



Volumen **9** No. 1

traves. emprend.

Ene-jun 2025

e-ISSN: 2539-0376

La gestión del talento humano, la clave del éxito empresarial

Luisa Fernanda Martínez Ortiz

Administración de Negocios Internacionales

Universidad Mariana

lufemartinez123@umariana.edu.co

Johana Katherine Solarte Andrade

Administración de Negocios Internacionales

Universidad Mariana

jokasolarte123@umariana.edu.co

Introducción

‘Cacharrería Mina de Oro’ es una empresa nariñense, ubicada en la ciudad de Pasto, dedicada a la comercialización al por mayor y por menor de productos de distintas líneas, tales como: artículos de hogar y cocina, ferretería básica, papelería, juguetería, mascotas, piñatería, electrónica y accesorios, entre otros. Con 16 años de experiencia en el mercado, se ha reconocido por ser un establecimiento con productos de alta calidad, que satisfacen las necesidades de quienes acuden a ella.

En el presente artículo se busca dar a conocer los aspectos relevantes del área de talento humano en la empresa, con el fin de identificar sus aspectos positivos y negativos y, reconocer su importancia en la gestión de una empresa.

Desarrollo

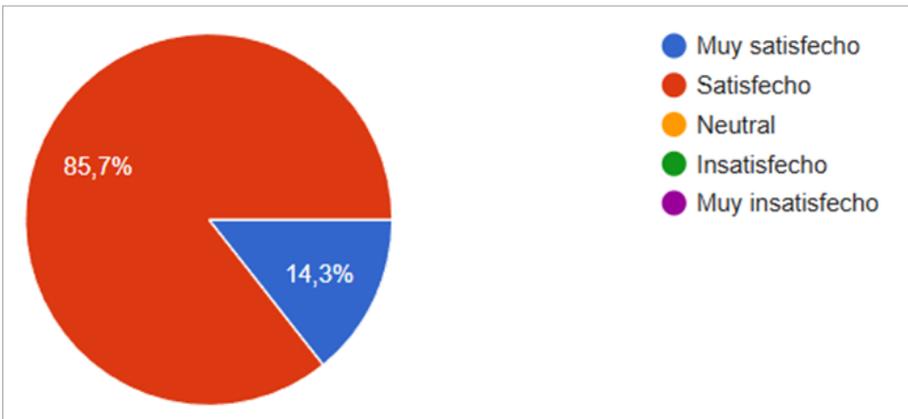
El desarrollo del trabajo se realizó con información de la microempresa Cacharrería Mina de Oro, establecimiento de tipo comercial ubicado en la ciudad de Pasto, Nariño.

Para el desarrollo de la investigación, se utilizaron instrumentos de recolección de información, como encuestas realizadas a siete colaboradores, quienes ocupan cargos de: vendedores, bodeguero y cajero. Se indagó sobre el clima laboral, valores y comunicación, motivación y crecimiento, resolución de conflictos y liderazgo, obteniendo los siguientes resultados:

Pregunta 1: ¿Qué tan satisfecho se encuentra usted con el ambiente de trabajo que se presenta dentro de la empresa?

Figura 1

Nivel de satisfacción de los empleados de la cacharrería Mina de Oro

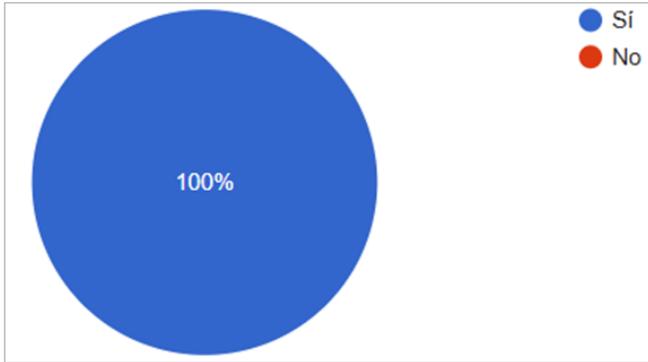


Análisis: el 85,7 % de los empleados se siente muy satisfecho con el ambiente laboral dentro de la cacharrería, lo que indica que la mayoría percibe un entorno positivo y adecuado para desempeñar sus funciones. Por otro lado, el 14,3 % se siente satisfecho, lo que refleja que, aunque la percepción general es buena, aún hay margen para mejorar y generar un ambiente aún más motivador. Es importante destacar que ningún empleado expresó insatisfacción, lo que es un punto a favor para la cacharrería, ya que demuestra que no hay problemas graves en este aspecto.

Pregunta 2: ¿Le gustaría a usted contar con más oportunidades de desarrollo personal y laboral en la empresa?

Figura 2

Porcentaje de empleados que consideran importante contar con más oportunidades de desarrollo en la empresa

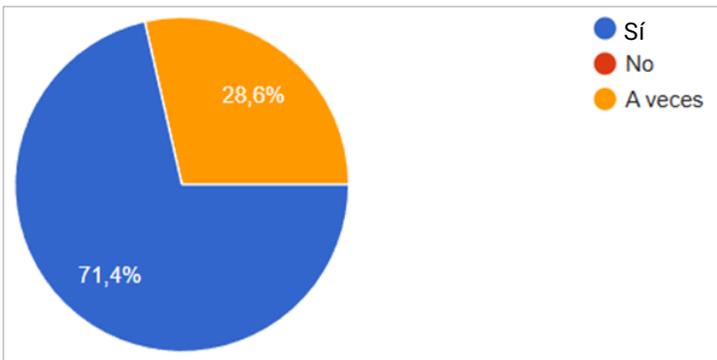


Análisis: el 100 % de los encuestados expresó que le gustaría contar con más oportunidades de desarrollo personal y laboral en la empresa, lo que indica un fuerte deseo de crecimiento y mejora dentro del entorno laboral. Esto sugiere que los empleados buscan más recursos, formación y oportunidades que les permitan avanzar en sus carreras y fortalecer sus habilidades. La respuesta unánime señala que la empresa podría beneficiarse al implementar más programas de desarrollo profesional, ya que esto podría aumentar la satisfacción y motivación de los empleados.

Pregunta 3: ¿Se siente usted involucrado en la toma de decisiones importantes de la organización?

Figura 3

Percepción de los empleados sobre la inclusión en la toma de decisiones empresariales



Análisis: la mayoría de los encuestados (71,4 %) siente que está involucrado en la toma de decisiones importantes dentro de la organización, lo que refleja una cultura participativa y una buena integración de los empleados en los procesos estratégicos. Sin embargo, el 28,6 % respondió que solo a veces se siente involucrado, lo que sugiere que algunos trabajadores pueden percibir falta de inclusión en ciertas decisiones o áreas específicas. Es positivo que no haya respuestas negativas, lo que indica que la empresa no excluye activamente a sus colaboradores.

Adicionalmente, se realizó una entrevista a la señora Margot Ortiz Navia, gerente de la empresa, con 14 años de experiencia en el cargo, quien proporcionó información relevante como:

Pregunta 1: ¿Considera que el clima laboral fomentado por la empresa es el adecuado para que los empleados desempeñen sus tareas de la mejor manera?

Respuesta:

Una buena convivencia, tener buena comunicación y estar siempre pendientes de lo que se les puede ayudar a las personas es algo indispensable, porque así ellos se sienten cómodos trabajando y no se generan esos espacios malucos, si no que todos se colaboran entre todos y se lleva un ambiente agradable; y, si ellos están bien emocionalmente, pues todo marcha bien; además, se busca la forma de que las personas se sientan bien y en confianza de expresar sus opiniones y así puedan percibir el valor que tienen para la empresa.

Análisis: la entrevistada expresa que el ambiente de la empresa sí es el adecuado, ya que se basa en la comunicación asertiva, la buena convivencia y la empatía y, considera que son los aspectos fundamentales para que las personas se sientan cómodas laborando en la empresa.

Pregunta 2: ¿Los empleados tienen oportunidades de crecimiento dentro de la empresa?

Respuesta: “Nosotros, principalmente, cuando ellos necesitan algunas cosas, les hacemos pedir para que les llegue al precio de costo y lo puedan ir pagando poco a poco; creo que eso es algo bueno porque, pues, uno los motiva para que ellos vayan teniendo sus cositas”.

Análisis: si bien desde la empresa no se brinda oportunidades de crecimiento personal o profesional, se hace uso de beneficios materiales que pueden motivar a los empleados. Hasta cierto grado, sería importante implementar algunas oportunidades que, para la empresa, podrían resultar de gran beneficio en cuanto a mejorar su compromiso con los empleados en la organización.

Pregunta 3: ¿Considera que la opinión de los empleados es importante en la toma de decisiones de la empresa?

Respuesta:

Claro, es muy importante, porque los empleados son los que tienen la conexión con el cliente; ellos saben lo que el cliente quiere y ellos lo dicen; es muy necesario que estén involucrados en las decisiones, porque todos tienen ideas que son valiosas y que tal vez uno solo no puede tener.

Análisis: se habla de lo valiosa que es la opinión de los trabajadores, teniendo en cuenta que pueden generar ideas innovadoras, ya que todos tienen distintas formas de pensar; y, además, son quienes tienen una conexión directa con los clientes; por lo tanto, pueden llegar a ofrecer información relevante en la toma de decisiones en la empresa.

Figura 4

Entrevista realizada a la señora Margoth Ortiz Navia, gerente de la Cacharrería Mina de Oro



Nota. Entrevista realizada el día 14 de febrero de 2025.

A partir de la información suministrada por la empresa, es posible realizar las siguientes teorías con base en las distintas hipótesis.

- **Hi1:** el proceso de selección del personal basado en la evaluación del desempeño que brinda la oportunidad de aprender, permite una selección del personal justa y adecuada dentro de la empresa.

Análisis: la hipótesis investigativa plantea que la evaluación del desempeño en el proceso de selección de personal contribuye a una selección más justa y adecuada dentro de la empresa, lo que se respalda en diversas investigaciones. Por ejemplo, el estudio de [Leal et al. \(2023\)](#) analizó la relación entre la consistencia en la gestión del desempeño y el compromiso laboral, mediada por la justicia organizacional. Los resultados indicaron que la consistencia en la evaluación del desempeño y la percepción de justicia organizacional son factores clave para fortalecer el compromiso de los empleados

- **Hi2:** el liderazgo empático y basado en el diálogo que se presenta en la empresa, mejora el compromiso del equipo de trabajo dentro de la misma.

Análisis: la hipótesis investigativa propone que el liderazgo empático y basado en el diálogo mejora el compromiso de las personas en la empresa. Esto se puede afirmar con fundamento en el artículo presentado por [Basile \(2024\)](#), en el que expresa que la responsabilidad del compromiso de los trabajadores en una organización se debe, en gran parte, al liderazgo de la misma, recalcado así que su responsabilidad con ello es aproximadamente del 70 % y, su efectividad depende del liderazgo que se implemente en cada empresa, el cual puede variar entre unas y otras, ya que cada una tiene necesidades específicas; por lo tanto, se puede decir que el liderazgo que existe en la Cacharrería Mina de Oro puede ser responsable del compromiso que han adquirido los colaboradores.

- **Hi3:** los empleados de la Cacharrería Mina de Oro se sienten cómodos en la empresa, debido al buen ambiente laboral que se presenta en ella.
- **Ha3:** los empleados se sienten cómodos en la empresa por el salario que reciben.

Análisis: la [Cámara de Comercio de España \(s.f.\)](#) dio a conocer en el observatorio de competitividad empresarial, aquellos factores que mejoran

la productividad de los empleados debido al compromiso y bienestar que tienen en la organización; entre esos factores, se destacan el ambiente laboral y el salario, aspectos mencionados en la hipótesis investigativa y alternativa sobre la comodidad de los empleados en la Cacharrería Mina de Oro; por lo tanto, se puede decir que ambas hipótesis son respaldadas por fuentes secundarias; sin embargo, atendiendo los resultados obtenidos a partir de los colaboradores de la empresa, se puede afirmar que el factor determinante es el salario.

- **Hi4:** la distribución de tareas en el equipo de trabajo es percibida como equitativa y genera un ambiente de trabajo cómodo.
- **Ha4:** la libertad para expresar opiniones dentro de la empresa crea un ambiente laboral cómodo.

Análisis: a través de la hipótesis investigativa y alternativa se deduce que en la empresa existe un clima laboral cómodo y adecuado debido a la distribución equitativa de tareas y, a la libre expresión de opinión, respectivamente, lo que se respalda con algunas fuentes de información que expresan que la distribución de tareas eficiente puede llegar a mejorar la calidad de trabajo, la productividad y, por ende, la convivencia. No obstante, [Cavero \(2024\)](#) afirma que la libre expresión laboral forja una cultura laboral sana que inicia de manera individual en cada empleado. Teniendo en cuenta la realidad que se está investigando en la empresa, se evidenció que el mayor peso en su ambiente laboral se da por la distribución de tareas ecuanímes, más que por la libertad de expresión, ya que con este aspecto aún no están completamente satisfechos.

- **Hi5:** los empleados se sienten valorados por la empresa y sus compañeros, debido a la oportunidad que tienen para expresarse libremente.

Análisis: la hipótesis planteada sugiere que la percepción de valoración por parte de los empleados está influenciada por las oportunidades que tienen para expresarse libremente en el entorno laboral. Diversos estudios y análisis respaldan la idea de que la libertad de expresión en el trabajo contribuye a crear ambientes laborales más seguros y saludables, lo que puede incrementar la satisfacción y el sentido de valoración entre los empleados, como demostró Cavero, quien destaca que la libertad de expresión fomenta entornos de trabajo cómodos y promueve una cultura organizacional basada en el respeto. Esto apoya la hipótesis investigativa.

- **Hi6:** el liderazgo presentado en la empresa motiva a los colaboradores.

Análisis: el liderazgo efectivo tiene un impacto positivo en la motivación de los empleados. Un líder que comunica eficazmente, que apoya y reconoce el trabajo de su equipo, puede incrementar la satisfacción y el compromiso laboral. Según [Global Human Consultants \(s.f.\)](#), los empleados bajo un liderazgo que fomenta la comunicación y el reconocimiento, tienden a ser más productivos y motivados. Desde la empresa Mina de Oro se puede ver cómo el liderazgo se basa en dar una voz de aliento a sus empleados, con el fin de que se sientan como en familia.

- **Hi7:** los programas de capacitación y crecimiento son un aspecto de valor en la empresa.

Análisis: la hipótesis investigativa plantea que los programas de capacitación y crecimiento son esenciales para el valor organizacional, contribuyendo al desarrollo del talento y al mejoramiento del desempeño. [Burbano et al. \(2023\)](#) respaldan esta idea y resaltan cómo los programas de formación no solo fomentan el desarrollo profesional, sino que aumentan la satisfacción y la productividad de los empleados, beneficiando a la empresa en su conjunto.

- **Ha8:** la ausencia de capacitaciones en la empresa provoca que la adaptabilidad a los cambios sea muy lenta.

Análisis: la hipótesis alternativa plantea que la falta de capacitaciones en las empresas limita la capacidad de adaptación a los cambios. Esto se respalda en diversas investigaciones que destacan la importancia de la formación continua y la mentalidad abierta al cambio como factores críticos para la adaptabilidad organizacional en un entorno empresarial en constante evolución. El estudio de [Human Factor Consulting \(2024\)](#) enfatiza que las empresas que invierten en el desarrollo de sus empleados son más capaces de enfrentar los desafíos del mercado y de innovar de manera efectiva.

- **Hi9:** el liderazgo implementado en la empresa hace que los colaboradores estén alineados con los objetivos y los valores empresariales.

Análisis: la hipótesis investigativa sugiere que un liderazgo efectivo en las organizaciones no solo alinea a los colaboradores con los objetivos y los valores empresariales, sino que potencia su productividad y compromiso.

Esto se respalda en diversas investigaciones que destacan la importancia de un liderazgo claro y orientado a resultados, como se observa en el caso de Google, donde la implementación de OKR ha demostrado ser una estrategia exitosa para fomentar la alineación y el compromiso organizacional (Certiprof, s.f.).

- **Ho9:** el liderazgo implementado en la empresa no hace que los colaboradores estén alineados con los objetivos y valores de la empresa.

Análisis: la hipótesis opuesta plantea una visión donde el liderazgo ineficaz en las organizaciones puede llevar a una falta de alineación entre los colaboradores y los objetivos y valores de la empresa. Esto se corrobora con el estudio de Vorecol (2024a), que indica que la falta de claridad en la dirección y en la comunicación de las metas puede resultar en confusión y desmotivación entre los empleados, afectando negativamente tanto la productividad como el ambiente laboral.

- **Hi10:** la comunicación oral y personal que se implementa en la empresa hace que esta sea eficiente y asertiva entre el equipo de trabajo.

Análisis: la implementación de una comunicación oral y personal en las empresas contribuye a la eficiencia y asertividad en el trabajo en equipo, como sostiene Vorecol (2024b), que destaca la efectividad de la comunicación verbal en la construcción de confianza y en la resolución de conflictos, lo que puede, a su vez, mejorar el ambiente laboral y la productividad general del equipo. Manifestarse oralmente ayuda a generar confianza y confiabilidad. Sin duda, el proceso lingüístico de comunicación oral es más efectivo que un correo electrónico o un mensaje de texto. Para aquellas conversaciones importantes y delicadas como las negociaciones salariales y para la resolución de conflictos, se puede confiar en la comunicación oral para transmitir un punto de vista, evitar malos entendidos y, minimizar la confusión de ideas.

Conclusiones

Aunque en la empresa aún existen algunos retos con la gestión del área de talento humano, esta tiene unas bases sólidas que permiten trabajar de la mejor manera y obtener buenos resultados a partir de la gestión del talento humano que se tiene en la organización, valorando este recurso como algo de gran importancia en sus actividades diarias.

Dentro del área de talento humano se busca garantizar el bienestar de todas las personas miembros de la empresa. Algunos aspectos que actualmente son de gran valor para los colaboradores, son las oportunidades de crecimiento que se brinda dentro de la organización, aspecto que también sirve como generador de motivación en ellos, para cumplir los objetivos que la organización desea.

Entre la buena gestión del talento humano en la Cacharrería Mina de Oro se puede destacar algunas herramientas que se consideran fundamentales por su efectividad en el desempeño, como la comunicación y el liderazgo empático basado en forjar relaciones buenas con los miembros de la organización. Estos elementos son considerados como los pilares, ya que son de gran influencia en el éxito de la organización, dado que fortalecen su funcionamiento interno, factor que se refleja al exterior y permite mostrarse como una empresa fuerte en muchos aspectos.

Referencias

- Basile, A. (2024). ¿Qué impacto tienen los líderes sobre el compromiso laboral de los talentos? <https://hr.vismalatam.com/articulos/impacto-lideres-sobre-compromiso-laboral/>
- Burbano, M. B., Villacrés, P. E. y Rodríguez, M. L. (2023). El impacto de la formación continua en la productividad de empresas de servicios. *Polo del Conocimiento*, 8(11), 880-893. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i11.6243>
- Cavero, S. M. (2024). La libertad de expresión en el trabajo: una innovadora contribución a entornos laborales seguros y saludables. *Laborem*, 22(29), 19-38. <https://doi.org/10.56932/laborem.22.29.1>
- Cámara de Comercio de España. (s.f.). Observatorio de competitividad empresarial. <https://www.camara.es/funcion-consultiva/observatorio-de-competitividad-empresarial>
- Certiprof. (s.f.). Google y su éxito con la implementación de OKR: un modelo a seguir. https://certiprof.com/es/blogs/news/okr-implementation-google?srsItd=AfmBOoqPv3xlJvfZMeFPFeogEhUN-3VOcKTJ_Oqv6g1dz-N4uoCM3Nns
- Global Human Consultants. (s.f.). Liderazgo. <https://globalhumancon.com/tag/liderazgo/page/4/>

Human Factor Consulting. (2024). ¿Qué tanto invierten en sus empleados, las empresas en capacitación en Colombia? <https://humanfactorconsulting.com/2024/09/09/que-tanto-invierten-en-sus-empleados-las-empresas-en-capacitacion-en-colombia/>

Leal, D. E., Sausen, C., da Silva, V. C., dos Santos, E. A., & Pimentel, R. (2023). Efectos de la justicia organizacional en la relación entre la consistencia en la gestión del desempeño y el compromiso laboral. *Estudios Gerenciales*, 39(168), 368-378. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2023.167.5951>

Vorecol. (2024a). La relación entre la claridad de objetivos y la satisfacción laboral en entornos organizacionales. <https://blogs-es.vorecol.com/articulo-la-relacion-entre-la-claridad-de-objetivos-y-la-satisfaccion-laboral-en-entornos-organizacionales-188189>

Vorecol. (2024b). El papel de la comunicación efectiva en la resolución de conflictos. <https://blogs-es.vorecol.com/articulo-el-papel-de-la-comunicacion-efectiva-en-la-resolucion-de-conflictos-663>

Declaración uso de inteligencia artificial

En la elaboración de este artículo, los autores utilizaron la herramienta 'Chat GPT' para ajustar la redacción, después de lo cual, revisaron y modificaron cuidadosamente el contenido; por lo tanto, asumen la responsabilidad total de la publicación.