



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROYECTO DE INVESTIGACION PREVIO A LA OBTENCION DE TITULO DE:

INGENIERO EN COMERCIO

TEMA:

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA FERRETERÍA COLOMBATTI:
ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO Y LA RETENCIÓN DEL PERSONAL,
PERIODO 2023.

EGRESADO:

GAVIDIA MANCILLA LUIS EDUARDO

TUTOR:

ING. FABIAN TOSCANO RUIZ

PROCESO DE TITULACION:

ABRIL 2024 - AGOSTO 2024

ÍNDICE

Dedicatoria	I
Tema.....	III
Resumen	IV
Abstract	V
Introducción	VI
Capítulo I.....	10
1. Problema.....	10
1.1. Marco Contextual.	10
1.1.1. Contexto Internacional.....	10
1.1.2. Contexto Nacional	13
1.1.3. Contexto Local	16
1.2. Situación Problemática	18
1.3. Planteamiento Del Problema.....	20
1.3.1. Problema general	20
1.3.2. Problema específico.....	20
1.4. Delimitación De La Investigación.	21
1.5. Justificación.	22

1.6. Objetivos	25
1.6.1. Objetivo general	25
1.6.2. Objetivos específicos	25
1.7 Articulación del tema	26
Capítulo II.	27
2. Marco Teórico	27
2.1. Marco Conceptual	27
2.1.1. Gestión del talento	27
2.1.2. Administración del talento humano.....	27
2.1.3. Recursos y talento humano.....	28
2.1.4. Importancia de la administración del talento humano	28
2.1.5. Satisfacción laboral.....	29
2.1.6. Compromiso Organizacional.....	29
2.1.7. Estrategias de Retención.....	29
2.1.8. Desarrollo de una filosofía de la administración del talento humano	30
2.1.9. Influencia de la filosofía de la alta administración.....	30
2.1.10. Cultura organizada.....	30

2.1.11. Capital humano.....	31
2.1.12. Evaluación del Desempeño	31
2.3. Hipótesis	35
2.3.1 Hipótesis general.....	35
2.4. Variables.....	37
2.4.1 Variables dependientes.....	37
2.4.2 Variables Independientes	37
2.4.3. Operacionalización de las variables	38
Capítulo III.....	40
3. Metodología De La Investigación.....	40
3.1. Método De Investigación.....	40
3.2. Modalidad De La Investigación.....	41
3.3 Tipo De Investigación.....	42
3.4. Técnicas E Instrumentos	42
3.4.1. Técnicas.....	43
3.4.2. Instrumento	43
3.5 Población Y Muestra De Investigación.....	44
3.5.1. Población.....	44
3.5.2. Muestra.....	44

3.6. Cronograma del Proyecto.....	45
Capitulo IV	49
4 Resultados de la Investigación.	49
4.1 Resultados obtenidos de la investigación.....	49
Entrevista.....	62
4.2 Análisis e interpretación de datos.	64
4.3 Conclusiones	67
4.4 Recomendaciones.....	70
Capitulo V	73
5. Propuesta Teórica de la Aplicación.....	73
5.1 Título de la Propuesta de Aplicación	73
5.2 Antecedentes	73
5.3 Justificación.....	75
5.4 Objetivos	77
5.4.1 Objetivo General	77
5.4.2 Objetivos Específicos.....	77
5.5 Aspectos Básicos de la propuesta de Aplicación	78
5.5.1 Estructura general de la propuesta	80
5.5.2 Componentes.....	82

5.6 Resultados esperados de la propuesta de aplicación	84
5.6.1 Alcance de la alternativa	84
Referencias Bibliográficas	86
Bibliografía	86
Anexo 1. Encuesta.....	91
Anexo 2. Entrevista.....	93
Anexo 3. Matriz Problema – Objetivo - Hipótesis.....	95
Índice de Tablas	98
Índice de Gráficos	98

Dedicatoria

Dedico este proyecto a las personas más importantes en mi vida, quienes han sido mi mayor apoyo y fuente de inspiración. A mis padres, cuyas enseñanzas, amor incondicional y sacrificios han sido el pilar sobre el que se ha construido todo lo que soy. Su fe en mí y su constante aliento han sido una guía fundamental en cada paso que he dado.

A mi esposa, por su paciencia, comprensión y apoyo inquebrantable. Su amor y compromiso han sido una fuente constante de fortaleza y motivación, especialmente en los momentos más desafiantes. Su capacidad para entender y acompañar cada etapa de este viaje ha sido invaluable.

Y a mi hijo, por ser la luz que ilumina mi vida y el recordatorio constante de por qué lucho y me esfuerzo. Su presencia llena de alegría y su amor sincero han hecho que cada desafío valga la pena y me han dado la fuerza para seguir adelante.

Este trabajo es un reflejo de su amor y apoyo, y sin ustedes, este logro no habría sido posible.

Gracias por estar siempre a mi lado.

Con todo aprecio

Luis Eduardo Gavidia Mancilla

Agradecimiento

En primer lugar, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios, por la salud y la vida que me han permitido llevar a cabo este proyecto. Su guía y fortaleza han sido fundamentales en cada etapa de este proceso.

A mis padres, por su amor incondicional y su apoyo constante. Su confianza en mí y sus sacrificios han sido una fuente constante de inspiración y motivación. Sin su aliento y su ejemplo, este proyecto no hubiera sido posible.

A mi esposa, por su paciencia, perspicacia y apoyo inquebrantable. Su presencia y apoyo en cada momento difícil me han dado la fuerza necesaria para seguir adelante. A mi hijo, por ser una fuente de alegría y energía que ilumina cada día de mi vida.

A mis profesores, cuyo conocimiento y orientación han sido cruciales para el desarrollo de este trabajo. Su dedicación y compromiso con la enseñanza han sido una inspiración constante y me han proporcionado los consejos y enseñanzas que fueron muy valiosas y necesarias para alcanzar mi objetivo.

Luis Eduardo Gavidia Mancilla

Tema

Gestión de recursos humanos en la ferretería Colombatti: estrategias para mejorar el desempeño y la retención del personal, periodo 2023.

Resumen

La gestión de recursos humanos se ha consolidado como un factor muy determinante para el éxito organizacional, este estudio analiza como la gestión de recursos humanos influye en el desempeño y le retención del personal en la ferretería, que se encuentra ubicada en la ciudad de Babahoyo. La investigación que se realizó la evaluación los procesos tanto como la selección y la contratación del personal, la capacitación y el desarrollo, la gestión por el desempeño y las políticas que utilizan sobre la retención del personal.

Al explorar estos componentes, se busca establecer la relación de calidad entre la gestión de recursos humanos y los niveles del desempeño y la retención del personal, estos resultados proporcionan estrategias efectivas para maximizar el desempeño, mejorar el clima laboral y promover la sostenibilidad y la competitividad de la sucursal, por último, este análisis ofrecerá valiosos puntos importantes que se aplicaran a otras entidades del sector.

Palabras clave: gestión de recursos humanos, retención del personal, desempeño, estrategias y ferretería.

Abstract

In the contemporary business context, human resource management has become a crucial factor for organizational success. This study analyzes how human resource management influences the performance and retention of staff at Colombatti Hardware Store, located in Babahoyo. The research evaluates processes such as personnel selection and hiring, training and development, performance management, and retention policies.

By exploring these components, it aims to establish a relationship between the quality of human resource management and staff performance and retention levels. The results will provide effective strategies to maximize performance, improve the work environment, and promote the company's sustainability and competitiveness. Additionally, this analysis will offer valuable insights applicable to other organizations in similar sectors.

Keywords: human resource management, performance, staff retention, Hardware Store, organizational strategies

Introducción

En el contexto empresarial contemporáneo, la gestión de recursos humanos se ha consolidado como un factor determinante para el éxito organizacional. La capacidad de una empresa para atraer, desarrollar y retener talento se convierte en una clave diferenciadora en mercados altamente competitivos.

En el cambiante entorno empresarial, y la administración eficaz de recursos humanos es muy importante para el éxito de una empresa. La ferretería Colombatti, una empresa que se ha destacado en el sector de la ferretería, comprende la relevancia de mejorar las estrategias de gestión de recursos humanos para aumentar el rendimiento y la permanencia del personal de su entorno. La competencia creciente en el sector de la ferretería exige un enfoque en la gestión del capital humano dada a su naturaleza. El propósito de esta investigación es investigar y aplicar las estrategias de gestión de los recursos humanos para maximizar el rendimiento de los empleados y la retención de personal en la ferretería.

En la actualidad, la gestión de recursos humanos ha evolucionado más allá de las funciones administrativas tradicionales, incorporando enfoques estratégicos que alinean los objetivos del personal con los de la organización. La ferretería Colombatti, como empresa en crecimiento, reconoce la necesidad de adaptar sus prácticas de recursos humanos a las demandas del entorno competitivo y dinámico. Es fundamental que la empresa implemente políticas y procedimientos que no solo atraigan a los mejores talentos, sino que también los mantengan motivados y comprometidos.

Además, este estudio realizará un análisis más detallado de las prácticas de la gestión de recursos humanos en ferretería, identificando tanto sus puntos fuertes como las áreas que necesitan ser tomadas en cuenta y mejoradas. Mediante las encuestas, las entrevistas y el análisis de datos, este estudio obtendrá más información importante sobre la experiencia de los trabajadores y la efectividad de las estrategias actuales. Los métodos serán utilizados como un punto de partida para sugerir las tácticas a medida que se ajusten a los objetivos de la ferretería y las características distintivas de sus empleados. Se pondrá más énfasis en la creación de un ambiente de trabajo que brinde un apoyo, en el aumento del compromiso leal de los trabajadores y en la puesta en marcha de los programas de desarrollo que promuevan el crecimiento y la progresión en la carrera profesional.

El rendimiento y la permanencia de los colaboradores son muy esenciales para el desarrollo continuo y la ventaja competitiva de cualquier entidad. Las altas tasas de rotación y el bajo desempeño dificultan mucho la capacidad de una empresa para lograr sus metas. En la Ferretería Colombatti, es de vital importancia entender los elementos que impactan en la satisfacción y el comportamiento de los trabajadores. La meta es encontrar las técnicas prácticas y más eficaces para ser incorporadas en la estructura actual de recursos humanos de la ferretería.

El desempeño del personal está intrínsecamente ligado a la satisfacción laboral y al ambiente de trabajo que proporciona la organización. Factores como el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo profesional, la equidad en las políticas de remuneración y beneficios y la comunicación efectiva entre empleados y directivos, son determinantes para la productividad y el rendimiento. En la ferretería Colombatti, una gestión de recursos humanos bien estructurada

puede servir como catalizador para mejorar estas áreas, creando un entorno donde los empleados se sientan valorados y con oportunidades para crecer y contribuir significativamente.

Por otro lado, la retención de personal es un desafío constante que requiere una profunda comprensión de las necesidades y expectativas de los empleados. Las altas tasas de rotación no solo implican costos adicionales para la empresa en términos de reclutamiento y capacitación, sino que también afectan la continuidad y la calidad del servicio al cliente. A través de este estudio, se pretende identificar las mejores prácticas y estrategias de retención que puedan ser aplicadas en la ferretería Colombatti, asegurando así la estabilidad de su fuerza laboral y el desarrollo de una cultura organizacional sólida.

En este marco, la ferretería Colombatti, ubicada en la ciudad de Babahoyo, no es la excepción. La empresa enfrenta el desafío de optimizar su gestión de recursos humanos para mejorar el desempeño y la retención de su personal, aspectos cruciales para mantener su competitividad y sostenibilidad al

La presente investigación se centra en analizar cómo la gestión de recursos humanos influye en el desempeño y la retención del personal en la ferretería Colombatti. La importancia de este estudio radica en la necesidad de comprender las prácticas actuales de gestión de recursos humanos en la ferretería Colombatti dentro de la empresa y su impacto en la satisfacción y productividad de los empleados. Además, se busca identificar áreas de mejora que permitan implementar estrategias efectivas para maximizar el desempeño.

El análisis de la gestión de recursos humanos en la ferretería Colombatti incluye la evaluación de procesos como la selección y contratación de personal, la capacitación y

desarrollo, la gestión del desempeño y las políticas de retención. Al explorar estos componentes, se pretende establecer una clara evaluación entre la calidad de la gestión de recursos humanos y los niveles de desempeño y retención. La ferretería Colombatti, con su trayectoria y posicionamiento en el mercado local, proporciona un caso de estudio relevante para entender cómo una gestión estratégica de recursos humanos puede contribuir significativamente a la mejora del clima laboral y consecuentemente, al éxito empresarial. Los resultados de este estudio no solo se beneficiarán a la empresa objeto de análisis, sino que también ofrecerán valiosos insights para otras organizaciones en sectores similares.

En resumen, este proyecto de investigación tiene como objetivo general analizar la gestión de recursos humanos, estrategias en el desempeño y retención del personal de la ferretería, proporcionando una base sólida para la formulación de las estrategias que promuevan el desarrollo integral del capital humano y su crecimiento. Además, este estudio de caso detallará sobre los esfuerzos de ferretería para mejorar el desempeño y la retención de los empleados que ayudará a ampliar el conocimiento en las demás áreas, al igual que las estrategias sugeridas no solo ayudarán a la ferretería a mejorar su eficiencia operativa y competitividad, sino que también que servirán como ejemplo para otras organizaciones con desafíos parecidos. Al darle prioridad a las prácticas efectivas, la ferretería Colombatti puede establecer un entorno laboral positivo y productivo, garantizando el éxito y la sostenibilidad a largo plazo de la ferretería Colombatti.

Capítulo I.

1. Problema.

1.1. Marco Contextual.

1.1.1. Contexto Internacional.

En un entorno globalizado y competitivo, la gestión de recursos humanos ha adquirido una relevancia estratégica sin precedentes en empresas de todos los tamaños y sectores. Las organizaciones, independientemente de su ubicación geográfica, enfrentan desafíos similares en cuanto a la atracción, desarrollo y retención de talento. Este contexto internacional influye significativamente en las prácticas de gestión de recursos humanos y ofrece valiosas lecciones y estrategias que pueden ser adaptadas por empresas locales.

A nivel mundial, la administración de recursos humano, ha pasado a ser un área fundamental de investigación y la aplicación, particularmente en un mundo que está en constante proceso de cambio. Las empresas a nivel global están comprendiendo que retener y motivar a los trabajadores son aspectos muy claves para mantener una posición competitiva. En las naciones con economías muy desarrolladas, las empresas están adoptando nuevas estrategias de gestión de recursos humanos, como el uso de tecnologías, planes de desarrollo profesional a medida y medidas de bienestar en el entorno del trabajo. Estas tácticas no solo incrementan la eficiencia, sino que también elevan la felicidad y la dedicación de los empleados, lo cual termina en una reducción de la rotación de personal.

La globalización ha llevado a un aumento en la movilidad laboral y una mayor diversidad en la fuerza laboral. Empresas en todo el mundo están reconociendo la importancia de gestionar

esta diversidad de manera efectiva para aprovechar los beneficios que conlleva, tales como la innovación, la creatividad y una mejor comprensión de los mercados globales.

Políticas de inclusión y diversidad son ahora componentes esenciales de una gestión de recursos humanos eficaz. Adaptar estas prácticas a nivel local puede ayudar a la Ferretería Colombatti a crear un ambiente de trabajo más inclusivo y atractivo para talentos diversos.

La tecnología se ha transformado radicalmente la manera en que las empresas gestionan sus recursos humanos. Herramientas como sistemas de gestión de recursos humanos (HRMS), inteligencia artificial y análisis de datos están siendo utilizadas para mejorar procesos de reclutamiento, evaluación del desempeño y planificación de la fuerza laboral. La adopción de estas tecnologías permite una toma de decisiones más informada y eficiente.

Por otro lado, las economías en vías de desarrollo se encuentran con retos muy especiales al manejar el personal por razones como la inestabilidad económica, la falta de un talento especializado y las limitaciones en la tecnología de la infraestructura. No obstante, se está reconociendo que cada vez más la importancia de la gestión de recursos humanos es muy eficaz en estos lugares. Las empresas en naciones como China, India y Brasil están incorporando las estrategias de gestión de recursos humanos a nivel mundial y ajustándolas a sus entornos más específicos. Esto abarca la puesta en marcha de programas de entrenamiento y el crecimiento, la generación de unos ambientes laborales muy inclusivos y la utilización de las herramientas digitales para potenciar la gestión de los recursos humanos. Estos intentos muestran una tendencia global hacia la constante mejora de las prácticas de gestión de los recursos humanos, sin importar el contexto económico o cultural que tengan.

A nivel internacional, hay una creciente atención hacia el bienestar y la experiencia del empleado como factores clave para la retención del talento y el aumento del desempeño laboral. Iniciativas de bienestar que abordan la salud física, mental y emocional de los empleados son cada vez más comunes. Además, se pone un fuerte énfasis en crear experiencias positivas en el lugar de trabajo, para el desarrollo profesional continuo. La ferretería Colombatti puede beneficiarse al adoptar estas prácticas, promoviendo un ambiente de trabajo saludable y motivador que fomente la lealtad.

Las mejores prácticas internacionales en capacitación y desarrollo se centran en el aprendizaje continuo y la adaptación a las necesidades cambiantes del mercado laboral. Programas de capacitación personalizados, aprendizaje en línea y desarrollo de habilidades blandas son estrategias empleadas por organizaciones líderes. Implementar programas de capacitación robustos en la Ferretería Colombatti puede no solo mejorar el desempeño de los empleados, sino también prepararlos para asumir roles más complejos y de mayor responsabilidad, contribuyendo así al crecimiento sostenible de la empresa.

Las políticas de flexibilidad laboral, como el teletrabajo y los horarios flexibles, se han convertido en una norma en muchas organizaciones internacionales, especialmente a raíz de la pandemia de COVID-19. Estas políticas no solo mejoran la satisfacción y retención de los empleados, sino que también aumentan la productividad. Considerar la implementación de políticas de flexibilidad laboral en la ferretería Colombatti puede ayudar a atraer y retener talento, mejorando al mismo tiempo el equilibrio entre la vida laboral y personal.

En conclusión, el contexto internacional ofrece una rica fuente de prácticas y estrategias de gestión de recursos humanos que pueden ser adaptadas e implementadas en la ferretería Colombatti. Al aprender y aplicar estas lecciones globales, la empresa puede mejorar

significativamente su desempeño organizacional y retención de personal, posicionándose mejor en el mercado.

1.1.2. Contexto Nacional

En Ecuador, la gestión de recursos humanos enfrenta desafíos y oportunidades únicas que influyen directamente en el desempeño y la retención del personal en las organizaciones. La ferretería Colombatti, ubicada en Babahoyo, opera en un entorno económico y social que presenta características específicas que deben ser comprendidas y abordadas para optimizar la gestión de su capital humano.

El marco legal laboral en Ecuador es un factor determinante en la gestión de recursos humanos. Las leyes laborales ecuatorianas establecen normas rigurosas sobre contratación, despido, salarios mínimos, beneficios sociales y condiciones de trabajo. Cumplir con estas regulaciones es esencial para evitar sanciones legales y crear un ambiente laboral justo y equitativo. La Ferretería Colombatti debe asegurarse de que sus políticas y prácticas de recursos humanos estén alineadas con la legislación vigente, garantizando así la seguridad y el bienestar de sus empleados.

En los últimos años, la importancia en la gestión de recursos humanos en el país ha aumentado debido a la creciente competitividad del mercado y la necesidad de mejorar el rendimiento organizacional dentro de la región. Las compañías en Ecuador, incluyendo las del campo ferretero, se están dando cuenta de que una administración muy efectiva de su personal es muy fundamental para lograr sus metas estratégicas. En medio de dificultades económicas y sociales, las empresas buscan siempre elevar la retención de sus trabajadores y optimizar su desempeño con políticas de gestión de recursos humanos más eficientes y adecuadas a las circunstancias que se presentan en la localidad. Esto abarca entrenamientos y crecimiento

profesional, y las tácticas para incentivar y recompensar, y la instauración de ambientes laborales más justos y que incluyan a todos por igual.

La economía ecuatoriana ha experimentado fluctuaciones significativas, influenciadas por factores como la dependencia del petróleo, cambios en las políticas gubernamentales y la situación económica global. Estas condiciones económicas afectan la disponibilidad de empleo, el poder adquisitivo de los trabajadores y la estabilidad de las empresas. En este contexto, la ferretería Colombatti necesita adoptar estrategias de recursos humanos que sean resilientes y flexibles.

La cultura organizacional en Ecuador está influenciada por valores y prácticas sociales específicas, como el énfasis en las relaciones personales, la importancia de la familia y una fuerte orientación hacia la comunidad. Crear una cultura organizacional que refleje estos valores puede aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados. La ferretería Colombatti puede beneficiar al fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y familiar, donde los empleados se sientan valorados y apoyados.

En el sector de la ferretería se ha visto con importantes transformaciones en su enfoque de la gestión de personal. Las empresas se están dedicando a los recursos a la educación y entrenamiento de sus empleados para poder mantener su ventaja muy competitiva y satisfacer las necesidades del mercado. Asimismo, el uso de tecnologías digitales en la gestión de personal ha empezado a ser mucho más común, lo que conduce a una mejora en la eficacia de la administración de los recursos humanos. En este escenario, la ferretería Colombatti se está en una posición clave para aprovechar todas estas tendencias a nivel nacional, mediante la aplicación de estrategias de los recursos humanos que no solo impulsen el rendimiento y la

permanencia de los empleados, sino que también refuercen su presencia en el mercado de la ferretería en el Ecuador.

La calidad y disponibilidad de la educación y capacitación en Ecuador impactan directamente en la calidad de la fuerza laboral. Aunque el país ha realizado esfuerzos significativos para mejorar su sistema educativo, todavía existen brechas en habilidades técnicas y profesionales. La ferretería Colombatti puede enfrentar desafíos en la contratación de personal calificado, lo que hace crucial invertir en programas de capacitación y desarrollo interno. Al hacerlo, no solo mejorará el desempeño de sus empleados, sino que también contribuirá a su retención al ofrecer oportunidades de crecimiento profesional.

En el Ecuador, al igual que en muchas otras partes del mundo, las tendencias en la gestión de recursos humanos están evolucionando. Hay un creciente interés en temas como el bienestar laboral, la conciliación entre la vida laboral y personal, y la inclusión y diversidad. Las empresas están adoptando políticas más flexibles y centradas en el empleado para atraer y retener talento. La ferretería Colombatti puede mejorar su gestión de recursos humanos al adoptar estas tendencias y adaptarlas a sus necesidades específicas.

El contexto nacional del Ecuador presenta un panorama complejo pero lleno de oportunidades para la gestión de recursos humanos. La Ferretería Colombatti debe navegar por este entorno considerando factores legales, económicos, culturales y educativos para optimizar el desempeño y la retención de su personal. Al hacerlo, podrá fortalecer su posición en el mercado local y asegurar su crecimiento y sostenibilidad a gran escala.

1.1.3. Contexto Local

La ferretería Colombatti se encuentra situada en la ciudad de Babahoyo, provincia de Los Ríos, Ecuador; un entorno caracterizado por su economía local basada en la agricultura, el comercio y pequeñas industrias. En esta comunidad, la ferretería no solo proporciona productos esenciales para la construcción y el mantenimiento de hogares y empresas, sino que también se ha consolidado como un punto de referencia para los habitantes locales debido a su historia y permanencia en el mercado por más de tres décadas.

En la ciudad de Babahoyo donde se encuentra la ferretería Colombatti, la administración del personal a nivel local muestra tanto las posibilidades como los retos en particulares del sector. La comunidad local combina las tradiciones más arraigadas con la adopción creciente de las prácticas modernas, lo que ofrece un entorno muy singular para la aplicación de estrategias. La competencia en la industria de ferretería es muy fuerte, por lo que las empresas deben destacarse no solo por la excelencia de sus productos, sino también por la eficacia y la felicidad de todos sus empleados. En esta situación, la ferretería Colombatti puede destacarse al implementar las nuevas prácticas de la gestión que satisfagan las necesidades y deseos de todos sus trabajadores.

La competencia en el sector ferretero de la región es significativa, con varios establecimientos similares operando en la misma área. Sin embargo, Colombatti ha logrado diferenciarse gracias a su atención personalizada y un profundo conocimiento de las necesidades de sus clientes. A pesar de estas fortalezas, la empresa enfrenta desafíos cruciales en la gestión de recursos humanos, especialmente en lo que respecta a la retención del personal y la mejora del desempeño laboral.

También, la economía local ha experimentado el incremento en la solicitud de los servicios y los productos de ferretería, motivada por el aumento en las obras de construcción y mejoras en

la infraestructura. No obstante, el retener empleados aún resulta un reto por la competencia de talento en el mercado laboral de la zona. Las compañías que se comprometen por el crecimiento profesional y la felicidad de todos sus trabajadores que tienen más posibilidades de mantener su talento y elevar su rendimiento global. Por ello la ferretería Colombatti puede sacar provecho al concentrarse en establecer un entorno laboral que promueva el avance personal y profesional, mediante la implementación de los programas de formación constante y las posibilidades del crecimiento.

La salida de empleados ha sido un problema recurrente, influenciado por factores como la búsqueda de mejores oportunidades laborales en ciudades más grandes y la falta de planes de desarrollo profesional claros dentro de la empresa. Este contexto presenta un reto importante para la administración de la ferretería Colombatti, que debe implementar estrategias efectivas para atraer, motivar y retener talento, garantizando así la continuidad de su servicio de alta calidad y su competitividad en el mercado local.

La forma en la que se manejan todos los recursos humanos también está influenciada significativamente por la cultura laboral del lugar. Los empleados locales valoran mucho la lealtad y la comunidad, y las empresas que promueven estos valores suelen tener más empleados más comprometidos y más motivados. De esto la ferretería Colombatti puede sacar provecho de estas características culturales al fomentar una cultura empresarial que los aprecie y les premie la fidelidad y la colaboración en grupo. Igualmente, la aplicación de las políticas inclusivas y de bienestar puede tener un gran impacto en el aumento de la satisfacción laboral y, en última instancia, en la retención de empleados. Siguiendo las expectativas y valores de la comunidad, la ferretería Colombatti puede consolidar su estatus como el empleador preferido en la localidad.

Para abordar estos desafíos, es fundamental comprender las dinámicas laborales de la región y adaptar las prácticas de gestión de recursos humanos a las expectativas y necesidades específicas del personal local. La investigación en este campo busca no solo identificar las mejores prácticas a nivel general, sino también ajustarlas al contexto particular de la ferretería y su entorno socioeconómico, logrando así una gestión más eficiente y humana.

En conclusión, la gestión de recursos humanos en la ferretería Colombatti durante el período 2023 se enfoca en desarrollar estrategias que no solo mejoren el desempeño laboral, sino que también fortalezcan la lealtad y satisfacción del personal, creando un entorno de trabajo positivo y sostenible que beneficie tanto a la empresa como a la comunidad local.

1.2. Situación Problemática

La ferretería Colombatti, ubicada en la ciudad de Babahoyo, se enfrenta a desafíos significativos en la gestión de recursos humanos que afectan tanto el desempeño como la retención del personal. A lo largo del año 2023, la empresa ha experimentado una alta rotación de empleados y una disminución en la productividad, lo que ha impactado negativamente en su capacidad para satisfacer la demanda del mercado.

En primer lugar, la rotación constante de personal ha generado costos adicionales en términos de reclutamiento y capacitación, afectando la estabilidad y la cohesión del equipo de trabajo. La falta de una estrategia efectiva de retención ha provocado la salida de empleados clave, quienes llevan consigo conocimientos y habilidades esenciales para el funcionamiento eficiente de la ferretería. Esta situación se ve agravada por la falta de incentivos adecuados y

oportunidades de desarrollo profesional, lo que desmotiva a los trabajadores y disminuye su compromiso con la empresa.

Por otro lado, el desempeño del personal ha sido inconsistente, con fluctuaciones en la calidad del servicio al cliente y en la eficiencia operativa. La ausencia de programas de formación continua y de evaluación del desempeño ha impedido identificar y abordar las áreas de mejora necesarias para optimizar la productividad. Además, la falta de comunicación y reconocimiento dentro de la organización ha creado un ambiente laboral poco favorable, afectando la moral y el rendimiento.

Estas deficiencias en la gestión de recursos humanos no solo impactan la operatividad diaria de la ferretería Colombatti, sino que también ponen en riesgo su competitividad en el mercado. La incapacidad para retener talento y mantener un equipo de trabajo motivado y eficiente puede llevar a una pérdida de clientes ya una disminución en las ventas, comprometiendo el crecimiento y la sostenibilidad de la empresa a gran escala.

En este contexto, se hace imprescindible analizar y mejorar las prácticas de gestión de recursos humanos en la ferretería Colombatti. La implementación de estrategias efectivas de reclutamiento, retención y desarrollo del personal es crucial para asegurar un alto desempeño y una baja rotación de empleados, lo que en última instancia contribuirá al éxito y la estabilidad de la empresa en el competitivo mercado de Babahoyo.

1.3. Planteamiento Del Problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo es la gestión de recursos humanos en la Ferretería Colombatti: y cuáles son las estrategias para mejorar el desempeño que dificultan la retención del talento humano de la ciudad de Babahoyo?

1.3.2. Problema específico

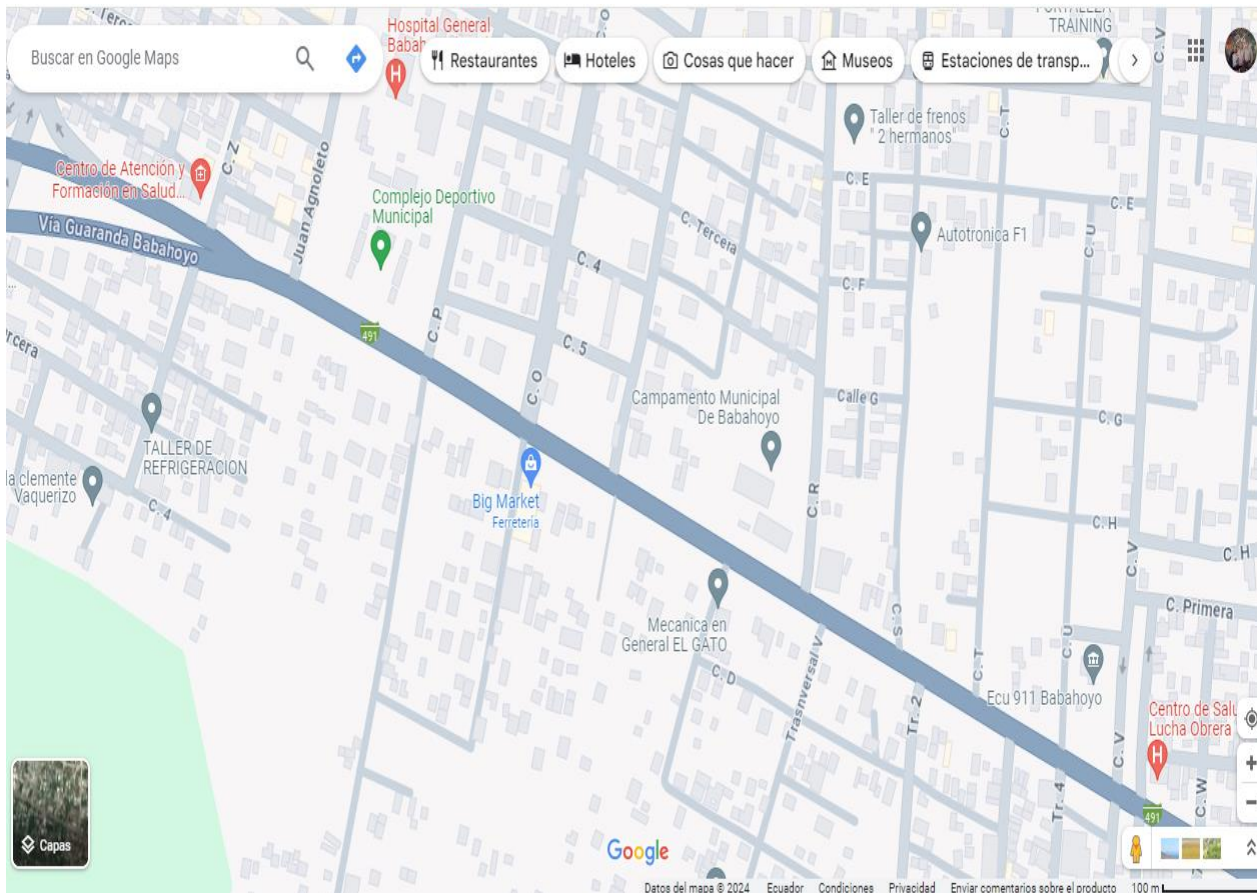
¿Cómo afecta la falta de programas de formación y desarrollo profesional en la motivación y el desempeño del personal de la ferretería Colombatti?

¿De qué manera la ausencia de un sistema de evaluación y retroalimentación del desempeño influye en la retención de talento en la ferretería Colombatti?

¿Cómo impacta la ineficacia en la comunicación interna y la falta de reconocimiento en el ambiente laboral y la retención de personal en la ferretería Colombatti?

1.4. Delimitación De La Investigación.

Ubicación de la ferretería



La investigación se centrará específicamente en la ferretería Colombatti ubicada en la ciudad de Babahoyo. Se analizará la gestión de recursos humanos dentro de esta organización, así como las estrategias para mejorar el desempeño que podrían afectar la retención del talento humano en dicha localidad.

La delimitación temporal abarcará un período futuro, considerando las tendencias y proyecciones esperadas en el ámbito laboral y empresarial. Se priorizará la recopilación de datos recientes y relevantes para garantizar la actualidad de la investigación.

La investigación se llevará a cabo utilizando métodos cualitativos y cuantitativos, como entrevistas, encuestas y análisis de datos, con el objetivo de obtener una comprensión profunda y completa de los factores que afectan la retención del talento en la ferretería Colombatti.

1.5. Justificación.

La gestión efectiva de recursos humanos en una ferretería es de vital importancia debido a varios factores que influyen en su desempeño y competitividad en el mercado. En primer lugar, la naturaleza misma del negocio requiere empleados con un conjunto específico de habilidades técnicas y competencias interpersonales.

La buena administración del personal es muy esencial para el éxito de toda empresa, y en el caso de la ferretería Colombatti, les resulta indispensable para enfrentar a los desafíos del sector ferretero en la actualidad. La razón de este argumento se basa en que la importancia de incrementar el rendimiento y la fidelización de los empleados para conservar una muy buena ventaja competitiva en un entorno económico siempre cambiante y competitivo. La elevada tasa de empleados que se van y el bajo desempeño pueden perjudicar a la productividad y a la calidad del servicio, lo cual a su vez afecta la satisfacción del cliente y los resultados económicos de la compañía. Por consiguiente, es muy importante implementar las estrategias de la gestión de recursos humanos más eficientes para garantizar el desarrollo y la continuidad a largo plazo de la entidad que se estudia.

Los clientes que visitan una ferretería suelen necesitar asesoramiento experto sobre una amplia gama de productos, desde herramientas hasta materiales de construcción, y esperan recibir un servicio personalizado y orientado a sus necesidades particulares. Por lo tanto, contar con un equipo de empleados capacitados y bien preparados no solo mejora la experiencia del

cliente, sino que también puede aumentar la fidelidad y la satisfacción del cliente, lo que es crucial para la reputación y el éxito continuo de la ferretería.

Además, en un mercado cada vez más competitivo donde grandes cadenas y tiendas en línea están presentes, la gestión de recursos humanos adquiere un papel aún más relevante. Estas empresas suelen tener mayores recursos financieros y capacidad para implementar tecnologías avanzadas y estrategias de marketing agresivas, lo que representa una amenaza para las ferreterías locales.

En este contexto, las estrategias de gestión de recursos humanos deben diseñarse con el objetivo de mantener la competitividad frente a estas grandes empresas, diferenciándose a través del servicio personalizado, el conocimiento especializado y la atención al cliente que solo las ferreterías locales pueden ofrecer.

Sin embargo, la retención del talento en el sector de las ferreterías presenta desafíos adicionales, como la rotación laboral y las limitaciones presupuestarias. Los empleados calificados pueden ser tentados por ofertas de empleo más atractivas o por la posibilidad de trabajar en grandes empresas con mejores beneficios y oportunidades de crecimiento. Además, las ferreterías locales suelen operar con recursos financieros limitados, lo que puede dificultar la implementación de programas de retención de empleados competitivos.

Por lo tanto, es fundamental desarrollar y aplicar estrategias de gestión de recursos humanos adaptadas a las necesidades únicas de las ferreterías para abordar estos desafíos. Esto implica no solo reclutar y capacitar a empleados calificados, sino también implementar programas de desarrollo profesional, reconocimiento y recompensas que incentiven la lealtad y el compromiso del personal. Al mejorar el desempeño del personal, aumentar la satisfacción del cliente y lograr

una mayor retención del talento, las ferreterías pueden asegurar su éxito a largo plazo en un mercado competitivo y en constante evolución.

En este estudio se brinda la posibilidad de aportar al entendimiento práctico en el ámbito de la gestión del personal en el entorno local. Mediante un examen minucioso de las prácticas actuales y la presentación de las nuevas estrategias, la tesis propone muchas soluciones concretas que pueden ser implementadas de inmediato en la ferretería Colombatti. El buen manejo de los recursos humanos no solo impactará positivamente en el rendimiento y la retención de los empleados de la empresa, sino también establecerá un referente interesante para las otras compañías de la región que están enfrentando desafíos muy parecidos. La razón detrás de esta investigación radica en su capacidad para producir un efecto muy positivo en la empresa y en la industria ferretera local y en su conjunto.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Analizar las estrategias aplicadas en la ferretería Colombatti con respecto en el desempeño y retención del personal en el periodo 2023.

1.6.2. Objetivos específicos

1.- Investigar las políticas y programas de capacitación en desarrollo profesional implementando (implementado) en la ferretería Colombatti, obteniendo un mejoramiento el desempeño y la satisfacción laboral de los empleados.

2- Analizar el proceso de reclutamiento y selección de personal en la ferretería Colombatti, evaluando su alineación con las necesidades y requerimientos del negocio.

3- Evaluar la comunicación interna para mejorando la satisfacción de los colaboradores mediante méritos y reconocimientos.

1.7 Articulación del tema

La gestión de recursos humanos en empresas como la Ferretería Colombatti es esencial para mejorar tanto el desempeño del personal como su retención. Este estudio se enfoca en desarrollar estrategias específicas para optimizar estos aspectos durante el periodo 2023. Aunque el tema principal no es el desarrollo agropecuario o agroindustrial, la analogía con la optimización de recursos y procesos en estos sectores puede ofrecer valiosos insights para la gestión en el ámbito de una ferretería.

El desarrollo agropecuario y agroindustrial sostenible se centra en la optimización y sostenibilidad de los recursos, principios que son igualmente aplicables a la gestión de recursos humanos. Implementar estrategias para mejorar el desempeño y la retención del personal en la Ferretería Colombatti puede beneficiarse de estos enfoques al buscar una gestión más eficiente y sostenible de su capital humano, similar a cómo se manejan los recursos en el sector agroindustrial.

Los procesos agroindustriales y los agronegocios se fundamentan en una planificación estratégica y una gestión efectiva, conceptos que se traducen en la optimización de procesos internos en la Ferretería Colombatti. La adopción de prácticas exitosas de estos sectores puede proporcionar un marco para mejorar las operaciones de gestión de recursos humanos, con un enfoque en la eficiencia y en la implementación de estrategias que fomenten un entorno laboral más productivo y estable.

La bioestadística, con su enfoque en el análisis de datos, es crucial para evaluar la efectividad de las estrategias de gestión de recursos humanos. En la Ferretería Colombatti, la aplicación de técnicas bioestadísticas permitirá una evaluación precisa del desempeño del personal y de las tasas de retención, facilitando la toma de decisiones basadas en datos concretos. Esto

ayudará a diseñar estrategias más efectivas y adaptadas a las necesidades específicas del personal, contribuyendo al éxito general de la empresa.

Capítulo II.

2. Marco Teórico

2.1. Marco Conceptual

2.1.1. Gestión del talento

La gestión del talento se refiere a las prácticas y estrategias utilizadas por las organizaciones para reclutar, retener y desarrollar empleados altamente calificados. En el contexto de la retención del talento en una ferretería, es fundamental considerar cómo se pueden implementar prácticas efectivas de gestión del talento para fomentar la permanencia del personal (Armatrong, 2019).

2.1.2. Administración del talento humano

Para ubicar el papel de la Administración del Talento Humano es necesario empezar a recordar algunos conceptos. Así pues, precisa traer a la memoria el concepto de administración general. Aunque existen múltiples definiciones, más o menos concordantes, para que el propósito de este ensayo diremos que es:

"La disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales contando para ello una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado".

2.1.3. Recursos y talento humano

La organización, para lograr sus objetivos requiere de una serie de recursos, estos son elementos que, administrados correctamente, le permitirán o le facilitarán alcanzar sus objetivos.

Existen tres tipos de recursos:

- ❖ Recursos materiales: Aquí quedan comprendidos el dinero, las instalaciones físicas, la maquinaria, los muebles, las materias primas, etc.
- ❖ Recursos técnicos: Bajo este rubro se listan los sistemas, procedimientos, organigramas, instructivos, etc.
- ❖ Talento humano: No solo el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc.

2.1.4. Importancia de la administración del talento humano

No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo.

Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo. Pero aquí nos detenemos para hacernos una pregunta: ¿Pueden las técnicas de administración del

talento humano impactar realmente en los resultados de una compañía? La respuesta es un "SI" definitivo.

2.1.5. Satisfacción laboral

Se refiere al grado en que los empleados se sienten contentos y felices con su trabajo y su entorno laboral. Investigar y comprender los factores que influyen en la satisfacción laboral puede proporcionar información valiosa sobre cómo mejorar la retención del talento en una organización (Robbins, 2019).

2.1.6. Compromiso Organizacional

El compromiso organizacional se refiere al vínculo emocional y cognitivo que los empleados tienen con su organización. Los empleados comprometidos tienden a ser más leales y están más dispuestos a permanecer en la empresa a largo plazo (Meyer, 1997).

2.1.7. Estrategias de Retención

Las estrategias de retención son acciones específicas que una organización puede implementar para mejorar la permanencia del talento. Esto puede incluir programas de desarrollo profesional, políticas de compensación competitivas y un ambiente laboral favorable (Phillips, 2003).

2.1.8. Desarrollo de una filosofía de la administración del talento humano

Las acciones de las personas siempre están basadas en sus suposiciones básicas; esto es particularmente cierto en relación con la administración de personal. Las suposiciones básicas con respecto a las personas, pueden ser, si se les puede tener confianza, si les desagrada el trabajo, si pueden ser creativas, por qué actúan como lo hacen y la forma en que deben ser tratadas, comprenden una filosofía propia de la administración de personal.

Todas las decisiones sobre el personal que se tomen - la gente que se contrate, la capacitación que se les ofrece, las prestaciones que se le proporcionen - reflejan esta filosofía básica. ¿Cómo se desarrolla una filosofía así? En cierta medida, eso es algo que se tiene de antemano. No cabe la menor duda de que una persona trae consigo a su trabajo una filosofía inicial basada en sus experiencias, educación y antecedentes, sin embargo, esta filosofía no está grabada en piedra. Debe evolucionar continuamente en la medida en que la persona acumula nuevos conocimientos y experiencias. Por lo tanto, se procederá a analizar algunos de los factores que influyen en estas filosofías.

2.1.9. Influencia de la filosofía de la alta administración.

Uno de los factores que darán forma a la filosofía personal de cada empleado será la de la alta administración de la empresa para la cual trabaje. Aunque la filosofía de la alta administración puede o no ser explícita, generalmente se comunica por medio de sus acciones y se extiende a todos los niveles y áreas en la organización.

2.1.10. Cultura organizada

La cultura organizacional es un concepto relativamente reciente. Anteriormente, las organizaciones se limitaban a controlar y dirigir a su personal de manera racional para garantizar un rendimiento satisfactorio en sus tareas. Actualmente, se busca una visión más amplia,

considerando a la organización como un conjunto integral en lugar de enfocarse en los intereses particulares de un individuo. Según Pizzolante (2003), es el resultado de una configuración que incluye las formas de pensamiento y aprendizaje de la empresa, las relaciones de poder, los mecanismos de influencia y cambio, y los instrumentos.

2.1.11. Capital humano

Dentro de la empresa, el capital humano se compone de las capacidades individuales, conocimientos, habilidades y experiencias de los empleados y directivos. Aunque no es un activo tangible, este elemento a menudo pasivo debe ser activado para hacerlo más útil y facilitar así los procesos empresariales.

El objetivo es enriquecer el capital humano, desarrollar el nivel personal para que los empleados puedan compartir sus conocimientos con la organización. Es importante recordar que los colaboradores son el activo más valioso de la empresa. Sin embargo, señalan que, en muchas ocasiones, las capacitaciones realizadas no logran que este conocimiento (Marsal, 2002).

2.1.12. Evaluación del Desempeño

La evaluación del desempeño es la herramienta que permite resolver una de las tareas más importantes del departamento de recursos humanos: evaluar el talento y el rendimiento de la plantilla. Este proceso valora las actitudes, rendimientos y comportamientos laborales de los empleados en el desempeño de sus funciones; proceso técnico que los jefes inmediatos realizan de manera integral, sistemática y continua.

2.2. Antecedentes Investigativos

La gestión efectiva de recursos humanos en organizaciones minoristas como las ferreterías es fundamental para su éxito en un entorno empresarial competitivo y en constante cambio. La gestión de recursos humanos se define como el proceso de contratar, capacitar, evaluar y compensar a los empleados para asegurar que cumplan con los objetivos organizacionales.

En el contexto de una ferretería, esto implica seleccionar y retener empleados con habilidades técnicas y competencias interpersonales necesarias para proporcionar un excelente servicio al cliente y mantener la competitividad en el mercado.

La retención del talento humano es un desafío significativo para las ferreterías, dado el alto nivel de competencia en el sector minorista y las limitaciones presupuestarias que enfrentan muchas de estas empresas, la retención del talento se refiere a la capacidad de una organización para mantener a sus empleados más valiosos y calificados a largo plazo.

Además, la pérdida de empleados clave pueden tener un impacto negativo en la productividad y la rentabilidad de una empresa, así como en su capacidad para brindar un servicio al cliente de calidad.

Para abordar este desafío, las ferreterías deben implementar estrategias efectivas de gestión de recursos humanos que fomenten el compromiso, el desarrollo profesional y la satisfacción laboral de sus empleados. Algunas de estas estrategias incluyen programas de capacitación y desarrollo, políticas de reconocimiento y recompensas, y un enfoque en la creación de un clima laboral positivo y colaborativo.

Los programas de capacitación y desarrollo son fundamentales para mejorar las habilidades y competencias de los empleados, lo que a su vez puede aumentar su satisfacción laboral y su compromiso con la empresa (Robbins S. P., 2019).

Ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional también puede aumentar la retención del personal, al proporcionar a los empleados un incentivo para quedarse en la organización a largo plazo (Tannenbaum, 2019).

Además, las políticas de reconocimiento y recompensas pueden ayudar a motivar a los empleados y fomentar un sentido de pertenencia y lealtad hacia la empresa. Reconocer y recompensar el desempeño sobresaliente puede aumentar la satisfacción laboral y la moral de los empleados, lo que a su vez puede influir positivamente en su retención a largo plazo (Milkovich, 2018)

Finalmente, crear un clima laboral positivo y colaborativo es esencial para retener al talento humano en una ferretería, un clima laboral favorable se caracteriza por relaciones interpersonales positivas, comunicación abierta y un ambiente de trabajo donde los empleados se sienten valorados y respetados.

Promover un clima laboral positivo puede ayudar a mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados, lo que a su vez puede contribuir a una mayor retención del talento humano en la organización.

La gestión efectiva de recursos humanos en una ferretería es fundamental para mejorar el desempeño y la retención del personal. Estrategias como programas de capacitación y desarrollo, políticas de reconocimiento y recompensas, y la creación de un clima laboral positivo pueden

ayudar a abordar los desafíos asociados con la retención del talento humano y asegurar el éxito a largo plazo de la empresa en un mercado altamente competitivo.

En futuras investigaciones sobre la gestión de recursos humanos en ferreterías, se espera que se examine el impacto de diversas estrategias de gestión de personal en la retención del talento y el desempeño organizacional. Se anticipa que los investigadores explorarán antecedentes relacionados con la gestión de recursos humanos en el sector minorista, centrándose en estudios que analicen estrategias efectivas de reclutamiento, capacitación y retención de empleados.

También se espera que se investigue el papel de las empresas familiares en la gestión de recursos humanos y cómo las dinámicas familiares y empresariales influyen en la retención del talento en este contexto específico.

Además, se proyecta que las futuras investigaciones examinarán el impacto de la competencia en el mercado minorista, especialmente de grandes cadenas y tiendas en línea, en la gestión de recursos humanos en ferreterías. Se anticipa que los estudios abordarán cómo las ferreterías pueden adaptar sus estrategias de gestión de personal para mantener la competitividad y retener a su talento humano frente a esta competencia.

Asimismo, se espera que los investigadores investiguen el impacto del clima laboral y la satisfacción del empleado en la retención del talento y el rendimiento organizacional en el contexto de las ferreterías y otras empresas minoristas. Se proyecta que se realicen estudios para comprender cómo un clima laboral positivo y la satisfacción de los empleados pueden influir en la retención del personal y, por ende, en el éxito a largo plazo de la organización.

Se anticipa que futuras investigaciones explorarán una variedad de temas relacionados con la gestión de recursos humanos en ferreterías, centrándose en estrategias efectivas para retener el

talento, mantener la competitividad y mejorar el desempeño organizacional en un mercado minorista altamente competitivo.

2.3. Hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

La optimización de la gestión de recursos humanos en la ferretería Colombatti: estrategias para mejorar el desempeño que dificultan la retención del talento humano de la ciudad de Babahoyo.

2.3.2. Hipótesis específicas

1.- La implementación de programas de capacitación y desarrollo profesional en la ferretería Colombatti mejora significativamente el desempeño de los empleados, pero no impacta directamente en la retención del talento humano en la ciudad de Babahoyo.

2.- La utilización de métodos de evaluación de desempeño justos y efectivos en la ferretería Colombatti aumenta la satisfacción laboral de los empleados, lo que indirectamente contribuye a mejorar la retención del talento humano en Babahoyo.

3.- Las estrategias de incentivos económicos y beneficios adicionales adoptadas por la ferretería Colombatti tienen un efecto positivo en la retención del personal, aunque su impacto en el desempeño laboral no es tan significativo.

2.4. Variables.

2.4.1 Variables dependientes

Retención del talento humano: Esta variable dependiente representa la capacidad de la Ferretería Colombatti para retener a su personal calificado y experimentado a lo largo del tiempo. Se puede medir mediante la tasa de rotación de empleados, la duración promedio de empleo en la empresa y la intención de los empleados de permanecer en la organización a largo plazo.

2.4.2 Variables Independientes

Gestión de recursos humanos rendimiento y del ausentismo: Evaluar cómo se gestiona el rendimiento y el ausentismo de los empleados en la ferretería Colombatti. Esto podría incluir políticas y procedimientos para abordar el bajo rendimiento, así como un análisis de estos aspectos proporcionaría una visión integral de cómo se gestiona el recurso humano en la ferretería Colombatti y podría ayudar a identificar áreas de mejora o buenas prácticas.

2.4.3. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem/instrumento
Variable Independiente Satisfacción Laboral	Es la postura que un trabajador adopta en relación a su empleo. De manera lógica, aquellos individuos que alcanzan un alto grado de satisfacción con sus tareas desarrollan actitudes sumamente positivas y beneficiosas. (Robbins, Comportamiento Organizacional, 2004)	Reto del Trabajo (RT) Recompensas Justas (RJ) Condiciones de Trabajo (CDT) Equipos de Trabajo (EDT)	-Identidad de la tarea. -Variedad de actividades -Salarios -Sistemas de Pagos -Políticas de ascensos. -Bienestar Personal -Seguridad en el empleo -Actitud hacia el Trabajo -Habilidades	Encuesta/entrevistas
Variable Dependiente Rotación de Colaboradores	La rotación de personal se refiere al movimiento de empleados entre una organización y su entorno, es decir, el intercambio de personas que se define por la cantidad de individuos que	Selección y Capacitación (SYC) Desempeño	-Entrevistas. -Contrato. -Salario	Encuesta/Cuestionario

entran y salen de la empresa. (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 5ª ed., 1999)	(DES) Movimientos de Personal (MDP)	-Evaluación, Desempeño y Desarrollo. -Motivación -Reconocimiento -Bajas voluntarias. -Bajas involuntarias.
--	---	--

Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Capítulo III.

3. Metodología De La Investigación.

3.1. Método De Investigación.

El plan propuesto implica llevar a cabo una evaluación exhaustiva de la gestión de recursos humanos en la ferretería Colombatti, esto se lograría a través de una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos.

En primer lugar, se diseñaría un cuestionario estructurado para recopilar datos cuantitativos sobre la satisfacción laboral, la percepción de los programas de capacitación y desarrollo, así como la efectividad de las estrategias de reconocimiento y recompensas. Además, se recopilarían datos de la empresa, como la tasa de rotación de empleados y otros indicadores relevantes. Para el análisis estadístico, se emplearían técnicas como el análisis de correlación y regresión para explorar las relaciones entre las variables y su impacto en la retención del talento humano.

La fase cualitativa incluiría entrevistas en profundidad con empleados, gerentes y líderes de la empresa. Estas entrevistas semiestructuradas permitirían comprender en profundidad las percepciones sobre la gestión de recursos humanos, los desafíos enfrentados y las sugerencias de mejora. Luego, se analizarían los datos cualitativos recopilados para identificar temas emergentes y patrones relacionados con la gestión de recursos humanos.

En cuanto al procedimiento, se seleccionarían participantes de diferentes niveles jerárquicos y áreas de la empresa para participar en la encuesta y las entrevistas. Se garantizaría la confidencialidad de las respuestas para fomentar la sinceridad. La recopilación de datos se llevaría a cabo a través de medios electrónicos o en papel, según la preferencia de los empleados, y las entrevistas se realizarían en un ambiente cómodo y privado.

Finalmente, se integrarían los hallazgos cuantitativos y cualitativos para proporcionar una comprensión holística de la gestión de recursos humanos en la Ferretería Colombatti. Se elaborarían conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos, destacando áreas de mejora y posibles acciones futuras. Este enfoque mixto permitiría obtener una comprensión profunda y completa de la gestión de recursos humanos en la empresa.

3.2. Modalidad De La Investigación

La investigación de campo mixta combina métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión completa del fenómeno estudiado, en este caso, la gestión de recursos humanos en la Ferretería Colombatti. Se sumerge en el entorno real de la empresa, permitiendo a los investigadores recopilar datos directamente de los empleados y observar la dinámica organizacional. La flexibilidad del proceso permite adaptar los métodos según las necesidades del estudio.

El proceso implica la realización de encuestas a empleados para recopilar datos cuantitativos sobre la satisfacción laboral y otros aspectos. También incluye entrevistas en profundidad con empleados, gerentes y líderes para obtener información cualitativa detallada sobre desafíos y áreas de mejora en la gestión de recursos humanos. La observación directa en la empresa complementa estos métodos.

El análisis integrado de los datos cuantitativos y cualitativos permite obtener una visión holística de la gestión de recursos humanos en la Ferretería Colombatti. Los beneficios incluyen una comprensión detallada, triangulación de datos para aumentar la validez y la fiabilidad, y la participación activa de empleados y líderes en el proceso de investigación.

3.3 Tipo De Investigación

Se realizará un estudio descriptivo para comprender en detalle la situación actual de la gestión de recursos humanos en la ferretería Colombatti. Esto implicará recopilar información sobre las prácticas de contratación, capacitación, evaluación del desempeño, y programas de retención de talento existentes.

Se empleó el enfoque histórico-lógico para la recopilación de datos, dado que se buscó información sobre los antecedentes dentro de la institución. La obtención de datos se realizó mediante encuestas dirigidas a los empleados de la institución. Además, se aplicó el método documental para recopilar información previamente existente en libros e internet. Asimismo, se utilizó el método analítico para examinar a fondo la información recolectada, lo que permitió comprender mejor la institución y sus problemas, así como identificar posibles soluciones.

3.4. Técnicas E Instrumentos

Se utilizarán diferentes técnicas e instrumentos para recopilar información en la investigación sobre la gestión de recursos humanos en la ferretería Colombatti. Estos incluyen encuestas estructuradas para datos cuantitativos, entrevistas semiestructuradas para datos cualitativos, observación directa y revisión documental. Estas herramientas proporcionarán una visión completa y detallada de la situación.

3.4.1. Técnicas

La investigación sobre la gestión de recursos humanos en la ferretería Colombatti empleará diversas técnicas, incluyendo encuestas estructuradas para datos cuantitativos, análisis de datos secundarios, entrevistas con los colaboradores, gerente.

Revisión documental, con la exploración de fuentes de información a través de tesis, artículos científicos, proyectos de investigación, repositorios digitales:

- Una encuesta que se efectuará al personal que labora en la ferretería Colombatti en la ciudad de Babahoyo.
- Entrevista dirigida al gerente general.

3.4.2. Instrumento

Entrevista. “Una entrevista en un dialogo entre dos o más personas, en este proyecto investigativo seria entre el investigador y el gerente general de la ferretería Colombatti, el cual el entrevistador formula preguntas y el entrevistado las responde. Se trata de una técnica empleada para recolección de datos primarios en una empresa, el cual se intercambian información.” (Europa, 2023)

Encuesta. “Una encuesta se trata de un método de investigación cuantitativa, el cual el investigador recopila información mediante un cuestionario de preguntas diseñado al personal operativo y administrativo de la ferretería Colombatti, sin modificar el entono donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico, graficas, tabla o escrita.” (Gómez, 2023)

El instrumento de recolección de datos que se utilizará en la investigación sobre la gestión de recursos humanos en la ferretería Colombatti será entrevista dirigida al gerente mientras se usará encuesta para los colaboradores.

3.5 Población Y Muestra De Investigación

3.5.1. Población

Está conformada por 10 colaboradores entre hombres y mujeres que laboran en la ferretería Colombatti de la ciudad de Babahoyo.

Tabla 2

Numero de colaboradores en la ferretería Colombatti

Descripción	Colaboradores
Gerente general	1
Personal administrativo	2
Personal operativo	8

Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

3.5.2. Muestra

En la presente investigación no se calculará el tamaño de la muestra, porque no se cuenta con demasiado personal para proceder a desarrollar un muestreo, la muestra es toda la población y corresponde a la totalidad del personal que labora en la ferretería Colombatti en la Ciudad de Babahoyo.

3.6. Cronograma del Proyecto

N°	Meses Semanas Actividades	Mayo				Junio				Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Selección de tema	■	■																							
2	Aprobación del tema			■	■																					
3	Recopilación de la información				■	■																				
4	Desarrollo del capítulo I					■	■																			
5	Desarrollo del capítulo II						■	■																		
6	Desarrollo del capítulo III							■	■																	
7	Elaboración de las encuestas								■	■																
8	Aplicación de las encuestas									■	■															
9	Tamización de la información										■	■														
10	Desarrollo del capítulo IV											■														
11	Elaboración de las conclusiones												■	■												
12	Presentación de la Tesis																									
13	Sustentación de la previa								■																	
14	Sustentación																									

3.7 Recursos

3.7.1 Recursos humanos

La administración exitosa de recursos humanos ha sido crucial para realizar estrategias que buscan el avance y la retención del personal durante el año 2023. El principal personal clave fue la gerencia de recursos humanos, quien encabezó las estrategias, como la planificación de programas de desarrollo profesional, la aplicación de políticas de retención y la supervisión de la evaluación del rendimiento.

3.7.2 Recursos económicos

La ferretería Colombatti asignó fondos para implementar las estrategias de mejora del rendimiento y la retención de empleados. El costo más significativo fue en la papelería, que abarcó los materiales de oficina requeridos para imprimir manuales de capacitación, formularios de evaluación del rendimiento y otros documentos de gestión. Además, se incluyeron los gastos relacionados con impresiones y fotocopias, que posibilitaron la duplicación de materiales de capacitación y panfletos informativos, garantizando la accesibilidad de toda la información importante para los empleados.

Tabla 5

Recursos económicos para el proyecto.

ÍTEM	VALOR
Impresiones	\$ 15
Fotocopias	\$ 6
Materiales de oficina	\$ 3,5
TOTAL	\$ 24,5

Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

3.8 Plan de Tabulación y análisis

Se prevé que la ferretería Colombatti experimente una notable mejora en la satisfacción laboral y en la motivación de su equipo humano como resultado esperado. La mejora llevará a una mayor productividad y calidad en la atención al cliente, así como a una disminución considerable en la rotación de empleados. Incrementar la retención del talento permitirá a la empresa conservar un grupo estable y bien preparado, garantizando la continuidad en sus operaciones y reforzando su posición competitiva en el mercado. En síntesis, el objetivo del proyecto es establecer un sistema de administración de personal que no solo mejore los resultados de la empresa, sino que también impulse el bienestar y el crecimiento completo de los empleados.

3.8.1 Base de datos

Durante el estudio de la administración de personal en la ferretería Colombatti, se recolectó información de varias fuentes de datos y se organizó de forma estructurada para garantizar un análisis efectivo.

@1. ¿Cómo calificarías la comunicación interna?	@2. ¿Cuántas oportunidades de desarrollo tienes?	@3. ¿Qué tan claro consideras que son los objetivos?	@4. ¿Cómo calificarías la gestión de recursos humanos?	@5. ¿Consideras que la carga de trabajo es adecuada?	@6. ¿Recibes retroalimentación regular sobre tu desempeño?	@7. ¿Te sientes motivado a dar el mejor de ti mismo en la ferretería Colombatti?	@8. ¿Recomendarías la ferretería Colombatti a un amigo?	@9. ¿Cuántas veces brindas servicios adicionales?
Buena	Mala	Regular	Mala	Regular	A veces	A veces	A menudo	A menudo
Regular	Mala	Buena	Mala	Regular	A veces	A veces	A veces	A veces
Buena	Mala	Regular	Mala	Regular	A veces	A veces	A veces	A menudo
Regular	Regular	Buena	Regular	Regular	A veces	A veces	A menudo	A veces
Mala	Regular	Buena	Mala	Regular	A menudo	A menudo	A veces	A veces
Mala	Regular	Buena	Mala	Buena	A menudo	A menudo	A menudo	A veces
Mala	Mala	Regular	Mala	Buena	A veces	A veces	A veces	A veces
Mala	Mala	Mala	Regular	Regular	A menudo	A veces	A veces	A veces
Mala	Regular	Regular	Regular	Regular	A veces	A menudo	A veces	A veces
Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	A veces	A veces	A veces	A veces

3.8.2 Plan de tabulación y análisis

En el estudio de la administración de personal en la ferretería Colombatti, se emplearon herramientas especializadas para procesar y examinar tanto datos cuantitativos como datos cualitativos. Los análisis descriptivos se llevaron a cabo para resumir las características básicas de los datos, también, se utilizó Microsoft Excel para la preparación inicial de los datos y la elaboración de gráficos descriptivos, lo cual facilitó una panorámica inicial.

Capítulo IV

4 Resultados de la Investigación.

4.1 Resultados obtenidos de la investigación.

Pregunta 1. ¿Cómo calificarías la comunicación interna en la ferretería Colombatti?

Tabla 6

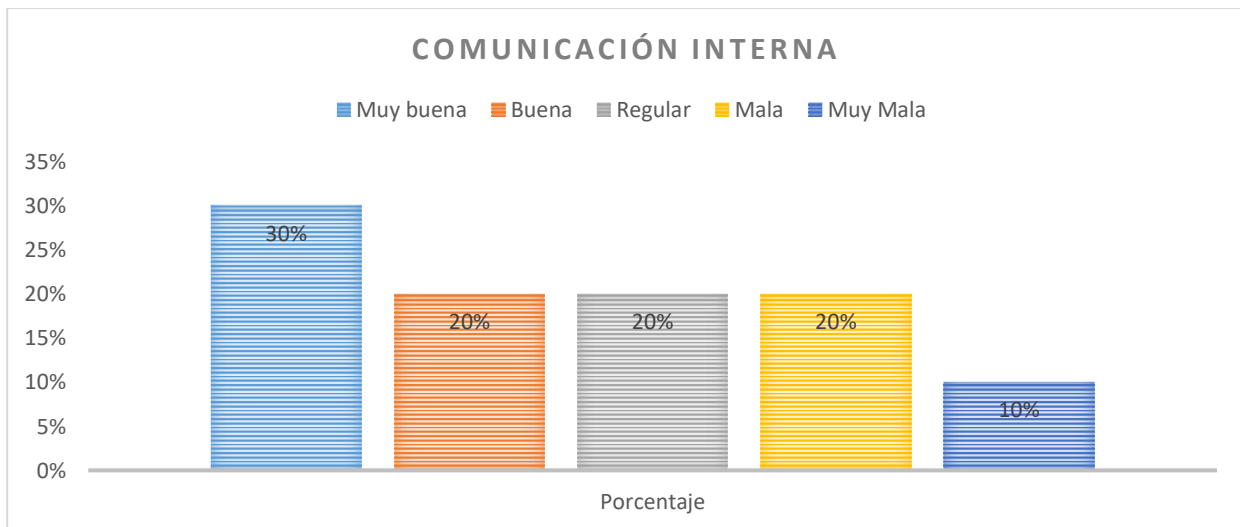
Comunicación interna

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy buena	3	30%
	Buena	2	20%
	Regular	2	20%
	Mala	2	20%
	Muy mala	1	10%
	TOTAL		10

Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1



Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Análisis pregunta 1: La categoría "**Muy buena**" tiene el porcentaje más alto con 30%, indicando que una parte significativa de las respuestas es positiva ante la comunicación interna en la ferretería mientras las categorías "**Buena**", "**Regular**", y "**Mala**" están empatadas con un 20% cada una, lo que sugiere una percepción diversa o equilibrada en estas áreas. Considerando el 10% restante se obtiene "**Muy mala**" es la menos representada, lo que sugiere que tiene una opinión extremadamente negativa.

Pregunta 2. ¿Cuánto calificarías las oportunidades de desarrollo y capacitación ofrecidas por la ferretería Colombatti?

Tabla 7

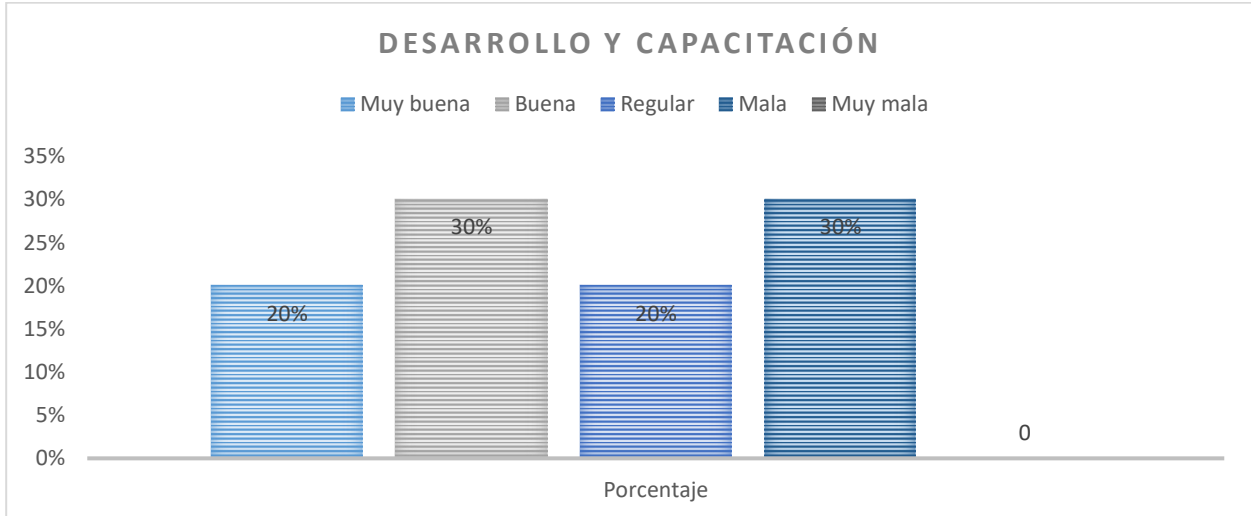
Desarrollo y capacitación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy buena	2	20%
	Buena	3	30%
	Regular	2	20%
	Mala	3	30%
	Muy mala		
	TOTAL	10	100%

Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2



Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Análisis pregunta 2: La categoría "**Buena**" (30%) y la categoría "**Mala**" (30%) son igualmente predominantes. Esto sugiere que mientras una parte significativa de las personas encuentra las oportunidades de desarrollo y capacitación positivas, una proporción igual considera que son deficientes. Las categorías "**Muy buena**" (20) y "**Regular**" (20%) representan un porcentaje menor y equilibrado, lo que indica una menor proporción de respuestas en estos niveles intermedios.

Pregunta 3. ¿Qué tan claro consideras que son los objetivos y metas de desempeño establecidos por la empresa?

Tabla 8

Metas de desempeño

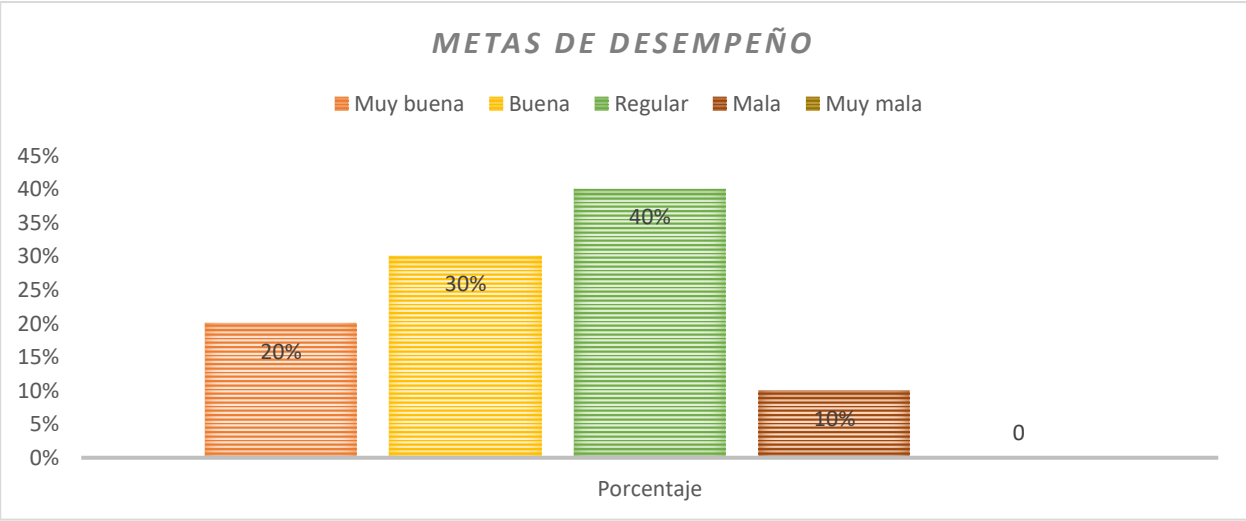
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy buena	2	20%
	Buena	3	30%

Regular	4	40%
Mala	1	10%
Muy mala		
TOTAL	10	100%

Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3



Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Análisis pregunta 3: Como resultado la alternativa "**Regular**" tiene el porcentaje más alto con 40%, indicando que una mayoría significativa considera que los objetivos y metas de desempeño son medianamente claros. Las categorías "**Buena**" (30%) y "**Muy buena**" (20%) muestran que una parte considerable de los encuestados encuentra los objetivos y metas de desempeño claros, pero no en su totalidad. La categoría "**Mala**" tiene el porcentaje más bajo (10%), lo que sugiere que sólo una pequeña proporción de los encuestados considera que los objetivos y metas son poco claros.

Pregunta 4. ¿Cómo calificarías la gestión de recursos humanos en la ferretería Colombatti?

Tabla 9

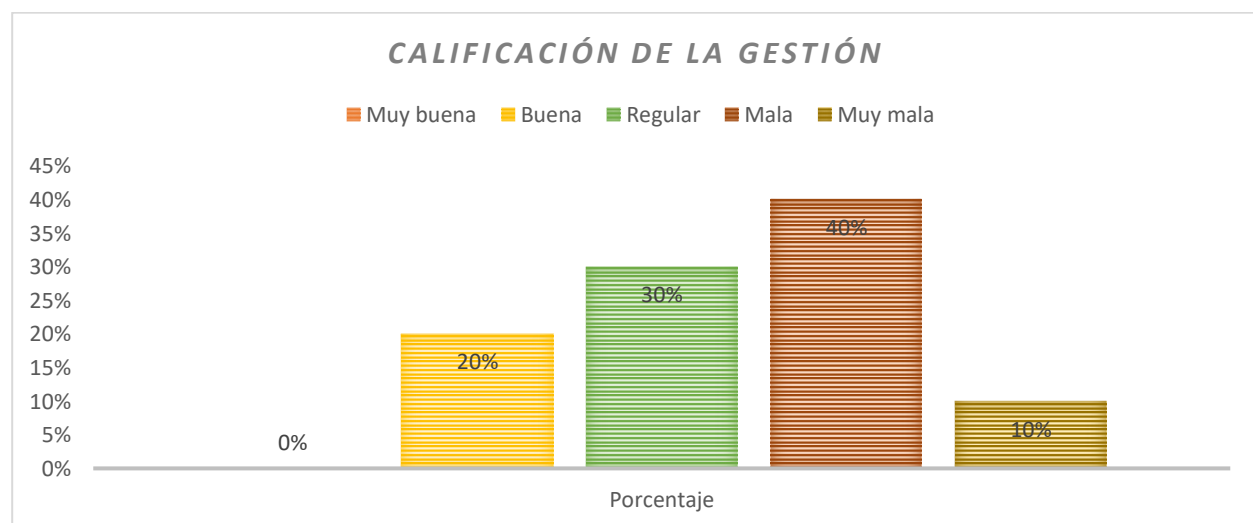
Calificación de la gestión de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy buena		0%
	Buena	2	20%
	Regular	3	30%
	Mala	4	40%
	Muy mala	1	10%
	TOTAL	10	100%

Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4



Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Análisis pregunta 4: Se obtiene el porcentaje más alto con 40% en la alternativa “Mala”, indicando que la mayoría de los encuestados percibe la gestión de recursos humanos como

deficiente. La categoría "**Regular**" sigue con un 30%, lo que sugiere que una parte significativa considera que la gestión es aceptable pero no destacada. Mientras "**Buena**" (20%) y "**Muy mala**" (10%) muestran que una parte menor tiene opiniones positivas, y solo una pequeña fracción considera que la gestión es extremadamente deficiente.

Pregunta 5. ¿Consideras que la carga de trabajo es adecuada para tu puesto?

Tabla 10

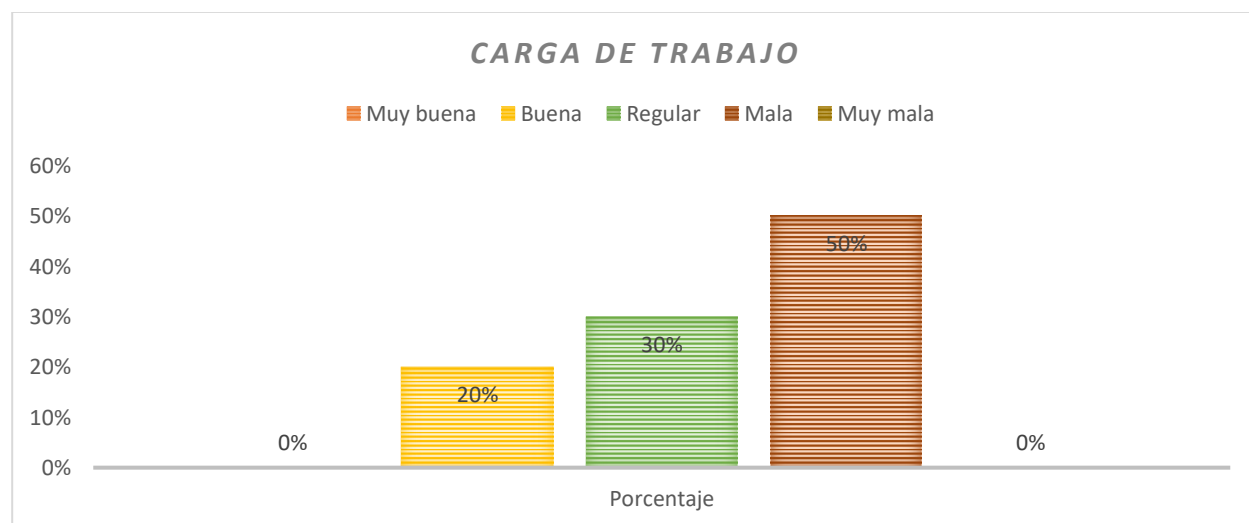
Carga de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Muy buena		0%
	Buena	2	20%
	Regular	3	30%
	Mala	5	50%
	Muy mala		0%
	TOTAL	10	100%

Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5



Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Análisis pregunta 5: Buena (20%): Solo el 20% de los encuestados considera que la carga de trabajo es adecuada. Esto sugiere que una minoría significativa encuentra que el equilibrio entre la cantidad de trabajo y sus responsabilidades es satisfactorio. **Regular (30%):** El 30% de los encuestados siente que la carga de trabajo es regular. Esto podría indicar una percepción de que la carga de trabajo es aceptable pero no ideal. Puede que haya áreas que podrían mejorarse, pero no es un problema grave. **Mala (50%):** La mayoría (50%) de los encuestados considera que la carga de trabajo es inadecuada. Esto es una señal preocupante y sugiere que muchos empleados están enfrentando problemas relacionados con la cantidad o distribución de trabajo.

Pregunta 6. ¿Recibes retroalimentación regular sobre tu desempeño?

Tabla 11

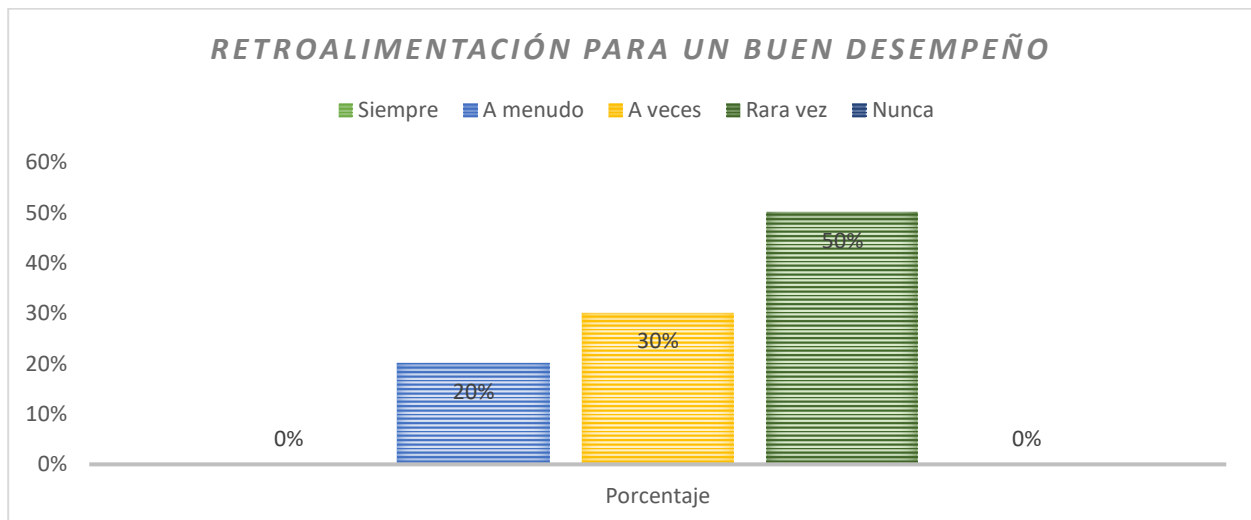
Retroalimentación para un buen desempeño

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre		0%
	A menudo	2	20%
	A veces	3	30%
	Rara vez	5	50%
	Nunca		0%
	TOTAL	10	100%

Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6



Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Análisis pregunta 6: Obtenemos un porcentaje de 20% **A menudo** que los encuestados recibe retroalimentación de manera regular. Esto indica que una pequeña proporción de los empleados siente que se les brinda feedback con suficiente frecuencia. El 30% **A veces** de los encuestados recibe retroalimentación en ocasiones, lo que sugiere que estos empleados pueden estar recibiendo retroalimentación de forma esporádica, pero no con la regularidad necesaria. Con un 50% **Rara vez**, recibe retroalimentación solo rara vez. Esto es una señal clara de que la retroalimentación regular es una preocupación significativa para la mayoría de los empleados.

Pregunta 7. ¿Te sientes motivado/a dar lo mejor de ti en tu trabajo?

Tabla 12

Motivación en el trabajo

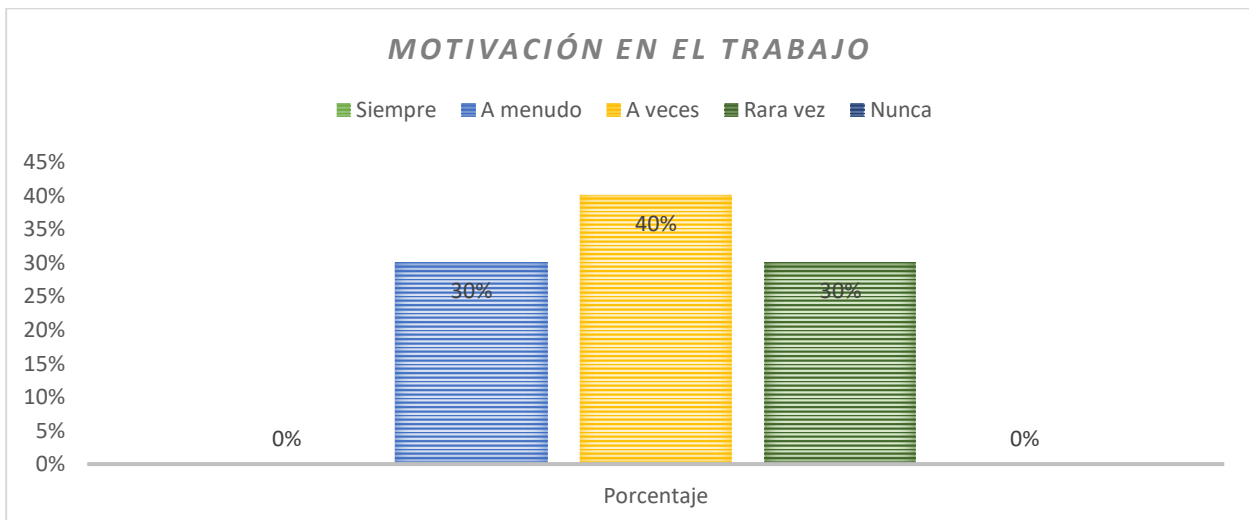
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre		0%
	A menudo	3	30%

A veces	4	40%
Rara vez	3	30%
Nunca		0%
TOTAL	10	100%

Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7



Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Análisis pregunta 7: Un 30% de los encuestados se siente motivado con frecuencia para dar lo mejor de sí mismo en el trabajo. Esto es positivo, ya que indica que una parte significativa del personal encuentra suficiente motivación para esforzarse en su trabajo. El 40% de los encuestados siente motivación de manera ocasional. Esto sugiere que, aunque estos empleados a veces están motivados, hay momentos en los que la motivación puede ser insuficiente o

fluctuante. El 30% de los encuestados se siente motivado raramente. Esto indica que una parte igual del personal tiene problemas consistentes con la motivación, lo que podría reflejar un desafío significativo.

Pregunta 8. ¿Recomendarías la ferretería Colombatti como un buen lugar para trabajar?

Tabla 13

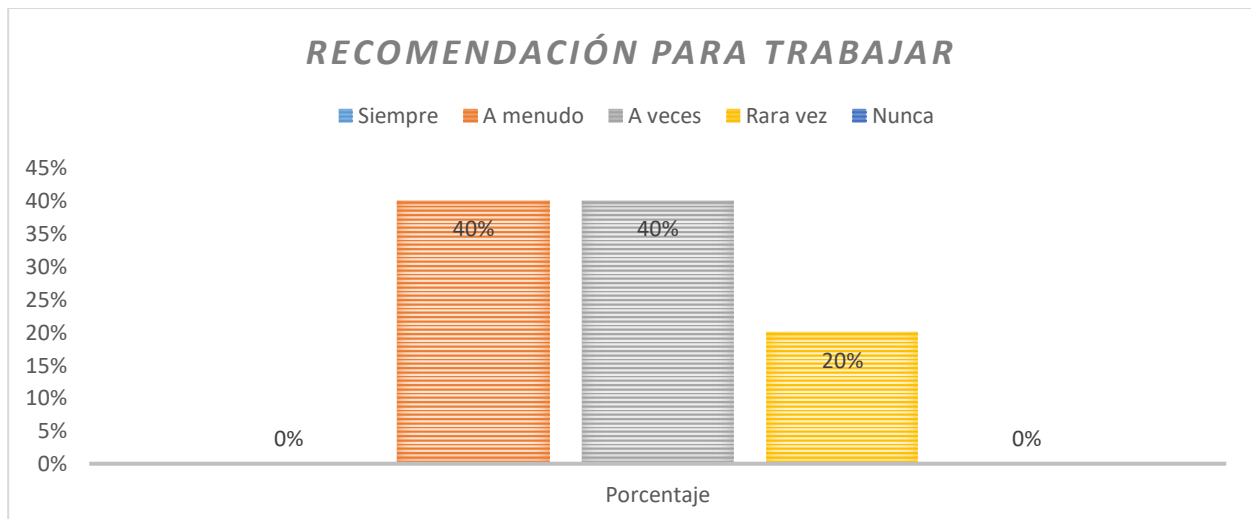
Recomendación para trabajar

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre		0%
	A menudo	4	40%
	A veces	4	40%
	Rara vez	2	20%
	Nunca		0%
	TOTAL	10	100%

Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8



Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Análisis pregunta 8: De acuerdo a los datos obtenidos el 40% de los encuestados recomendaría la ferretería Colombatti como un buen lugar para trabajar con frecuencia. Esto indica que una parte significativa de los empleados tiene una percepción positiva del lugar de trabajo y está dispuesta a recomendarlo. El 40% recomendaría la ferretería como un buen lugar para trabajar en algunas ocasiones. Esto sugiere que estos empleados pueden tener una percepción mixta o variada sobre la empresa, lo que podría depender de circunstancias específicas o cambios en su experiencia laboral. El 20% de los encuestados rara vez recomendaría la empresa. Esta proporción indica que algunos empleados tienen preocupaciones serias o insatisfacción con la empresa, lo que puede reflejar problemas específicos que afectan su percepción general.

Pregunta 9. ¿Qué tan frecuente brinda beneficios adicionales ofrecidos por la empresa?

Tabla 14

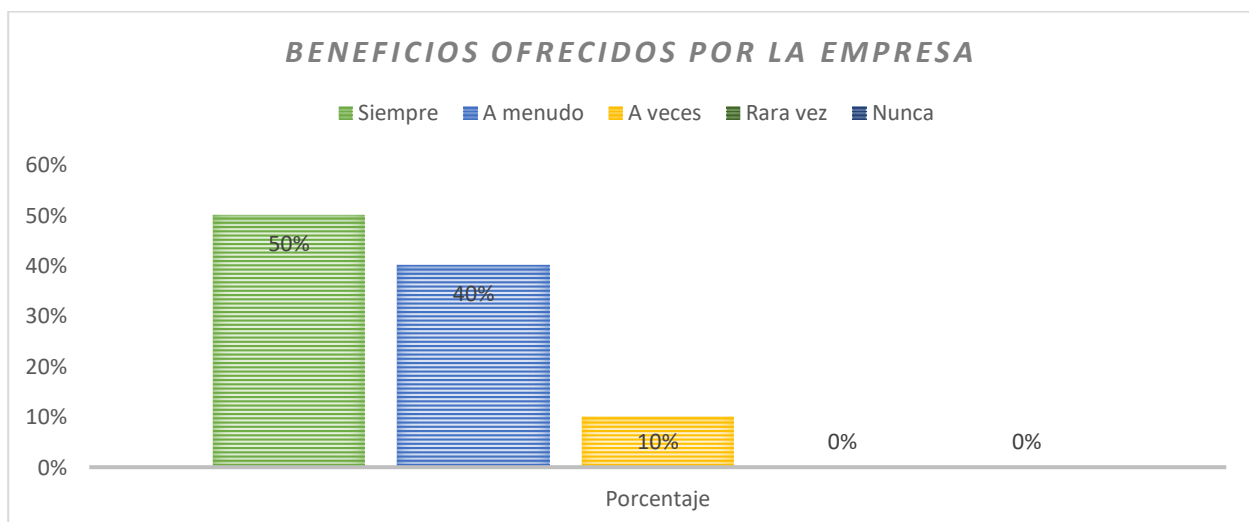
Beneficios ofrecidos por la empresa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	5	50%
	A menudo	4	40%
	A veces	1	10%
	Rara vez		0%
	Nunca		0%
	TOTAL	10	100%

Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9



Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Análisis pregunta 9: La mitad de los encuestados indica que la empresa brinda beneficios adicionales de forma constante. Esto es una señal positiva, ya que sugiere que una parte significativa del personal recibe regularmente los beneficios prometidos. El 40% de los encuestados recibe beneficios adicionales con frecuencia, aunque no siempre. Esto indica que la mayoría de los empleados tienen acceso a beneficios adicionales en muchas ocasiones, aunque puede no ser una garantía constante. Solo el 10% de los encuestados recibe beneficios adicionales ocasionalmente. Esto sugiere que una pequeña proporción del personal tiene acceso limitado o esporádico a estos beneficios.

Entrevista

Tabla 15

Entrevista realizada a gerente general de la ferretería Colombatti

Preguntas	Respuesta
1. ¿Cuáles son las principales estrategias que utiliza la ferretería Colombatti para mejorar el desempeño del personal y cómo se implementan en el día a día?	Las principales estrategias que utiliza la ferretería Colombatti para mejorar el desempeño del personal son diversas y están orientadas a fomentar tanto el desarrollo profesional como la eficiencia en el trabajo diario
2. ¿Qué métodos de evaluación de desempeño se aplican en la ferretería Colombatti y cómo se asegura que estos métodos sean justos y efectivos?	En la ferretería Colombatti, se utilizan varios métodos de evaluación de desempeño para garantizar que los empleados reciban una valoración justa y precisa. Estos métodos están diseñados para ser objetivos, transparentes y enfocados en el desarrollo continuo del personal
3. ¿Qué programas de capacitación y desarrollo profesional se ofrecen a los empleados de la ferretería Colombatti y cómo contribuyen estos programas a la retención del personal?	En la ferretería Colombatti, se ofrece una variedad de programas de capacitación y desarrollo profesional que están diseñados para fomentar el crecimiento continuo de los empleados y mejorar sus habilidades. Estos programas no solo contribuyen al desarrollo profesional individual, sino que también juegan un papel crucial en la retención del personal

4. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la ferretería Colombatti en términos de retención de personal y qué estrategias se han implementado para superar estos desafíos?

La ferretería Colombatti enfrenta varios desafíos en términos de retención de personal, que son comunes en el sector y afectan a muchas organizaciones.

5. ¿Cómo influye la cultura organizacional de la ferretería Colombatti en la satisfacción y lealtad de los empleados, y qué medidas se toman para fomentar un ambiente de trabajo positivo?

La cultura organizacional de la ferretería Colombatti tiene un impacto significativo en la satisfacción y lealtad de los empleados. Una cultura positiva y alineada con los valores y objetivos de la empresa contribuye a un ambiente de trabajo saludable y motivador.

Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

4.2 Análisis e interpretación de datos.

La comunicación interna en la ferretería Colombatti es percibida de manera variada por sus empleados. Aunque un 30% considera la comunicación como "Muy buena", hay una distribución equilibrada en las categorías "Buena", "Regular" y "Mala", indicando la existencia de diversas opiniones y la necesidad de mejoras con un 20% cada uno. Un 10% tiene una percepción "Muy mala", lo que, aunque minoritario, no debe ser ignorado. Para optimizar la cohesión y eficiencia interna, es fundamental abordar las preocupaciones de quienes tienen una visión menos positiva, mientras se fortalecen los aspectos ya bien valorados.

La igualdad en los porcentajes de "Buena" y "Mala" sugiere una percepción polarizada sobre la comunicación interna. Mientras que algunos empleados ven las oportunidades de desarrollo y capacitación como positivas, otros las encuentran deficientes. La representación de las categorías "Muy buena" y "Regular" como menor y equilibrada refleja una percepción que no es ni excesivamente positiva ni excesivamente negativa

Respecto al conocimiento de los objetivos y metas de desempeño, El hecho de que la mayoría considere que los objetivos y metas son "Regulares" (40%) sugiere que la claridad es un área que necesita atención. La percepción de que los objetivos son medianamente claros indica que puede haber falta de comunicación o detalles en la forma en que se presentan los objetivos. Entre "Buena" y "Muy buena" combinadas representan un 50%, mostrando que, aunque no todos están completamente satisfechos, una parte significativa encuentra que los objetivos son bastante claros. El bajo porcentaje en la categoría "Mala" y la ausencia de "Muy mala" sugieren que las percepciones extremadamente negativas son raras, pero aun así es importante abordar las preocupaciones de quienes las tienen

La gestión de recursos humanos también muestra áreas de preocupación. La mayoría de los empleados considera que la gestión de recursos humanos es "Mala" (40%). Esto sugiere que existen problemas significativos en este aspecto que necesitan ser abordados con urgencia. Un 30% percibe la gestión como "Regular", indicando que, aunque la gestión es vista como aceptable, no cumple con las expectativas óptimas. Esto podría implicar áreas para mejorar y optimizar. Solo un 30% de los encuestados tiene una percepción positiva de la gestión, con un 20% considerándola "Buena" y un 10% "Muy buena". Esto señala que mientras algunos empleados valoran aspectos positivos, la percepción general es más crítica. La ausencia de respuestas en "Muy mala" sugiere que no hubo opiniones extremadamente negativas, pero la presencia del 40% en "Mala" muestra una percepción crítica que debe ser atendida.

En términos de carga de trabajo La percepción de que la carga de trabajo es "Mala" para el 50% de los encuestados es alarmante. Esto indica que una mayoría significativa está enfrentando problemas con la cantidad o distribución del trabajo, lo que podría afectar la moral, el desempeño y la retención de empleados. El 30% que considera la carga de trabajo "Regular" puede estar experimentando una carga que no es ideal pero que es tolerable. Esto sugiere que hay margen para mejorar, pero no es visto como un problema crítico. Solo un 20% de los encuestados considera que la carga de trabajo es "Adecuada", lo que indica que la percepción positiva es limitada y que muchos empleados podrían no estar satisfechos con el equilibrio actual.

La retroalimentación sobre el desempeño también es un área de mejora. El hecho de que el 50% de los encuestados recibe retroalimentación "Rara vez" es una señal clara de que la retroalimentación regular es una preocupación significativa. La falta de feedback frecuente puede afectar negativamente el desempeño, la moral y la motivación de los empleados. Un 30% recibe

retroalimentación "A veces", lo que sugiere que hay una oportunidad para mejorar la consistencia en la entrega de feedback. Aunque estos empleados reciben retroalimentación, no es con la regularidad que podría ser útil. Solo el 20% de los empleados recibe retroalimentación "A menudo", lo que indica que una minoría está experimentando un nivel de comunicación y apoyo que podría estar contribuyendo positivamente a su desempeño.

La motivación laboral presenta una perspectiva positiva, ya que el (40%) de empleados que se siente motivada "Ocasionalmente" sugiere que la motivación puede ser inconstante y que puede haber factores que influyen en la fluctuación de la motivación a lo largo del tiempo. El 30% de los empleados que se sienten motivados "Con frecuencia" muestra que existen aspectos del trabajo que son inspiradores y motivadores para una parte del personal. Esto puede ser un indicador de prácticas efectivas que podrían ser amplificadas. Mientras que el restante del 30% se siente motivado "Raramente" señala una preocupación importante. Estos empleados pueden estar enfrentando problemas significativos que impactan negativamente su motivación, lo que puede afectar su desempeño y satisfacción laboral.

Sobre si la ferretería Colombatti es un buen lugar para trabajar, La alta proporción de empleados que recomendaría la empresa "Con frecuencia" (40%) sugiere que hay aspectos del lugar de trabajo que son altamente valorados y que contribuyen a una percepción positiva general. El 40% que recomendaría "Algunas ocasiones" indica que hay una percepción mixta, lo que sugiere que la experiencia laboral puede variar y que podría haber áreas para mejorar para transformar esas percepciones en recomendaciones más consistentes. El 20% que "Raramente" recomendaría la empresa refleja preocupaciones significativas o insatisfacción que podrían ser indicativos de problemas específicos que deben abordarse para mejorar la percepción general.

Por último, en cuanto a los beneficios ofrecidos adicionales por la ferretería el 50% de los empleados recibe beneficios adicionales "Constantemente" sugiere que la empresa está cumpliendo de manera efectiva con su promesa de ofrecer estos beneficios, lo que puede contribuir positivamente a la satisfacción y lealtad del personal. El 40% que recibe beneficios "Con frecuencia" indica que, aunque la mayoría tiene acceso a beneficios en muchas ocasiones, podría haber una variabilidad que impide la garantía total de estos beneficios para todos los empleados. El 10% que recibe beneficios "Ocasionalmente" sugiere que hay un acceso limitado o irregular a estos beneficios, lo que podría reflejar inconsistencias en la implementación o distribución de los mismos

4.3 Conclusiones

Los resultados de la encuesta en la ferretería Colombatti revelan varias conclusiones La percepción sobre la comunicación interna muestra una diversidad de opiniones, con una tendencia hacia una percepción positiva en la calificación **Muy buena**. Sin embargo, también existe un grupo considerable que ve la comunicación interna de manera regular o mala, lo que sugiere áreas de mejora.

La percepción general sobre las oportunidades de desarrollo y capacitación en la ferretería Colombatti es variada. Existe una polarización clara entre las opiniones positivas (**Muy buena** y **Buena** suman el 50%) y las negativas (**Regular** y **Mala** suman el 50%). Esto podría indicar que las experiencias individuales varían significativamente, posiblemente debido a factores específicos como el rol, la ubicación, o las expectativas personales.

Otra conclusión importante es la percepción del conocimiento sobre los objetivos y metas de desempeño. Aunque La percepción general sobre la claridad de los objetivos y metas de

desempeño está distribuida principalmente entre Regular y Buena. Aunque la mayoría encuentra los objetivos medianamente claros (Regular) o claros (Buena), todavía hay espacio para mejorar la comunicación y la definición de estos objetivos. La minoría que encuentra los objetivos muy claros sugiere que hay buenas prácticas en algunos sectores que podrían ser replicadas.

La gestión de recursos humanos también requiere atención, ya que es predominantemente negativa, con una mayoría que califica la gestión como Mala o Regular. La ausencia de calificaciones de Muy buena indica que no hay un alto nivel de satisfacción con la gestión en su totalidad. Considerando la calificación Muy mala sugiere que, aunque hay problemas graves, no todos los empleados los perciben de la misma manera.

Respecto a la carga de trabajo no encontramos la percepción general sobre la carga de trabajo es predominantemente negativa, con la mitad de las personas que la encuentran inadecuada. La mayoría de las respuestas se agrupan en las calificaciones Regular y Mala, indicando que hay un consenso general en que la carga de trabajo podría mejorarse. La falta de calificaciones de Muy buena sugiere que no hay alta satisfacción con la carga de trabajo en general

En el ámbito de la retroalimentación El hecho de La percepción general es que la retroalimentación sobre el desempeño no es suficientemente frecuente, con la mayoría de las respuestas en las categorías Rara vez y A veces. La falta de retroalimentación regular puede impactar negativamente en el desarrollo profesional y la motivación de los empleados. La menor frecuencia de la calificación A menudo indica que no se está cumpliendo con la práctica recomendada de proporcionar retroalimentación regular.

Un tema que es de importancia en cuanto a la motivación para dar lo mejor en el trabajo muestra una tendencia a estar en el medio, con una mayoría que se siente motivada a veces, pero no siempre. La presencia de respuestas tanto en A menudo como en Rara vez indica una diversidad en la motivación entre los empleados. La distribución sugiere que hay factores que afectan la motivación y que podrían ser mejorados para aumentar el porcentaje de empleados que se sienten motivados a menudo.

Tomando como recomendación a ser parte de la ferretería como un buen lugar para ser un colaborador La mayoría de los empleados tiene una percepción positiva de la empresa, ya que la recomendación como un buen lugar para trabajar se distribuye principalmente entre A menudo y A veces. Aunque la empresa recibe una recomendación positiva de manera consistente, la presencia de calificaciones en A veces en lugar de A menudo sugiere que hay áreas de mejora para alcanzar un nivel de recomendación más sólido.

Por último, beneficios ofrecidos por la ferretería respondieron que los beneficios adicionales son positivos, con la mayoría de los empleados indicando que estos beneficios se brindan con frecuencia o siempre. La baja proporción de respuestas en **A veces** sugiere que los beneficios adicionales no son una experiencia ocasional para la mayoría de los empleados, sino más bien una práctica consistente

4.4 Recomendaciones.

Para mejorar la comunicación interna en la ferretería Colombatti, es esencial establecer canales de comunicación más claros y efectivos. Organizar reuniones regulares donde se pueda compartir información importante y recibir feedback de los empleados puede ser un buen inicio. También, implementar herramientas digitales como plataformas de mensajería interna o boletines informativos puede asegurar que todos estén al tanto de las novedades y objetivos de la empresa.

Para abordar la falta de oportunidades de desarrollo y capacitación, la empresa debería considerar la creación de un programa de formación continuo. Ofrecer talleres, cursos online y programas de mentoría puede ayudar a los empleados a adquirir nuevas habilidades y avanzar en sus carreras. Además, es crucial comunicar claramente las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, para que los empleados sepan cómo pueden progresar.

En cuanto a la comprensión de los objetivos y metas de desempeño, asegurarse de que los objetivos y metas estén claramente comunicados a todos los empleados. Implementar procedimientos claros y uniformes para establecer y comunicar los objetivos de desempeño. Realizar sesiones informativas periódicas donde se expliquen los objetivos de la empresa y cómo cada empleado contribuye a ellos puede ser muy beneficioso. Además, proporcionar documentos escritos o recursos online que los empleados puedan consultar en cualquier momento puede ayudar a reforzar esta información.

La gestión de recursos humanos necesita una revisión exhaustiva. Implementar mejoras en las áreas que son críticas para los empleados, como la comunicación, el desarrollo profesional y la resolución de conflictos. Involucrar a los empleados en el proceso de mejora a través de

encuestas, reuniones de retroalimentación y sesiones de brainstorming. Ofrecer capacitación a los responsables de recursos humanos para mejorar sus habilidades en gestión y liderazgo

Para la distribución de la carga de trabajo sea adecuada: Evaluar si la carga actual está bien distribuida y si se puede ajustar para mejorar el equilibrio. Recopilar más detalles a través de encuestas o entrevistas para entender mejor las razones detrás de la percepción negativa. Considerar la posibilidad de redistribuir tareas o aumentar los recursos para aliviar la carga de trabajo. Implementando medidas para ayudar a los empleados a manejar mejor su carga de trabajo, como capacitación en gestión del tiempo o asistencia adicional.

En cuanto a la retroalimentación mediante un proceso estructurado para proporcionar retroalimentación regular a todos los empleados. Asegurarse de que los líderes y supervisores estén capacitados en la importancia y la técnica de dar retroalimentación constructiva. Programando revisiones de desempeño regulares para asegurar que la retroalimentación se dé de manera sistemática.

Para aumentar la motivación y la percepción positiva del lugar de trabajo, la ferretería Colombatti debería centrarse en reconocer y recompensar el buen desempeño de manera más constante. Implementar programas de reconocimiento donde se destaquen los logros de los empleados y ofrecer beneficios adicionales como días libres extra, bonos de rendimiento o actividades de team building pueden ayudar a crear un ambiente laboral más positivo y satisfactorio.

Ante la recomendación como un buen lugar de trabajo investigar y abordar las áreas que podrían estar afectando la percepción de algunos empleados que no recomendarían la empresa. Continuar y potenciar las prácticas que contribuyen a una buena experiencia laboral. Realizar

encuestas de satisfacción y retroalimentación para obtener información específica sobre lo que los empleados valoran y lo que se puede mejorar. Enfocando esfuerzos en construir y mantener un ambiente de trabajo que sea apreciado por la mayoría de los empleados.

Cabe recalcar sobre los beneficios adicionales asegurarse de que todos los empleados estén informados sobre los beneficios adicionales que ofrece la empresa, continuar ofreciendo beneficios adicionales de manera consistente para mantener la satisfacción de los empleados; Obtener opiniones de los empleados sobre los beneficios actuales y considerar la introducción de nuevos beneficios basados en sus necesidades y expectativas.

Capítulo V

5. Propuesta Teórica de la Aplicación

5.1 Título de la Propuesta de Aplicación

Plan estratégico para el mejoramiento del desempeño laboral y la retención del personal.

5.2 Antecedentes

En el centro de la actividad ferretera la ferretería Colombatti, un negocio familiar con una larga historia en la localidad, Colombatti ha crecido enormemente y se ha vuelto esencial para profesionales y aficionados de la industria de la construcción y el mantenimiento. Con un equipo heterogéneo y dedicado, la compañía se enfrenta a retos modernos propios de la administración de recursos humanos, especialmente en la mejora del rendimiento y la retención del personal.

La administración exitosa de recursos humanos implica más que solo una estrategia; es un compromiso con el bienestar y crecimiento de cada individuo en el equipo de trabajo. En un contexto competitivo que presenta la rotación laboral constante y una demanda por habilidades especializadas, es vital que Colombatti pueda mantener a su personal motivado y comprometido. Este problema se presenta no solo en las ferreterías, sino en varios negocios minoristas, donde la correcta administración de los empleados puede ser fundamental para el progreso de la organización.

La investigación bibliográfica indica que las estrategias como el fortalecimiento de capacidades, la promoción de un ambiente laboral inclusivo y la valoración apropiada del rendimiento son esenciales para aumentar tanto la eficiencia como la satisfacción en el trabajo. En investigaciones anteriores subrayan la importancia de establecer programas de formación constante y brindar vías claras de desarrollo profesional para promover la fidelidad y la dedicación a largo plazo de los empleados. Estas acciones no solo refuerzan la relación entre la organización y su personal, sino que también aumentan la reputación y la competitividad de la empresa en el mercado local.

El propósito de esta investigación es analizar de qué manera la ferretería Colombatti podría implementar y ajustar estas tácticas a su entorno particular en el año 2023. Al realizar esta acción, se busca no solo mejorar la posición competitiva de la empresa, sino también fomentar un entorno laboral más enriquecedor y satisfactorio para todos los empleados. Mediante un estudio empírico y trabajando de cerca con la dirección y los empleados de Colombatti, este proyecto busca proporcionar sugerencias específicas y factibles que tengan un efecto positivo tanto en el funcionamiento de la organización como en la felicidad de los integrantes de este ambiente laboral.

5.3 Justificación

La creación de esta propuesta de la aplicación nace de la urgente necesidad de mejorar las prácticas de gestión de recursos humanos en la Ferretería Colombatti en el año 2023. Siendo una organización arraigada en la localidad, Colombatti se enfrenta no solo a desafíos típicos en la administración de personal, como alta rotación y retención de talento, sino que también busca preservar y reforzar su reputación como empleador preferido en la industria de ferretería.

La sugerencia de implementar las tácticas más eficientes en la administración de recursos humanos en la ferretería Colombatti se sustenta en la urgencia de enfrentar los retos particulares que impactan en el rendimiento y la retención del personal. Es fundamental aplicar estas tácticas para resolver los problemas como la elevada rotación del personal y la escasa implicación laboral, que pueden afectar de forma muy negativa a la productividad y a la satisfacción del cliente. Al poner en práctica estas tácticas, la ferretería podrá crear los cimientos necesarios para mejorar de forma constante y competir en el mercado de la ferretería local.

Además, la justificación de la propuesta de la aplicación se basa en su capacidad para brindar un enfoque muy práctico y contextualizado que se ajusta a las condiciones y expectativas del entorno. La incorporación de los métodos actuales de gestión de los recursos humanos, combinada con la adecuación a las particularidades de la empresa y del área, facilitará la aplicación exitosa de las mejoras sugeridas. Implementar estas tácticas no solo favorecerá a la ferretería sino también al optimizar la administración del personal y disminuir el índice de rotación, sino que también funcionará como un ejemplo a seguir para otras ferreterías en la zona que enfrentan retos muy parecidos. Este argumento destaca la importancia y utilidad de las

sugerencias en la constante mejora de la Gestión de Recursos Humanos, garantizando la eficacia y pertinencia de las soluciones al entorno particular de la organización.

Es crucial enfrentar estas dificultades a través de tácticas particulares creadas para potenciar la productividad y la permanencia de los empleados. Al dedicar recursos al crecimiento y bienestar de su personal, Colombatti no solo mejorará la atención al cliente, sino que también aumentará su habilidad para destacarse en un mercado competitivo y desafiante.

La importancia de este estudio está en su capacidad para crear información práctica y útil en el ámbito especializado de la ferretería minorista. Mediante un enfoque práctico y de trabajo en equipo, se intentará detectar las necesidades y metas del personal, así como posibles áreas de mejora para realizar cambios significativos.

En síntesis, la propuesta de implementar este estudio aborda una necesidad urgente en la ferretería Colombatti y ofrece ventajas concretas para la empresa y sus trabajadores. Se prevé que al mejorar la administración de recursos humanos se fortalezca la unidad interna, se disminuya la rotación de empleados y se mejore la percepción de la empresa como un empleador comprometido con el crecimiento profesional y personal de sus trabajadores. Además, se espera que estas mejoras tengan un impacto positivo en la rentabilidad y sostenibilidad a largo plazo de Colombatti en el mercado local.

5.4 Objetivos

5.4.1 Objetivo General

Identificar los métodos eficaces de la administración de personal en la Ferretería Colombatti en el año 2023, contrastando prácticas vigentes con teorías anteriores y evaluando su efecto en la satisfacción y permanencia del personal.

5.4.2 Objetivos Específicos

1.- Examinar las estrategias de gestión de personal en la ferretería Colombatti durante 2023, buscando áreas para mejorar y reforzar.

2.- Medir cómo las estrategias aplicadas han afectado la satisfacción y rendimiento de los empleados de la empresa, a través de encuestas y entrevistas organizadas.

3.- Ofrecer sugerencias específicas para mejorar la administración de recursos humanos en Colombatti, dirigidas a aumentar la retención de empleados y el clima laboral en el año 2023.

5.5 Aspectos Básicos de la propuesta de Aplicación

La propuesta de una implementación para la optimizar de la administración de los recursos humanos en la ferretería Colombatti se fundamenta en varios aspectos clave elaborados para enfrentar los problemas particulares de su rendimiento y la retención de los empleados. En primer lugar, se sugiere la puesta de un completo programa de formación y crecimiento laboral. Este plan contará con los entrenamientos regulares, talleres sobre las habilidades suaves y técnicas, y posibilidades de obtener más certificaciones. La meta es proporcionar a los trabajadores las habilidades requeridas para realizar todas sus tareas de forma más eficiente y promover su desarrollo dentro de la ferretería.

En segundo lugar, la propuesta incluye la evaluación y el perfeccionamiento de las políticas de compensación y los beneficios. Se plantea también llevar a cabo una comparación de las políticas de remuneración y los beneficios proporcionados en el sector ferretero para garantizar la competitividad de la ferretería Colombatti en el ámbito laboral. La evaluación contemplará las modificaciones en los salarios, la introducción de los incentivos según el rendimiento y la potenciación de los beneficios, tales como los seguros médicos y los planes de retiro como es la jubilación. El propósito de estos cambios es incrementar la satisfacción y fidelidad de los colaboradores al valorar y premiar su aportación a la compañía.

Por último, la propuesta contempla establecer un entorno laboral que estimule la implicación y la participación activa de todos los trabajadores. Se establecerán también los métodos de gestión participativa que fomenten la comunicación abierta entre todos, la retroalimentación constante y la valoración de los éxitos. Se implementarán las encuestas de

clima organizacional para analizar con frecuencia la satisfacción y las oportunidades de mejora en el trabajo. También se crearán los comités de trabajadores para incluir al personal en la toma de decisiones y en la creación de proyectos que impacten su trabajo. Estas acciones ayudarán a fomentar una cultura empresarial positiva y a mejorar la relación entre el personal y la ferretería.

La intervención finalizará con una revisión detallada de los resultados logrados en los meses siete y ocho. En esta evaluación se realizarán encuestas antes y después de la intervención, además de análisis cualitativos para evaluar el efecto de las actividades en la comunidad. Reuniones regulares que se celebrarán para modificar estrategias según sea preciso, garantizando que los resultados sean registrados y puedan servir de referencia para futuros programas de salud comunitaria en contextos parecidos.

El equipo de Recursos Humanos de la Ferretería Colombatti dirigirá la intervención, con el respaldo de un consultor externo especializado y bajo la supervisión, la actividad se realizará en las oficinas principales de la compañía, donde se gestionarán todas las tareas vinculadas con la recopilación de información, evaluación y planificación, así como la ejecución de tácticas.

La intervención se llevará a cabo de manera estructurada durante varios meses. Durante el primer mes, se enfocará en la preparación y planificación, lo cual implicará modificar el diseño metodológico, obtener los permisos necesarios y seleccionar participantes para entrevistas y grupos focales. En los meses dos y tres, se llevará a cabo la recolección de información a través de entrevistas semiestructuradas y grupos focales con empleados clave de distintos departamentos, realizadas en la Ferretería Colombatti. En el cuarto mes, se llevará a cabo la

evaluación y estudio de la información recolectada para detectar tendencias y puntos a mejorar en la administración de personal.

Se pondrán en marcha las estrategias creadas a partir de los resultados del análisis anterior. Esto implicará la creación de programas de formación y mejora laboral, así como la supervisión constante de la efectividad de estas tácticas a través de indicadores de rendimiento y retroalimentación del personal. Se llevará a cabo una evaluación constante y un seguimiento, que consistirá en encuestas de clima laboral y evaluaciones de satisfacción, para asegurar la eficacia a largo plazo de las medidas puestas en marcha.

5.5.1 Estructura general de la propuesta

Durante esta etapa inicial, el equipo de Recursos Humanos de la Ferretería Colombatti, realizará la elaboración y organización minuciosa de la intervención. Se modificará la metodología de diseño para asegurar su pertinencia y eficacia dentro del entorno empresarial en particular. Las tareas a realizar abarcarán la evaluación de estudios pertinentes, la creación de herramientas de recopilación de datos adecuadas a las necesidades detectadas, y la gestión de los permisos indispensables para recopilar datos y contar con la participación de los trabajadores. Se hará un seguimiento del progreso a través de reuniones regulares con el equipo de Recursos Humanos y un consultor externo, garantizando que esté en línea con los objetivos estratégicos de la empresa.

La fase dos se enfocará en llevar a cabo con las estrategias sugeridas, como mejorar los programas de formación, revisar las políticas de la remuneración y como reforzar el entorno laboral. En esta fase se llevarán a cabo los programas de entrenamiento, se actualizarán los

paquetes de los beneficios y se pondrán en práctica las técnicas de la gestión participativa. Al final, se realizará una etapa de monitoreo y de evaluación para medir el efecto de las nuevas estrategias y realizar los cambios necesarios. La propuesta se caracteriza por su organización y la fundamentación en la información, centrada en la mejora constante y la adecuación a las demandas cambiantes de la compañía.

La disposición general de la propuesta para incrementar el manejo de personal en la ferretería se divide en las múltiples etapas fundamentales para garantizar la ejecución exitosa y la productividad de las estrategias sugeridas. Durante la etapa inicial, se realizará un análisis más detallado de las prácticas actuales de Gestión de Recursos Humanos a través de las encuestas a los trabajadores, las entrevistas con el personal involucrado y la revisión de los datos internos. Los resultados del análisis dirigirán la creación de un plan de acción muy minucioso que contenga las metas específicas, horario de las actividades y los materiales requeridos.

En la etapa posterior, se recopilarán datos cualitativos y cuantitativos sobre la gestión de recursos humanos y la situación del personal en la Ferretería Colombatti. En esta fase se llevarán a cabo entrevistas semiestructuradas con empleados clave de distintos departamentos, además de la coordinación de grupos focales para indagar en percepciones y opiniones sobre las prácticas actuales. Además, se realizará una revisión de documentos sobre políticas internas relacionadas con la gestión del personal. El equipo de Recursos Humanos, con la asistencia del consultor externo, se encargará de llevar a cabo de manera exitosa estas acciones, garantizando la calidad y veracidad de la información recolectada.

Después de recolectar los datos, se llevará a cabo un análisis detallado para descubrir patrones, identificar áreas de mejora y encontrar oportunidades para intervenir en la gestión de recursos humanos. El equipo de Recursos Humanos, en estrecha colaboración con el consultor externo y los analistas de datos, analizará los resultados para obtener conclusiones importantes y hacer recomendaciones estratégicas respaldadas por evidencia. Se organizarán reuniones periódicas para revisar y analizar los resultados con el fin de mantener informada a la dirección sobre los descubrimientos iniciales y las áreas de acción potenciales.

Durante la etapa de ejecución, se crearán y aplicarán tácticas particulares con el propósito de mejorar la administración de personal en la Ferretería Colombatti. Esto implicará crear y ejecutar programas de formación y crecimiento laboral, junto con la creación de sistemas para monitorear indicadores importantes de desempeño y satisfacción de los empleados. El departamento de recursos humanos colaborará estrechamente con los gerentes de área y supervisores para asegurar que las intervenciones propuestas sean efectivas. Se llevarán a cabo revisiones regulares para monitorear los avances y realizar cambios según lo requerido, con reuniones trimestrales con la gerencia para evaluar cómo han impactado las estrategias implementadas y realizar ajustes estratégicos si es preciso.

5.5.2 Componentes

La sugerencia para mejorar la administración de recursos humanos en la ferretería Colombatti incluye varios elementos muy fundamentales que se combinan para abordar de forma completa los desafíos detectados. Una de las partes más fundamentales es el plan de la formación y el crecimiento. El objetivo de este programa será capacitar a los trabajadores en las

competencias más técnicas y de la comunicación requeridas para avanzar en sus carreras y potenciar su rendimiento laboral. Contendrá muchos cursos de actualización, workshops interactivos y chances para crecimiento laboral, tales como las certificaciones y los talleres. Este elemento pretende no solamente mejorar las habilidades del personal, sino también incentivar a los empleados al brindarles una guía muy definida para su progreso dentro de la ferretería.

La recomendación para mejorar es la gestión de personal en la ferretería que abarca diversos aspectos esenciales que se integran para abordar plenamente los desafíos identificados. El plan de capacitación y el desarrollo es muy importante. El propósito de este programa es enseñar a los empleados las habilidades técnicas y de comunicación necesarias para progresar en sus carreras profesionales y mejorar su desempeño en el trabajo. Esto incluirá las clases de actualización, los talleres interactivos y las oportunidades de desarrollo profesional, como las certificaciones y los seminarios. Este componente tiene como objetivo no solo desarrollar las habilidades de los empleados, sino también motivarlos al proporcionarles una dirección clara para avanzar en la empresa y en sus vidas personales.

El enfoque del proyecto es mejorar la administración del personal en la Ferretería Colombatti durante el próximo año 2023. Será realizado por el equipo de Recursos Humanos, los participantes clave son líderes de departamento y supervisores, así como todos los empleados involucrados en la recolección de datos y la planificación de estrategias. Se creará una estrecha colaboración con la dirección ejecutiva y el consultor externo con el fin de llevar a cabo programas de formación, crecimiento profesional y evaluación constante del rendimiento, empleando indicadores clave para evaluar la influencia en la retención de empleados y la satisfacción laboral.

El departamento de recursos humanos se encargará de llevar a cabo y supervisar las estrategias planteadas, y el experto externo contribuirá con su experiencia en el análisis de datos y recomendaciones estratégicas. La evaluación se llevará a cabo a través de encuestas de ambiente laboral, entrevistas y análisis de datos comparativos, garantizando una mejora constante respaldada por pruebas. El enfoque integrado en la Ferretería Colombatti busca mejorar el ambiente laboral y fomentar el crecimiento personal, lo que ayuda a su competitividad y sostenibilidad en el mercado.

5.6 Resultados esperados de la propuesta de aplicación

5.6.1 Alcance de la alternativa

Dentro del marco de la ferretería Colombatti, el plan de gestión de recursos humanos para el año 2023 busca principalmente aplicar tácticas novedosas para mejorar el rendimiento y promover la retención del personal con talento. El objetivo es crear un entorno de trabajo que fomente el crecimiento personal y profesional de los empleados, aumentando su dedicación a los objetivos de la empresa. Esto se conseguirá implementando programas de educación constante, ofreciendo incentivos apropiados y estableciendo un sistema de evaluación equitativo y claro. También, se pretende fortalecer la comunicación interna y el liderazgo efectivo, generando un ambiente favorable para el desarrollo personal y grupal.

Se prevé que la ferretería Colombatti experimente una notable mejora en la satisfacción laboral y en la motivación de su equipo humano como resultado esperado. La mejora llevará a una mayor productividad y calidad en la atención al cliente, así como a una disminución considerable en la rotación de empleados. Incrementar la retención del talento permitirá a la

empresa conservar un grupo estable y bien preparado, garantizando la continuidad en sus operaciones y reforzando su posición competitiva en el mercado. En síntesis, el objetivo del proyecto es establecer un sistema de administración de personal que no solo mejore los resultados de la empresa, sino que también impulse el bienestar y el crecimiento completo de los empleados.

Referencias Bibliográficas

Bibliografía

- Armatrong. (2019). *La gestión del talento*. Pearson.
- Burbano. (2022). *Implementación de programas de capacitación. : Guía práctica para empresas*. Editorial Normas APA.
- Fernández. (2021). Identificación de factores que influyen en la retención del talento: Un análisis comparativo entre sectores. ., *Revista de Gestión del Talento*, 20(2), 75-88.
- González, J. (2018). Características y desafíos de las ferreterías en el mercado actual. *Revista de Gestión de Ferreterías*, 15(2), 45-58.
- Marsal, M. y. (2002). *Capital Humano y sus beneficios*. Pearson.
- Martínez. (2023). Estrategias y técnicas de reclutamiento efectivas: Un enfoque centrado en el talento. *Revista de Gestión de Recursos Humanos*, 29(1), 45-58.
- Meyer. (1997). *El compromiso organizacional y sus componentes*. Sage Publications.
- Milkovich, G. T. (2018). *Compensación*. . McGraw-Hill Education.
- Pérez, A. (2019). Importancia de la capacitación y desarrollo del personal en el sector ferretero. *Revista de Desarrollo Profesional*, 10(1), 33-47.
- Phillips. (2003). *Estrategias efectivas de retención de talento humano*. Butterworth-Heinemann.
- Robbins. (2019). *La satisfacción laboral y aspectos del trabajo*. Pearson.
- Robbins, S. P. (2019). *Comportamiento Organizacional (17a ed.)*. . Pearson Educación.

- Rodriguez, S. (2021). Estrategias motivacionales para aumentar el compromiso del personal en ferreterías. *Revista de Psicología Organizacional*, 36(4), 210-225.
- Scott, D. (2020). *Gestión de recursos humanos: Enfoque por competencias (7ma ed.)*. Pearson Educación.
- Suarez, J. (2023). Estrategias de retención del talento humano en ferreterías. *Revista de Gestión del Talento*, 19(2), 75-88.
- Tannenbaum, S. I. (2019). *La gestión de recursos humanos en el siglo XXI*. Routledge.
- Torres, L. (2022). Estrategias efectivas de selección y reclutamiento de personal para ferreterías. *Revista de Gestión de Recursos Humanos*, 28(3), 112-127.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Manual de Gestión de Recursos Humanos de Armstrong (15ª ed.)*. Kogan Page.
- Dessler, G. (2021). *Administración de Recursos Humanos (16ª ed.)*. Pearson.
- Noe, R. A., Hollenbeck, J. R., Gerhart, B., & Wright, P. M. (2020). *Fundamentos de la Gestión de Recursos Humanos (8ª ed.)*. McGraw-Hill Educación.
- Bratton, J., & Gold, J. (2019). *Gestión de Recursos Humanos: Teoría y Práctica (6ª ed.)*. Palgrave Macmillan.
- Jackson, S. E., Schuler, R. S., & Werner, S. (2022). *Gestión de Recursos Humanos (13ª ed.)*. Cengage Learning.
- Stone, R. J. (2021). *Gestión de Recursos Humanos (10ª ed.)*. John Wiley & Sons.

Werner, J. M., & DeSimone, R. L. (2022). *Desarrollo de Recursos Humanos* (8ª ed.). Cengage Learning.

Kramar, R., & Syed, J. (2020). *Gestión de Recursos Humanos: Perspectivas Estratégicas e Internacionales* (2ª ed.). Palgrave Macmillan.

Marchington, M., Wilkinson, A., Donnelly, R., & Kynighou, A. (2020). *Gestión de Recursos Humanos en el Trabajo* (7ª ed.). Kogan Page.

Torrington, D., Hall, L., Taylor, S., & Atkinson, C. (2020). *Gestión de Recursos Humanos* (11ª ed.). Pearson.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Comportamiento Organizacional* (18ª ed.). Pearson.

Pynes, J. E. (2020). *Gestión de Recursos Humanos para la Administración Pública* (5ª ed.). Jossey-Bass.

Ulrich, D., & Dulebohn, J. H. (2021). *Recursos Humanos: Fundamentos y Prácticas* (1ª ed.). Springer.

Lussier, R. N., & Achua, C. F. (2020). *Gestión de Recursos Humanos* (6ª ed.). Sage Publications.

Kessler, I., & Clegg, C. (2020). *Human Resource Management and Organizational Performance* (1ª ed.). Routledge.

Pardo, M. (2019). *Gestion del Talento Humano* (1ª ed.). McGraw-Hill Education.

Gómez-Mejía, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2021). *Gestión de Recursos Humanos* (8ª ed.). Pearson.

Martínez, J. (2021). *Dirección de Personas en las Organizaciones* (3ª ed.). Ediciones Pirámide.

Rodríguez, A., & Martínez, A. (2020). *Gestión Estratégica de Recursos Humanos* (2ª ed.). Ediciones Díaz de Santos.

Hernández, E., & Pérez, J. (2022). *La Gestión de Recursos Humanos en el Siglo XXI* (1ª ed.). Editorial Alfa omega.

Fegley, S. (2020). *Human Resources: A Manager's Guide* (2ª ed.). Routledge.

Ruel, H., & Bondarouk, T. (2019). *Estrategias en Recursos Humanos y Desempeño Organizacional* (1ª ed.). Springer.

Rodríguez, R. (2021). *Gestión de Recursos Humanos: Teoría y Aplicaciones* (4ª ed.). Editorial McGraw-Hill.

Barrena, R., & Gámez, E. (2022). *Desempeño Organizacional y Gestión de Recursos Humanos* (1ª ed.). Ediciones Granica.

Aguinis, H. (2021). *Performance Management* (4ª ed.). Pearson.

Cardy, R. L., & Leonard, B. (2021). *Gestión del Desempeño* (1ª ed.). Routledge.

Cascio, W. F. (2020). *Managing Human Resources* (10ª ed.). McGraw-Hill Education.

González, A., & Sánchez, J. (2019). *Gestión de Talento y Competitividad* (1ª ed.). Editorial Síntesis.

DeNisi, A. S., & Murphy, K. R. (2021). *Evaluación y Gestión del Desempeño* (4ª ed.). Routledge.

Kline, T. J. B., & Sulsky, L. M. (2021). *Psicología Organizacional* (2ª ed.). Sage Publications.

Shuler, R. S., & Jackson, S. E. (2020). *Gestión de Recursos Humanos en Contexto* (1ª ed.). Routledge.

Lynch, J., & Gorman, K. (2021). *Gestión Estratégica de Recursos Humanos* (1ª ed.). Routledge.

Becker, B. E., & Huselid, M. A. (2020). *El Impacto de la Gestión de Recursos Humanos en el Desempeño Organizacional* (2ª ed.). Oxford University Press.

Mello, J. A. (2022). *Gestión Estratégica de Recursos Humanos* (5ª ed.). Cengage Learning.

Witt, L. A., & Ferris, G. R. (2020). *Gestión de Recursos Humanos: Perspectivas e Investigación* (1ª ed.). Routledge.

Anexo 1. Encuesta

Encuesta: Sobre la gestión de recursos humanos, estrategia en el desempeño y retención del personal de la ferretería Colombatti, con el objetivo de evaluar la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Objetivo General: Analizar la gestión de recursos humanos, estrategia en el desempeño y retención del personal de la ferretería Colombatti.

Por favor, lea detenidamente las preguntas y escoja la opción que usted crea necesaria.

Tabla 3*Encuesta realizada a colaboradores en la ferretería Colombatti*

Preguntas	Alternativas	Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala
1. ¿Cómo calificarías la comunicación interna en la ferretería Colombatti?						
2. ¿Cuánto calificarías las oportunidades de desarrollo y capacitación ofrecidas por la ferretería Colombatti?						
3. ¿Qué tan claro consideras que son los objetivos y metas de desempeño establecidos por la empresa?						
4. ¿Cómo calificarías la gestión de recursos humanos en la ferretería Colombatti?						
5. ¿Consideras que la carga de trabajo es adecuada para tu puesto?						
Preguntas	Alternativas	Siempre	A menudo	A veces	Rara vez	Nunca
6. ¿Recibes retroalimentación regular sobre tu desempeño?						
7. ¿Te sientes motivado/a dar lo mejor de ti en tu trabajo?						
8. ¿Recomendarías la ferretería Colombatti como un buen lugar para trabajar?						
9. ¿Que tan frecuente brinda beneficios adicionales ofrecidos por la empresa.						

Autor: Luis Gavidia**Fuente:** Elaboración propia

Anexo 2. Entrevista

Tema: Entrevista sobre la gestión de recursos humanos, estrategia en el desempeño y retención del personal de la ferretería Colombatti, con el objetivo de evaluar la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Objetivo General: Analizar la gestión de recursos humanos, estrategia en el desempeño y retención del personal de la ferretería Colombatti

Indicaciones: Conteste las siguientes preguntas con sincera honestidad.

Tabla 4

Entrevista realizada a gerente general de la ferretería Colombatti

Preguntas	Respuesta
1. ¿Cuáles son las principales estrategias que utiliza la ferretería Colombatti para mejorar el desempeño del personal y cómo se implementan en el día a día?	
2. ¿Qué métodos de evaluación de desempeño se aplican en la ferretería Colombatti y cómo se asegura que estos métodos sean justos y efectivos?	
3. ¿Qué programas de capacitación y desarrollo profesional se ofrecen a los empleados de la ferretería Colombatti y cómo contribuyen estos programas a la retención del personal?	

4. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrenta la ferretería Colombatti en términos de retención de personal y qué estrategias se han implementado para superar estos desafíos?

 5. ¿Cómo influye la cultura organizacional de la ferretería Colombatti en la satisfacción y lealtad de los empleados, y qué medidas se toman para fomentar un ambiente de trabajo positivo?
-

Autor: Luis Gavidia

Fuente: Elaboración propia

Anexo 3. Matriz Problema – Objetivo - Hipótesis

TEMA: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA FERRETERÍA COLOMBATTI: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO Y LA RETENCIÓN DEL PERSONAL, PERIODO 2023.

Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:
¿Cómo es la gestión de recursos humanos en la Ferretería Colombatti: y cuáles son las estrategias para mejorar el desempeño que dificultan la retención del talento humano de la ciudad de Babahoyo?	Analizar la gestión de recursos humanos, estrategias en el desempeño y retención del personal de la Ferretería Colombatti.	La optimización de la gestión de recursos humanos en la ferretería Colombatti: estrategias para mejorar el desempeño que dificultan la retención del talento humano de la ciudad de Babahoyo.
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:
1- ¿Cómo afecta la falta de programas de formación y desarrollo profesional en la motivación y el desempeño del personal de la ferretería Colombatti?	1.- Investigar las políticas y programas de capacitación en desarrollo profesional implementando en la ferretería Colombatti, obteniendo un mejoramiento en el desempeño y la satisfacción laboral de los empleados.	1.- La implementación de programas de capacitación y desarrollo profesional en la ferretería Colombatti mejora significativamente el desempeño de los empleados, pero no impacta directamente en la retención del talento humano en la ciudad de Babahoyo.

<p>2- ¿De qué manera la ausencia de un sistema de evaluación y retroalimentación del desempeño influye en la retención de talento en la ferretería Colombatti?</p>	<p>2- Estudiar el proceso de reclutamiento y selección de personal en la ferretería Colombatti, evaluando su alineación con las necesidades y requerimientos del negocio.</p>	<p>2- La utilización de métodos de evaluación de desempeño justos y efectivos en la ferretería Colombatti aumenta la satisfacción laboral de los empleados, lo que indirectamente contribuye a mejorar la retención del talento humano en Babahoyo.</p>
<p>3- ¿Cómo impacta la ineficacia en la comunicación interna y la falta de reconocimiento en el ambiente laboral y la retención de personal en la ferretería Colombatti?</p>	<p>3- Valorar la comunicación interna para mejorarla satisfacción de los colaboradores mediante méritos y reconocimientos.</p>	<p>3- Las estrategias de incentivos económicos y beneficios adicionales adoptadas por la ferretería Colombatti tienen un efecto positivo en la retención del personal, aunque su impacto en el desempeño laboral no es tan significativo.</p>



Babahoyo, 31 de julio del 2024

CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de: el Señor: GAVIDIA MANCILLA LUIS EDUARDO, cuyo tema es: **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA FERRETERÍA COLOMBATTI: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO Y LA RETENCIÓN DEL PERSONAL, PERIODO 2023**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Compilatio, obteniendo como porcentaje de similitud de [7%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.

Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

The screenshot shows a report titled "CERTIFICADO DE ANÁLISIS" with the following details:

- Nombre del documento: Gestion de recursos humanos en la ferreteria Colombatti, periodo 2023 - Luis Gavidia
- Depositar: Luis Eduardo Gavidia
- Fecha de depósito: 31/7/2024
- Tipo de carga: ori, submission
- Fecha de fin de análisis: 31/7/2024
- Número de palabras: 6572
- Número de caracteres: 41.660

The main result displayed is a 7% similarity rate, categorized as "Textos sospechosos". A breakdown of the similarity is provided:

- 7% Similitud
- 0% similitud por la similitud en la redacción
- 0% similitud por la estructura
- 0% similitud por la estructura
- 0% similitud por la estructura
- 0% palabras no reconocidas
- 0% Textos potencialmente generados por la IA.

Below the report, there is a section for "Ubicación de las similitudes en el documento" with two vertical lines indicating the location of the similarities.

Dr. Fabian Toscano Ruiz
DOCENTE FAFI.

Índice de Tablas

Tabla 1	¿Cómo calificarías la comunicación interna en la ferretería Colombatti?	49
Tabla 2	¿Cuánto calificarías las oportunidades de desarrollo y capacitación ofrecidas por la ferretería Colombatti?	50
Tabla 3	¿Qué tan claro consideras que son los objetivos y metas de desempeño establecidos por la empresa?	51
Tabla 4	¿Cómo calificarías la gestión de recursos humanos en la ferretería Colombatti?	53
Tabla 5	¿Consideras que la carga de trabajo es adecuada para tu puesto?	54
Tabla 6	¿Recibes retroalimentación regular sobre tu desempeño?	55
Tabla 7	¿Te sientes motivado/a dar lo mejor de ti en tu trabajo?	56
Tabla 8	¿Recomendarías la ferretería Colombatti como un buen lugar para trabajar?	58
Tabla 9	¿Qué tan frecuente brinda beneficios adicionales ofrecidos por la empresa?	60

Índice de Gráficos

Gráfico 1	¿Cómo calificarías la comunicación interna en la ferretería Colombatti?	49
Gráfico 2	¿Cuánto calificarías las oportunidades de desarrollo y capacitación ofrecidas por la ferretería Colombatti?	51
Gráfico 3	¿Qué tan claro consideras que son los objetivos y metas de desempeño establecidos por la empresa?	52
Gráfico 4	¿Cómo calificarías la gestión de recursos humanos en la ferretería Colombatti?	53
Gráfico 5	¿Consideras que la carga de trabajo es adecuada para tu puesto?	54

Gráfico 6 ¿Recibes retroalimentación regular sobre tu desempeño?	55
Gráfico 7 ¿Te sientes motivado/a dar lo mejor de ti en tu trabajo?	57
Gráfico 8 ¿Recomendarías la ferretería Colombatti como un buen lugar para trabajar? ...	58
Gráfico 9 ¿Qué tan frecuente brinda beneficios adicionales ofrecidos por la empresa?	60