

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI



EXTENSIÓN EL CARMEN

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA:

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL
EN LAS MIPYMES DEL CANTÓN EL CARMEN**

Autora: Dayana Karelis Rodríguez López

Docente: ING. Paulina Alcivar Cedeño

El Carmen, 20 de agosto 2026

Certificación

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Facultad Ciencias de la Extensión de El Carmen, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría del estudiante **Rodríguez López Dayana Karelis**, legalmente matriculado en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2025-2026, cumpliendo el total de 240 horas, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es **“Gestión del Talento Humano en el Clima Organizacional en las Mipymes del cantón El Carmen”**.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Lugar, 03 de agosto de 2026.

Lo certifico,



Ing. Paulina Annabel Alcívar Cedeño, Mgs.
Docente Tutor

Área:
Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Aprobación del Proyecto de Titulación



UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ EXTENSIÓN EL CARMEN

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Los miembros del Tribunal Examinador aprueban el Trabajo de Titulación con modalidad Proyecto Integrador, titulado "**Gestión del Talento Humano en el Clima Organizacional en las Mipymes del cantón El Carmen**", cuyo autor/a es **Dayana Karelis Rodríguez López** de la Carrera de Administración de Empresas y como Tutor de Trabajo de Titulación la Ing. Paulina Annabel Alcivar Cedeño, Mg.

El Carmen, 20 de agosto del 2026

Ing. Martha Margarita Minaya Macias, Mg.

Presidente del tribunal de titulación

Ing. Andrés Antonio Vélez Luna, Mg.

Miembro del tribunal de titulación

Ing. Ana Maribel Zambrano Vera, Mg.

Miembro del tribunal de titulación

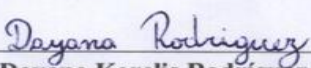
Declaración de Auditoría



DECLARACIÓN DE AUTORIA

La responsabilidad de este proyecto de Titulación: **“Gestión del Talento Humano en el Clima Organizacional en las Mipymes del cantón El Carmen”** corresponde exclusivamente a **Dayana Karelis Rodríguez López** con **C.I 135170066-9** y los derechos patrimoniales del mismo a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

El Carmen, 20 de agosto del 2026



Dayana Karelis Rodríguez López
C.I 135170066-9



Dedicatoria

Con inmensa gratitud dedico este trabajo a mi familia; en primer lugar, a Dios por ser el autor y consumidor de toda bendición de mi vida, por sostenerme en mis debilidades, alumbrar mi camino con su amor y darme la fuerza, sabiduría y la paciencia para continuar en la realización de este sueño. Sin su infinita misericordia y dirección, no hubiera alcanzado esta meta.

A mis queridos padres Carmelo y Laura, por ser ejemplo de amor, trabajo y sacrificio. Gracias por creer siempre en mí, por motivarme a seguir adelante, por cada consejo, por cada oración y por cada palabra de apoyo incondicional. ¡Este éxito también es de ustedes!, porque han sido mi motor para llegar hasta aquí.

A mis queridos hermanos Dani, Erick, Sharik y Samantha, por su cariño y por estar conmigo en cada etapa de este camino. En especial a mi hermano Dani gracias por ser mi apoyo incondicional, por estar siempre a mi lado y darme la fuerza para continuar.

Para mi querido sobrino Liam, cuya ternura y alegría diaria me animan a superarme a mí misma y a luchar por un futuro mejor. A toda mi familia, gracias por el amor y el apoyo y por estar allí conmigo en cada paso de este camino.

Finalmente, me dedico este logro a mí misma, por no rendirme ante las dificultades, por creer siempre en mis sueños y por demostrarme que, con fe, esfuerzo y perseverancia, todo es posible. Este trabajo representa el cierre de una etapa llena de aprendizajes y el inicio de nuevos retos y oportunidades para seguir creciendo personal y profesionalmente.

Agradecimiento

Con profunda gratitud, agradezco a Dios por acompañarme en cada paso de este camino, por darme la fortaleza para levantarme en los momentos difíciles, por iluminar mi mente y mi corazón, y por permitirme cumplir una de las metas más importantes de mi vida. Su amor y sus bendiciones fueron mi refugio cuando las dudas aparecían y cuando ni yo misma creía en mis capacidades.

A mis padres, Carmelo y Laura, por estar siempre presentes en cada etapa de mi vida. Gracias por brindarme la tranquilidad, el apoyo y la confianza que necesitaba para seguir adelante. Cada palabra de aliento, cada abrazo y cada gesto de cariño fueron un impulso para no rendirme. De manera muy especial, agradezco a mi madre, Laura, por su inmenso amor, por escucharme, comprenderme y darme fuerzas cuando más lo necesitaba. Su compañía y sus oraciones fueron un soporte invaluable durante este proceso.

A mi familia, por acompañarme con su cariño, comprensión y apoyo durante todo este camino. Cada palabra de ánimo y cada muestra de confianza fueron fundamentales para alcanzar esta meta.

A mis amigas, compañeras y colegas, gracias por compartir conmigo esta etapa llena de aprendizajes, desafíos y momentos inolvidables. En especial, a mi querida amiga Yuleidi, por su amistad sincera, por escucharme en los momentos difíciles, celebrar mis pequeños logros y recordarme siempre que era capaz de alcanzar este sueño.

Finalmente, agradezco a todas las personas que, de una u otra manera, formaron parte de este proceso. Cada gesto de apoyo, cada consejo y cada palabra de motivación dejaron una huella en

este camino y contribuyeron a que hoy pueda celebrar con alegría la culminación de esta importante etapa de mi vida.

Índice

Portada	I
Certificación	II
Aprobación del Proyecto de Titulación	III
Declaración de Auditoría	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Índice	VIII
Resumen	XVI
Abstract	XVIII
Introducción	1
CAPITULO I	4
1. Marco Teórico	4
1.1 Planteamiento del problema	4
1.2 Formulación del problema	6
1.3 Objetivo de la investigación	7
1.3.1 Objetivo general	7
1.3.2 Objetivos específicos	7
1.4 Justificación de la investigación	7
1.5 Variables Independiente: Gestión del Talento Humano	9

1.5.1	Variables Independientes Conceptuales	9
1.5.1.1	Talento Humano	9
1.5.1.2	Reclutamiento y Selección del Personal	10
1.5.1.3	Capacitación y Desarrollo del Personal	10
1.5.1.4	Desarrollo de Competencias	11
1.5.1.5	Planes de Carrera	11
1.5.1.6	Evaluación del Desempeño	12
1.5.1.7	Retroalimentación	12
1.5.1.8	Motivación Laboral	13
1.5.1.9	Compromiso Organizacional	13
1.5.2	Variables Independientes Operacionales	14
1.5.2.1	Nivel de competencias laborales de los colaboradores	14
1.5.2.2	Aplicación del proceso de reclutamiento y selección	15
1.5.2.3	Ejecución de programas de capacitación	16
1.5.2.4	Fortalecimiento de competencias laborales	17
1.5.2.5	Oportunidades de desarrollo profesional	17
1.5.2.6	Aplicación de evaluaciones de desempeño	18
1.5.2.7	Frecuencia de la retroalimentación laboral	19
1.5.2.8	Implementación de incentivos y reconocimientos	19
1.5.2.9	Nivel de compromiso de los colaboradores	20

1.6	Variable Dependiente: Clima Organizacional	21
1.6.1	Variables Dependientes Conceptuales	21
1.6.1.1	Comunicación Organizacional	21
1.6.1.2	Relaciones Interpersonales	21
1.6.1.3	Confianza Organizacional	22
1.6.1.4	Trabajo en Equipo	22
1.6.1.5	Participación de los Trabajadores	23
1.6.1.6	Condiciones de Trabajo	23
1.6.1.7	Seguridad Laboral	24
1.6.2	Variables Dependientes Operacionales	24
1.6.2.1	Nivel de comunicación entre los colaboradores y directivos	24
1.6.2.2	Calidad de las relaciones entre los colaboradores	25
1.6.2.3	Grado de confianza entre los colaboradores y la organización	25
1.6.2.4	Nivel de colaboración para el logro de objetivos comunes	26
1.6.2.5	Grado de participación en las actividades y decisiones organizacionales	26
1.6.2.6	Calidad de las condiciones físicas y laborales	27
1.6.2.7	Nivel de aplicación de medidas de seguridad laboral	27
	CAPITULO II	28
2.	Diagnostico o estudio de campo	28
2.1	Naturaleza de la Institución	28

2.2	Descripción de la institución	29
2.3	Aspecto de mercado	31
2.4	Aspecto técnico	31
2.5	Marco estratégico empresarial	32
2.6	Métodos	33
2.6.1	Método Científico	33
2.6.2	Método Descriptivo	34
2.7	Técnicas	34
2.7.1	Entrevista	34
2.7.1.1	Resultados de las entrevistas	35
2.7.2	Encuesta	53
2.7.2.1	Resultados de las encuestas (55 personas)	54
2.8	Población y Muestra	74
2.8.1	Población	74
2.8.2	Muestra	74
2.9	Procesamiento y análisis de datos	75
CAPITULO III		76
3.	Diseño de la propuesta	76
3.1	Titulo	76
3.2	Justificación	76

3.3	Objetivos	78
3.3.1	Objetivo General	78
3.3.2	Objetivos Específicos	78
3.4	Alcance	78
3.5	Base legal	79
3.5.1	Constitución de República del Ecuador	79
3.5.2	Código del Trabajo del Ecuador	80
3.5.3	Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo	80
3.6	Desarrollo de la propuesta	81
	Conclusiones	90
	Recomendaciones	92
	Bibliografías	93
	Anexos	99
	Anexos A. Resumen de respuestas de entrevistas	99
	Anexos B. Resumen de respuestas de encuestas	109
	Anexos C. Presentación de la aplicación de las entrevistas y encuestas	118
	Anexos D. Informe de análisis de similitud y detección de IA del documento de investigación	119

Índice tablas

Tabla 1 – Ferretería “FERREPAZ”	37
Tabla 2 – Ferretería “MAITE”	38
Tabla 3 – Ferretería “KM 40”	40
Tabla 4 – Ferretería “FERRETODO N.º2”	41
Tabla 5 – Ferretería “FERSAB”	43
Tabla 6 – Ferretería “IKER”	45
Tabla 7 – Ferretería “ACEFERR D’SEPA JR”	46
Tabla 8 – Ferretería “CENTRO FERRETERO EL CARMEN”	48
Tabla 9 – Ferretería “4 DE DICIEMBRE”	49
Tabla 10 – Ferretería “KANINA JR”	51

Índices gráficos

Gráfico 1 – Resultado obtenido (Edad)	54
Gráfico 2 – Resultado obtenido (Género)	55
Gráfico 3 – Resultado obtenido (Cargo que desempeña)	56
Gráfico 4 – Resultado obtenido (Tiempo trabajando en la ferretería)	57
Gráfico 5 – Resultado obtenido (El proceso de selección)	58
Gráfico 6 – Resultado obtenido (El personal contratado)	59
Gráfico 7 – Resultado obtenido (Recibo capacitaciones que mejoran mi desempeño laboral)	60
Gráfico 8 – Resultado obtenido (La empresa promueve el desarrollo de mis habilidades)	61
Gráfico 9 – Resultado obtenido (Me siento motivado en mi lugar de trabajo)	62
Gráfico 10 – Resultado obtenido (La empresa reconoce mi esfuerzo)	63
Gráfico 11 – Resultado obtenido (La evaluación de desempeño es justa)	64
Gráfico 12 – Resultado obtenido (Recibo retroalimentación)	65
Gráfico 13 – Resultado obtenido (La comunicación interna es clara)	66
Gráfico 14 – Resultado obtenido (Existe buena comunicación entre jefes y trabajadores)	67
Gráfico 15 – Resultado obtenido (Existe buena relación entre compañeros de trabajo) ..	68

Gráfico 16 – Resultado obtenido (Existe un buen ambiente laboral en la ferretería)	69
Gráfico 17 – Resultado obtenido (Las condiciones físicas del trabajo son adecuadas)....	70
Gráfico 18 – Resultado obtenido (Dispongo de los materiales necesarios para trabajar) .	71
Gráfico 19 – Resultado obtenido (Me siento satisfecho con mi trabajo)	72
Gráfico 20 – Resultado obtenido (Recomendaría esta empresa como lugar de trabajo) ..	73

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la gestión del talento humano en el clima organizacional en las MIPYMES del cantón El Carmen. El estudio surge de la necesidad de conocer cómo se desarrollan actualmente los procesos relacionados con la selección, capacitación, motivación, comunicación, reconocimiento y evaluación del desempeño de los colaboradores, considerando que estos aspectos pueden influir en la percepción que los trabajadores tienen sobre su ambiente laboral. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y correlacional, empleando los métodos científico, descriptivo y correlacional. Para la obtención de información se aplicaron encuestas a 55 trabajadores de las MIPYMES ferreteras seleccionadas y entrevistas a propietarios y administradores. La información recopilada permitió conocer las prácticas de gestión del talento humano y las condiciones que caracterizan el clima organizacional dentro de estos establecimientos. Los resultados evidenciaron que, en términos generales, los trabajadores mantienen una percepción favorable respecto a diferentes aspectos de la gestión del talento humano y del ambiente laboral. Sin embargo, también se identificaron aspectos que requieren mayor atención, principalmente relacionados con la formalización de los procesos de selección y capacitación, la retroalimentación del desempeño, el reconocimiento laboral, la motivación y el fortalecimiento de los canales de comunicación interna. Asimismo, las entrevistas permitieron identificar que varias de las prácticas de gestión del personal se realizan de manera práctica y de acuerdo con las necesidades que surgen en cada negocio. A partir de los resultados obtenidos se diseñó un Plan de fortalecimiento de la gestión del talento humano para mejorar el clima organizacional en las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen. La propuesta contempla cinco estrategias orientadas al fortalecimiento de la selección del personal, capacitación, comunicación

interna, motivación y reconocimiento laboral, así como evaluación del desempeño y retroalimentación. Su aplicación busca proporcionar herramientas prácticas y adaptables a las posibilidades de cada empresa, contribuyendo al fortalecimiento de las relaciones laborales, el desempeño de los colaboradores y el clima organizacional.

Palabras clave: gestión del talento humano, clima organizacional, MIPYMES, capacitación, desempeño laboral.

Abstract

The objective of this research was to analyze human talent management and its relationship with the organizational climate in MSMEs in the El Carmen canton. The study arose from the need to understand how processes related to employee selection, training, motivation, communication, recognition, and performance evaluation are currently carried out, considering that these aspects may influence workers' perceptions of their work environment. The research was conducted using a quantitative approach, with a descriptive and correlational level, employing scientific, descriptive, and correlational methods. To obtain information, surveys were administered to 55 workers from the selected hardware-store MSMEs, along with interviews with owners and administrators. The information collected made it possible to identify human talent management practices and the conditions that characterize the organizational climate within these establishments. The results showed that, in general terms, workers have a favorable perception of various aspects of human talent management and the work environment. However, some areas requiring greater attention were also identified, mainly related to the formalization of selection and training processes, performance feedback, employee recognition, motivation, and the strengthening of internal communication channels. Likewise, the interviews revealed that several personnel management practices are carried out in a practical manner and according to the needs that arise in each business. Based on the results obtained, a Human Talent Management Strengthening Plan was designed to improve the organizational climate in hardware-store MSMEs in the El Carmen canton. The proposal includes five strategies aimed at strengthening personnel selection, training, internal communication, motivation and employee recognition, as well as performance evaluation and feedback. Its implementation seeks to provide practical tools

that can be adapted to the capabilities of each company, contributing to the strengthening of labor relations, employee performance, and the organizational climate.

Keywords: human talent management, organizational climate, MSMEs, training, job performance.

Introducción

En toda organización, las personas cumplen un papel fundamental para el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los objetivos empresariales. Sus conocimientos, habilidades, experiencias y actitudes influyen en la manera en que se realizan las tareas y en la forma en que los trabajadores se relacionan entre sí. Por esta razón, la gestión del talento humano constituye un aspecto importante para las empresas, especialmente para las micro, pequeñas y medianas empresas, donde la participación de cada colaborador tiene una incidencia significativa en el funcionamiento diario.

Las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen forman parte de la actividad comercial local y atienden las necesidades relacionadas principalmente con la construcción, reparación y mantenimiento. Además de ofrecer productos y materiales para diferentes actividades, estos establecimientos generan fuentes de empleo y mantienen una relación constante con clientes, proveedores y trabajadores. Por ello, la forma en que se administra al personal puede influir tanto en el desarrollo de las actividades como en el ambiente laboral que se genera dentro de cada empresa.

En este contexto, la gestión del talento humano comprende diferentes procesos relacionados con la incorporación, capacitación, motivación, comunicación, reconocimiento y evaluación de los trabajadores. Cuando estos procesos se desarrollan de manera adecuada, pueden favorecer mejores relaciones laborales y contribuir a un ambiente de trabajo más organizado y participativo. Sin embargo, durante el diagnóstico realizado en las MIPYMES ferreteras estudiadas se identificó que algunas de estas prácticas se desarrollan principalmente de manera práctica, sin contar siempre con procedimientos formalizados.

La investigación tuvo como propósito analizar cómo se desarrolla la gestión del talento humano en el clima organizacional en las MIPYMES del cantón El Carmen. Para ello, se aplicaron encuestas a 55 trabajadores y entrevistas a propietarios y administradores, permitiendo obtener información desde diferentes perspectivas sobre la realidad laboral de estos establecimientos.

Los resultados obtenidos muestran que existe una percepción generalmente favorable por parte de los trabajadores respecto al ambiente laboral. Por ejemplo, el 75 % manifestó una percepción positiva sobre la existencia de un buen ambiente de trabajo, mientras que el 73 % señaló sentirse satisfecho con su trabajo y el 78 % indicó que recomendaría la empresa como lugar para trabajar. No obstante, también se identificaron respuestas neutrales y desfavorables que evidencian la necesidad de continuar fortaleciendo aspectos relacionados con la comunicación, reconocimiento, motivación, desarrollo profesional y condiciones laborales.

Con base en estos resultados se elaboró el tercer capítulo, correspondiente al diseño de la propuesta. En este capítulo se plantea un Plan de fortalecimiento de la gestión del talento humano para mejorar el clima organizacional en las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen. La propuesta contempla estrategias relacionadas con el proceso de selección, capacitación, comunicación interna, motivación y reconocimiento laboral, además de evaluación del desempeño y retroalimentación.

El trabajo se encuentra organizado en tres capítulos. El primer capítulo presenta el marco teórico y desarrolla los principales conceptos relacionados con la gestión del talento humano y el clima organizacional. El segundo capítulo comprende el diagnóstico realizado mediante la aplicación de las técnicas e instrumentos de investigación y el análisis de los resultados obtenidos. Finalmente, el tercer capítulo presenta la propuesta de fortalecimiento, diseñada a

partir de las necesidades identificadas durante el estudio y orientada a proporcionar alternativas prácticas que puedan ser aplicadas progresivamente por las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen.

CAPITULO I

1. Marco Teórico

1.1 Planteamiento del problema

Las MIPYMES cumplen un papel importante dentro de la actividad económica, ya que generan fuentes de empleo y permiten que diferentes actividades comerciales se mantengan activas en los cantones y ciudades. Entre ellas se encuentran las empresas dedicadas a la venta de productos ferreteros, las cuales atienden diariamente las necesidades de construcción, reparación y mantenimiento de hogares y negocios. Para que estas empresas puedan desarrollar sus actividades de manera adecuada no solamente necesitan contar con productos y recursos económicos, sino también con trabajadores que puedan desempeñar sus funciones en un ambiente favorable.

En este sentido, la gestión del talento humano representa un aspecto que no debería dejarse en segundo plano. La forma en que una empresa selecciona a sus trabajadores los capacita, reconoce su esfuerzo, evalúa su desempeño y mantiene una comunicación adecuada puede influir en la manera en que las personas realizan sus actividades y se relacionan dentro del trabajo. Sin embargo, en las empresas pequeñas estos procesos no siempre se llevan a cabo de una manera formal, debido a que muchas veces los propietarios o administradores deben encargarse de varias actividades al mismo tiempo y toman decisiones relacionadas con el personal a partir de la experiencia o de las necesidades que se presentan diariamente.

Esta realidad puede generar ciertas dificultades en la administración de los trabajadores. Por ejemplo, cuando no existen procesos claros para seleccionar o capacitar al personal, pueden presentarse inconvenientes para asignar correctamente las funciones y fortalecer las capacidades

de los colaboradores. De igual manera, cuando el reconocimiento, la motivación o la evaluación del desempeño no se consideran dentro de la gestión cotidiana, los trabajadores pueden percibir que sus esfuerzos no son suficientemente valorados. Estas situaciones no necesariamente se presentan de la misma manera en todas las empresas, pero hacen necesario conocer cuál es la realidad de este sector.

Otro aspecto que merece atención es el clima organizacional, debido a que este se relaciona con la manera en que los trabajadores perciben el ambiente en el que realizan sus actividades. La comunicación entre compañeros y responsables, las relaciones interpersonales, el trato recibido, el trabajo en equipo, la motivación y las condiciones laborales forman parte de las experiencias que pueden influir en dicha percepción. Por ello, cuando dentro de una empresa existen dificultades en estos aspectos, pueden surgir problemas de convivencia, desmotivación o inconformidad que terminan afectando el desarrollo normal de las actividades.

En las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen resulta importante conocer esta realidad, considerando que cada establecimiento posee sus propias características y formas de administrar al personal. En algunos casos, las actividades pueden desarrollarse de manera práctica y con poca formalización de los procesos relacionados con el talento humano. Esto puede observarse en la manera de incorporar nuevos trabajadores, proporcionar capacitación, comunicar las decisiones, reconocer el desempeño o resolver situaciones que se presentan entre los colaboradores.

Por esta razón, es necesario conocer cómo se está gestionando actualmente el talento humano dentro de las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen y cuál es la percepción de los trabajadores respecto al clima organizacional. Identificar estos aspectos permitirá reconocer las

principales fortalezas y dificultades que se presentan en el entorno laboral, sin asumir que todas las empresas enfrentan las mismas condiciones.

La importancia de estudiar esta problemática radica en que los resultados pueden proporcionar información útil para los propietarios y administradores de las MIPYMES ferreteras, ya que les permitirá conocer aquellos aspectos de la gestión del personal que pueden ser fortalecidos. A partir de esta información también será posible plantear acciones orientadas a mejorar la capacitación, comunicación, motivación, reconocimiento y evaluación del desempeño, de acuerdo con las necesidades identificadas durante la investigación.

En consecuencia, la presente investigación se orienta a estudiar la gestión del talento humano y su incidencia en el clima organizacional de las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen, con el propósito de conocer la situación actual de estas empresas y contar con información que permita proponer alternativas de mejora acordes con su realidad.

1.2 Formulación del problema

A partir de la problemática planteada, surge la necesidad de conocer la situación actual de la gestión del talento humano y el clima organizacional en las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen. En este sentido, la investigación busca obtener información sobre la manera en que se gestionan aspectos relacionados con el personal y cómo estos son percibidos por los trabajadores dentro de su ambiente laboral.

Por lo tanto, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo se desarrolla la gestión del talento humano y cómo se caracteriza el clima organizacional en las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen?

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar cómo se desarrolla la gestión del talento humano en el clima organizacional en las MIPYMES del cantón El Carmen.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar las prácticas relacionadas con la gestión del talento humano que se aplican actualmente en las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen.
- Describir las condiciones que caracterizan el clima organizacional dentro de las MIPYMES ferreteras estudiadas.
- Reconocer los principales aspectos favorables y las dificultades que se presentan en la gestión del talento humano y que pueden influir en el ambiente laboral de estas empresas.
- Plantear estrategias que contribuyan a mejorar la gestión del talento humano y, con ello, favorecer un clima organizacional adecuado en las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen.

1.4 Justificación de la investigación

La presente investigación se justifica por la importancia que tiene la gestión del talento humano dentro de las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen, debido a que las personas que forman parte de una organización cumplen un papel fundamental en el desarrollo de las actividades diarias y en el cumplimiento de los objetivos empresariales. Una adecuada gestión del personal puede favorecer mejores relaciones laborales, una comunicación más efectiva y un

ambiente de trabajo donde los colaboradores se sientan valorados y comprometidos con sus responsabilidades.

El estudio surge de la necesidad de conocer cómo se está gestionando actualmente el talento humano en las MIPYMES ferreteras y cuáles son las condiciones que caracterizan su clima organizacional. En este tipo de negocios, donde existe una interacción constante entre propietarios, trabajadores y clientes, aspectos como la comunicación, el reconocimiento, la distribución de responsabilidades, el trabajo en equipo y las relaciones entre compañeros pueden influir en la manera en que se desarrollan las actividades laborales.

Desde el punto de vista práctico, esta investigación permitirá obtener información sobre la situación actual de las MIPYMES ferreteras estudiadas y reconocer aquellos aspectos que requieren mayor atención. Los resultados podrán servir como referencia para que los responsables de estos negocios consideren acciones orientadas a fortalecer la gestión de su personal y mejorar las condiciones del ambiente laboral, tomando en cuenta las características y necesidades propias de cada establecimiento.

En el ámbito académico, el estudio permitirá aplicar los conocimientos relacionados con la gestión del talento humano y el clima organizacional a una realidad empresarial concreta del cantón El Carmen. Asimismo, la información obtenida mediante las encuestas y entrevistas contribuirá a tener una visión más cercana de la situación que presentan las MIPYMES ferreteras seleccionadas, generando información que puede ser útil para futuras investigaciones relacionadas con estas variables.

Finalmente, la investigación es pertinente porque busca aportar una visión clara sobre la importancia de las personas dentro de las organizaciones. Más allá de considerar al trabajador

únicamente como parte de las operaciones del negocio, resulta necesario reconocer que su desempeño, motivación, comunicación y relación con los demás pueden formar parte de un ambiente laboral favorable. Por ello, conocer la situación actual permitirá plantear estrategias acordes con las necesidades identificadas y orientadas al fortalecimiento de la gestión del talento humano y del clima organizacional en las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen.

1.5 Variables Independiente: Gestión del Talento Humano

1.5.1 Variables Independientes Conceptuales

1.5.1.1 Talento Humano

Se entiende por talento humano al conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades, destrezas, experiencias, valores y actitudes que poseen las personas y que pueden hacerlos participar en la consecución de objetivos de una organización u otro tipo de colectivo social. En las MIPYMES esto es un elemento estratégico, porque el desempeño de los trabajadores repercute directamente en la productividad, calidad de los procesos, innovación y competitividad de la empresa. El talento humano debe ser considerado el principal activo para las organizaciones, ya que las capacidades y competencias de las personas van a permitir que se genere valor y se fortalezca el desarrollo organizacional, esto es particularmente cierto para las pequeñas y medianas empresas en donde la contribución de cada integrante es clave para lograr mejores resultados (Silva-Giraldo, 2021).

Por otra parte, el talento humano no es sólo los conocimientos técnicos de los empleados, sino que también implica destrezas tales como el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, la dedicación, entre otras, además del compromiso y la capacidad para modificar su conducta en

función de los cambios del medio ambiente. Estas habilidades contribuyen a mejorar el desempeño organizacional y a fortalecer las relaciones de trabajo, llevándolas a promover el desarrollo sustentable de las empresas. Como (Pantoja-Kauffmann, 2019), el talento humano es vital para el éxito de las MIPYMES, mientras más capacidad tengan los empleados para fortalecer la organización mejor será ésta, puesto que esto también fomentará la innovación y generará las condiciones adecuadas para practicar la administración que incida en un clima organizacional positivo.

1.5.1.2 Reclutamiento y Selección del Personal

Reclutamiento y selección representan etapas básicas para la gestión de recursos humanos ya que por medio de ellas se puede atraer, identificar y seleccionar a los mejores candidatos para un puesto dentro de una institución. Estos procedimientos afectan directamente a la productividad, rendimiento laboral y logro de los fines empresariales, dado que la calidad del capital humano tiene directa incidencia en la organización eficiente. Los procesos de reclutamiento y selección son vitales para la gestión del talento humano, ya que ello influye directamente en la retención y estabilidad de los empleados en la organización, de acuerdo con (Zúñiga Ricaurte, 2023). Por otra parte, de acuerdo con (Moreira Ponce, 2024) una apropiada selección de personal puede contribuir a incrementar la eficiencia institucional, incorporando a personas que cuenten con las competencias que demande la organización.

1.5.1.3 Capacitación y Desarrollo del Personal

La formación y el desarrollo del empleado son procesos estratégicos dentro de la gestión de recursos humanos, ya que a través de ellos se potencian las competencias, conocimientos y habilidades de los colaboradores para realizar un mejor trabajo y se logra que estos también

aporten al cumplimiento de los objetivos de la empresa. En el intercambio de negocios, las empresas han tenido que adaptar su fuerza laboral para que ellos puedan hacer lo mismo, los trabajadores deben estar atentos a evolucionar junto con las tecnologías, metodologías y demandas de mercado. Por lo tanto, la capacitación es una inversión con retornos positivos para empleados y empleadores. Conforme a (Santander-Salmon, 2023), las empresas que desarrollan sistemas continuos de capacitación incrementan la productividad, el compromiso laboral y la flexibilidad de sus trabajadores ante las modificaciones del entorno. De la misma manera, (Verdugo, 2024) , sostiene que el desarrollo de talento humano contribuye al desarrollo profesional de los colaboradores y a la generación de ventajas competitivas sustentables en las organizaciones.

1.5.1.4 Desarrollo de Competencias

El desarrollo de competencias se refiere al conjunto de acciones encaminadas a fortalecer las capacidades técnicas, conductuales y profesionales de los trabajadores. Estas habilidades les permiten a los empleados realizar sus actividades de manera eficiente, adaptarse a cambios en la organización y cumplir con los objetivos institucionales. De acuerdo con (Verdugo, 2024) , la gestión basada en competencias es una estrategia clave para el fortalecimiento del desempeño organizacional, dado que permite identificar y potenciar competencias fundamentales dentro del recurso humano.

1.5.1.5 Planes de Carrera

Los planes de carrera son mecanismos de gestión que facilitan el direccionamiento del desarrollo profesional de los empleados en el interior de la empresa. Mediante dichos planes se establecen oportunidades de ascenso, formación y desarrollo que favorecen la retención del

talento humano y potencian el compromiso organizacional. Según (Loor-Carvajal, 2023) , los planes de carrera representan una vía eficaz para incentivar a los colaboradores porque les permite tener una visión de crecimiento y desarrollo profesional dentro de la organización.

Por otro lado, (Ramírez-Torres, 2023) sostiene que las organizaciones que promueven el desarrollo profesional de sus trabajadores suelen presentar menores índices de rotación laboral y mayores niveles de satisfacción y compromiso organizacional.

1.5.1.6 Evaluación del Desempeño

La evaluación del desempeño constituye un proceso sistemático mediante el cual las organizaciones analizan y valoran el rendimiento laboral de sus colaboradores en función de los objetivos, responsabilidades y competencias establecidas para cada puesto de trabajo. Tal proceso hace posible determinar fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora, con lo cual se cuenta con información pertinente para la toma de decisiones en materia de capacitación, promoción, estímulos y desarrollo profesional del personal. De acuerdo con (Ramírez-Torres, 2023), la evaluación del desempeño es una herramienta básica para la administración del talento humano, ya que ayuda a cuantificar la contribución de los empleados al logro de los objetivos de la organización. Asimismo, (Saltos García, 2025) señalan que una evaluación adecuada favorece el fortalecimiento de las competencias laborales, incrementa la productividad y contribuye a la mejora continua dentro de las organizaciones.

1.5.1.7 Retroalimentación

La retroalimentación es un proceso de comunicación mediante el cual los colaboradores reciben información acerca de su desempeño laboral, con el propósito de reconocer logros, corregir errores y promover el desarrollo profesional. Esto contribuye a que mejore con la

calidad de la comunicación entre jefes y empleados, y se traduce en mayor compromiso organizacional y aprendizaje permanente. De acuerdo con (Loor-Carvajal, 2023) , la retroalimentación es un instrumento básico para el desarrollo profesional de los trabajadores, dado que les brinda información acerca de sus fortalezas y debilidades. De igual manera, (Santander-Salmon, 2023) señala que una buena retroalimentación aumenta la confianza, mejora la relación laboral y potencia la consecución de los fines institucionales.

1.5.1.8 Motivación Laboral

La motivación laboral es uno de los factores que más afecta en la gestión de recursos humanos, ya que determina el comportamiento, compromiso y rendimiento de los empleados en una empresa. Se puede definir la motivación como aquellos estímulos internos y externos que conducen a una persona a desempeñar sus actividades con ilusión, responsabilidad y con la mirada puesta en la consecución de metas. En la empresa, la apropiada motivación estimula la productividad, mejora la colaboración entre el personal y ayuda a elevar el clima organizacional. De acuerdo con (Loor-Carvajal, 2023) la motivación laboral es un elemento clave para el desarrollo organizacional, porque permite aumentar el compromiso de los empleados y su involucramiento para alcanzar las metas institucionales. Además, (Santander-Salmon, 2023) establece que aquellas organizaciones que implementan más estrategias encaminadas a motivar a sus colaboradores logran mejores resultados en cuanto a productividad, satisfacción laboral y retención de personal.

1.5.1.9 Compromiso Organizacional

Compromiso de la organización El compromiso de los empleados dentro de la organización es el lazo emocional y psicológico que los empleados desarrollan con la

organización y que se refleja en la voluntad de ayuda para alcanzar los objetivos de la organización y mantenerse dentro de la organización. Este compromiso se ve potenciado cuando los empleados sienten que están bajo condiciones laborales positivas, tienen posibilidades de desarrollo y son adecuadamente valorizados. De acuerdo a (Llor-Carvajal, 2023) , el compromiso organizacional es uno de los resultados fundamentales de una adecuada gestión del talento humano, ya que favorece que los empleados se identifiquen con la misión, visión y valores de la organización.

De igual manera, (Santander-Salmon, 2023) señala que los colaboradores comprometidos suelen demostrar mayores niveles de responsabilidad, participación y disposición para aportar al desarrollo organizacional.

1.5.2 Variables Independientes Operacionales

1.5.2.1 Nivel de competencias laborales de los colaboradores

Según (Alba Marrugo, 2022), las competencias laborales constituyen uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de organizaciones competitivas, debido a que integran los conocimientos, habilidades, actitudes y experiencias que permiten a los colaboradores desempeñar sus funciones de manera eficiente. La autora afirma que la adquisición de competencias no se logra exclusivamente a través de la formación tradicional, sino que también es resultado de las vivencias acumuladas en el camino de la vida laboral, las cuales consolidan el aprendizaje y contribuyen a un mejor rendimiento organizacional. A estos efectos, las empresas deben crear un clima propicio para que se dé un proceso ilimitado de desarrollo de las capacidades de sus trabajadores, alineadas con la consecución de sus fines institucionales. Según (Carrión Cabrera, 2026) , las habilidades laborales son un elemento-clave para optimizar el

rendimiento de los trabajadores y aumentar la competitividad de las empresas en Ecuador. Los autores señalan que con la identificación, evaluación y medición de las competencias se pueden determinar con claridad aquellas áreas de fortaleza y necesidad de desarrollo del capital humano, lo que permite avanzar en la instrumentación de programas de capacitación y mejora continua. Por consiguiente, el fortalecimiento de las competencias laborales contribuye al aumento de la productividad, calidad del servicio y éxito de los objetivos organizacionales particularmente de las micro, pequeñas y medianas empresas.

1.5.2.2 Aplicación del proceso de reclutamiento y selección

(Intriago Vásquez, 2022) manifiesta que el proceso de reclutamiento y selección constituye uno de los subsistemas más importantes de la gestión del talento humano, debido a que permite atraer e incorporar candidatos que posean las competencias, conocimientos y habilidades requeridas por la organización. Asimismo, indican que un proceso de selección basado en competencias facilita la identificación del personal idóneo para cada puesto, considerando no solo la formación académica y la experiencia laboral, sino también las competencias técnicas y conductuales necesarias para contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Por lo tanto, un proceso de reclutamiento estructurado favorece la competitividad de una empresa, al asegurar que las personas escogidas sean las que mejor se alineen con las necesidades de la organización en el presente y en el futuro.

El proceso de reclutamiento y selección bien llevado a cabo influye directamente en el rendimiento de la organización y permite la contratación de personal comprometido y capaz, a la vez que reduce la rotación y mejora el clima laboral. A tal efecto, el proceso debe regirse por criterios objetivos, transparentes y alineados con el plan estratégico de la empresa, de tal modo

que puedan seleccionarse aquellos candidatos que en mayor medida se adapten a las funciones del puesto y a la cultura de la empresa. Así, una buena gestión del reclutamiento y selección permite a su vez un mejor desempeño y el cumplimiento de los objetivos institucionales (Ayala, 2022).

1.5.2.3 Ejecución de programas de capacitación

(Silva-Giraldo, 2021) señala que la capacitación es un proceso estratégico de la gestión del talento humano, que busca fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias de los colaboradores para que estos puedan elevar su rendimiento laboral y atender los requerimientos de la organización. Los autores señalan que la formación continua facilita la asimilación de los cambios en el entorno, es un motor de innovación y un elemento que contribuye a la profesionalización de los trabajadores, y que puede ser clave para alcanzar los objetivos organizacionales y mejorar la competitividad empresarial.

La realización de programas de capacitación contribuye a que los colaboradores mantengan actualizados sus conocimientos, así como a fortalecer las competencias que permiten elevar la calidad de su trabajo, mejorar la atención al cliente y optimizar los procesos internos de la institución. Además, la capacitación favorece la motivación, el compromiso y el sentido de pertenencia de los trabajadores, aspectos que repercuten positivamente en el clima organizacional y en la productividad empresarial. Por ello, las organizaciones deben planificar programas de capacitación de acuerdo con las necesidades detectadas y evaluar periódicamente sus resultados para garantizar la mejora continua del desempeño laboral (Silva-Giraldo, 2021).

1.5.2.4 Fortalecimiento de competencias laborales

Carrión Cabrera (2026) señalan que el fortalecimiento de las competencias laborales constituye un proceso continuo mediante el cual las organizaciones desarrollan los conocimientos, habilidades y actitudes de sus colaboradores para responder a las exigencias del entorno empresarial. Los autores argumentan que el desarrollo continuo de competencias aumenta la productividad, mejora el desempeño laboral, y facilita la adaptación a los cambios tecnológicos y organizativos. También resaltaron que el desarrollo de las competencias del talento humano se traduce en ventajas competitivas y en la mejora de los procesos internos de la organización.

La potenciación de las capacidades laborales demanda la aplicación de acciones de tipo formación, acompañamiento y actualización constante, tendientes a elevar la performance de los colaboradores y aportar al logro de las metas organizacionales. De esta manera, las organizaciones que invierten en el desarrollo de las competencias de su personal logran incrementar la productividad, mejorar la calidad del servicio y fortalecer su competitividad en el mercado (Carrión Cabrera, 2026).

1.5.2.5 Oportunidades de desarrollo profesional

Aguirre Castillo (2024) manifiesta que las oportunidades de desarrollo profesional representan uno de los factores más importantes para fortalecer el talento humano, ya que permiten a los colaboradores adquirir nuevas competencias, ampliar sus conocimientos y prepararse para asumir mayores responsabilidades dentro de la organización. Y es que el desarrollo profesional no sólo aumenta la satisfacción en el trabajo, sino que también contribuye

a la retención de los empleados, sobre todo cuando las mismas empresas trabajan con sus empleados en procesos formativos y de feedback continuo.

Las entidades que fomentan oportunidades de desarrollo profesional crean un ambiente de trabajo más inspirador y refuerzan el compromiso de sus empleados para alcanzar los objetivos institucionales. Además, ofrecer opciones de formación, promoción interna y actualización profesional contribuye al crecimiento del talento humano y al mejoramiento del trabajo, lo que redundará en la competitividad de la entidad (Aguirre Castillo, 2024).

1.5.2.6 Aplicación de evaluaciones de desempeño

García Guerra (2024) dice que evaluación es un instrumento estratégico para evaluar el nivel de los colaboradores e identificar puntos de mejora. En conclusión, los autores señalan que este procedimiento contribuye a tomar decisiones en relación con la formación, el reconocimiento y la gestión del talento, con ello, posibilita que las empresas aumenten la productividad y la calidad en sus procesos.

Las evaluaciones de desempeño aplicadas con antelación posibilitan proveer información objetiva con respecto al grado de cumplimiento en el desempeño de las funciones y tareas encomendadas, lo que influye favorablemente para la toma de medidas correctivas o planes de mejoramiento. Y cuando la evaluación se lleva a cabo con bases claras, transparentes y con un enfoque hacia el desarrollo de competencias, ayuda a aumentar el compromiso de los colaboradores y el cumplimiento de los objetivos organizacionales (García Guerra, 2024).

1.5.2.7 Frecuencia de la retroalimentación laboral

Torres Pérez (2024) sostiene que la retroalimentación laboral es un proceso continuo mediante el cual los colaboradores reciben información sobre su desempeño con el propósito de reconocer sus fortalezas, corregir debilidades y mejorar el cumplimiento de sus funciones. Los autores indican que la frecuencia con la que se proporciona el feedback influye significativamente en el desempeño laboral, ya que permite orientar las acciones de los trabajadores, fortalecer sus competencias y facilitar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Igualmente, una retroalimentación clara, oportuna y constante es propicia para que entre jefe y colaborador fluya la comunicación, motivándose un ambiente de confianza y aprendizaje continuo.

La realización distribuida en el tiempo de algún proceso de retroalimentación posibilita a los colaboradores saber qué resultados ha tenido su trabajo y como pueden continuar con él. De igual manera, al ser una retroalimentación objetiva y constructiva ésta motiva, eleva el compromiso hacia la organización y apoya el desarrollo profesional del personal (Torres-Pérez, 2024).

1.5.2.8 Implementación de incentivos y reconocimientos

Mendoza Pillajo (2023) manifiesta que la implementación de incentivos y reconocimientos constituye una estrategia fundamental para fortalecer la motivación y la permanencia de los colaboradores dentro de las organizaciones. La autora señala que los incentivos económicos y no económicos permiten reconocer el esfuerzo, el desempeño y el compromiso de los trabajadores, generando mayor satisfacción laboral y fortaleciendo la lealtad

hacia la empresa. Asimismo, destaca que los programas de reconocimiento favorecen un ambiente laboral positivo y contribuyen al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Los incentivos y reconocimientos también contribuyen a mejorar el desempeño laboral al estimular la participación de los colaboradores y promover una cultura organizacional basada en la valoración del esfuerzo y los resultados alcanzados. Cuando las organizaciones reconocen oportunamente el trabajo de su personal, incrementan la motivación, reducen la rotación y fortalecen el compromiso con la institución (Mendoza Pillajo, 2023).

1.5.2.9 Nivel de compromiso de los colaboradores

Mamani Guzmán (2023) afirma que el compromiso de los empleados es el nivel de identificación, implicación y continuidad que los empleados muestran hacia la organización. Los autores son de la opinión que un mayor compromiso organizacional ayuda a la realización de las metas organizacionales, produce mayor productividad y mejora el rendimiento laboral, ya que los empleados son motivados para contribuir al éxito de la organización y para tener una mayor dedicación en el cumplimiento con sus responsabilidades.

Asimismo, el grado de compromiso de los trabajadores está relacionado con otros aspectos tales como la satisfacción laboral, el reconocimiento, las posibilidades de desarrollo, y la cultura organizacional. Los trabajadores que creen que tienen un ambiente laboral positivo y sienten que la organización aprecia sus contribuciones son más propensos a aumentar su sentido de pertenencia y su voluntad de ayudar a alcanzar las metas de la organización (Mamani-Guzmán et al., 2023).

1.6 Variable Dependiente: Clima Organizacional

1.6.1 Variables Dependientes Conceptuales

1.6.1.1 Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional es el proceso de intercambio de información entre los miembros de una organización, con el fin de coordinar actividades, tomar decisiones y fortalecer las relaciones dentro de la organización. Una comunicación organizacional efectiva promueve la integración de sus miembros, contribuye a la coordinación de actividades y puede influir en la generación de un clima organizacional favorable. Según (Segredo-Pérez, 2017), es importante destacar que la comunicación organizacional es uno de los factores más determinantes del clima organizacional, dado que posibilita que se le comuniquen las informaciones que se requieren para que la organización funcione con eficiencia. En cuanto a (Llanos Encalada, 2024), expone que la comunicación efectiva incrementa la confianza, la participación y el compromiso de los empleados con las metas institucionales.

1.6.1.2 Relaciones Interpersonales

Las interacciones son uno de los principales componentes del clima en las organizaciones y se refieren al nivel en el que los miembros de una organización interactúan entre sí. Estas relaciones tienen impacto directo sobre los procesos de comunicación, cooperación, trabajo en equipo y la satisfacción laboral de los socios. Un ambiente con mucha relación positiva tiende a promover la confianza, respeto y cohesión entre los grupos dentro de la organización, y a la inversa, las tensiones entre miembros pueden ser generadas por actitudes negativas en las relaciones.

Según Segredo Pérez (2017) las relaciones interpersonales representan un factor clave para el fortalecimiento del clima organizacional, debido a que influyen en la satisfacción laboral y en el compromiso de los trabajadores con la organización. Asimismo, (Olivera Cuadra, 2022) señalan que las organizaciones con relaciones laborales saludables presentan mayores niveles de productividad y colaboración entre sus colaboradores.

1.6.1.3 Confianza Organizacional

La confianza organizacional es la percepción que tienen los colaboradores respecto a la honestidad, transparencia y credibilidad de las acciones desarrolladas dentro de la organización. Este factor propiciaba la comunicación abierta, la colaboración y los empleados participaban en los procesos de la institución. La confianza organizacional mejora las relaciones laborales y permite la creación de ambientes de trabajo más estables y productivos (Olivera Cuadra, 2022). De igual forma (Segredo-Pérez, 2017) señala que la confianza es un elemento que promueve la cooperación entre los integrantes de una organización y mejora la satisfacción laboral.

1.6.1.4 Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo es un factor fundamental dentro del clima organizacional, ya que conlleva a la participación conjunta de varias personas para realizar una labor, encontrar soluciones o realizar acciones dentro de una organización. Este proceso contribuye a crear un intercambio de saberes, habilidades y experiencias entre los miembros, con lo que resulta en un aumento de la eficiencia, productividad y calidad de las tareas que ellos llevan a cabo. Cuando el trabajo es compartido de manera adecuada, los empleados sienten mayor pertenencia, sus vínculos interpersonales se fortalecen y aportan con mayor eficacia para alcanzar las metas organizacionales. De acuerdo con (Olivera Cuadra, 2022) el trabajo en equipo permite

canalizar los esfuerzos individuales para obtener resultados mayores que los que podrían obtenerse trabajando aisladamente. Por otro lado, entre otras cosas (Segredo-Pérez, 2017) indica también que la colaboración entre los empleados mejora el clima institucional, con un efecto positivo muy significativo en la satisfacción laboral y el rendimiento de la institución.

1.6.1.5 Participación de los Trabajadores

La participación del empleado se puede definir como el compromiso activo de los colaboradores en los procesos de la organización, en particular en aquellas actividades que tienen que ver con la toma de decisiones o con la solución de problemas. Con ello se potencia el sentido de pertenencia y además se contribuye a la mejora continua de la organización. De acuerdo con (Segredo-Pérez, 2017) , la participación de los trabajadores propicia un clima organizacional favorable, les permite a los colaboradores decir lo que piensan y aportar con ideas para el mejoramiento institucional. A (Olivera Cuadra, 2022) también quienes demuestran que la participación mejora la motivación laboral y el compromiso con la organización.

1.6.1.6 Condiciones de Trabajo

Las condiciones de trabajo son todos aquellos factores físicos, materiales, organizacionales y ambientales que afectan la realización de las actividades laborales en el interior de una organización. Estas condiciones juegan un rol fundamental en la percepción que los empleados tienen en cuanto a su lugar de trabajo y, por lo tanto, afecta directamente a su bienestar, satisfacción y desempeño. Un ambiente de trabajo positivo ayuda a impulsar la producción, mitiga los peligros del trabajo y construye un más fuerte relaciones organizativas. Para (Segredo-Pérez, 2017) , las condiciones de trabajo son una dimensión clave del clima organizacional, puesto que tienen impacto en la percepción de confort, seguridad y satisfacción

de los empleados. También, (Olivera Cuadra, 2022) indica que las entidades que ofrecen buenas condiciones de trabajo contarán con mayores grados de compromiso y eficacia de sus trabajadores.

1.6.1.7 Seguridad Laboral

La seguridad en el trabajo es el conjunto de medidas y disposiciones relacionadas con la prevención de daños a la salud física y mental de los trabajadores en la ejecución de su trabajo. Esto abarca la prevención de accidentes, la administración de riesgos laborales y el fomento de entornos laborales seguros. Según (Chafloque, 2023) el derecho a la seguridad en el trabajo es un derecho fundamental de los trabajadores y una obligación de las empresas. De igual forma, (Segredo-Pérez, 2017) , dice que la implantación de los programas de seguridad permiten disminuir la siniestralidad laboral y potenciar el bienestar de los trabajadores.

1.6.2 Variables Dependientes Operacionales

1.6.2.1 Nivel de comunicación entre los colaboradores y directivos

Crespo Crespo (2022) considera que el clima laboral se ve influenciado de manera positiva por la comunicación entre empleados y jefes, al propiciar entre ellos el intercambio de información y reforzar la coordinación de tareas, lo que se traduce en relaciones laborales fundamentadas en la confianza y el respeto. Los autores señalan que una comunicación clara, oportuna, y en dos vías, permite que los trabajadores tengan un mejor entendimiento de los objetivos de la institución, que participen más activamente en el cumplimiento de sus funciones y que tenga menos conflictos por información errónea.

Una comunicación efectiva entre los diferentes niveles jerárquicos favorece la integración del personal y fortalece el compromiso con la organización. Además, permite mejorar la toma de decisiones, incrementar la motivación y generar un ambiente laboral caracterizado por la cooperación y el trabajo en equipo, aspectos fundamentales para un clima organizacional positivo (Valladolid, 2025).

1.6.2.2 Calidad de las relaciones entre los colaboradores

Becerra Bizarrón (2022) manifiesta que la calidad de las relaciones entre los colaboradores influye directamente en el clima organizacional, ya que favorece la cooperación, el respeto mutuo y el trabajo en equipo. Los autores señalan que se reducen los conflictos dentro del trabajo y se refuerza la cohesión entre los miembros de la organización cuando se tienen relaciones interpersonales positivas.

Las relaciones laborales de confianza, respeto y colaboración favorecen la mejora en la satisfacción de los trabajadores y eso se traduce en la consecución de los objetivos organizativos. De la misma forma, un contexto de buenas relaciones interpersonales incrementa la motivación y el sentido de pertenencia hacia la organización (Becerra-Bizarrón, 2022).

1.6.2.3 Grado de confianza entre los colaboradores y la organización

Torres (2022) señala que la confianza organizacional constituye uno de los elementos fundamentales del clima laboral, ya que fortalece las relaciones entre los colaboradores y la organización mediante una comunicación abierta, transparente y participativa. Además, sostiene que cuando los trabajadores perciben confianza por parte de la dirección, incrementan su compromiso, su motivación y su disposición para colaborar en el cumplimiento de las metas institucionales.

El fortalecimiento de la confianza organizacional favorece la cooperación entre los miembros de la empresa, facilita la resolución de conflictos y promueve un ambiente laboral más estable. Como resultado, los colaboradores desarrollan un mayor sentido de pertenencia y participan activamente en el logro de los objetivos organizacionales (Torres, 2022).

1.6.2.4 Nivel de colaboración para el logro de objetivos comunes

Angeles Cabrera (2025) afirma que la colaboración entre los colaboradores constituye un elemento indispensable para fortalecer el clima organizacional, debido a que facilita el trabajo en equipo, mejora la coordinación de actividades y favorece el cumplimiento de los objetivos institucionales. Los autores sostienen que había en la empresa una cultura que favorecía la cooperación que mejoraba la eficiencia y el rendimiento grupal.

Cuando la colaboración es alta, los colaboradores comparten sus conocimientos, se apoyan en el desarrollo mutuo y colaboran en la solución de problemas organizacionales. Esto ayuda a crear un buen ambiente de trabajo y se fortalece el compromiso con la mismo los objetivos del negocio (Angeles-Cabrera, 2025).

1.6.2.5 Grado de participación en las actividades y decisiones organizacionales

Crespo Crespo (2022) manifiesta que la participación de los colaboradores en las actividades y decisiones organizacionales fortalece el clima laboral, ya que genera un mayor sentido de pertenencia, compromiso y responsabilidad con los resultados de la organización. Asimismo, indican que promover espacios de participación favorece la comunicación y el intercambio de ideas entre directivos y trabajadores.

La toma de decisiones compartida de los empleados y delegados es una fuente que fortalece la motivación y compromiso con la entidad. También se posibilita que los empleados realicen propuestas de mejora e innovaciones que ayuden al desarrollo de la institución y al fortalecimiento del clima organizacional (Crespo Crespo, 2022).

1.6.2.6 Calidad de las condiciones físicas y laborales

Becerra Bizarrón (2022) señala que las condiciones físicas y de trabajo constituyen un factor importante del clima laboral, ya que afectan el bienestar, satisfacción y desempeño de los trabajadores. Factores como la luz, ventilación, área de trabajo, recursos disponibles y ergonomía permiten que se establezca un ambiente ideal para realizar las labores.

Tener unas condiciones físicas adecuadas disminuye los riesgos laborales, aumenta la comodidad de los trabajadores y la productividad. Además, un ambiente de trabajo seguro y confortable también se asocia positivamente con la satisfacción de los empleados y con la imagen positiva del clima organizacional (Becerra-Bizarrón, 2022).

1.6.2.7 Nivel de aplicación de medidas de seguridad laboral

Angeles Cabrera (2025) señala que el desempeño en la aplicación de medidas de seguridad laboral contribuye a un ambiente de trabajo sano al salvaguardar la integridad física y emocional de los trabajadores, y disminuir la ocurrencia de accidentes laborales. Cabe destacar que los autores señalan que las organizaciones tienen que hacer extensivas políticas para la prevención, formación para la seguridad y adecuadas condiciones que aseguren un ambiente laboral seguro.

La implementación de medidas de seguridad laboral fortalece la confianza de los colaboradores hacia la organización, incrementa la satisfacción laboral y contribuye al cumplimiento eficiente de las actividades. Además, una adecuada cultura de prevención disminuye los riesgos ocupacionales y favorece un clima organizacional basado en el bienestar y la responsabilidad compartida (Angeles-Cabrera, 2025).

CAPITULO II

2. Diagnostico o estudio de campo

2.1 Naturaleza de la Institución

Las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen son unidades económicas pertenecientes al sector comercial, cuya actividad principal se relaciona con la comercialización de materiales de construcción, herramientas y diferentes artículos de ferretería. Su presencia responde a las necesidades del mercado local, especialmente de personas dedicadas a actividades de construcción, mantenimiento y reparación, así como de clientes que requieren estos productos para sus proyectos y necesidades particulares.

A lo largo de su desarrollo, estas empresas han logrado mantener una presencia importante dentro de la actividad comercial del cantón, debido a que facilitan el acceso a una variedad de productos necesarios para el desarrollo de trabajos de construcción y mantenimiento. Entre sus principales clientes se encuentran constructoras, técnicos, maestros de obra y población en general, quienes recurren a estos establecimientos para adquirir materiales y herramientas de acuerdo con sus necesidades.

La actividad de las MIPYMES ferreteras comprende la comercialización de diferentes categorías de productos, entre las que se encuentran materiales eléctricos, herramientas manuales, artículos de plomería, pinturas, tornillería y otros suministros utilizados en actividades de construcción y reparación. La variedad de productos que manejan permite atender diferentes requerimientos del mercado y mantener una relación constante con sus clientes.

Estas unidades económicas también tienen importancia dentro del desarrollo comercial del cantón El Carmen, debido a su participación en la generación de fuentes de empleo y en el movimiento de la actividad económica local. Su funcionamiento se caracteriza, generalmente, por estructuras organizativas sencillas, en las que la participación del propietario y de los colaboradores resulta fundamental para desarrollar las actividades comerciales y brindar atención a los clientes.

En este contexto, la gestión del talento humano adquiere especial importancia, puesto que las actividades que realizan estas empresas requieren de colaboradores capaces de atender adecuadamente a los clientes, conocer los productos que comercializan y desarrollar sus funciones de manera responsable. Por ello, conocer las características de estas MIPYMES constituye un punto de partida para analizar posteriormente la gestión del talento humano y el clima organizacional que se presenta en este tipo de negocios del cantón El Carmen.

2.2 Descripción de la institución

Las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen son establecimientos dedicados a la comercialización de productos ferreteros y materiales destinados a la construcción. Entre los principales productos que ofrecen se encuentran herramientas, artículos eléctricos, productos de

plomería, pinturas y otros suministros utilizados en actividades de construcción, mantenimiento y reparación de viviendas y obras civiles.

Estas empresas forman parte del sector de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), las cuales tienen presencia dentro de la actividad económica local. Las ferreterías contribuyen al movimiento comercial del cantón al ofrecer productos necesarios para diferentes actividades relacionadas con la construcción y el mantenimiento de viviendas. Asimismo, su funcionamiento permite generar oportunidades de empleo y mantener una actividad comercial constante en el territorio.

El funcionamiento de estos establecimientos se desarrolla mediante procesos comerciales orientados principalmente a la atención de las necesidades de los clientes. Entre sus actividades se encuentran la adquisición de productos, la atención al cliente, la relación con proveedores y la gestión del personal necesario para desarrollar las actividades diarias. La coordinación de estas funciones permite mantener la disponibilidad de los productos y brindar una atención acorde con los requerimientos de los consumidores.

Con el paso del tiempo, las MIPYMES ferreteras han incorporado una mayor variedad de productos y han buscado mejorar la calidad de su atención, procurando adaptarse a las necesidades de la población. Esto les permite atender tanto a clientes particulares como a personas vinculadas profesionalmente con el sector de la construcción.

En este sentido, la importancia de las MIPYMES ferreteras no se limita únicamente a la comercialización de productos, sino que también se relaciona con su aporte a la actividad económica y social del cantón. La generación de empleo y la disponibilidad de materiales

necesarios para actividades de construcción, mantenimiento y reparación hacen que estos establecimientos formen parte de la dinámica comercial de El Carmen.

2.3 Aspecto de mercado

Las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen se desarrollan en un mercado local, enfocado a la venta de materiales para construcción, herramientas y suministros para actividades de obra civil, mantenimiento y mejoras en el hogar. Su público son la mayoría de los maestros de obra, constructores, técnicos y particulares que se mantienen constantes en la demanda.

Aquí la particularidad es que se enfrentan a la competencia directa de múltiples ferreterías vecinas, obligándose a superarse constantemente en atención, disponibilidad de productos y precios competitivos. En tal sentido, las ferreterías tratan de sobrevivir a través de la eficiencia en los procesos internos y una buena gestión...organizacional que le permita dar respuesta a las necesidades del mercado, y por ende que contribuya a fortalecer el posicionamiento de la empresa en el entorno comercial del cantón.

2.4 Aspecto técnico

Este estudio se realiza en las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen, que pertenecen al sector comercio y se dedican a comercializar materiales para la construcción, herramientas y artículos de ferretería. El proyecto se enfoca en analizar la gestión del talento humano y su incidencia en el clima organizacional dentro de estas unidades económicas.

Para la ejecución de la investigación se contará con recursos humanos, tecnológicos y documentales. Dentro de los recursos humanos se considera la participación de propietarios, personal administrativo y trabajadores de las ferreterías seleccionadas, quienes proporcionarán

información relevante sobre los procesos internos de gestión del talento humano y las condiciones del clima organizacional. Con relación a los recursos tecnológicos: se contará con computadoras, internet y programas electrónicos para la elaboración y análisis de la información. La investigación se llevará a cabo bajo un paradigma cuantitativo de diseño metodológico, con aplicación de la técnica de recogida de datos de encuesta a los trabajadores, a fin de recopilar información precisa respecto al talento humano y clima organizacional. También, se utilizará la revisión de documentos para fundamentar teóricamente las variables de estudio.

El proceso investigativo comprenderá varias etapas, entre ellas la planificación del estudio, la recolección de información en las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen, el análisis e interpretación de los datos obtenidos y la elaboración de conclusiones que permitan establecer la relación entre las variables estudiadas dentro del contexto organizacional.

2.5 Marco estratégico empresarial

Las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen orientan su actividad económica a la satisfacción de las necesidades del sector construcción y del mercado local, mediante la comercialización de materiales de construcción, herramientas, equipos y suministros ferreteros. Su actividad consiste en cubrir con sus productos y servicios las necesidades de los clientes para la comercialización y producción en la región. Estas MIPYMES están en la búsqueda de un mejoramiento continuo de sus procesos internos en los de una mejor atención al cliente, y acorde con la dinámica competitiva del mercado ferretero. También buscan gestionar eficientemente sus recursos humanos, materiales y financieros para garantizar la eficiencia en su operación y en la calidad de servicio.

El mercado ferretero se define por su fragmentación; una infinidad de pequeñas y medianas empresas que se batalla, en base a una atención personalizada, la disponibilidad de productos y precios razonables. Por los que, la administración de recursos humanos se vuelve un aspecto importante para el rendimiento organizacional, debido a que tiene un impacto directo en la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y el posicionamiento de las ferreterías en el mercado local.

2.6 Métodos

2.6.1 Método Científico

El método científico es un conjunto de técnicas que se aplican a un problema, se observan los resultados, se hace una hipótesis explicativa, se realizan experimentos para corroborar esta hipótesis y, a partir de los resultados obtenidos, se hacen conclusiones verificables. Este procedimiento le asegura al conocimiento científico su validez, pues está fundado en hechos comprobables y en un proceso rígido. La investigación científica, Considerada como un proceso metódico para conocer y explicar la realidad, el cual puede definirse como la aplicación de métodos y procedimientos científicos que posibiliten la obtención de un conocimiento válido y confiable sobre un fenómeno, asociado a la realidad (Barbosa Moreno, 2020).

En la investigación actual titulada Gestión del talento humano y su impacto en el clima organizacional en las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen, se aplicará el método científico como pilar fundamental del estudio, para analizar en forma sistemática la realidad de las ferreterías objeto de estudio. Este procedimiento implica que se recolecten, analicen e interpreten objetivamente los datos, para asegurar la confiabilidad de los resultados obtenidos

acerca de la relación entre la administración del talento humano y el clima organizacional en una unidad económica.

2.6.2 Método Descriptivo

El enfoque descriptivo permite observar, analizar y describir las características de las variables de estudio en su realidad, sin necesidad de manipularlas o alterar su comportamiento. Su finalidad es describir con precisión los fenómenos investigados, permitiendo comprender sus propiedades dentro de un contexto específico.

De acuerdo con (Barbosa Moreno, 2020) , la investigación descriptiva tiene como propósito especificar las características de un fenómeno y recopilar información detallada sobre las variables sin manipularlas, lo que permite obtener una visión clara de la situación estudiada.

El método descriptivo permitirá analizar cómo se desarrolla la gestión del talento humano en las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen, así como las condiciones del clima organizacional en estas unidades económicas. Se describirán aspectos como el reclutamiento y selección del personal, la capacitación, la evaluación del desempeño y la motivación laboral, además de elementos del clima organizacional como la comunicación interna, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo, con el fin de comprender la situación real de las ferreterías estudiadas.

2.7 Técnicas

2.7.1 Entrevista

La entrevista constituye un instrumento para la recolección de información utilizada en la investigación cualitativa, permitiendo que el investigador obtenga información de forma directa

por medio de una interacción entre éste y quien es entrevistado. Tiene como objetivo explorar más profundamente las opiniones, experiencias y percepciones de los participantes para contribuir a la interpretación del fenómeno del estudio.

(Laura Díaz-Bravo, 2013) define que la entrevista es una técnica adaptable, a través de la cual se recoge información en una conversación entre dos o más personas con objetivos determinados, posibilitando una indagación de experiencias, conocimientos y opiniones acerca de una realidad concreta.

En el presente estudio, la entrevista será aplicada a los dueños y administradores de las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen, por medio de un muestreo no probabilístico de tipo intencional, en atención a que tales actores tienen un conocimiento directo de los procesos internos de la organización. Entre 10 propietarios o administradores de diversas ferreterías se tienen previstas hacer entrevistas, para recolectar información importante con respecto a la administración del talento humano, procesos de selección, capacitación, motivación, comunicación interna, y condiciones del clima organizacional. La información obtenida permitirá complementar los datos recopilados mediante las encuestas aplicadas a los colaboradores.

2.7.1.1 Resultados de las entrevistas

Entrevista 1

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Vicente Paz
Nombre de la ferretería	Ferretería “FERREPAZ”

¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	La contratación se realiza principalmente mediante recomendaciones de personas conocidas o trabajadores que ya tienen experiencia en el área. Cuando necesitamos personal buscamos personas responsables y con disponibilidad de tiempo.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Se toma en cuenta la experiencia, responsabilidad, facilidad para atender a los clientes y conocimientos básicos sobre materiales de construcción.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, la capacitación se realiza de manera práctica dentro del negocio, enseñándoles sobre los productos, atención al cliente y manejo de inventarios.
¿Qué estrategias se utilizan para motivar a los trabajadores?	Se reconoce el esfuerzo del trabajador, se les brinda confianza y en ocasiones se entregan incentivos económicos cuando tienen un buen desempeño.
¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?	Se evalúa observando cómo realizan sus actividades, la atención que brindan y el cumplimiento de sus responsabilidades.
¿Cómo es la comunicación interna en la ferretería?	La comunicación es directa, tratamos de conversar diariamente para solucionar cualquier inconveniente.
¿Cómo es la relación entre los trabajadores?	Hay compañerismo y buena relación entre ellos (los empleados), con eso sí que a veces pueden surgir pequeños roces.
¿Cómo describe el ambiente laboral?	Es un ambiente muy relajado, familiar y con muchísimo respeto.
¿Qué deberían mejorar del ambiente laboral?	Estaría bueno que se hagan más actividades de integración y cursos de capacitación.

¿Qué tan satisfechos están los empleados?	Creo que tienen un buen nivel de satisfacción, ya que hay estabilidad y buen trato.
--	---

Tabla 1 – Ferretería “FERREPAZ”

Análisis de la entrevista 1 – Ferretería “FERREPAZ”

Los resultados de la entrevista muestran que la contratación del personal se realiza principalmente mediante recomendaciones y tomando en cuenta aspectos como la responsabilidad, experiencia y disponibilidad. La capacitación se desarrolla de manera práctica, enfocándose en el conocimiento de productos, atención al cliente y manejo de inventarios. También se evidencia que existe interés por mantener motivados a los trabajadores mediante el reconocimiento, la confianza y, en algunos casos, incentivos económicos.

En cuanto al ambiente laboral, se observa una percepción favorable, caracterizada por el compañerismo, la comunicación directa y el respeto entre los trabajadores. Sin embargo, se identifica la necesidad de fortalecer las actividades de integración y capacitación. En general, el entrevistado considera que existe un buen nivel de satisfacción debido a la estabilidad y al trato recibido por los trabajadores.

Entrevista 2

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	José Muñoz
Nombre de la ferretería	Ferretería “MAITE”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	Normalmente publicamos la necesidad de personal y recibimos solicitudes de personas interesadas.

¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Buscamos personas con experiencia, buena actitud, responsabilidad y capacidad para trabajar bajo presión.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, se les explica el funcionamiento de la empresa y reciben orientación sobre los productos que manejamos.
¿Qué estrategias se utilizan para motivar a los trabajadores?	Tratamos de mantener un buen trato, escuchar sus opiniones y reconocer su trabajo.
¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?	Mediante la observación diaria, cumplimiento de horarios y satisfacción de los clientes.
¿Cómo es la comunicación interna en la ferretería?	Es buena porque mantenemos una comunicación constante con todos los empleados.
¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores?	Son buenas, existe colaboración cuando hay bastante trabajo.
¿Cómo describe el ambiente laboral?	Un ambiente positivo donde todos conocen sus funciones.
¿Qué aspectos deberían mejorar en el clima laboral?	Mejorar la organización de algunas actividades y fortalecer el trabajo en equipo.
¿Qué nivel de satisfacción tienen los trabajadores?	La mayoría se muestra conforme con las condiciones laborales.

Tabla 2 – Ferretería “MAITE”

Análisis de la entrevista 2 – Ferretería “MAITE”

La entrevista evidencia que la contratación se realiza mediante la publicación de las necesidades de personal y la recepción de solicitudes de personas interesadas. Para seleccionar a los trabajadores se consideran principalmente la experiencia, responsabilidad, actitud y

capacidad para desempeñarse bajo presión. La capacitación se realiza mediante la orientación sobre el funcionamiento de la empresa y los productos que comercializa.

Respecto a la gestión del personal, se observa que el reconocimiento, la comunicación y el buen trato son utilizados como formas de motivación. El desempeño se supervisa principalmente mediante la observación diaria, el cumplimiento de horarios y la satisfacción de los clientes. El ambiente laboral es percibido como positivo y existe colaboración entre los trabajadores. No obstante, se considera necesario mejorar la organización de algunas actividades y fortalecer el trabajo en equipo.

Entrevista 3

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Wilter Basurto
Nombre de la ferretería	Ferretería “KM 40”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	La mayoría de los trabajadores han ingresado por recomendación de otros empleados o conocidos.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Principalmente la honestidad, responsabilidad y experiencia en ventas.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, reciben capacitación sobre nuevos productos y formas adecuadas de atender al cliente.
¿Qué estrategias se utilizan para motivar a los trabajadores?	Se les brinda reconocimiento cuando cumplen sus metas y se mantiene un ambiente de confianza.
¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?	Revisando sus ventas, atención al cliente y cumplimiento de tareas.
¿Cómo es la comunicación interna en la ferretería?	Es abierta, los trabajadores pueden expresar sus opiniones.

¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores?	Son buenas, existe respeto entre compañeros.
¿Cómo describe el ambiente laboral?	Como un ambiente familiar y estable.
¿Qué aspectos deberían mejorar en el clima laboral?	Crear más espacios de convivencia entre empleados.
¿Qué nivel de satisfacción tienen los trabajadores?	Es alto porque tienen un trabajo estable.

Tabla 3 – Ferretería “KM 40”

Análisis de la entrevista 3 – Ferretería “KM 40”

En esta entrevista se evidencia que el ingreso del personal ocurre principalmente mediante recomendaciones de empleados o conocidos. Los criterios utilizados para seleccionar a los trabajadores se relacionan con la honestidad, responsabilidad y experiencia en ventas. La capacitación está orientada principalmente al conocimiento de nuevos productos y a la atención adecuada de los clientes.

Como parte de la motivación, se reconoce el cumplimiento de las metas y se procura mantener un ambiente de confianza. La evaluación del desempeño considera las ventas, la atención al cliente y el cumplimiento de las tareas. Asimismo, existe apertura para que los trabajadores expresen sus opiniones. El entrevistado describe un ambiente familiar y estable, aunque considera conveniente generar más espacios de convivencia para fortalecer las relaciones entre los colaboradores.

Entrevista 4

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Celina Hernández
Nombre de la ferretería	Ferretería “FERRETODO N°2”
¿Cómo se realiza la contratación del	La contratación se realiza cuando existe una

personal en la ferretería?	necesidad de personal. Primero se revisan las referencias del candidato y luego se realiza una conversación para conocer su experiencia.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Se considera principalmente la responsabilidad, la experiencia en ventas, el trato al cliente y la disposición para aprender.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, la capacitación se realiza mediante la práctica diaria y explicando el uso de los productos que comercializamos.
¿Qué estrategias se utilizan para motivar a los trabajadores?	Pretendemos tener una buena relación con ellos, valorar su esfuerzo y darles un ambiente de confianza.
¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?	Se valora en el cumplimiento de las tareas, la puntualidad, el trato al cliente y la manera de trabajar en equipo.
¿Cómo es la comunicación interna en la ferretería?	Es muy directa y sencilla, para cualquier problema se habla de persona a persona y se encuentra solución.
¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores?	Se mantiene una cordialidad en las relaciones, si bien siempre se agrava más la cooperación entre todos.
¿Cómo describe el ambiente laboral?	Es un ambiente tranquilo que invita al respeto y a la responsabilidad.
¿Qué consideras que debería mejorar en el clima laboral?	Mejorar la organización de las actividades, y también hacer más reuniones para recibir opiniones.
¿Qué nivel de satisfacción tienen los trabajadores?	Lo considero así porque tienen estabilidad y buen trato laboral.

Tabla 4 – Ferretería “FERRETODO N.º2”

Análisis de la entrevista 4 – Ferretería “FERRETODO N.º 2”

Los resultados muestran que la contratación se realiza cuando existe una necesidad de personal, considerando referencias y experiencia del candidato. Para la selección se valoran principalmente la responsabilidad, experiencia en ventas, trato al cliente y disposición para aprender. La capacitación se desarrolla mediante la práctica diaria y la explicación de los productos que se comercializan.

En relación con el clima laboral, se observa una comunicación directa y un trato basado en el respeto. La evaluación del desempeño considera el cumplimiento de tareas, puntualidad, atención al cliente y trabajo en equipo. Aunque la relación entre los trabajadores es generalmente cordial, se reconoce la necesidad de mejorar la cooperación. Como aspectos de mejora se plantean una mejor planificación de actividades y la realización de reuniones donde los trabajadores puedan expresar sus sugerencias.

Entrevista 5

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Byron Sabando
Nombre de la ferretería	Ferretería “FERSAB”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	Generalmente contratamos personas recomendadas o que llegan a dejar sus hojas de vida cuando necesitamos cubrir un puesto.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	La experiencia, la responsabilidad y principalmente que tengan buena actitud para atender a los clientes.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, se les enseña sobre los materiales, precios, ubicación de productos y atención adecuada al cliente.

¿Qué estrategias se utilizan para motivar a los trabajadores?	Se reconoce el trabajo bien realizado y se mantiene una comunicación cercana con ellos.
¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?	Observando diariamente su trabajo y revisando la satisfacción de los clientes.
¿Cómo es la comunicación interna en la ferretería?	Es asombrosa, ya que nos aseguramos de mantener a todos al tanto de lo que está pasando.
¿Cómo es la relación entre los empleados?	Hay compañerismo y trabajo conjunto, más cuando hay más trabajo.
¿Cómo describe el ambiente laboral?	Es un ambiente bastante bueno todos saben cómo hacer las tareas.
¿Qué aspectos deberían mejorar en el clima laboral?	La capacitación, en fin, hay que fortalecerla y lo más importante hacer integración.
¿Qué nivel de satisfacción tienen sus empleados?	Tienen una satisfacción aceptable porque se sienten parte de la empresa.

Tabla 5 – Ferretería “FERSAB”

Análisis de la entrevista 5 – Ferretería “FERSAB”

La información obtenida refleja que la contratación se realiza principalmente mediante recomendaciones o solicitudes de empleo recibidas cuando existe una vacante. Para seleccionar al personal se consideran la experiencia, responsabilidad y actitud para atender a los clientes. La capacitación se concentra en conocimientos prácticos relacionados con materiales, precios, ubicación de productos y servicio al cliente.

La motivación se basa principalmente en reconocer el trabajo realizado y mantener una comunicación cercana. El desempeño se observa diariamente y también se toma en cuenta la satisfacción de los clientes. Se identifica un ambiente de compañerismo y apoyo, especialmente

durante los momentos de mayor carga de trabajo. Como principal aspecto de mejora se señala la necesidad de reforzar la formación del personal y promover actividades de integración.

Entrevista 6

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Glenda Mendoza
Nombre de la ferretería	Ferretería “IKER”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	Se realiza mediante entrevistas personales donde conocemos la experiencia y disponibilidad del candidato.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Tomamos en cuenta la honestidad, compromiso, experiencia y capacidad para trabajar con clientes.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, principalmente mediante la enseñanza directa y acompañamiento durante los primeros días de trabajo.
¿Qué estrategias se utilizan para motivar a los trabajadores?	Se les brinda reconocimiento verbal, apoyo y oportunidades para aprender nuevas funciones.
¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?	A través del cumplimiento de objetivos, responsabilidad y atención brindada a los clientes.
¿Cómo es la comunicación interna en la ferretería?	Es constante, tratamos de resolver las inquietudes mediante el diálogo.
¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores?	Son buenas, existe respeto y apoyo mutuo.
¿Cómo describe el ambiente laboral?	Es un ambiente estable y de confianza.
¿Qué aspectos deberían mejorar en el clima laboral?	Implementar más capacitaciones y mejorar algunos procesos internos.
¿Qué nivel de satisfacción tienen los	La mayoría demuestra satisfacción y

trabajadores?	compromiso con la empresa.
----------------------	----------------------------

Tabla 6 – Ferretería “IKER”

Análisis de la entrevista 6 – Ferretería “IKER”

La entrevista evidencia que el proceso de contratación se realiza mediante entrevistas personales, donde se revisan principalmente la experiencia y disponibilidad de los candidatos. Para la selección se consideran características como honestidad, compromiso, experiencia y capacidad de atención al cliente. La capacitación se realiza mediante enseñanza directa y acompañamiento durante los primeros días de trabajo.

En cuanto a la motivación, se utilizan reconocimientos verbales, apoyo y oportunidades para aprender nuevas funciones. El desempeño se revisa considerando el cumplimiento de objetivos, la responsabilidad y la atención brindada a los clientes. La comunicación es constante y se procura resolver las inquietudes mediante el diálogo. El ambiente es considerado estable y de confianza, aunque se reconoce la necesidad de fortalecer las capacitaciones y mejorar algunos procedimientos internos.

Entrevista 7

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Yuri Chavarría
Nombre de la ferretería	Ferretería “ACEFERR D' SEPA JR”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	La contratación se realiza tomando en cuenta recomendaciones y entrevistas para conocer mejor al trabajador.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Se busca que tengan experiencia, responsabilidad y buena disposición para trabajar.
¿Se capacita al personal? ¿De qué	Sí, reciben orientación sobre productos,

manera?	ventas y atención al consumidor.
¿Qué estrategias se utilizan para motivar a los trabajadores?	Se incentiva mediante reconocimientos y un trato respetuoso.
¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?	Se analiza la responsabilidad, cumplimiento de tareas y relación con los clientes.
¿Cómo es la comunicación interna en la ferretería?	Existe comunicación directa entre el dueño y los trabajadores.
¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores?	Son positivas, se ayudan cuando es necesario.
¿Cómo describe el ambiente laboral?	Como un ambiente familiar y organizado.
¿Qué aspectos deberían mejorar en el clima laboral?	Mejorar los espacios de diálogo y planificación.
¿Qué nivel de satisfacción tienen los trabajadores?	Tienen un nivel de satisfacción bueno debido a la estabilidad laboral.

Tabla 7 – Ferretería “ACEFERR D’SEPA JR”

Análisis de la entrevista 7 – Ferretería “ACEFERR D’ SEPA JR”

Los resultados muestran que la contratación combina recomendaciones y entrevistas personales. Para seleccionar al personal se consideran principalmente la experiencia, responsabilidad y disposición para trabajar. La capacitación se enfoca en productos, ventas y atención al consumidor, mientras que la motivación se desarrolla mediante reconocimientos y un trato respetuoso.

La comunicación entre el propietario y los trabajadores es directa, y las relaciones entre compañeros son descritas como positivas debido al apoyo que existe entre ellos. El ambiente laboral es considerado familiar y organizado. Sin embargo, se identifica la necesidad de mejorar los espacios de diálogo y la planificación de las actividades. En general, se percibe un nivel favorable de satisfacción relacionado con la estabilidad laboral.

Entrevista 8

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Sandra Sánchez
Nombre de la ferretería	Ferretería “CENTRO FERRETERO EL CARMEN”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	La contratación se realiza cuando se requiere cubrir una vacante. Generalmente se revisan referencias personales y se realiza una entrevista para conocer las capacidades del aspirante.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Se considera la experiencia en el área, la responsabilidad, la honestidad y la capacidad para relacionarse con los clientes.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, se capacita principalmente mediante la práctica, explicando los productos, procesos de venta y formas adecuadas de atender al cliente.
¿Qué estrategias se utilizan para motivar a los trabajadores?	Se procura mantener un ambiente agradable, reconocer el esfuerzo de los empleados y escuchar sus opiniones.
¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?	Se evalúa observando el cumplimiento de sus actividades, la atención al cliente y la responsabilidad en el trabajo.
¿Cómo es la comunicación interna en la ferretería?	La comunicación es directa, porque al ser una empresa pequeña podemos conversar diariamente con los trabajadores.
¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores?	Son buenas, existe respeto y colaboración entre compañeros.
¿Cómo describe el ambiente laboral?	Es un ambiente tranquilo, donde buscamos que todos se sientan cómodos trabajando.

¿Qué aspectos deberían mejorar en el clima laboral?	Se podría mejorar la organización de reuniones y actividades que permitan fortalecer la integración del personal.
¿Qué nivel de satisfacción tienen los trabajadores?	Considero que tienen un nivel satisfactorio porque existe estabilidad y buena relación entre todos.

Tabla 8 – Ferretería “CENTRO FERRETERO EL CARMEN”

Análisis de la entrevista 8 – Ferretería “CENTRO FERRETERO EL CARMEN”

La entrevista permite observar que la contratación se realiza cuando surge una vacante, considerando referencias personales y una entrevista para conocer las capacidades del aspirante. La selección toma en cuenta la experiencia, responsabilidad, honestidad y capacidad para relacionarse con los clientes. La capacitación se desarrolla principalmente mediante la práctica y está orientada al conocimiento de los productos, procesos de venta y atención al cliente.

Se evidencia además una comunicación directa, favorecida por el tamaño de la empresa, así como relaciones basadas en el respeto y la colaboración. El ambiente laboral es descrito como tranquilo y cómodo para los trabajadores. Como oportunidad de mejora se plantea organizar reuniones y actividades de integración que permitan fortalecer la convivencia. El nivel de satisfacción es considerado satisfactorio debido a la estabilidad y a las buenas relaciones existentes.

Entrevista 9

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Marcos Rivadeneira
Nombre de la ferretería	Ferretería “4 DE DICIEMBRE”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	Normalmente se contrata personal por recomendación de conocidos o mediante

	personas que dejan sus solicitudes de empleo.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Se analiza principalmente la experiencia, la actitud, la responsabilidad y las ganas de aprender.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, aunque no contamos con programas formales, se realiza capacitación interna sobre productos, ventas y atención al cliente.
¿Qué estrategias se utilizan para motivar a los trabajadores?	Se les brinda confianza, se reconoce su trabajo y se procura mantener una buena relación laboral.
¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?	La evaluación se realiza mediante la observación del trabajo diario, cumplimiento de horarios y responsabilidad.
¿Cómo es la comunicación interna en la ferretería?	Es adecuada, tratamos de mantener una comunicación abierta para evitar problemas.
¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores?	En general son buenas, aunque en ocasiones pueden existir diferencias por la forma de realizar algunas actividades.
¿Cómo describe el ambiente laboral?	Es un ambiente estable, con respeto entre todos los integrantes de la empresa.
¿Qué aspectos deberían mejorar en el clima laboral?	Sería importante implementar capacitaciones externas y actividades de motivación para los empleados.
¿Qué nivel de satisfacción tienen los trabajadores?	Pienso que tienen un nivel medio-alto de satisfacción porque valoran la estabilidad del empleo.

Tabla 9 – Ferretería “4 DE DICIEMBRE”

Análisis de la entrevista 9 – Ferretería “4 DE DICIEMBRE”

En la entrevista se observa que la contratación se realiza principalmente mediante recomendaciones y solicitudes de empleo. Los criterios de selección se concentran en la experiencia, actitud, responsabilidad y disposición para aprender. La capacitación se desarrolla internamente y está relacionada con los productos, las ventas y la atención al cliente, aunque se reconoce que no existen programas formales.

La motivación se basa en la confianza, el reconocimiento y una buena relación laboral. El desempeño se observa diariamente considerando aspectos como horarios y responsabilidad. La comunicación es considerada adecuada y existe una relación generalmente buena entre los trabajadores, aunque pueden presentarse algunas diferencias. El ambiente es descrito como estable y respetuoso. Entre las principales necesidades identificadas se encuentran la realización de capacitaciones externas y actividades de motivación.

Entrevista 10

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Richard Zambrano
Nombre de la ferretería	Ferretería “KANINA JR”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	La contratación se realiza de acuerdo con las necesidades del negocio. Primero se entrevista al candidato y luego se analiza si cumple con el perfil requerido.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Buscamos personas responsables, honestas, con buena atención al cliente y disposición para trabajar en equipo.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, se realiza capacitación sobre el manejo de productos, inventarios y atención al consumidor mediante la experiencia diaria.
¿Qué estrategias se utilizan para motivar a	Se reconoce el esfuerzo, se brinda apoyo

los trabajadores?	cuando tienen dificultades y se mantiene un trato respetuoso.
¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?	Se revisa la calidad del trabajo, la responsabilidad, la puntualidad y la satisfacción de los clientes.
¿Cómo es la comunicación interna en la ferretería?	Es buena porque existe confianza para expresar ideas o inconvenientes.
¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores?	Existe una buena relación, los trabajadores se apoyan y colaboran entre ellos.
¿Cómo describe el ambiente laboral?	Como un ambiente familiar, donde buscamos que todos trabajen con tranquilidad.
¿Qué aspectos deberían mejorar en el clima laboral?	Fortalecer la capacitación del personal y establecer más actividades para mejorar la integración.
¿Qué nivel de satisfacción tienen los trabajadores?	Considero que el nivel de satisfacción es alto porque se sienten valorados dentro de la empresa.

Tabla 10 – Ferretería “KANINA JR”

Análisis de la entrevista 10 – Ferretería “KANINA JR”

La entrevista evidencia que la contratación se realiza de acuerdo con las necesidades del negocio y mediante una entrevista en la que se verifica si el candidato cumple con el perfil requerido. Para seleccionar al personal se consideran la responsabilidad, honestidad, atención al cliente y capacidad para trabajar en equipo. La capacitación se desarrolla principalmente mediante la experiencia diaria en el manejo de productos, inventarios y atención al consumidor.

Respecto a la motivación, se reconoce el esfuerzo de los trabajadores, se brinda apoyo y se mantiene un trato respetuoso. El desempeño se valora mediante la calidad del trabajo, responsabilidad, puntualidad y satisfacción de los clientes. La comunicación es favorable y existe

confianza para expresar ideas o inconvenientes. El ambiente es considerado familiar y tranquilo, aunque se identifica la necesidad de fortalecer la capacitación y realizar más actividades de integración.

Análisis general de las 10 entrevistas

De acuerdo con la información obtenida mediante las entrevistas realizadas a los propietarios y administradores de las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen, se observa que la gestión del talento humano se desarrolla principalmente de manera práctica y de acuerdo con las necesidades de cada negocio. En los procesos de contratación y selección predominan las recomendaciones, entrevistas personales y recepción de solicitudes de empleo, tomando en cuenta principalmente la experiencia, responsabilidad, honestidad, actitud y capacidad para atender a los clientes.

En relación con la capacitación, las entrevistas muestran que esta se realiza principalmente dentro de las propias ferreterías, mediante la práctica y el acompañamiento de los trabajadores. Los temas más frecuentes están relacionados con el conocimiento de productos, ventas, inventarios y atención al cliente. Sin embargo, también se identifica como una necesidad común el fortalecimiento de las capacitaciones y la incorporación de actividades más organizadas.

Respecto a la motivación y al clima laboral, los entrevistados mencionan principalmente el reconocimiento del trabajo, el buen trato, la confianza y el apoyo como prácticas utilizadas para mantener un ambiente favorable. La comunicación se caracteriza, en la mayoría de los casos, por ser directa y constante, lo cual puede facilitar la resolución de inconvenientes y el

intercambio de opiniones. Asimismo, las relaciones entre compañeros son descritas generalmente como buenas, basadas en el respeto y la colaboración.

Finalmente, aunque la percepción general de los entrevistados sobre el ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores es favorable, también se identifican aspectos que requieren atención, especialmente la necesidad de fortalecer la capacitación, mejorar la planificación, generar espacios de diálogo y realizar actividades de integración. Estos resultados permiten reconocer que existen prácticas positivas en la gestión del personal, pero también oportunidades de mejora que deben ser consideradas en el diseño de la propuesta.

2.7.2 Encuesta

La encuesta es una técnica de recolección de datos ampliamente utilizada en la investigación cuantitativa, la cual permite obtener información de manera directa a partir de un grupo de personas mediante preguntas estructuradas. Su importancia es que permite el estudio de percepciones, opiniones, comportamientos y experiencias vinculadas con las variables de investigación, transformando la información subjetiva en datos cuantificables y analizados.

De acuerdo con (Blanco, 2024), la encuesta es un instrumento metodológico a través del cual es posible obtener información estandarizada de una población para detectar patrones, relaciones y tendencias en un fenómeno social u organizacional que pueden ser útiles para interpretar los resultados de la investigación.

La encuesta fue aplicada a los trabajadores de las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen, debido a que son los actores directamente involucrados en los procesos de gestión del talento humano y clima organizacional. Esto permitió obtener información relevante sobre

aspectos como la capacitación, la motivación laboral, la comunicación interna, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo dentro de las ferreterías analizadas.

2.7.2.1 Resultados de las encuestas (55 personas)

1. Edad

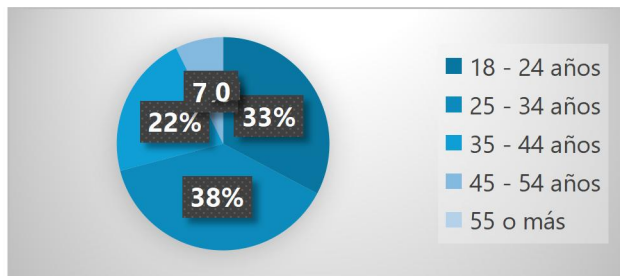


Gráfico 1 – Resultado obtenido (Edad)

Resultado obtenido: La mayor parte de las personas encuestadas se encuentran en el rango de edad de 25 a 34 años, representando el 38% del total, seguido del grupo de 18 a 24 años con un 33%. En cambio, el 22% son personas de 35 a 44 años, y el 7% tiene entre 45 y 54 años.

Con estos resultados se evidencia que la mayoría de los trabajadores que laboran en las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen son jóvenes y adultos en edad productiva, lo cual demuestra una población apta para realizar actividades productivas y que contribuya con su experiencia al desarrollo de las empresas.

2. Género

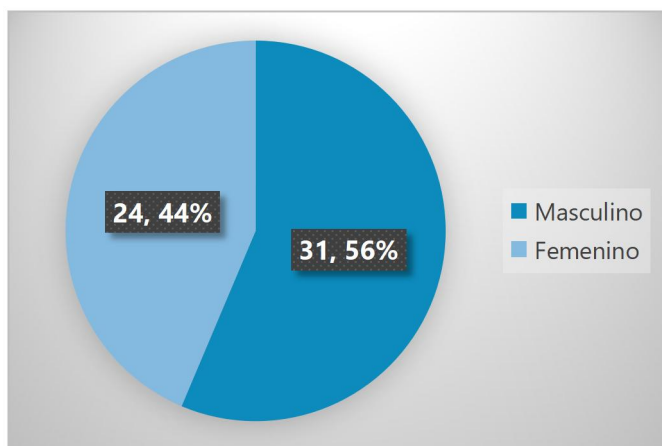


Gráfico 2 – Resultado obtenido (Género)

Resultado obtenido: Se consideraron los datos obtenidos para poder afirmar que un 56% de los encuestados son hombres y el 44% son mujeres.

Estos resultados evidencian que existe una mayor participación de colaboradores masculinos dentro de las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen; sin embargo, también se observa una presencia significativa del género femenino, lo que refleja la participación de ambos grupos en las actividades laborales y administrativas del sector ferretero.

3. Cargo que desempeña

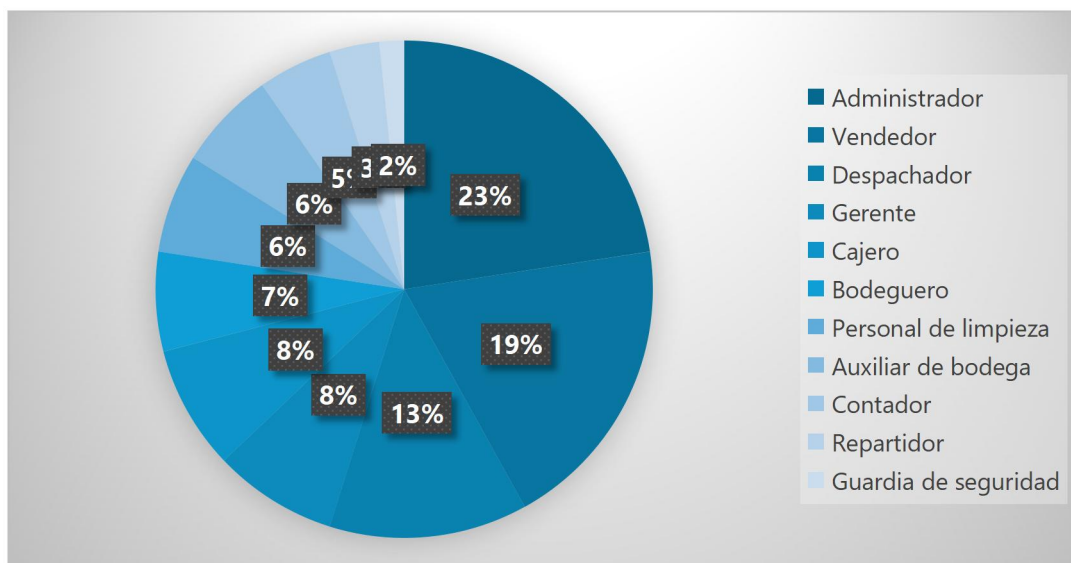


Gráfico 3 – Resultado obtenido (Cargo que desempeña)

Resultado obtenido: En relación con el cargo que desempeñan las personas encuestadas, se identificó que el puesto con mayor presencia corresponde a Administrador, con el 23% de participación, seguido de Vendedor con el 19% y Despachador con el 13%. También se reportaron cargos como Gerente (8%), Cajero (8%), Bodeguero (7%), Personal de limpieza (6%), Auxiliar de bodega (6%), Contador (5%), Repartidor (3%) y Guardia de seguridad (2%).

Estos hallazgos contribuyen a evidenciar que en las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen se presentan variadas funciones laborales, en las cuales se encuentran los cargos con mayor número de personal en la administración, servicio al cliente y manejo de productos, los cuales son esenciales para que este tipo de empresa pueda funcionar adecuadamente.

4. Tiempo trabajando en la ferretería

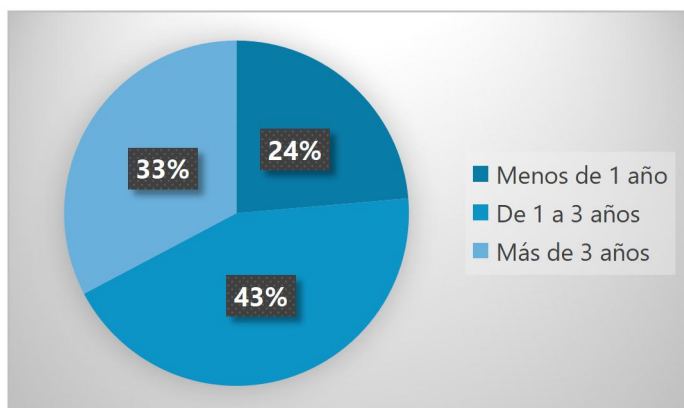


Gráfico 4 – Resultado obtenido (Tiempo trabajando en la ferretería)

Resultado obtenido: Con relación al tiempo laborado en la ferretería, se identificó al grupo mayoritario, con un 44% que representa a los encuestados con 1 a 3 años de trabajo. El 33% tiene más de 3 años de trabajo en la empresa y un 23% son colaboradores con menos de un año de trabajo.

De tal manera que estos resultados evidencian que un buen porcentaje del personal posee experiencia dentro del rubro del ferretero, lo que puede ayudar a asimilar los procedimientos internos y el realizar sus labores. Además, la presencia de trabajadores con menor tiempo de permanencia refleja la incorporación de nuevo personal dentro de las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen.

**Ítems para la evaluación de la Gestión del Talento Humano y el Clima Organizacional
mediante escala de Likert**

5. El proceso de selección del personal es adecuado en la ferretería

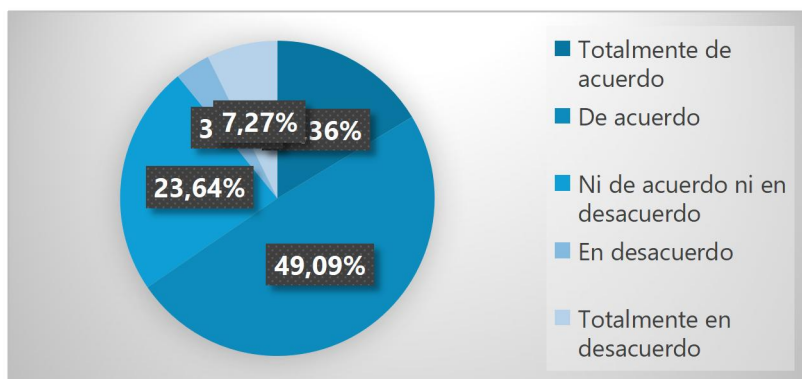


Gráfico 5 – Resultado obtenido (El proceso de selección)

Resultado obtenido: Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores tiene una percepción favorable sobre el proceso de selección del personal, ya que el 49,09 % manifestó estar de acuerdo y el 16,36 % totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 23,64 % mantuvo una posición neutral. En menor proporción, el 3,64 % indicó estar en desacuerdo y el 7,27 % totalmente en desacuerdo. Estos resultados permiten observar que, en general, el proceso de selección es considerado adecuado por los trabajadores, aunque existe un grupo que mantiene una percepción neutral o desfavorable, lo que evidencia la posibilidad de fortalecer este proceso.

6. El personal contratado cumple con el perfil del puesto

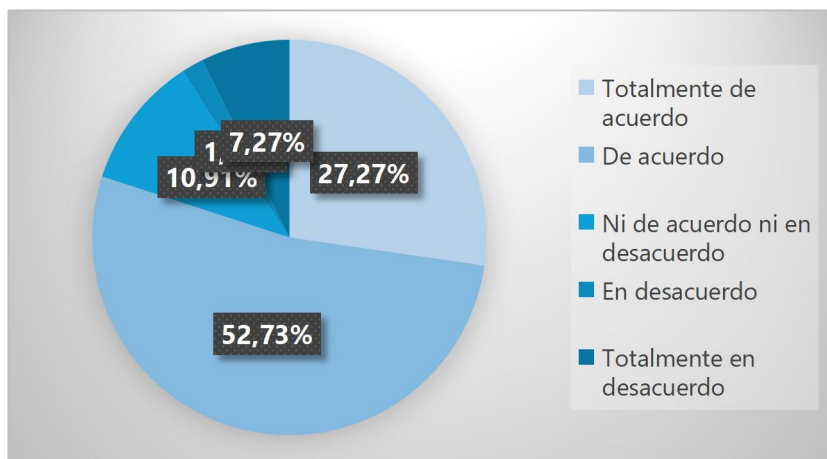


Gráfico 6 – Resultado obtenido (El personal contratado)

Resultado obtenido: Los resultados muestran que el 80,00 % de las personas encuestadas mantiene una percepción favorable respecto a que el personal contratado cumple con el perfil del puesto, ya que el 52,73 % manifestó estar de acuerdo y el 27,27 % totalmente de acuerdo. Por otra parte, el 10,91 % presentó una posición neutral. En cuanto a las respuestas desfavorables, el 1,82 % manifestó estar en desacuerdo y el 7,27 % totalmente en desacuerdo.

Estos resultados permiten observar que la mayoría de los colaboradores considera que el personal contratado reúne las características necesarias para desempeñar las funciones correspondientes al puesto. Sin embargo, las respuestas neutrales y desfavorables muestran que todavía existen aspectos que pueden ser fortalecidos dentro del proceso de selección.

7. Recibo capacitaciones que mejoran mi desempeño laboral

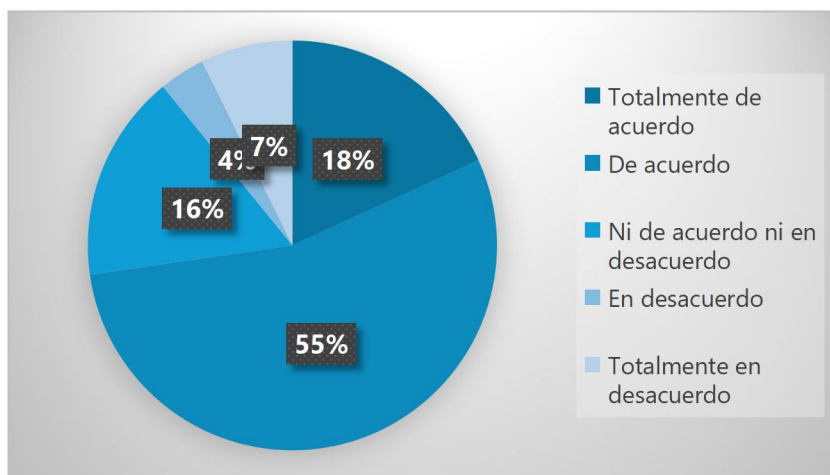


Gráfico 7 – Resultado obtenido (Recibo capacitaciones que mejoran mi desempeño laboral)

Resultado obtenido: Los resultados muestran que el 73% de las personas encuestadas tienen una percepción favorable respecto a que reciben capacitaciones que mejoran su desempeño laboral, debido a que el 55% manifestó estar de acuerdo y el 18% totalmente de acuerdo. Mientras tanto, el 16% dijo que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo y un porcentaje menor dio opiniones negativas, del 7% que declaró estar en desacuerdo y un 4% que está muy en desacuerdo.

Estos resultados muestran que la mayoría de los colaboradores considera que las capacitaciones que les brinda la organización les permite fortalecer sus conocimientos, habilidades y competencias para que puedan realizar de forma más eficiente sus actividades. No obstante, la existencia de respuestas neutrales y desfavorables refleja la necesidad de fortalecer los programas de capacitación, adaptándolos a las necesidades del personal y garantizando su aplicación práctica en el puesto de trabajo, con el fin de incrementar la satisfacción de los colaboradores y mejorar el desempeño organizacional.

8. La empresa promueve el desarrollo de mis habilidades

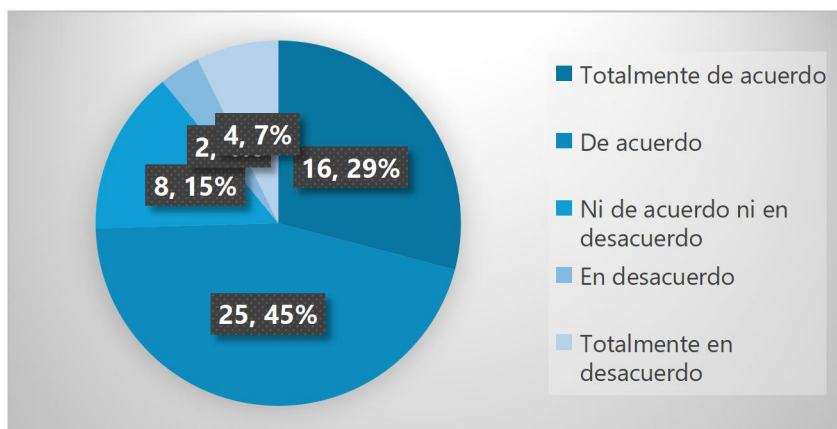


Gráfico 8 – Resultado obtenido (La empresa promueve el desarrollo de mis habilidades)

Resultado obtenido: Los resultados muestran que el 74% de las personas encuestadas tienen una percepción favorable respecto a que la empresa promueve el desarrollo de sus habilidades, debido a que el 45% manifestó estar de acuerdo y el 29% totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 15% mostró una posición neutra al responder "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", y un porcentaje más pequeño tuvo una percepción negativa, siendo el 7% quienes estaban en desacuerdo y el 4% totalmente en desacuerdo.

Estos resultados nos permiten evidenciar que la mayoría de los colaboradores, consideran que la empresa incentiva el desarrollo de sus conocimientos, competencias y capacidades a través de acciones dirigidas a su crecimiento profesional. No obstante, la presencia de respuestas neutrales y desfavorables refleja la importancia de continuar implementando estrategias de desarrollo del talento humano, como programas de capacitación, planes de carrera y oportunidades de aprendizaje continuo, con el fin de potenciar las habilidades del personal y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

9. Me siento motivado en mi lugar de trabajo

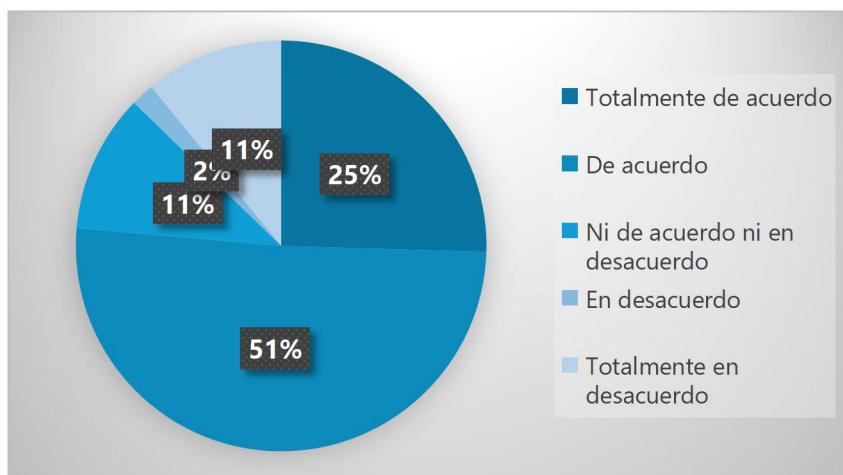


Gráfico 9 – Resultado obtenido (Me siento motivado en mi lugar de trabajo)

Resultado obtenido: Los resultados muestran que el 76% de las personas encuestadas tienen una percepción favorable respecto a sentirse motivadas en su lugar de trabajo, debido a que el 51% manifestó estar de acuerdo y el 25% totalmente de acuerdo. Mientras tanto, el 11% manifestó una postura neutral respondiendo "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", y hubo un número inferior de personas con opinión negativa, en la que el 2% estaba en desacuerdo y el 11% totalmente en desacuerdo.

Estos resultados muestran que la mayoría de los empleados está motivada para llevar a cabo su trabajo y esto probablemente repercute en un mayor compromiso, productividad y satisfacción en el mismo. Sin embargo, la presencia de respuestas neutrales y desfavorables pone de manifiesto la necesidad de fortalecer las estrategias de motivación, reconocimiento e incentivos, promoviendo un ambiente laboral más participativo y favorable que contribuya al bienestar del personal y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

10. La empresa reconoce mi esfuerzo laboral

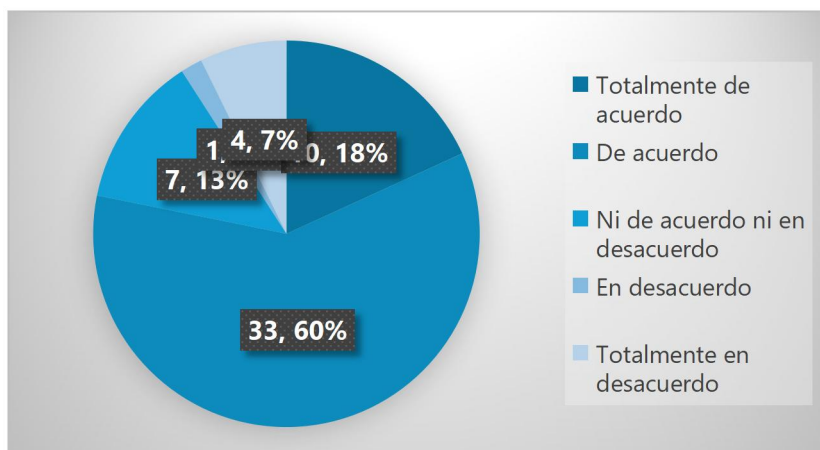


Gráfico 10 – Resultado obtenido (La empresa reconoce mi esfuerzo)

Resultado obtenido: Los resultados muestran que el 78% de las personas encuestadas tienen una percepción favorable respecto a que la empresa reconoce su esfuerzo laboral, debido a que el 60% manifestó estar de acuerdo y el 18% totalmente de acuerdo. Mientras tanto, el 13% adoptó una postura neutral ante la pregunta "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" y tan solo un porcentaje menor mostró una opinión negativa, con un 7% que había desacuerdo y un 2% completamente desacuerdo.

Los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores opinan que la empresa valora y reconoce la dedicación que aplican en sus trabajos, lo que contribuye para su motivación, el compromiso y la satisfacción laboral. No obstante, la existencia de respuestas neutrales y desfavorables sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de reconocimiento, mediante incentivos, retroalimentación positiva y programas que premien el desempeño, con el propósito de incrementar el sentido de pertenencia y el compromiso de los colaboradores con la organización.

11. La evaluación de desempeño es justa y clara

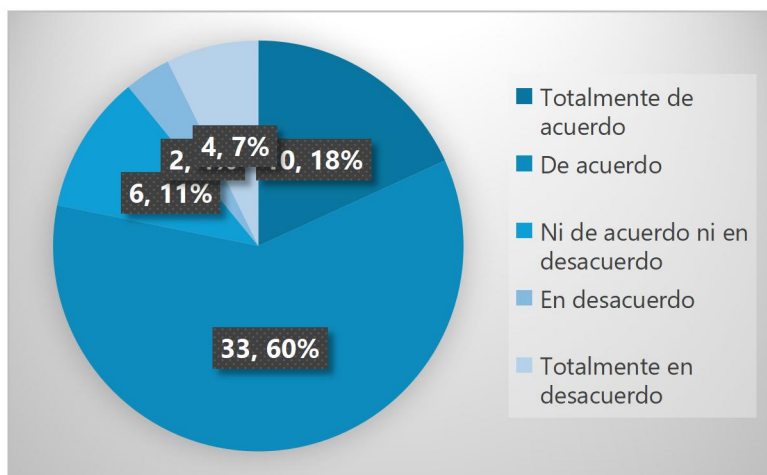


Gráfico 11 – Resultado obtenido (La evaluación de desempeño es justa)

Resultado obtenido: Los resultados muestran que el 78% de las personas encuestadas tienen una percepción favorable respecto a que la evaluación de desempeño es justa y clara, debido a que el 60% manifestó estar de acuerdo y el 18% totalmente de acuerdo. Mientras que un 11% se mostró neutral al contestar "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" y una minoría manifestó tener una opinión negativa sobre el tema, con un 7% en desacuerdo y un 4% totalmente en desacuerdo.

Estos resultados permiten concluir que la mayoría de los colaboradores piensa que la evaluación del desempeño se lleva a cabo objetivamente, sin oscurantismo y bajo criterios claros, lo que genera confianza en el personal y apoya su crecimiento profesional. Sin embargo, la presencia de respuestas neutrales y desfavorables pone de manifiesto la importancia de seguir fortaleciendo los mecanismos de evaluación mediante una mejor comunicación de los criterios utilizados, retroalimentación constante y procesos imparciales, con el propósito de incrementar la percepción de equidad y contribuir a un mejor desempeño organizacional.

12. Recibo retroalimentación sobre mi trabajo

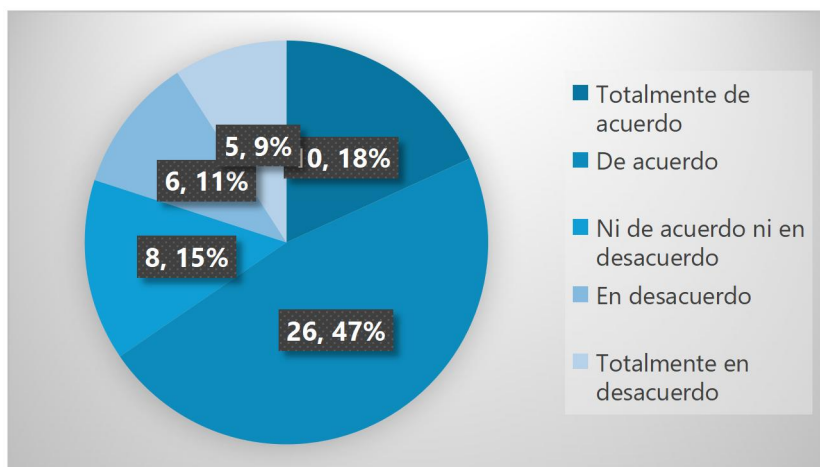


Gráfico 12 – Resultado obtenido (Recibo retroalimentación)

Resultado obtenido: Los resultados muestran que el 65% de las personas encuestadas tienen una percepción favorable respecto a que reciben retroalimentación sobre su trabajo, debido a que el 47% manifestó estar de acuerdo y el 18% totalmente de acuerdo. Mientras que el 15% respondió de forma neutral con "No estoy de acuerdo ni en desacuerdo", y hubo una minoría con percepción negativa, un 11% estaba en desacuerdo y un 9% totalmente en desacuerdo.

Con estos resultados se puede comprobar que la gran mayoría de empleados piensa que la empresa le proporciona información sobre su desempeño, lo que ayuda a descubrir sus puntos fuertes, áreas de mejora y desarrollo de sus competencias laborales. Sin embargo, la presencia de respuestas neutrales y desfavorables refleja la necesidad de fortalecer los procesos de comunicación y seguimiento del desempeño, promoviendo una retroalimentación más frecuente, clara y constructiva que favorezca el crecimiento profesional de los colaboradores y el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

13. La comunicación interna es clara y eficiente

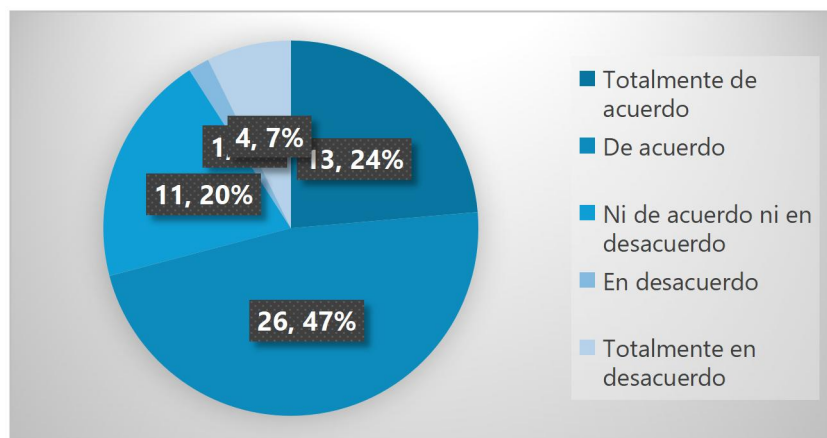


Gráfico 13 – Resultado obtenido (La comunicación interna es clara)

Resultado obtenido: Los resultados muestran que el 71% de las personas encuestadas tienen una percepción favorable respecto a que la comunicación interna es clara y eficiente, debido a que el 47% manifestó estar de acuerdo y el 24% totalmente de acuerdo. Si bien un 20% respondió "Ni de acuerdo ni en desacuerdo" en una posición neutral, una minoría le fue desfavorable, evidenciándose con un 7% que se encontraba en desacuerdo y un 2% en total desacuerdo.

Estos resultados muestran que la mayor parte de los colaboradores considera que la comunicación interna en la institución se realiza correctamente, que contribuye a informar, coordinar sus actividades y a llevar a cabo sus funciones laborales. Sin embargo, la presencia de respuestas neutrales y desfavorables pone de manifiesto la necesidad de fortalecer los canales de comunicación interna, promoviendo una información más oportuna, clara y bidireccional, con el fin de mejorar la integración del personal, reducir posibles inconvenientes en la comunicación y contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

14. Existe buena comunicación entre jefes y trabajadores

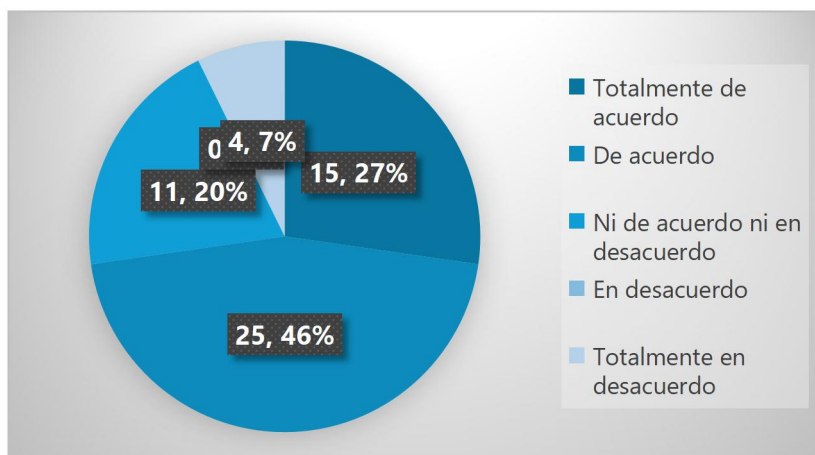


Gráfico 14 – Resultado obtenido (Existe buena comunicación entre jefes y trabajadores)

Resultado obtenido: Los resultados muestran que el 73% de las personas encuestadas tienen una percepción favorable respecto a que existe una buena comunicación entre jefes y trabajadores, debido a que el 46% manifestó estar de acuerdo y el 27% totalmente de acuerdo. En contraste, el 20% manifestó una postura neutral con un "No estoy ni de acuerdo ni en desacuerdo" y un porcentaje ínfimo tuvo una percepción negativa, el 7% dijo estar en desacuerdo y un 0% totalmente en desacuerdo.

Con estos resultados se puede evidenciar que la mayor parte de los colaboradores de la organización, consideraron que la comunicación desde la dirección hacia el personal se realiza de forma adecuada, lo que permite una mejor coordinación de actividades, la confianza y el trabajo en equipo. No obstante, la existencia de respuestas neutrales y desfavorables evidencia la necesidad de fortalecer los canales de comunicación y promover espacios de diálogo, participación y retroalimentación, con el propósito de mejorar las relaciones laborales, prevenir conflictos y fortalecer el clima organizacional.

15. Las relaciones entre compañeros son respetuosas

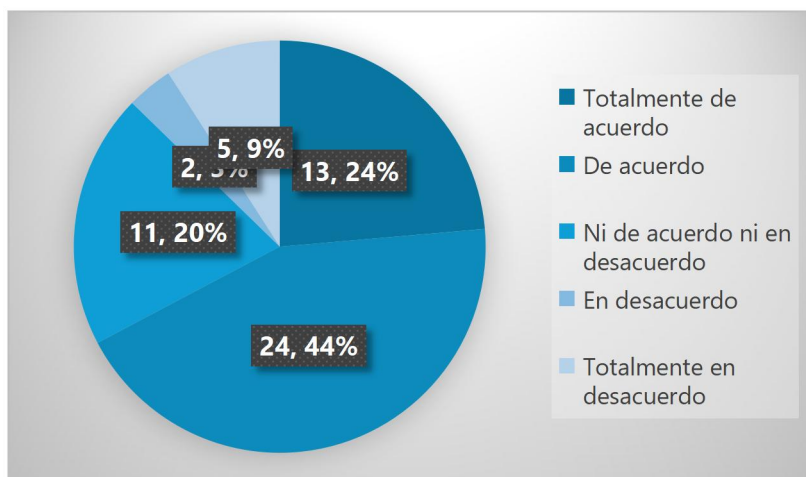


Gráfico 15 – Resultado obtenido (Existe buena relación entre compañeros de trabajo)

Resultado obtenido: Los resultados muestran que el 67% de las personas encuestadas tienen una percepción favorable respecto a que las relaciones entre compañeros son respetuosas, debido a que el 43% manifestó estar de acuerdo y el 24% totalmente de acuerdo. En cambio, un 20% expresó una opinión neutral al seleccionar “Ni de acuerdo ni en desacuerdo” y en menor medida mostró una opinión negativa, donde un 4% afirmó que no estaba de acuerdo y un 9% estaba totalmente en desacuerdo.

Estos resultados dejan ver que prácticamente todos los colaboradores piensan que existe un ambiente de respeto y cordialidad entre compañeros, lo que les permite colaborar, trabajar en equipo y contar con un ambiente laboral favorable. Sin embargo, la presencia de respuestas neutrales y desfavorables refleja la necesidad de fortalecer las relaciones interpersonales mediante estrategias que promuevan la comunicación, el respeto mutuo, la resolución adecuada de conflictos y actividades de integración, con el propósito de consolidar un ambiente laboral más armonioso y productivo.

16. Existe un buen ambiente laboral en la ferretería

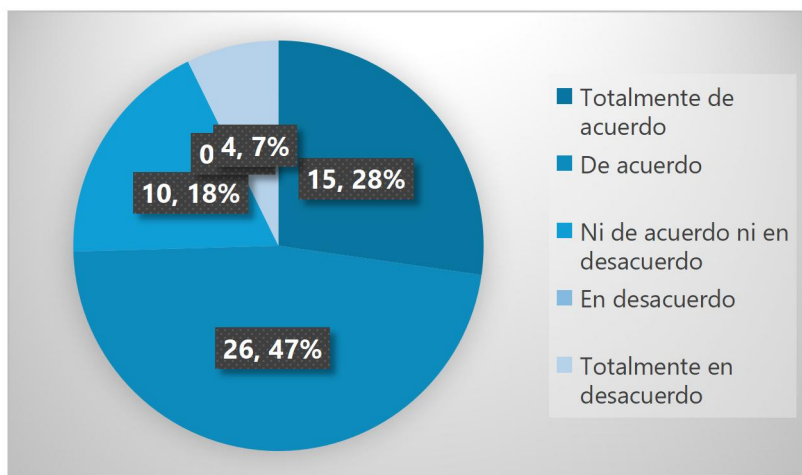


Gráfico 16 – Resultado obtenido (Existe un buen ambiente laboral en la ferretería)

Resultado obtenido: Los resultados muestran que el 75% de las personas encuestadas tienen una percepción favorable respecto a que existe un buen ambiente laboral en la ferretería, debido a que el 47% manifestó estar de acuerdo y el 28% totalmente de acuerdo. Además, el 18% mostró una opinión neutral respondiendo "ni de acuerdo ni en desacuerdo", en tanto que una minoría tenía una percepción negativa, con un 7% de disconformes y un 0% de totalmente en desacuerdo.

Con ello se logra evidenciar que la mayoría de los colaboradores piensan que la ferretería tiene un buen ambiente laboral donde se trabaja con buenas relaciones, apoyo, y un ambiente que motiva al trabajador. No obstante, la presencia de respuestas neutrales y desfavorables evidencia la importancia de continuar fortaleciendo el clima organizacional mediante acciones que promuevan la integración, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y el reconocimiento del desempeño, con el propósito de incrementar la satisfacción de los colaboradores y mejorar el desempeño de la organización.

17. Las condiciones físicas del trabajo son adecuadas

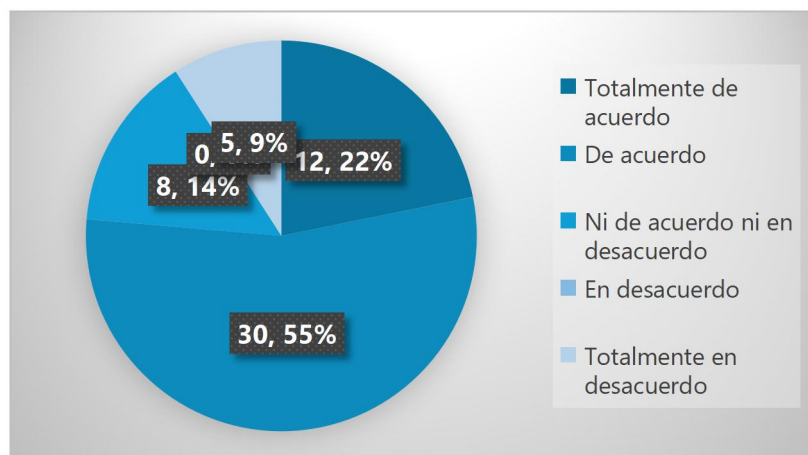


Gráfico 17 – Resultado obtenido (Las condiciones físicas del trabajo son adecuadas)

Resultado obtenido: Los resultados muestran que el 77% de las personas encuestadas tienen una percepción favorable respecto a que las condiciones físicas del trabajo son adecuadas, debido a que el 55% manifestó estar de acuerdo y el 22% totalmente de acuerdo. Mientras tanto, el 14% dijo ser neutral y respondió a la opción "Ni de acuerdo ni en desacuerdo", y un porcentaje menor con una opinión negativa, que fue del 9% afirmando estar en desacuerdo y un 0% completamente en desacuerdo.

Con ello, se puede constatar que más de la mitad de los trabajadores opinan que las instalaciones, el espacio de trabajo y las condiciones físicas del local de ferretería se adecuan a la realización de sus tareas laborales, siendo éstas las que les permiten mayor comodidad, seguridad y rendimiento. Sin embargo, la existencia de respuestas neutrales y desfavorables pone de manifiesto la importancia de continuar mejorando las condiciones del entorno laboral, mediante el mantenimiento de las instalaciones, la adecuación de los espacios de trabajo y el fortalecimiento de las medidas de seguridad ocupacional, con el propósito de garantizar un ambiente de trabajo más seguro, eficiente y satisfactorio para todo el personal.

18. Dispongo de los materiales necesarios para trabajar

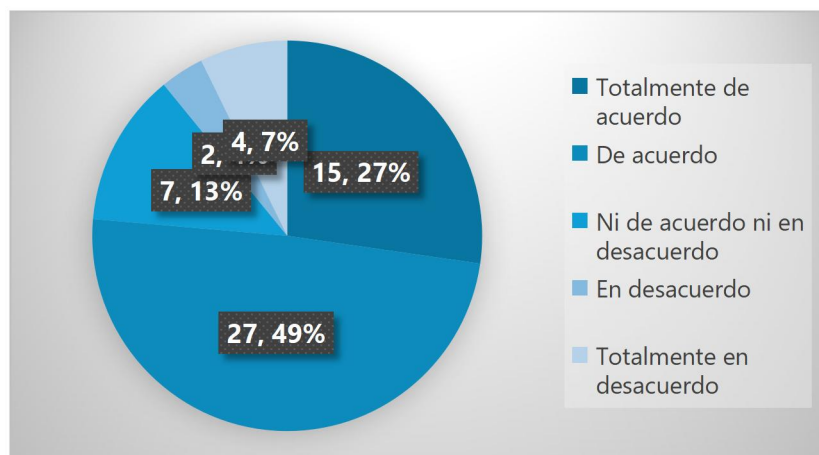


Gráfico 18 – Resultado obtenido (Dispongo de los materiales necesarios para trabajar)

Resultado obtenido: Los resultados muestran que el 76% de las personas encuestadas tienen una percepción favorable respecto a que disponen de los materiales necesarios para realizar su trabajo, debido a que el 49% manifestó estar de acuerdo y el 27% totalmente de acuerdo. El 13 % manifestó una opinión neutral al seleccionar la opción “Ni de acuerdo ni en desacuerdo”, mientras que una minoría tuvo una opinión negativa, siendo esta del 7% entre disconforme y totalmente en desacuerdo 4%.

Estos resultados muestran que la mayoría de los empleados creen que la empresa les da los materiales y suministros que necesitan para hacer bien su trabajo, y esto ayuda a aumentar la eficiencia, la productividad y la calidad del trabajo. Sin embargo, la presencia de respuestas neutrales y desfavorables refleja la necesidad de fortalecer la gestión de recursos y el abastecimiento de materiales, garantizando su disponibilidad oportuna y suficiente para que el personal pueda desarrollar sus actividades de manera eficiente y cumplir con los objetivos de la organización.

19. Me siento satisfecho con mi trabajo

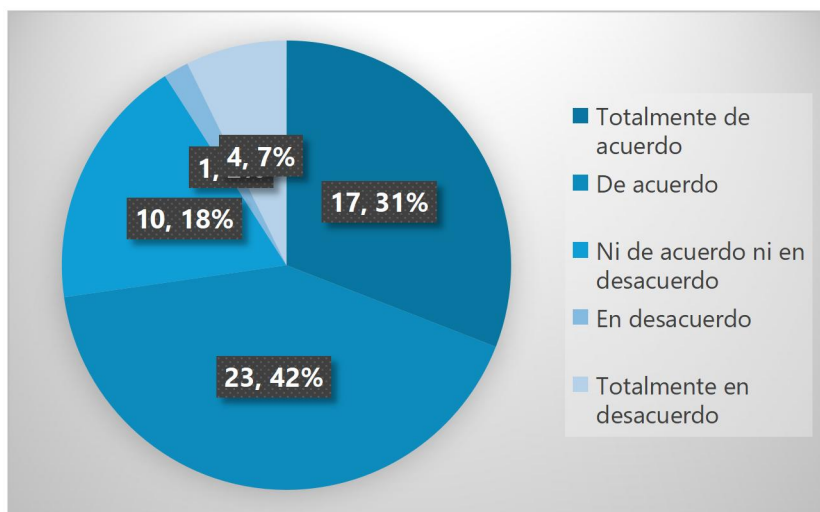


Gráfico 19 – Resultado obtenido (Me siento satisfecho con mi trabajo)

Resultado obtenido: Los resultados muestran que el 73% de las personas encuestadas tienen una percepción favorable respecto a sentirse satisfechas con su trabajo, debido a que el 42% manifestó estar de acuerdo y el 31% totalmente de acuerdo. En cambio, el 18 % expresó un punto de vista neutral con la respuesta "Ni estoy de acuerdo ni en desacuerdo", y un porcentaje menor manifestó tener una opinión negativa, ya que un 7 % estaba en desacuerdo y un 2 % totalmente en desacuerdo.

Dichos resultados permiten evidenciar que la mayor parte del personal colaborador se siente satisfecho con las actividades que realiza dentro de la organización y esto influye en el compromiso, motivación y desempeño laboral. Sin embargo, la existencia de respuestas neutrales y desfavorables refleja la necesidad de continuar fortaleciendo las estrategias orientadas al bienestar del personal, el reconocimiento del desempeño, las oportunidades de crecimiento y el mejoramiento del clima laboral, con el propósito de incrementar los niveles de satisfacción y contribuir al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

20. Recomendaría esta empresa como lugar de trabajo

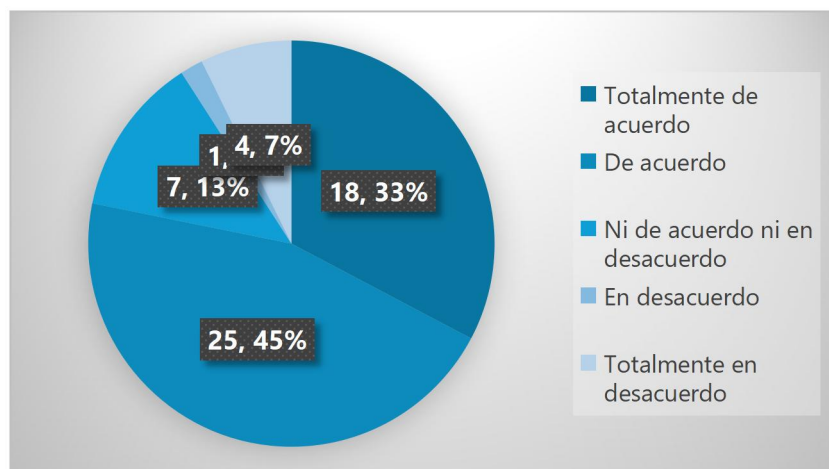


Gráfico 20 – Resultado obtenido (Recomendaría esta empresa como lugar de trabajo)

Resultado obtenido: Los resultados muestran que el 78% de las personas encuestadas recomendarían la empresa como lugar de trabajo, debido a que el 45% manifestó estar de acuerdo y el 33% totalmente de acuerdo. El 13% además manifestó una postura neutral al responder "Ni de acuerdo ni en desacuerdo". Por otra parte, un porcentaje inferior reportó una visión negativa, donde el 7% expresó desacuerdo y el 2% desacuerdo total.

Estos hallazgos nos permiten observar que la mayoría de los colaboradores perciben positivamente a la empresa y recomendarían la misma como un lugar para trabajar, lo que da indicios de un nivel favorable de satisfacción, compromiso y confianza hacia la organización. No obstante, la presencia de respuestas neutrales y negativas pone de manifiesto que es necesario seguir reforzando las estrategias de gestión del talento humano, clima organizacional, y desarrollo profesional, para aumentar el sentido de pertenencia de sus integrantes y fortalecer la imagen de la empresa como lugar para trabajar.

2.8 Población y Muestra

2.8.1 Población

Se define como población de estudio al conjunto de elementos, personas o unidades que tienen características en común y que se encuentran bajo estudio en una investigación. Su definición es esencial, ya que permite establecer hasta dónde se estudiarán los sujetos que facilitarán la información requerida para la investigación. La población de estudio comprende el conjunto de casos que cumplen con ciertas características predeterminadas por el investigador, lo que posibilita delimitar el universo sobre el cual se realizará la recolección y análisis de los datos (Manterola, 2017).

Para el desarrollo del presente proyecto, la población está integrada por las personas que forman parte de las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen, incluyendo a los propietarios, el personal administrativo y los colaboradores operativos que participan directamente en las labores internas de las mismas. Estos participantes constituyen informantes clave, ya que poseen conocimiento sobre los procesos relacionados con la gestión del talento humano y las condiciones del clima organizacional dentro de las ferreterías analizadas.

2.8.2 Muestra

La muestra representa una fracción de la población, seleccionada de manera que permita conocer aspectos particulares del fenómeno de estudio. Su definición permite obtener información de la población considerando las características y objetivos de la investigación. De acuerdo con (Manterola, 2017), la muestra es un conjunto seleccionado de la población a partir del cual se obtienen los datos necesarios para dar respuesta a los objetivos planteados en un

estudio. Una adecuada selección de la muestra permite obtener información pertinente de acuerdo con el contexto de la investigación.

En la presente investigación se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional, debido a que los participantes fueron seleccionados considerando criterios establecidos por el investigador, tales como su disponibilidad, relación directa con las actividades de la empresa y conocimiento sobre los procesos relacionados con la gestión del talento humano y el clima organizacional. Este tipo de muestreo permitió considerar a participantes que se encontraban al alcance del estudio y que cumplieran con las características necesarias para proporcionar información relevante.

La muestra estuvo integrada por 55 trabajadores de las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen, quienes fueron considerados de acuerdo con los criterios establecidos para la investigación. Se tomó en cuenta a colaboradores que desempeñan labores administrativas y operativas en las ferreterías estudiadas, debido a que cuentan con experiencia directa sobre las actividades laborales y pueden aportar información relacionada con la gestión del talento humano y la percepción del clima organizacional.

La utilización del muestreo no probabilístico permitió recopilar información directamente de los trabajadores que cumplieran con las características establecidas para el estudio, facilitando la descripción de las prácticas relacionadas con la gestión del talento humano y de las condiciones del clima organizacional en las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen.

2.9 Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos mediante las encuestas aplicadas a los 55 trabajadores de las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen, se organizaron las

respuestas de acuerdo con las preguntas establecidas en el cuestionario. Posteriormente, la información fue tabulada y presentada mediante tablas y gráficos, utilizando frecuencias y porcentajes para facilitar la interpretación de los resultados.

El análisis se realizó de manera descriptiva, considerando las respuestas obtenidas en cada uno de los ítems relacionados con la gestión del talento humano y el clima organizacional. Los resultados permitieron identificar las principales características, percepciones y aspectos que requieren fortalecimiento dentro de las MIPYMES ferreteras estudiadas.

De igual manera, la información obtenida mediante las entrevistas realizadas a los propietarios o administradores fue organizada e interpretada de forma cualitativa, considerando los aspectos relacionados con la selección del personal, capacitación, motivación, evaluación del desempeño, comunicación y ambiente laboral. Los resultados de ambas técnicas fueron utilizados como base para la elaboración de la propuesta.

CAPITULO III

3. Diseño de la propuesta

3.1 Título

Plan de fortalecimiento de la gestión del talento humano para mejorar el clima organizacional en las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen

3.2 Justificación

La presente propuesta surge como respuesta a las necesidades identificadas durante el desarrollo de la investigación sobre la gestión del talento humano y el clima organizacional en

las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen. Los resultados obtenidos permitieron reconocer aspectos que requieren fortalecimiento, principalmente en los procesos relacionados con la selección del personal, capacitación, evaluación del desempeño, reconocimiento laboral, comunicación y relaciones interpersonales.

A partir de estos resultados, se plantea un conjunto de estrategias orientadas a fortalecer la gestión del talento humano y favorecer condiciones adecuadas dentro del ambiente laboral. Las acciones propuestas buscan responder a las características y posibilidades de las MIPYMES ferreteras, considerando que este tipo de empresas requiere herramientas prácticas que puedan ser aplicadas de manera sencilla y progresiva.

La propuesta es relevante porque proporciona a propietarios y responsables de las ferreterías alternativas para mejorar la organización de los procesos relacionados con el personal. Asimismo, contempla acciones dirigidas a la capacitación, comunicación interna, motivación, reconocimiento y evaluación del desempeño, aspectos que pueden contribuir a fortalecer las relaciones laborales y la participación de los colaboradores.

Desde el punto de vista práctico, el plan busca ofrecer herramientas de fácil aplicación y adaptables a los recursos disponibles en cada establecimiento. De esta manera, las MIPYMES ferreteras podrán considerar las estrategias propuestas de acuerdo con sus necesidades y condiciones particulares, procurando fortalecer la gestión del talento humano y favorecer un clima organizacional adecuado.

3.3 Objetivos

3.3.1 Objetivo General

Elaborar un plan de fortalecimiento de la gestión del talento humano, encaminado a la mejora del clima organizacional en las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen, aplicando estrategias de capacitación, comunicación, motivación y reconocimiento laboral.

3.3.2 Objetivos Específicos

- Proponer estrategias que permitan mejorar los procesos de gestión del talento humano en las MIPYMES ferreteras.
- Diseñar un plan de capacitación que fortalezca las competencias y habilidades de los colaboradores.
- Organizar acciones de comunicación interna que faciliten la relación laboral entre propietarios y trabajadores.
- Desarrollar un plan de incentivos y motivación que contribuya a la satisfacción y compromiso del personal.
- Diseñar instrumentos básicos para la evaluación del desempeño laboral y el seguimiento de oportunidades de mejora.

3.4 Alcance

La presente propuesta está dirigida a los propietarios, encargados y trabajadores de las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen, con el propósito de proporcionar estrategias orientadas al fortalecimiento de la gestión del talento humano y al mejoramiento del clima organizacional.

El plan contempla acciones relacionadas con la capacitación, comunicación interna, motivación, reconocimiento laboral y evaluación del desempeño. Estas acciones podrán ser adaptadas de acuerdo con las características, recursos y necesidades particulares de cada ferretería.

La propuesta tiene un carácter práctico, debido a que plantea herramientas y actividades que pueden ser implementadas de manera progresiva, considerando las posibilidades de las MIPYMES. Su aplicación busca contribuir al fortalecimiento de las relaciones laborales, la comunicación y el compromiso de los colaboradores.

3.5 Base legal

La propuesta está fundamentada en la normativa ecuatoriana que regula los derechos laborales, la administración del talento humano y el bienestar de los trabajadores.

3.5.1 Constitución de República del Ecuador

La Constitución del Ecuador es la primera fuente jurídica que ampara los derechos laborales de los trabajadores y garantiza el ejercicio de estos con fines dignos y seguros. En su artículo 33 establece que el trabajo es un derecho y un deber social, además de una fuente de realización personal y de desarrollo económico, por lo que el Estado debe garantizar el respeto a la dignidad de las personas trabajadoras, una remuneración justa y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido. Asimismo, el artículo 326, numeral 5, dispone que toda persona tiene derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar. Estos principios respaldan la implementación de estrategias dirigidas al fortalecimiento de la gestión del talento humano, el mejoramiento del

clima organizacional y la satisfacción laboral dentro de las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

3.5.2 Código del Trabajo del Ecuador

El Código del Trabajo constituye la normativa que regula las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores en el Ecuador. Su objetivo es asegurar el respeto a los derechos laborales, igualdad de oportunidades, estabilidad en el empleo y cumplimiento de las obligaciones por ambas partes del contrato de trabajo. La cotidiana (Asamblea Nacional del Ecuador, 2005) demanda condiciones dignas de trabajo, jornadas laborales reglamentadas, salarios justos, capacitación, seguridad ocupacional y un ambiente de respeto en el seno de las instituciones. Estos factores son básicos para desarrollar una gestión eficaz de los recursos humanos, ya que facilitan la implantación de sistemas de selección, formación, evaluación del rendimiento y motivación dirigidos a la mejora de la productividad y del clima organizacional.

3.5.3 Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo

El Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo, expedido mediante el Decreto Ejecutivo No. 2393, que fije las condiciones mínimas a cumplir por los empleadores para la prevención de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. Su meta es proveer ambientes de trabajo seguros, saludables y apropiados, a través de la identificación, evaluación y control de los riesgos de trabajo. La (Presidencia de la República del Ecuador, 1986), favorecer la aplicación de medidas preventivas, programas de adiestramiento en seguridad industrial y actividades tendientes a conservar la integridad física y mental de los trabajadores. Este reglamento constituye uno de los principales

sustentos legales para desarrollar propuestas relacionadas con el mejoramiento del clima organizacional y las condiciones laborales dentro de las empresas.

3.6 Desarrollo de la propuesta

La presente propuesta consiste en el diseño e implementación de un Plan de fortalecimiento de la gestión del talento humano, orientado a mejorar el clima organizacional de las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen, provincia de Manabí. A partir de los resultados obtenidos en el trabajo de campo, se identificaron oportunidades de mejora en los procesos relacionados con el reclutamiento y selección del personal, capacitación, motivación, reconocimiento y evaluación del desempeño.

Una adecuada gestión del talento humano constituye un aspecto importante para el funcionamiento de una organización, debido a que permite organizar las actividades relacionadas con el personal y fortalecer aspectos como las competencias, la comunicación y las relaciones laborales. En este sentido, el plan diseñado está conformado por un conjunto de estrategias prácticas, de fácil aplicación y adaptables a los recursos disponibles en las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen, con la finalidad de fortalecer las capacidades de los colaboradores, mejorar las relaciones laborales y favorecer un clima organizacional participativo y adecuado.

Cada estrategia cuenta con un objetivo definido, actividades específicas, responsables, recursos requeridos y beneficios esperados. Esta estructura permitirá que las MIPYMES puedan considerar la aplicación de las estrategias de manera gradual, de acuerdo con sus características, necesidades y condiciones particulares.

Estrategia 1: Fortalecimiento del proceso de selección del personal

Objetivo

Mejorar el proceso de incorporación del personal mediante la aplicación de criterios técnicos que permitan seleccionar candidatos con las competencias, habilidades y actitudes requeridas para cada puesto de trabajo.

Justificación

La selección adecuada del talento humano permite reducir la rotación de personal, incrementar la productividad y favorecer la adaptación de los nuevos colaboradores a la cultura organizacional. El contratar a personas con el perfil adecuado reduce los errores operativos y mejora el desempeño institucional.

Actividades

- Elaborar perfiles y descripciones para cada puesto de trabajo.
- Establecer los requerimientos mínimos de formación y experiencia.
- Usar entrevistas estructuradas en los procesos selectivos.
- Valorar las competencias, habilidades y actitudes del aspirante.
- Comprobar referencias laborales antes de contratar.
- Hacer una inducción para ayudar al nuevo empleado a integrarse.

Recursos

- Manual de funciones.
- Formatos de entrevistas.
- Formularios de evaluación.
- Personal responsable del proceso de contratación.

Responsable

Gerente propietario o encargado de Talento Humano.

Beneficios esperados

- Incorporación de personal más competente.
- Disminución de la rotación laboral.
- Mayor adaptación al puesto de trabajo.
- Incremento de la productividad.

Estrategia 2: Programa de capacitación al personal**Objetivo**

Fortalecer los conocimientos, habilidades y competencias de los colaboradores mediante un programa permanente de capacitación.

Justificación

La formación es una inversión estratégica, capaz de influir en el rendimiento del personal, aumentar la productividad y la calidad del servicio al cliente.

Actividades

- Desarrollar un calendario anual de formación continua.
- Capacitar en atención y servicio al cliente.
- Entrenarse en el uso correcto de herramientas y productos de ferretería.
- Promover talleres de trabajo en equipo.
- Entrenarse en comunicación eficaz.

- Comprobar los conocimientos adquiridos.

Recursos

- Material didáctico.
- Sala de capacitación.
- Proyector.
- Manuales.
- Facilitadores internos o externos.

Responsable

Administrador o Gerente.

Beneficios esperados

- Mejor desempeño laboral.
- Mayor eficiencia.
- Disminución de errores.
- Mejor atención al cliente.
- Incremento de la productividad.

Estrategia 3: Mejoramiento de la comunicación interna

Objetivo

Fortalecer la comunicación organizacional para favorecer el trabajo colaborativo y mejorar las relaciones entre propietarios y colaboradores.

Justificación

Una comunicación eficaz permite coordinar las actividades, reduce los conflictos y aumenta el compromiso del personal con la organización.

Actividades

- Hacer reuniones laborales cada semana.
- Establecer canales de comunicación interna (grupos de WhatsApp o carteleras informativas), o bien mediante reuniones breves.
- Impulsar los espacios para recibir sugerencias.
- Implementar un sistema de retroalimentación continua.
- Dar a conocer los objetivos y metas de la empresa.

Recursos

- Sala de reuniones.
- Computadora.
- Teléfono móvil.
- Material informativo.

Responsable

Gerente y supervisores.

Beneficios esperados

- Mejor ambiente laboral.
- Mayor integración.

- Reducción de conflictos.
- Mejor coordinación entre departamentos.

Estrategia 4: Motivación y reconocimiento laboral

Objetivo

Incrementar la satisfacción, el compromiso y el sentido de pertenencia de los colaboradores mediante acciones permanentes de motivación y reconocimiento.

Justificación

El reconocimiento oportuno incrementa la motivación, fortalece el compromiso organizacional y mejora el desempeño de los trabajadores.

Actividades

- Reconocer públicamente el buen desempeño.
- Entregar certificados de reconocimiento.
- Implementar incentivos no económicos.
- Celebrar el cumplimiento de metas.
- Organizar actividades de integración.

Recursos

- Certificados.
- Material de oficina.
- Espacio para reuniones.

- Presupuesto para incentivos.

Responsable

Gerente.

Beneficios esperados

- Más compromiso con el trabajo.
- Motivación creciente.
- Menor ausentismo.
- Buen clima organizacional.

Estrategia 5: Evaluación del rendimiento y retroalimentación**Objetivo**

Realizar evaluaciones periódicas del desempeño de los colaboradores para detectar fortalezas y áreas de oportunidad y definir planes de desarrollo.

Justificación

La evaluación del desempeño es un instrumento de gestión para medir resultados, incidir en el desarrollo de competencias y en consecuencia potenciar la carrera profesional del recurso humano.

Actividades

- Elaborar formatos de evaluación.
- Aplicar evaluaciones semestrales.
- Analizar resultados obtenidos.

- Brindar retroalimentación individual.
- Establecer compromisos de mejora.
- Dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos.

Recursos

- Formularios de evaluación.
- Computadora.
- Base de datos.
- Indicadores de desempeño.

Responsable

Administrador y Gerente.

Beneficios esperados

- Incremento del rendimiento laboral.
- Desarrollo profesional del personal.
- Mejora constante.
- Fortalecimiento del ambiente organizacional.
- Mayor alcance en las metas institucionales.

Conclusiones

La investigación permitió determinar que la gestión del talento humano mantiene una relación favorable con el clima organizacional de las MIPYMES ferreteras del cantón El Carmen. Los procesos relacionados con la selección, capacitación, comunicación, motivación, reconocimiento y evaluación del desempeño forman parte de las condiciones que influyen en la satisfacción, compromiso y desempeño de los colaboradores.

Mediante el diagnóstico realizado se identificó que los trabajadores mantienen, en términos generales, una percepción positiva sobre el ambiente laboral de las ferreterías estudiadas. Sin embargo, la presencia de respuestas neutrales y desfavorables demuestra que todavía existen aspectos que pueden ser fortalecidos para alcanzar mejores condiciones de trabajo y una mayor satisfacción del personal.

Las entrevistas realizadas a propietarios y administradores permitieron evidenciar que varias de las prácticas relacionadas con la gestión del talento humano se desarrollan de manera práctica y de acuerdo con las necesidades de cada negocio. En particular, los procesos de selección, capacitación y evaluación del desempeño no siempre cuentan con procedimientos formalizados, lo que representa una oportunidad de mejora para las MIPYMES estudiadas.

Entre los principales aspectos que requieren fortalecimiento se encuentran la retroalimentación del desempeño, el reconocimiento al esfuerzo de los trabajadores, la motivación y los mecanismos de comunicación interna. Aunque existe una percepción favorable en diferentes aspectos del clima organizacional, estas áreas pueden ser atendidas para fortalecer el compromiso, las relaciones interpersonales y el sentido de pertenencia de los colaboradores.

La propuesta desarrollada responde a las necesidades identificadas durante el diagnóstico y constituye una alternativa práctica para fortalecer la gestión del talento humano. El plan contempla cinco estrategias dirigidas a mejorar la selección del personal, capacitación, comunicación interna, motivación y reconocimiento, así como la evaluación del desempeño y la retroalimentación.

La aplicación progresiva de las estrategias propuestas puede contribuir a fortalecer las relaciones laborales, mejorar el desempeño de los colaboradores y mantener un clima organizacional más participativo. Además, las acciones planteadas pueden adaptarse a los recursos y características de cada MIPYME ferretera, permitiendo que su implementación sea acorde con la realidad de cada establecimiento.

Recomendaciones

Implementar de manera progresiva el Plan de fortalecimiento de la gestión del talento humano propuesto en esta investigación, considerando las características, recursos y necesidades particulares de cada MIPYME ferretera del cantón El Carmen.

Formalizar los procesos de reclutamiento y selección mediante la elaboración de perfiles de puestos, definición de requisitos básicos, entrevistas estructuradas y valoración de las competencias necesarias para cada cargo. Esto permitirá contar con criterios más claros al momento de incorporar nuevos colaboradores.

Establecer programas periódicos de capacitación que incluyan temas relacionados con atención al cliente, conocimiento de productos y herramientas, trabajo en equipo y comunicación efectiva. La capacitación debe desarrollarse de acuerdo con las necesidades que presenten los trabajadores y con las actividades que realizan diariamente.

Fortalecer la comunicación interna mediante reuniones periódicas, canales de comunicación accesibles y espacios donde los colaboradores puedan expresar sugerencias, inquietudes o propuestas de mejora. Estas acciones pueden facilitar la coordinación de las actividades y contribuir a disminuir posibles conflictos dentro del ambiente laboral.

Implementar acciones permanentes de motivación y reconocimiento laboral, considerando alternativas económicas y no económicas que permitan valorar el esfuerzo y cumplimiento de los trabajadores. También se recomienda realizar actividades de integración que fortalezcan la confianza, el respeto, el compañerismo y el sentido de pertenencia.

Aplicar evaluaciones periódicas del desempeño acompañadas de una retroalimentación clara y constructiva. Los resultados obtenidos pueden utilizarse para identificar fortalezas,

detectar necesidades de mejora y establecer compromisos de desarrollo que permitan dar seguimiento al desempeño de los colaboradores.

Dar seguimiento a las estrategias implementadas mediante revisiones periódicas que permitan conocer sus resultados y realizar los ajustes necesarios. De esta manera, las MIPYMES ferreteras podrán mantener un proceso de mejora continua en la gestión del talento humano y en las condiciones del clima organizacional.

Bibliografías

Aguirre Castillo, D. A. (2024). Un enfoque colectivo para potenciar el desarrollo profesional y satisfacción laboral de los trabajadores en las MIPYMES: Evaluación y

- retroalimentación al personal de MIPYMES.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10249965>
- Alba Marrugo, M. A. (2022).
<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/8176>
- Angeles-Cabrera, M. E.-R.-A.-D. (2025). Comunicación interna, clima organizacional y desempeño laboral en las organizaciones: una revisión sistemática. *Zenodo*.
<https://zenodo.org/records/18055080>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2005). *Código del Trabajo*.
<https://www.trabajo.gob.ec/direccion-de-seguridad-en-el-trabajo-y-prevencion-de-riesgos-laborales/>
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2010). *Ley Orgánica del Servicio Público (LOSEP)*.
<https://www.trabajo.gob.ec/direccion-de-seguridad-en-el-trabajo-y-prevencion-de-riesgos-laborales>
- Ayala, N. M. (2022). Reclutamiento y selección del talento humano.
<https://www.infometrica.org/index.php/ssh/es/article/view/186>
- Barbosa Moreno, A. M. (2020). *Metodología de la investigación: Métodos y técnicas*. Grupo Editorial Patria.
<https://books.google.com.ec/books?id=e5otEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Becerra-Bizarrón, M. E.-M. (2022). Factores del clima organizacional en la industria hotelera de Puerto Vallarta, Jalisco. *Investigación Y Ciencia De La Universidad Autónoma De Aguascalientes*, 85. <https://doi.org/https://doi.org/10.33064/iycuaa2022853184>
- Blanco, C. (2024). *Métodos de investigación cuantitativa en ciencias sociales y comunicación*. Editorial Brujas. https://www.sancristoballibros.com/libro/encuesta-y-estadistica_7895
- Carrión Cabrera, A. N. (2026). *Las competencias laborales y su impacto en el desempeño laboral en las empresas ecuatorianas*. <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/11875?ut>
- Chafloque, B. (2023). *SCIENDO*. Relación entre el clima laboral y desempeño en los colaboradores de una empresa de seguridad. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/es/article/view/5579>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Asamblea Nacional*. <https://www.asambleanacional.gob.ec/es>
- Crespo Crespo, W. &. (2022). Factores de clima organizacional en una institución de educación superior en Cuenca, Ecuador. <https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.95.703>
- García Guerra, J. I. (2024). Evaluación del desempeño del talento humano por competencias, estrategia para mejorar la productividad laboral. <https://doi.org/https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/n1/384>
- Intriago Vásquez, M. R. (2022). *Estrategias para mejora al subsistema de reclutamiento y selección basado en competencias laborales*. <https://alfapublicaciones.com/index.php/alfapublicaciones/article/view/265>

Laura Díaz-Bravo, U. T.-G.-H.-R. (2013). *Departamento de Investigación en Educación Médica*.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009

Llanos Encalada, M. &. (2024). *Revista Científica Sapientia Technological*. La comunicación interna, clave para el desarrollo organizacional de empresas del sector industrial manufacturero ecuatoriano.

<https://sapientiatechnological.aitec.edu.ec/index.php/rst/article/view/107>

Lloor-Carvajal, C.-A. &. (2023). *MQRInvestigar*. La gestión del talento humano: factor clave en el desarrollo organizacional de los Gobiernos Autónomos Descentralizados de la provincia de Manabí (Ecuador).

<https://www.investigarmqr.com/ojs/index.php/mqr/article/view/803>

Manterola, T. O. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>

Mendoza Pillajo, O. M. (2023). Retención del personal: estrategias para fomentar el compromiso y lealtad de los trabajadores a través de incentivos y oportunidades de desarrollo.

<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.14809/6339>

Moreira Ponce, &. P. (2024). Selección de personal basada en la gestión de talento humano del gobierno municipal Santa Ana. *UNESUM-Ciencias*.

<https://revistas.unesum.edu.ec/index.php/unesumciencias/article/view/848>

Olivera Cuadra, H. G. (2022). La gestión del clima organizacional: una necesidad impostergable en las instituciones de salud. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/445/4454071012/>

Pantoja-Kauffmann, G. (Ed.). (2019). *Gestión del talento humano en las organizaciones*, 87.

<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2441>

Presidencia de la República del Ecuador. (1986). *Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo*.

<https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/DECRETO-EJECUTIVO-2393->

[REGLAMENTO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-DE-LOS-TRABAJADORES](https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2024/01/DECRETO-EJECUTIVO-2393-REGLAMENTO-DE-SEGURIDAD-Y-SALUD-DE-LOS-TRABAJADORES)

Ramírez-Torres, W. E. (2023). *Innova*. Análisis de la gestión del talento humano en el contexto empresarial actual: una revisión bibliográfica.

<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/2234>

Saltos García, P. B. (2025). *Revista Venezolana de Gerencia*. Gestión de talento humano y desempeño organizacional: análisis de dimensiones esenciales.

<https://produccioncientifica.luz.edu.ve/index.php/rvg/article/view/44803/53554>

Santander-Salmon. (2023). *Revista científica*. Zambos.

<https://revistaczambos.utelvtsd.edu.ec/index.php/home/article/view/38>

Segredo-Pérez, A. M. (2017). *Horizonte sanitario*. Comunicación organizacional como dimensión necesaria para medir el clima en las organizaciones en salud pública.

<https://revistahorizonte.ujat.mx/horizonte/en/article/view/1256?articlesBySame>

Silva-Giraldo, C. A.-M.-M. (Ed.). (2021). El talento humano, una perspectiva desde la gerencia en las mipymes.

<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2814>

Torres, D. R. (2022). Gestión de la comunicación y su relación con el clima organizacional.

Facultad de Ciencias, Tecnologías y Artes - Universidad Nacional de Pilar.

https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3376

Torres-Pérez, B. V.-V. (2024). Relación del feedback en el desempeño laboral en una empresa

constructora. <https://doi.org/https://doi.org/10.53732/rccsociales/e601106>

Valladolid, J. W. (2025). Clima organizacional y desempeño laboral de los docentes de la

Universidad Nacional de Loja, Ecuador.

<https://www.redalyc.org/journal/6955/695580042005/>

Verdugo, C. (2024). Zenodo. <https://zenodo.org/records/14051865>

Zúñiga Ricaurte, S. H. (2023). Análisis del reclutamiento y selección de personal en empresas

multinacionales del Distrito Metropolitano de Quito. *Revista Política y Ciencias Administrativas.*

https://www.researchgate.net/publication/380011957_Analisis_del_reclutamiento_y_seleccion_de_personal_en_empresas_multinacionales_del_Distrito_Metropolitano_de_Quito?

Anexos

Anexos A. Resumen de respuestas de entrevistas

Entrevista 1

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Vicente Paz
Nombre de la ferretería	Ferretería “FERREPAZ”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	La contratación se realiza principalmente mediante recomendaciones de personas conocidas o trabajadores que ya tienen experiencia en el área. Cuando necesitamos personal buscamos personas responsables y con disponibilidad de tiempo.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Se toma en cuenta la experiencia, responsabilidad, facilidad para atender a los clientes y conocimientos básicos sobre materiales de construcción.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, la capacitación se realiza de manera práctica dentro del negocio, enseñándoles sobre los productos, atención al cliente y manejo de inventarios.
¿Qué estrategias se utilizan para motivar a los trabajadores?	Se reconoce el esfuerzo del trabajador, se les brinda confianza y en ocasiones se entregan incentivos económicos cuando tienen un buen desempeño.
¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?	Se evalúa observando cómo realizan sus actividades, la atención que brindan y el cumplimiento de sus responsabilidades.
¿Cómo es la comunicación interna en la ferretería?	La comunicación es directa, tratamos de conversar diariamente para solucionar

	cualquier inconveniente.
¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores?	Existe compañerismo y apoyo entre ellos, aunque siempre pueden presentarse pequeñas diferencias.
¿Cómo describe el ambiente laboral?	Es un ambiente tranquilo, familiar y basado en el respeto.
¿Qué aspectos deberían mejorar en el clima laboral?	Sería importante implementar más actividades de integración y capacitaciones.
¿Qué nivel de satisfacción tienen los trabajadores?	Considero que tienen un buen nivel de satisfacción porque existe estabilidad y un trato adecuado.

Tabla 1

Entrevista 2

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	José Muñoz
Nombre de la ferretería	Ferretería “MAITE”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	Normalmente publicamos la necesidad de personal y recibimos solicitudes de personas interesadas.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Buscamos personas con experiencia, buena actitud, responsabilidad y capacidad para trabajar bajo presión.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, se les explica el funcionamiento de la empresa y reciben orientación sobre los productos que manejamos.
¿Qué estrategias se utilizan para motivar a los trabajadores?	Tratamos de mantener un buen trato, escuchar sus opiniones y reconocer su trabajo.
¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?	Mediante la observación diaria, cumplimiento de horarios y satisfacción de

	los clientes.
¿Cómo es la comunicación interna en la ferretería?	Es buena porque mantenemos una comunicación constante con todos los empleados.
¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores?	Son buenas, existe colaboración cuando hay bastante trabajo.
¿Cómo describe el ambiente laboral?	Un ambiente positivo donde todos conocen sus funciones.
¿Qué aspectos deberían mejorar en el clima laboral?	Mejorar la organización de algunas actividades y fortalecer el trabajo en equipo.
¿Qué nivel de satisfacción tienen los trabajadores?	La mayoría se muestra conforme con las condiciones laborales.

Tabla 2

Entrevista 3

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Wilther Basurto
Nombre de la ferretería	Ferretería “KM 40”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	La mayoría de los trabajadores han ingresado por recomendación de otros empleados o conocidos.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Principalmente la honestidad, responsabilidad y experiencia en ventas.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, reciben capacitación sobre nuevos productos y formas adecuadas de atender al cliente.
¿Qué estrategias se utilizan para motivar a los trabajadores?	Se les brinda reconocimiento cuando cumplen sus metas y se mantiene un ambiente de confianza.
¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?	Revisando sus ventas, atención al cliente y cumplimiento de tareas.

¿Cómo es la comunicación interna en la ferretería?	Es abierta, los trabajadores pueden expresar sus opiniones.
¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores?	Son buenas, existe respeto entre compañeros.
¿Cómo describe el ambiente laboral?	Como un ambiente familiar y estable.
¿Qué aspectos deberían mejorar en el clima laboral?	Crear más espacios de convivencia entre empleados.
¿Qué nivel de satisfacción tienen los trabajadores?	Es alto porque tienen un trabajo estable.

Tabla 3

Entrevista 4

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Celina Hernández
Nombre de la ferretería	Ferretería “FERRETODO N°2”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	La contratación se realiza cuando existe una necesidad de personal. Primero se revisan las referencias del candidato y luego se realiza una conversación para conocer su experiencia.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Se considera principalmente la responsabilidad, la experiencia en ventas, el trato al cliente y la disposición para aprender.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, la capacitación se realiza mediante la práctica diaria y explicando el uso de los productos que comercializamos.
¿Cuáles son las estrategias para motivar a los empleados?	Mantenerse en buena onda con ellos, valorar ese esfuerzo y ofrecerles un lugar seguro.
¿Cómo se mide el rendimiento de un empleado?	Se considera el grado de la ejecución de las tareas, la puntualidad, la atención cliente y la forma en que se trabaja en equipo.

¿Cómo se realiza la comunicación entre los empleados de la ferretería?	Es directa y simple, se habla de cualquier problema cara a cara para encontrar una solución.
¿Cuál es la relación entre los trabajadores?	Hay una relación de cortesía, sin embargo, siempre se quiere que haya más cooperación de todos.
¿Cómo describiría el ambiente laboral?	Es un ambiente tranquilo, de respeto y responsabilidad.
¿En qué se debería mejorar para fomentar un mejor clima laboral?	Mejorar en la planificación de actividades y hacer más reuniones para tomar sugerencias.
¿Cómo son de satisfechos los trabajadores?	Creo que están contentos porque tienen estabilidad y buen trato laboral.

Tabla 4

Entrevista 5

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Byron Sabando
Nombre de la ferretería	Ferretería “FERSAB”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	Generalmente contratamos personas recomendadas o que llegan a dejar sus hojas de vida cuando necesitamos cubrir un puesto.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	La experiencia, la responsabilidad y principalmente que tengan buena actitud para atender a los clientes.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, se les enseña sobre los materiales, precios, ubicación de productos y atención adecuada al cliente.
¿Qué estrategias se utilizan para motivar a los trabajadores?	Se reconoce el trabajo bien realizado y se mantiene una comunicación cercana con ellos.
¿Cómo se evalúa el desempeño del	Observando diariamente su trabajo y

personal?	revisando la satisfacción de los clientes.
¿Cómo es la comunicación interna en la ferretería?	Es buena porque intentamos que todos estén informados de lo que se está haciendo.
¿Cómo es la relación entre los empleados?	Hay compañerismo y ayuda sobre todo cuando hay más trabajo.
¿Cómo es el ambiente laboral?	Todo el mundo sabe lo que tiene que hacer, y es un buen ambiente.
¿En qué debería mejorar el clima laboral?	La formación se debería reforzar, y hacer segunda unión.
¿Qué nivel de satisfacción tienen los empleados?	Tienen una satisfacción aceptable porque se sienten parte de la empresa.

Tabla 5

Entrevista 6

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Glenda Mendoza
Nombre de la ferretería	Ferretería “IKER”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	Se realiza mediante entrevistas personales donde conocemos la experiencia y disponibilidad del candidato.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Tomamos en cuenta la honestidad, compromiso, experiencia y capacidad para trabajar con clientes.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, básicamente con enseñanza exponencial y acompañamiento en los primeros días de entrada en oficina.
¿Qué prácticas aplican para motivar a sus trabajadores?	Son reconocidos verbalmente, reciben apoyo y formación para aprender nuevas funciones.
¿Cómo se monitorea el desempeño del personal?	Mediante objetivos, responsabilidad y atención a los clientes.
¿Cómo es la comunicación entre ustedes	Es permanente, tratamos de ir aclarando todo

en la ferretería?	por medio del diálogo.
¿Podría describir cómo es la relación entre los empleados?	Muy buenas, hay respeto y ayuda mutua.
¿Cómo describiría usted el ambiente de trabajo?	Es un ambiente tranquilo y confiable.
¿Qué cosas harías para mejorar en el ambiente laboral?	Más capacitaciones y cambios en algunos procedimientos internos.
¿Qué opinión tienen sus empleados sobre su nivel de satisfacción?	Y la mayoría se nota que están comprometidos y que están contentos.

Tabla 6

Entrevista 7

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Yuri Chavarría
Nombre de la ferretería	Ferretería “ACEFERR D' SEPA JR”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	La contratación se realiza tomando en cuenta recomendaciones y entrevistas para conocer mejor al trabajador.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Se busca que tengan experiencia, responsabilidad y buena disposición para trabajar.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, reciben orientación sobre productos, ventas y atención al consumidor.
¿Qué estrategias se utilizan para motivar a los trabajadores?	Se incentiva mediante reconocimientos y un trato respetuoso.
¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?	Se analiza la responsabilidad, cumplimiento de tareas y relación con los clientes.
¿Cómo es la comunicación interna en la ferretería?	Existe comunicación directa entre el dueño y los trabajadores.
¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores?	Son positivas, se ayudan cuando es necesario.

¿Cómo describe el ambiente laboral?	Como un ambiente familiar y organizado.
¿Qué aspectos deberían mejorar en el clima laboral?	Mejorar los espacios de diálogo y planificación.
¿Qué nivel de satisfacción tienen los trabajadores?	Tienen un nivel de satisfacción bueno debido a la estabilidad laboral.

Tabla 7

Entrevista 8

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Sandra Sánchez
Nombre de la ferretería	Ferretería “CENTRO FERRETERO EL CARMEN”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	La contratación se realiza cuando se requiere cubrir una vacante. Generalmente se revisan referencias personales y se realiza una entrevista para conocer las capacidades del aspirante.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Se considera la experiencia en el área, la responsabilidad, la honestidad y la capacidad para relacionarse con los clientes.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, se capacita principalmente mediante la práctica, explicando los productos, procesos de venta y formas adecuadas de atender al cliente.
¿Qué estrategias se utilizan para motivar a los trabajadores?	Se procura mantener un ambiente agradable, reconocer el esfuerzo de los empleados y escuchar sus opiniones.
¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?	Se evalúa observando el cumplimiento de sus actividades, la atención al cliente y la responsabilidad en el trabajo.
¿Cómo es la comunicación interna en la	La comunicación es directa, porque al ser

ferretería?	una empresa pequeña podemos conversar diariamente con los trabajadores.
¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores?	Son buenas, existe respeto y colaboración entre compañeros.
¿Cómo describe el ambiente laboral?	Es un ambiente tranquilo, donde buscamos que todos se sientan cómodos trabajando.
¿Qué aspectos deberían mejorar en el clima laboral?	Se podría mejorar la organización de reuniones y actividades que permitan fortalecer la integración del personal.
¿Qué nivel de satisfacción tienen los trabajadores?	Considero que tienen un nivel satisfactorio porque existe estabilidad y buena relación entre todos.

Tabla 8

Entrevista 9

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Marcos Rivadeneira
Nombre de la ferretería	Ferretería “4 DE DICIEMBRE”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	Normalmente se contrata personal por recomendación de conocidos o mediante personas que dejan sus solicitudes de empleo.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Se analiza principalmente la experiencia, la actitud, la responsabilidad y las ganas de aprender.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, aunque no contamos con programas formales, se realiza capacitación interna sobre productos, ventas y atención al cliente.
¿Qué estrategias se utilizan para motivar a los trabajadores?	Se les brinda confianza, se reconoce su trabajo y se procura mantener una buena relación laboral.
¿Cómo se evalúa el desempeño del	La evaluación se realiza mediante la

personal?	observación del trabajo diario, cumplimiento de horarios y responsabilidad.
¿Cómo es la comunicación interna en la ferretería?	Es adecuada, tratamos de mantener una comunicación abierta para evitar problemas.
¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores?	En general son buenas, aunque en ocasiones pueden existir diferencias por la forma de realizar algunas actividades.
¿Cómo describe el ambiente laboral?	Es un ambiente estable, con respeto entre todos los integrantes de la empresa.
¿Qué aspectos deberían mejorar en el clima laboral?	Sería importante implementar capacitaciones externas y actividades de motivación para los empleados.
¿Qué nivel de satisfacción tienen los trabajadores?	Pienso que tienen un nivel medio-alto de satisfacción porque valoran la estabilidad del empleo.

Tabla 9

Entrevista 10

Preguntas	Respuestas
Nombre y Apellido	Richard Zambrano
Nombre de la ferretería	Ferretería “KANINA JR”
¿Cómo se realiza la contratación del personal en la ferretería?	La contratación se realiza de acuerdo con las necesidades del negocio. Primero se entrevista al candidato y luego se analiza si cumple con el perfil requerido.
¿Qué criterios se utilizan para seleccionar al personal?	Buscamos personas responsables, honestas, con buena atención al cliente y disposición para trabajar en equipo.
¿Se capacita al personal? ¿De qué manera?	Sí, se realiza capacitación sobre el manejo de productos, inventarios y atención al consumidor mediante la experiencia diaria.

¿Qué estrategias se utilizan para motivar a los trabajadores?	Se reconoce el esfuerzo, se brinda apoyo cuando tienen dificultades y se mantiene un trato respetuoso.
¿Cómo se evalúa el desempeño del personal?	Se revisa la calidad del trabajo, la responsabilidad, la puntualidad y la satisfacción de los clientes.
¿Cómo es la comunicación interna en la ferretería?	Es buena porque existe confianza para expresar ideas o inconvenientes.
¿Cómo son las relaciones entre los trabajadores?	Existe una buena relación, los trabajadores se apoyan y colaboran entre ellos.
¿Cómo describe el ambiente laboral?	Como un ambiente familiar, donde buscamos que todos trabajen con tranquilidad.
¿Qué aspectos deberían mejorar en el clima laboral?	Fortalecer la capacitación del personal y establecer más actividades para mejorar la integración.
¿Qué nivel de satisfacción tienen los trabajadores?	Considero que el nivel de satisfacción es alto porque se sienten valorados dentro de la empresa.

Tabla 10

Anexos B. Resumen de respuestas de encuestas

Encuestas

Edad

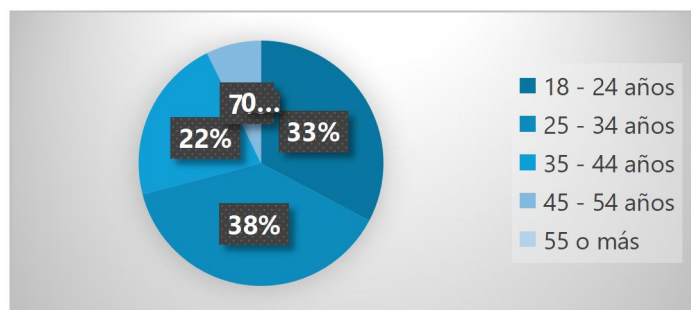


Gráfico 1

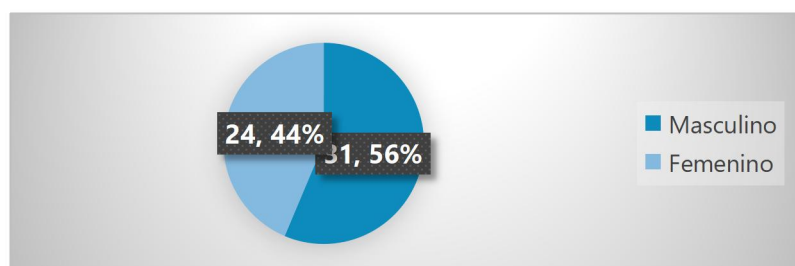
Genero

Gráfico 2

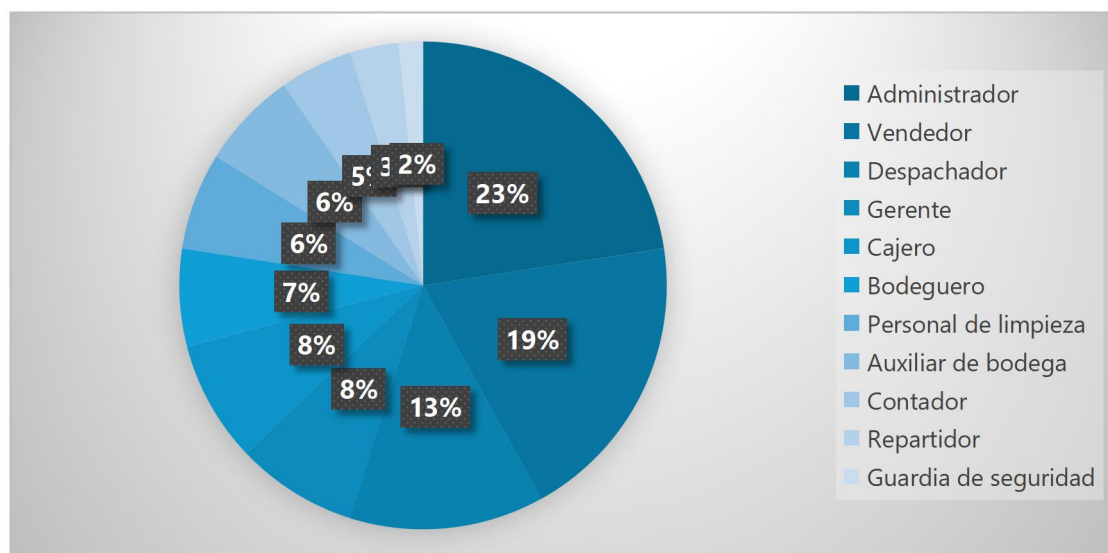
Cargo que desempeña

Gráfico 3

Tiempo de trabajo en la ferretería

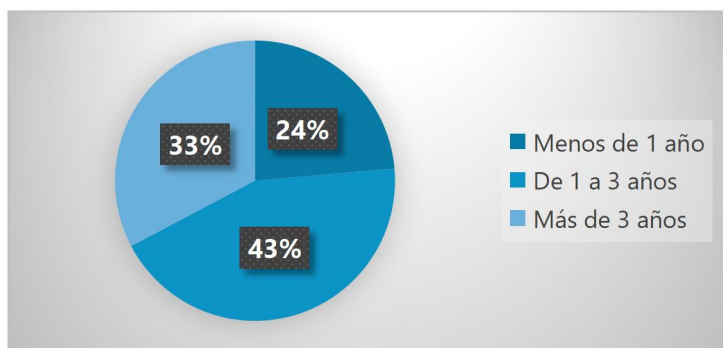
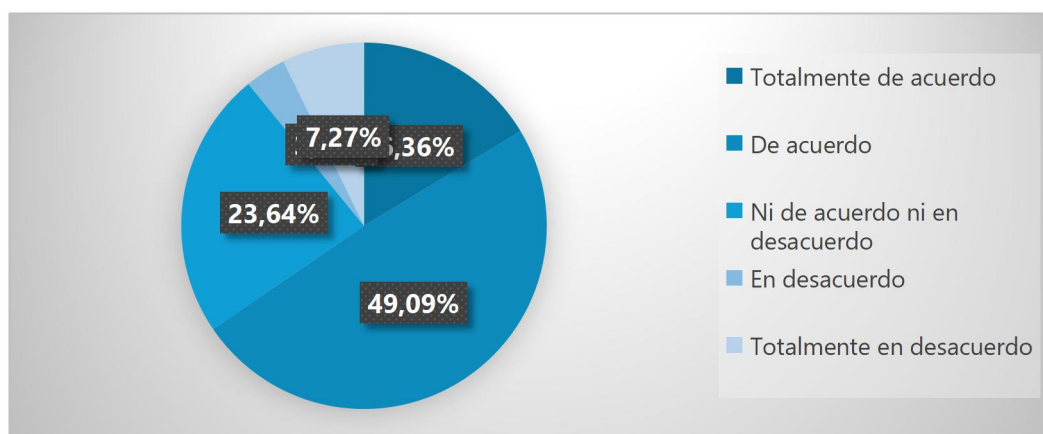


Gráfico 4

**Ítems para la evaluación de la Gestión del Talento Humano y el Clima Organizacional
mediante escala de Likert**



El proceso de selección del personal es adecuado en la ferretería

Gráfico 5

El personal contratado cumple con el perfil del puesto

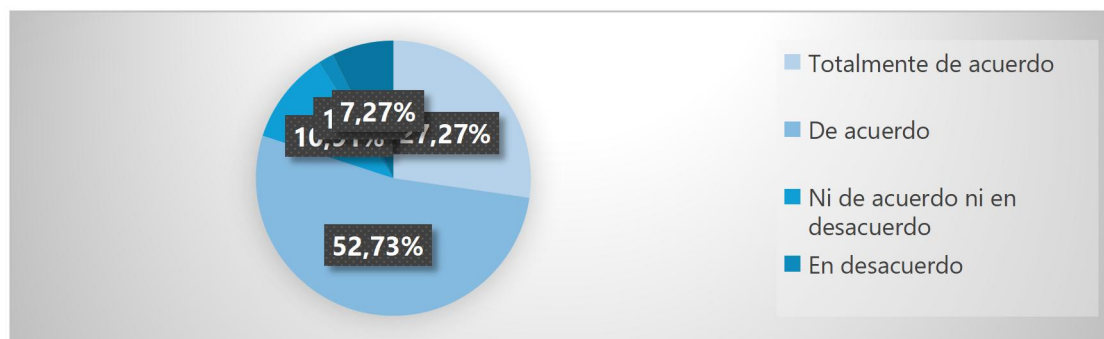


Gráfico 6

Recibo capacitaciones que mejoran mi desempeño laboral

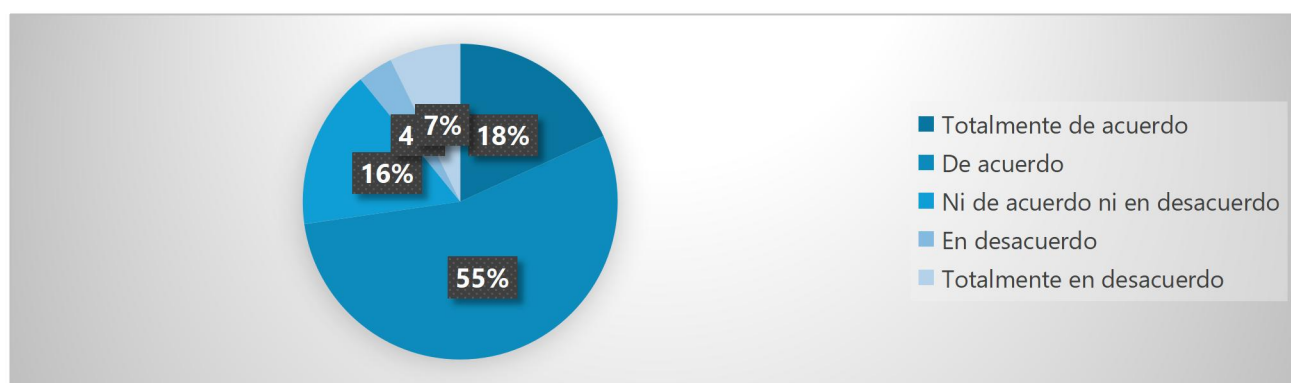


Gráfico 7

La empresa promueve el desarrollo de mis habilidades

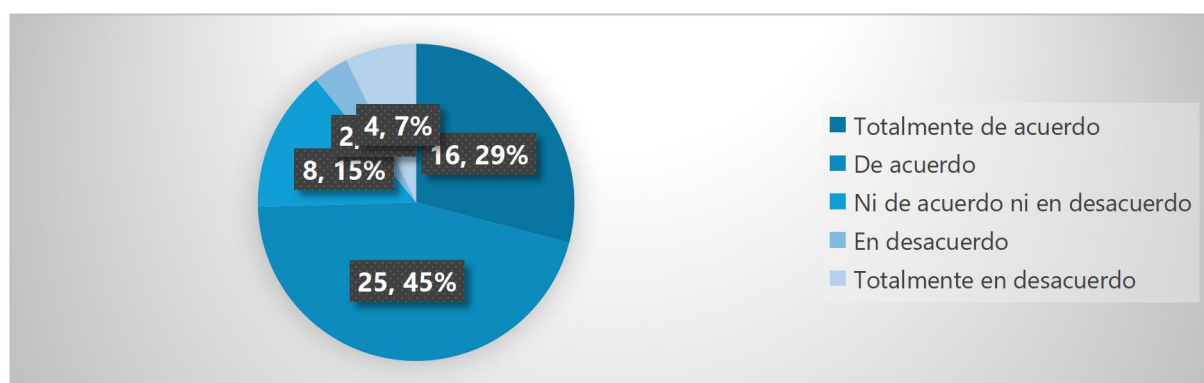


Gráfico 8

Me siento motivado en mi lugar de trabajo

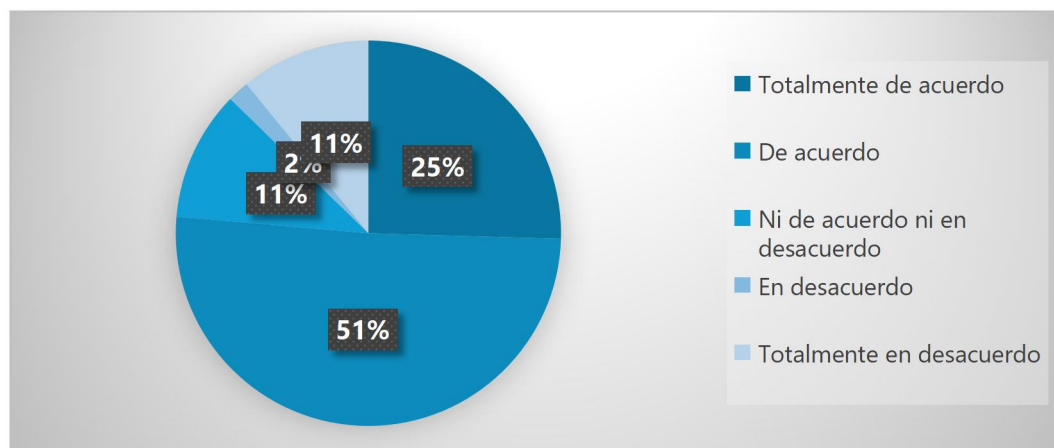


Gráfico 9

La empresa reconoce mi esfuerzo laboral

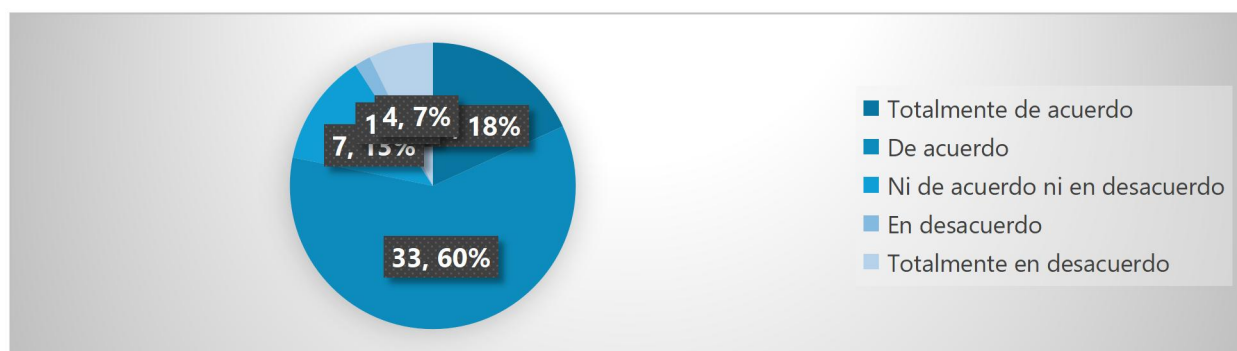


Gráfico 10

La evaluación de desempeño es justa y clara

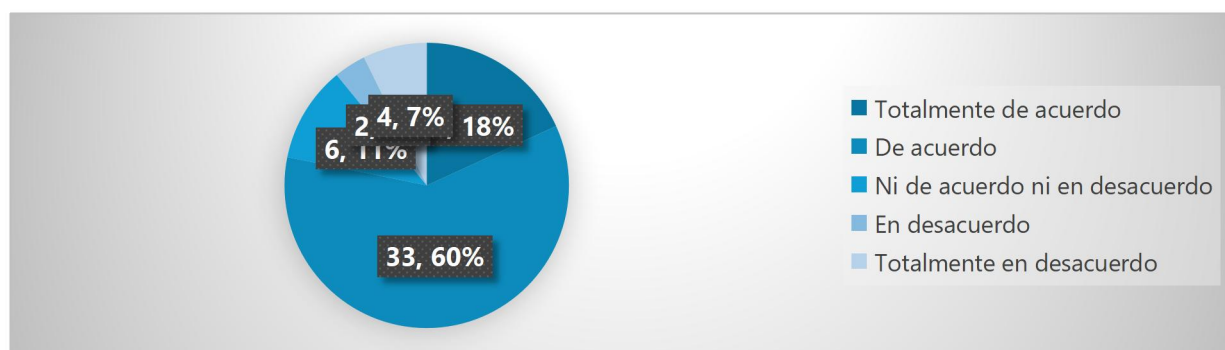


Gráfico 11

Recibo retroalimentación sobre mi trabajo

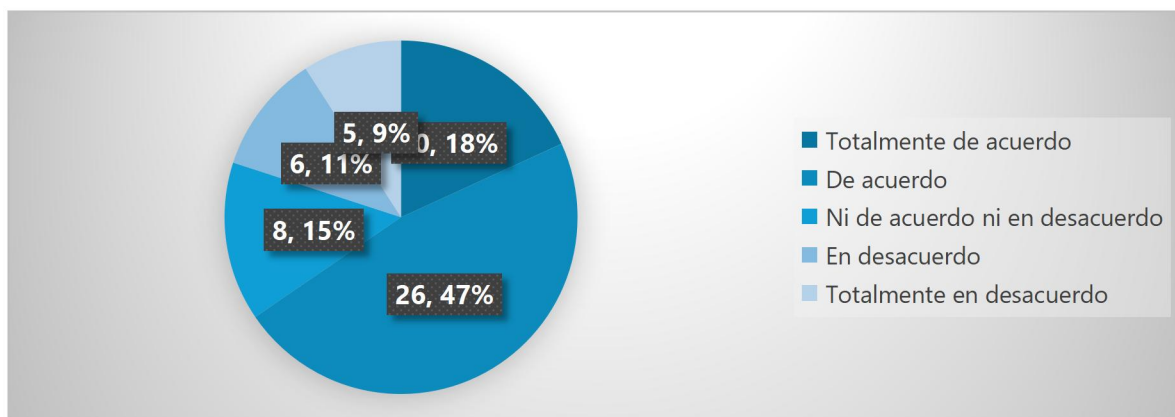


Gráfico 12

La comunicación interna es clara y eficiente

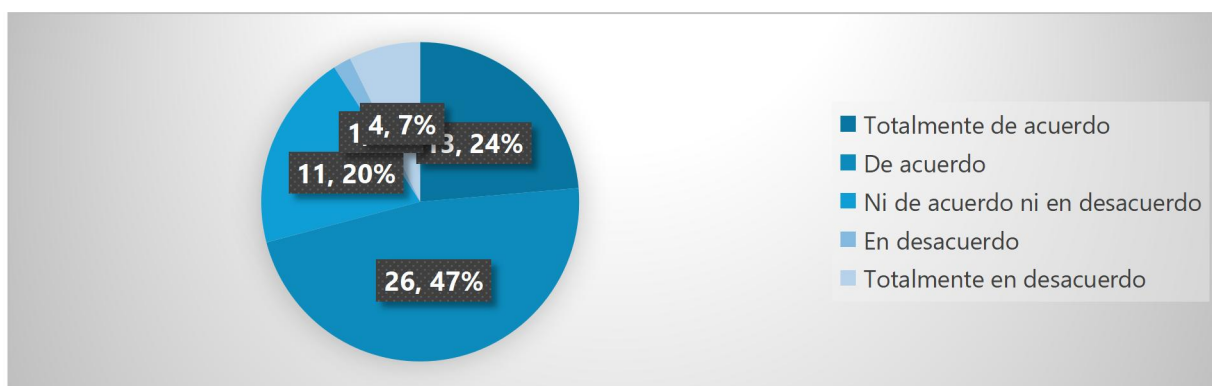


Gráfico 13

Existe buena comunicación entre jefes y trabajadores

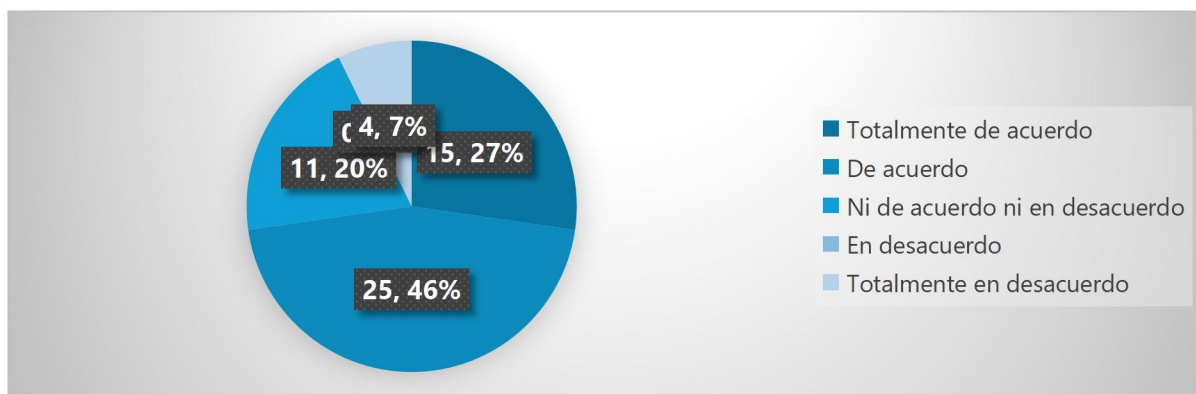


Gráfico 14

Las relaciones entre compañeros son respetuosas

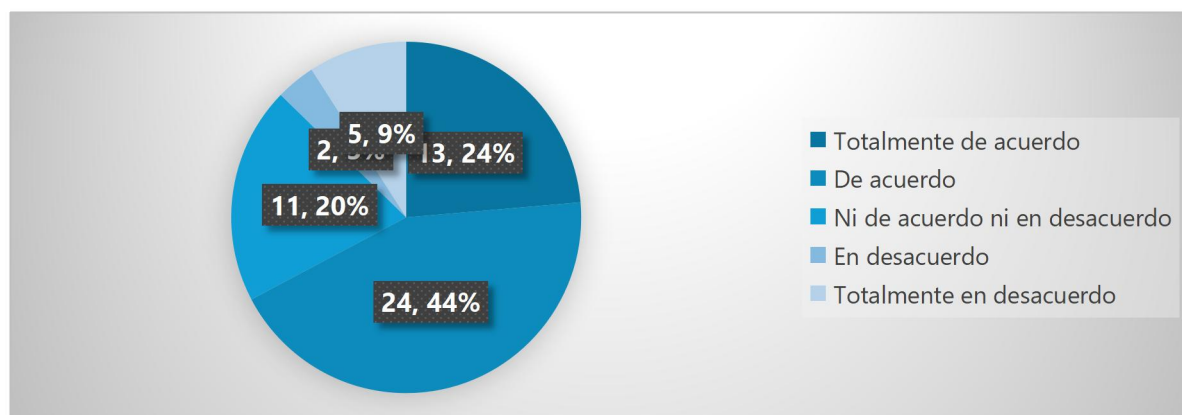


Gráfico 15

Existe un buen ambiente laboral en la ferretería

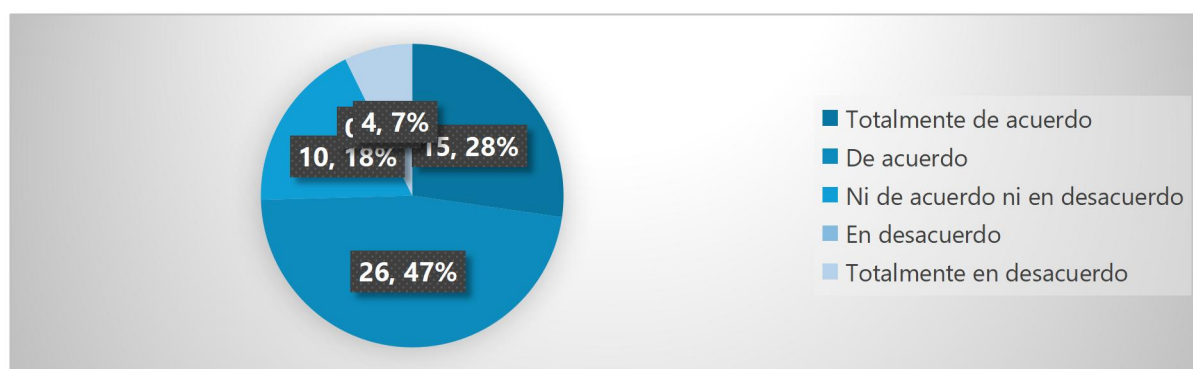


Gráfico 16

Las condiciones físicas del trabajo son adecuadas

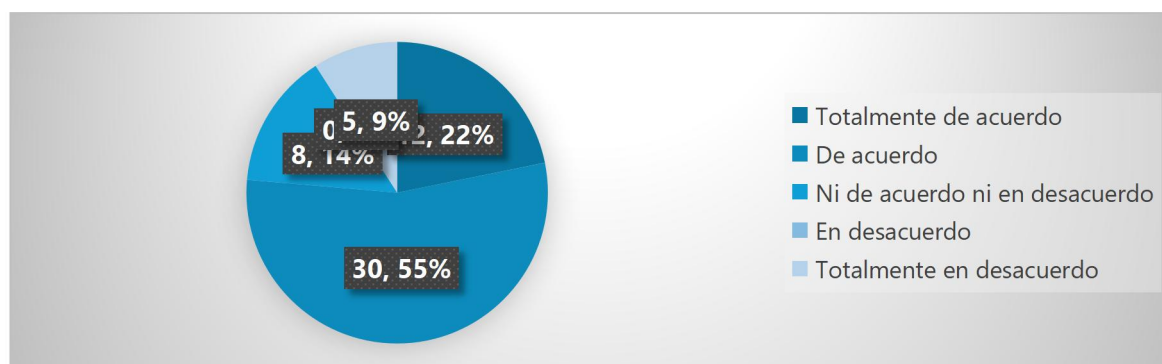


Gráfico 17

Dispongo de los materiales necesarios para trabajar

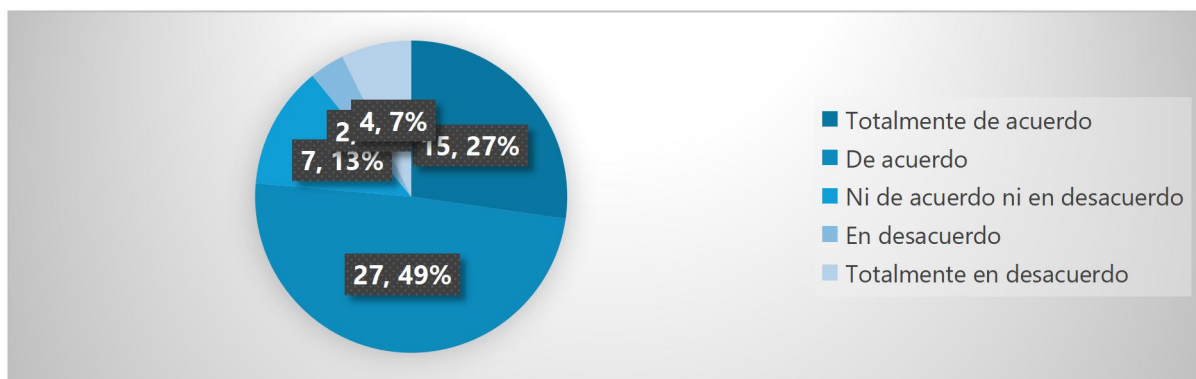


Gráfico 18

Me siento satisfecho con mi trabajo

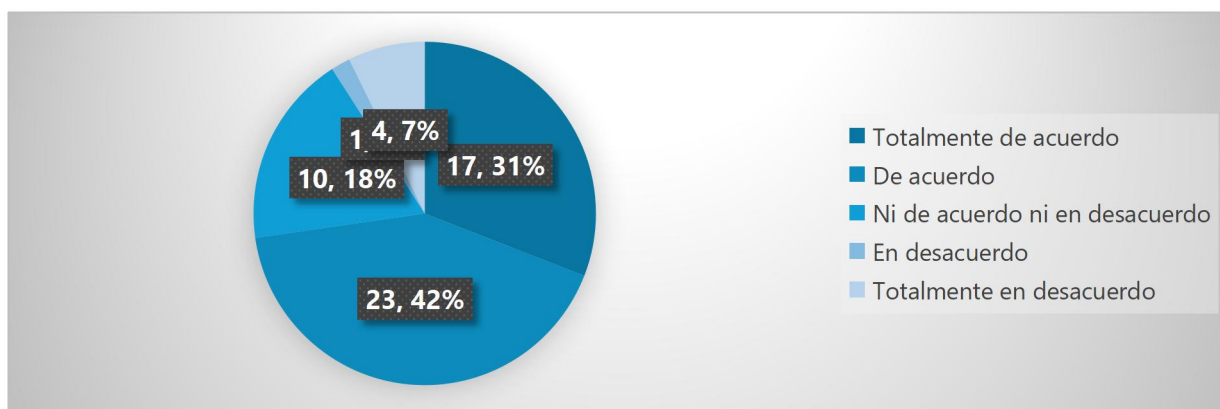


Gráfico 19

Recomendaría esta empresa como lugar de trabajo

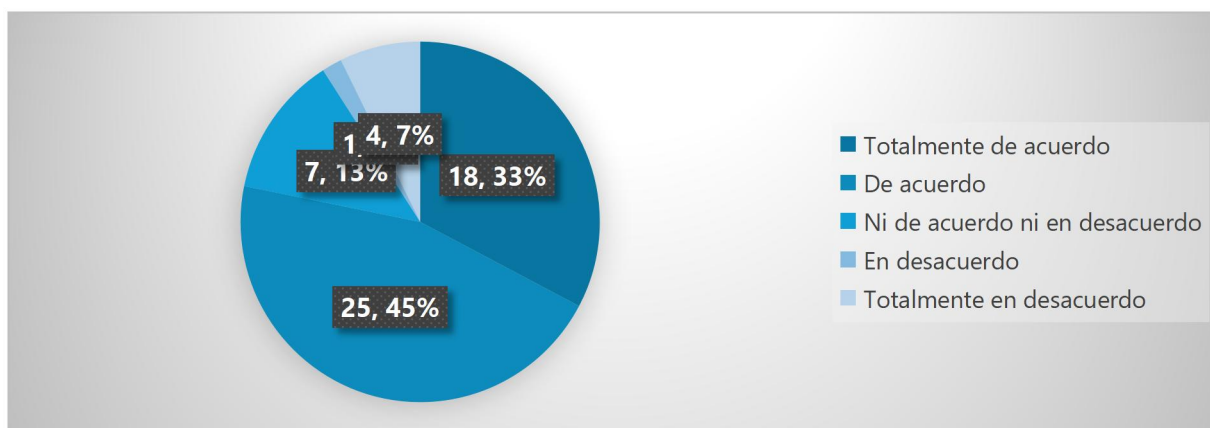


Gráfico 20

Anexos C. Presentación de la aplicación de las entrevistas y encuestas

Forms GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MIPYMES FERRETERAS DE EL CARMEN Guardado RODRIGUEZ LOPE...

Forms tiene una nueva dirección URL: forms.cloud.microsoft. Misma aplicación, mejor seguridad. [Más información](#)

← Volver a las preguntas

Conclusiones y acciones

Analice y explore los resultados actualizados en Excel.

GESTIÓN DEL TALENTO H... RODRIGUEZ LOPEZ DAYANA KARE

Revisar respuestas Publicar puntuaciones

Información general sobre respuestas

Activo

Respuestas	Puntuación media	Tiempo promedio
10	0	03:27

Forms GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LAS MIPYMES FERRETERAS DE EL CARMEN Guardado RODRIGUEZ LOPE...

Forms tiene una nueva dirección URL: forms.cloud.microsoft. Misma aplicación, mejor seguridad. [Más información](#)

← Volver a las preguntas

Conclusiones y acciones

Analice y explore los resultados actualizados en Excel.

GESTIÓN DEL TALENTO H... RODRIGUEZ LOPEZ DAYANA KARE

Revisar respuestas Publicar puntuaciones

Información general sobre respuestas

Activo

Respuestas	Puntuación media	Tiempo promedio
55	0	02:14

Anexos D. Informe de análisis de similitud y detección de IA del documento de investigación

