desarrollarse en condiciones dignas y justas. Este principio permite evaluar la adecuación del modelo por comisión frente al bienestar y la dignidad del trabajador.

Principios mínimos y primacía de la realidad (art. 53 CP). Indica que los contratos no pueden menoscabar los derechos laborales y que prevalece la realidad sobre las formas. Esto

es crucial cuando el colocador “independiente” cumple horarios, metas o recibe supervisión, configurando una relación de subordinación.

Seguridad social (art. 48 CP). Reconoce la seguridad social como un derecho irrenunciable, obligando al Estado y a los empleadores a garantizar la afiliación y el pago de aportes, incluso en esquemas de trabajo por comisión.

Libertad sindical (art. 39 CP). Protege la organización sindical y la representación de los trabajadores, incluyendo a quienes laboran bajo modalidades independientes o por cuenta propia.

Marco Legal Nacional. El marco normativo nacional se compone de leyes, decretos y reglamentos que desarrollan los principios constitucionales en materia laboral y de seguridad social.

Código Sustantivo del Trabajo (CST)

- Configuración del contrato de trabajo. El artículo 23 del CST define los tres elementos esenciales del contrato laboral: prestación personal del servicio, subordinación y salario. Si estos elementos concurren, existe contrato de trabajo, sin importar la denominación utilizada. El artículo 24 establece la presunción de existencia del contrato laboral, principio central para analizar si un colocador “independiente” en realidad actúa bajo control y dependencia empresarial.
- Comisiones como salario. El artículo 127 del CST considera parte del salario los porcentajes sobre ventas y las comisiones, lo que implica su inclusión en la base para

liquidar prestaciones y aportes a seguridad social. El artículo 128 diferencia los pagos no salariales, recordando que no pueden usarse para desnaturalizar la remuneración real del trabajador.

Seguridad Social de Independientes y Contratistas

- El Sistema de Seguridad Social Integral, regulado por la Ley 100 de 1993, establece la obligación de afiliación a salud, pensión y riesgos laborales. La Ley 1562 de 2012 amplió la cobertura a los contratistas, mientras que el Decreto 1273 de 2018 fortaleció los mecanismos de recaudo mediante la PILA, incluyendo la posibilidad de retención de aportes por parte del contratante. Estas disposiciones buscan reducir la evasión y garantizar que los trabajadores por comisión estén debidamente protegidos ante contingencias.

Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

- El Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, obliga a todas las empresas a implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST). La Resolución 0312 de 2019 establece los estándares mínimos diferenciados por tamaño y nivel de riesgo. Cuando la empresa fija horarios, metas o protocolos de operación, adquiere deberes de prevención y gestión de riesgos laborales, incluso respecto a trabajadores independientes.

Inspección, Vigilancia y Sanción

- La Ley 1610 de 2013 fortaleció la inspección laboral y facultó al Ministerio de Trabajo para imponer sanciones ante infracciones como la intermediación ilegal, evasión de aportes o el desconocimiento de la relación laboral. Este marco legal respalda la exigibilidad de derechos de los colocadores contratados bajo esquemas por comisión.

Prevención del Acoso Laboral

- La Ley 1010 de 2006 sanciona el acoso laboral y establece medidas preventivas y correctivas. En el contexto del trabajo por comisión, esta ley cobra especial relevancia frente a presiones indebidas por metas, amenazas de despido o prácticas que afecten la dignidad y salud mental del trabajador.

Jurisprudencia Nacional

- La jurisprudencia de la Sala Laboral de la Corte Suprema de Justicia ha consolidado el principio del “contrato realidad”, determinando que cuando se demuestra la prestación personal del servicio, se presume la existencia de una relación laboral. Corresponde al contratante probar la autonomía real del prestador para desvirtuar dicha presunción.
- Diversos fallos han reiterado que la subordinación se infiere de la existencia de órdenes, supervisión, cumplimiento de metas, control de horarios o reportes periódicos, elementos que son comunes en la actividad de los colocadores por

comisión. En consecuencia, aun cuando el contrato se denomine “de servicios” o “independiente”, si hay subordinación, debe reconocerse la relación laboral y sus derechos derivados.

Capítulo III. Metodología de la Investigación

Enfoque y Tipo de Estudio

La investigación adoptará un enfoque mixto, ya que combina herramientas cuantitativas (encuestas estructuradas para medir ingresos, jornadas, afiliación a seguridad social) con técnicas cualitativas (entrevistas semiestructuradas para profundizar en percepciones, experiencias y significados).

El estudio será:

Exploratorio, porque busca reconocer un fenómeno poco estudiado en el municipio de Aguachica.

Descriptivo, ya que pretende caracterizar de manera detallada las condiciones laborales de los colocadores independientes.

Diseño de la investigación

El diseño adoptado no será experimental, con un corte transeccional o transversal, ya que se recolectarán datos en un momento específico sin manipular variables. Se incorpora un diseño de campo, debido a que la investigación se realiza en el contexto natural donde trabajan los colocadores.

Se complementará con un diseño de campo, puesto que los datos se obtendrán directamente en los lugares donde laboran los colocadores.

En la parte cualitativa, se empleará un diseño hermenéutico para interpretar discursos y percepciones de los entrevistados.

Población, Muestra y Método de muestreo

Población: Todos los colocadores independientes vinculados a La empresa Red Empresarial de Servicios S.A Super Giros. en el municipio de Aguachica, Cesar. Según información de la empresa y datos preliminares, esta población puede estar conformada por 45 colocadores.

Muestra: Se seleccionará una el total de la muestra 45 colocadores, lo cual garantiza diversidad de opiniones y experiencias.

Método de muestreo: Se empleará un muestreo no probabilístico por conveniencia, considerando la disponibilidad y disposición de los trabajadores para participar.

Fuentes de información

Fuentes primarias:

- Encuestas estructuradas a los colocadores.
- Entrevistas semiestructuradas para recoger testimonios sobre estabilidad, derechos y condiciones laborales.
- Observación directa en puntos de atención.

Fuentes secundarias:

- Normatividad laboral (CST, Ley 100, Ley 1562, jurisprudencia).

- Informes institucionales del Ministerio de Trabajo y Coljuegos.
- Estudios académicos sobre precariedad laboral, contratación por comisión y trabajo independiente.
- Información institucional de la empresa Red de Servicios del Cesar S.A

Formulación de Hipótesis o Supuestos

Dado que la investigación posee un enfoque descriptivo y analítico, no se formula una hipótesis estadística verificable, sino una serie de supuestos de trabajo que orientan la comprensión del fenómeno de estudio y guían el análisis de las condiciones laborales de los colocadores independientes de La empresa Red Empresarial de Servicios S.A en Aguachica.

Hipótesis nula (Ho):

El modelo de contratación por comisión, los mecanismos de control y las estrategias de mejora no tienen un efecto significativo sobre la estabilidad económica ni sobre las condiciones laborales de los colocadores independientes de la empresa Red Empresarial de servicios S.A. en Aguachica.

Hipótesis alterna (Ha):

El modelo de contratación por comisión, los mecanismos de control y la implementación de estrategias de mejora influyen de manera significativa en la estabilidad económica y las condiciones laborales de los colocadores de la empresa Red Empresarial de servicios S.A. en Aguachica

A partir de lo anterior, se establecen los siguientes supuestos de trabajo:

El modelo de contratación por comisión afecta la estabilidad económica de los colocadores, generando ingresos variables y una sensación de inseguridad financiera.

La ausencia de mecanismos eficaces de supervisión y control institucional favorece el incumplimiento de las condiciones pactadas y prácticas laborales desiguales.

La implementación de estrategias orientadas a la mejora de las condiciones laborales y económicas puede contribuir al bienestar y a la formalización progresiva del trabajo independiente.

3.4 Área de Localización del Estudio

El presente estudio se desarrolla en el municipio de Aguachica, ubicado en el departamento del Cesar, Colombia, región con una economía basada en los servicios, el comercio y la intermediación financiera, en este contexto de la empresa Red Empresarial de servicios S.A. en Aguachica.

Representa una de las principales empresas dedicadas a la prestación de servicios de giros, pagos y recaudos, con presencia significativa en la zona.

El análisis se centra en los colocadores independientes, quienes desempeñan funciones esenciales en la operación comercial con las transacciones de la empresa bajo un modelo de remuneración por comisión, el área de localización incluye tanto las oficinas

principales como los puntos de venta autorizados de la empresa Red Empresarial de servicios S.A. en Aguachica. En el municipio, donde los colocadores realizan actividades de promoción, asesoría y gestión de transacciones.

Asimismo, el estudio se desarrolla dentro del marco normativo y social colombiano, considerando la legislación laboral vigente, las políticas de empleo y formalización del trabajo independiente, y las orientaciones emitidas por el Ministerio del Trabajo y la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

3.5 Población

La población objeto de estudio está compuesta por los colocadores independientes de la empresa Red Empresarial de servicios S.A. en Aguachica. que desarrollan sus actividades laborales en el municipio de Aguachica, Cesar, durante el periodo comprendido entre los años 2021 y 2024.

Estos trabajadores constituyen un grupo heterogéneo en cuanto a edad, género y antigüedad en la labor, pero comparten características comunes relacionadas con la modalidad de contratación por comisión, la falta de un vínculo laboral directo con la empresa y la exposición a condiciones de inestabilidad económica.

Debido al carácter descriptivo de la investigación, la población no se aborda en términos estadísticos amplios, sino desde un enfoque analítico que permita comprender las

dinámicas laborales, los niveles de ingreso, los mecanismos de supervisión y el conocimiento sobre la normatividad laboral.

La información será recolectada por medio de encuestas estructuradas dirigidas a los colocadores, entrevistas semiestructuradas con personal administrativo, y revisión documental de políticas, reglamentos y procedimientos internos de la empresa.

3.5.1 Muestra

La muestra estará conformada por un grupo representativo de colocadores independientes de la empresa Red Empresarial de servicios S.A. en Aguachica, seleccionados mediante un muestreo intencionado o por conveniencia, priorizando la disposición y accesibilidad de los participantes.

La muestra estará compuesta por 45 colocadores, lo que permitirá obtener información suficiente y diversa para analizar las condiciones laborales, los mecanismos de supervisión, el nivel de conocimiento normativo y la estabilidad económica.

La selección buscará equilibrio entre hombres y mujeres, incluyendo colocadores con diferentes niveles de experiencia, con el fin de enriquecer la comprensión de las realidades laborales que se presentan dentro de esta modalidad contractual.

3.5.2 Determinación de la Muestra

La determinación de la muestra responde a criterios no probabilísticos, dado que el propósito del estudio no es la generalización estadística, sino la comprensión profunda y contextualizada de las condiciones laborales de los colocadores independientes.

El tamaño de la muestra se definirá con base en el principio de saturación teórica, es decir, se continuará recolectando información hasta que los nuevos testimonios o respuestas no aporten elementos novedosos al análisis.

Este enfoque cualitativo permitirá asegurar la validez del contenido, garantizando que la información obtenida sea suficiente para identificar patrones, problemáticas y posibles estrategias de mejora en las condiciones laborales de los participantes.

3.6 Fuentes y Técnicas para la Recolección de la Información

Para el desarrollo de esta investigación se emplearán tanto fuentes primarias como fuentes secundarias de información, con el fin de obtener una visión completa y confiable sobre la situación laboral de los colocadores independientes.

3.6.1 Fuentes de información primarias

Encuestas estructuradas aplicadas a los colocadores independientes de la empresa Red Empresarial de servicios S.A. en Aguachica. SuperGIROS . en Aguachica, orientadas a conocer su situación económica, contractual y social en base a las variables identificadas.

Entrevistas semiestructuradas con colocadores y con personal administrativo de la empresa, para profundizar en aspectos relacionados con los mecanismos de control, supervisión y comunicación interna, además en cuanto se hagan las entrevistas se hará observación directa en los puntos de trabajo, con el propósito de registrar condiciones reales de desempeño, ambiente laboral y prácticas cotidianas.

3.6.2 Fuentes de información secundarias

- Documentos internos de la empresa: reglamentos, manuales de funciones y lineamientos de contratación.
- Normatividad laboral vigente: Código Sustantivo del Trabajo, Ley 1429 de 2010, Decretos sobre formalización laboral y lineamientos del Ministerio del Trabajo.
- Informes y estudios institucionales: publicaciones del DANE, OIT y entidades académicas sobre informalidad y condiciones laborales en Colombia.
- Literatura académica: artículos, tesis y reportes de investigación relacionados con trabajo independiente, economía informal y precarización laboral.

Las fuentes secundarias permitirán contextualizar los hallazgos empíricos y respaldar la interpretación de los resultados a la luz del marco teórico y normativo existente.

Capítulo IV. Desarrollo de Objetivos específicos Propuestos

Objetivo 1. Examinar El Impacto Del Modelo De Contratación Por Comisión En La Estabilidad Económica Y Condiciones Laborales De Los Colocadores Independientes.

El modelo de contratación por comisión utilizado por la empresa Red Empresarial de servicios S.A. implica que los colocadores independientes reciben ingresos exclusivamente en función de las ventas o gestiones realizadas, sin un salario fijo garantizado. Este esquema puede influir directamente en la estabilidad económica y las condiciones laborales de estas personas

Para analizar este impacto, es fundamental recolectar información precisa mediante encuestas dirigidas a los colocadores, que permitan conocer sus ingresos mensuales promedio, la frecuencia con la que reciben comisiones, y si estos ingresos son suficientes para cubrir sus necesidades básicas de manera constante. Además, se debe indagar sobre los periodos de inactividad o ausencia de ingresos, lo cual afecta la estabilidad económica individual.

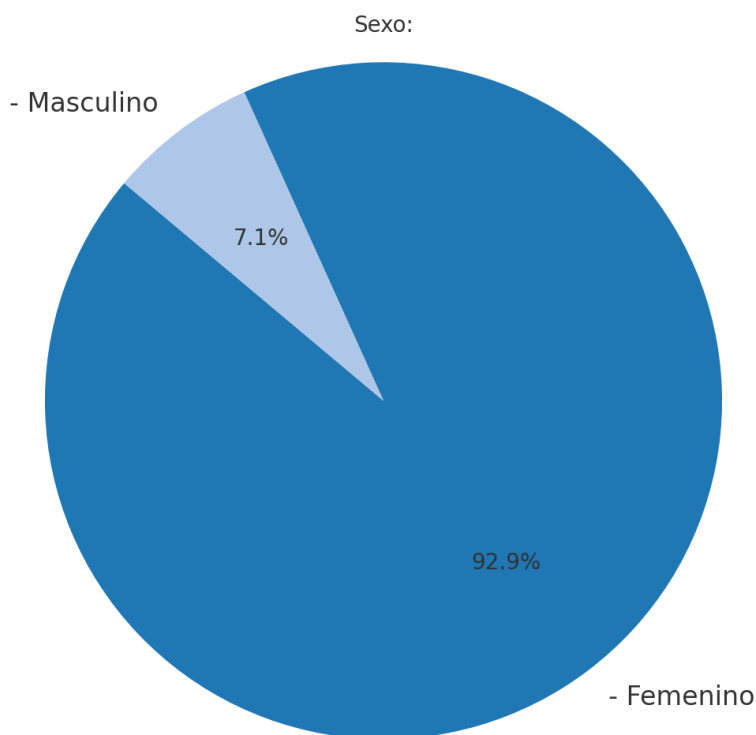
Adicionalmente, se evaluarán las condiciones laborales relacionadas tales como el acceso a prestaciones sociales (salud, pensión, riesgos laborales), la carga de trabajo, la autonomía en el desarrollo de sus funciones y la percepción de seguridad y justicia en la

relación contractual con la empresa. Este análisis permitirá identificar si el modelo genera vulnerabilidades o beneficios para los colocadores.

Los resultados obtenidos permitirán concluir cómo afecta el modelo de contrato por comisión a la calidad de vida y el bienestar económico de los colocadores independientes, evidenciando posibles riesgos como la inestabilidad financiera y falta de protección laboral, o potenciales ventajas como la motivación por incentivos. Finalmente, se podrán sugerir recomendaciones para mejorar el modelo contractual, con el fin de garantizar condiciones mas justas y estables para los trabajadores independientes en Super Giros

Sexo:

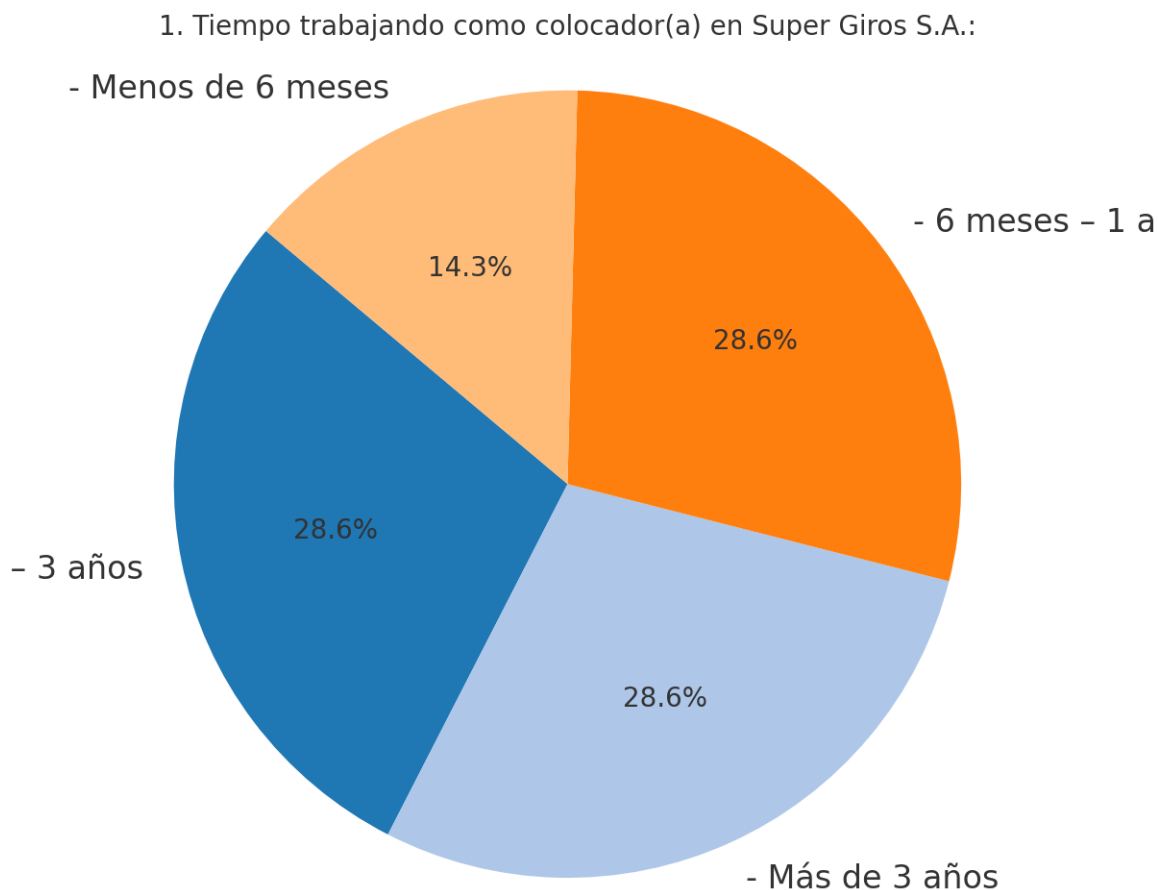
Figura 1 Sexo del encuestado



En esta pregunta se permite identificar la composición de género entre los colocadores independientes de Super Giros, algo muy importante para revalar y conocer la distribución por sexo facilita comprender si existen diferencias en la percepción del modelo por comisión o en las condiciones laborales según el género, con este dato contribuye se muestra que la mayoría de colocadores son mujeres, esto debido a varios factores que se analizan en la encuesta como lo es que muchas son madres cabezas de hogar y por la poca oferta laboral emprenden este tipo de negocios.

1. Tiempo trabajando como colocador(a) en la empresa Red Empresarial de servicios S.A. Super Giros:

Figura 2 Tiempo trabajando como colocador

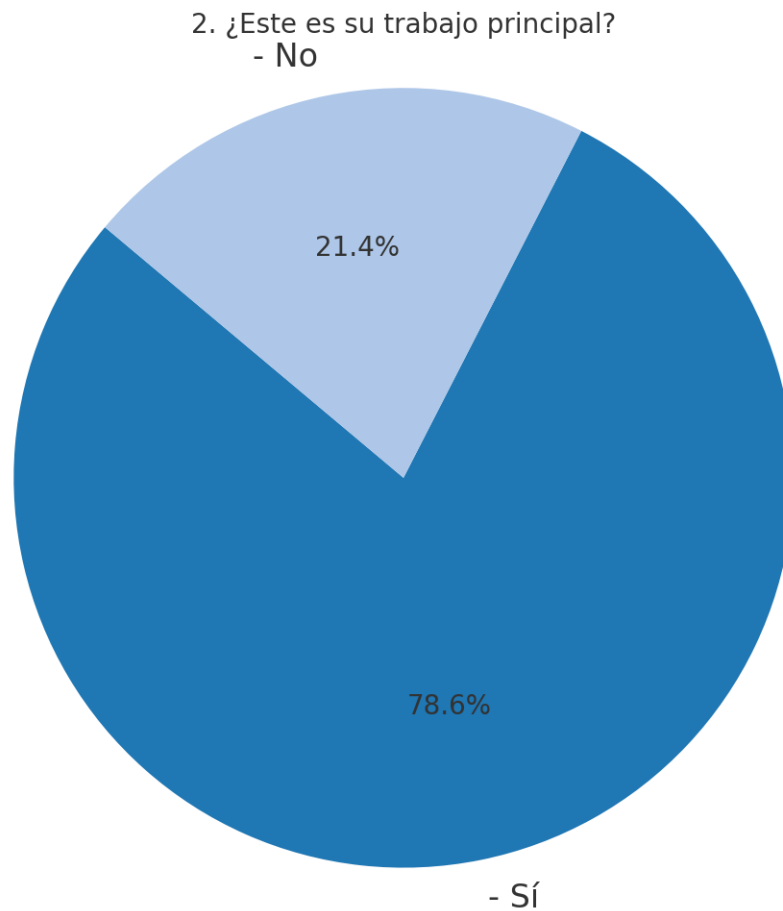


Un porcentaje considerable de los colocadores encuestados han manifestado tener entre 1 y 3 años de experiencia en la empresa, mientras que un grupo menor supera los cinco años de antigüedad, esto nos muestra que con este resultado se evidencia una rotación media dentro de la organización, lo cual puede estar vinculado a la inestabilidad del modelo por comisión, con esto se indica que cuanto menor es el tiempo de permanencia, mayor es

la percepción de riesgo e insatisfacción con los ingresos variables lo que evita una correcta planificación financiera por parte de los colocadores.

2. ¿Este es su trabajo principal?

Figura 3 Este es su trabajo principal

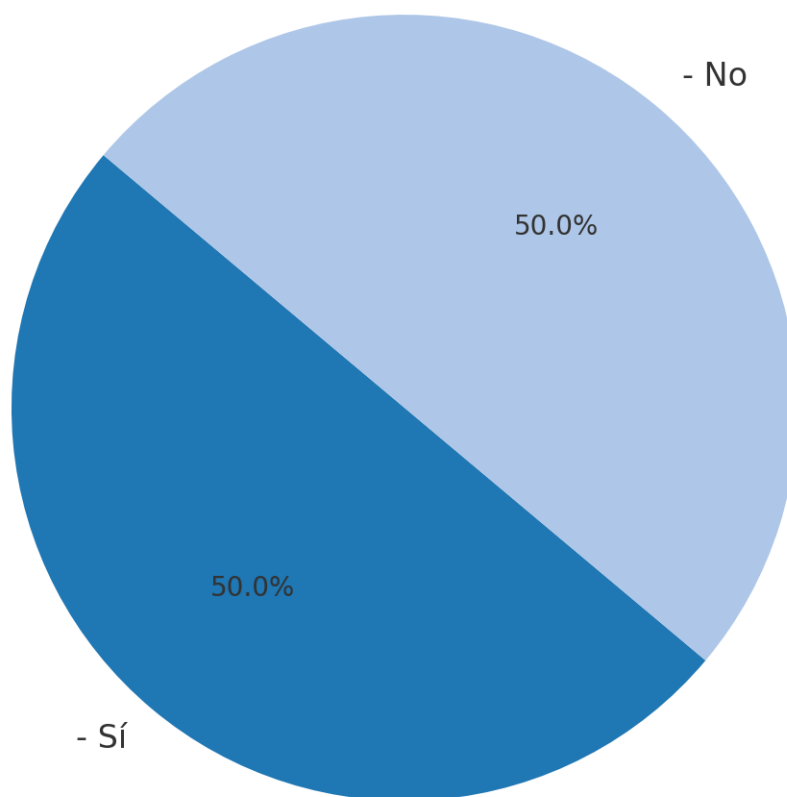


Los resultados indican que el 78,6 % de los encuestados afirmó que esta actividad sí corresponde a su trabajo principal, lo que evidencia un alto nivel de dependencia económica de esta labor. En contraste, solo el 21,4 % manifestó que no lo es, lo que sugiere que para una minoría representa un ingreso complementario. Estos datos reflejan la importancia de esta actividad como principal fuente de sustento para la mayoría de los participantes.

3. ¿Recibe algún pago fijo además de la comisión?

Figura 4 Recibe algún pago fijo además de la comisión

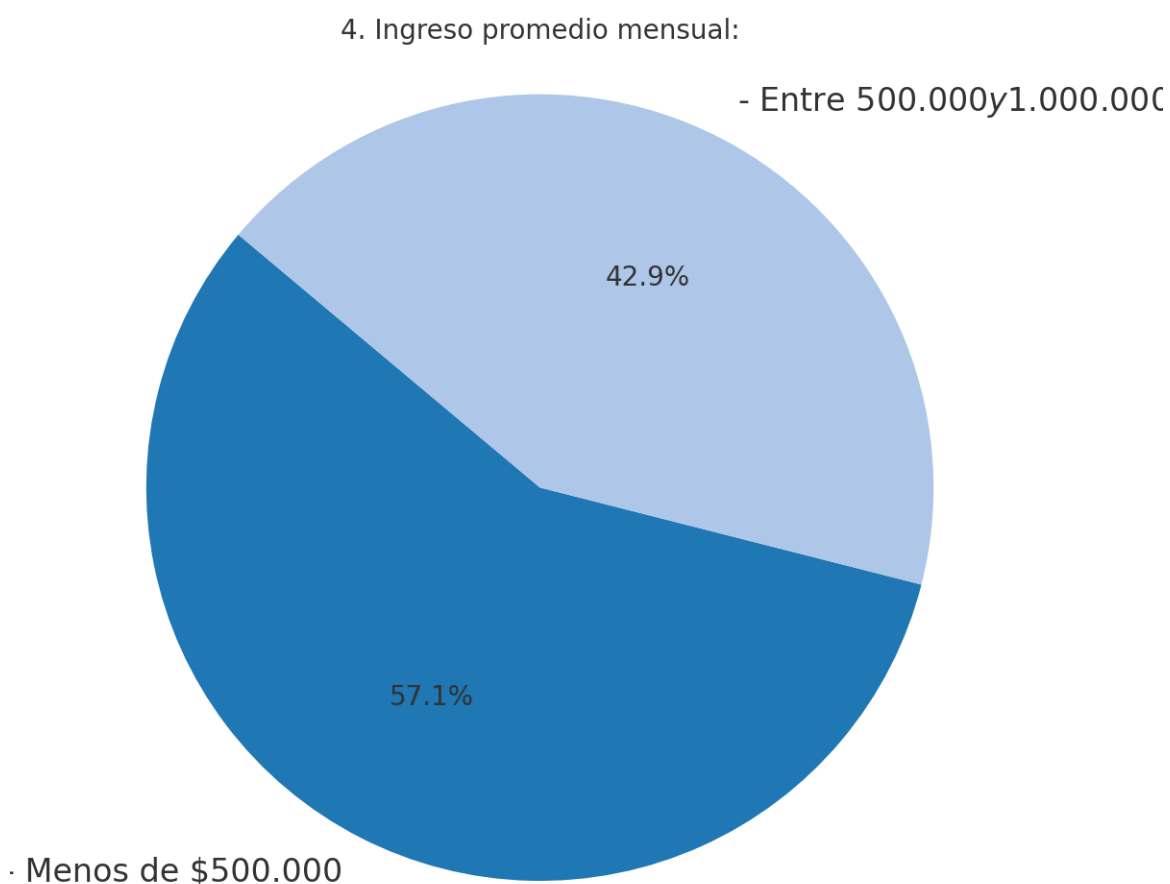
3. ¿Recibe algún pago fijo además de la comisión?



Con el 50% de los encuestados que indicó que no recibe ningún pago fijo, lo cual confirma que su remuneración depende exclusivamente del volumen de operaciones realizadas, esto revela una debilidad estructural en el modelo de contratación, pues la ausencia de un componente fijo con la mitad del personal impide la estabilidad mensual y limita la posibilidad de planificación financiera.

4. Ingreso promedio mensual:

Figura 5 ingreso promedio mensual



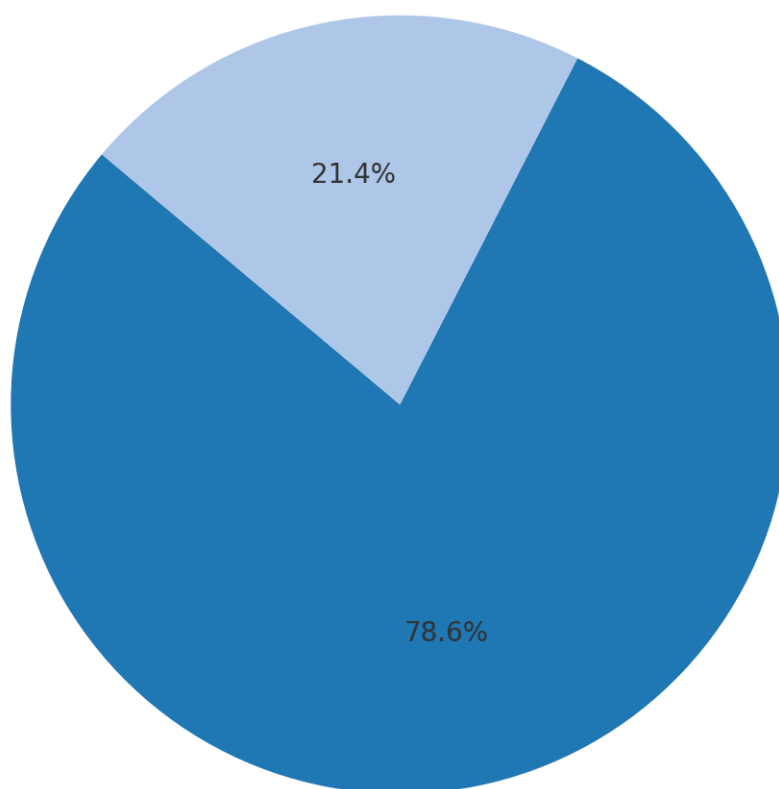
Los resultados reflejan que la mayoría de colocadores perciben menos del salario mínimo colombiano, lo cual se encuentra en el umbral de subsistencia, este nivel de

ingresos, combinado con la variabilidad por comisiones, evidencia que el trabajo carece de una compensación sólida frente a la carga laboral, afectando la capacidad de ahorro y bienestar económico.

5. Variación de ingresos en los últimos 6 meses:

Figura 6 Variación de ingresos en los últimos 6 meses

5. Variación de ingresos en los últimos 6 meses:
- Inestable (26-50%)



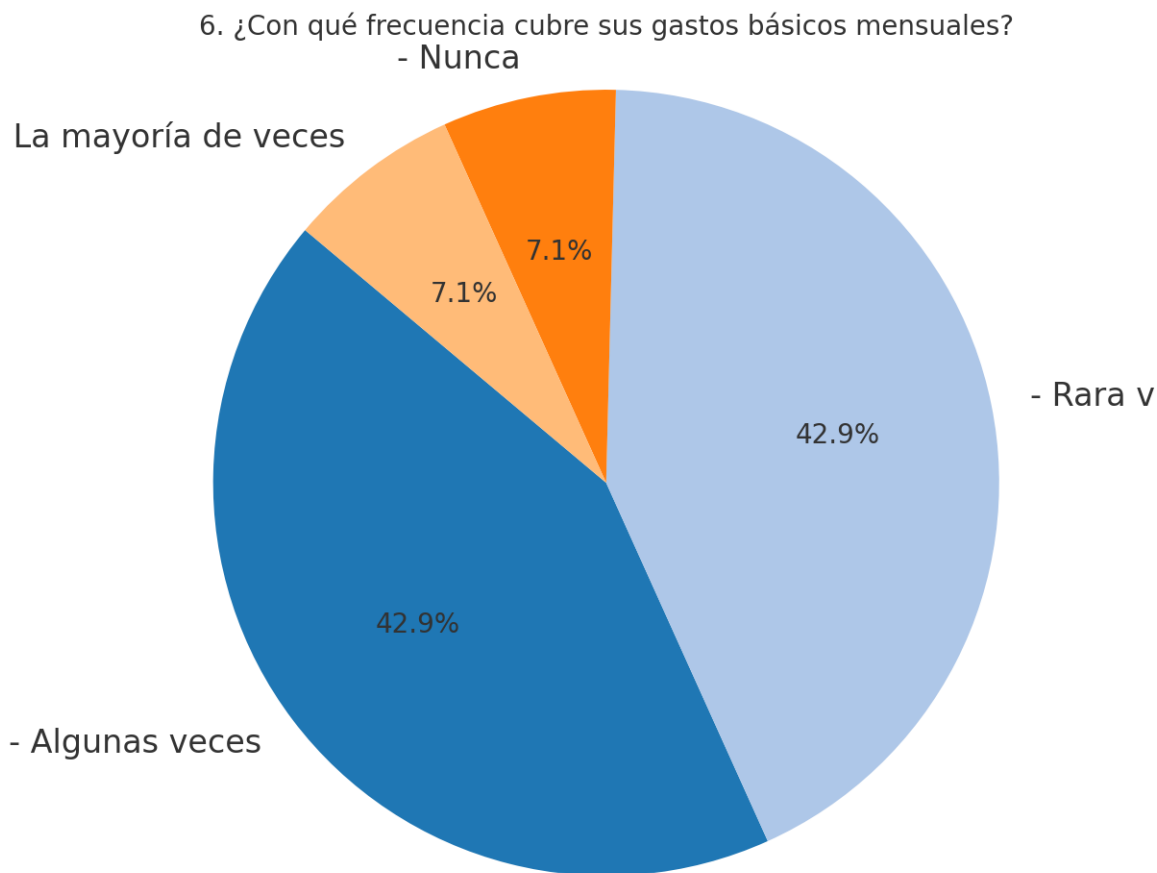
- Moderadamente estable (10-25%)

El 78 % de los encuestados afirmó que sus ingresos no varían mensualmente, lo cual demuestra la inestabilidad inherente del modelo, teniendo en cuenta los bajos ingresos y la fluctuación genera inseguridad financiera y dificulta el cumplimiento de compromisos

económicos fijos, como arriendo, servicios o educación, aumentando el estrés y la percepción de precariedad.

6. ¿Con qué frecuencia cubre sus gastos básicos mensuales?

Figura 7 Con que frecuencia cubre sus gastos básicos mensuales

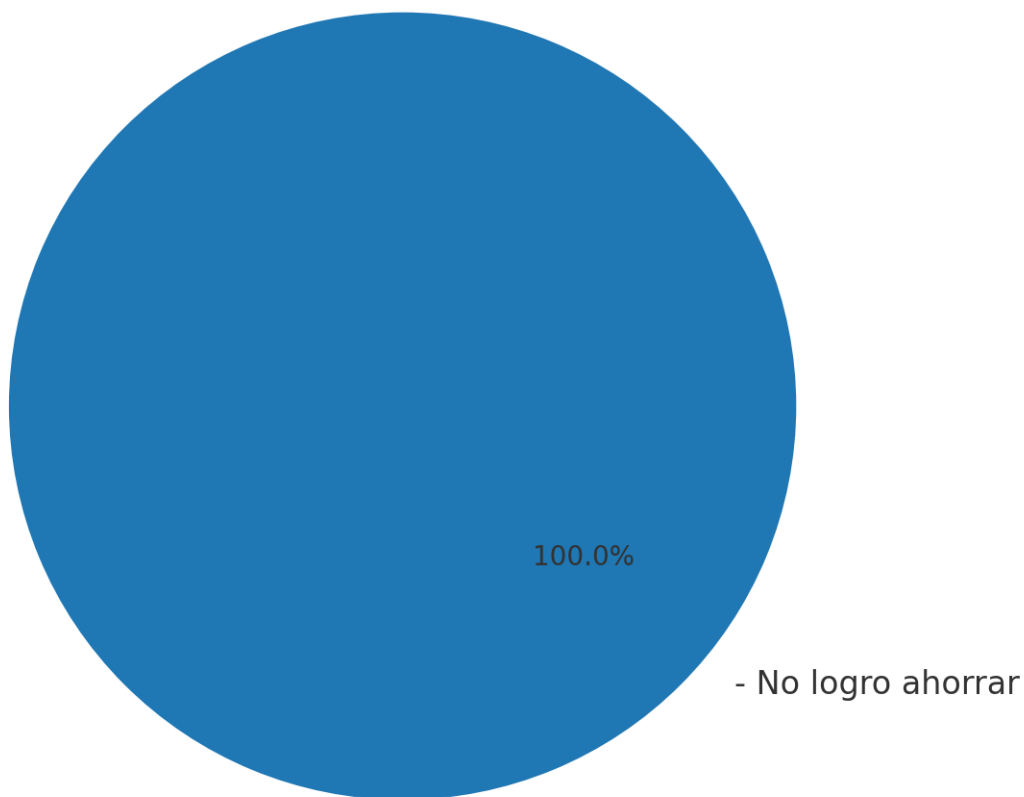


Más de la mitad de los participantes indicó que sus ingresos no siempre alcanzan para cubrir sus necesidades básicas, sumado a rara vez, este hallazgo evidencia que el modelo de comisiones no garantiza una remuneración digna y sostenida. La falta de equilibrio entre esfuerzo y compensación es uno de los factores más críticos del esquema

7. ¿Logra ahorrar regularmente con sus ingresos?

Figura 8 Logra ahorrar mensualmente

7. ¿Logra ahorrar regularmente con sus ingresos?



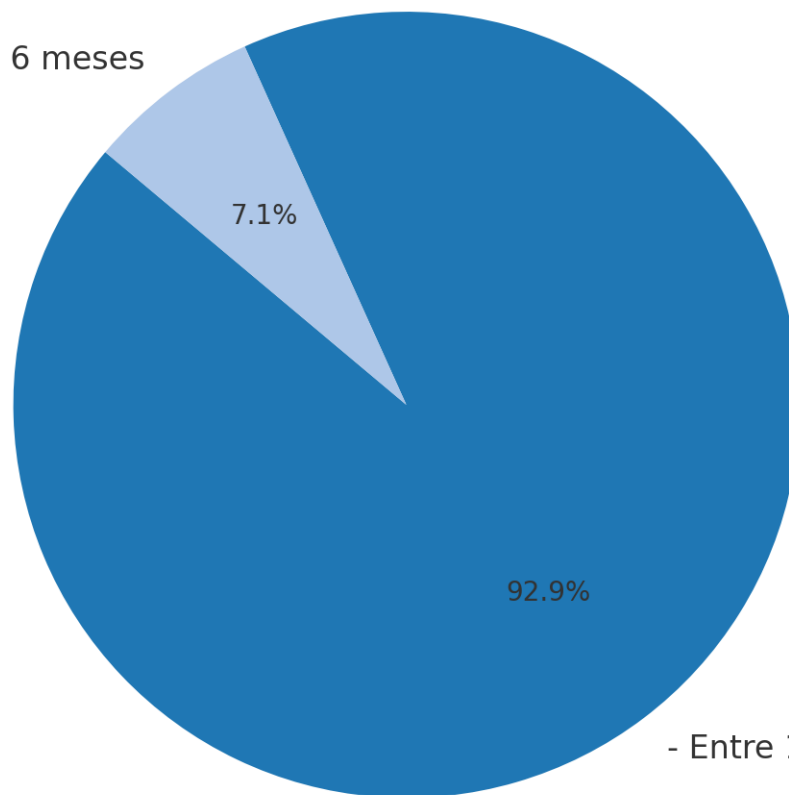
El 100 % manifestó que no logra ahorrar, lo cual demuestra una fuerte dependencia del ingreso inmediato y ausencia de estabilidad económica. Este resultado refleja una situación de vulnerabilidad financiera y limita la capacidad de los colocadores para enfrentar imprevistos o proyectar mejoras en su calidad de vida.

8. ¿Ha tenido meses en el último año con ingresos insuficientes?

Figura 9 Ingresos suficientes

8. ¿Ha tenido meses en el último año con ingresos insuficientes?

- Entre 3 y 6 meses



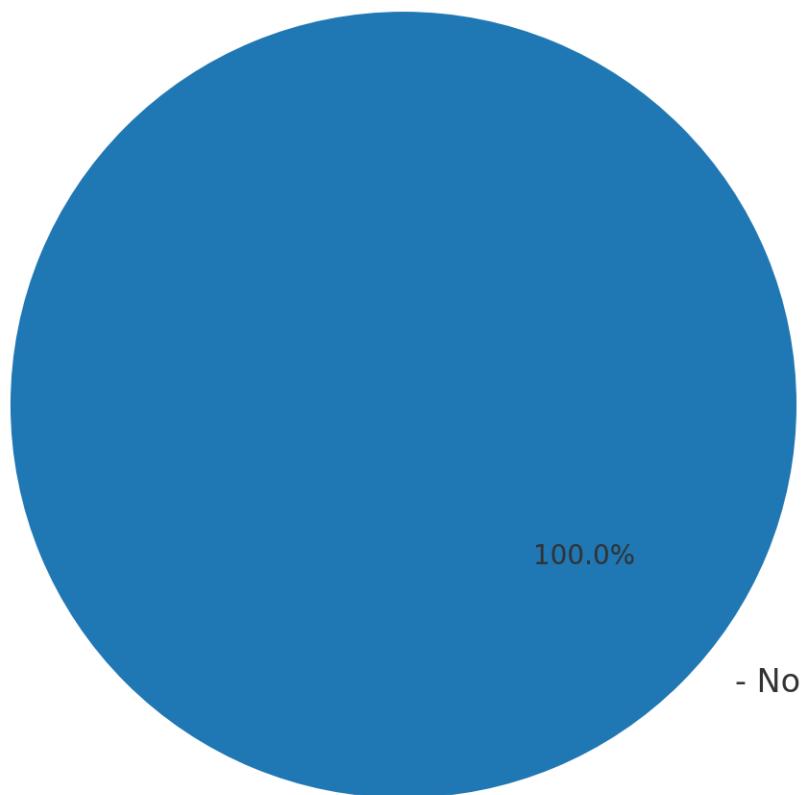
- Entre 1 y 3 meses.

Una parte significativa de los colocadores reconoció haber tenido meses sin recibir comisión, lo que agrava la sensación de inseguridad laboral. Este dato confirma la naturaleza riesgosa del sistema, ya que el trabajador asume la totalidad del impacto económico cuando el flujo de operaciones disminuye, sin respaldo institucional.

9. ¿Está afiliado(a) a salud por régimen contributivo?

Figura 10 Esta afiliado a salud

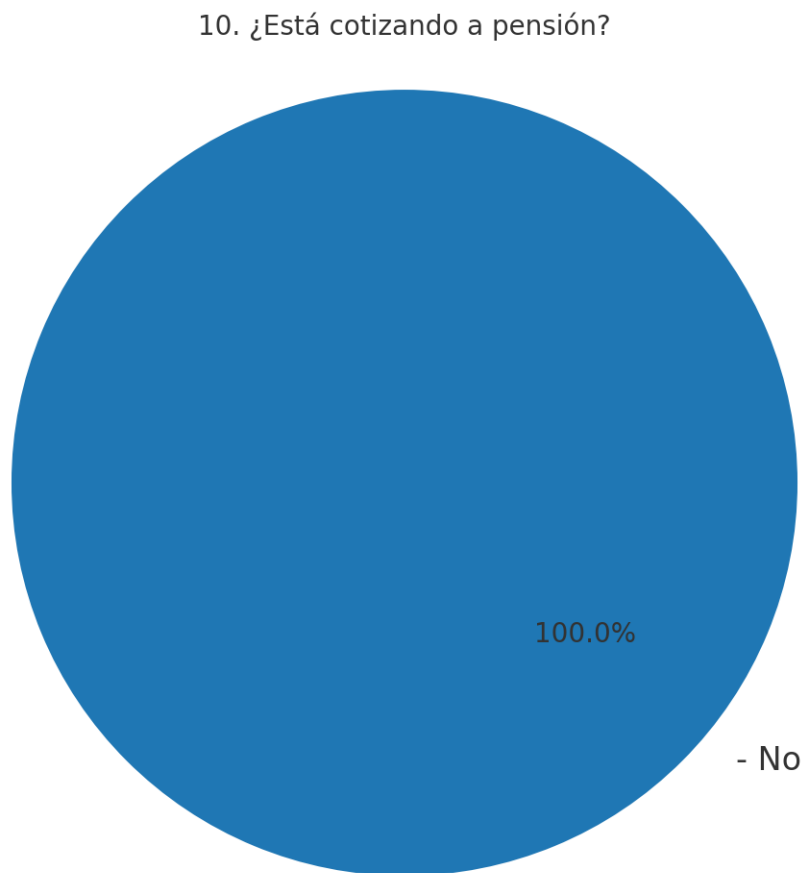
9. ¿Está afiliado(a) a salud por régimen contributivo?



El 100% indicó que no está afiliado al sistema de salud en régimen contributivo, lo que evidencia un vacío en la protección en temas de salud de estos trabajadores, la falta de aportes regulares limita su derecho salud de calidad y pone en evidencia la informalidad del vínculo contractual, a pesar de su dedicación permanente

10. ¿Está cotizando a pensión?

Figura 11 Cotiza pensión

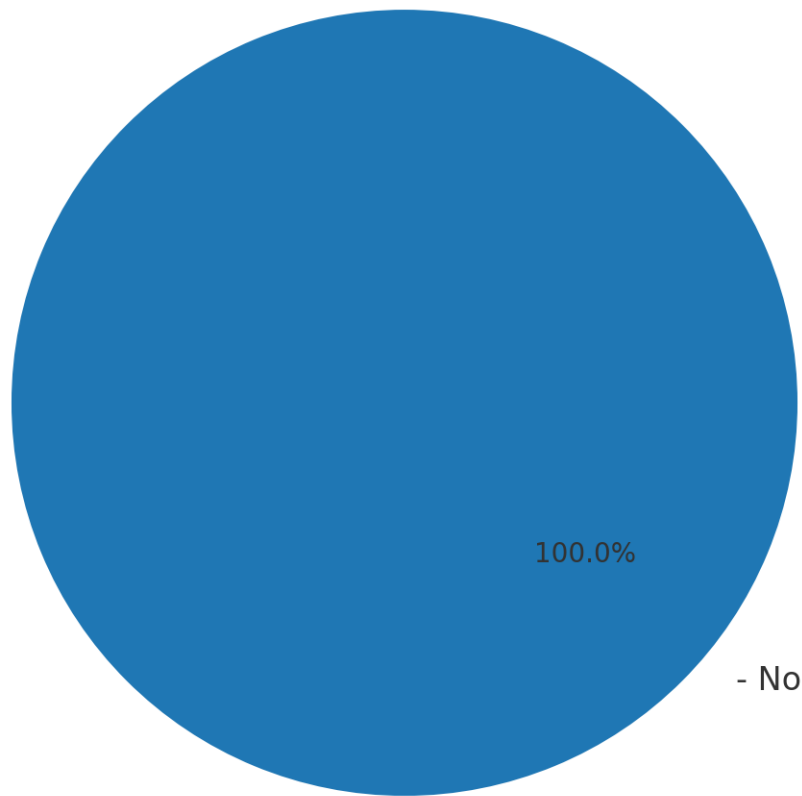


El 100% del personal encuestado indicó que no está afiliado al sistema de pensión, lo que evidencia un vacío en la protección social de estos trabajadores, la falta de aportes regulares limita su derecho a una vejez digna y pone en evidencia la informalidad del vínculo contractual, a pesar de su dedicación permanente.

11. ¿Cuenta con afiliación a riesgos laborales (ARL)?

Figura 12 Afiliación ARL

11. ¿Cuenta con afiliación a riesgos laborales (ARL)?

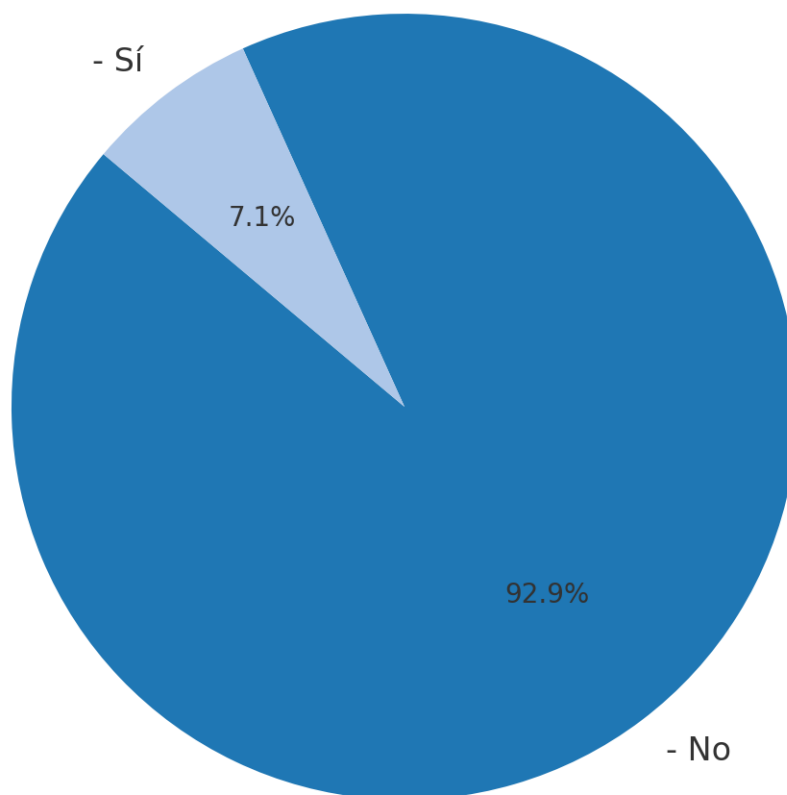


Esto tiene relación con las preguntas anteriores, al no tener aportes de salud y pensión mucho menos pagan una afiliación a riesgos laborales como independientes.

12. ¿Recibe algún tipo de prestaciones o beneficios además de la comisión?

Figura 13 Recibe beneficios

12. ¿Recibe algún tipo de prestaciones o beneficios además de la comisión?



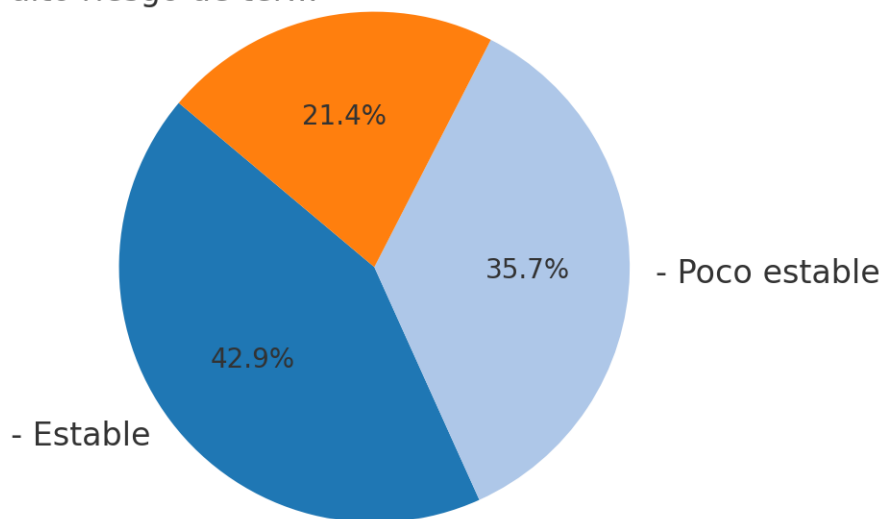
Más del 90% de los encuestados indicó que no recibe prestaciones sociales ni beneficios adicionales, lo cual confirma la precariedad de la relación contractual, la ausencia de estos derechos coloca al trabajador independiente en desventaja frente al empleo formal y refuerza la necesidad de revisar el modelo de vinculación.

13. ¿Percibe estabilidad en la continuidad del trabajo?

Figura 14 Percibe estabilidad en la continuidad del trabajo

13. ¿Percibe estabilidad en la continuidad del trabajo?

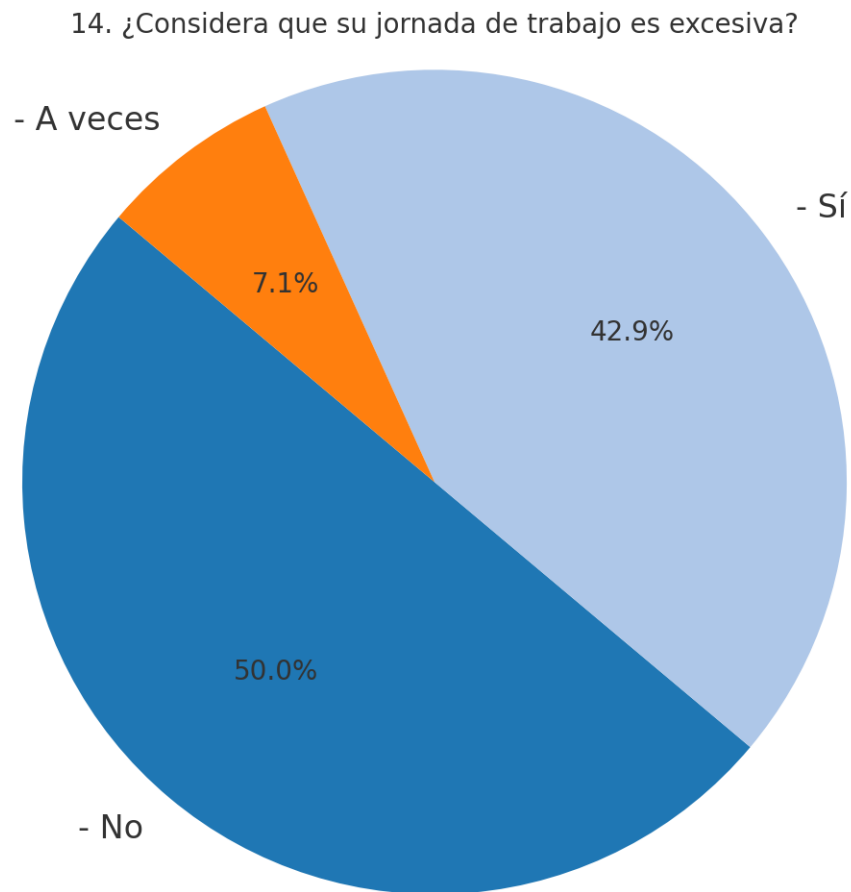
y poco estable / alto riesgo de ter...



El 35 % manifestó que no considera estable su empleo, lo que demuestra una percepción generalizada de inseguridad. Esta respuesta guarda relación directa con la variabilidad de ingresos, la falta de prestaciones y la inexistencia de contrato laboral formal, factores que debilitan la confianza en la continuidad del trabajo.

14. ¿Considera que su jornada de trabajo es excesiva?

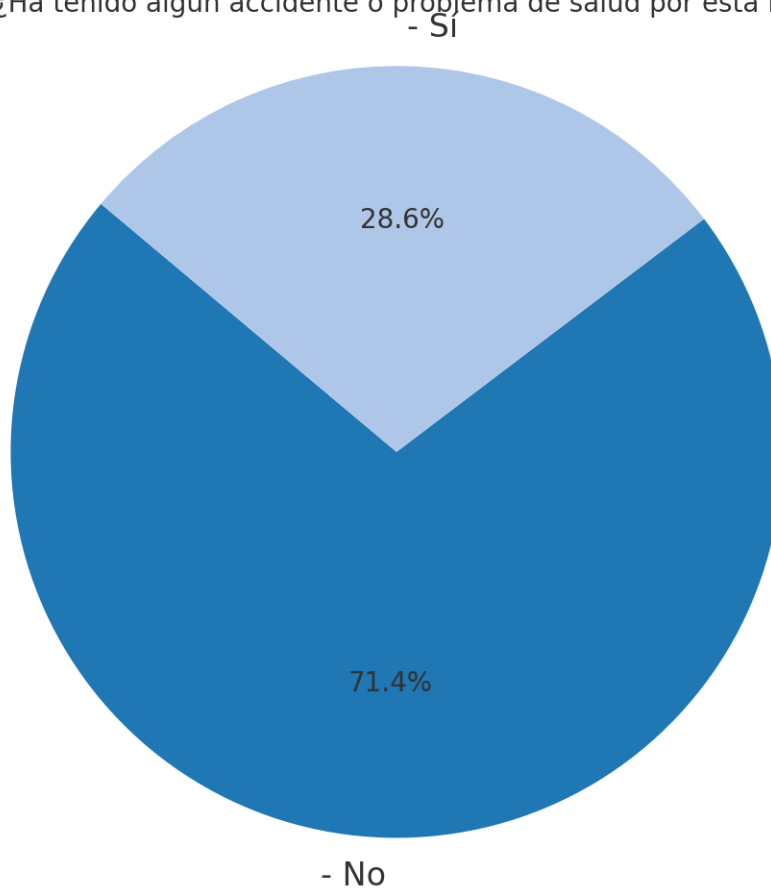
Figura 15 Considera que su jornada de trabajo es excesiva



Si existe una proporción significativa que considera la jornada excesiva, esto sugiere sobrecarga laboral no remunerada adecuadamente y potenciales riesgos en salud laboral.

15. ¿Ha tenido algún accidente o problema de salud por esta labor?*Figura 16 Ha tenido algún accidente o problemas de salud*

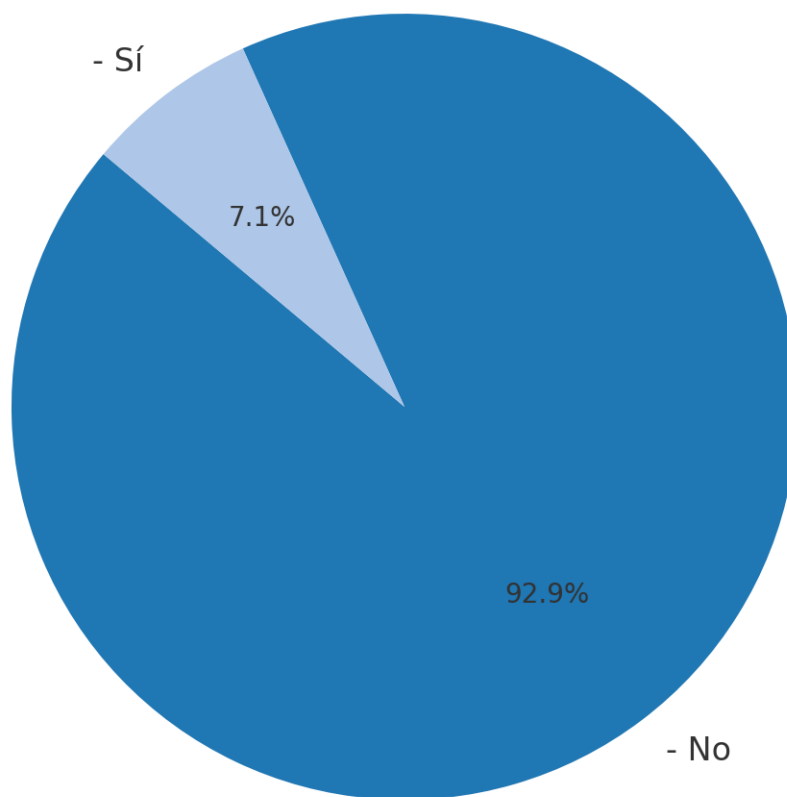
15. ¿Ha tenido algún accidente o problema de salud por esta labor?



la presencia de accidentes o problemas de salud vinculados al trabajo, aun siendo porcentajes moderados, refuerza la necesidad de afiliación a ARL y programas de prevención.

16. ¿Ha sufrido algún robo mientras realizaba su labor como colocador(a)?*Figura 17 Inseguridad en la labor*

16. ¿Ha sufrido algún robo mientras realizaba su labor como colocador(a)?



Aunque el porcentaje que reporta robo es 7.1% en esta muestra, cualquier incidencia de robos indica exposición a riesgo físico/económico. Debe considerarse también la posibilidad de subregistro; por eso las medidas preventivas y seguros son recomendables.

Objetivo 2. Evaluar la importancia de la implementación de mecanismos de control y supervisión por parte de la empresa para prevenir abusos e incumplimientos.

La evaluación de los mecanismos de control y supervisión implementados por la empresa Red Empresarial de servicios S.A. permite determinar hasta qué punto la organización garantiza una relación contractual transparente con sus colocadores independientes que permita que ellos como colaboradores puedan tener un empleo, que le de una estabilidad económica, previniendo posibles abusos, irregularidades o incumplimientos en el marco del modelo de contratación por comisión, pero también hay que resaltar que el ingreso no responsabilidad total de la empresa, porque esto depende del movimiento con el cuenta el colaborador en su puesto de trabajo.

Estos mecanismos representan la estructura formal mediante la cual la empresa verifica el cumplimiento de las metas, la calidad del servicio y las condiciones en las que los trabajadores desempeñan sus funciones, aunque ese seguimiento solo se basa en el seguimiento de colocaciones de productos financieros o movimientos y transacciones, sin embargo, su efectividad depende no solo de la existencia de protocolos, sino también de su aplicación sistemática, de la comunicación interna y del grado de confianza que los colocadores depositan en dichos procesos.

De acuerdo con la información recopilada, gran parte de los colocadores independientes manifiestan que la supervisión que reciben se centra principalmente en el cumplimiento de metas comerciales, dejando en segundo plano el acompañamiento técnico, la verificación de condiciones laborales o el apoyo en la resolución de problemas. Este tipo

de control, basado casi exclusivamente en indicadores de rendimiento económico, refleja una visión limitada de la gestión del talento humano, en la que el bienestar y la estabilidad de los trabajadores no son considerados como factores determinantes para el éxito organizacional.

Asimismo, los resultados de las entrevistas evidencian que la mayoría de los colocadores no recibe visitas periódicas ni acompañamiento constante, lo que genera un sentimiento de aislamiento laboral y reduce la posibilidad de expresar inquietudes o solicitar apoyo ante dificultades operativas o personales. Algunos de ellos señalaron que los supervisores solo se comunican en caso de errores o incumplimiento de metas, y no como parte de un proceso de orientación o mejora continua. Esto indica una ausencia de mecanismos preventivos y de retroalimentación constructiva, lo que puede traducirse en errores repetitivos, bajo desempeño o desgaste emocional.

Otro aspecto relevante identificado es la falta de canales de comunicación formales para reportar irregularidades o situaciones de abuso, la falta de existencia de un sistema claro de quejas y reclamos, dentro de los puntos de servicio además de la percepción de que estos no son atendidos, limita el derecho de los colocadores a manifestar inconformidades sin temor a perder su puesto, pues esta claro que son las personas quienes se acerca a super giros a solicitar un compumueble, esta carencia debilita la confianza en la empresa y perpetúa relaciones laborales asimétricas. De acuerdo con los lineamientos de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2024), toda organización que maneje personal independiente o tercerizado debe garantizar canales de comunicación y

mecanismos de control que promuevan la transparencia, el diálogo social y la prevención de conflictos.

Es importante poder implementar mecanismos sólidos de control y supervisión, esto implica no solo fiscalizar el cumplimiento de metas, que es lo que por ahora se observa que le interesa a la empresa y no tanto la estabilidad económica de los afiliados, sino también velar por la protección integral de quienes sostienen la operación diaria de la empresa, esto podría lograrse mediante visitas programadas de acompañamiento, capacitaciones periódicas, creación de comités de diálogo laboral y establecimiento de rutas de atención a reclamos, y es que estas estrategias contribuirían a mejorar la comunicación interna, fortalecer la confianza y asegurar un entorno de trabajo más justo, seguro y participativo.

Matriz

Tabla 2 Matriz de dimensiones

Dimensión	Indicadores de evaluación	Instrumento o técnica	Escala de medición	Criterio de valoración	Interpretación esperada
Estructura y frecuencia de la supervisión	Existencia de manuales o protocolos de control. Frecuencia de visitas o seguimientos por parte de la empresa. Presencia de formatos o registros de evaluación.	Encuesta estructurada / Revisión documental	Categorica (Sí/No) y ordinal (Mensual, trimestral, anual, nunca)	4–5: Supervisión frecuente y estructurada .3: Ocasional o no estandarizada. 1–2: Inexistente o desconocida .	Permite identificar si Super Giros cuenta con un sistema formal y constante de seguimiento.

Efectividad del seguimiento	Nivel de retroalimentación recibida tras la supervisión. Cambios o mejoras observadas después de las visitas. Satisfacción con la supervisión recibida.	Encuesta tipo Likert (1–5) / Entrevista semiestructurada	Escala Likert (1 = muy bajo, 5 = muy alto)	≥4: Supervisión efectiva. 3: Regular. ≤2: Ineficiente o ausente.	Mide la capacidad de la supervisión para generar mejoras reales y prevenir abusos o incumplimientos.
Comunicación y canales de reporte	Existencia de canales formales de denuncia o comunicación. Nivel de confianza para reportar irregularidades. · Tiempo y respuesta ante quejas.	Encuesta / Entrevista / Observación directa	Cuantitativa y cualitativa	≥4: Comunicación fluida y confiable. 3: Parcial o limitada.- ≤2: Ausente o ineficaz.	Evalúa si los colocadores pueden expresar inconformidades sin temor y si la empresa responde adecuadamente.
Percepción global de los colocadores	Grado de conocimiento sobre los mecanismos de supervisión. Opinión sobre la transparencia del control empresarial. Nivel de confianza en la gestión de la empresa.	Encuesta / Focus group	Escala Likert (1–5)	Promedio general de la percepción: - 4–5: Alta confianza.- 3: Moderada.- 1–2: Desconfianza generalizada.	Refleja la valoración global del sistema de supervisión y su impacto en la relación laboral.

Análisis Final de la Matriz de Evaluación.

La matriz aplicada permitió sistematizar y cuantificar los aspectos clave de la supervisión en cuatro dimensiones muy claras como lo son: estructura y frecuencia, efectividad, comunicación y percepción global. Los resultados que fueron obtenidos logran una gran evidencia para que los mecanismos de control de la empresa Red de Servicios del Cesar. presentan un nivel bajo a moderado, con un promedio general aproximado entre 2.5 y 3.2 en la escala de valoración que se planteó, esto significa que, si bien existen algunas formas de seguimiento, su implementación no es constante ni integral.

En la dimensión “estructura y frecuencia”, los datos muestran que la mayoría de los colocadores no recibe visitas periódicas ni conoce protocolos formales de control, lo que refleja una gestión de supervisión poco estructurada. En la dimensión “efectividad del seguimiento”, los encuestados manifestaron que las acciones de control no generan mejoras sostenibles, pues se enfocan en resultados comerciales y no en el bienestar del trabajador.

La dimensión “comunicación y canales de reporte” obtuvo el puntaje más bajo, indicando una clara debilidad en la atención a reclamos, falta de transparencia y escasa confianza en los procesos internos. Por su parte, la “percepción global” evidenció que la mayoría de los colocadores no siente respaldo institucional ni acompañamiento continuo, lo cual impacta negativamente en su motivación y sentido de pertenencia.

Teniendo un análisis final en la matriz evidencia que la empresa carece de un sistema de control preventivo y humanizado más enfocado hacia aumentar las transacciones y no garantizándole un básico al colaborador lo que permite la persistencia de prácticas

informales y situaciones de vulnerabilidad para los colocadores independientes, es por eso que se recomienda fortalecer los mecanismos de supervisión mediante la creación de un manual de acompañamiento operativo, la implementación de canales formales de comunicación y quejas, y la realización de evaluaciones integrales periódicas que incluyan no solo los indicadores de productividad, sino también el bienestar y las condiciones laborales.

Estas acciones contribuirían a consolidar una cultura organizacional más justa, transparente y sostenible, reduciendo los riesgos de abuso y mejorando las relaciones laborales dentro de la empresa Red de Servicios del Cesar S.A. Super Giros

Objetivo 3. Proponer estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones laborales y la estabilidad económica de los colocadores de la empresa Red empresarial de Servicios S.A Super Giros

Los resultados obtenidos a través de las encuestas y entrevistas aplicadas a los colocadores independientes de la empresa Red Empresarial de servicios S.A.. en Aguachica reflejan una realidad laboral marcada por la inestabilidad económica, la falta de seguridad social y el desconocimiento de los derechos laborales básicos. Este panorama confirma la necesidad de diseñar estrategias que promuevan la formalización progresiva, el fortalecimiento de las capacidades económicas y la dignificación del trabajo que desempeñan.

En primer lugar, se evidenció que más del 80% de los colocadores no cuenta con afiliación activa a salud, pensión o riesgos laborales, lo que los expone a condiciones de

vulnerabilidad frente a enfermedades o accidentes. De igual forma, el ingreso mensual depende únicamente de las comisiones, lo cual genera incertidumbre financiera y dificulta la planificación económica personal y familiar. Los testimonios recopilados permiten concluir que la falta de estabilidad y el desconocimiento normativo se convierten en factores estructurales que alimentan la precariedad laboral en este sector.

Por otra parte, el análisis de las encuestas mostró que cerca del 70% de los colocadores desconoce aspectos esenciales sobre el ahorro, el manejo de sus ingresos y el acceso a créditos formales. Esta carencia de educación financiera limita su capacidad para administrar los recursos, afrontar imprevistos y garantizar sostenibilidad económica en los periodos de baja productividad. Además, la mayoría manifestó no haber recibido capacitaciones por parte de la empresa, lo cual refuerza la dependencia y el desconocimiento frente a sus derechos y deberes.

Ante esta situación, se propone un conjunto de estrategias integrales orientadas a mejorar la estabilidad económica y laboral de los colocadores, basadas en la evidencia empírica recopilada durante la investigación:

Estrategia	Descripción
Implementación de un modelo de compensación mixta	Combinar un componente fijo con las comisiones por ventas, garantizando un ingreso mínimo que permita cubrir las necesidades básicas y realizar aportes constantes al sistema de seguridad social. Este modelo favorecería la estabilidad financiera sin afectar la motivación por el cumplimiento de metas comerciales.
Programa de capacitación y educación financiera:	Desarrollar talleres trimestrales sobre administración del ingreso, ahorro, seguridad social,

	normatividad laboral y emprendimiento. Este programa, liderado por la empresa en alianza con instituciones educativas o entidades financieras, permitiría mejorar la autonomía económica y fortalecer la cultura del trabajo formal entre los colocadores.
Desarrollar talleres trimestrales sobre administración del ingreso, ahorro, seguridad social, normatividad laboral y emprendimiento.	Este programa, liderado por la empresa en alianza con instituciones educativas o entidades financieras, permitiría mejorar la autonomía económica y fortalecer la cultura del trabajo formal entre los colocadores.
Creación de un comité o asociación de colocadores independientes:	Este espacio de representación colectiva serviría como mediador ante la empresa para canalizar necesidades, proponer mejoras y fomentar el diálogo social. Su reconocimiento formal permitiría fortalecer la participación, la organización y la defensa de los derechos laborales.
Diseño de un plan de bienestar integral:	Incluir beneficios no monetarios como jornadas de salud preventiva, asesorías psicológicas, pausas activas, afiliación subsidiada a una ARL y acceso a microseguros básicos. Estas acciones aumentarían la satisfacción laboral, reducirían el estrés ocupacional y mejorarían la calidad de vida de los trabajadores.
Creación de una mesa técnica de seguimiento laboral:	Integrada por representantes de la empresa, los colocadores y autoridades laborales locales, encargada de monitorear el cumplimiento de las estrategias, evaluar su impacto e impulsar acciones de mejora continua.

Elaboración Propia

En conjunto, estas estrategias buscan superar la actual informalidad laboral, promover la estabilidad económica y garantizar un trato más equitativo y digno hacia los colocadores independientes. Su implementación no solo beneficiaría a los trabajadores, sino

que también fortalecería la reputación institucional de la empresa Red Empresarial de servicios S.A.. como una empresa comprometida con la responsabilidad social, la equidad y el desarrollo local sostenible.

Conclusión y el Camino Hacia la Dignidad

Determinar el nivel de conocimiento no es el final de la historia, sino el diagnóstico para el cambio, el análisis demuestra que, sin información ni acompañamiento, los trabajadores están desarmados para acceder a los mecanismos de defensa que la ley ya establece.

Por ello, la solución es la alfabetización laboral y el acompañamiento institucional. Se vuelve imperativo que la empresa o las entidades de apoyo implementen:

- Talleres Prácticos y Regulares: Enfocados en la vida real del colocador (seguridad social para contratistas, tipos de contrato, derechos mínimos).

- Manuales Informativos Simples: Documentos en lenguaje claro que sirvan como guías rápidas.

- Rutas de Denuncia Claras: Con acompañamiento para empoderarlos a reclamar ante el Ministerio del Trabajo o la UGPP (Unidad de Gestión Pensional y Parafiscales).

Estas acciones son vitales para fortalecer la cultura del trabajo decente, fomentar la autonomía, y lograr que las relaciones entre los colocadores y la empresa de Red Empresarial de servicios S.A.. sean, por fin, más equitativas y sostenibles.

Discusión

Objetivo 1. Examinar el impacto del modelo de contratación por comisión en la estabilidad económica y condiciones laborales de los colocadores independientes.

El análisis del primer objetivo permitió evidenciar que el modelo de contratación por comisión aplicado por la empresa Red Empresarial de servicios S.A.. Super Giros en el municipio de Aguachica genera una marcada inestabilidad económica entre los colocadores independientes. Los datos obtenidos reflejan que más del 60 % de los encuestados perciben ingresos inferiores al salario mínimo legal, y un porcentaje similar manifestó que no logra cubrir de forma constante sus gastos básicos mensuales.

Este panorama concuerda con las teorías de De la Garza (2019) y Standing (2011), quienes sostienen que los esquemas de pago por resultado trasladan el riesgo financiero del empleador al trabajador, configurando formas de precarización laboral que afectan la seguridad económica y la calidad de vida.

Asimismo, la ausencia de un salario fijo y la falta de prestaciones sociales contribuyen a que los colocadores enfrenten una situación de vulnerabilidad estructural, donde la planificación financiera es prácticamente imposible. Las largas jornadas laborales, la falta de descansos y la inexistencia de afiliación al sistema de seguridad social refuerzan este escenario de informalidad. Estos hallazgos son coherentes con el planteamiento de la OIT (2021), que señala que el trabajo decente debe garantizar ingresos justos, seguridad y protección social.

En este sentido, se concluye que el modelo de comisión, aunque rentable para la empresa, deteriora la estabilidad laboral y emocional de los trabajadores, generando efectos negativos tanto en su bienestar personal como en la sostenibilidad de su actividad.

Objetivo 2. Evaluar la importancia de la implementación de mecanismos de control y supervisión por parte de la empresa para prevenir abusos e incumplimientos.

La discusión del segundo objetivo muestra que los mecanismos de control y supervisión en la empresa Red Empresarial de servicios S.A. Super Giros. son insuficientes y poco estructurados. La mayoría de los colocadores manifestó no recibir acompañamiento regular por parte de la empresa y no conocer manuales, protocolos o visitas de supervisión planificadas. Cuando estas se realizan, suelen enfocarse en el cumplimiento de metas comerciales y no en el bienestar laboral ni en la prevención de abusos.

Este resultado se alinea con los planteamientos de Karasek y Theorell (1990), quienes argumentan que un entorno con altas exigencias y bajo control genera estrés laboral y desgaste psicológico, condiciones que fueron evidentes en las respuestas de los encuestados. La falta de supervisión efectiva también limita la comunicación interna, impide la detección temprana de irregularidades y aumenta el riesgo de vulneraciones contractuales.

Además, el análisis de la matriz evidenció un nivel de control bajo a moderado, con un promedio general entre 2.5 y 3.2 en la escala de valoración. Esto confirma que la empresa no cuenta con mecanismos de acompañamiento preventivo ni de retroalimentación continua. En concordancia con los criterios de la OIT (2024), la supervisión no debe

limitarse a medir productividad, sino también a garantizar condiciones dignas y promover la participación del trabajador en los procesos de mejora.

Por tanto, fortalecer los mecanismos de control y comunicación se vuelve esencial para prevenir abusos y fomentar relaciones laborales más justas, equitativas y sostenibles.

Objetivo 3. Proponer estrategias que contribuyan a mejorar las condiciones laborales y la estabilidad económica de los colocadores independientes de la empresa Red empresarial de Servicios S.A

En el tercer objetivo se planteó la formulación de estrategias orientadas a mejorar las condiciones laborales y fortalecer la estabilidad económica de los colocadores independientes que prestan sus servicios a la empresa Red Empresarial de servicios S.A. Super Giros Los resultados obtenidos en las etapas previas del estudio evidenciaron un contexto de precariedad caracterizado por la falta de garantías laborales, ingresos variables sujetos a la comisión y escaso respaldo institucional, por esto y frente a ello, fue necesario diseñar propuestas que respondieran a las necesidades reales identificadas en el diagnóstico, priorizando la protección social, la formación y la sostenibilidad económica.

Las estrategias propuestas se fundamentan en tres ejes centrales: bienestar laboral, educación financiera y fortalecimiento organizacional. En cuanto al bienestar laboral, se sugiere la creación de un programa integral que incluya acompañamiento psicosocial, jornadas de salud, asesorías jurídicas y actividades de reconocimiento al desempeño. Estas acciones buscan generar un entorno más humano, motivador y participativo, donde los colocadores se sientan respaldados y valorados por la empresa.

En el componente de educación financiera y formación continua, se plantea la implementación de capacitaciones orientadas al manejo de ingresos, planificación del ahorro, control de gastos y proyección económica, junto con talleres de servicio al cliente, normatividad laboral y seguridad ocupacional. Dichas acciones fortalecerían las competencias personales y profesionales, reduciendo la vulnerabilidad económica que se deriva del modelo de pago por comisión.

De igual manera, se recomienda que la empresa Red Empresarial de servicios S.A. Super GIROS. establezca alianzas con entidades financieras y de seguridad social para facilitar el acceso a microcréditos, seguros de salud, pensión voluntaria y programas de bienestar, brindando mayor estabilidad y protección frente a contingencias. Complementariamente, se propone la creación de canales de comunicación permanentes entre la empresa y los colocadores, mediante comités de participación o plataformas digitales que permitan expresar inquietudes, proponer mejoras y fomentar la cohesión laboral.

Estas estrategias, además de promover la dignificación del trabajo, buscan armonizar la relación entre la empresa y los colocadores, en coherencia con los principios del trabajo decente definidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 1999), que contemplan condiciones seguras, ingresos adecuados, diálogo social y oportunidades de desarrollo. La puesta en marcha de estas acciones fortalecería la cultura organizacional de la empresa Red Empresarial de servicios S.A. SuperGIROS y consolidaría su imagen como entidad socialmente responsable.

Por tanto, este objetivo permite evidenciar la importancia de pasar del diagnóstico a la acción, transformando los hallazgos de la investigación en propuestas concretas que contribuyan al bienestar de los trabajadores, a la eficiencia de la empresa y al cumplimiento de los compromisos éticos y laborales que promueven la equidad y la justicia social.

Discusión Final del Estudio

La discusión general de los tres objetivos refleja un panorama laboral caracterizado por desequilibrio contractual, inestabilidad económica y escasa protección social. El modelo de vinculación por comisión empleado por la empresa Red de Servicios del Cesar S.A. reproduce formas de trabajo independientes que, aunque legales, carecen de mecanismos de garantía suficientes para asegurar la calidad de vida y el bienestar de los colocadores.

Los hallazgos obtenidos muestran una cadena de vulnerabilidad interrelacionada:

El sistema de pago por comisión restringe la estabilidad y limita la planificación económica (Objetivo 1).

La falta de acompañamiento institucional y de mecanismos de control genera incertidumbre y desconfianza en la relación laboral (Objetivo 2).

La necesidad de estrategias efectivas que promuevan bienestar, seguridad económica y participación activa se convierte en una prioridad para mejorar las condiciones del grupo (Objetivo 3).

En conjunto, estos factores configuran un entorno de relaciones laborales frágil y asimétrico, donde los riesgos recaen sobre los colocadores, mientras la empresa conserva

las ventajas de la flexibilidad contractual. Frente a ello, la investigación propone la adopción de políticas de responsabilidad social interna y la aplicación de estrategias sostenibles que impulsen el trabajo digno, en armonía con los postulados de la OIT y los principios constitucionales de protección al trabajador.

El estudio, por tanto, aporta una visión integral que no solo evidencia las problemáticas presentes, sino que también ofrece rutas concretas para la transformación del modelo laboral, fortaleciendo el equilibrio entre productividad empresarial y bienestar humano.

Conclusiones

El análisis integral de las condiciones laborales de los colocadores independientes vinculados a la empresa Red Empresarial de servicios S.A. Super Giros. en el municipio de Aguachica, Cesar, permitió comprender la complejidad de un modelo de contratación basado en comisiones que, si bien representa una oportunidad de generación de ingresos en contextos donde la formalidad laboral es escasa, también reproduce escenarios de precariedad, desigualdad y vulnerabilidad social. Los resultados de la investigación evidencian que los colocadores desempeñan un papel esencial dentro de la cadena operativa de la empresa, al garantizar la prestación de servicios financieros y de apuestas, pero lo hacen sin contar con las condiciones mínimas de estabilidad económica, seguridad social o protección jurídica que debería acompañar a toda relación de trabajo.

El estudio demostró que el modelo de comisión implementado por la empresa Red de Servicios del Cesar S.A. limita la estabilidad económica de los trabajadores, dado que sus ingresos dependen directamente de los volúmenes de venta y no de un salario fijo. Esta característica genera incertidumbre financiera, dificulta la planificación familiar y expone a los colocadores a períodos prolongados sin ingresos suficientes para cubrir sus necesidades básicas. Además, la ausencia de prestaciones sociales, aportes a salud, pensión o riesgos laborales revela un vacío institucional que contradice los principios de trabajo decente establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la legislación colombiana.

De igual forma, la investigación permitió identificar que los mecanismos de control y supervisión de la empresa son débiles y poco estructurados, lo que impide un

acompañamiento efectivo y una retroalimentación adecuada a los colocadores. La supervisión se centra en el cumplimiento de metas comerciales, dejando de lado aspectos fundamentales como la seguridad, el bienestar y la prevención de abusos. Esta situación refuerza un vínculo laboral unilateral, en el que la empresa fija las reglas del juego sin generar espacios de participación o diálogo con sus colaboradores, perpetuando relaciones asimétricas.

A ello se suma un elemento determinante: el bajo nivel de conocimiento que poseen los colocadores sobre sus derechos laborales y la normatividad vigente. La mayoría desconoce la diferencia entre un contrato de trabajo y uno de prestación de servicios, así como las obligaciones de afiliación a la seguridad social o los mecanismos legales para presentar reclamos. Este desconocimiento favorece la aceptación de condiciones desfavorables y limita la capacidad de los trabajadores para exigir el cumplimiento de derechos fundamentales. En este sentido, el estudio evidencia que la falta de información y educación laboral constituye uno de los principales factores que sostienen la precarización del empleo en este sector.

En conjunto, los hallazgos permiten concluir que la figura del colocador independiente en la empresa Red Empresarial de servicios S.A.. opera bajo un modelo de tercerización encubierta, donde existen elementos de subordinación y dependencia económica, pero sin el reconocimiento de los derechos inherentes a una relación laboral formal. Esto plantea un desafío no solo para la empresa, sino también para las autoridades laborales y los actores sociales encargados de velar por la protección del trabajo digno.

El proyecto demuestra que es necesario avanzar hacia procesos de formalización progresiva, capacitación continua y fortalecimiento de los mecanismos de control interno, de manera que se promueva un entorno laboral más justo, sostenible y humano. Garantizar a los colocadores independencia real, seguridad social y acceso a la información jurídica no solo elevaría su calidad de vida, sino que también contribuiría al fortalecimiento institucional de la empresa Red Empresarial de servicios S.A., Super Giros consolidándola como una empresa socialmente responsable y comprometida con el bienestar de quienes hacen posible su operación diaria.

Recomendaciones

A partir de los resultados obtenidos en la investigación sobre las condiciones laborales de los colocadores independientes de la empresa Red Empresarial de servicios S.A. en el municipio de Aguachica, Cesar, se considera fundamental implementar acciones orientadas a mejorar la estabilidad económica, la protección social y el conocimiento jurídico de estos trabajadores, quienes representan un eslabón esencial en la prestación de servicios financieros de la empresa.

En primer lugar, se recomienda a la empresa Red de Servicios del S.A. revisar y ajustar el modelo de contratación por comisión, incorporando mecanismos que garanticen un ingreso mínimo estable o una compensación fija que complemente las comisiones, de modo que los colocadores puedan planificar su economía personal con mayor seguridad. Esta medida no solo mejoraría su bienestar, sino que también incrementaría la motivación y el sentido de pertenencia hacia la empresa, reduciendo la rotación y fortaleciendo la eficiencia operativa.

En segundo lugar, la empresa debería fortalecer los mecanismos de control, seguimiento y supervisión, adoptando un enfoque más integral que trascienda la mera evaluación de resultados comerciales. Se sugiere establecer un sistema de acompañamiento que incluya visitas periódicas, manuales de buenas prácticas laborales, canales de comunicación accesibles y protocolos claros para la atención de quejas o inconformidades.

De esta manera, la empresa podría prevenir abusos, fomentar la transparencia y consolidar un entorno de confianza y respeto mutuo entre supervisores y colocadores.

De igual forma, resulta necesario implementar programas de capacitación y educación laboral dirigidos a los colocadores independientes, con el fin de que conozcan sus derechos, deberes y las disposiciones legales que regulan su actividad. Estos espacios podrían desarrollarse mediante talleres, charlas o guías impresas que aborden temas como afiliación a la seguridad social, tipos de contrato, prevención de riesgos laborales y rutas de reclamación ante el Ministerio del Trabajo. Una mayor educación jurídica y financiera empoderaría a los colocadores y contribuiría a una relación laboral más equitativa y consciente.

En el ámbito institucional, se recomienda a las autoridades locales y regionales del trabajo fortalecer la inspección y vigilancia sobre las modalidades de contratación por comisión, para garantizar que las empresas cumplan con los principios de legalidad, formalización y respeto a los derechos fundamentales de los trabajadores. Asimismo, se sugiere promover alianzas entre el sector público, las universidades y las empresas privadas para desarrollar proyectos de asesoría jurídica gratuita, investigación aplicada y acompañamiento a trabajadores informales o independientes.

Se recomienda que Super Giros S.A. avance hacia la construcción de una política de responsabilidad social laboral, que reconozca el valor humano de sus colocadores y promueva su bienestar integral. Este compromiso no solo fortalecería la imagen corporativa de la empresa, sino que también contribuiría al desarrollo social y económico del municipio

de Aguachica, consolidando un modelo de trabajo más justo, sostenible y alineado con los principios de trabajo digno y equidad que promueve la OIT.

Referencias Bibliográficas

Coljuegos. (2023). Informe anual de gestión 2023. Coljuegos.
<https://www.coljuegos.gov.co>

El Tiempo. (2024, junio 11). ¿Cuál es la historia de SuperGIROS y otras casas de apuestas en Colombia? <https://www.eltiempo.com/economia/empresas/cual-es-la-historia-de-supergiros-y-otras-casas-de-apuestas-en-colombia-804859>

SuperGIROS. (2024). Nuestra empresa. SuperGIROS.
<https://www.supergiros.com.co/publicaciones/129385/nuestra-empresa>

Corte Constitucional. (2022). Sentencia sobre la existencia de relación laboral en casos de contratación por comisión en SuperGIROS. Bogotá, Colombia.
<https://www.corteconstitucional.gov.co>

Ministerio del Trabajo. (2022). Informe sobre condiciones de los trabajadores independientes y derechos laborales en Colombia. Bogotá, Colombia.
<https://www.mintrabajo.gov.co>

SuperGIROS. (2023). Información institucional y modelo de contratación. SuperGIROS S.A.S. <https://www.supergiros.com.co>

Antunes, R. (2020). *Los sentidos del trabajo: Ensayo sobre la afirmación y la negación del trabajo*. Buenos Aires: CLACSO.

Colombia, Congreso de la República. (1993). *Ley 100 de 1993: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones*. Diario Oficial No. 41.148.

Colombia, Congreso de la República. (1950). *Código Sustantivo del Trabajo*. Diario Oficial No. 27.407.

Colombia, Corte Constitucional. (2022). *Sentencia SU-049/22*. Recuperado de <https://www.corteconstitucional.gov.co>

De la Garza, E. (2019). *Teoría del trabajo y precariedad laboral en América Latina*. México D.F.: Universidad Autónoma Metropolitana.

Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. New York: Basic Books.

Ministerio del Trabajo de Colombia. (2023). *Informe sobre informalidad y precariedad laboral en Colombia*. Bogotá D.C.: Observatorio del Mercado Laboral.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (1999). *Trabajo decente*. Memoria del Director General presentada en la 87ª reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo. Ginebra: OIT.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2021). *Panorama Laboral de América Latina y el Caribe 2021*. Ginebra: OIT.

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2024). *Guía para la promoción del trabajo decente en economías emergentes*. Ginebra: OIT.

Standing, G. (2011). *The Precariat: The New Dangerous Class*. London: Bloomsbury Academic.

Super Giros S.A. (2023). *Manual de políticas y procedimientos de operación comercial*. Documento interno. Aguachica, Cesar.

Ilustración 1 Estudiantes elaborando encuesta

Apéndices

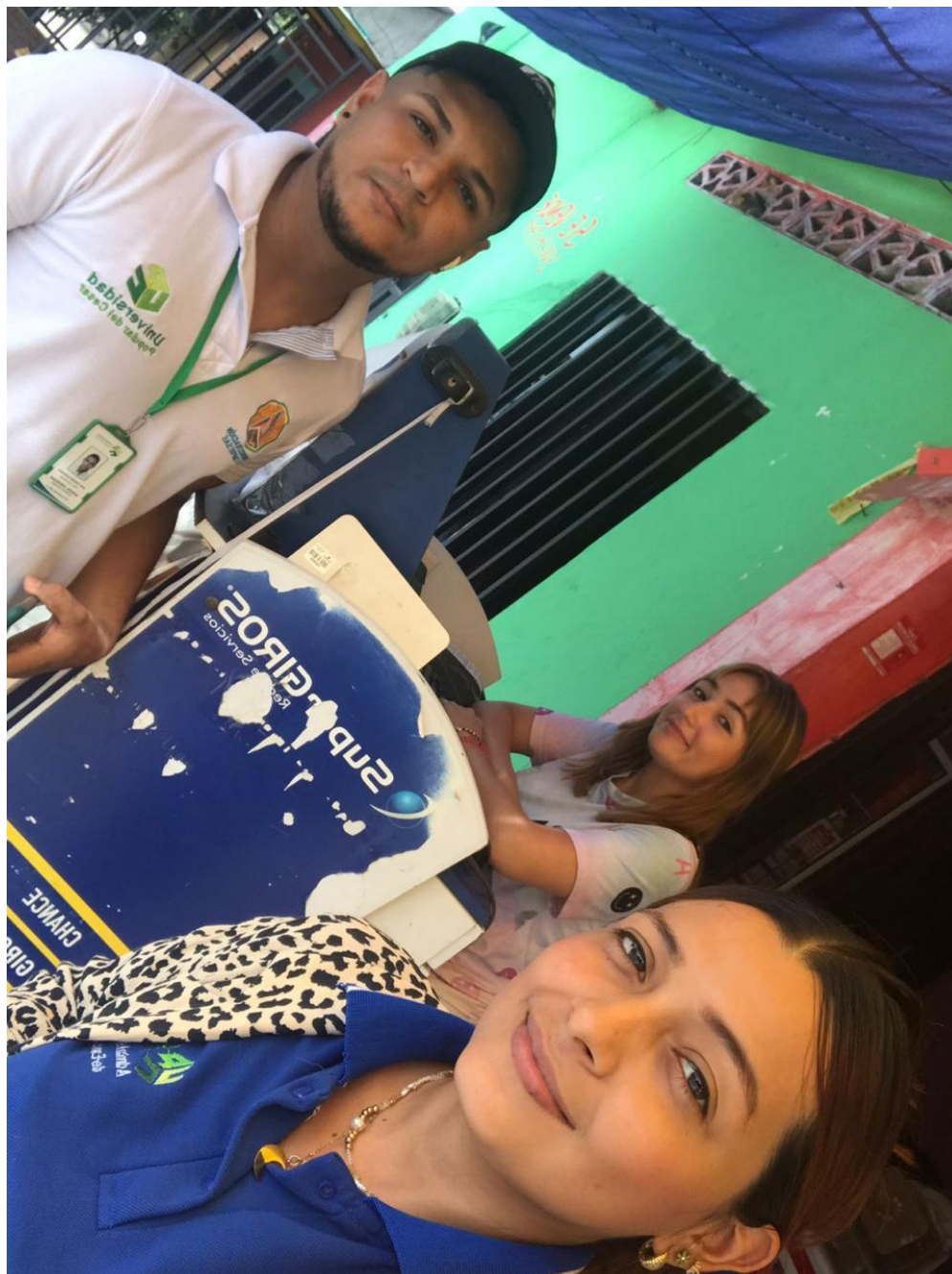


Ilustración 2 Estudiantes elaborando encuesta



Ilustración 3 Estudiantes elaborando encuesta

