



Diseño de un plan estratégico de gestión del talento humano en la empresa Repuestos y Accesorios para el mejoramiento de la eficiencia operativa y el clima laboral en el distrito especial de Barrancabermeja para el año 2026.

Modalidad: Proyecto de investigación

Nicole Andrea Sierra Afanador
CC 1005184536

Tania Yinaris Acosta Cantillo
CC 1005185113

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de ciencias socioeconómicas y empresariales
Administración de empresas
Barrancabermeja, 25/09/2026



Diseño de un plan estratégico de gestión del talento humano en la empresa Repuestos y Accesorios para el mejoramiento de la eficiencia operativa y el clima laboral en el distrito especial de Barrancabermeja para el año 2026.

Modalidad: Proyecto de investigación

Nicole Andrea Sierra Afanador
CC 1005184536

Tania Yinaris Acosta Cantillo
CC 1005185113

Trabajo de Grado para optar al título de
Administradora de empresas

DIRECTOR

Josimar Montes de Oca Perez

Grupo de investigación – DANOIA

UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER
Facultad de ciencias socioeconómicas y empresariales
Administración de empresas
Barrancabermeja, 25/09/2026

Nota de Aceptación

Este informe final de trabajo de grado, en modalidad Proyecto de Investigación, fue APROBADO en cumplimiento de uno de los requisitos exigidos por las Unidades Tecnológicas de Santander para optar por el título de Administrador de Empresas según acta No.FCSE-GE&ADM-II-2026-7 del 25 de septiembre de 2026 del Comité de Trabajo de Grado. Bajo la evaluación de KATHERINE ALFARO RAPALINO



Firma del Evaluador
KATHERINE ALFARO RAPALINO



Firma del Director
JOSIMAR MONTES DE OCA PEREZ

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado, ante todo, a Dios, por brindarme la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia necesarias para alcanzar esta importante meta en mi vida. A mi madre, por ser mi apoyo incondicional, mi guía y mi ejemplo de vida. Gracias por cada consejo, por su amor infinito, por creer en mí incluso en los momentos más difíciles y por enseñarme el valor del trabajo honesto, la responsabilidad y la perseverancia. Este logro también le pertenece, porque su compañía, sus palabras de aliento y su confianza fueron fundamentales para culminar esta etapa con éxito. Con profundo amor, gratitud y orgullo, dedico este trabajo a quienes han sido parte fundamental de mi crecimiento personal y profesional, y que hicieron posible la culminación de este importante sueño.

Tania Yinaris Acosta Cantillo

Este proyecto de grado está dedicado, en primer lugar, a Dios, por acompañarme en cada paso de este camino, brindarme fortaleza, sabiduría y la oportunidad de hacer realidad una de mis metas más importantes. A mi familia, por ser mi mayor apoyo, por su amor, comprensión y por motivarme a seguir adelante en los momentos de mayor dificultad. Su confianza en mí ha sido fundamental para alcanzar este logro. Finalmente, dedico este trabajo a mí misma, por la constancia, el compromiso y el esfuerzo invertidos durante este proceso. Cada reto superado me permitió crecer como persona y como futura profesional, demostrando que con perseverancia y dedicación los sueños pueden convertirse en realidad.

Nicole Andrea Sierra Afanador

AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestro más profundo y sincero agradecimiento al profesor Josimar Montes de Oca Pérez, Director del Trabajo de Grado, por su valiosa orientación, dedicación y acompañamiento durante todo el desarrollo de esta investigación. Su compromiso con nuestra formación académica, sus conocimientos, consejos y constante disposición para brindarnos apoyo fueron fundamentales para la culminación exitosa de este trabajo. Gracias por confiar en nuestras capacidades, por motivarnos a dar lo mejor de nosotras y por contribuir significativamente a nuestro crecimiento profesional y personal. Su labor como docente y guía ha dejado una huella importante en este proceso.

De igual manera, manifestamos nuestro especial agradecimiento a la empresa Repuestos y Accesorios, a su dirección y a todo su equipo de trabajo, por su disposición, colaboración y apoyo durante el desarrollo de este estudio. Gracias por facilitarnos el acceso a la información requerida, por la participación activa en la encuesta y por brindarnos los espacios necesarios para la recopilación de datos y el análisis organizacional. Su aporte fue esencial para el cumplimiento de los objetivos planteados y para la construcción de las propuestas orientadas al fortalecimiento de la gestión del talento humano dentro de la organización.

Finalmente, agradecemos a todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron al desarrollo de este trabajo, brindándonos su apoyo, comprensión y motivación para alcanzar esta importante meta académica. Este logro es el resultado del esfuerzo conjunto y del respaldo de quienes creyeron en nosotras durante todo este proceso.

Nicole Andrea Sierra Afanador
Tania Yinaris Acosta Cantillo

TABLA DE CONTENIDO

<u>RESUMEN EJECUTIVO</u>	<u>11</u>
<u>INTRODUCCIÓN</u>	<u>12</u>
<u>1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</u>	<u>14</u>
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2. JUSTIFICACIÓN	16
1.3. OBJETIVOS.....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4. ESTADO DEL ARTE	17
<u>2. MARCO REFERENCIAL</u>	<u>21</u>
2.1. MARCO TEÓRICO	21
2.2. MARCO CONCEPTUAL	23
2.3. MARCO LEGAL.....	26
<u>3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	<u>30</u>
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
3.3. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	31
3.4. TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN	32
3.5. FASES DE LA INVESTIGACIÓN	33
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	35
3.7. DELIMITACIÓN Y ALCANCE	36
<u>4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO</u>	<u>37</u>
4.1. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ACTUAL DEL TALENTO HUMANO	37
4.2. ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LA EFICIENCIA OPERATIVA.....	37
4.3. DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	38
<u>5. RESULTADOS</u>	<u>39</u>
5.1. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ACTUAL DEL TALENTO HUMANO	39

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

5.2.	ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LA EFICIENCIA OPERATIVA.....	68
5.3.	DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO ...	74
5.3.1.	MATRIZ DEL PLAN ESTRATÉGICO	79
5.3.2.	RELACIÓN DE LA PROPUESTA CON LA PRODUCTIVIDAD Y EL AMBIENTE ORGANIZACIONAL	82
5.3.3.	SÍNTESIS DE LA PROPUESTA ESTRATÉGICA.....	83
6.	<u>CONCLUSIONES</u>	85
7.	<u>RECOMENDACIONES</u>.....	87
8.	<u>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>.....	89
9.	<u>APÉNDICES</u>.....	92
10.	<u>ANEXOS</u>.....	103

LISTA DE GRAFICAS

Grafica 1	Selección de trabajadores con las competencias necesarias para el cargo.....	40
Grafica 2	Recibe información clara sobre condiciones y funciones al ingresar.....	41
Grafica 3	Orientación adecuada al ingresar sobre funciones y responsabilidades.	42
Grafica 4	Capacitaciones acordes con las funciones.	43
Grafica 5	Capacitaciones mejoran conocimientos y habilidades.	44
Grafica 6	Se realiza seguimiento y evaluación del desempeño.....	45
Grafica 7	Recibo retroalimentación sobre mi desempeño	46
Grafica 8	Funciones y responsabilidades claramente definidas.	47
Grafica 9	Organización facilita el cumplimiento oportuno de tareas	48
Grafica 10	Dispongo de recursos y herramientas necesarias.	49
Grafica 11	Distribución de tareas contribuye al buen funcionamiento.	50
Grafica 12	Comunicación interna facilita el desarrollo del trabajo	51
Grafica 13	Gestión del talento humano mejora la productividad empresarial	52
Grafica 14	Ambiente de respeto entre compañeros de trabajo.	53
Grafica 15	Comunicación adecuada entre superiores y trabajadores.....	54
Grafica 16	Me siento motivado para cumplir mis actividades y responsabilidades.	55
Grafica 17	Se reconoce el esfuerzo y los resultados del trabajador	56
Grafica 18	Se demuestra interés por el bienestar de los trabajadores.	57
Grafica 19	Se pueden implementar acciones para mejorar bienestar y motivación.....	58
Grafica 20	Se requiere plan estratégico de gestión humana para mejorar resultados.	59

LISTA DE TABLAS

Tabla 2.1 Marco legal	26
Tabla 5.1 Hallazgos importantes de la encuesta realizada en la empresa Repuestos y Accesorios	60
Tabla 5.2 Matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos).....	68
Tabla 5.3 Matriz MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos)	71
Tabla 5.4 Propuesta estratégica para fortalecer el bienestar laboral en Repuestos y accesorios.....	79

LISTA DE IMAGENES

Imagen 1	Repuesto y accesorios.....	100
Imagen 2	Visita académica.....	101
Imagen 3	Visita académica.....	101
Imagen 4	Entrevistando al personal.....	101
Imagen 5	Socialización de la propuesta con los empleados y todo el personal.....	102
Imagen 6	Socialización del plan estratégico con el gerente	102
Imagen 7	Socialización del plan estratégico con el gerente	102

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo tuvo como objetivo diseñar un plan estratégico de gestión del talento humano en la empresa Repuestos y Accesorios de Barrancabermeja, para mejorar la eficiencia operativa y el clima laboral durante el año 2026. Se diagnosticó la situación actual de los procesos de selección, inducción, capacitación, evaluación del desempeño y bienestar laboral; se analizó el impacto de la gestión humana sobre la productividad; y se estructuró una propuesta ajustada a la realidad de la organización.

Se aplicó un enfoque mixto con alcance descriptivo y correlacional, mediante encuesta censal al personal, observación directa y análisis de factores internos y externos. Los resultados mostraron que la empresa cuenta con fortalezas valiosas buena comunicación, respeto, orientación al ingreso y compromiso del equipo, aunque estas prácticas se sustentan en la costumbre y carecen de respaldo documental y estandarización. Se obtuvo una calificación interna de 3,35/4,00 y se identificó que la informalidad en los procesos genera demoras, confusiones y desigualdades que limitan el rendimiento. En consecuencia, se diseñó un plan estructurado en cuatro ejes formalización de procesos de ingreso, capacitación, evaluación del desempeño y bienestar, con actividades sencillas, responsables, cronograma de tres meses e indicadores de seguimiento.

Se concluye que la gestión del talento humano influye de manera determinante en la eficiencia operativa. No se requirieron transformaciones costosas, sino orden, claridad y continuidad. Al preservar las buenas prácticas existentes y convertirlas en procedimientos escritos y equitativos, se elevará sostenidamente la productividad, se fortalecerá el clima laboral y se consolidará una operación sólida y preparada para el crecimiento.

Palabras clave: Gestión del talento humano, eficiencia operativa, clima laboral, formalización de procesos, plan estratégico.

INTRODUCCIÓN

La gestión del talento humano se ha consolidado como uno de los factores determinantes para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización, especialmente en el entorno actual donde la competitividad depende cada vez más de las capacidades, el compromiso y el bienestar de las personas que integran la empresa. Tal como señala Carvajal-Pérez (2021), las organizaciones que integran procesos como la selección, capacitación y evaluación del desempeño con su direccionamiento estratégico logran mayores niveles de eficiencia y competitividad, reconociendo al talento humano como un activo intangible clave para la generación de valor. En este mismo sentido, estudios locales del sector automotriz en Barrancabermeja evidencian que las empresas del sector presentan en su mayoría debilidades en la formalización de sus procesos de gestión humana, lo que afecta directamente la calidad del servicio, la productividad y la permanencia en el mercado (Martínez Cárdenas & Mendoza Silva, 2024; Ramírez Rincón & Torres Pineda, 2023).

En la empresa Repuestos y Accesorios, se ha identificado que, aunque existen prácticas positivas y un buen clima laboral sustentado en el trato respetuoso y la comunicación fluida entre sus integrantes, estas buenas costumbres se sustentan en la costumbre y no en procesos formalizados, documentados y estandarizados. Esta situación coincide con lo descrito por Calle-Quezada y Jerves-Mora (2024), quienes señalan que la falta de planeación y estructura en la gestión del talento humano limita el crecimiento y la perdurabilidad de las organizaciones. Ante esta realidad, el presente trabajo aporta una solución práctica y ajustada a las características de la empresa, diseñando un plan estratégico que no pretende transformar lo que ya funciona bien, sino darle estructura, respaldo documental y continuidad en el tiempo, convirtiendo las buenas prácticas informales en lineamientos claros, equitativos y sostenibles. Esta propuesta representa un aporte

importante al conocimiento aplicado en pequeñas empresas del sector comercial, demostrando que no se requieren grandes inversiones para mejorar la gestión humana, sino orden, claridad y compromiso.

El presente estudio se desarrolla mediante un enfoque mixto, con alcance exploratorio, descriptivo y correlacional, empleando como técnicas principales la encuesta aplicada a la totalidad del personal, la observación directa, las entrevistas y el análisis de factores internos y externos. Se parte del conocimiento general sobre gestión estratégica del talento humano, clima y eficiencia organizacionales, para contrastarlos con la realidad específica de la empresa. La información recolectada se procesa, analiza y sirve de base para elaborar el diagnóstico, determinar el impacto de la gestión humana sobre la eficiencia operativa y diseñar el plan estratégico de mejora, el cual se estructura en cuatro ejes fundamentales: formalización de procesos de ingreso, programa de capacitación, sistema de evaluación del desempeño y acciones de bienestar y reconocimiento. El desarrollo detallado del método, las técnicas y las fases de la investigación se presenta de manera amplia en la sección 3 del presente trabajo.

1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el mundo empresarial actual, las organizaciones enfrentan continuos desafíos que exigen una administración eficaz de su gente, vista como un pilar esencial para lograr metas empresariales. El logro en el mercado, la excelencia en la atención y la eficacia operativa dependen significativamente de la capacidad de las compañías para manejar a sus trabajadores de forma óptima (Attar, Alanaz, & Alhazmi, 2025).

En la empresa Repuestos y Accesorios, que se enfoca en vender partes para vehículos, se nota la ausencia de una visión de futuro en la dirección de su personal, caracterizada por la falta de formalidad en las prácticas internas, sin un plan claro para organizar pasos como la elección, vinculación, orientación, adiestramiento y valoración del trabajo. Esta situación genera dificultades para asignar las tareas correctamente, una preparación limitada en los trabajadores y fallas en la calidad de la atención al cliente.

Asimismo, la ausencia de sistemas para medir el rendimiento y de planes para el bienestar del equipo afecta de forma adversa el ánimo de los miembros de la organización, lo que tiene consecuencias en el ambiente laboral y la capacidad de producción. Siguiendo estudios sobre la gestión de personas, la falta de una planeación futura en esta área limita el crecimiento de la compañía y su perdurabilidad. (CALLE-QUEZADA & JERVES-MORA, 2024).

La presente investigación buscar abordar esta situación a través del diseño de un plan estratégico de gestión del talento humano que permita mejorar los procesos internos y fortalecer el desempeño organizacional.

En este contexto, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo el diseño de un plan estratégico de gestión del talento humano puede mejorar la eficiencia operativa y el clima laboral en la empresa Repuestos y Accesorios en Barrancabermeja, Santander para el año 2026?

1.2. JUSTIFICACIÓN

Este proyecto de investigación se justifica por la necesidad de mejorar la administración del personal en Repuestos y Accesorios. Pensamos que las personas son clave para que la empresa crezca y sea mejor que la competencia.

Crear un plan estratégico ayudará a organizar actividades importantes. Estas incluyen elegir al personal, formarlo, evaluar su trabajo y cuidar su bienestar. Así, la empresa funcionará mejor y cumplirá sus metas. Los empleados rendirán más y el servicio será de mejor calidad.

En cuanto a la sociedad, el proyecto creará un buen ambiente de trabajo. Esto hará que el personal esté más motivado, comprometido y contento. Esto a su vez, ayuda a que haya estabilidad en los empleos y que las personas se desarrollen en la empresa.

Desde el punto de vista de los estudios, este trabajo nos deja usar lo aprendido en Administración de Empresas. Especialmente en cómo manejar al personal. Ofrece una solución real a un problema actual.

Por último, este proyecto ayuda a que la empresa sea más fuerte y se creen nuevas formas de organizarse. Aporta nuevo conocimiento sobre cómo administrar empresas.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un plan estratégico de gestión del talento humano en la empresa Repuestos y Accesorios, mediante el diagnóstico y análisis de los procesos

actuales, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y el clima laboral en el distrito especial de Barrancabermeja en el año 2026.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de la gestión del talento humano en la empresa Repuestos y Accesorios, evaluando procesos como selección, contratación, capacitación, desempeño y clima laboral.
- Analizar el impacto de la gestión del talento humano en la eficiencia operativa de la empresa, identificando factores que afectan la productividad y el desempeño del personal.
- Diseñar un plan estratégico de gestión del talento humano que incluya acciones orientadas al mejoramiento de los procesos de reclutamiento, capacitación, evaluación del desempeño y bienestar laboral.

1.4. ESTADO DEL ARTE

Internacional

Carvajal-Pérez, A. L. (2021). Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 12(2), 1–15. Universidad Estatal a Distancia (UNED), Costa Rica. <https://doi.org/10.22458/rna.v12i2.3914>

Se desarrolla un análisis sobre la evolución de la gestión del talento humano hacia un enfoque estratégico. El estudio demuestra que las organizaciones que integran procesos como la selección, capacitación y evaluación del desempeño con su direccionamiento estratégico logran mayores niveles de eficiencia y competitividad. Así mismo, resalta que el talento humano debe ser considerado un activo intangible clave para la generación de valor. Este aporte resulta pertinente

para empresas de repuestos automotrices, ya que estas requieren estructurar desde sus inicios procesos organizados que permitan optimizar el desempeño del personal y consolidarse en el mercado, y su importancia es alinear la gestión del talento con la estrategia empresarial (Carvajal-Pérez, 2021).

León Varela, K. A., Arroyo Carrillo, M. A., Vargas Montealegre, J. A., & Reigosa Lara, V. (2024). Procesos de gestión del talento humano. *Dominio de las Ciencias*, 10(2), 1–15. Universidad Técnica de Manabí. <https://doi.org/10.23857/dc.v10i2.XXXX>

Investigadores de la Universidad Técnica de Manabí, analizan el impacto de la inteligencia artificial en la gestión del talento humano. Los resultados evidencian que el uso de herramientas digitales mejora significativamente los procesos de reclutamiento, evaluación del desempeño y capacitación del personal, permitiendo mayor eficiencia y precisión en la toma de decisiones. En empresas jóvenes del sector de repuestos y accesorios, este enfoque es altamente relevante, ya que facilita la implementación de soluciones tecnológicas accesibles que optimizan la administración del talento humano y fortalecen la competitividad empresarial.

Nacional

Cabarcas, D., & Arrieta, D. (2021). Talento humano y direccionamiento estratégico en organizaciones colombianas. *Pensamiento & Gestión*, (51), 1–23. Universidad del Norte. <https://doi.org/10.14482/pege.51.658.1>

analizan la relación entre la gestión del talento humano y el direccionamiento estratégico en organizaciones colombianas. Aunque el estudio no se limita, sus hallazgos son ampliamente aplicables a empresas del contexto capitalino, donde existe alta competencia empresarial. Los autores identifican que muchas organizaciones presentan debilidades en la articulación de los procesos de talento

humano con los objetivos estratégicos, lo que limita su desempeño organizacional, se resalta en este estudio la importancia de estructurar desde el inicio procesos claros de selección, capacitación y evaluación del personal para garantizar su sostenibilidad.

Hernández Quiroga, M. C., & López Gómez, L. F. (2025). La gestión del talento humano como herramienta para la gestión de las organizaciones. *Revista Perspectiva Empresarial*, 11(1), 59–69. <https://doi.org/10.16967/23898186.879->

Los autores demuestran la gestión del talento humano como un elemento clave para el desempeño organizacional, destacando la influencia de factores como la motivación, el liderazgo y la formación continua en la productividad empresarial. Aunque el estudio tiene alcance nacional, su aplicación resulta significativa debido a que impulsa el cambio del mercado laboral. En empresas emergentes como repuestos y accesorios, estos factores son fundamentales para consolidar equipos de trabajo eficientes, mejorar la calidad del servicio y fortalecer la competitividad frente a otras empresas del sector.

Regional

“Estrategias de talento humano y desempeño laboral en empresas de repuestos automotrices en Barrancabermeja” de la Universidad Cooperativa de Colombia, (Martínez Cárdenas y Mendoza Silva, 2024).

estudian la relación entre las estrategias de talento humano y el desempeño laboral en empresas de repuestos automotrices. Los resultados indican que la implementación de prácticas como la capacitación continua, la motivación del personal y la definición clara de funciones mejora significativamente la productividad y el compromiso laboral. Además, se evidencia que las empresas que fortalecen el clima organizacional logran reducir la rotación del personal y mejorar la atención al

cliente. Este estudio es especialmente aplicable a empresas de repuestos y accesorios ya que resalta la importancia de consolidar equipos de trabajo eficientes y capacitados para garantizar su crecimiento y sostenibilidad en el mercado local.

“Gestión del talento humano en talleres automotrices de Barrancabermeja”, de la universidad de la Paz - UNIPAZ, (Ramírez Rincón y Torres Pineda, 2023).

Proponen analizar la gestión del talento humano en talleres automotrices de Barrancabermeja, identificando que las empresas del sector presentan debilidades en la formalización de procesos de recursos humanos. El estudio evidencia que la falta de capacitación técnica y la ausencia de evaluación del desempeño afectan directamente la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Así mismo, se resalta que el conocimiento especializado del personal es un factor clave en la competitividad del sector automotriz. Como empresa de repuestos, estos hallazgos son altamente relevantes, ya que muestran la necesidad de fortalecer la formación del talento humano y estructurar procesos organizados desde etapas iniciales para mejorar su posicionamiento en el mercado local.

2. MARCO REFERENCIAL

El marco referencial constituye el soporte conceptual, teórico, legal, histórico y ambiental que fundamenta el desarrollo del presente trabajo, permitiendo comprender el fenómeno estudiado, sustentar su análisis y garantizar que las propuestas formuladas se ajusten a los lineamientos doctrinales, normativos y de sostenibilidad aplicables en el contexto colombiano.

2.1. Marco Teórico

El desarrollo del estudio se apoya en los postulados de las siguientes teorías, de reconocido conocimiento universal, que fundamentan la solución de la problemática planteada:

Teoría de la gestión estratégica del talento humano

Esta teoría plantea que el recurso humano debe ser administrado como un activo clave dentro de la organización, alineando sus competencias con los objetivos estratégicos institucionales. Bajo este enfoque, el talento humano deja de concebirse como un simple costo para convertirse en un factor determinante de la ventaja competitiva, ya que sus capacidades, conocimientos y compromiso se orientan al logro de las metas organizacionales. Se entiende así que las personas no son un gasto, sino la inversión más valiosa que puede realizarse, por lo que su gestión debe planearse, coordinarse y evaluarse con criterios estratégicos que respondan a la visión y misión de la entidad. Cuando existe verdadera alineación entre lo que saben y pueden hacer los colaboradores y lo que la organización necesita para crecer, se generan resultados superiores, sostenibles y difíciles de igualar por otras entidades del mismo sector (Beltrán, W. H. C., & Pillajo, A. P. T., 2025).

Teoría de gestión por competencias

Establece que el desempeño laboral mejora sustancialmente cuando los colaboradores desarrollan habilidades, conocimientos y capacidades específicas acordes con las funciones que desempeñan. Al definir claramente las competencias requeridas, se facilita la selección, formación, evaluación y promoción del personal, contribuyendo directamente al cumplimiento de los objetivos organizacionales y al incremento sostenido de la productividad. Esta visión permite dejar de centrarse solo en tareas o cargos para enfocarse en las capacidades reales de quien los ocupa, permitiendo identificar brechas de formación, diseñar planes de capacitación precisos y construir trayectorias laborales justas y basadas en mérito. De este modo, cada persona sabe qué se espera de ella y qué debe fortalecer para crecer, lo que eleva la calidad del trabajo y los resultados de toda la institución (Alvarado, 2023).

Teoría del clima organizacional

Resalta que factores tales como la motivación, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales y el ambiente físico y laboral influyen de manera directa sobre el comportamiento de los trabajadores y, por consiguiente, sobre los niveles de productividad. Un clima organizacional favorable estimula el sentido de pertenencia, la satisfacción laboral y el desempeño, mientras que un ambiente desfavorable tiende a generar bajo rendimiento, rotación del personal, conflictos y desmotivación. Se reconoce que las personas no trabajan solas con sus conocimientos, sino también con sus emociones, expectativas y vínculos, de manera que el entorno influye tanto como las herramientas o procesos disponibles. Por ello, cuidar el clima es cuidar el rendimiento y la permanencia del talento en la organización (Monterrosa-Castro, 2025).

Teoría de la eficiencia organizacional

Indica que la implementación de estrategias adecuadas de gestión humana permite racionalizar y optimizar el uso de los recursos disponibles, mejorar la calidad de la toma de decisiones y eliminar prácticas que generan desperdicio. Cuando los procesos de gestión del talento se diseñan y aplican con criterios de eficiencia, la organización logra alcanzar sus metas con menor inversión y mejores resultados. Esto implica evitar duplicidad de funciones, simplificar trámites, aprovechar los conocimientos de cada persona en el puesto adecuado y reducir tiempos y costos innecesarios. Una gestión eficiente del talento humano hace que la entidad sea más ágil, responda mejor a los cambios y obtenga más valor por cada recurso empleado, fortaleciendo así su sostenibilidad y crecimiento en el tiempo (Álvarez, 2025)

2.2. Marco Conceptual

A continuación, se precisan los conceptos centrales que articulan el estudio, sin constituir un glosario, sino como elementos definitorios del tema:

Talento humano: Conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y potencialidad de las personas que integran una organización, considerado como su activo más valioso y determinante para el éxito. No se reduce solo a experiencia o estudios, sino a toda la capacidad de pensar, crear, decidir y comprometerse que posee cada colaborador. Es el recurso que da sentido, operatividad y futuro a la entidad, pues sin personas capaces y motivadas, ningún equipo, norma o tecnología puede funcionar ni generar valor real. Por eso se habla de talento humano como el capital central sobre el que se construye toda organización que aspira a ser competitiva y sostenible en el tiempo.

Gestión estratégica del talento humano: Enfoque administrativo que orienta las políticas y prácticas de personal hacia la alineación de las capacidades

humanas con la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad. Significa que cada acción de personal —selección, capacitación, evaluación o incentivos— debe contribuir directamente a las metas grandes de la organización y no quedar desconectada o aislada del rumbo institucional. Se planifica a mediano y largo plazo, se anticipan necesidades y se prepara al personal para los retos que vendrán, logrando que el equipo humano avance en la misma dirección y con los mismos propósitos que la institución.

Competencias laborales: Conjunto integrado de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a una persona desempeñar su trabajo con eficiencia y calidad, de acuerdo con los requerimientos del cargo y de la organización. No se trata solo de saber algo, sino de saber hacerlo bien en el momento adecuado y con la mejor disposición. Reúnen lo que la persona conoce, lo que es capaz de hacer y la forma en que se comporta al hacerlo, permitiendo así definir con claridad qué se espera de cada colaborador, evaluar su desempeño con justicia y diseñar formación que realmente fortalezca su desempeño.

Clima organizacional: Percepción colectiva que tienen los trabajadores sobre las condiciones laborales, el liderazgo, la comunicación, la motivación y las relaciones internas, que influye en su comportamiento y en los resultados institucionales. Es lo que se siente al trabajar allí y que no siempre está escrito en manuales, pero se nota en el trato, la confianza, el apoyo y la disposición de la gente. Cuando el clima es positivo, las personas se comprometen más, colaboran entre sí y se esfuerzan por mejorar; cuando es negativo, se genera desinterés, conflicto y abandono de las metas comunes.

Productividad: Relación entre los resultados obtenidos y los recursos empleados; en el ámbito laboral se expresa como el nivel de eficiencia y eficacia

con el que cada persona cumple sus funciones y aporta valor. No se trata solo de trabajar mucho o dar más tiempo, sino de lograr más y mejores resultados con los mismos o menores recursos, tiempo y esfuerzo. En el estudio, la productividad se entiende también como consecuencia directa de una buena gestión del talento humano: cuando las personas están bien seleccionadas, bien capacitadas y bien tratadas, su rendimiento mejora y se refleja en el cumplimiento de las metas de toda la organización.

Eficiencia organizacional: Capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos optimizando el uso de los recursos disponibles —humanos, económicos, tecnológicos y de tiempo— mediante procesos adecuados y decisiones oportunas. Significa hacer las cosas de la mejor manera posible, sin desperdiciar, sin repetir, sin complicar y sin gastar de más, logrando metas con calidad, rapidez y menor inversión. Se relaciona directamente con cómo se administra el talento humano: si se aprovecha bien el conocimiento y las capacidades de las personas, se simplifican procesos y se toman decisiones acertadas, la institución se vuelve más eficiente y sostenible.

2.3. Marco Legal

El presente estudio se ajusta a la normatividad colombiana vigente en materia laboral, de gestión pública y empresarial, y de derechos fundamentales:

Tabla 2.1 Marco legal

Ley / Norma	Finalidad	Conector	Fuente
Constitución Política de Colombia de 1991	Establecer los principios fundamentales del trabajo, su protección en todas las modalidades, la igualdad de oportunidades, el derecho al trabajo digno y la participación en la gestión de las empresas, reconociendo al trabajo como derecho y obligación social.	Esta norma superior sirve como cimiento jurídico de toda relación laboral en el país, garantizando que cualquier política de gestión del talento humano se desarrolle con pleno respeto a los derechos fundamentales de quienes integran la organización.	Constitución Política de Colombia, 1991, Título II, Capítulo 2.
Ley 50 de 1990	Reformar el Código Sustantivo del Trabajo y regular de manera clara las	Al constituirse en el cuerpo normativo principal que rige los vínculos entre	Congreso de la República, Ley 50 de 1990, diciembre 28.

	relaciones laborales, contratos, jornada laboral, salario, prestaciones sociales y condiciones generales de trabajo en todo el territorio nacional.	empleadores y trabajadores, sus disposiciones deben guiar toda acción en materia de personal, asegurando derechos, deberes y trato justo sin excepción.	
Ley 909 de 2004	Regular el empleo público, la carrera administrativa, la gestión del talento humano y la dirección de los recursos humanos en las entidades públicas, bajo principios de mérito, igualdad, capacitación y evaluación del desempeño.	Ordena que la gestión humana se planifique y administre con criterios de profesionalización y mejora continua, sirviendo de guía para alinear las capacidades del personal con los objetivos institucionales de forma transparente.	Congreso de la República, Ley 909 de 2004, septiembre 23.
Ley 1010 de 2006	Adoptar medidas concretas para prevenir, corregir y sancionar el acoso	Su aplicación es indispensable para construir y mantener un clima laboral	Congreso de la República, Ley 1010 de 2006, enero 23.

	laboral y otros tipos de hostigamiento que puedan presentarse dentro del marco de las relaciones de trabajo en cualquier tipo de entidad.	sano, respetuoso y digno, protegiendo directamente el bienestar de los colaboradores y favoreciendo su desempeño tranquilo y comprometido.	
Ley 1562 de 2012	Regular el Sistema Nacional de Competencias y los Certificados de Calidad Laboral, orientando la formación continua y el reconocimiento formal de saberes, destrezas y capacidades demostradas por las personas.	Se vincula directamente con la teoría de gestión por competencias que soporta este estudio, al ofrecer el marco legal para identificar, medir y certificar las habilidades requeridas en los distintos puestos de trabajo.	Congreso de la República, Ley 1562 de 2012, julio 11.
Decreto Ley 019 de 2012	Suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la Administración Pública, eliminando	Favorece directamente la eficiencia organizacional al impulsar procesos más ágiles, decisiones más	Presidencia de la República, Decreto Ley 019 de 2012, enero 10.

	requisitos excesivos y simplificando la gestión para mejorar la agilidad y el uso eficiente de los recursos.	oportunas y menos burocracia, coincidiendo plenamente con los postulados de racionalización de recursos que sustentan el trabajo.	
Ley 1952 de 2019	Expedir el Código General del Proceso y establecer reglas sobre gestión institucional, transparencia, acceso a la información y eficiencia administrativa, garantizando procedimientos claros y equitativos.	Apoya decisiones de gestión humana más transparentes, trámites justificados y tratamiento igualitario, fortaleciendo la confianza, la legitimidad y el buen funcionamiento de la entidad frente a su equipo humano.	Congreso de la República, Ley 1952 de 2019, enero 7.

Fuente: Elaboración propia.

3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

El presente proyecto se clasifica según su propósito como investigación mixta con alcance exploratorio, descriptivo y correlacional, fundamentado en los objetivos planteados y en la naturaleza del problema que se aborda.

Se adopta este alcance en primera instancia, dado que la empresa Repuestos y Accesorios no cuenta actualmente con procesos formalizados ni documentados de gestión del talento humano. El estudio permite, en una primera fase, examinar el fenómeno de manera general, identificar las principales debilidades en los procesos de selección, contratación, capacitación, evaluación del desempeño y clima laboral, y establecer un diagnóstico de la situación real. Como señalan (Attar, Alanaz, & Alhazmi, 2025) las empresas del sector de repuestos automotrices en Barrancabermeja presentan en su mayoría estructuras informales en la gestión de su personal, lo que justifica la necesidad de una aproximación exploratoria que sirva de base para proponer soluciones estructuradas.

Se describe el estado actual de la gestión del talento humano en la organización, detallando cada uno de los procesos existentes o la ausencia de ellos—, las características del personal, las condiciones laborales, los niveles de motivación y los factores que conforman el clima organizacional. Esta descripción permite delimitar con precisión las variables relevantes: eficiencia operativa y clima laboral, así como los procesos de gestión humana que los afectan.

Finalmente, el estudio establece la relación entre las prácticas de gestión del talento humano y las variables de resultado: eficiencia operativa y clima laboral. Se busca determinar en qué medida la formalización y mejora de procesos como selección, capacitación, evaluación y bienestar influyen directamente en la productividad, la calidad del servicio y el ambiente de trabajo. Como demuestra (Alvarado, 2023), la alineación estratégica de la gestión del talento humano se

asocia significativamente con mayores niveles de eficiencia y competitividad, lo que confirma el interés por establecer esta relación causal.

3.2. Enfoque de la investigación

El trabajo se desarrolla bajo un enfoque mixto cualitativo y cuantitativo, lo que permite complementar la información y obtener una visión integral del problema.

Se emplea para comprender la percepción de los colaboradores respecto al ambiente laboral, el liderazgo, la comunicación interna, las oportunidades de formación y los factores que inciden en su motivación. A través de este enfoque se profundiza en las causas de las debilidades identificadas, permitiendo explicar el porqué de las situaciones observadas y enriquecer el diagnóstico con apreciaciones que no se reducen a cifras. Especialmente relevante para describir el clima laboral y las prácticas informales de gestión que actualmente se presentan en la empresa.

Se aplica para medir y cuantificar variables como niveles de satisfacción laboral, indicadores de productividad, tiempos de respuesta, rotación de personal y frecuencia de errores en los procesos. Este enfoque permite asignar valores numéricos a los fenómenos estudiados, realizar comparaciones, establecer prioridades y ofrecer una base objetiva para el diseño del plan estratégico. Además, facilita la formulación de metas medibles y la posterior evaluación del impacto de las acciones propuestas.

3.3. Método de investigación

El método general que orienta la investigación es el deductivo-analítico, complementado con el método empírico-inductivo.

Se parte del conocimiento general sobre teorías y modelos de gestión estratégica del talento humano, gestión por competencias, clima y eficiencia organizacionales, para contrastarlos con la realidad específica de la empresa

Repuestos y Accesorios. Se trasladan los postulados generales a un caso concreto, permitiendo identificar brechas entre lo que recomienda la literatura especializada y lo que ocurre en la organización.

El problema se descompone en sus componentes fundamentales: procesos de selección, contratación, inducción, capacitación, evaluación del desempeño, bienestar laboral, eficiencia operativa y clima laboral. Cada componente se examina por separado para luego integrar los hallazgos en un diagnóstico unificado. Este enfoque facilita el diseño de acciones específicas dirigidas a cada proceso, que luego se articulan en un plan estratégico coherente.

Se apoya en la recolección directa de información en la empresa: observación de las prácticas actuales, percepción de los trabajadores y datos reales de operación. A partir de estos datos concretos se infieren conclusiones que sirven de base para formular el plan estratégico adaptado a la realidad de la organización, evitando propuestas genéricas que no respondan a las necesidades específicas del contexto.

3.4. Técnicas de la investigación

Para la recolección y análisis de la información se seleccionan las siguientes técnicas, alineadas con los objetivos y el enfoque de la investigación:

Se consultan fuentes primarias y secundarias: bibliografía especializada, trabajos de grado, artículos científicos, normativa laboral colombiana y estudios locales sobre el sector automotriz en Barrancabermeja. Esta técnica sustenta el marco teórico, el estado del arte y sirve como referente para diseñar el diagnóstico y las propuestas.

Se examinan los procesos actuales de gestión humana, la distribución de tareas, los canales de comunicación, las condiciones de trabajo y la interacción entre los miembros del equipo. Permite identificar prácticas informales, duplicidad

de funciones, fallos en la asignación de responsabilidades y otros aspectos que los propios colaboradores podrían no mencionar.

Se aplica un cuestionario al personal de la empresa para medir variables como conocimientos sobre sus funciones, percepción del ambiente laboral, necesidades de capacitación, satisfacción con el trato y las condiciones de trabajo, y apreciaciones sobre el desempeño general. Los resultados se tabulan y analizan estadísticamente para identificar tendencias y prioridades.

Se realizan entrevistas con la dirección o gerencia y con los colaboradores, con el fin de profundizar en los problemas percibidos, las causas de las dificultades operativas, las expectativas respecto a la gestión del personal y las posibles soluciones. Esta técnica complementa los resultados de la encuesta, aportando matices y explicaciones cualitativas.

Se revisan los registros disponibles, aunque sean informales sobre personal, rotación, desempeño, tiempos de atención y reclamos de clientes. Se construyen indicadores que permiten medir la eficiencia operativa actual y sirven como línea de base para evaluar el impacto futuro del plan propuesto.

Dado que se trata de una empresa de tamaño pequeño, se considera a la totalidad del personal como unidad de análisis, lo que equivale a un censo en lugar de una muestra estadística. Esto garantiza que cada voz sea escuchada y que el diagnóstico refleje con precisión la realidad de toda la organización, reduciendo el margen de error y permitiendo que el plan estratégico responda a las necesidades reales de todos los colaboradores.

3.5. Fases de la investigación

El desarrollo del proyecto se estructura en cinco fases secuenciales e interrelacionadas, que garantizan el cumplimiento de los objetivos planteados:

Fase I: Preparación y revisión de antecedentes

- Recopilación y análisis de información bibliográfica, legal y contextual sobre gestión del talento humano, eficiencia operativa y clima laboral.
- Consolidación del marco de referencia teórico y conceptual.
- Revisión de estudios locales y regionales sobre el sector de repuestos automotrices en Barrancabermeja.
- Definición de instrumentos de recolección de información validados según la literatura.

Fase II: Diagnóstico de la situación actual

- Aplicación de las técnicas de recolección de información: encuestas, entrevistas, observación y revisión de registros.
- Identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en cada uno de los procesos de gestión del talento humano.
- Medición de la línea de base niveles de eficiencia operativa y percepción del clima laboral.
- Elaboración del diagnóstico integral que da respuesta al primer objetivo específico.

Fase III: Análisis de relaciones y determinación de impactos

- Procesamiento e interpretación de la información recolectada.
- Identificación de los factores de gestión humana que más influyen en la eficiencia operativa y en el clima laboral.
- Establecimiento de prioridades ¿qué procesos deben mejorarse con urgencia?, ¿qué acciones generarían mayor impacto positivo?
- Formulación de conclusiones que sustentan la necesidad y orientación del plan estratégico.

Fase IV: Diseño del plan estratégico de gestión del talento humano

- Definición de objetivos estratégicos alineados con las necesidades diagnosticadas y los fines de la empresa.
- Estructuración de acciones concretas en los ejes: reclutamiento y selección, inducción y capacitación, evaluación del desempeño, bienestar laboral y mejora del clima organizacional.
- Asignación de responsables, cronograma de implementación y recursos estimados.
- Establecimiento de indicadores de seguimiento para medir el impacto de cada acción.

Fase V: Redacción final y recomendaciones

- Redacción del informe completo del trabajo de grado.
- Validación de coherencia entre diagnóstico, análisis y propuesta.
- Formulación de recomendaciones para la implementación gradual del plan.
- Presentación de resultados y referencias bibliográficas.

3.6. Población y muestra

La población objeto de estudio está conformada por la totalidad del personal que labora en la empresa Repuestos y Accesorios. Dado que se trata de una organización de tamaño pequeño, con un número reducido de trabajadores, se opta por trabajar con un censo poblacional, es decir, se aplica la encuesta a la totalidad de la población y no a una muestra parcial. En consecuencia, se recolectan 15 respuestas, correspondientes al 100 % del personal activo en la empresa al momento de realizar el estudio. Esta decisión garantiza que cada integrante del equipo aporte su percepción, lo que permite obtener un diagnóstico preciso,

confiable y representativo de la realidad de la organización, sin margen de error por muestreo.

3.7. Delimitación y alcance

El estudio se lleva a cabo en las instalaciones de la empresa Repuestos y Accesorios, ubicada en la ciudad de Barrancabermeja, Santander.

La recolección de información se realiza durante el segundo semestre del año 2026. El diagnóstico, análisis y diseño del plan estratégico se desarrollan en este mismo periodo.

El trabajo se limita a diagnosticar la situación actual de la gestión del talento humano, analizar su relación con la eficiencia operativa y diseñar un plan estratégico de mejora adaptado a las características y posibilidades de la empresa. No incluye la ejecución ni evaluación posterior del plan propuesto, sino que se presenta como una guía técnica y aplicable. Se centra específicamente en los procesos de selección, contratación, inducción, capacitación, evaluación del desempeño y clima laboral, sin abordar otras áreas administrativas, financieras o comerciales a profundidad.

4. DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO

4.1. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ACTUAL DEL TALENTO HUMANO

Se realiza el diagnóstico integral de la gestión del talento humano en la empresa Repuestos y Accesorios, examinando de forma directa cada uno de los procesos que actualmente se aplican en la organización. Se recopila información mediante encuestas aplicadas a la totalidad del personal, entrevistas semiestructuradas con la gerencia y observación directa de las prácticas laborales, así como la revisión de los registros administrativos disponibles. Se evalúan con detalle los procesos de selección y contratación, la inducción y capacitación del personal, los criterios de asignación de funciones, los mecanismos de evaluación del desempeño y las condiciones que conforman el clima laboral. Como resultado, se identifican las principales fortalezas, las debilidades y las oportunidades de mejora, y se establece una línea de base que refleja la situación real de la empresa en materia de gestión humana.

4.2. ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LA EFICIENCIA OPERATIVA

Se analiza la relación entre las prácticas de gestión del talento humano y el desempeño operativo de la organización, interpretando la información recolectada para identificar los factores que más influyen en la productividad y en la calidad del servicio. Se comparan los hallazgos obtenidos con los referentes teóricos y con los resultados de estudios locales del sector automotriz, lo que permite establecer cómo la falta de procesos formalizados afecta la asignación de tareas, el tiempo de respuesta, la atención al cliente, la rotación de personal y el ambiente de trabajo. Se determinan los puntos críticos en los que la gestión humana genera mayores limitaciones al funcionamiento de la empresa, y se establecen las prioridades de intervención para lograr mayor eficiencia.

4.3. DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Se diseña el plan estratégico de gestión del talento humano, tomando como base los resultados del diagnóstico y del análisis de impacto. Se estructuran objetivos y acciones concretas orientadas a formalizar y fortalecer los procesos de reclutamiento y selección, la inducción, los programas de capacitación técnica y humana, los sistemas de evaluación del desempeño, y las iniciativas dirigidas al bienestar laboral y a la mejora del clima organizacional. Se definen las actividades, los responsables, el cronograma de implementación y los indicadores de seguimiento que permiten medir los resultados esperados. El plan se ajusta a la realidad y a las posibilidades de la empresa, con el fin de que sea viable, gradual y sostenible en el tiempo.

5. RESULTADOS

5.1. DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN ACTUAL DEL TALENTO HUMANO

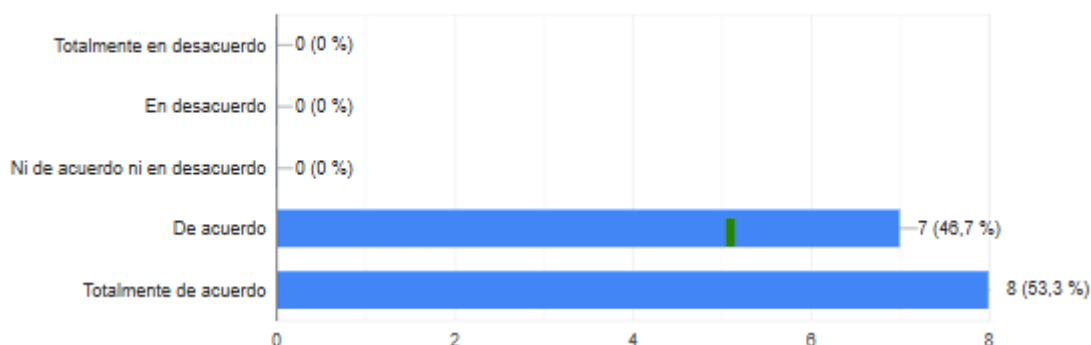
El diagnóstico de la gestión actual del talento humano constituye el soporte fundamental y el punto de partida necesario del presente estudio, ya que permite conocer de manera directa, precisa y objetiva la situación real que presenta la empresa Repuestos y Accesorios en todo lo concerniente al manejo de su recurso humano. A través de la aplicación de encuestas a la totalidad de los colaboradores que conforman la organización, complementada con la observación directa de las prácticas cotidianas, entrevistas y el análisis detallado de los procesos vigentes, se examinan sistemáticamente las actividades de selección y vinculación, la inducción y orientación al ingreso, los programas de capacitación, los mecanismos de evaluación del desempeño, la asignación de funciones y responsabilidades, los canales de comunicación interna, el reconocimiento al esfuerzo, el bienestar de los trabajadores y las condiciones generales que conforman el ambiente laboral.

Los hallazgos obtenidos revelan de forma consistente que, si bien existen prácticas positivas y un trato valorado ampliamente por la casi totalidad del personal, estas buenas costumbres se sustentan exclusivamente en la experiencia, la buena voluntad y el criterio personal de quienes dirigen, sin que existan procesos escritos, manuales de funciones, guías de inducción ni lineamientos estandarizados que las respalden y garanticen su continuidad. Esta situación evidencia que la empresa cuenta con una base sólida de buen trato, respeto y compromiso informal, pero también presenta riesgos evidentes de consistencia, equidad y sostenibilidad que justifican plenamente la necesidad de intervención; por tanto, este diagnóstico sirve como base técnica y objetiva para identificar con claridad las fortalezas que deben preservarse y las debilidades que requieren atención prioritaria, orientando así de forma precisa y fundamentada el diseño del plan estratégico de gestión del talento humano.

Análisis

Grafica 1 Selección de trabajadores con las competencias necesarias para el cargo.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

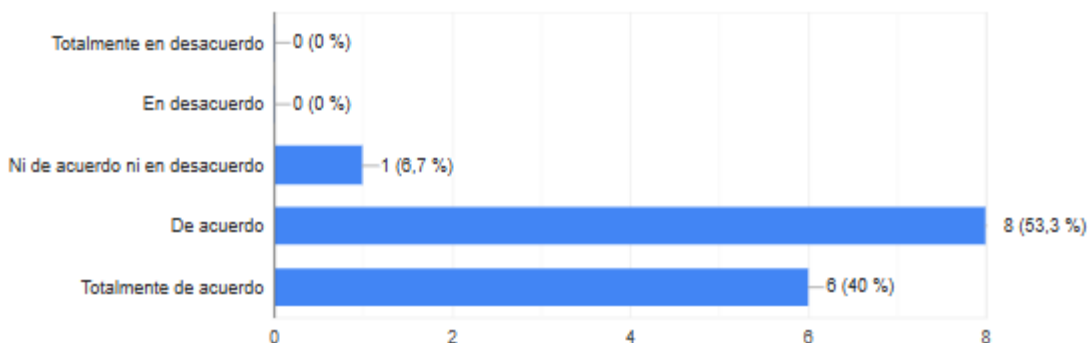
El 100 % del personal encuestado coincide en que la empresa selecciona personas con las competencias necesarias para el cargo, destacando que el 53,3 % está totalmente de acuerdo y el 46,7 % de acuerdo. Este resultado evidencia que, aunque no existen documentos escritos ni criterios estandarizados, el criterio de selección aplicado ha sido acertado, logrando vincular personal idóneo desde su ingreso. Se trata de una fortaleza que favorece el desempeño y reduce dificultades de adaptación.

Sin embargo, esta buena práctica se sustenta en el criterio de quien contrata y no en procedimientos formalizados. Se recomienda elaborar perfiles sencillos y definir pautas escritas de selección, de manera que los mismos criterios se apliquen siempre, sin depender de la persona que realice la vinculación.

Análisis

Grafica 2 Recibe información clara sobre condiciones y funciones al ingresar.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

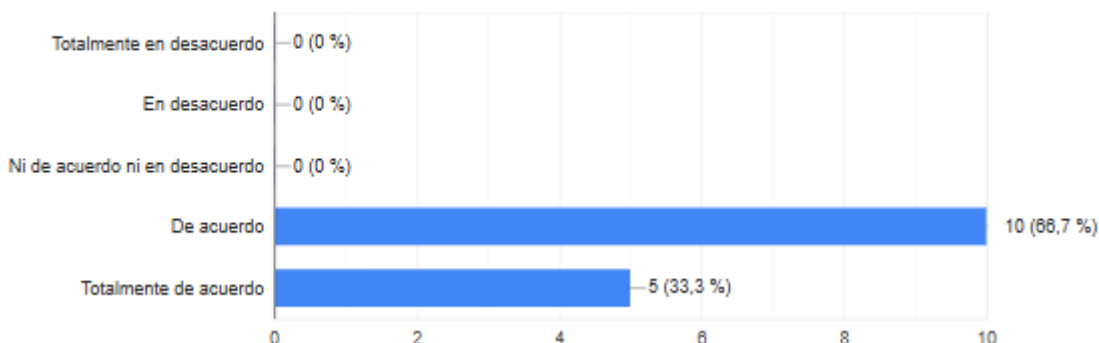
El 93,3 % del personal encuestado indicó recibir información clara sobre sus condiciones y funciones al momento de su ingreso, con un 53,3 % de acuerdo y un 40 % totalmente de acuerdo. Solo el 6,7 % se mantuvo indiferente, sin registrarse respuestas en desacuerdo. Este resultado muestra que la empresa cumple adecuadamente al orientar a las personas desde su llegada, permitiendo que comprendan lo que se espera de su trabajo y se integren con mayor rapidez.

No obstante, al igual que en el proceso de selección, esta orientación se transmite de manera verbal y sin guía escrita. Se recomienda elaborar una guía de inducción sencilla que contenga las condiciones y funciones principales, de modo que toda persona reciba la misma información completa y uniforme desde su ingreso.

Análisis

Grafica 3 Orientación adecuada al ingresar sobre funciones y responsabilidades.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

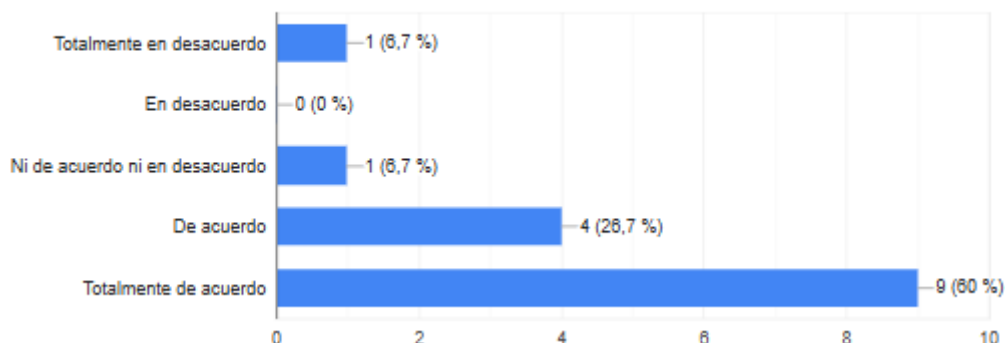
El 100 % del personal coincide en que recibe orientación adecuada sobre sus funciones y responsabilidades al momento de su ingreso. El 86,7 % manifiesta estar de acuerdo y el 33,3 % totalmente de acuerdo, sin registrarse respuestas en desacuerdo o indiferentes. Este resultado confirma que la empresa brinda acompañamiento al personal nuevo, facilitando su comprensión y rápida integración a las labores diarias.

Ahora bien, esta orientación se transmite de manera verbal y sin respaldo documental, por lo que su calidad puede variar según quien la imparta. Se recomienda formalizar esta práctica mediante una guía escrita, de manera que toda persona reciba la misma información completa y uniforme desde su primer día.

Análisis

Grafica 4 Capacitaciones acordes con las funciones.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

El 80 % del personal encuestado manifestó estar totalmente de acuerdo en que las capacitaciones que recibe se encuentran acordes con las funciones que desempeña, mientras que el 26,7 % indicó estar de acuerdo. Se registró un 6,7 % en posición neutra y un 6,7 % en total desacuerdo. En su conjunto, más del 90 % del equipo valora positivamente la pertinencia de la formación que se le ha brindado, lo que evidencia que los temas abordados han respondido en su mayoría a las necesidades reales del trabajo diario.

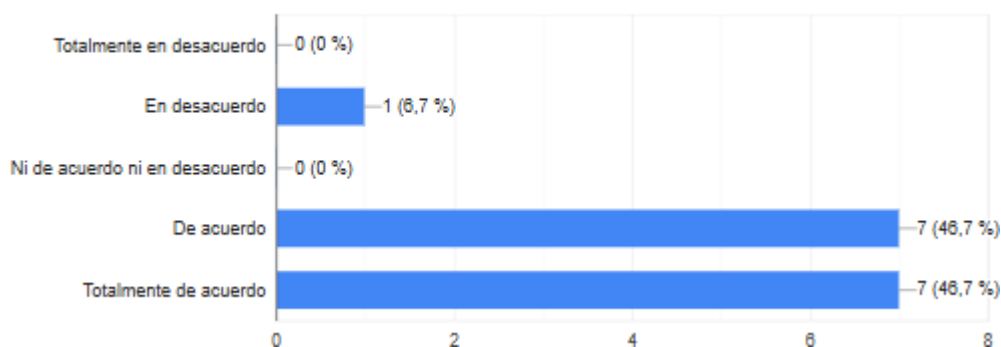
Este resultado constituye una fortaleza importante, ya que demuestra que los contenidos seleccionados han sido útiles y aplicables a las labores cotidianas del personal. Sin embargo, se observa que una pequeña parte del equipo no comparte esta percepción, lo que sugiere que las actividades de capacitación no han sido iguales para todos ni responden a un plan estructurado y documentado. Se recomienda elaborar un programa de capacitación definido, consultando previamente las necesidades de todo el personal, de manera que las acciones

formativas sean planificadas, oportunas y garanticen que cada colaborador reciba la formación que realmente requiere.

Análisis

Grafica 5 Capacitaciones mejoran conocimientos y habilidades.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

El 93,4 % del personal encuestado coincide en que las capacitaciones recibidas contribuyen a mejorar sus conocimientos y habilidades para el desempeño de sus funciones, distribuyéndose en un 46,7 % de acuerdo y un 46,7 % totalmente de acuerdo. Solo el 6,7 % manifestó estar en desacuerdo, sin registrarse respuestas neutras ni en total desacuerdo. Este resultado demuestra que la formación que se ha brindado ha sido valiosa y ha generado utilidad práctica para la mayoría del equipo, constituyendo una fortaleza que favorece el desempeño y la confianza del personal en su labor diaria.

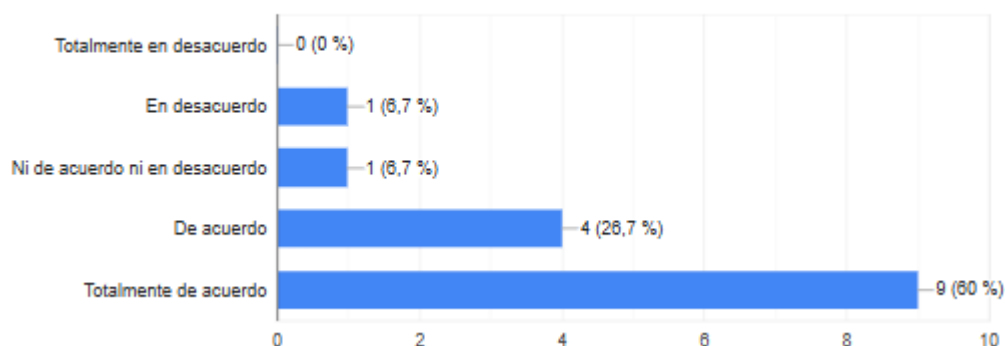
No obstante, al igual que se observó en la gráfica anterior, el hecho de que una pequeña proporción no perciba este beneficio sugiere que las capacitaciones no han sido organizadas de manera igualitaria ni responden a un plan estructurado. Se recomienda consolidar un programa de formación continua, basado en las necesidades reales de cada colaborador, de manera que se garantice que todas las

personas reciban los conocimientos que requieren y se aproveche al máximo el potencial de aprendizaje que el equipo ha demostrado valorar positivamente.

Análisis

Grafica 6 Se realiza seguimiento y evaluación del desempeño.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

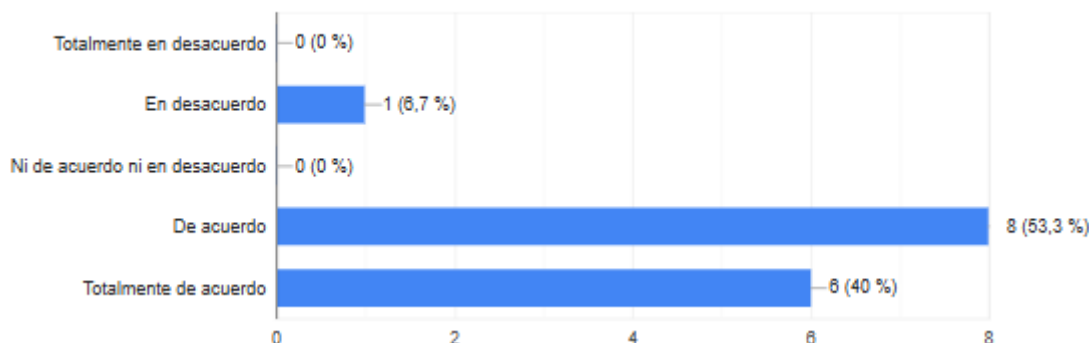
El 80 % del personal encuestado indicó estar totalmente de acuerdo en que la empresa realiza seguimiento y evaluación de su desempeño, mientras que el 26,7 % manifestó estar de acuerdo. Se registró un 6,7 % en desacuerdo y un 6,7 % en posición neutra. En su conjunto, más del 90 % del equipo percibe que su trabajo es observado y valorado por la dirección, lo que refleja que existe un acompañamiento real y cercano durante el desarrollo de las labores.

Sin embargo, este seguimiento se realiza de manera informal, sin criterios escritos ni instrumentos que garanticen objetividad. Se recomienda formalizar el proceso mediante criterios claros y un formato sencillo de evaluación, de modo que cada persona sepa qué se valora, cómo se mide su desempeño y cuáles son los aspectos que debe mejorar.

Análisis

Grafica 7 Recibo retroalimentación sobre mi desempeño.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

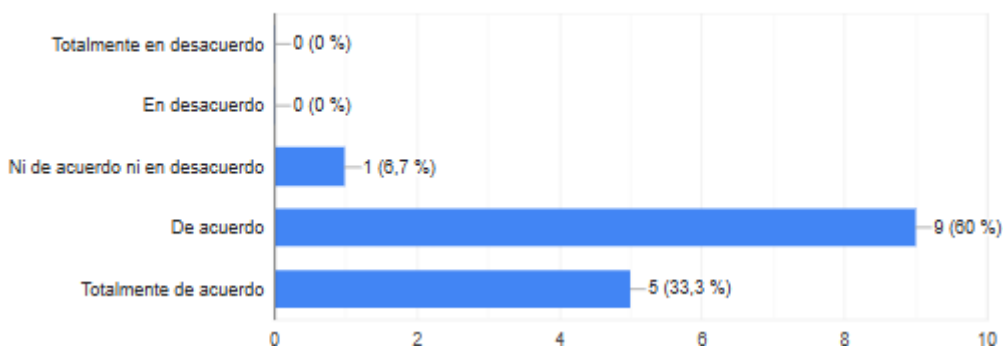
El 93,3 % del personal encuestado manifestó recibir retroalimentación sobre su desempeño, con un 53,3 % de acuerdo y un 40 % totalmente de acuerdo. Solo el 6,7 % indicó estar en desacuerdo, sin registrarse respuestas neutras. Este resultado refleja que la dirección comunica oportunamente sus observaciones al colaborador, permitiéndole conocer cómo realiza su trabajo y qué aspectos puede mejorar. Se trata de una práctica valiosa que orienta el desempeño y fortalece la confianza entre las partes.

No obstante, al igual que el seguimiento, esta retroalimentación se transmite de forma verbal y sin respaldo escrito, por lo que su alcance y uniformidad pueden verse limitados. Se recomienda acompañar estas indicaciones con registros sencillos, de manera que cada persona cuente con claridad sobre sus logros y los compromisos de mejora acordados, garantizando equidad y continuidad en el proceso.

Análisis

Grafica 8 Funciones y responsabilidades claramente definidas.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

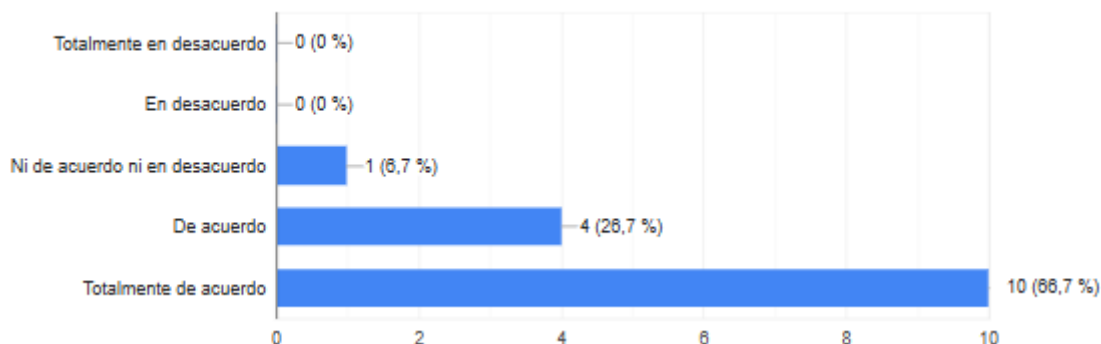
El 93,3 % del personal encuestado coincide en que sus funciones y responsabilidades se encuentran claramente definidas, con un 60 % de acuerdo y un 33,3 % totalmente de acuerdo. Solo el 6,7 % se mantuvo en posición neutra, sin registrarse respuestas en desacuerdo. Este resultado evidencia que cada colaborador conoce lo que debe hacer en su labor diaria, lo que favorece el orden, la agilidad y la responsabilidad en el desarrollo de las actividades. Se trata de una fortaleza importante que permite a la empresa operar con claridad y propósito.

Sin embargo, este conocimiento se sustenta en la costumbre y la práctica diaria, mas no en documentos escritos que dejen constancia oficial de las funciones de cada cargo. Se recomienda elaborar una descripción sencilla de las responsabilidades generales del puesto, de manera que todo colaborador cuente con respaldo escrito desde su ingreso, se eviten confusiones y se garantice que la información permanezca uniforme y vigente a lo largo del tiempo.

Análisis

Grafica 9 Organización facilita el cumplimiento oportuno de tareas.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

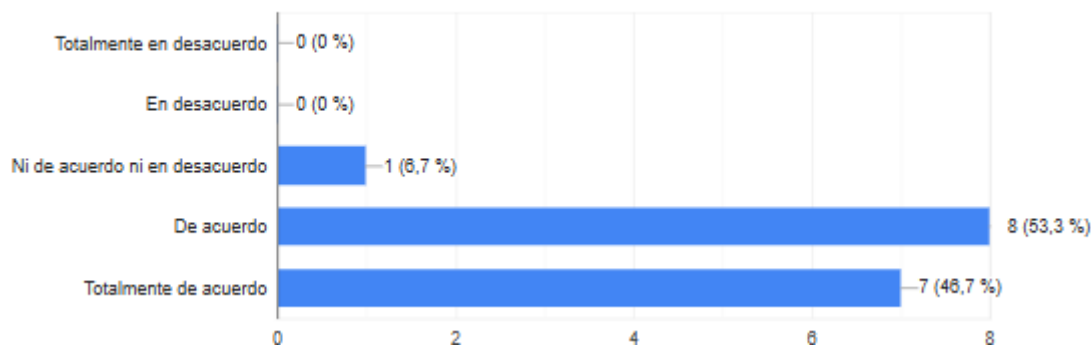
El 100 % del personal encuestado coincide en que cuenta con los recursos y herramientas necesarios para realizar eficientemente sus funciones, distribuyéndose en un 53,3 % de acuerdo y un 46,7 % totalmente de acuerdo. No se registraron respuestas en desacuerdo ni en posición neutra. Este resultado demuestra que la empresa provee lo indispensable para el desarrollo de las labores diarias, permitiendo que el equipo trabaje con agilidad, seguridad y calidad. Se trata de una fortaleza fundamental que facilita el desempeño y favorece directamente la productividad de la organización.

Se recomienda mantener esta práctica de dotación y, conforme las posibilidades de la empresa lo permitan, ir mejorando y renovando los recursos disponibles, así como verificar periódicamente si todas las personas cuentan con lo que requieren, de manera que se preserve esta ventaja y se siga garantizando un desempeño eficiente.

Análisis

Grafica 10 Dispongo de recursos y herramientas necesarias.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

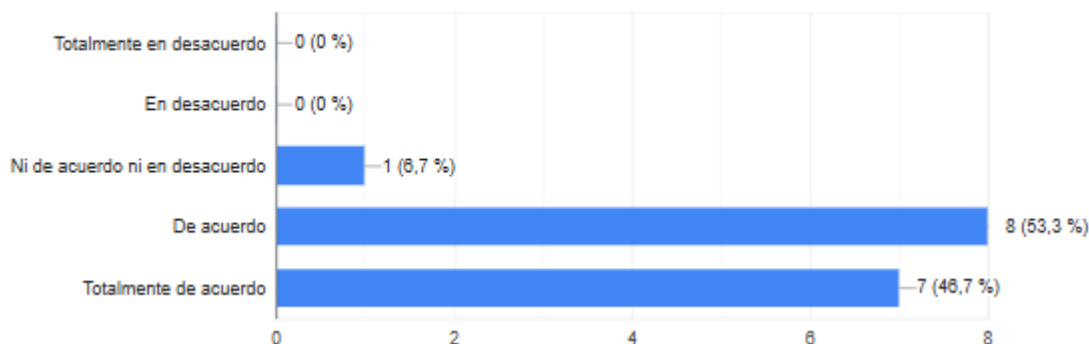
El 99,9 % del personal encuestado coincide en que cuenta con los recursos y herramientas necesarias para realizar eficientemente sus funciones, distribuyéndose en un 53,3 % de acuerdo y un 46,7 % totalmente de acuerdo. Solo el 6,7 % se mantuvo en posición neutra, sin registrarse respuestas en desacuerdo. Este resultado demuestra que la empresa provee lo indispensable para el desarrollo de las labores diarias, permitiendo que el equipo trabaje con agilidad, seguridad y calidad. Se trata de una fortaleza fundamental que facilita el desempeño y favorece directamente la productividad de la organización.

Se recomienda mantener esta práctica de dotación y, conforme las posibilidades de la empresa lo permitan, ir mejorando y renovando los recursos disponibles. De igual manera, se sugiere verificar periódicamente si todas las personas cuentan con lo que requieren, de manera que se preserve esta ventaja y se siga garantizando un desempeño eficiente en todo momento.

Análisis

Grafica 11 Distribución de tareas contribuye al buen funcionamiento.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

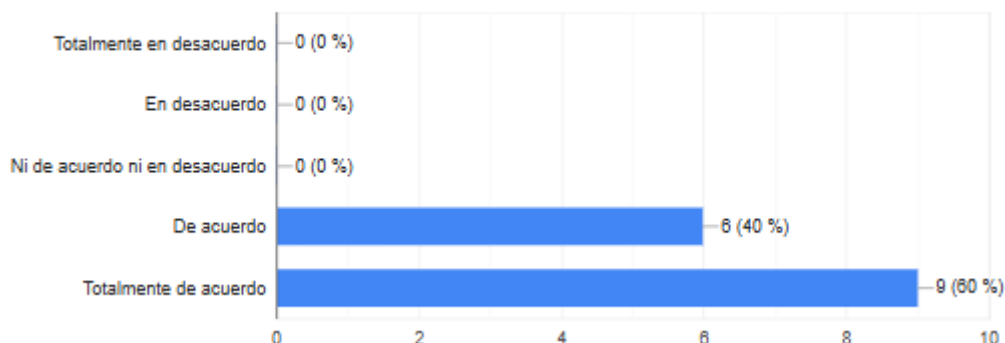
El 93,3 % del personal encuestado coincide en que la distribución de las tareas entre los trabajadores contribuye al buen funcionamiento de la empresa, con un 53,3 % de acuerdo y un 46,7 % totalmente de acuerdo. Solo el 6,7 % se mantuvo en posición neutra, sin registrarse respuestas en desacuerdo. Este resultado refleja que las actividades se reparten de manera equilibrada y adecuada, permitiendo que cada persona asuma labores acordes con su capacidad y que el trabajo en conjunto fluya ordenadamente. Se trata de una fortaleza que favorece la cooperación y la eficiencia diaria.

No obstante, al no existir lineamientos escritos de distribución de cargas, esta buena práctica depende del criterio y la experiencia de quien asigna las tareas. Se recomienda establecer pautas sencillas para el reparto de actividades, de manera que se mantenga el equilibrio actual, se eviten sobrecargas y se garantice una distribución justa y transparente para todos.

Análisis

Grafica 12 Comunicación interna facilita el desarrollo del trabajo.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

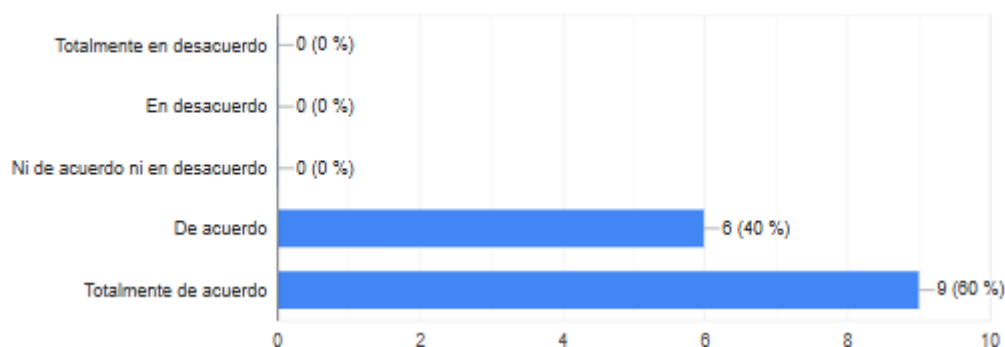
El 100 % del personal encuestado coincide en que la comunicación entre los trabajadores facilita el desarrollo de las actividades laborales, distribuyéndose en un 40 % de acuerdo y un 60 % totalmente de acuerdo. No se registraron respuestas en desacuerdo ni en posición neutra. Este resultado refleja que existe un flujo de información fluido, respetuoso y oportuno entre los integrantes del equipo, lo que permite coordinar labores, resolver dudas y avanzar en conjunto con agilidad. Se trata de una de las mayores fortalezas de la empresa, pues la buena comunicación es la base de un ambiente de trabajo sano y eficiente.

Se recomienda preservar y fortalecer esta práctica, estableciendo espacios breves y periódicos de diálogo que permitan mantener la confianza y la claridad en el intercambio de información. De este modo, la comunicación seguirá siendo un factor determinante para la eficiencia operativa y la buena convivencia laboral.

Análisis

Grafica 13 Gestión del talento humano mejora la productividad empresarial.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

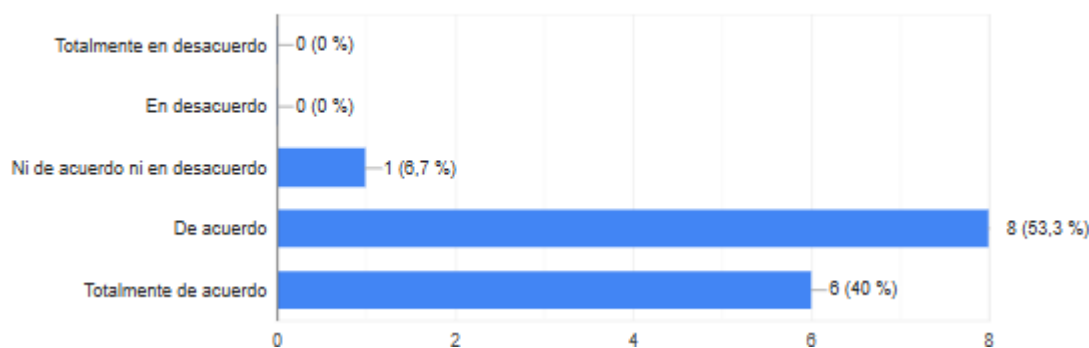
El 100 % del personal encuestado coincide en que una adecuada gestión del talento humano mejora la productividad de la empresa, con un 40 % de acuerdo y un 60 % totalmente de acuerdo. No se registraron respuestas en desacuerdo ni en posición neutra. Este resultado evidencia que todo el equipo comprende y valora la importancia de gestionar adecuadamente al personal, reconociendo que cuando se cuida, se orienta y se prepara a las personas, los resultados se reflejan directamente en el rendimiento y en el éxito de la organización. Se trata de una conclusión compartida que respalda plenamente la propuesta de implementar un plan formal de gestión humana.

Se confirma así que la medida más acertada para fortalecer la productividad es precisamente ordenar y estructurar los procesos relacionados con el personal. Por tanto, se recomienda proceder con la implementación del plan estratégico diseñado, contando con el respaldo y la conciencia de todo el equipo sobre los beneficios que esta gestión aportará al buen desempeño de la empresa.

Análisis

Grafica 14 Ambiente de respeto entre compañeros de trabajo.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

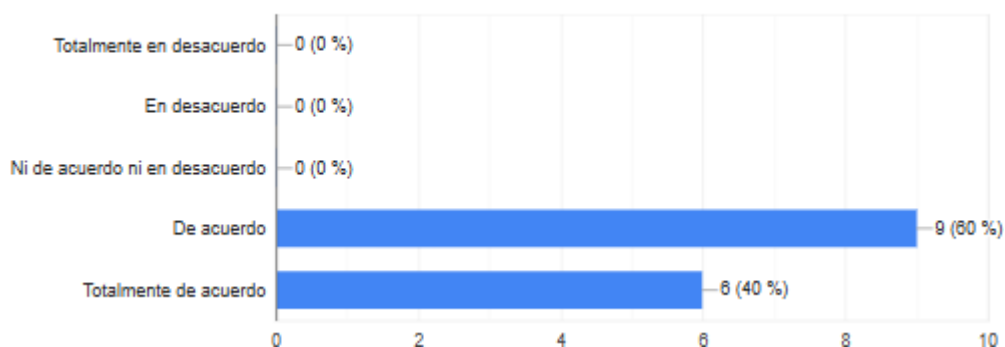
El 93,3 % del personal encuestado coincide en que existe un ambiente de respeto entre los trabajadores de la empresa, con un 53,3 % de acuerdo y un 40 % totalmente de acuerdo. Solo el 6,7 % se mantuvo en posición neutra, sin registrarse respuestas en desacuerdo. Este resultado pone de manifiesto una de las fortalezas más valiosas de la organización: las buenas relaciones y el trato respetuoso que predominan entre los compañeros, lo que favorece la convivencia, la colaboración y un clima laboral favorable para el desarrollo de las actividades.

Se recomienda preservar y fortalecer esta fortaleza como valor esencial de la empresa, reconociendo que el respeto entre las personas constituye la base de toda buena gestión humana y el mejor ambiente para trabajar en equipo.

Análisis

Grafica 15 Comunicación adecuada entre superiores y trabajadores.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

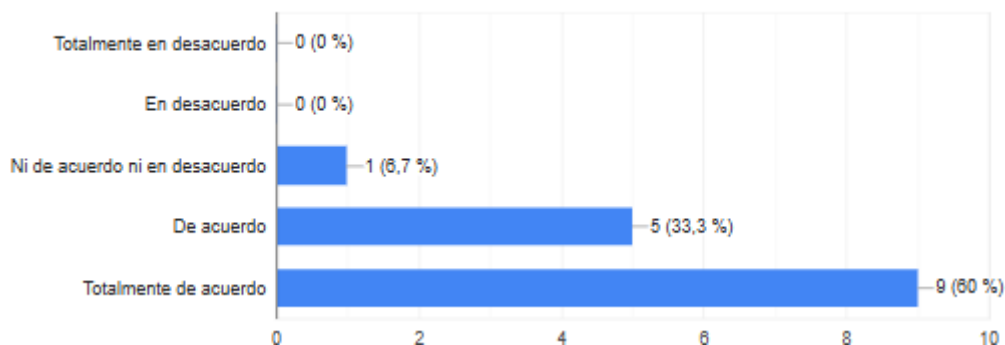
El 100 % del personal encuestado coincide en que los superiores mantienen una comunicación adecuada con los trabajadores, con un 60 % de acuerdo y un 40 % totalmente de acuerdo. No se registraron respuestas en desacuerdo ni en posición neutra. Este resultado refleja que existe confianza, claridad y buen trato entre la dirección y el equipo, lo que facilita la transmisión de instrucciones, la resolución de dudas y la construcción de una relación laboral cercana y respetuosa. Se trata de una fortaleza fundamental que favorece el clima organizacional y la disposición del personal.

Se recomienda formalizar y fortalecer esta buena práctica mediante espacios breves y periódicos de diálogo, de manera que la comunicación fluida se mantenga de forma permanente y se convierta en un canal estable para escuchar, orientar y motivar al personal.

Análisis

Grafica 16 Me siento motivado para cumplir mis actividades y responsabilidades.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

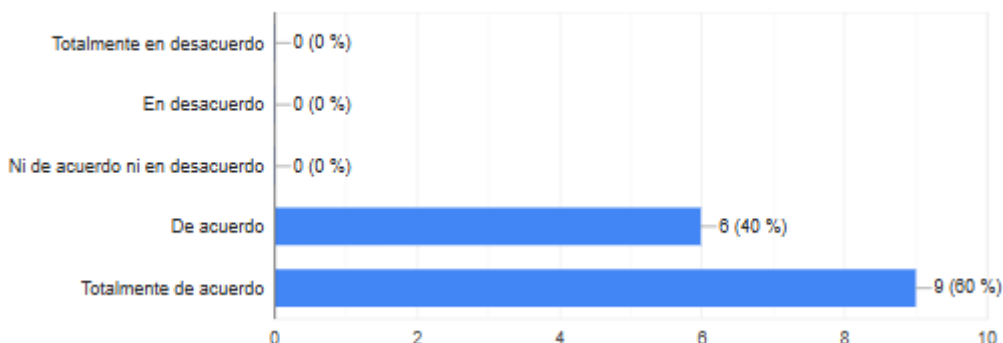
El 93,3 % del personal encuestado manifestó sentirse motivado para cumplir con sus actividades y responsabilidades, con un 60 % totalmente de acuerdo y un 33,3 % de acuerdo. Solo el 6,7 % se mantuvo en posición neutra, sin registrarse respuestas en desacuerdo. Este resultado evidencia que el equipo conserva buena disposición, compromiso y sentido de pertenencia hacia su trabajo, lo que constituye una fortaleza de gran valor para la empresa, pues la motivación impulsa el esfuerzo, la calidad y la dedicación diaria.

Se recomienda fortalecer y sostener esta motivación mediante acciones concretas de reconocimiento, escucha y bienestar, de manera que la buena disposición que hoy se observa se mantenga y se fortalezca como uno de los principales activos de la organización.

Análisis

Grafica 17 Se reconoce el esfuerzo y los resultados del trabajador.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

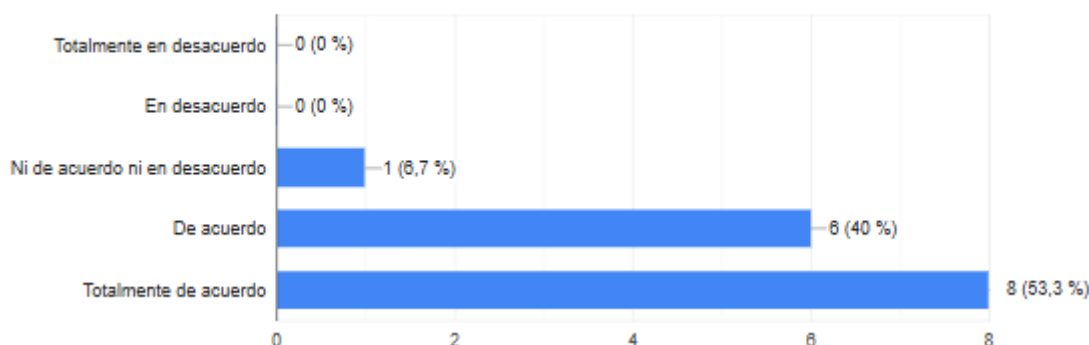
El 100 % del personal encuestado coincide en que la empresa reconoce el esfuerzo y los resultados de su trabajo, con un 40 % de acuerdo y un 60 % totalmente de acuerdo. No se registraron respuestas en desacuerdo ni en posición neutra. Este resultado refleja que la dirección valora y destaca el desempeño del equipo, lo que fortalece la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencia del personal. Se trata de una fortaleza muy valiosa que favorece directamente el clima laboral y la productividad de la organización.

Sin embargo, este reconocimiento se transmite de manera verbal y sin criterios uniformes escritos. Se recomienda preservar esta práctica y al mismo tiempo darle mayor formalidad, definiendo de forma sencilla qué logros se reconocen y en qué momentos, de manera que el estímulo sea equitativo, transparente y se mantenga de forma permanente para todos los colaboradores.

Análisis

Grafica 18 Se demuestra interés por el bienestar de los trabajadores.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

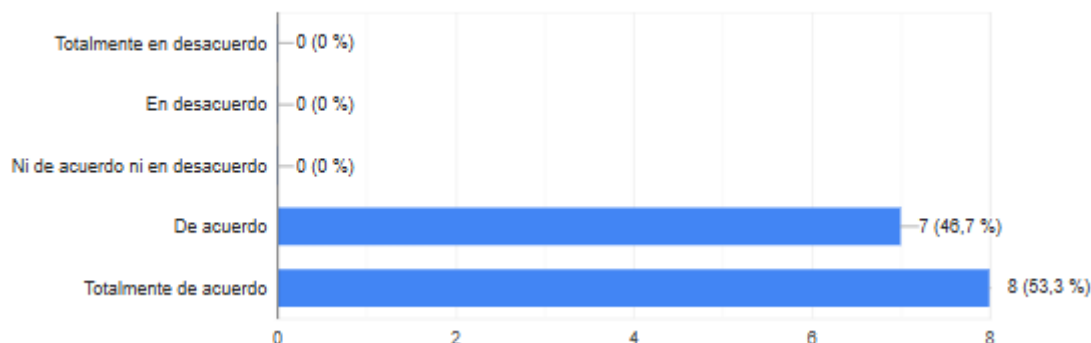
El 93,3 % del personal encuestado coincide en que la empresa demuestra interés por su bienestar, con un 40 % de acuerdo y un 53,3 % totalmente de acuerdo. Solo el 6,7 % se mantuvo en posición neutra, sin registrarse respuestas en desacuerdo. Este resultado refleja que el equipo percibe que la dirección se preocupa por su bienestar más allá de las labores diarias, lo que genera confianza, valoración y mayor cercanía entre las partes. Se trata de una fortaleza que humaniza la gestión y fortalece el vínculo entre la empresa y su personal.

Se recomienda dar continuidad a esta atención y transformarla en acciones concretas y periódicas, de manera que el interés por el bienestar se manifieste en iniciativas visibles, sostenibles y conocidas por todos, consolidando un ambiente laboral cálido y comprometedor.

Análisis

Grafica 19 Se pueden implementar acciones para mejorar bienestar y motivación.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

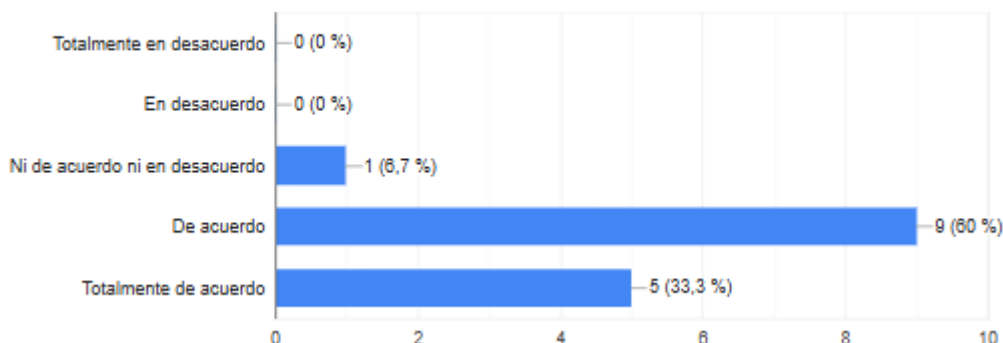
El 100 % del personal encuestado coincide en que existen acciones que podrían implementarse para mejorar el bienestar y la motivación en la empresa, con un 46,7 % de acuerdo y un 53,3 % totalmente de acuerdo. No se registraron respuestas en desacuerdo ni en posición neutra. Este resultado demuestra que, aunque el equipo valora positivamente el trato recibido, también identifica claramente que hay aspectos que pueden fortalecerse y espera que se tomen medidas al respecto. Se trata de una opinión unánime que confirma la necesidad de proponer mejoras y que el personal está dispuesto a recibirlas y apoyarlas.

Esta percepción compartida respalda directamente la propuesta de diseñar e implementar acciones concretas de bienestar y motivación como parte del plan estratégico. Se recomienda escuchar al equipo para identificar qué medidas considera más útiles y ponerlas en práctica de forma gradual, sencilla y sostenible, respondiendo así a una necesidad que el propio personal ha manifestado de manera unánime.

Análisis

Grafica 20 Se requiere plan estratégico de gestión humana para mejorar resultados.

15 respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

El 93,3 % del personal encuestado coincide en que es necesario implementar un plan estratégico de gestión del talento humano para mejorar la eficiencia operativa y el clima laboral de la empresa, con un 60 % de acuerdo y un 33,3 % totalmente de acuerdo. Solo el 6,7 % se mantuvo en posición neutra, sin registrarse respuestas en desacuerdo. Este resultado evidencia que la mayoría del equipo reconoce que la formalización y estructuración de los procesos de gestión humana contribuiría directamente a mejorar el desempeño y el ambiente de trabajo, respaldando de manera directa la propuesta central de este trabajo de grado.

Se confirma así que la necesidad de diseñar y poner en marcha un plan estratégico de gestión humana no es solo una exigencia académica o una decisión de la dirección, sino una aspiración compartida por quienes integran la organización. Por tanto, se recomienda proceder con su implementación contando con el apoyo y la disposición del personal, lo que facilitará su adopción y garantizará que las acciones propuestas respondan realmente a lo que la empresa y su equipo requieren.

A partir de la aplicación de encuestas “Formularios de Google” estructuradas a una muestra representativa de los colaboradores, se obtuvieron los siguientes hallazgos principales:

Tabla 5.1 Hallazgos importantes de la encuesta realizada en la empresa Repuestos y Accesorios

Dimensión evaluada	Resultado principal	Interpretación y Análisis
Selección de trabajadores con las competencias necesarias para el cargo.	El 100 % del personal encuestado coincide en que la empresa selecciona personas con las competencias necesarias para el cargo: 53,3 % totalmente de acuerdo y 46,7 % de acuerdo.	Este resultado evidencia que, aunque no existen documentos escritos ni criterios estandarizados, el criterio de selección aplicado ha sido acertado, logrando vincular personal idóneo desde su ingreso. Se trata de una fortaleza que favorece el desempeño y reduce dificultades de adaptación. Sin embargo, esta buena práctica se sustenta en el criterio de quien contrata y no en procedimientos formalizados. Se recomienda elaborar perfiles sencillos y definir pautas escritas de selección, de manera que los mismos criterios se apliquen siempre, sin depender de la persona que realice la vinculación.
Recibe información clara sobre condiciones y funciones al ingresar.	El 93,3 % indicó recibir información clara: 53,3 % de acuerdo y 40 % totalmente de	Muestra que la empresa orienta adecuadamente al personal nuevo, facilitando su comprensión y rápida integración. No obstante, esta

	acuerdo. Solo el 6,7 % se mantuvo indiferente.	orientación se transmite de manera verbal y sin guía escrita. Se recomienda elaborar una guía de inducción sencilla que contenga las condiciones y funciones principales, de modo que toda persona reciba la misma información completa y uniforme desde su ingreso.
Orientación adecuada al ingresar sobre funciones y responsabilidades.	El 100 % coincide en recibir orientación adecuada: 66,7 % de acuerdo y 33,3 % totalmente de acuerdo.	Confirma que la empresa brinda acompañamiento al personal nuevo. Sin embargo, se transmite de manera verbal y sin respaldo documental, por lo que su calidad puede variar según quien la imparta. Se recomienda formalizar esta práctica mediante una guía escrita, de manera que toda persona reciba la misma información completa y uniforme desde su primer día.
Capacitaciones acordes con las funciones.	El 80 % totalmente de acuerdo y 26,7 % de acuerdo. Se registró 6,7 % neutro y 6,7 % en desacuerdo. Más del 90 % valora positivamente la pertinencia de la formación.	Los temas abordados han respondido mayoritariamente a las necesidades reales del trabajo diario. Sin embargo, una pequeña parte del equipo no comparte esta percepción, lo que sugiere que las actividades no han sido iguales para todos ni responden a un plan estructurado. Se recomienda elaborar un programa de capacitación definido, consultando

		previamente las necesidades de todo el personal.
Capacitaciones mejoran conocimientos y habilidades.	El 93,4 % coincide: 46,7 % de acuerdo y 46,7 % totalmente de acuerdo. Solo 6,7 % en desacuerdo.	La formación ha sido valiosa y ha generado utilidad práctica. Sin embargo, el hecho de que una pequeña proporción no perciba este beneficio sugiere que las capacitaciones no han sido organizadas de manera igualitaria. Se recomienda consolidar un programa de formación continua basado en las necesidades reales de cada colaborador.
Se realiza seguimiento y evaluación del desempeño.	El 80 % totalmente de acuerdo y 26,7 % de acuerdo. Se registró 6,7 % neutro y 6,7 % en desacuerdo. Más del 90 % percibe que su trabajo es observado y valorado.	Existe un acompañamiento real y cercano durante el desarrollo de las labores. Sin embargo, este seguimiento se realiza de manera informal, sin criterios escritos ni instrumentos que garanticen objetividad. Se recomienda formalizar el proceso mediante criterios claros y un formato sencillo de evaluación.
Recibo retroalimentación sobre mi desempeño.	El 93,3 % coincide: 53,3 % de acuerdo y 40 % totalmente de acuerdo. Solo 6,7 % en desacuerdo.	La dirección comunica oportunamente sus observaciones al colaborador, permitiéndole conocer cómo realiza su trabajo y qué aspectos puede mejorar. Sin embargo, se transmite de forma verbal y sin respaldo escrito. Se

		recomienda acompañar estas indicaciones con registros sencillos que garanticen equidad y continuidad.
Funciones y responsabilidades claramente definidas.	El 93,3 % coincide: 60 % de acuerdo y 33,3 % totalmente de acuerdo. Solo 6,7 % neutro.	Cada colaborador conoce lo que debe hacer, favoreciendo el orden, la agilidad y la responsabilidad. Sin embargo, este conocimiento se sustenta en la costumbre y no en documentos escritos. Se recomienda elaborar una descripción sencilla de responsabilidades generales del puesto, de manera que todo colaborador cuente con respaldo escrito desde su ingreso.
Organización facilita el cumplimiento oportuno de tareas.	El 93,3 % coincide: 60 % totalmente de acuerdo y 33,3 % de acuerdo. Solo 6,7 % neutro.	La forma en que se estructuran y distribuyen las labores diarias es adecuada, permitiendo trabajar con orden y aprovechar bien el tiempo. Sin embargo, se sostiene por la práctica cotidiana sin lineamientos escritos. Se recomienda formalizar criterios sencillos de distribución y programación de tareas.
Dispongo de recursos y herramientas necesarias.	El 93,3 % coincide: 46,7 % totalmente de acuerdo y 46,7 % de acuerdo. Solo 6,7 % neutro.	La empresa provee lo indispensable para el desarrollo de las labores diarias, permitiendo trabajar con agilidad, seguridad y calidad. Se recomienda mantener esta práctica

		de dotación y verificar periódicamente si todas las personas cuentan con lo que requieren.
Distribución de tareas contribuye al buen funcionamiento.	El 93,3 % coincide: 53,3 % de acuerdo y 40 % totalmente de acuerdo. Solo 6,7 % neutro.	Las actividades se reparten de manera equilibrada y adecuada. Sin embargo, al no existir lineamientos escritos de distribución de cargas, depende del criterio de quien asigna las tareas. Se recomienda establecer pautas sencillas para el reparto de actividades y garantizar una distribución justa.
Comunicación interna facilita el desarrollo del trabajo.	El 100 % coincide: 40 % de acuerdo y 60 % totalmente de acuerdo.	Existe un flujo de información fluido, respetuoso y oportuno entre los integrantes del equipo. Se trata de una de las mayores fortalezas. Se recomienda preservar y fortalecer esta práctica mediante espacios breves y periódicos de diálogo.
Gestión del talento humano mejora la productividad empresarial.	El 100 % coincide: 40 % de acuerdo y 60 % totalmente de acuerdo.	Todo el equipo comprende y valora la importancia de gestionar adecuadamente al personal. Se confirma que ordenar y estructurar los procesos relacionados con el personal fortalecerá la productividad. Se recomienda proceder con la implementación del plan estratégico diseñado.

Ambiente de respeto entre compañeros de trabajo.	El 93,3 % coincide: 53,3 % de acuerdo y 40 % totalmente de acuerdo. Solo 6,7 % neutro.	Predominan las buenas relaciones y el trato respetuoso entre los compañeros. Se recomienda preservar y fortalecer esta fortaleza como valor esencial de la empresa, reconociendo que el respeto es la base de toda buena gestión humana.
Comunicación adecuada entre superiores y trabajadores.	El 100 % coincide: 60 % de acuerdo y 40 % totalmente de acuerdo.	Existe confianza, claridad y buen trato entre la dirección y el equipo. Se recomienda formalizar y fortalecer esta buena práctica mediante espacios breves y periódicos de diálogo.
Me siento motivado para cumplir mis actividades y responsabilidades.	El 93,3 % coincide: 60 % totalmente de acuerdo y 33,3 % de acuerdo. Solo 6,7 % neutro.	El equipo conserva buena disposición, compromiso y sentido de pertenencia. Se recomienda fortalecer y sostener esta motivación mediante acciones concretas de reconocimiento, escucha y bienestar.
Se reconoce el esfuerzo y los resultados del trabajador.	El 100 % coincide: 40 % de acuerdo y 60 % totalmente de acuerdo.	La dirección valora y destaca positivamente el desempeño del equipo, fortaleciendo motivación y compromiso. Sin embargo, este reconocimiento se transmite de manera verbal y sin criterios uniformes escritos. Se recomienda darle mayor formalidad, definiendo

		qué logros se reconocen y en qué momentos.
Se demuestra interés por el bienestar de los trabajadores.	El 93,3 % coincide: 53,3 % totalmente de acuerdo y 40 % de acuerdo. Solo 6,7 % neutro.	El equipo percibe que la dirección se preocupa por su bienestar más allá de las labores diarias. Se recomienda transformar esta atención en acciones concretas y periódicas, de manera que el interés se manifieste en iniciativas visibles y sostenibles.
Se pueden implementar acciones para mejorar bienestar y motivación.	El 100 % coincide: 53,3 % totalmente de acuerdo y 46,7 % de acuerdo.	El equipo identifica claramente que hay aspectos que pueden fortalecerse y espera que se tomen medidas. Se recomienda escuchar al equipo para identificar qué medidas considera más útiles y ponerlas en práctica de forma gradual y sostenible.
Se requiere plan estratégico de gestión humana para mejorar resultados.	El 93,3 % coincide: 60 % de acuerdo y 33,3 % totalmente de acuerdo. Solo 6,7 % neutro.	La mayoría del equipo reconoce que la formalización y estructuración de los procesos mejoraría desempeño y ambiente laboral. Se confirma que la necesidad del plan es una aspiración compartida. Se recomienda proceder con su implementación contando con el apoyo del personal.

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

Se concluye, de manera integral, que la gestión del talento humano ejerce una influencia determinante y directa sobre la eficiencia operativa de la empresa Repuestos y Accesorios. Los resultados de la encuesta aplicada al personal revelaron que, aunque existen fortalezas valiosas como la buena disposición, el respeto mutuo, la comunicación fluida y el trato cercano entre la dirección y el equipo, la ausencia de procesos formalizados y documentados impide que estas ventajas se mantengan de forma uniforme y permanente. Se evidenció que las dificultades que afectan la agilidad, la calidad y el rendimiento no provienen de la capacidad o disposición de las personas, sino de la falta de claridad escrita en funciones, criterios de selección, inducción, capacitación y evaluación del desempeño. Esta informalidad genera que la calidad del trabajo dependa de quien orienta o decide en cada momento, provocando confusiones, demoras, tiempos de adaptación prolongados y variaciones en el servicio que se podrían evitar con lineamientos uniformes.

Por consiguiente, se comprueba que transformar las buenas prácticas existentes en procedimientos estructurados y respaldados por documentos sencillos se traducirá directamente en mayor orden operativo, menor margen de error, mejor aprovechamiento de los recursos y una capacidad de respuesta mucho más ágil y predecible. Al definir por escrito lo que hoy se transmite de manera verbal, se garantiza que toda persona reciba la misma información, conozca sus funciones desde su ingreso, reciba formación oportuna y sea valorada con criterios iguales para todos. De este modo, la gestión del talento humano deja de sustentarse en la costumbre para convertirse en una herramienta que ordena, acelera y eleva el rendimiento. En definitiva, se ratifica que la formalización de los procesos de gestión humana constituye la medida más efectiva y necesaria para elevar sostenidamente la productividad, fortalecer el clima laboral y consolidar una operación competitiva, sólida y preparada para el crecimiento futuro de la organización.

5.2. ANÁLISIS DEL IMPACTO EN LA EFICIENCIA OPERATIVA

El análisis del impacto de la gestión del talento humano sobre la eficiencia operativa parte de los hallazgos obtenidos en el diagnóstico, permitiendo establecer cómo las prácticas de personal vigentes influyen directamente en la productividad, la calidad del trabajo y el aprovechamiento de los recursos de la empresa. Se evidencia que, aunque las buenas costumbres y el trato respetuoso sostienen un funcionamiento aceptable, la falta de procesos formalizados en selección, inducción, capacitación y evaluación genera demoras, confusiones y variaciones en el rendimiento que limitan el potencial de la organización. Por tanto, esta sección examina la relación entre las debilidades detectadas y los resultados operativos, demostrando que estructurar la gestión humana constituye la vía más segura para elevar sostenidamente el orden, la agilidad y la competitividad de la empresa.

Tabla 5.2 Matriz MEFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos)

Factores Internos	Peso	Calificación	Puntaje Ponderado
Fortalezas			
El criterio de selección de personal es empíricamente adecuado	0,08	4	0,32
Se brinda orientación y acompañamiento al personal nuevo al ingresar	0,07	4	0,28
Las capacitaciones impartidas son pertinentes y útiles para el cargo	0,09	4	0,36
Existe seguimiento y retroalimentación sobre el desempeño del trabajador	0,08	4	0,32
El personal conoce sus funciones y responsabilidades por práctica cotidiana	0,07	3	0,21

La organización y distribución de tareas facilitan el cumplimiento de labores	0,09	4	0,36
Se proveen recursos y herramientas suficientes para el desarrollo del trabajo	0,08	4	0,32
Existe buena comunicación interna y relación respetuosa entre todo el personal	0,09	4	0,36
Se reconoce el esfuerzo y se demuestra interés por el bienestar del trabajador	0,08	4	0,32
El personal está motivado y comprometido con la mejora de la empresa	0,07	4	0,28
Debilidades			
Ausencia de perfiles de cargo y procesos de selección formalizados	0,05	1	0,05
Falta de manuales de inducción y guías escritas al momento del ingreso	0,04	1	0,04
No existe un plan estructurado de capacitación anual ni cronograma	0,04	1	0,04
Carencia de un sistema formal de evaluación del desempeño con criterios uniformes	0,04	1	0,04
Inexistencia de manuales de funciones y descripciones de cargo escritas	0,03	2	0,06
Falta de procedimientos documentados de trabajo y flujos de operación	0,03	2	0,06
No hay inventario ni plan de mantenimiento y reposición de recursos	0,02	2	0,04

Ausencia de canales formales y reuniones periódicas de comunicación	0,02	2	0,04
Falta de un sistema institucionalizado de reconocimiento e incentivos	0,02	1	0,02
No existen programas ni políticas formales de bienestar laboral	0,01	1	0,01
TOTAL	1,00	—	3,35

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

Interpretación MEFI

El puntaje ponderado total obtenido es 3,35 sobre un máximo posible de 4,00. Este resultado indica que las fortalezas predominan de manera notable sobre las debilidades en la empresa Repuestos y Accesorios. Se evidencia que la organización cuenta con un sólido capital humano, buenas prácticas operativas y un clima laboral favorable, aunque estas ventajas se sustentan principalmente en la costumbre y la experiencia de la dirección, mas no en procesos formalizados. El mayor peso de las debilidades se concentra precisamente en la ausencia de documentación y estructura formal, lo que confirma que la estrategia más adecuada consiste en preservar y formalizar lo que ya funciona bien, transformando las prácticas informales en procedimientos escritos, equitativos y sostenibles en el tiempo.

Tabla 5.3 Matriz MEFE (Matriz de Evaluación de Factores Externos)

Factores Externos	Peso	Calificación	Puntaje Ponderado
Oportunidades			
Crecimiento de la demanda de repuestos y servicios en la zona	0,12	4	0,48
Posibilidad de ampliar la cartera de productos y servicios	0,10	3	0,30
Disponibilidad de formación y capacitación subvencionada por entidades públicas	0,08	3	0,24
Facilidad para acceder a herramientas digitales y gestión en línea	0,07	3	0,21
Disposición de proveedores locales para mejorar condiciones y plazos	0,08	3	0,24
Apoyo institucional a pequeñas y medianas empresas del sector comercial	0,05	2	0,10
Amenazas			
Aumento de competencia en el sector de repuestos y accesorios	0,12	2	0,24
Variabilidad en los precios de los productos y suministros	0,11	2	0,22
Cambios frecuentes en normativas tributarias y comerciales	0,09	2	0,18
Disponibilidad de personal calificado en la zona limitada	0,08	2	0,16

Tendencia de compra por canales digitales de grandes cadenas	0,06	1	0,06
Inestabilidad económica regional que afecta el poder adquisitivo	0,04	2	0,08
TOTAL	1,00	—	2,51

Fuente: Elaboración propia a partir de datos recolectados mediante Google Forms (2026).

Interpretación MEFI

El puntaje ponderado total es 2,51 sobre un máximo de 4,00, valor que se encuentra ligeramente por encima del promedio (2,50). Esto indica que las oportunidades y las amenazas se encuentran relativamente equilibradas, aunque las oportunidades representan un mayor potencial. La empresa cuenta con un entorno favorable para crecer y mejorar, especialmente por el aumento de la demanda y las posibilidades de ampliación y capacitación. Sin embargo, enfrenta amenazas relevantes como el aumento de la competencia y la inestabilidad de precios. Por tanto, la estrategia recomendada consiste en aprovechar las oportunidades del entorno para fortalecer la gestión interna, mejorando el servicio, la capacitación y la eficiencia, de manera que se compense el impacto de las amenazas y se consolide la posición de la empresa en el mercado.

CONCLUSIONES

El desarrollo del trabajo permitió identificar que las principales dificultades que afectaban la gestión del talento humano en la empresa Repuestos y Accesorios se originaron en la ausencia de formalización y respaldo documental de los procesos, más que en la falta de capacidad o disposición de las personas que integraban la organización. Se evidenció que, aunque existían buenas prácticas y un trato respetuoso entre los colaboradores, la costumbre y la transmisión verbal de las directrices generaban desigualdades, olvidos y variaciones en el trato y en la

forma de realizar las labores, lo que se reflejó directamente en la operación diaria. La solución que se diseñó consistió en estructurar y documentar lo que ya se hacía bien, convirtiendo las prácticas informales en lineamientos claros, uniformes y aplicables a todo el personal, sin pretender transformar la esencia favorable de las relaciones laborales que ya existían.

Se determinó que la falta de criterios escritos en los procesos de ingreso, inducción y evaluación impedía que todas las personas recibieran la misma información y fueran valoradas con los mismos parámetros, situación que se superó mediante la definición de lineamientos generales que sirvieron de guía equitativa desde la vinculación y durante toda la permanencia en la empresa. De igual manera, se comprobó que la capacitación y el reconocimiento, al no responder a un plan definido, resultaban irregulares y desiguales, por lo que se propuso organizarlos con base en las necesidades reales expresadas por el propio personal, logrando con ello que las acciones resultaran oportunas, útiles y bien recibidas. Se concluyó, en consecuencia, que la gestión del talento humano no requirió transformaciones complejas ni costosas, sino orden, claridad y continuidad, de manera que las buenas prácticas se convirtieran en reglas que se cumplieran de forma permanente y con igualdad para todos.

Se evidenció también que la mayor fortaleza de la empresa residió en la disposición y el respaldo de su personal, que reconoció las falencias y apoyó decididamente las mejoras propuestas. Esta actitud confirmó que las soluciones que se formularon respondieron a una necesidad compartida y no solo a una decisión de la dirección, lo que garantizó su viabilidad y facilidad de adopción. Por tanto, se estableció que la vía más efectiva para mejorar la eficiencia operativa y el clima laboral fue la de formalizar paso a paso, partiendo de lo que ya funcionaba bien, sin generar cambios bruscos ni interrupciones en la dinámica cotidiana de la organización.

Finalmente, se comprobó que la gestión del talento humano ejerce una influencia determinante sobre la eficiencia operativa de la empresa, demostrando que las limitaciones en productividad no provenían de la capacidad del personal, sino de la falta de estructura que respaldara su labor. Se constató que la mayoría del equipo reconoció la necesidad de implementar un plan estratégico, respaldando así la propuesta diseñada. Se concluyó que la formalización de los procesos de gestión humana constituye la medida más efectiva y necesaria para elevar sostenidamente la productividad, mejorar el desempeño del personal y consolidar una operación sólida, competitiva y preparada para el crecimiento futuro de la organización.

5.3. DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Se diseñó el plan estratégico de gestión del talento humano tomando como base los resultados obtenidos en el diagnóstico de la situación actual de la empresa Repuestos y Accesorios, así como en los hallazgos derivados del análisis del impacto que la gestión humana ejerció sobre la eficiencia operativa y el clima laboral de la organización. Su formulación partió de una premisa esencial que se evidenció claramente en los resultados de la encuesta aplicada a los cuarenta colaboradores que conformaron el cien por ciento del personal: la empresa ya contaba con fortalezas valiosas y bien arraigadas, entre las que destacaron el trato respetuoso, la comunicación fluida y el buen ambiente de relaciones entre compañeros y directivos. Por esta razón, el plan no pretendió transformar o sustituir lo que funcionaba adecuadamente, sino preservar esas fortalezas, dotarlas de estructura y garantizar su continuidad en el tiempo, convirtiendo las buenas prácticas que se realizaban de manera informal en procesos institucionalizados, equitativos y sostenibles, que se aplicaran con igualdad a todos los colaboradores sin depender

del criterio o la memoria de las personas que ejercieran la dirección en cada momento.

El diseño del plan se fundamentó además en el respaldo mayoritario que manifestó el personal a favor de la implementación de un plan formal de gestión humana, lo que confirmó que la propuesta respondía a una necesidad sentida y compartida por quienes integraban la empresa, garantizando de este modo su aceptación, colaboración activa y compromiso desde el inicio de su puesta en marcha. Teniendo en cuenta que en la empresa no se contaba con una estructura formalizada de puestos y funciones detalladas, el plan se formuló con lineamientos generales aplicables a todo el equipo de trabajo, los cuales se irían particularizando y ajustando progresivamente conforme la organización avanzara en su proceso de ordenamiento y crecimiento. Se proyectó el plan para su ejecución en un periodo concentrado de tres meses, tiempo suficiente para elaborar los documentos, socializar los lineamientos y poner en marcha las acciones prioritarias, evitando con ello interrupciones en la operación diaria o resistencia al cambio. Cada acción que se definió se diseñó ajustada a la realidad, al tamaño y a la capacidad financiera y operativa de la empresa, de manera que resultara viable, gradual y sostenible en el tiempo.

Eje 1. Formalización de perfiles, funciones y procesos de ingreso

Se identificó claramente en el diagnóstico que los procesos de selección y de inducción se realizaban sin documentos escritos que los respaldaran ni criterios uniformes que se aplicaran de manera igualitaria, por lo que se estableció como objetivo principal garantizar que toda vinculación se realizara con requisitos claros y conocidos, y que todo personal nuevo recibiera desde su ingreso la misma información completa, ordenada y documentada sobre sus condiciones laborales, sus funciones y sus responsabilidades. La estrategia que se definió para alcanzar este objetivo consistió en elaborar documentos breves, sencillos y de fácil manejo,

que sirvieran de guía permanente tanto para quien realizaba la selección como para quien se incorporaba a la empresa.

En desarrollo de esta estrategia, se describieron los requisitos y competencias generales que debía reunir el equipo de trabajo, se establecieron las pautas básicas que se debían seguir en las entrevistas y en la evaluación de aspirantes, y se redactó una guía de inducción sencilla que contenía las condiciones laborales, las normas generales y las funciones principales del personal. De igual manera, se previó que esta guía se entregara y se explicara de manera detallada al colaborador en el momento de su ingreso, dejando constancia escrita de su recibido y de su comprensión mediante firma. Se asignó como responsable de la elaboración y cumplimiento de estas actividades a la dirección de la empresa, se estableció un tiempo de ejecución previsto de dos meses, y se propuso como meta que el cien por ciento del personal nuevo que ingresara a la empresa recibiera la guía de inducción y firmara la constancia correspondiente.

Eje 2. Programa de capacitación estructurada y práctica

Se evidenció en el diagnóstico que las capacitaciones que se venían realizando eran valoradas positivamente por el personal, pero que no respondían a un plan definido ni a un cronograma establecido, por lo que su ejecución dependía de la disponibilidad del momento y podían resultar irregulares o desiguales entre los colaboradores. Por esta razón, se planteó como objetivo garantizar una formación continua, pertinente y equitativa, que respondiera a las necesidades reales que se presentaban en el trabajo diario y que contribuyera directamente al mejoramiento del desempeño y a la calidad del servicio que se prestaba. La estrategia que se adoptó consistió en elaborar y ejecutar un plan sencillo de capacitación, construido sobre lo que el personal y la dirección identificaron de manera conjunta como temas prioritarios para el buen desarrollo de las labores.

Para la puesta en marcha de esta estrategia, se consultó directamente al personal sobre los conocimientos y habilidades que requerían fortalecer para desempeñar mejor su trabajo, se elaboró un cronograma sencillo en el cual se definieron los temas a tratar, las fechas en las que se realizarían las actividades y las personas responsables de dictarlas. Se previó que cada capacitación se desarrollaría combinando la explicación clara de los contenidos con su aplicación práctica en situaciones reales del trabajo diario, y se estableció que al final de cada actividad se consultaría a los participantes si los contenidos resultaron útiles y aplicables a sus labores cotidianas. Se asignó como responsable de este programa a la dirección de la empresa, se proyectó su ejecución en un lapso de dos meses, y se propuso como meta capacitar al menos al noventa por ciento del personal y lograr que la utilidad percibida se valorara con mínimo cuatro puntos sobre cinco.

Eje 3. Sistema de evaluación del desempeño y retroalimentación

Se determinó en el análisis de resultados que la dirección observaba y guiaba el trabajo del personal de manera informal, sin contar con criterios uniformes, instrumentos escritos o registros que dejaran constancia de lo observado, situación que generaba subjetividad y hacía que cada persona recibiera una valoración distinta según quien la realizara. Ante esta debilidad, se definió como objetivo medir, orientar y reconocer el desempeño de cada colaborador de forma objetiva, justa y transparente, de manera que cada persona supiera con claridad qué se esperaba de su trabajo y cómo podía mejorar. La estrategia que se diseñó consistió en elaborar y aplicar un formato sencillo de evaluación y retroalimentación por escrito, que pudiera ser comprendido y aplicado sin dificultad.

En consecuencia, se definieron con claridad y se explicaron al personal los aspectos que serían objeto de evaluación y los criterios que se utilizarían para valorarlos, se programó la aplicación de la evaluación al final del periodo establecido, y se dispuso que los resultados se comunicaran a cada persona de

manera respetuosa, detallada y constructiva, destacando primero los aciertos y señalando después los aspectos que podían mejorarse. Se estableció además que, de manera conjunta entre la dirección y el colaborador, se acordarían las acciones de mejora que fueran necesarias para fortalecer su desempeño. Se asignó como responsable de esta actividad a la dirección de la empresa, se fijó como tiempo de ejecución el tercer mes del plan, y se propuso como meta evaluar al cien por ciento del personal y lograr que al menos el noventa por ciento de los colaboradores manifestara comprender los criterios que se aplicaron en su evaluación.

Eje 4. Fortalecimiento del clima laboral, el reconocimiento y el bienestar

Se evidenció en la encuesta que el personal esperaba acciones concretas de mejor trato, mayor reconocimiento por su esfuerzo y mayor atención a sus necesidades personales y laborales, por lo que se estableció como objetivo mejorar el ambiente de trabajo, valorar el esfuerzo de forma visible y oportuna, y atender las necesidades básicas de bienestar del equipo, fortaleciendo con ello su motivación, su sentido de pertenencia y su confianza en la organización. La estrategia que se definió consistió en establecer acciones sencillas, alcanzables y sostenibles, que permitieran escuchar al personal, reconocer su trabajo y cuidar su bienestar sin requerir grandes inversiones que la empresa no pudiera asumir.

En desarrollo de esta estrategia, se programaron reuniones breves y periódicas en las que el personal pudo expresar sus inquietudes, sus sugerencias y sus propuestas de mejora, recibiendo respuesta oportuna por parte de la dirección. Se estableció además reconocer de forma visible y pública el esfuerzo, la dedicación y los logros que se alcanzaran individualmente o en equipo, y se propusieron acciones sencillas de bienestar que respondieran a las expectativas que el propio personal había expresado en la encuesta. Se determinó que estas acciones serían responsabilidad compartida entre la dirección y todo el personal, se proyectó su

ejecución de manera continua durante los tres meses que duró el plan, y se propuso como meta realizar al menos cuatro acciones de reconocimiento y bienestar y lograr que la satisfacción general del personal fuera igual o superior al ochenta y cinco por ciento.

5.3.1. Matriz del plan estratégico

Se estructuró la matriz del plan estratégico como instrumento de organización y seguimiento de las acciones propuestas, en la cual se relacionaron de forma ordenada cada una de las estrategias definidas, los objetivos que se perseguían, las actividades concretas a desarrollar, los responsables de su ejecución, los recursos requeridos, el tiempo previsto y los indicadores que permitirían medir el cumplimiento de las metas planteadas. Esta presentación permitió visualizar con claridad la totalidad de la propuesta, facilitando su comprensión, su seguimiento y su verificación posterior.

Tabla 5.4 Propuesta estratégica para fortalecer el bienestar laboral en Repuestos y accesorios

Estrategia	Objetivo de la estrategia	Actividades	Responsable	Recursos	Tiempo	Indicador	Meta
Formalización de perfiles y guía de inducción	Garantizar que toda vinculación se realice con	Definir requisitos generales; redactar guía de	Dirección de la empresa	Formatos sencillos, espacio de reunión	Meses 1–2	Porcentaje del personal nuevo que recibe	100 % del personal nuevo recibe y firma constancia de guía

	requisitos claros y que el persona l nuevo reciba informa ción uniforme y completa desde su ingreso	inducción ; entregar y explicar al colabora dor; firmar constancia de recibido y comprensión				guía firmada	
Programa de capacitación estructurada y práctica	Garantizar formación continua, pertinente y alineada con las necesidades reales del	Consultar necesidades de aprendizaje; elaborar cronograma; dictar capacitaciones combinando teoría y	Dirección de la empresa	Encuesta de necesidades, cronograma, materiales de apoyo	Meses 2–3	Porcentaje del personal capacitado; grado de utilidad percibida	≥90 % del personal capacitado; valoración ≥4/5

	trabajo diario	práctica; valorar utilidad de cada actividad					
Evaluación y retroalimentación del desempeño	Medir, orientar y reconocer el desempeño de forma objetiva, justa y transparente	Definir y explicar criterios; aplicar evaluación; comunicar resultados; acordar acciones de mejora de manera conjunta	Dirección de la empresa	Formato de evaluación aprobado	Mes 3	Porcentaje del personal evaluado; $\geq 90\%$ manifestar comprensión de los criterios aplicados	100 % del personal evaluado; $\geq 90\%$ manifestar comprensión de los criterios
Bienestar laboral, reconocimiento y clima organizacional	Mejorar la motivación, el sentido de pertenencia y el	Realizar reuniones periódicas de escucha; reconocer logros	Dirección y todo el personal	Espacio de reunión, formato de reconocimiento	Meses 1–3 continuo	Número de acciones realizadas; nivel de satisfacción	≥ 4 acciones de reconocimiento y bienestar; satisfacción

	ambiente de trabajo mediante acciones visibles y alcanzables	públicamente; ejecutar acciones sencillas de bienestar				ción del personal	ón general $\geq 85\%$
--	--	--	--	--	--	-------------------	------------------------

5.3.2. Relación de la propuesta con la productividad y el ambiente organizacional

Las estrategias que se formularon guardaron una relación directa y clara con la productividad y el ambiente organizacional de la empresa Repuestos y Accesorios. En primer lugar, la formalización de los procesos de ingreso y de las funciones permitió que cada persona conociera desde el principio lo que se esperaba de su trabajo, reduciendo con ello las confusiones, las demoras y los errores que se producían por desconocimiento, lo que se tradujo en una ejecución más ordenada y eficiente de las labores diarias. Por su parte, el programa de capacitación estructurada y práctica se proyectó como una herramienta que permitiría al personal adquirir y aplicar los conocimientos necesarios para desempeñarse con mayor seguridad y agilidad, disminuyendo tiempos muertos y mejorando la calidad del servicio que se prestaba a los clientes. De igual manera, el sistema de evaluación y retroalimentación del desempeño se concibió como un mecanismo que permitiría orientar el trabajo de forma oportuna, resaltar lo que se hacía bien y señalar con claridad los aspectos que podían mejorarse, lo que contribuiría directamente al mejoramiento continuo del rendimiento de cada

colaborador y del equipo en su conjunto. Finalmente, las acciones orientadas al bienestar, al reconocimiento y a la escucha permitieron fortalecer la motivación, el sentido de pertenencia y la confianza entre la dirección y el personal, creando un ambiente de trabajo más favorable en el cual las personas se sintieron valoradas y respetadas, lo que influyó positivamente en su disposición, su compromiso y su productividad. En conjunto, estas propuestas no solo preservaron las fortalezas que ya existían en la empresa, sino que las elevaron y las hicieron sostenibles, proyectando un impacto positivo tanto en la eficiencia operativa como en la calidad del ambiente laboral.

5.3.3. Síntesis de la propuesta estratégica

Con base en los hallazgos que se obtuvieron en el diagnóstico de la situación actual y en el análisis del impacto de la gestión humana sobre la eficiencia operativa, se consideró cumplido el objetivo de diseñar un plan estratégico ajustado a la realidad y a las posibilidades de la empresa Repuestos y Accesorios. Las acciones que se formularon respondieron de manera directa a las necesidades que se identificaron en la encuesta aplicada a los cuarenta colaboradores que conformaron la totalidad del personal, y se proyectaron para su ejecución en un periodo concentrado de tres meses, con actividades sencillas, alcanzables y que no requirieron grandes inversiones. Se partió de lo que ya funcionaba adecuadamente en la organización, como el buen trato y la buena relación entre las personas, y se le dio estructura y respaldo documental a las prácticas que se realizaban de manera informal, convirtiéndolas en procesos claros, equitativos y sostenibles en el tiempo. En consecuencia, la propuesta que se diseñó constituyó una base práctica, coherente y viable para promover un ambiente de trabajo más ordenado, justo, participativo y productivo, demostrando que la gestión del talento humano, cuando se planifica y se aplica con sencillez y equidad, se convierte en la herramienta más valiosa para fortalecer el desempeño integral de la organización y consolidar su ventaja competitiva, sustentada precisamente en su activo más importante: su talento humano.

CONCLUSIÓN

Se concluyó que la implementación de este plan estratégico generaría un impacto positivo directo sobre la eficiencia operativa y el clima laboral de la empresa Repuestos y Accesorios. Al reducir las ambigüedades en las responsabilidades, optimizar el aprovechamiento del tiempo, minimizar los errores que se producían por desconocimiento, mejorar la preparación y las habilidades del personal y fortalecer de manera permanente su motivación y su compromiso, la gestión del talento humano dejaría de sustentarse en la costumbre y en la práctica informal para convertirse en una verdadera herramienta estratégica que ordenaría, aceleraría y elevaría sostenidamente el desempeño integral de la organización. De este modo, se consolidó una propuesta orientada a fortalecer la ventaja competitiva de la empresa, sustentada en su activo más valioso y más importante: su talento humano.

6. CONCLUSIONES

El desarrollo del trabajo permitió identificar que las principales dificultades que afectaban la gestión del talento humano en la empresa Repuestos y Accesorios se originaron en la ausencia de formalización y respaldo documental de los procesos, más que en la falta de capacidad o disposición de las personas que integraban la organización. Se evidenció que, aunque existían buenas prácticas y un trato respetuoso entre los colaboradores, la costumbre y la transmisión verbal de las directrices generaban desigualdades, olvidos y variaciones en el trato y en la forma de realizar las labores, lo que se reflejó directamente en la operación diaria. La solución que se diseñó consistió en estructurar y documentar lo que ya se hacía bien, convirtiendo las prácticas informales en lineamientos claros, uniformes y aplicables a todo el personal, sin pretender transformar la esencia favorable de las relaciones laborales que ya existían.

Se determinó que la falta de criterios escritos en los procesos de ingreso, inducción y evaluación impedía que todas las personas recibieran la misma información y fueran valoradas con los mismos parámetros, situación que se superó mediante la definición de lineamientos generales que sirvieron de guía equitativa desde la vinculación y durante toda la permanencia en la empresa. De igual manera, se comprobó que la capacitación y el reconocimiento, al no responder a un plan definido, resultaban irregulares y desiguales, por lo que se propuso organizarlos con base en las necesidades reales expresadas por el propio personal, logrando con ello que las acciones resultaran oportunas, útiles y bien recibidas. Se concluyó, en consecuencia, que la gestión del talento humano no requirió transformaciones complejas ni costosas, sino orden, claridad y continuidad, de manera que las buenas prácticas se convirtieran en reglas que se cumplieran de forma permanente y con igualdad para todos.

Se evidenció también que la mayor fortaleza de la empresa residió en la disposición y el respaldo de su personal, que reconoció las falencias y apoyó decididamente las mejoras propuestas. Esta actitud confirmó que las soluciones que se formularon respondieron a una necesidad compartida y no solo a una decisión de la dirección, lo que garantizó su viabilidad y facilidad de adopción. Por tanto, se estableció que la vía más efectiva para mejorar la eficiencia operativa y el clima laboral fue la de formalizar paso a paso, partiendo de lo que ya funcionaba bien, sin generar cambios bruscos ni interrupciones en la dinámica cotidiana de la organización.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda dar continuidad y cumplimiento estricto a las acciones que se diseñaron en el plan estratégico, asignando los tiempos necesarios para su elaboración, entrega y explicación al personal. Es importante que los documentos que se elaboren no se conviertan en piezas archivadas sin uso, sino que se mantengan visibles, se consulten con frecuencia y se actualicen cuando las circunstancias de la empresa así lo requieran, de manera que conserven su utilidad y vigencia.

Se sugiere mantener la escucha activa como práctica permanente, estableciendo espacios periódicos donde el personal pueda seguir expresando sus inquietudes, sugerencias y necesidades, sin que estas acciones se limiten únicamente al periodo de ejecución del plan. De igual manera, se recomienda que las actividades de capacitación y reconocimiento se mantengan de forma continua y no se realicen de manera aislada, pues sus efectos positivos se fortalecen cuando se vuelven parte habitual de la gestión diaria.

Se recomienda también que, conforme la empresa crezca y se amplíe su estructura, se vayan detallando y particularizando los lineamientos generales que se formularon en este trabajo, definiendo con mayor precisión los perfiles y responsabilidades según las nuevas funciones que se vayan creando. Esto permitirá que la gestión humana se mantenga al ritmo del crecimiento de la organización, sin perder la claridad, la equidad ni la sencillez que caracterizaron las acciones propuestas.

Para trabajos futuros relacionados con esta temática, se sugiere ampliar el alcance del diagnóstico mediante la aplicación de entrevistas individuales o grupos de discusión, que permitan profundizar en las causas de las dificultades y en las expectativas del personal. También se recomienda dar seguimiento a los resultados del plan una vez transcurrido su periodo de ejecución, comparando la percepción

del personal antes y después de su implementación, lo que permitiría identificar nuevos aspectos a mejorar y ajustar las acciones según los resultados obtenidos.

Finalmente, se recomienda a la dirección de la empresa asumir el compromiso de ser la primera en aplicar y respetar los lineamientos que se establezcan, pues el ejemplo y la constancia son factores determinantes para que las nuevas prácticas se consoliden y generen los resultados esperados. La sostenibilidad de estas mejoras dependerá en gran medida de que se mantengan con disciplina, sin depender de la voluntad o el criterio de quien dirija en cada momento.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado, J. (2023). *Teoría del caos y su incidencia sobre la teoría de gestión*. IPSA Scientia, revista científica multidisciplinaria, 8(2), 10-23. Obtenido de <https://www.booksandjournals.org/ojs/index.php/ipsa/article/view/v8n2a1>

Álvarez, A. G.-M. (2025). *Gestión documental como un mecanismo de eficiencia organizacional en una institución pública del cantón Latacunga*. Revista UTCiencia: i-ISSN: 1390-6909. e-ISSN: 2602-8263, 12(2), 64-77. Obtenido de <https://investigacion.utc.edu.ec/index.php/utciencia/article/view/1093>

Attar, R. W., Alanaz, A., & Alhazmi, A. H. (2025). *Investigación sobre el efecto de las prácticas de gestión del talento en la ventaja competitiva sostenible en organizaciones del sector privado*. Obtenido de <https://doi.org/10.3390/su17219909>

Beltrán, W. H. C., & Pillajo, A. P. T. (2025). *Gestión estratégica y toma de decisiones en entornos organizacionales dinámicos: retos y oportunidades para una administración efectiva*. Imperium Académico Multidisciplinary Journal, 2(4), 1-11. Obtenido de https://ia.estrellaediciones.com/index.php/imperium_academico/article/view/108

CALLE-QUEZADA, P. A., & JERVES-MORA, S. y.-L. (2024). *Modelos de evaluación del desempeño laboral: Una revisión sistemática de literatura*. . Obtenido de <https://dx.doi.org/10.35588/0g6zzr18>

Carvajal-Pérez, A. L. (2021). *Revista Nacional de Administración*. Obtenido de Universidad Estatal a Distancia (UNED), Costa Rica: <https://doi.org/10.22458/rna.v12i2.3914>

Monterrosa-Castro, I. J. (2025). *Análise do clima organizacional em empresas de lavagem de automóveis na cidade de Cartagena*. Revista Lasallista de Investigación, 22(2), 126-144. Obtenido de

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-44492025000200126&script=sci_abstract&tlng=pt

Zaki, M., & Elnagar, A. (2025). Investigating the effect of talent management practices on sustainable competitive advantage in private-sector organizations. *Sustainability*, 17(21), 9909. <https://doi.org/10.3390/su17219909>

Calle-Quezada, P. A., Jerves-Mora, S., & Barragán-Landy, M. F. (2024). Modelos de evaluación del desempeño laboral: Una revisión sistemática de literatura. *Revista Gestión de las Personas y Tecnología*, 17(50), 88–117. <https://doi.org/10.35588/0g6zzr18>

Carvajal-Pérez, A. L. (2021). Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 12(2), 1–15. <https://doi.org/10.22458/rna.v12i2.3914>

León Varela, K. A., Arroyo Carrillo, M. A., Vargas Montealegre, J. A., & Reigosa Lara, V. (2024). Procesos de gestión del talento humano. *Dominio de las Ciencias*, 10(2), 1–15.

Hernández Quiroga, M. C., & López Gómez, L. F. (2025). La gestión del talento humano como herramienta para la gestión de las organizaciones. *Revista Perspectiva Empresarial*, 11(1), 59–69. <https://doi.org/10.16967/23898186.879>

Sánchez Infante, S. S. (2022). Implicancia de la gestión por competencias en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, Municipalidad Distrital de Corrales, Tumbes, 2022 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12874/64132>

Dueñas Holguín, D. M., & Moreno Cevallos, J. A. (2024). Clima organizacional y su influencia en la productividad laboral. *Dominio de las Ciencias*, 10(2), 150–165.

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

Zapata Terán, K. V., & Tovar Molina, E. A. (2024). El clima organizacional y su relación con la productividad. Aula Virtual. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2665-03982024000202051&script=sci_arttext

9. APÉNDICES

Apéndice 1 Encuesta dirigida a los colaboradores de repuestos y accesorios

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE REPUESTOS Y ACCESORIOS

La presente encuesta se realiza con fines exclusivamente académicos, en el marco del trabajo de grado titulado "Diseño de un plan estratégico de gestión del talento humano en la empresa Repuestos y Accesorios para el mejoramiento de la eficiencia operativa y el clima laboral en el distrito especial de Barrancabermeja para el año 2026".

El propósito de este instrumento es diagnosticar la situación actual de la gestión del talento humano en la empresa Repuestos y Accesorios, analizar su relación con la eficiencia operativa y el clima laboral, e identificar necesidades que permitan orientar el diseño de un plan estratégico de gestión del talento humano.

La información suministrada será utilizada únicamente para fines académicos y de investigación. Su participación es voluntaria y las respuestas serán tratadas de manera confidencial. No existen respuestas correctas o incorrectas; se solicita responder cada afirmación de acuerdo con su experiencia y percepción dentro de la empresa.

Agradecemos su participación y colaboración con el desarrollo de esta investigación.

La empresa selecciona trabajadores que cuentan con las competencias necesarias para desempeñar el cargo. *

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

Al momento de mi vinculación recibí información clara sobre las condiciones y funciones de mi cargo. *

☐ Totalmente en desacuerdo

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

Al momento de mi vinculación recibí información clara sobre las condiciones y funciones de mi cargo. *

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

Al ingresar a la empresa recibí una adecuada orientación sobre mis funciones y responsabilidades. *

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

La empresa brinda capacitaciones relacionadas con las funciones que desempeñamos. *

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo

ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

Las capacitaciones recibidas contribuyen a mejorar mis conocimientos y habilidades para realizar el trabajo. *

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

La empresa realiza seguimiento o evaluación del desempeño de los trabajadores. *

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

Recibo retroalimentación que me permite conocer cómo puedo mejorar mi desempeño laboral. *

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

Las funciones y responsabilidades de mi cargo están claramente definidas. *

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

La organización de las actividades permite cumplir oportunamente con las tareas asignadas. *

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

Cuento con los recursos y herramientas necesarios para realizar eficientemente mis funciones. *

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

La distribución de las tareas entre los trabajadores contribuye al buen funcionamiento de la empresa. *

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

La comunicación entre los trabajadores facilita el desarrollo de las actividades laborales. *

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

Considero que una adecuada gestión del talento humano mejora la productividad de la empresa. *

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

...

Existe un ambiente de respeto entre los trabajadores de la empresa. *

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

Los superiores mantienen una comunicación adecuada con los trabajadores. *

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

Me siento motivado para cumplir con las actividades y responsabilidades de mi cargo. *

☐ Totalmente en desacuerdo

☐ En desacuerdo

☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo

☐ De acuerdo

☐ Totalmente de acuerdo

F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

La empresa reconoce el esfuerzo y los buenos resultados de sus trabajadores. *

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

La empresa demuestra interés por el bienestar de sus trabajadores. *

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

Considero que existen acciones que podrían implementarse para mejorar el bienestar y la motivación de los trabajadores. *

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

Considero necesario implementar un plan estratégico de gestión del talento humano para mejorar la eficiencia operativa y el clima laboral. *

- ☐ Totalmente en desacuerdo
- ☐ En desacuerdo
- ☐ Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- ☐ De acuerdo
- ☐ Totalmente de acuerdo

Apéndice 2 Registro fotográfico Repuestos y accesorios

Imagen 1 Repuesto y accesorios.



F-DC-125

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO EN MODALIDAD DE PROYECTO
DE INVESTIGACIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO, MONOGRAFÍA,
EMPRENDIMIENTO Y SEMINARIO

VERSIÓN: 2.0

Imagen 2 Visita académica.



Imagen 3 Visita académica.



Imagen 4 Entrevistando al personal.



ELABORADO POR:
Docencia

REVISADO POR:
Sistema Integrado de Gestión

APROBADO POR: Líder del Sistema Integrado de Gestión
FECHA APROBACIÓN: Octubre de 2023

Imagen 5 Socialización de la propuesta con los empleados y todo el personal.



Imagen 6 Socialización del plan estratégico con el gerente



Imagen 7 Socialización del plan estratégico con el gerente.



10. ANEXOS

Anexo 1 Guía de inducción al personal nuevo

Contenido propuesto:

1. Bienvenida y presentación de la empresa — Quienes somos, ubicación, horarios de atención.
2. Misión, visión y valores — Propósito de la empresa y forma de trabajar.
3. Condiciones laborales — Jornada, horarios, días de descanso, forma de pago.
4. Funciones y responsabilidades generales del cargo — Lo que se espera del colaborador.
5. Derechos y deberes del trabajador — Normas básicas de convivencia, puntualidad, presentación.
6. Canales de comunicación interna — A quién acudir ante dudas, novedades o sugerencias.
7. Normas de seguridad y cuidado de recursos — Uso adecuado de herramientas, orden y limpieza.
8. Constancia de recibido y comprensión

Yo, _____, identificado con CC _____, declaro que recibí, leí y comprendí la presente Guía de Inducción el día ____ del mes _____ del año 2026.

Firma del colaborador

Fuente: Elaboración propia, 2026. Documento que se entrega al colaborador el primer día de ingreso.

Anexo 2 Formato de evaluación del desempeño y retroalimentación

Periodo evaluado: _____ **Fecha:** _____

Nombre del colaborador: _____

Aspecto para evaluar	Observaciones y fortalezas	Aspectos para mejorar
Cumplimiento de funciones y tareas asignadas		
Calidad, orden y cuidado en el trabajo		
Puntualidad, asistencia y responsabilidad		
Disposición, trato y trabajo en equipo		
Comunicación y relación con compañeros y clientes		
Conocimientos, interés por aprender y mejorar		

Reconocimientos y fortalezas destacadas:

Acuerdos y compromisos de mejora:

Firma del evaluador

Firma del colaborador

Fuente: Elaboración propia, 2026. Formato sencillo de uso interno.

Anexo 3 Formato de detección de necesidades de capacitación

Con el fin de planear las actividades de formación, le solicitamos indicar qué conocimientos, habilidades o temas considera necesario fortalecer para desempeñar mejor su trabajo:

Sugerencias u observaciones adicionales:

Fuente: Elaboración propia, 2026. Aplicado al personal como insumo para el programa de capacitación.

Anexo 4 Matriz resumida del plan estratégico (versión de seguimiento)

Eje de acción	Actividad principal	Responsable	Plazo
Perfiles e inducción	Elaborar y entregar guía de inducción firmada	Dirección	Mes 1–2
Capacitación	Consultar necesidades y dictar al menos 2 sesiones prácticas	Dirección	Mes 2–3
Evaluación del desempeño	Aplicar evaluación y retroalimentación al personal	Dirección	Mes 3
Bienestar y clima laboral	Reuniones breves de escucha + reconocimiento visible + acciones de bienestar	Dirección + personal	Mes 1–3 continuo

Fuente: Elaboración propia, 2026. Versión simplificada para seguimiento.