



Análisis y propuestas de mejora para el área de gestión del talento humano de la empresa Ferretería Espinosa S.A.

Analysis and proposals for improvement for the human talent management area of the company Ferretería Espinosa S.A.

Análise e propostas de melhoria para a área de gestão de talentos humanos da empresa Ferretería Espinosa S.A.

Laura Eugenia Tachong-Alencastro ^I
ltachong@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-6131-1863>

Jessenia Estefanía Bravo-Verduga ^{II}
jessenibravover@gmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-6920-199X>

Colón Silvino Bustamante-Fuentes ^{III}
cbustamante@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-2362-8266>

Gary Fernando Jiménez-Hidalgo ^{IV}
gjimenezh@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-9988-0164>

Correspondencia: ltachong@uteq.edu.ec

Ciencias Económicas y Empresariales
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 09 de enero de 2025 * **Aceptado:** 28 de febrero de 2025 * **Publicado:** 07 de marzo de 2025

- I. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Los Ríos, Ecuador.
- II. Universidad Bolivariana del Ecuador, Quevedo, Ecuador.
- III. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Los Ríos, Ecuador.
- IV. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Los Ríos, Ecuador.

Resumen

La gestión de recursos humanos en Ferretería Espinosa S.A. es importante para su éxito y desarrollo continuo. En este conjunto de análisis y propuestas, se ha explorado en profundidad diversos aspectos relacionados con la gestión de personas en la organización. Comenzando con una breve reseña histórica de la empresa, se proporcionó un contexto esencial para comprender su evolución a lo largo del tiempo. Además, se analizó la posición del área de gestión humana en la estructura organizativa, destacando su importancia y funciones clave. Se llevaron a cabo análisis detallados de áreas específicas, como la descripción de cargos, políticas y objetivos del área de recursos humanos, así como la propuesta de valor para los colaboradores y los perfiles de cargo. Se abordaron temas críticos, como la rotación y el ausentismo, con propuestas para su seguimiento y reducción efectiva. Se presentó un modelo integrado de gestión del cambio y manejo de conflictos que busca facilitar la adaptación a nuevos procesos y la resolución constructiva de disputas en el entorno laboral. Por último, se realizaron análisis y propuestas de mejora en áreas clave, como el reclutamiento, la selección, la formación, la evaluación de desempeño y la compensación y beneficios. Estas propuestas buscan fortalecer la gestión de personas en Ferretería Espinosa S.A., promoviendo una mayor eficiencia y compromiso de los empleados.

Palabras clave: análisis; gestión; propuesta; recursos humanos.

Abstract

Human resource management at Ferretería Espinosa S.A. is important to its success and continued development. In this set of analyses and proposals, various aspects related to people management in the organization have been explored in depth. Beginning with a brief historical overview of the company, an essential context was provided to understand its evolution over time. In addition, the position of the human resources area in the organizational structure was analyzed, highlighting its importance and key functions. Detailed analyses of specific areas were carried out, such as job descriptions, policies and objectives of the human resources area, as well as the value proposition for employees and job profiles. Critical issues, such as turnover and absenteeism, were addressed, with proposals for their effective monitoring and reduction. An integrated change management and conflict management model was presented that seeks to facilitate adaptation to new processes and the constructive resolution of disputes in the work environment. Finally, analyses and proposals for improvement were made in key areas, such as recruitment, selection, training, performance

evaluation, and compensation and benefits. These proposals seek to strengthen people management at Ferretería Espinosa S.A., promoting greater efficiency and employee commitment.

Keywords: analysis; management; proposal; human resources.

Resumo

Gestão de recursos humanos na Ferretería Espinosa S.A. É importante para o seu sucesso e desenvolvimento contínuo. Neste conjunto de análises e propostas, foram explorados em profundidade diversos aspectos relacionados à gestão de pessoas na organização. Partindo de uma breve visão histórica da empresa, foi fornecido contexto essencial para compreender a sua evolução ao longo do tempo. Além disso, foi analisada a posição da área de gestão humana na estrutura organizacional, destacando sua importância e funções-chave. Foram realizadas análises detalhadas de áreas específicas, como descrição de cargos, políticas e objetivos da área de recursos humanos, bem como proposta de valor para colaboradores e perfis de cargos. Foram abordadas questões críticas, como a rotatividade e o absentismo, com propostas para o seu acompanhamento e redução efetiva. Foi apresentado um modelo integrado de gestão de mudanças e gestão de conflitos que busca facilitar a adaptação a novos processos e a resolução construtiva de conflitos no ambiente de trabalho. Por fim, foram feitas análises e propostas de melhorias em áreas-chave, como recrutamento, seleção, treinamento, avaliação de desempenho e remuneração e benefícios. Estas propostas buscam fortalecer a gestão de pessoas na Ferretería Espinosa S.A., promovendo maior eficiência e comprometimento dos colaboradores.

Palavras-chave: análise; gerenciamento; proposta; recursos Humanos.

Introducción

La gestión de recursos humanos en Ferretería Espinosa S.A. es un componente esencial para el éxito de la organización. En este conjunto de propuestas y análisis, se ha abordado una amplia variedad de aspectos relacionados con la gestión de personas en la empresa. De acuerdo a Borrero (2019), los procesos de gestión incluyen el Reclutamiento, Selección de personal, Capacitación y Evaluación del desempeño; en cuanto al reclutamiento o integración del personal, indica que los elementos humanos que se integran a una institución son de mucha importancia y, por lo mismo, debe ser vigilado con especial cuidado; con respecto a la recompensa significa una retribución,

premio o reconocimiento por los servicios de alguien; y en cuanto al desarrollo de personas, brindarle la información básica para que aprendan nuevas actitudes, soluciones, ideas y conceptos y para que modifique sus hábitos, comportamientos y sean más eficaces en lo que hacen.

Para Albán y Manzano (2020), es importante saber administrar y direccionar el talento humano permitirá tener un socio estratégico, instrumento social y operativo que permitirá integrar todas las áreas de una organización al potenciar el trabajo en equipo; de tal forma, esta estrategia tiene la finalidad de desarrollar los conocimientos y experiencias para un mejor desenvolvimiento de las empresas, basándose en un crecimiento individual y grupal. Además, Zayas (2020), indica que hoy en día, el éxito de una empresa recae en el nivel competitivo del talento humano, con el cual se cuenta y se perfila con cada experiencia y oportunidad, puesto que este es visto como la fuente de la competitividad detrás de la organización, o bien, frente a ella, pues es quien da la cara ante cualquier reto y obstáculo.

Se realizó propuestas para la gestión del cambio y el manejo de conflictos; además, en la investigación se analiza la evolución de la empresa, lo que proporciona un contexto para comprender su desarrollo a lo largo del tiempo. Se exploran áreas específicas de la gestión de recursos humanos, y se consideraron aspectos críticos como la rotación y el ausentismo, proponiendo estrategias para su seguimiento y reducción. En el ámbito de la gestión del cambio y el manejo de conflictos, se presentó un modelo integrado que busca facilitar la transición hacia nuevos procesos y abordar los conflictos de manera constructiva, promoviendo un ambiente laboral saludable.

Finalmente, se realizaron análisis y propuestas de mejora en áreas clave de recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, la evaluación de desempeño y la compensación y beneficios. Estas propuestas buscan fortalecer la gestión de personas en Ferretería Espinosa S.A., garantizando una mayor eficiencia y un mayor compromiso de los empleados. Este conjunto de análisis y propuestas representa un enfoque integral para mejorar la gestión de recursos humanos en Ferretería Espinosa S.A., con el objetivo de impulsar el crecimiento y el éxito sostenible de la organización en el mercado.

Metodología

La metodología desarrollada es de tipo descriptivo en donde se presenta el análisis realizado al área de gestión humana de la empresa Ferretería Espinosa S.A., sus procesos básicos y funcionales, las

políticas en el área de talento humano que implementan para las diferentes actividades y funciones influyentes en los colaboradores, modelo utilizado para la gestión humana y el desarrollo organizacional. También se obtuvo información de fuentes externas e indirectas como la página web de la empresa. Se observaron propuestas de cambios y mejoras al proceso de gestión humana, identificados por la empresa y oportunidades evolutivas dentro del proceso de mejora de la calidad de vida del talento humano que ayude a obtener mayor productividad.

Resultados

1. El área de gestión humana

Gestionar el talento humano es fundamental cada día para el éxito organizacional. Tener gente no significa necesariamente tener talento. El talento es un tipo especial de persona y no todo el mundo tiene talento. Para tener talento es necesario tener cualidades diferenciadoras y competitivas que lo recompensen. Hay cuatro aspectos importantes de los talentos de las personas que reflejan la competencia individual (Vallejo, 2020, pág. 30).

La teoría de la administración de recursos humanos es el espacio teórico en el que se describe el enfoque del talento humano, que toma como referencia toda expresión de convergencia de sujetos con propósitos productivos, en este sentido la organización corresponde a todas las operaciones que ejecuta, independientemente del propósito con el que accionan sus colaboradores (Bouzas & Germán, 2019, pág. 2).

- **Análisis de la posición del área de gestión humana en la estructura general**

Estratégica y de Apoyo: El área de Gestión Humana en Ferretería Espinosa S.A. ocupa una posición estratégica en la estructura de la empresa, ya que contribuye directamente a la consecución de los objetivos y metas de la ferretería. Esto se logra a través de la gestión eficiente de los recursos humanos y la alineación de la estrategia de RRHH con los objetivos de crecimiento y servicio al cliente de la empresa.

Relación con los Empleados: Gestión Humana en Ferretería Espinosa S.A. actúa como un enlace vital entre la dirección de la empresa y los empleados. Se encarga de establecer políticas de recursos humanos, manejar relaciones laborales, gestionar compensaciones y beneficios, y brindar un canal de comunicación efectiva entre la gerencia y el personal de la ferretería.

Selección y Contratación: Esta área es responsable de reclutar, seleccionar y contratar a nuevos empleados en Ferretería Espinosa S.A., asegurándose de que las personas contratadas tengan las habilidades y competencias necesarias para brindar un excelente servicio al cliente y mantener los estándares de calidad de la empresa.

Desarrollo de Recursos Humanos: Gestión Humana en Ferretería Espinosa S.A. se dedica al desarrollo profesional y personal de los empleados, proporcionando capacitación, programas de desarrollo y oportunidades de crecimiento dentro de la empresa. Esto no solo mejora el desempeño individual, sino que también fortalece la capacidad de la ferretería para atender mejor a sus clientes.

Administración de Beneficios y Compensaciones: La administración de salarios, beneficios y políticas de compensación en Ferretería Espinosa S.A. es esencial para garantizar que los empleados sean compensados de manera justa y competitiva en el mercado laboral, lo que contribuye a la retención de talento y la satisfacción del personal.

Cumplimiento Legal y Normativo: Gestión Humana en Ferretería Espinosa S.A. se asegura de que la empresa cumpla con las leyes laborales y regulaciones gubernamentales relacionadas con el empleo y la seguridad laboral, lo que reduce los riesgos legales y protege los derechos de los empleados.

Cultura Organizacional: RRHH desempeña un papel fundamental en la construcción y promoción de la cultura organizacional de Ferretería Espinosa S.A., estableciendo los valores y comportamientos que reflejan el compromiso de la empresa con la excelencia en el servicio y la satisfacción del cliente.

Evaluación del Desempeño: En Ferretería Espinosa S.A., el área de Gestión Humana establece sistemas de evaluación del desempeño para medir y mejorar el rendimiento de los empleados, lo que contribuye a un mejor servicio al cliente y a la identificación de áreas de mejora en el equipo.

Resolución de Conflictos: Gestión Humana en Ferretería Espinosa S.A. juega un papel clave en la resolución de conflictos y disputas laborales, lo que permite mantener un ambiente de trabajo armonioso y centrado en la satisfacción del cliente.

Adaptabilidad y Cambio: Dado el entorno empresarial en constante cambio, el área de RRHH en Ferretería Espinosa S.A. desempeña un papel crucial en la adaptación de la organización a nuevas circunstancias, incluyendo la gestión de cambios en el catálogo de productos y servicios, así como en la atención al cliente.

- **Análisis de la estructura específica del área de gestión humana**

Director de Recursos Humanos: En la cúspide del departamento de Recursos Humanos se encuentra el Director de Recursos Humanos, quien tiene la responsabilidad general de liderar el área. Este rol suele reportar directamente a la alta dirección de la empresa y contribuir a la formulación de estrategias relacionadas con el personal.

Nombre del cargo y perfil de la persona encargada del área (conocimientos, experiencia)

Nombre del Cargo: Director de Recursos Humanos

Perfil del Director de Recursos Humanos en Ferretería Espinosa S.A.: El Director de Recursos Humanos en Ferretería Espinosa S.A. es un líder clave en la organización, responsable de gestionar estratégicamente el capital humano y asegurar que el área de Recursos Humanos contribuya de manera efectiva a los objetivos generales de la empresa. El perfil de la persona encargada de este cargo suele requerir una combinación de conocimientos, habilidades y experiencia específicos. A continuación, se describe el perfil típico:

Educación: Título universitario en Recursos Humanos, Administración de Empresas, Psicología Organizacional o una disciplina relacionada. Un grado de posgrado (como un MBA) en Gestión de Recursos Humanos o Administración puede ser una ventaja.

Experiencia Laboral: Experiencia previa de al menos 7-10 años en funciones de Recursos Humanos, con un historial comprobado de progresión en la carrera. Al menos 3-5 años de experiencia en puestos de gestión o liderazgo en Recursos Humanos, preferiblemente en la industria minorista o de ferretería.

Habilidades y Conocimientos Clave

1. **Gestión Estratégica:** Capacidad para desarrollar e implementar estrategias de recursos humanos que respalden los objetivos generales de la empresa.
2. **Liderazgo:** Habilidad para liderar, inspirar y gestionar equipos de recursos humanos, brindando orientación y dirección efectiva.
3. **Gestión del Cambio:** Destrezas para liderar iniciativas de cambio organizacional y gestionar la adaptación de los empleados a nuevas circunstancias.
4. **Conocimientos Legales:** Familiaridad con las leyes laborales y regulaciones relacionadas con el empleo, así como la capacidad de asegurar el cumplimiento normativo.
5. **Comunicación:** Excelentes habilidades de comunicación oral y escrita, con la capacidad de comunicar eficazmente a todos los niveles de la organización.

6. **Relaciones Laborales:** Experiencia en la gestión de relaciones laborales, incluyendo la resolución de conflictos y la negociación de contratos laborales.
7. **Desarrollo de Talento:** Capacidad para diseñar y ejecutar programas de desarrollo de empleados y liderazgo que impulsen el crecimiento y la retención del talento.
8. **Evaluación y Métricas:** Competencia en el diseño y la implementación de sistemas de evaluación del desempeño y la medición de métricas clave de recursos humanos.
9. **Cultura Organizacional:** Habilidad para promover y mantener una cultura organizacional positiva y alineada con los valores de la empresa.
10. **Pensamiento Analítico:** Habilidad para analizar datos y tendencias relacionados con recursos humanos y utilizarlos para tomar decisiones informadas.
11. **Empatía:** La capacidad de comprender y responder a las necesidades y preocupaciones de los empleados de manera empática y comprensiva.

Personalidad y Cualidades

- Integridad y ética laboral sólida.
- Capacidad de liderazgo inspirador.
- Resiliencia y habilidad para trabajar bajo presión.
- Orientado a resultados y solucionador de problemas.
- Adaptabilidad y mentalidad abierta hacia el cambio.
- Habilidad para colaborar y trabajar en equipo.
- Excelentes habilidades de planificación y organización.
- **Análisis de las políticas, los objetivos y las funciones del área de gestión humana**

Políticas del Área de Gestión Humana

1. **Política de Selección y Contratación:** Ferretería Espinosa S.A. se compromete a reclutar y seleccionar a los candidatos más calificados y adecuados para cada puesto, asegurando la igualdad de oportunidades y la diversidad en el proceso de contratación.
2. **Política de Desarrollo y Capacitación:** La empresa fomenta el desarrollo profesional y personal de sus empleados a través de programas de capacitación, desarrollo de habilidades y oportunidades de crecimiento interno.
3. **Política de Compensación y Beneficios:** Ferretería Espinosa S.A. busca ofrecer una compensación competitiva y beneficios atractivos para sus empleados, incluyendo salarios justos, seguros de salud y programas de bienestar.

4. **Política de Cultura Organizacional:** La empresa promueve una cultura organizacional basada en la colaboración, la integridad, el servicio al cliente y la responsabilidad.

5. **Política de Comunicación Interna:** Se establecen canales de comunicación efectivos para mantener a los empleados informados sobre noticias y cambios en la empresa, fomentando la transparencia y la participación.

Objetivos del Área de Gestión Humana

En la era del conocimiento han surgido equipos de gestión del talento humano que han sustituido a los departamentos de recursos humanos. Las prácticas de recursos humanos se delegan a los gerentes de línea de toda organización y estos se convierten en gerentes de recursos humanos mientras que las tareas operativas y burocráticas no criticad se subcontratan a terceros. El equipo de gestión del talento humano está liberado de actividades operativas y es responsable de brindar asesoría interna para que el área que realice actividades estratégicas con orientación global, de cara al futuro y destino de la organización y sus integrantes. Las personas dejan de ser agentes pasivos gestionados y se convierten en agentes activos e inteligentes que ayudan a gestionar otros recursos de la organización (Chiavenato, 2009, pág. 42).

En este sentido, el capital intelectual es fundamental para una entidad, dado que esto permite obtener niveles de crecimiento, productividad, eficiencia y eficacia en un entorno competitivo. En tanto, las habilidades, el intelecto y destreza de los colaboradores destacan en organizaciones que alcanzado el éxito de otras que aún no lo han logrado. Además, es importante tomar en consideración la implementación de estrategias de diferenciación adecuadas al desempeño del negocio, a su vez, es necesario instrumentalizar la innovación, creatividad, y principalmente establecer medidas de verificación y mejora continua en el área de talento humano de las empresas (Rojas, 2019, pág. 3).

Se presentan los siguientes objetivos para la empresa:

1. **Atraer y Retener Talento:** Garantizar que Ferretería Espinosa S.A. atraiga a los mejores talentos y retenga a los empleados clave para mantener un equipo de trabajo competente y comprometido.
2. **Desarrollo de Empleados:** Promover el crecimiento y desarrollo continuo de los empleados a través de capacitación y programas de desarrollo, con el objetivo de mejorar su desempeño y potencial.

3. **Cumplimiento Legal:** Asegurarse de que la empresa cumpla con todas las leyes laborales y regulaciones aplicables para evitar sanciones y conflictos legales.
4. **Cultura Organizacional:** Fomentar una cultura de trabajo positiva y alineada con los valores de Ferretería Espinosa S.A. para mejorar la satisfacción de los empleados y la retención del talento.
5. **Evaluación y Mejora del Desempeño:** Implementar sistemas de evaluación del desempeño y proporcionar retroalimentación que conduzca a un rendimiento mejorado y al logro de objetivos organizacionales.
6. **Gestión del Cambio:** Facilitar la adaptación exitosa de la organización a los cambios internos y externos, asegurando que los empleados comprendan y acepten los cambios.

Funciones del Área de Gestión Humana

1. **Selección y Contratación:** Identificar y atraer candidatos talentosos, realizar entrevistas y procesar las contrataciones.
2. **Desarrollo de Empleados:** Diseñar y ejecutar programas de capacitación y desarrollo, planes de sucesión y oportunidades de crecimiento.
3. **Administración de Compensaciones y Beneficios:** Gestionar salarios, beneficios, incentivos y políticas de compensación.
4. **Relaciones Laborales:** Gestionar relaciones laborales, mediar en conflictos y mantener un ambiente de trabajo armonioso.
5. **Cumplimiento Legal:** Garantizar el cumplimiento de las leyes laborales y regulaciones aplicables.
6. **Comunicación Interna:** Facilitar la comunicación entre la dirección y los empleados, así como mantener a los empleados informados sobre políticas y cambios organizacionales.
7. **Evaluación del Desempeño:** Diseñar y administrar sistemas de evaluación del desempeño y proporcionar retroalimentación a los empleados.
8. **Cultura Organizacional:** Promover y mantener la cultura organizacional deseada, incluyendo valores y comportamientos que reflejen los objetivos de la empresa.
9. **Gestión del Cambio:** Facilitar la implementación exitosa de cambios organizacionales y gestionar la resistencia al cambio.

- **Análisis y propuesta de valor para el colaborador**

Análisis de la Propuesta de Valor para el Colaborador: La propuesta de valor para el colaborador en Ferretería Espinosa S.A. es fundamental para atraer, retener y motivar a un talento de calidad. Aquí se presenta un análisis de los elementos clave de esta propuesta:

1. **Compensación Justa:** Ferretería Espinosa S.A. se compromete a proporcionar salarios competitivos y un sistema de compensación justo. Los colaboradores pueden confiar en que serán recompensados adecuadamente por su trabajo y experiencia.
2. **Beneficios y Bienestar:** La empresa ofrece un conjunto completo de beneficios que incluye seguros de salud, programas de bienestar, y posiblemente otros incentivos, como descuentos en productos o servicios de ferretería.
3. **Oportunidades de Desarrollo:** Ferretería Espinosa S.A. valora el crecimiento y desarrollo de sus colaboradores. Ofrece oportunidades de capacitación, programas de desarrollo profesional y un ambiente que fomenta el aprendizaje continuo.
4. **Ambiente de Trabajo Positivo:** La empresa promueve una cultura organizacional basada en la colaboración, el respeto y la comunicación abierta. Los colaboradores pueden esperar un ambiente de trabajo en el que se sientan valorados y respetados.
5. **Estabilidad Laboral:** Ferretería Espinosa S.A. está comprometida con la estabilidad laboral y ofrece oportunidades de crecimiento a largo plazo. Los colaboradores pueden confiar en que la empresa respaldará su desarrollo a medida que avanzan en sus carreras.

Propuesta de Valor Mejorada para el Colaborador: Para mejorar aún más la propuesta de valor para el colaborador en Ferretería Espinosa S.A., aquí hay algunas sugerencias adicionales:

1. **Programas de Reconocimiento:** Implementar programas de reconocimiento que recompensen y celebren los logros de los colaboradores, ya sea a nivel individual o de equipo.
2. **Programas de Conciliación Laboral y Personal:** Ofrecer flexibilidad en el trabajo, como horarios flexibles o la opción de trabajo remoto, para ayudar a los colaboradores a equilibrar sus responsabilidades laborales y personales.
3. **Desarrollo de Carrera Transparente:** Proporcionar un camino claro de desarrollo profesional que permita a los colaboradores visualizar su crecimiento dentro de la empresa y las oportunidades disponibles.

4. **Participación en Decisiones:** Fomentar la participación de los colaboradores en la toma de decisiones relevantes para sus roles y áreas de trabajo, lo que puede aumentar su compromiso y sentido de pertenencia.
5. **Programas de Salud y Bienestar Integral:** Ofrecer programas de salud mental y bienestar emocional, además de beneficios físicos, para apoyar la salud integral de los colaboradores.
6. **Programas de Capacitación Personalizada:** Diseñar programas de capacitación personalizados para ayudar a los colaboradores a adquirir habilidades específicas que les permitan crecer en sus roles y avanzar en sus carreras.
7. **Inclusión y Diversidad:** Promover un ambiente inclusivo y diverso donde todos los colaboradores se sientan valorados y respetados, independientemente de su origen, género, raza u orientación.

2. Procesos básicos de la gestión humana

Un futuro prometedor para las organizaciones no depende únicamente de ofrecer un buen producto o servicio, el verdadero éxito comienza con el buen trabajo realizado durante el reclutamiento, selección, contratación y toma de posesión del personal. Desde allí la importancia del área del personal de cualquier organización. Antes de iniciar el proceso se buscan candidatos para cubrir vacantes, hay que tener claro los aspectos que influyen en la gestión del talento humano y a su vez, será posible optar por el perfil personal y profesional más adecuado para el cargo requerido (Gualdrón, 2016, pág. 14).

Por otro lado, es importante tomar en cuenta que las entidades son derivadas a un proceso de revisión independientemente de la actividad que desempeñen en el cual yace la negativa del no cumplir con los estándares requeridos para la entidad de revisión por lo que el personal directivo puede tomar acciones inmediatas como el cambio del personal laboral, y esto afecta de manera directa a sus colaboradores y a su vez al desempeño en la organización (Llantén, 2021, pág. 52).

- **Análisis y propuesta para los perfiles de cargo**

Para analizar y proponer perfiles de cargo en Ferretería Espinosa S.A., es importante considerar las necesidades específicas de la empresa y las responsabilidades de cada posición. A continuación, se proporciona un análisis y propuestas para algunos perfiles de cargo comunes en el sector de ferreterías:

Gerente de Tienda

Descripción del Cargo: El Gerente de Tienda es responsable de la operación diaria de la ferretería, supervisando al personal, gestionando el inventario, interactuando con los clientes y garantizando que la tienda cumpla con los estándares de calidad y servicio al cliente.

Propuesta para el Perfil:

- Educación: Licenciatura en Administración de Empresas o campo relacionado.
- Experiencia: Al menos 3-5 años de experiencia en roles de gestión minorista, preferiblemente en el sector de ferreterías.
- Habilidades: Liderazgo, gestión de personal, habilidades de comunicación, gestión de inventario y conocimiento de productos de ferretería.
- Responsabilidades Clave: Supervisar el personal, administrar el inventario, mejorar la eficiencia operativa, mantener altos estándares de servicio al cliente y lograr los objetivos de ventas.

Especialista en Ventas:

Descripción del Cargo: Los Especialistas en Ventas son responsables de asesorar a los clientes, ayudarlos a encontrar productos y proporcionarles información sobre características y aplicaciones.

Propuesta para el Perfil:

- Educación: Educación secundaria o bachillerato.
- Experiencia: Experiencia previa en ventas minoristas o atención al cliente.
- Habilidades: Excelentes habilidades de comunicación, conocimiento de productos de ferretería, orientación al cliente y capacidad para trabajar en equipo.
- Responsabilidades Clave: Asesorar a los clientes, responder preguntas, procesar ventas, mantener el área de ventas ordenada y contribuir al logro de objetivos de ventas.

Asistente de Almacén:

Descripción del Cargo: Los Asistentes de Almacén se encargan de recibir, organizar y gestionar el inventario de la ferretería.

Propuesta para el Perfil:

- Educación: Educación secundaria o bachillerato.
- Experiencia: Experiencia previa en logística o almacén es una ventaja.
- Habilidades: Capacidad para realizar tareas físicas, organización, atención al detalle y conocimiento de inventario.

- Responsabilidades Clave: Recibir y clasificar productos, mantener el inventario organizado, ayudar con la gestión de pedidos y asegurarse de que el almacén esté limpio y seguro.

Gerente de Recursos Humanos:

Descripción del Cargo: El Gerente de Recursos Humanos es responsable de la gestión de personal, el desarrollo del equipo y la implementación de políticas de recursos humanos.

Propuesta para el Perfil:

- Educación: Licenciatura en Recursos Humanos, Administración de Empresas o campo relacionado. Un grado de posgrado en Gestión de Recursos Humanos es una ventaja.
 - Experiencia: Al menos 5-7 años de experiencia en funciones de RRHH, incluida la gestión de personal.
 - Habilidades: Liderazgo, gestión de recursos humanos, conocimientos legales laborales, comunicación efectiva y habilidades de resolución de conflictos.
 - Responsabilidades Clave: Gestión del personal, desarrollo de políticas de RRHH, manejo de relaciones laborales, capacitación y desarrollo de empleados.
- **Análisis y propuesta para el seguimiento de la rotación y ausentismos**

Rotación: La rotación de empleados puede ser costosa y disruptiva para la empresa. Algunas causas comunes de rotación en el sector de ferreterías incluyen la falta de desarrollo profesional, la insatisfacción laboral y la competencia en el mercado laboral.

Ausentismo: El ausentismo, ya sea por enfermedad, vacaciones u otros motivos, puede afectar la productividad y la continuidad de la operación en Ferretería Espinosa S.A. Un alto nivel de ausentismo puede aumentar la carga de trabajo de otros empleados y generar costos adicionales.

Propuesta para el Seguimiento:

1. **Implementación de un Sistema de Registro:** Utilizar un sistema de registro para realizar un seguimiento eficiente de la rotación y el ausentismo. Esto puede incluir un software de recursos humanos o una hoja de cálculo compartida.
2. **Definición de Indicadores Clave:** Establecer indicadores clave de rendimiento (KPI) para la rotación y el ausentismo. Por ejemplo, calcular la tasa de rotación (número de empleados que se van en un período) y la tasa de ausentismo (porcentaje de días de trabajo perdidos).

3. **Análisis de Tendencias:** Realizar análisis periódicos de tendencias para identificar patrones en la rotación y el ausentismo. Esto puede ayudar a determinar si existen problemas subyacentes.
4. **Encuestas y Entrevistas de Salida:** Realizar encuestas y entrevistas de salida a empleados que dejan la empresa para comprender las razones detrás de su partida. Esto puede proporcionar información valiosa sobre áreas de mejora.
5. **Seguimiento de Causas de Ausentismo:** Registrar y analizar las causas específicas de los días de ausentismo, como enfermedades, vacaciones o asuntos personales. Esto puede ayudar a identificar tendencias y tomar medidas preventivas.

Propuesta para la Reducción de la Rotación y el Ausentismo

1. **Desarrollo Profesional:** Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional y capacitación para que los empleados sientan que están progresando en sus carreras dentro de la empresa.
 2. **Políticas de Conciliación Laboral y Personal:** Implementar políticas que permitan a los empleados equilibrar sus responsabilidades laborales y personales, como horarios flexibles o teletrabajo.
 3. **Programas de Bienestar:** Establecer programas de bienestar que promuevan la salud y el bienestar de los empleados, incluyendo acceso a servicios de atención médica y apoyo psicológico.
 4. **Revisión de Políticas de RRHH:** Evaluar y ajustar las políticas de recursos humanos para abordar las causas subyacentes de la rotación y el ausentismo, como la remuneración y los beneficios.
 5. **Comunicación Efectiva:** Mantener una comunicación abierta y efectiva con los empleados para comprender sus preocupaciones y necesidades.
 6. **Programas de Reconocimiento:** Implementar programas de reconocimiento y recompensa para motivar a los empleados y mejorar su satisfacción laboral.
 7. **Gestión de Conflictos:** Abordar los conflictos y problemas laborales de manera efectiva para prevenir la insatisfacción y la rotación.
 8. **Evaluación de Clima Laboral:** Realizar encuestas periódicas de clima laboral para evaluar la satisfacción de los empleados y tomar medidas basadas en sus comentarios.
3. **Análisis y propuesta de mejora para los procesos de atracción de personas**

- **Análisis y propuesta de mejora para el reclutamiento de las personas**

El proceso actual de reclutamiento de personas en Ferretería Espinosa S.A. se basa principalmente en un enfoque de reclutamiento externo, utilizando métodos como agencias de empleo, anuncios clasificados y publicaciones en Internet, específicamente en LinkedIn. A continuación, se presenta un análisis y algunas áreas de mejora propuestas:

Fortalezas

1. **Diversificación de métodos de reclutamiento externo:** El uso de agencias de empleo y sitios web de búsqueda de empleo como LinkedIn permite una mayor visibilidad de las vacantes y un amplio pool de candidatos potenciales.
2. **Uso de fuentes cálidas y frías:** La combinación de métodos internos y externos demuestra una flexibilidad en la estrategia de reclutamiento.
3. **Cronograma de reclutamiento:** Se ha establecido un cronograma para las actividades de reclutamiento, lo que proporciona una estructura y un seguimiento adecuado.

Áreas de Mejora Propuestas

1. **Promoción Interna:** Considerar la promoción interna como un método adicional. Esto puede motivar a los empleados actuales a crecer dentro de la organización y aumentar su compromiso.
2. **Diversificación de Métodos Externos:** Además de LinkedIn y anuncios clasificados, explorar otras plataformas en línea y redes sociales relevantes para la industria de la ferretería para llegar a un público más amplio de candidatos.
3. **Evaluación de Efectividad:** Implementar métricas para evaluar la efectividad de cada método de reclutamiento y ajustar la estrategia según los resultados. Por ejemplo, se puede rastrear la fuente de origen de los candidatos seleccionados.
4. **Formalización de Etapas del Proceso de Selección:** Asegurarse de que cada etapa del proceso de selección esté documentada y formalizada. Esto incluye la creación de formatos estándar para entrevistas, pruebas y evaluaciones.
5. **Entrenamiento de Entrevistadores:** Proporcionar capacitación a los entrevistadores para mejorar las habilidades de selección y asegurar una evaluación justa y precisa de los candidatos.

6. **Programa de Referencias de Empleados:** Implementar un programa de referencias de empleados que recompense a los empleados por recomendar candidatos de calidad.
7. **Revisión de Costos de Reclutamiento:** Realizar un análisis más detallado de los costos de reclutamiento para identificar áreas de optimización y reducción de gastos.
8. **Evaluación Continua:** Realizar revisiones periódicas de la estrategia de reclutamiento y ajustarla según sea necesario en función de los resultados y las necesidades cambiantes de la organización.

Estas propuestas de mejora buscan fortalecer el proceso de reclutamiento de personas en Ferretería Espinosa S.A., haciendo hincapié en la diversificación de métodos, la formalización del proceso y la evaluación continua para atraer y seleccionar el mejor talento que contribuirá al éxito continuo de la empresa.

- **Análisis y propuesta de mejora para la selección de las personas**

Análisis del Proceso de Selección de Personas: El proceso de selección de personas en Ferretería Espinosa S.A. se compone de varias etapas, que incluyen la pre-entrevista, la calificación de hojas de vida, las pruebas de selección, la entrevista de trabajo, la visita domiciliaria, la entrevista laboral final y los exámenes médicos. A continuación, se presenta un análisis de este proceso y algunas áreas de mejora propuestas:

Fortalezas

1. Variedad de etapas: El proceso de selección es completo y abarca múltiples etapas, lo que permite una evaluación más completa de los candidatos.
2. Evaluación integral: Se incluyen exámenes médicos y visitas domiciliarias, lo que contribuye a garantizar la aptitud física y la idoneidad de los candidatos.
3. Formalización: Existe una formalización en la realización de cada etapa del proceso de selección.

Áreas de Mejora Propuestas

1. **Estandarización de Entrevistas:** Establecer preguntas de entrevista estándar para garantizar una evaluación equitativa y coherente de los candidatos.
2. **Diversificación de Evaluadores:** Involucrar a varios entrevistadores y evaluadores en el proceso para obtener perspectivas diversas y reducir el sesgo.

3. **Capacitación en Entrevistas:** Proporcionar capacitación a los entrevistadores para mejorar sus habilidades de evaluación y entrevista.
4. **Uso de Pruebas Validadas:** Utilizar pruebas de selección que estén validadas y relacionadas con las competencias y habilidades específicas requeridas para el puesto.
5. **Feedback a Candidatos:** Proporcionar retroalimentación constructiva a los candidatos que no sean seleccionados para ayudar en su desarrollo profesional y mantener una imagen positiva de la empresa.
6. **Reducción de Tiempos:** Optimizar el tiempo entre las etapas del proceso de selección para evitar retrasos innecesarios y garantizar una experiencia eficiente para los candidatos.
7. **Automatización de Procesos:** Utilizar herramientas de gestión de candidatos y software de selección para agilizar y mejorar el seguimiento de los candidatos.
8. **Evaluación de Éxito Post-Contratación:** Realizar un seguimiento de la efectividad de los empleados contratados para evaluar si el proceso de selección está generando resultados efectivos.
9. **Revisión de Documentación:** Asegurarse de que se mantenga documentación completa y precisa de cada etapa del proceso, lo que facilita la revisión y mejora continua.

Estas áreas de mejora buscan perfeccionar el proceso de selección de personas en Ferretería Espinosa S.A., garantizando una evaluación justa y exhaustiva de los candidatos y mejorando la eficiencia en la toma de decisiones de contratación.

4. Análisis y propuesta de mejora para los procesos de retención de personal

- **Análisis y propuesta de mejora para la inducción y formación de las personas**

Análisis de la Inducción y Formación de Personas: El proceso de inducción y formación de personas en Ferretería Espinosa S.A. es fundamental para garantizar que los nuevos empleados se integren adecuadamente y adquieran las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva. A continuación, se presenta un análisis de este proceso y algunas áreas de mejora propuestas:

Fortalezas

1. **Existencia de un Programa de Inducción:** La organización tiene un programa de inducción, lo que es un paso importante para la integración de nuevos empleados.

2. **Variación de Formación:** Se ofrecen programas de formación que abarcan aspectos técnicos y habilidades blandas.

Áreas de Mejora Propuestas

1. **Personalización de la Inducción:** Adaptar la inducción a las necesidades específicas de cada puesto y nivel de experiencia del empleado nuevo. No todos los empleados necesitan la misma información o formación.
2. **Planificación de la Formación:** Diseñar planes de formación estructurados y personalizados para diferentes cargos y áreas de la organización.
3. **Formación en Competencias Clave:** Priorizar la formación en competencias clave relacionadas con el desempeño del puesto y los valores de la empresa.
4. **Uso de Tecnología:** Incorporar tecnología y recursos en línea para la formación, como módulos de e-learning, para facilitar el acceso a la formación en cualquier momento y lugar.
5. **Mentoría y Acompañamiento:** Implementar programas de mentoría para nuevos empleados, donde puedan aprender de colegas más experimentados y recibir orientación personalizada.
6. **Evaluación de la Formación:** Realizar evaluaciones de la efectividad de los programas de formación para medir el aprendizaje y la retención de conocimientos.
7. **Seguimiento Post-Formación:** Desarrollar un proceso de seguimiento después de la formación para asegurarse de que los empleados apliquen lo que han aprendido en su trabajo diario.
8. **Actualización Continua:** Mantener los programas de formación actualizados para reflejar los cambios en el entorno empresarial y las nuevas tendencias del mercado.
9. **Medición del Impacto:** Evaluar cómo la formación contribuye al desempeño de los empleados y a los resultados comerciales generales.
10. **Comunicación Clara:** Comunicar de manera efectiva los objetivos y beneficios de la formación a los empleados para fomentar la participación activa.
11. **Feedback de Empleados:** Recopilar comentarios de los empleados sobre la calidad y eficacia de los programas de formación y utilizar esta retroalimentación para mejoras.

Estas áreas de mejora buscan garantizar que la inducción y formación en Ferretería Espinosa S.A. sean más efectivas, relevantes y personalizadas, lo que beneficiará tanto a los nuevos empleados como a la organización en su conjunto.

- **Análisis y propuesta de mejora para la evaluación de desempeño**

La evaluación de desempeño en Ferretería Espinosa S.A. es una herramienta fundamental para medir el rendimiento de los empleados y brindar retroalimentación. A continuación, se presenta un análisis de este proceso y algunas áreas de mejora propuestas:

Fortalezas

1. **Métodos de Evaluación Variados:** La organización utiliza múltiples métodos para evaluar el desempeño, incluyendo la evaluación por pares, la evaluación por jefe inmediato y la evaluación por jefe de área.
2. **Evaluación de Clientes/Usuarios:** La inclusión de la evaluación de clientes o usuarios proporciona una perspectiva externa valiosa.
3. **Proceso Formalizado:** La existencia de un proceso formal de evaluación de desempeño es una fortaleza.

Áreas de Mejora Propuestas

1. **Claridad de Objetivos:** Establecer objetivos claros y medibles para cada empleado que se alineen con los objetivos generales de la organización.
2. **Feedback Continuo:** Fomentar una cultura de feedback continuo, donde la retroalimentación se brinde regularmente, no solo durante las revisiones formales.
3. **Capacitación en Evaluación:** Proporcionar capacitación a los evaluadores para mejorar sus habilidades de evaluación y comunicación.
4. **Autoevaluación:** Incluir una autoevaluación como parte del proceso para que los empleados puedan reflexionar sobre su propio desempeño.
5. **Evaluación 360 Grados:** Considerar la implementación de una evaluación de 360 grados para obtener una visión más completa del desempeño de los empleados.
6. **Establecer un Plan de Desarrollo:** Después de la evaluación, trabajar con los empleados para crear un plan de desarrollo personalizado que incluya áreas de mejora y oportunidades de crecimiento.
7. **Seguimiento de Objetivos:** Realizar un seguimiento regular de los objetivos establecidos durante la evaluación para garantizar que se cumplan.

8. **Reconocimiento y Recompensas:** Implementar un sistema de reconocimiento y recompensas basado en el desempeño para motivar a los empleados.
9. **Evaluación de Clientes/Usuarios:** Obtener feedback específico y detallado de los clientes o usuarios para identificar áreas de mejora en el servicio.
10. **Transparencia y Comunicación:** Comunicar de manera transparente los resultados de las evaluaciones y las acciones de desarrollo que se tomarán.
11. **Revisión Regular del Proceso:** Evaluar y ajustar el proceso de evaluación de desempeño periódicamente para asegurarse de que sea efectivo y relevante.
12. **Vinculación con Desarrollo de Carrera:** Vincular la evaluación de desempeño con oportunidades de desarrollo de carrera y planes de sucesión.

Estas áreas de mejora buscan fortalecer el proceso de evaluación de desempeño en Ferretería Espinosa S.A., lo que conducirá a una gestión más efectiva del rendimiento y al desarrollo continuo de los empleados.

- **Análisis y propuesta de mejora para el plan de compensación y beneficios de las personas**

El plan de compensación y beneficios en Ferretería Espinosa S.A. es un componente clave para atraer, retener y motivar a los empleados. A continuación, se presenta un análisis de este plan y algunas áreas de mejora propuestas:

Fortalezas

1. **Compensación Competitiva:** La organización ofrece una compensación que es competitiva en el mercado laboral de la industria de ferretería.
2. **Beneficios Básicos:** Se proporcionan beneficios básicos como seguro médico y vacaciones pagadas.
3. **Flexibilidad:** La organización muestra flexibilidad en la personalización de beneficios para satisfacer las necesidades de los empleados.

Áreas de Mejora Propuestas

1. **Evaluación de la Competitividad:** Realizar una revisión periódica de la estructura de compensación para asegurarse de que siga siendo competitiva en el mercado laboral actual.
2. **Incentivos de Desempeño:** Implementar un sistema de incentivos de desempeño que vincule las recompensas directamente con el rendimiento individual y/o del equipo.

3. **Beneficios Adicionales:** Explorar la posibilidad de agregar beneficios adicionales, como programas de bienestar, asistencia educativa o planes de jubilación.
4. **Comunicación Clara:** Comunicar de manera clara y efectiva los detalles del plan de compensación y beneficios a los empleados para que comprendan su valor y utilidad.
5. **Equidad Interna:** Evaluar la equidad interna en la distribución de la compensación para garantizar que las diferencias salariales se basen en factores objetivos y justos.
6. **Revisión de Evaluación de Desempeño:** Alinear la revisión de la compensación con el proceso de evaluación de desempeño para garantizar que los aumentos salariales estén respaldados por el rendimiento.
7. **Programas de Reconocimiento:** Implementar programas de reconocimiento no monetario para reforzar la cultura de reconocimiento y motivación.
8. **Educación Financiera:** Ofrecer programas de educación financiera para ayudar a los empleados a administrar mejor sus finanzas personales y planificar su futuro.
9. **Beneficios Flexibles:** Continuar ofreciendo flexibilidad en los beneficios para que los empleados puedan personalizar su paquete según sus necesidades individuales.
10. **Medición de la Satisfacción:** Realizar encuestas periódicas de satisfacción de empleados para evaluar la percepción de los beneficios y realizar ajustes según los comentarios recibidos.
11. **Políticas de Retención:** Desarrollar políticas de retención sólidas para identificar y retener a los empleados clave.
12. **Transparencia:** Fomentar la transparencia en la comunicación sobre compensación y beneficios para construir confianza.

Estas áreas de mejora buscan asegurar que el plan de compensación y beneficios en Ferretería Espinosa S.A. sea competitivo, equitativo y atractivo para los empleados, lo que contribuirá a la retención del talento y al éxito a largo plazo de la organización.

5. Propuesta de modelo para la gestión del cambio y el manejo de conflictos.

La gestión del cambio y el manejo de conflictos son elementos fundamentales para mantener un ambiente laboral saludable y efectivo en cualquier organización, incluyendo Ferretería Espinosa S.A. A continuación, se presenta un modelo que integra ambas áreas para facilitar la transición a nuevos procesos o situaciones y abordar los conflictos de manera constructiva:

Modelo Integrado de Gestión del Cambio y Manejo de Conflictos

Fase 1: Preparación y Planificación

1. **Identificación de Cambios Potenciales:** En esta etapa, se identifican los cambios previstos o potenciales en la organización. Esto puede incluir cambios en políticas, estructura organizativa, procesos, etc.
2. **Evaluación de Impacto:** Se evalúa el impacto de los cambios en los equipos y los empleados. Se determina cómo pueden afectar los roles, las responsabilidades y las relaciones.
3. **Identificación de Stakeholders:** Identificar a todas las partes interesadas involucradas en el cambio, incluyendo a los empleados, líderes, clientes y proveedores.
4. **Diseño de Estrategias de Comunicación:** Desarrollar una estrategia de comunicación clara y efectiva para informar a las partes interesadas sobre los cambios planificados.
5. **Formación en Habilidades de Comunicación:** Proporcionar formación en habilidades de comunicación y manejo de conflictos a los líderes y empleados clave.

Fase 2: Implementación del Cambio

1. **Comunicación Continua:** Mantener una comunicación constante durante la implementación del cambio para mantener a las partes interesadas informadas y comprometidas.
2. **Monitoreo de Conflictos Emergentes:** Estar atento a la aparición de conflictos a medida que se implementan los cambios y abordarlos de manera proactiva.
3. **Intervención Temprana:** Abordar los conflictos a medida que surgen, utilizando estrategias de mediación y resolución de conflictos.
4. **Alineación de Objetivos:** Asegurarse de que los objetivos del cambio estén alineados con los objetivos individuales y organizacionales de los empleados.

Fase 3: Evaluación y Aprendizaje

1. **Evaluación de Resultados:** Evaluar los resultados del cambio y cómo se manejaron los conflictos durante el proceso.
2. **Identificación de Mejoras:** Identificar áreas donde la gestión del cambio y el manejo de conflictos podrían mejorarse para futuros cambios.

3. **Formación Continua:** Proporcionar formación continua en habilidades de comunicación y resolución de conflictos para fortalecer la capacidad de la organización para enfrentar cambios futuros.

Principios Clave

1. **Comunicación Abierta y Transparente:** La comunicación clara y honesta es esencial en cada etapa del proceso.
2. **Intervención Temprana:** Abordar los conflictos lo antes posible antes de que escalen y afecten negativamente el ambiente laboral.
3. **Empoderamiento de Líderes y Equipos:** Capacitar a los líderes y equipos para que puedan manejar los cambios y los conflictos de manera efectiva.
4. **Aprendizaje Continuo:** Utilizar cada cambio y conflicto como una oportunidad para aprender y mejorar.

Este modelo integrado busca promover un ambiente de trabajo en Ferretería Espinosa S.A. donde los cambios se gestionen de manera efectiva y los conflictos se resuelvan de manera constructiva, lo que contribuirá a la adaptación ágil de la organización y al crecimiento sostenible.

Conclusiones

1. La empresa objeto del estudio es una organización con muchos años de existencia y está consolidada en la industria ferretera, es una de las ferreterías más grandes de la provincia del Guayas, en Ecuador, cuenta con una sólida estructura funcional, una gama amplia de productos y un personal que abarca todas las necesidades de sus diferentes locales. Cuenta con una misión cuya determinación de la existencia y actividad económica son claras y los valores institucionales están enmarcados dentro de las exigencias éticas de la empresa.
2. Cuenta con una dirección de talento humano, encargada de selección, capacitación, evaluación, inducción, reclutamiento, promoción y ubicación del talento humano de acuerdo a las necesidades de la empresa, además existe una vinculación cultural dentro de la organización promoviendo el respeto y la colaboración entre los miembros de la organización. El director de recursos humanos es una persona capacitada con visión estratégica, capaz de gestionar medidas que involucren la participación de todo el personal de la empresa. El colaborador propone un trato justo, una remuneración con beneficios

- acorde a la labor, una estabilidad laboral, reconocimiento al desempeño, inclusión y diversidad.
3. La dirección de recursos humanos de la empresa, realiza análisis, diagnósticos, conclusiones en base a los resultados obtenidos para los candidatos y personal que labora, para la determinación si el perfil del talento humano se ajusta al cargo que requiere ser llenado. Mantiene una política de rotación por lo diferentes horarios que maneja cada persona dentro de la empresa, para cubrir fines de semana y feriados en los locales que abren en esas fechas. El ausentismo es manejado con cautela y en base a las justificaciones legales, médicas o de otra índole que sean permitidas y establecidas dentro del contrato laboral, existe la estrategia de cubrir algún puesto que haya sido abandonado justificadamente para que el flujo del trabajo se mantenga operativo y tenga fluidez con normalidad.
 4. La gestión humana en la empresa cuenta con una automatización que es apoyada por tecnología que permite y facilita una mejor labora del director y los colaboradores. Existe reclutamiento interno y externo, se trata de dar oportunidad a los colaboradores internos para que sean promovidos a cargos de mayor nivel, cuando el talento humano no cumple con los requisitos necesarios para cubrir una vacante nueva, se procede a realizar una llamado externo en el mercado laboral, para que posibles candidatos sean atraídos, cuyo perfil se ajuste al cargo, que sean atraídos por los beneficios y los paquetes remunerativos, además se oferta una capacitación constante, formación y oportunidades de crecimiento vertical y horizontal.
 5. Sin duda alguna una de las preocupaciones de la empresa, es la retención de personal altamente calificado, que en búsqueda de mejores oportunidades opta por alternativas externas, como la atracción por otras empresas competidoras o de otro fin económico; aquí la dirección de recursos humanos utiliza tácticas para retener el personal brindando un paquete nuevo de formación y capacitación, se realizan evaluaciones del desempeño para considerar los atributos personales y profesionales dentro de su labor en la empresa, finalmente una vez obtenidos los resultados de la evaluación se procede a mejorar su plan de compensación y otros beneficios, que mejoren la calidad de vida del personal.
 6. Para la propuesta de modelo de la gestión del cambio y el manejo de conflictos se propone un modelo integrado en donde exista preparación y planificación, evaluación de impacto,

identificación de stakeholders, desempeño de estrategias de comunicación continua, monitoreo de conflictos, intervención temprana, identificación de mejoras y la promoción de otros líderes, el empoderamiento del personal como una importancia única para la empresa, que tengan la confianza de expresarse y proponer ideas, esto facilita la existencia de nuevos ejemplos o líderes para los demás colaboradores de la empresa.

Referencias

1. Albán, J., & Manzano, L. (2020). Manual de procesos para la gestión del talento humano de las PYMES comerciales de la ciudad de Guayaquil. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2020/02/talento-humano-pymes.pdf>
2. Borrero, R. (2019). Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 293-303. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869546016/576869546016.pdf>
3. Bouzas, J., & Germán, R. (2019). Gestión del talento humano. México: IURE EDITORES.
4. Chiavenato, I. (2009). GESTIÓN DE TALENTO HUMANO (3 ed.). México.
5. Gualdrón, W. (Agosto de 2016). Repositorio Institucional UMNG. Obtenido de Repositorio Institucional UMNG: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14586/Gualdron%20Quiroga%20Wlfran%20Felipe%202016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Llantén, L. F. (2021). Análisis de las ventajas y desventajas de los modelos de contratación en Instituciones Públicas del Sector Salud: Revisión de Casos en el Departamento del Valle del Cauca. Repositorio Uniajc, 63.
7. Rojas, J. C. (2019). EL CAPITAL INTELECTUAL Y EL CONOCIMIENTO: GENERANDO VENTAJAS COMPETITIVAS EN LAS EMPRESAS. Sinergia, 10.
8. Vallejo, L. (2020). Gestión del talento humano. Riobamba: La Caracola Editores.
9. Zayas, I. (2020). La gestión del talento humano: Una necesidad para el desarrollo de las organizaciones. Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación, file:///C:/Users/Datos/Downloads/208-Texto%20del%20art%C3%AD_culo-1025-1-10-20201013.pdf.

© 2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).