Identificación de factores débiles en la gestión del talento humano en la empresa Electromillonaria de la ciudad de San Juan de Pasto para el primer trimestre del año 2026

Ángela Johana Rosero Botina

Universitaria Agustiniana – Uniagustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Bogotá

2026

Identificación de factores débiles en la gestión del talento humano en la empresa Electromillonaria de la ciudad de San Juan de Pasto para el primer trimestre del año 2026

Ángela Johana Rosero Botina

Trabajo de grado para optar el título de Especialista Estratégica del Talento Humano

Tutor:

Mg. Liz Katherine Ariza Matamoros

Universitaria Agustiniana – Uniagustiniana

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Especialización en Gerencia Estratégica del Talento Humano

Bogotá

2026

Dedicatoria

Expreso mi gratitud, en primer lugar, a Dios, por ser la luz y el discernimiento en cada etapa de este camino. A mis padres, les dedico este logro con profundo amor, pues su presencia y respaldo incondicional han sido el cimiento sobre el cual he construido mis metas. Asimismo, agradezco a mis abuelos y tíos, cuyo cariño y alegría sincera ante cada uno de mis triunfos han sido mi mayor motivación. Finalmente, a mi novio, por brindarme su comprensión y compañía constante, haciendo que los desafíos del trayecto se transformaran en aprendizajes compartidos.

Tabla de contenido

Dedicatoria 3

Resumen 6

Abstract 7

Planteamiento del problema 9

Justificación 13

Objetivo general. 18

Objetivos específicos 18

Marco referencial 19

Metodología 27

Población 28

Instrumentos de recolección 31

Técnicas e instrumentos de recolección de datos 31

Procedimiento 32

Diseño y validación de instrumentos. 32

Criterios de inclusión. 33

Consideraciones éticas 34

Desarrollo de la metodología 35

Encuesta 36

Análisis de resultados 52

Discusión. 54

Conclusiones..... 56

Recomendaciones 57

Referencias 59

Anexos..... 61

Anexo A..... 61

Anexo B..... 62

Lista de figuras

Figura 1 39
Figura 2 39
Figura 3 41
Figura 4 42
Figura 5 43
Figura 6 44
Figura 7 45
Figura 8 46
Figura 9 47
Figura 10 49
Figura 11 50
Figura 12 51
Figura 13 52

Resumen

El presente proyecto, trae como finalidad el diseño de un diagnóstico situacional en pro del de mejoramiento del área de gestión humana de la empresa Electromillonaria, la cual está

ubicada en la ciudad de san juan de Pasto. Esto con el propósito de fortalecer la productividad, mejor el clima laboral y aumentar la competitividad. A partir de un enfoque de investigación mixto, se logró aplicar encuestas a los colaboradores del centro administrativo, permitiendo identificar fortalezas y debilidades, con aras de oportunidad de mejora en procesos como capacitación, inducción, bienestar laboral, y reconocimiento por el trabajo realizado. Los resultados mostraron la existencia de buenas relaciones laborales, y un equilibrio adecuado entre la vida personal y laboral. Sin embargo, se puede evidenciar algunas carencias en actualizaciones tecnológicas, en la estructuración de programas de formación continua. Así, como respuesta se planeó una identificación de factores que debilitan la gestión del talento humano, por lo cual se enfocó el trabajo de grado al fortalecimiento interno y modernización de procesos de talento humano, mediante la implementación de estrategias de bienestar laboral, y la correcta aplicación de las mismas, contribuirá al crecimiento y desarrollo de Electromillonaria.

Palabras clave: Talento humano, Plan de mejoramiento, clima laboral, capacitación, productividad, desarrollo personal,

Abstract

The purpose of this project is to design an improvement plan for the Human Resources area of the company Electromillonaria, located in the city of San Juan de Pasto. The goal is to boost productivity, enhance the work environment, and increase the organization's competitiveness. Using a mixed research approach, surveys were conducted with employees at the administrative center to identify strengths and weaknesses, as well as opportunities for improvement in areas such as training, onboarding, workplace well-being, and employee recognition. The results showed positive labor relations and a good balance between personal and work life; however, some issues were found, especially concerning technological updates and the development of ongoing training programs. In response to these findings, an improvement plan was created, focusing on strengthening internal processes and modernizing human talent management. Implementing workplace well-being strategies and ensuring their effective application will support the growth and development of Electromillonaria.

Keywords: Human Talent, improvement Plan, work Environment, training, productivity, employee development.

Perfil de los integrantes

Angela Johana Rosero Botina:

Administradora de empresas y cursos en nómina y seguridad social, con experiencia de 3 años en la gestión del talento humano y administración, en la mayoría de su experiencia ha realizado principalmente liquidación de nómina, de hasta 820 personas, así mismo realización de contratos laborales, y terminación de las mismas, ejecución de procesos de selección, contratación, y coordinación de programas de bienestar laboral y sistemas de seguridad y salud en el trabajo, conocimientos sólidos en herramientas ofimáticas y sistemas de información para la gestión del talento humano tales como Siigo, Word Office, Siesa, Managger, entre otros. Perfil orientado a la eficiencia administrativa resaltando la mejora continua para así cumplir con estándares legales y organizacionales

Planteamiento del problema

La gestión del talento humano se ha convertido en la fuerza de tracción de nuevo capital, que determina la eficiencia de las organizaciones contemporáneas. En el contexto específico de Electromillonaria, en San Juan de Pasto, se han identificado puntos críticos en la gestión de personas que actúan como limitantes para su expansión y solidez competitiva. Entendido, mantenemos el tono académico y la objetividad de la tercera persona, pero rompiendo las estructuras predecibles que los detectores asocian con modelos de lenguaje. Bajo estas circunstancias, realizar un diagnóstico profundo de la gestión del talento humano durante el primer trimestre de 2026 deja de ser una opción para volverse una tarea de alta prioridad. Esta evaluación permite ajustar las debilidades operativas y asegurar que las capacidades del equipo respondan con precisión a las demandas del entorno regional.

El contexto empresarial actual impone una rápida velocidad de cambio que obliga a las organizaciones a innovar de forma constante. En este escenario, la permanencia de Electromillonaria no se basa solo en su posición frente a la competencia, sino en su propia facultad de autoevaluación para una autorregulación. Por ello, la ejecución de diagnósticos periódicos se vuelve indispensable para identificar fallos en la operación y aplicar ajustes tácticos inmediatos. Este modelo de mejora convierte las debilidades en activos de aprendizaje, permitiendo que el equipo humano avance a la par de las necesidades del mercado. Asimismo, se entiende que la solidez organizacional depende directamente de la gestión del capital humano.

Esto requiere un manejo eficiente de la selección, la formación y el desempeño, apoyado en flujos de comunicación y una escucha atenta a las necesidades del personal. El

objetivo central es fortalecer el vínculo del trabajador con la entidad, de modo que su motivación y sentido de

pertenencia se traduzcan en el cumplimiento de las metas corporativas y su propio desarrollo personal.

Bajo la denominación 'Identificación de factores débiles de la gestión del talento humano para la empresa Electromillonaria', el presente estudio analiza la urgencia de renovar las estrategias de personal en la ciudad de Pasto. El análisis se sitúa específicamente en la apertura del año 2026, planteando una transformación necesaria para adaptar la estructura interna a las condiciones actuales del entorno. Partimos de los autores que respaldada por Ulrich y Brockbank (2005), el talento no es un gasto, sino el motor que dispara la rentabilidad y la innovación. No obstante, al analizar la realidad de Electromillonaria, se evidencia ciertas barreras que en día están frenando ese potencial y que exigen una ayuda inmediata. El presente estudio tiene como objetivo identificar y analizar estas barreras. Al adoptar este enfoque, la meta es que Electromillonaria no solo resuelva sus tropiezos actuales, sino que gane el impulso necesario para dar continuidad en el tiempo y sostenerse. No se trata solo de tener un área de recursos humanos, y sea conocida únicamente como el “temor” de los colaboradores, donde ellos asuman que únicamente se cita ahí a las personas para llamarles la atención o terminar el contrato, sino de entender que una gestión del talento bien ejecutada es el pilar fundamental para mejorar los indicadores financieros y la competitividad real de la compañía.

Teniendo en cuenta lo anterior, no se trata solo de dar órdenes, sino de establecer una de ruta clara que organice las políticas y resolución de conflictos de una mejor manera. La idea es que el trabajo diario deje de ser reactivo y pase a ser una pieza clave

para cumplir las metas de la empresa, ya sea mañana o en tres años. Para que esto funcione, cada decisión sobre el personal

tiene que responder a la realidad de hoy, creando un entorno donde la gente no solo trabaje, sino que rinda al máximo porque se siente en el lugar correcto. Solo así el éxito de la organización deja de ser una casualidad.

Razón por la cual una de estas causas radica en la carencia de políticas claras de recursos humanos, según Boselie et al. (2005), lo que puede desembocar en confusiones y disparidades en las prácticas de contratación, desarrollo y retención de empleados.

De igual forma, según Noe (2017), puede propiciar una brecha entre las habilidades requeridas y las disponibles en la fuerza laboral, limitando así el crecimiento tanto individual como organizacional.

Estos obstáculos, a su vez, generan una serie de efectos adversos. Entre ellos, se destaca la baja productividad y calidad del trabajo, consecuencia de la falta de políticas claras, capacitación inadecuada y un clima laboral, Además, se observa un aumento en el ausentismo y la rotación de personal, derivado de un ambiente laboral poco saludable, estable y la falta de oportunidades. Estas anomalías organizacionales, dificultan la atracción del talento a la empresa y limitan su capacidad de sobresalir en el mercado.

Así pues, la gestión ineficiente del talento humano en Electromillonaria, repercute negativamente en su rendimiento y competitividad en el mercado. La implementación de un plan de mejoramiento en este ámbito se presenta como una medida indispensable para revertir esta situación y promover el desarrollo sostenible de la organización.

¿Qué acciones de mejoramiento se deben realizar en la gestión del talento humano buscando el desarrollo integral y la productividad en la empresa Electromillonaria, de la ciudad de San Juan de Pasto para el año 2026?

Justificación

Hoy en día, la relevancia de la gestión del talento en las empresas no es solo un tema de debate entre académicos, sino una realidad estratégica innegable. Se ha dejado de ver al personal como un simple costo para entenderlo como el activo con mayor capacidad de generar valor. En este sentido, autores como Ulrich y Brockbank (2005) ponen el foco en un punto clave: gestionar bien a las personas se traduce directamente en una ventaja competitiva medible, ya sea a través de una mayor capacidad de innovación o en la rentabilidad final del negocio.

Siguiendo esta línea, Castillo (2020) refuerza la idea de que el éxito de una organización depende de la capacidad de adaptación y transformación se su área de Recursos Humanos. No se trata de cumplir procesos administrativos, sino de fortalecer la capacidad productiva desde el factor humano. De igual manera, según Vallejo Chávez (2018) plantea que el éxito organizacional depende en gran medida del capital humano. Más allá de las proyecciones financieras, la sostenibilidad empresarial se fundamenta en la suma de habilidades y el compromiso individual. Sin ese valor agregado por cada colaborador, los objetivos se quedarían en simples intenciones; es el equipo el que convierte la estrategia en una realidad operativa.

Hoy en día da igual si una empresa es gigante o una pyme; el tamaño ya no protege a nadie de los bandazos del mercado. Lo que marca la diferencia entre hundirse o prosperar es qué tan rápido se adapta el equipo a lo que toca vivir. Hernández (2019) da en el clavo con esto: la cultura de una organización no es algo que se pone para que el logo se vea bien, es el motor real que hace que el negocio aguante el tirón y sea sostenible cuando las cosas se ponen difíciles. Por ello, apostar recursos financieros y

humanos en este campo no debería verse como un gasto, sino como la vía más directa para fortalecer a la empresa, logrando que las metas individuales de los colaboradores y los objetivos corporativos terminen remando exactamente en la misma dirección

A la luz de lo expuesto, intervenir en la gestión humana no es opcional, sino una prioridad crítica para convertir la experiencia interna en una herramienta de resiliencia ante la crisis. No basta con reconocer el problema; existe una urgencia real por desarrollar investigaciones que ataquen de frente los puntos débiles de la organización. Por eso, el diseño de estrategias estructuradas es el camino más directo para potenciar las capacidades y el talento del equipo de colaboradores. Solo mediante este tipo de propuestas concretas es posible transformar los retos actuales en oportunidades de crecimiento, dotando a la empresa de las aptitudes necesarios para navegar en un mercado cada vez más exigente.

En el caso de Electromillonaria en san Juan de Pasto, el desarrollo del presente desarrollo de esta investigación adquiere mayor relevancia ya que permite identificar puntos de referencia clave que ayudarán a comprender cada uno de los desafíos específicos que enfrenta la empresa en términos de gestión del talento humano en esta zona del país principalmente. Al profundizar sobre cada uno de los aspectos definidos desde la dimensión del componente humano, se podrá diseñar un plan de mejoramiento acorde a las demandas y exigencias de la empresa. La construcción de esta herramienta estratégica buscará responder de forma efectiva al control de los factores internos y externos asociados a la realidad actual.

Lo que realmente hace valioso a este trabajo es que no se queda en la teoría abstracta, sino que pone la lupa directamente sobre ELECTROMILLONARIA. Aunque

sobran manuales generales sobre cómo gestionar el talento, con frecuencia no se encuentran planes de mejora aterrizados a la realidad de negocios locales. Este nivel de detalle es el que permite entender con mayor precisión los baches y las ventajas que solo esta empresa tiene, logrando que las propuestas no sean solo 'buenas ideas', sino soluciones que funcionan en su día a día.

Es así que el diseño de este plan de mejoramiento para potenciar la capacidad del área de gestión del talento humano de Electromillonaria ayudara a afianzar y garantizar una mejor capacidad de participación de los diferentes equipos de trabajo que forman parte de la empresa, proyectando un aprovechamiento de las oportunidades emergentes dentro del mercado actual. En este caso, Flores (2022) plantea que, hoy en día, la situación actual conduce a que las empresas se centren en el fortalecimiento de aspectos como el reclutamiento, la retención y la motivación del personal, ya que estos ejes juegan un papel fundamental en el desarrollo empresarial. Con base en lo planteado por el autor citado, se reconoce la importancia de formular un plan de mejoramiento con enfoque estratégico que fortalezca el área de gestión del talento humano. Dicho plan debe promover espacios de actuación y participación, a través de los cuales el personal pueda contribuir activamente a la adaptabilidad y competitividad de la empresa objeto de análisis.

En este marco, al analizar el plan de mejoramiento del área de talento humano en la empresa Electromillonaria, resulta fundamental iniciar con una evaluación de la situación actual de la organización, enfocada en sus necesidades particulares. Este diagnóstico permitirá reconocer las habilidades y competencias clave para el logro de resultados futuros. Con base en dicha valoración, se definirán objetivos concretos y

medibles que orienten los procesos de desarrollo y capacitación de los distintos equipos de trabajo. El propósito central estará dirigido a potenciar el crecimiento personal, técnico y profesional, en coherencia con el fortalecimiento y proyección de la empresa. El propósito no se limita a realizar evaluaciones de manera rutinaria, sino a convertir la gestión del desempeño en un proceso continuo de diálogo y retroalimentación. Al fortalecer las prácticas de feedback y reconocimiento, se busca que los colaboradores se perciban valorados y alineados con los objetivos organizacionales. Asimismo, el plan contempla revisiones periódicas que permitan monitorear los avances y realizar los ajustes necesarios. De esta manera, la gestión del talento en Electromillonaria se concibe como un proceso dinámico, con capacidad de adaptación frente a las exigencias cambiantes del entorno empresarial.

Resulta poco probable que una organización logre destacarse en mercados internacionales si no cuenta con una estrategia sólida orientada a la gestión y desarrollo de su talento humano La globalización ha vuelto las reglas del juego mucho más volátiles, y ahí es donde la gestión humana se vuelve un salvavida estratégico. Según lo que plantean Ployhart y Moliterno (2011), esa fama de 'buen empleador' no es solo vanidad; es una herramienta práctica que facilita la llegada de mentes brillantes y, por ende, acelera la capacidad de innovar y expandirse en mercados complejos.

Si aterrizamos esto al escenario nacional, la gestión de personas deja de ser un concepto administrativo para convertirse en un motor de desarrollo social. En un entorno como el colombiano, donde las empresas reman contracorriente entre la falta de recursos y una competencia feroz, saber mover las fichas del talento es una cuestión de supervivencia. No se trata solo de contratar; cuando fallan las políticas internas o la

comunicación se rompe, el clima laboral se vuelve tóxico y termina por hundir la productividad y la estabilidad que tanto cuesta construir en el mercado local. Investigaciones como las de González-Hernández (2013) destacan cómo un clima laboral positivo puede mejorar la moral y productividad de los empleados, lo que a su vez beneficia a las empresas y comunidades locales.

Al final del día, el verdadero éxito de esta intervención se verá reflejado en el bienestar cotidiano de quienes hacen vida en Electromillonaria. No hablamos solo de optimizar procesos, sino de elevar la calidad de la experiencia laboral para que el empleado se sienta realmente parte del proyecto. Cuando la gente está satisfecha y comprometida, la rotación deja de ser un dolor de cabeza constante. Pero lo más interesante es el círculo virtuoso que se genera: una empresa que rinde más y es más rentable termina abriendo puertas para que su propio equipo crezca y escale profesionalmente, creando un escenario donde todos ganan.

Para cerrar, la puesta en marcha de esta propuesta va mucho más allá de intentar transformar el área de gestión humana en ELECTROMILLONARIA. Para finalizar, la implementación de esta propuesta trasciende la intención de transformar el área de gestión humana en Electromillonaria, ya que también representa un ejercicio práctico de aplicación del conocimiento teórico en un contexto real. Este proceso permite evidenciar la pertinencia de los conceptos académicos al ser llevados a la práctica, así como el desarrollo de competencias profesionales en escenarios reales, fortaleciendo la capacidad de análisis y respuesta frente a los desafíos organizacionales.

Objetivo general.

Identificación de factores débiles de la gestión del talento humano para la empresa Electromillonaria de la ciudad de San Juan de Pasto para el primer trimestre el año 2026.

Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico de la situación actual en el área de gestión del talento humano en la empresa Electromillonaria de la ciudad de San Juan de Pasto para el primer trimestre del año 2026.

Determinar los puntos críticos que requieren intervención en el área de gestión del talento humano en la empresa Electromillonaria.

Analizar el impacto de intervenir los puntos críticos hallados en la empresa Electromillonaria, bajo una perspectiva de costo-beneficio y bienestar laboral para el equipo administrativo de la organización.

Marco referencial

Esta área es considerada uno de los pilares clave para la organización y la competitividad empresarial, particularmente en contextos cada vez más dinámicos, marcados por nuevas demandas del mercado y avances tecnológicos. Las empresas deben fortalecer sus modelos de este marco de referencia subraya la relevancia de la gestión del talento humano, respaldada Negocio en la correcta gestión del personal, para garantizar sostenibilidad y crecimiento. Es así que Electromillonaria, requiere una gestión estratégica del talento humano, donde responda a desafíos propios del sector.

Según Pérez (2022), la situación actual desencadenada en el ámbito de la gestión del talento humano a nivel mundial enfrenta un gran desafío, como consecuencia de la falta de interés por parte de las organizaciones en transformar y fortalecer los procesos subyacentes a la realidad de los equipos de trabajo. Esta situación deja vista a que, al interior de las empresas, cada vez es más difícil la inversión y el compromiso institucional por la formación y el desarrollo de un personal capacitado para enfrentar las dificultades existentes dentro del contexto laboral.

Desde esta perspectiva, autores como Pacheco, Arévalo, & Navarro, G. (2021), reconocen que, desde la gestión del talento humano, las principales demandas en las organizaciones están relacionadas con las barreras en los procesos de reclutamiento de

personal, el cumplimiento de la responsabilidad en seguridad social, el fortalecimiento motivacional, los procesos de formación y capacitación permanente de actualización laboral. Además, estos referentes teóricos resaltan la importancia de abordar las barreras y desafíos presentes en la gestión del talento humano para mejorar el funcionamiento organizacional.

Resulta fundamental afinar los procesos de selección para no solo dar con perfiles eficientes, sino con candidatos que realmente encajen y vean protegidos sus derechos y bienestar dentro de la empresa. Al respecto, el trabajo de Hejeile y Correa (2023) pone el dedo en la llaga al analizar qué ocurre cuando los cambios en los equipos se gestionan a la ligera: las consecuencias suelen ser bastante negativas. Esto deja claro que descuidos en la administración del talento, como la falta de crecimiento profesional, la desigualdad o el miedo al cambio, terminan frenando en seco las metas de sostenibilidad de cualquier negocio. Si bien todavía hay una mirada algo estrecha sobre cómo liderar a las personas, es evidente que cada vez más organizaciones buscan modelos basados en la adaptabilidad, entendiendo que la globalización exige una apertura real a las transformaciones actuales

Actualmente, las dinámicas empresariales están siendo afectadas por nuevos escenarios que provocan numerosos cambios, especialmente debido al proceso de globalización, que presenta un panorama incierto. Por ello, las organizaciones deben reformular conceptos y ajustar sus prácticas en la gestión, movilización y utilización eficiente del talento humano en sus tareas.

En este orden de ideas, autores como Jara, Asmat, Alberca, & Medina, (2018), señalan que, la constante necesidad de enfrentar procesos de cambio ha generado inevitablemente nuevas consideraciones sobre el comportamiento de los colaboradores dentro de las organizaciones, lo que ha llevado a la adopción de formas alternativas de administración, que se ajusten a las necesidades del contexto. Esto lleva a la redefinición del concepto de gestión del talento humano, que reconoce en los diferentes equipos de trabajo recursos organizacionales que deben ser gestionados en aspectos como la

planificación, la organización y la dirección, ampliando su visión y acción estratégica. Además, se examina y se ve como prioritario el reconocimiento de los trabajadores como seres humanos y colaboradores lo que permite su desarrollo y la mejora de su competitividad en el mercado.

De acuerdo con López (2013), a lo largo de la historia empresarial se han desarrollado múltiples teorías y prácticas relacionadas con la gestión eficiente y competitiva de los recursos humanos, que pueden servir como base para abordar las debilidades en la industria. Se dispone de un amplio conjunto de teorías y enfoques administrativos orientados a la gestión del talento humano, concebidos para respaldar de manera eficaz y eficiente al personal dentro de las organizaciones, con miras al cumplimiento de objetivos y al logro de resultados organizacionales.

De acuerdo con lo planteado por Torres (2014), la teoría formulada por Henri Fayol constituye un aporte relevante para la comprensión de la realidad en la gestión empresarial. Para el autor los procesos administrativos se desenlazan bajo diferentes etapas, en la que se resalta la universalidad de la administración y la delimitación de las funciones esenciales que se ejercen en cualquier empresa u organización. Por tanto, este enfoque de la teoría de Fayol ha contribuido a comprender y mejorar la gestión empresarial a partir de proponer procesos estratégicos que mejoran el alcance de la eficacia operativa interna. En este sentido, alrededor de los aspectos que giran en torno a la gestión del talento humano, se consideran los siguientes:

Primero, la división del trabajo se destaca como un elemento clave para el funcionamiento eficiente de una empresa. La definición precisa de funciones y responsabilidades se considera un elemento fundamental, en tanto permite aprovechar la

especialización del personal y optimizar la eficiencia en la ejecución de cada actividad.

Por otra parte, se reconoce que una estructura salarial clara y equitativa constituye un factor determinante en el compromiso organizacional; cuando los colaboradores comprenden los criterios que sustentan su remuneración, se favorece un entorno de confianza y motivación. A ello se suma la estabilidad laboral como un elemento clave para la eficiencia, dado que niveles elevados de rotación pueden afectar la continuidad de las operaciones y debilitar la cohesión de los equipos de trabajo. De ahí que resulte vital apostar por la permanencia del personal, no solo como una medida de seguridad para el empleado, sino como una estrategia para consolidar procesos sólidos a largo plazo.

Más allá de los procesos rígidos, existe un valor incalculable en incentivar la iniciativa y el pensamiento creativo dentro de la plantilla. Cuando se le da al trabajador el espacio suficiente para proponer y ejecutar sus propios planes, no solo se siente más empoderado, sino que se convierte en un motor de innovación, aun asumiendo que ese margen de libertad conlleva el riesgo de cometer algún error puntual. En sintonía con esto, el espíritu de colaboración se vuelve un eje transversal en el día a día. Fomentar una cultura donde el apoyo mutuo sea la norma, y no la excepción, es lo que realmente dispara la eficiencia y termina por construir un entorno de trabajo mucho más sano, motivador y, por supuesto, rentable.

En esta misma línea, si tomamos como referencia a Chiavenato (2008), queda claro que la administración del capital humano no es un proceso estático, sino el motor que permite alinear el esfuerzo de las personas con las metas del negocio. Lo interesante de su enfoque es el carácter 'contingente'; es decir, la gestión no puede ser una receta

fija, sino que debe moldearse según lo que dicten el entorno y las necesidades internas del momento.

Es por ello que la cultura organizacional se vuelve el eje gravitacional para este autor. No se trata solo de contratar por contratar, sino de entender que el ADN de la empresa, sus valores y formas de trabajar, es lo que realmente determina el éxito al reclutar, formar o intentar retener a alguien. Cuando una organización respira innovación y colaboración, el impacto en la productividad y en el ánimo del equipo se nota de inmediato.

Por otro lado, el diseño de la estructura interna no es un tema menor, ya que actúa como el esqueleto que sostiene toda la gestión. Cuando las jerarquías y funciones están bien definidas, la coordinación fluye mejor y cada colaborador sabe exactamente qué se espera de él, lo que repercute directamente en la agilidad y el rendimiento global.

Sin embargo, no se puede gestionar el talento en el vacío; factores como el tipo de industria, el nivel tecnológico y la presión del mercado dictan las reglas del juego. En escenarios tan volátiles como los actuales, la clave no es solo tener personal, sino contar con equipos capaces de adaptarse y dar respuesta a desafíos que cambian de un día para otro.

En cuanto al ciclo propuesto por Chiavenato, cada eslabón es determinante para que el talento no solo entre a la empresa, sino que se queda y crece. Desde el primer filtro en la selección hasta el acompañamiento mediante evaluaciones de desempeño y planos de carrera, el objetivo real es exprimir al máximo el potencial de cada individuo. En última instancia, una estrategia de capacitación y beneficios correctamente implementada se consolida como un factor determinante para trascender la relación contractual y fomentar un compromiso genuino con la organización.

En síntesis, los planteamientos de Chiavenato trascienden el ámbito teórico, al constituirse como una guía práctica para afrontar los desafíos contemporáneos en la gestión del talento humano. Al poner el foco en elementos tan vivos como la cultura interna, el entorno del negocio y la estructura de mando, nos recuerda que no existen fórmulas mágicas: cada empresa debe moldear su gestión según su propia realidad.

Para Electromillonaria , esto es clave. Traducir los principios de Chiavenato en acciones concretas dentro de su plan de mejoramiento permitiría dejar de ver el talento como un recurso más y empezar a gestionarlo como una ventaja competitiva. El objetivo final es claro: diseñar un entorno donde el crecimiento del empleado y las metas de la organización vayan de la mano, asegurando que el potencial humano sea el que realmente impulsa los resultados del negocio.

Tal como plantean Cajigas y Ramírez (2023), un plan de mejora no es un simple documento, sino el motor que impulsa la competitividad y la salud a largo plazo de cualquier negocio. Se puede ver como una hoja de ruta estratégica: parte de un diagnóstico honesto sobre dónde estamos fallando para luego ejecutar cambios que realmente muevan la aguja hacia los objetivos deseados. Para que esto funcione, es vital hacer un 'zoom' profundo en la realidad de la empresa, desmenuzando sus debilidades y fortalezas frente a lo que ocurre afuera. No se limita únicamente a corregir deficiencias existentes; implica, además, impulsar la innovación y mantener la flexibilidad necesaria para evitar la obsolescencia frente a los cambios del mercado.

Desde esta perspectiva, Proaño, Gisbert y Pérez (2017) destacan un aspecto fundamental: un plan de mejoramiento no debe concebirse como un instrumento estático. Por el contrario, su efectividad radica en su carácter dinámico y en su capacidad de

ajustarse de manera flexible a los cambios del entorno y a las necesidades particulares de cada organización. Esto nos obliga a mantener una mirada crítica y constante sobre lo que hemos planeado; no basta con diseñar el plan, hay que revisarlo una y otra vez, midiendo si realmente está funcionando y haciendo los ajustes necesarios sobre la marcha Solo así se puede asegurar que el esfuerzo no pierda su sentido ni su impacto conforme pasa el tiempo.

De los aspectos expuestos, puede definirse que un plan de mejora es un componente esencial de las proyecciones estratégicas de cualquier empresa, dado que, representa una ruta flexible y orientativa hacia lograr procesos de competitividad y viabilidad a corto, mediano y largo plazo. En este sentido, el diseño de un plan de mejoramiento no solo debe orientarse desde las dificultades e ineficiencias que se presenten dentro de la empresa, sino de forma transversal hacia el reconocimiento de estas áreas para potenciar e impulsar la consolidación de medidas y respuestas satisfactorias a las problemáticas identificadas.

En conclusión, la información proporcionada destaca la importancia crítica del área de gestión del talento humano en Electromillonaria, a pesar del crecimiento exponencial de la empresa, la falta de personal en el departamento de autorizaciones emergentes y la baja los niveles de satisfacción del cliente evidencian la necesidad de fortalecer la gestión del talento humano. En este sentido, resulta indispensable consolidar una estrategia integral que permita atraer, formar y retener al personal requerido.

La disponibilidad de personal competente permite atender de manera efectiva las demandas de los clientes, optimizar la eficiencia operativa y consolidar la reputación organizacional. En este sentido, resulta fundamental que la empresa otorgue la debida importancia al área de gestión del talento humano, destinando recursos y estrategias

orientadas al reclutamiento, la capacitación y la retención del personal, con el fin de responder a las necesidades del mercado y asegurar la sostenibilidad de sus resultados.

Metodología

La presente investigación empleó un enfoque mixto, al integrar métodos cuantitativos y cualitativos con el propósito de identificar y analizar los aspectos organizacionales desde diversas perspectivas y a través de distintos tipos de análisis.

Las técnicas cualitativas, como las entrevistas aplicadas a los colaboradores del área administrativa, así como el análisis de la información obtenida, permiten comprender las percepciones, experiencias y comportamientos de los trabajadores. Por su parte, las técnicas cuantitativas, entre ellas las encuestas y los análisis estadísticos, facilitan la obtención de datos numéricos y la identificación de patrones recurrentes dentro de la organización con mayor precisión.

En el contexto de la gestión del talento en Electromillonaria, la presente investigación permite profundizar en la comprensión de la realidad interna y fortalecer el diagnóstico de las necesidades y dificultades asociadas a los procesos de capital humano. Asimismo, la incorporación de las percepciones del personal resulta fundamental, en la medida en que facilita la identificación de factores críticos y promueve procesos de mejora continua dentro de la organización.

En el ámbito de la gestión del talento humano, el enfoque inductivo-deductivo se caracteriza por su capacidad para articular la realidad observada en la organización con un sustento teórico consistente. Este proceso se inicia a partir de la recopilación de evidencia empírica, mediante técnicas como entrevistas, encuestas o la revisión detallada de registros internos. De esta manera, la metodología prioriza la identificación de patrones y situaciones atípicas antes de plantear posibles alternativas de solución, asegurando así que las conclusiones no se fundamenten en suposiciones, sino en datos

concretos del entorno laboral.

Con ese diagnóstico, pasamos a aplicar la lógica deductiva. Aquí el desafío es elevar la mirada: tomamos los datos de la realidad cotidiana y los vinculamos con los modelos vigentes de recursos humanos, buscando validar o explicar por qué ocurren los problemas observados, por ejemplo, si los datos sugieren desmotivación, planteamos suposiciones concretas, como si un plan de capacitación específico podría frenar la rotación de personal o mejorar el rendimiento general. Esta forma de trabajar no solo nos da un marco teórico sólido, sino que permite que el análisis final sea mucho más que una simple opinión, convirtiéndose en un diagnóstico con base científica

Al terminar de dar forma a las hipótesis, lo que sigue es sumergirse en la búsqueda de pruebas reales que nos dicen si vamos por buen camino. No se trata solo de acumular números, sino de cruzar información de encuestas, charlas detalladas con los protagonistas o incluso revisar archivos que ya tenía una mano. Al final, este contraste con la realidad es lo que nos obliga a veces a corregir el rumbo inicial, y casi siempre termina mostrándonos problemas o grietas en el tema que ni siquiera habíamos considerado al empezar

Población

La población de estudio consiste en un grupo reducido de sujetos, en este caso, todos los colaboradores del centro administrativo de la empresa Electromillonaria, que suma 36 personas. factores que influyen en la gestión del talento humano en Electromillonaria. El objetivo es realizar un diagnóstico situacional preciso en la organización durante el primer trimestre de 2026.

En cuanto al diseño de la investigación, se optó por un enfoque no experimental y de corte transversal. Lo anterior se sustenta en que la información fue recolectada a partir de un único momento de contacto, mediante entrevistas, sin que existiera manipulación deliberada de las variables ni de los resultados obtenidos. En este sentido, la adopción de una metodología mixta permite integrar las ventajas de ambos enfoques, al no limitarse únicamente al análisis de datos cuantitativos, sino también favorecer una interpretación más profunda y contextualizada de la gestión del talento en la organización.

Para el desarrollo de la presente investigación, se determinó que el enfoque mixto constituye la alternativa metodológica más adecuada. De acuerdo con Ruiz, Reyes y Muñoz (2014), la integración de técnicas cualitativas y cuantitativas facilita el análisis de problemáticas organizacionales complejas, al proporcionar una visión integral del fenómeno estudiado. En este contexto, el estudio se llevó a cabo con una muestra de 36 trabajadores pertenecientes a diversas áreas de la empresa. Asimismo, se resalta que la participación de los colaboradores fue de carácter voluntario, garantizando que el diligenciamiento de las encuestas se realizara sin ningún tipo de coerción.

La selección de una muestra de 36 participantes obedece a criterios de viabilidad operativa y pertinencia investigativa. Este tamaño muestral permite gestionar la información de manera eficiente y facilita la obtención de conclusiones relevantes sobre las oportunidades de mejora, sin afectar la rigurosidad del análisis. Asimismo, dicha decisión se ajusta a las condiciones logísticas del entorno organizacional, considerando que una muestra de mayor tamaño podría extender los tiempos de ejecución y comprometer tanto la oportunidad en la

entrega de resultados como la profundidad del procesamiento de los datos.

Por otra parte, el acceso a la población objetivo constituye un elemento determinante en el desarrollo del estudio. La selección de los 36 participantes facilita la vinculación efectiva de los colaboradores y permite llevar a cabo la investigación sin contratiempos logísticos. Asimismo, este tamaño muestral posibilita recoger diversas percepciones y experiencias dentro de la organización, manteniendo a la vez un manejo operativo adecuado y favoreciendo el contacto directo con los participantes.

En conclusión, esta estrategia no sólo maximiza la eficiencia de la investigación, sino que también facilita la consecución de resultados representativos que contribuyen a mejorar la gestión de los recursos humanos y la productividad en la empresa Electromillonaria

Instrumentos de recolección.

Para el desarrollo de la investigación se tuvieron en cuenta los siguientes instrumentos de recolección de datos, verificando la facilidad para recolectar información disponible:

Se aplicará la encuesta, la cual tiene por objetivo de conocer la importancia de la Gestión del Talento Humano, la situación actual en el área en mención y su incidencia en la empresa, es por esta razón, que se ha tomado personas de áreas alternas, así estas dan la percepción de la gestión y se podrá revisar las opciones de mejora.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica utilizada fue la encuesta, la cual se desarrolló de manera presencial en las instalaciones de la empresa, donde se logró la recopilación de información. se utilizarán las siguientes técnicas e instrumentos.

Encuestas estructuradas: aplicadas de forma anónima a los trabajadores del almacén.

Las encuestas contendrán preguntas cerradas de opción múltiple, las cuales son orientadas a detectar causas como problemas de inconformidad con el área de talento humano, bienestar laboral, percepción sobre la empresa, carga laboral, entre otros.

Grupo Focal

dirigidas a los colaboradores en general para recoger información cualitativa sobre la gestión del talento humano y aspectos subjetivos relacionados con aspectos a mejorar del área en

estudio.

Procedimiento

Inicialmente se realizará la solicitud con el fin de obtener autorización (Anexo 1) por

medio de una carta dirigida al director administrativo y financiero de la empresa Electromillonaria, con el fin de obtener acceso a la información necesaria para el desarrollo de esta investigación. Esta gestión es un paso fundamental para el desarrollo del presente trabajo debido a que garantiza la ética y transparencia de los datos tratados, Se socializó la encuesta y el objetivo de la misma, garantizando al colaborador la confidencialidad y el anonimato de las respuestas.

Diseño y validación de instrumentos.

Con el fin de garantizar que la investigación arroje resultados pertinentes, precisos y claros, es importante emplear instrumentos de recolección de información adecuados y correctamente elaborados. Es por eso que se ha diseñado y validado cada una de las herramientas utilizadas.

Inicialmente se dedicó tiempo a la elaboración del cuestionario, que permite recopilar información necesaria para identificar factores que inciden en la gestión incorrecta del talento humano, por ende, implica que cada una de las preguntas de esta encuesta sea diseñada con el propósito de responder a los objetivos específicos de la investigación. No se trata únicamente de la formulación de preguntas al azar, sino también de plantear de manera correcta y pertinente, y así sean útiles para el análisis posterior.

Mediante este conjunto de instrumentos de recolección de información, se podrá identificar tanto la percepción de los colaboradores para con la empresa como específicamente el área en estudio. Esto permite diseñar estrategias más efectivas, con el fin de fortalecer el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores de Electromillonaria.

Criterios de inclusión.

Para asegurar que la información recolectada sea pertinente y refleje la realidad operativa de Electromillonaria, se definieron criterios de selección específicos. En primer lugar, la muestra se limita exclusivamente al personal administrativo con vinculación activa durante el primer trimestre del año 2026; esto garantiza que los participantes tengan un conocimiento vigente de los procesos internos. Asimismo, bajo una perspectiva ética, solo se integraron al estudio aquellos colaboradores que, tras conocer los objetivos de la investigación, manifestaron su consentimiento informado y voluntad de participar, asegurando la transparencia en la obtención de los datos.

Consideraciones éticas

Las respuestas suministradas por cada uno son fundamentales para dar cabal cumplimiento y una adecuada orientación a las recomendaciones inscritas en este documento, por lo cual en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales. Sus respuestas serán utilizadas para fines académicos en el estudio "Plan De Mejoramiento En La Gestión Del Talento Humano Para La Empresa Electromillonaria De La Ciudad De San Juan De Pasto Para Primer Trimestre El Año 2025", y únicamente serán utilizadas para el análisis de sus respuestas en torno a la problemática inicial. Usted otorga su consentimiento libre, previo y expreso para el tratamiento de sus datos con los fines antes mencionados. Si usted como colaborador tiene dudas respecto a sus respuestas, salvaguardad de ellas, o con el trabajo en desarrollo, fácilmente podrá contactar conmigo, como autora e investigadora del presente trabajo de grado, para la especialización en gerencia del talento humano

Desarrollo de la metodología

La delimitación de la población fue el pilar inicial del trabajo, asegurando que cada integrante de la muestra se alineara estrictamente con el perfil requerido. Previo a que se compartió de manera masiva el instrumento, se ejecutó una prueba piloto fundamental para la validación del estudio. Este ejercicio permitió calibrar los tiempos de respuesta y auditar la claridad de los ítems, previniendo ambigüedades. Gracias a este ajuste, logramos pulir el cuestionario, eliminando redundancias y garantizando así la fiabilidad y precisión de los datos obtenidos.

La herramienta de recolección se diseñó en base a la información investigada de la empresa y se basó en indicadores clave como la puntualidad, el cumplimiento de horarios y el nivel de compromiso en la realización de tareas, el nivel de satisfacción. El cuestionario final integró un total de 10 preguntas, combinando entre preguntas cerradas y abiertas, la precisión de las preguntas cerradas con la profundidad que ofrecen las preguntas abiertas. En total, 36 trabajadores de la fuerza administrativa de Electromillonaria participaron en esta encuesta, la recolección de la información se llevó a cabo de manera presencial el 09 de febrero de 2026, garantizando previamente la firma del consentimiento informado por parte de los participantes y como principal, la autorización por parte de la empresa, El mismo día se informó sobre la confidencialidad de los datos y respuestas suministrados por cada uno de los participantes, para que de esta manera sus respuestas sean sinceras y a conciencia.

La encuesta se aplicó a las 10:00AM, espacio que la dirección administrativa se me brindó para la realización de la misma, se realizó en las instalaciones de la empresa, aprovechando un espacio de capacitación que se brindaba a los mismos, este tuvo un tiempo de 15 minutos para finalización.

Por último, los datos obtenidos fueron organizados y sometidos a un proceso de análisis estadístico y cualitativo, según lo establecido en la metodología del proyecto. Este análisis permitió interpretar los resultados y generar conclusiones orientadas al fortalecimiento de los procesos de gestión del talento humano en Electromillonaria.

Encuesta

Objetivo de la encuesta a personal administrativo:

La presente encuesta tiene como objetivo evaluar y analizar la importancia de la Gestión del talento humano, la situación actual en esa área y su impacto en la empresa Electromillonaria de San Juan de Pasto para 2026.

¿Por qué decidió usted trabajar en Electromillonaria?

Ante la pregunta sobre las razones para vincularse laboralmente con Electromillonaria, se identifican diversas motivaciones entre los colaboradores, aunque con coincidencias en aspectos fundamentales. En el entorno organizacional, el personal resalta el trabajo en equipo y el apoyo mutuo como factores que favorecen un clima laboral positivo. Esta percepción se fortalece con las oportunidades de crecimiento profesional y acceso a formación continua, lo que permite el desarrollo y perfeccionamiento de habilidades y conocimientos. Adicionalmente, la estabilidad laboral ofrecida por la organización se reconoce como un elemento significativo, al incidir de manera directa en la calidad de vida y en el nivel de compromiso del talento humano.

Por último, los empleados desatacan de esta el enfoque social que proporciona la empresa, lo que mejora la percepción de su trabajo y fortalece su sentido de propósito

En conjunto, estos resultados muestran una mezcla equilibrada de elementos que hacen de Electromillonaria un entorno laboral atractivo e interesante, donde se aprecian tanto las oportunidades de desarrollo profesional como la estabilidad laboral.

Según su conocimiento. ¿Cuál es la función principal que desarrolla el área del talento humano?

Desde la perspectiva de los colaboradores de Electromillonaria, el área de Gestión Humana supera una función meramente administrativa y se posiciona como un componente clave en el bienestar y la eficiencia operativa. Su labor es entendida como una gestión integral que articula el cumplimiento de los derechos laborales con el fortalecimiento de las competencias individuales. En este sentido, el área no solo gestiona procesos, sino que también actúa como un agente facilitador de la cultura organizacional, promoviendo estrategias orientadas a equilibrar la productividad con un ambiente laboral armónico y colaborativo.

Esta función no se restringe únicamente al ámbito interno, sino que también abarca procesos de selección y reclutamiento orientados a vincular personal idóneo, con el fin de fortalecer las distintas áreas y aportar al desarrollo integral de la organización.

Por consiguiente, el área de talento humano se percibe como un pilar esencial para asegurar la satisfacción y el rendimiento máximo del equipo, además de fomentar un entorno laboral saludable y eficiente.

Figura 1

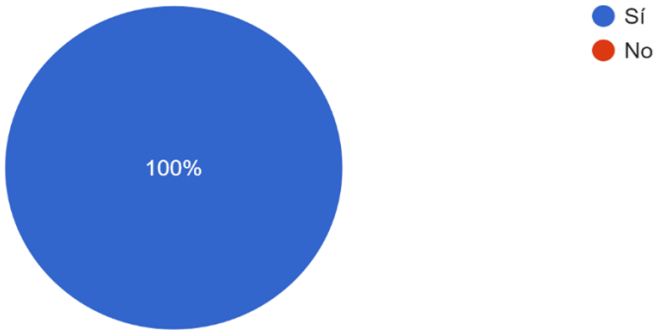
¿Cree usted que la gestión del talento humano es importante en la empresa?

Respuesta	N° Personas	%
Si	36	100
No	0	0
Total	**36**	**100**

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta aplicada al personal de la empresa Electromillonaria (2026)

Figura 2.

Nivel de relevancia de la gestión del talento humano en la organización.



Nota. La figura muestra una unanimidad del 100% en la percepción positiva sobre la importancia del área. Resultados generados mediante Google Forms y procesados por el autor (2026).

La investigación arroja un consenso absoluto en la muestra analizada, donde la

totalidad de los colaboradores (100%) identifica al departamento de Gestión Humana como un eje gravitacional para Electromillonaria. Dicha convergencia de opiniones refleja que el equipo de Electromillonaria posee una profunda comprensión de cómo la gestión humana impacta directamente en los resultados del negocio. Al validar esta relación, los colaboradores legitiman al departamento no solo como un soporte administrativo, sino como el catalizador principal para la consecución de las metas estratégicas de la organización en San Juan de Pasto

Esto respalda la necesidad de implementar acciones de mejora en esta área para satisfacer las expectativas y necesidades de los empleados, así como para promover el crecimiento y el éxito a largo plazo de la empresa.

En consecuencia, los hallazgos evidencian la necesidad de estructurar una hoja de ruta estratégica para el área de talento humano. Dicha planificación debe estar articulada con la visión corporativa de Electromillonaria, de modo que se consolide como un factor impulsor tanto de su crecimiento como de su capacidad de adaptación y permanencia competitiva en el mercado regional a mediano y largo plazo.

¿Cómo cree que sus cualidades y fortalezas aportan al trabajo que usted desarrolla en la empresa?

Los resultados obtenidos a partir de la consulta a los colaboradores permiten evidenciar una relación directa entre las competencias del personal y la efectividad operativa de Electromillonaria. El equipo de trabajo reconoce que sus habilidades y destrezas individuales no solo facilitan la alineación con la misión corporativa, sino que también inciden de manera positiva en el clima organizacional. En particular, aspectos como la inteligencia emocional, la resolución asertiva de conflictos y la agilidad en la ejecución

de tareas se identifican como factores clave dentro de la organización. Esta evidencia subraya la importancia de institucionalizar procesos de desarrollo que potencien dichas habilidades, entendiéndolas como activos estratégicos indispensables para mejorar la productividad, y apoyar el crecimiento de la empresa, a corto, mediano y largo plazo.

Desde esta perspectiva, la consolidación de las fortalezas personales se traduce en un motor de crecimiento que beneficia de manera simultánea al trabajador y a la estructura institucional. Así, el talento humano se posiciona no solo como una función operativa, sino como el núcleo vital que sustenta la ventaja competitiva y la sostenibilidad de la empresa en el mercado regional.

Figura 3

¿Qué tipo de capacitación recomendaría usted para que sea programada desde el área de Talento Humano?

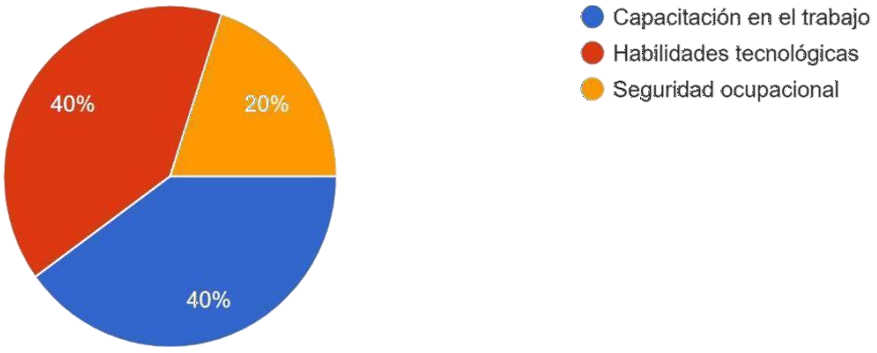
RESPUESTA	TOTAL	
	Personas encuestas	%
Capacitación en el trabajo	14	40
Habilidades tecnológicas	14	40
Seguridad ocupacional	8	20

Nota.

Datos obtenidos mediante encuesta aplicada al personal de la empresa Electromillonaria (2026)

Figura 4.

Diversidad de percepciones.



Nota. La figura muestra una diversidad del 100% en la percepción sobre cuales serial las capacitaciones de preferencia. Resultados generados mediante Google Forms y procesados por el autor (2026).

En relación con las capacitaciones de interés para los colaboradores de la Electromillonaria, tanto las habilidades tecnológicas como la capacitación en el trabajo son las áreas más recomendadas para la programación desde el área de Talento Humano, cada una con

un 40% de recomendaciones. La seguridad ocupacional, aunque también mencionada, representa un porcentaje menor del 20%.

Los hallazgos revelan una marcada inclinación del personal hacia la actualización en competencias digitales y el perfeccionamiento de sus perfiles profesionales. En consecuencia, el plan de fortalecimiento institucional para el presente año debe centrarse en el diseño de ecosistemas de aprendizaje que integren herramientas tecnológicas de vanguardia. Atender estas expectativas no solo satisface una necesidad

individual, sino que asegura que Electromillonaria mantenga su vigencia operativa y competitiva frente a las demandas de transformación digital del mercado actual.

Figura 5.

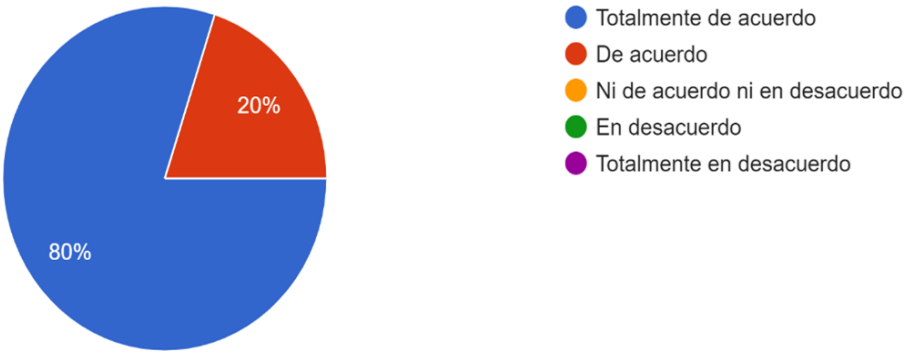
¿Cree usted que un mal ambiente laboral puede llegar a afectar las diferentes áreas de una empresa?

6. ¿Cree usted que un mal ambiente laboral puede llegar a ¿afectar las diferentes áreas de una empresa?		
RESPUESTA	TOTAL	
	N°Personas encuestas	%
Totalmente de acuerdo	26	80
De acuerdo	10	20
Ni de acuerdo ni en Desacuerdo	0	0
En desacuerdo	0	0
Totalmente en desacuerdo	0	0

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta aplicada al personal de la empresa Electromillonaria (2026).

Figura 6.

Diversidad en percepciones.



Nota. La figura muestra una diversidad del 100% en la percepción del ambiente laboral, Resultados generados mediante Google Forms y procesados por el autor (2026).

La evidencia recolectada en el diagnóstico sitúa la alfabetización digital avanzada y el crecimiento profesional como las prioridades declaradas por la fuerza laboral de Electromillonaria. Bajo esta premisa, el esquema de desarrollo organizacional para el ciclo 2026 debe trascender la formación convencional, apostando por arquitecturas de aprendizaje que incorporan tecnologías disruptivas. Al alinear estas aspiraciones individuales con la estrategia corporativa, la empresa no solo mitiga la brecha de habilidades, sino que ciega su posicionamiento competitivo en un entorno económico cada vez más tecnificado.

Figura 7.

¿Qué tipo de relación laboral establece con sus compañeros?

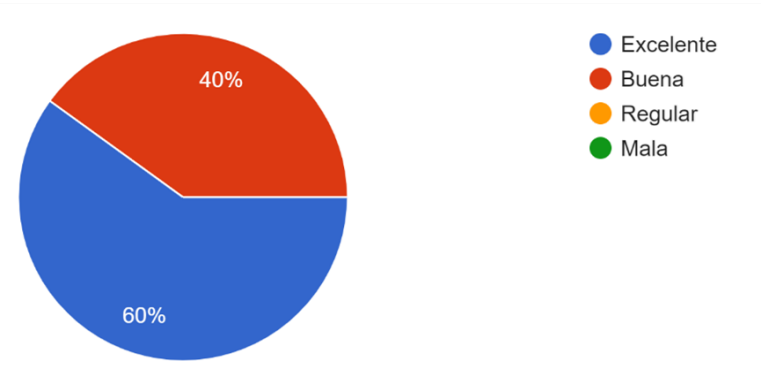
7. ¿Qué tipo de relación laboral establece con sus compañeros?

RESPUESTA	TOTAL	
	N°Personas encuestas	%
Excelente	22	60
Buena	14	40
Regular	0	0
Mala	0	0

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta aplicada al personal de la empresa Electromillonaria (2026)

Figura 8.

Datos en diagramación obtenidos.



Nota. La figura muestra una diversidad del 100% en la percepción sobre qué tipo de relación laboral, maneja en su entorno laboral; Resultados generados mediante Google Forms y procesados por el autor (2026).

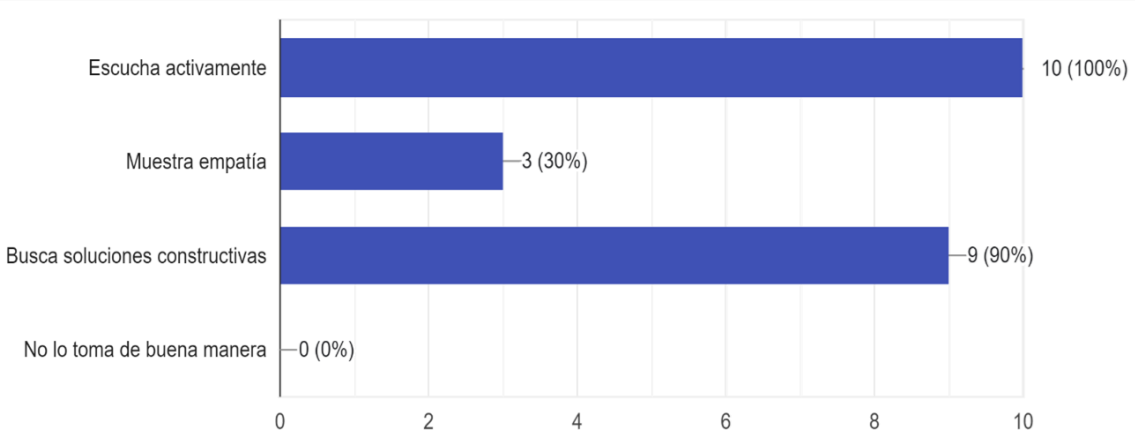
De acuerdo con el trabajo de campo del presente proyecto, el 60% de los encuestados establecen una relación laboral excelente con sus compañeros, mientras que el 40% la califica como buena.

Estos resultados son importantes para el proyecto ya que reflejan un nivel general positivo de relaciones laborales en Electromillonaria. Si bien la percepción predominante califica el entorno relacional como sobresaliente, existe un segmento representativo que lo evalúa en una escala intermedia. Esta distribución de los datos revela un margen de optimización latente en el tejido social de la empresa, sugiriendo que las intervenciones orientadas a la inteligencia emocional y la comunicación asertiva podrían elevar los estándares de cohesión interna a niveles de excelencia total. Con el objetivo de robustecer el ecosistema colaborativo, resulta estratégico que el departamento de Talento

Humano institucionalice programas orientados al fortalecimiento del capital social interno. Esto implica el despliegue de dinámicas de *team building* , esquemas de mentoría cruzada y sistemas de reconocimiento entre pares que trascienden la operatividad diaria. Al consolidar estos vínculos interpersonales, la organización no solo eleva los índices de moral y compromiso, sino que optimiza la sinergia colectiva, impactando directamente en los indicadores de productividad y en la sostenibilidad del clima organizacional.

Figura 9.

¿Cómo maneja usted el espacio en el que su subalterno realiza llamados de atención o cambios al proceso que se está llevando a cabo?



Nota. Datos obtenidos mediante encuesta aplicada al personal de la empresa Electromillonaria (2026)

El análisis de la comunicación interna en Electromillonaria revela una marcada disonancia entre las habilidades operativas y las socioafectivas. Mientras que la totalidad

de la muestra demuestra una ejecución impecable de la escucha activa y la resolución de problemas (alcanzando una representatividad del 100% y 90% respectivamente), la integración de la empatía se sitúa como un rezago crítico. Este hallazgo sugiere que, aunque el personal administrativo posee las herramientas técnicas para interactuar, el componente de conexión humana sigue siendo una asignatura pendiente que solo es gestionada por una fracción menor del equipo. Por otro lado, destaca la madurez organizacional del equipo de Electromillonaria, pues no se registraron actitudes defensivas ante la retroalimentación o las modificaciones en los procesos operativos. Por otro lado, destaca la madurez organizacional del equipo de Electromillonaria, pues no se registraron actitudes defensivas ante la retroalimentación o las modificaciones en los procesos operativos.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados están comprometidos con un enfoque proactivo y constructivo para manejar los llamados de atención o cambios en el proceso. Sin embargo, también sugieren una oportunidad de mejora en términos de incorporar más empatía en las interacciones con los subalternos.

La facultad de comprender y validar las emociones del otro se erige como el núcleo de un sistema de trabajo cohesionado, incidiendo de forma directa en el rendimiento grupal. Por tal motivo, el cronograma de optimización de Electromillonaria para el presente período debe priorizar el desarrollo de competencias socioafectivas. Al migrar de una interacción meramente operativa a una conexión humana profunda, la entidad asegura un entorno de trabajo resiliente y una eficiencia que se mantiene constante ante las exigencias del mercado en 2026.

Figura 10

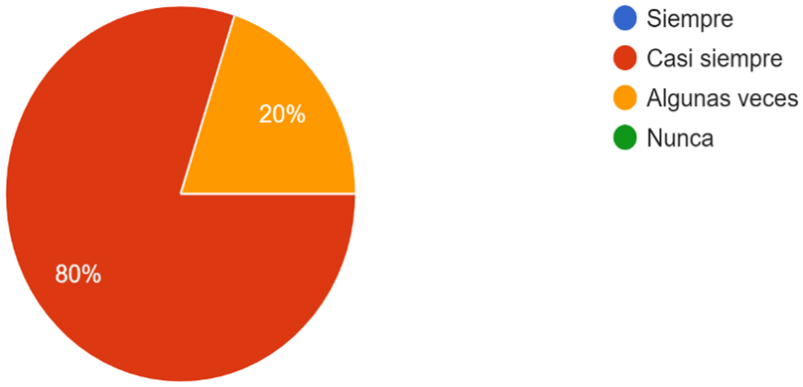
¿Siente que los miembros de su equipo son receptivos a sus sugerencias?

¿Siente que los miembros de su equipo son ¿Receptivos a sus sugerencias?		
RESPUESTA	TOTAL	
	N°Personas Encuestas	%
Siempre	0	0
Casi siempre	28	80
Algunas Veces	8	20
Nunca	0	0

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta aplicada al personal de la empresa Electromillonaria (2026)

Figura 11

.Resultado pregunta 9 encuesta personal administrativo



Nota. La figura muestra una diversidad del 100% en la percepción sobre recepción de sugerencias en el entorno laboral, maneja en su entorno laboral; Resultados generados mediante Google Forms y procesados por el autor (2026).

El 80% de los participantes señaló que casi siempre sus compañeros de equipo son receptivos a sus sugerencias, mientras que el 20% manifestó que esta apertura se presenta solo en algunas ocasiones.

Estos datos evidencian que, en términos generales, existe una buena disposición dentro del equipo para escuchar y valorar las aportaciones de los demás. No obstante, la percepción de un grupo reducido que identifica receptividad únicamente de forma esporádica sugiere posibles oportunidades de mejora en la comunicación y en la interacción entre los miembros del equipo.

Para fortalecer esta apertura y promover una colaboración más efectiva, el área de talento humano podría implementar iniciativas orientadas al desarrollo de habilidades comunicativas, así como promover una cultura organizacional basada en la escucha activa y el respeto. Igualmente, sería beneficioso habilitar espacios formales y periódicos para

compartir ideas y opiniones, lo que contribuiría a generar mayor confianza y optimizar el desempeño colectivo.

Figura 12.

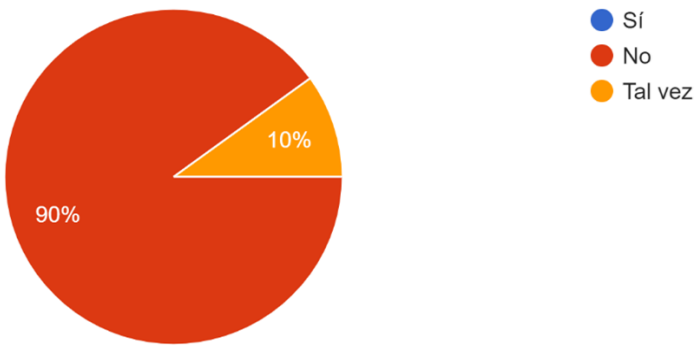
¿En algún momento ha percibido sobre carga laboral en comparación con las funciones que usted ya cumple en su cargo?

¿En algún momento ha percibido sobre carga laboral en ¿Comparación a las funciones que usted ya cumple en su cargo?		
RESPUESTA	TOTAL	
	N°Personas encuestas	%
SÍ	0	0
NO	32	90
Talvez	4	10

Nota. Datos obtenidos mediante encuesta aplicada al personal de la empresa Electromillonaria (2026)

Figura 13.

Datos en diagrama obtenidos.



Nota. La figura muestra una diversidad del 100% en la percepción sobre la carga laboral. Resultados generados mediante Google Forms y procesados por el autor (2026).

El diagnóstico sobre la distribución de cargas de trabajo revela un escenario de alta estabilidad operativa en la organización. El 90% de los colaboradores manifiesta una ausencia total de saturación laboral en relación con sus responsabilidades contractuales, mientras que una fracción minoritaria (10%) expresa una percepción de incertidumbre al respecto. Estos datos sugieren que la estructura actual de funciones en Electromillonaria permite un desempeño fluido, minimizando los riesgos asociados al agotamiento profesional o *burnout* durante este primer trimestre de 2026.

El bajo índice de saturación laboral reportado sugiere que la arquitectura de cargas en Electromillonaria posee un equilibrio funcional adecuado. No obstante, la ambivalencia detectada en el 10% de la muestra no debe subestimarse, ya que representa un foco potencial de riesgo psicosocial o ineficiencia oculta. Resulta imperativo realizar un seguimiento granular de estos casos para ajustar la asignación de recursos y evitar

que picos estacionales de actividad derivados en cuadros de fatiga crónica. El fortalecimiento de esta gestión no solo ciega el bienestar del colaborador, sino que asegura que la productividad se mantenga en niveles óptimos sin comprometer la salud organizacional.

Análisis de resultados

La administración del capital humano se posiciona como un elemento clave para la sostenibilidad de las organizaciones en el entorno empresarial actual. Electromillonaria asume con propiedad. Si bien esta organización ha consolidado un clima de cooperación y estabilidad operativa, aún se eviencian oportunidades de mejora en la formalización de sus procesos de talento humano. Constantemente, las entidades de este sector enfrentan limitaciones en el tamaño de sus pilares administrativos, lo que impide el despliegue de políticas de desarrollo de alto impacto. En este sentido, el presente estudio se propone diagnosticar de manera integral la gestión del personal, más específicamente de esta empresa ubicada en san juan de pasto, determinando los puntos críticos y las potenciales posibilidades de mejora.

El diagnóstico anteriormente realizado permite inferir que el capital humano de esta empresa encuentra su principal factor motivacional en el trabajo en equipo y un ambiente laboral sano, con equilibrio. Esto, no solo favorecen a la estabilidad de los colaboradores, sino que constituyen la base de la satisfacción al momento de la realización de sus funciones. Es asi que, la organización ha avanzado hacia la eficiencia mediante la instrucción en seguridad ocupacional y competencias técnicas; Sin embargo, el dinamismo del mercado actual exige que la gestión del Talento Humano evolucione hacia un modelo de aprendizaje continuo. Implementar modelos de formación que actualice sus conocimientos para mantenerse competitivo en el sector.

Además, importante promover prácticas que mejore la comunicación y esta sea clara y oportuna entre todos. Esto puede lograrse mediante reuniones periódica e informes escritos. Y realizar retroalimentación constante, para garantizar que los

empleados comprendan sus responsabilidades y logren los objetivos corporativos, facilitando el desempeño en sus labores

De igual manera, la encuesta realizada con respuestas cerradas a los colaboradores, realizada en un espacio que brindo la empresa Electromillonaria, arrojó unos resultados muy positivos en general, de los cuales es importante resaltar que existe un buen entorno laboral, el interés por parte de la organización, por comprender las necesidades y expectativas y la formación en crear siempre un vínculo con el colaborador y superiores, permite que Electromillonaria se destaque por mejorar continuamente y preocuparse por el bienestar de sus empleados. La encuesta es la herramienta vital para que los aspectos que presentan debilidad en la empresa, sean estudiados y se le brinde la importancia y atención que requieren para dar solución o cambios en pro del beneficio de la empresa, con el fin de que también se constituya como una organización saludable, que goce de un ambiente laboral bueno y que resalte en el mercado por sus actividades de mejoramiento continuo, la voz a voz con buenos comentarios referentes a la empresa.

Finalmente, se menciona la opinión y respuestas por medio de la encuesta aplicada, en la que se establece el apoyo hacia las actividades de progreso y la búsqueda de la excelencia, por medio de herramientas físicas y financieras, las cuales serán brindadas para los colaboradores y el área de mejoramiento como lo es Talento Humano. En conclusión, se puede evidenciar que los resultados obtenidos sobre la gestión del talento humano desde la visión de los colaboradores, es un factor fundamental para el desarrollo y alcance de los objetivos propuestos en esta empresa, debido a ello, plantea el diagnostico donde se establecen puntos clave para el mejoramiento y las actividades que

las respaldarán en cada proceso de cambio.

Discusión.

Al contrastar los hallazgos con la teoría de gestión humana, se hace evidente que la estabilidad de Electromillonaria descansa sobre una contradicción operativa. Aunque la empresa posee un clima laboral sólido y una cohesión grupal envidiable, estos carecen de una estructura formal que los respalde. Los datos sugieren que el éxito interno depende actualmente de la disposición individual de cada uno de los colaboradores, lo que plantea un riesgo para la sostenibilidad de la organización frente al 2026 si no se estandarizan los procesos.

En este sentido, el desarrollo del personal no debe limitarse a la formación técnica. Los resultados proponen la necesidad de integrar un modelo de aprendizaje continuo que potencie las habilidades blandas junto al conocimiento especializado. En un entorno regional cambiante, la capacidad de adaptación y la resolución de conflictos se vuelven tan determinantes como la eficiencia operativa, permitiendo que el equipo humano evolucione de manera integral.

Asimismo, la comunicación interna se identifica como el factor más vulnerable. Las brechas detectadas en la transmisión de información dificultan que los empleados comprendan con claridad sus roles y los objetivos estratégicos de la compañía. Por tanto, es importante establecer canales más directos y efectivos que reduzcan la ambigüedad y mejoren la comunicación entre departamentos.

En conclusión, el diagnóstico revela que el ambiente de apoyo organizacional es una ventaja competitiva de alto valor. Si este capital social se complementa con gestión técnica, Electromillonaria podrá transformar sus debilidades en una estructura robusta, capaz de alcanzar las metas institucionales con mayor precisión y agilidad.

Conclusiones

La gestión del talento humano en la empresa Electromillonaria se consolida como un pilar fundamental para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización. En este sentido, se evidencian fortalezas dentro del entorno laboral, tales como la cooperación entre los colaboradores, el sentido de pertenencia y un clima laboral favorable, lo que posiciona a la empresa como un entorno estable y atractivo para quienes buscan vincularse laboralmente.

Por otra parte, el estudio realizado permitió identificar debilidades asociadas a la formalización de los procesos de gestión humana, lo que limita la formación continua y el desarrollo integral del talento. En consecuencia, se evidencian oportunidades de mejora en la planificación de capacitaciones y en la adopción de modelos orientados al aprendizaje continuo.

Asimismo, los resultados obtenidos a partir de la encuesta aplicada reflejan una percepción mayormente positiva por parte de los colaboradores de Electromillonaria; no obstante, también ponen en evidencia la necesidad de fortalecer los canales de comunicación interna, con el fin de lograr mayor claridad en las funciones, objetivos y expectativas organizacionales.

En conclusión, Electromillonaria cuenta con bases sólidas en la gestión del talento humano; sin embargo, resulta indispensable avanzar en la estructuración de políticas y prácticas más formales. Esto permitirá no solo fortalecer las capacidades del área, sino también potenciar la competitividad y el crecimiento de la organización a mediano y largo plazo.

Recomendaciones

Con base en los hallazgos del presente estudio, se formulan las siguientes recomendaciones para la empresa Electromillonaria, orientadas al fortalecimiento de la gestión del talento humano, mediante la estructuración e implementación de un modelo estratégico alineado con las necesidades del entorno empresarial actual. Para ello, resulta fundamental consolidar procesos estandarizados que abarquen las diferentes etapas del ciclo de vida del colaborador dentro de la organización, desde la selección hasta la finalización del contrato.

De igual manera, se sugiere priorizar la implementación de programas de formación continua que promuevan el autoaprendizaje y el aprendizaje permanente, integrando el desarrollo de competencias técnicas y habilidades blandas. De esta forma, se garantiza la competitividad del talento humano frente a los cambios constantes del mercado. Estas acciones deben estar acompañadas de estrategias de mentoría, seguimiento y acompañamiento, con el fin de fortalecer el crecimiento profesional de los colaboradores.

Así mismo, se recomienda fortalecer los mecanismos de comunicación interna, dado que esta fue una de las principales debilidades identificadas en los resultados del instrumento aplicado. Para ello, es necesario establecer espacios formales de retroalimentación y diálogo que permitan alinear las expectativas con el desempeño individual, promoviendo un ambiente de confianza y participación activa, sustentado en indicadores claros y medibles.

Es importante, además, aprovechar las herramientas utilizadas para el diagnóstico de la empresa, especialmente la encuesta, como insumo clave para la toma

de decisiones y la formulación de planes de mejora continua. Finalmente, se recomienda fortalecer el área de talento humano mediante la asignación de recursos tecnológicos y administrativos que respalden la ejecución de las estrategias propuestas, promoviendo una cultura organizacional orientada al bienestar laboral, la innovación y la mejora continua, contribuyendo así al crecimiento de la empresa a corto y mediano plazo.

Referencias

Boselie, P., Dietz, G., & Boon, C. (2005). Commonalities and contradictions in HRM and performance research. Human Resource Management Journal, 15(3), 67–94.

Castillo, J. (2020). Gestión humana integral (1.ª ed.). ECO Ediciones.

Cajigas, J., Ramírez, L., & Ramírez, M. (2023). Planes de mejoramiento organizacional y su impacto en la competitividad empresarial. Revista de Gestión Empresarial, 18(1), 55–70.

Chiavenato, I. (2008). Gestión del talento humano (3.ª ed.). McGraw Hill. http://bibliotecas.uasb.edu.bo:8080/bitstream/20.500.14624/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%209na%20ed.pdf

Gatewood, R. D., Feild, H. S., & Barrick, M. (2010). Human resource selection. Cengage Learning.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2019). Metodología de la investigación (7.ª ed.). McGraw-Hill.

Hejeile, D., & Correa, M. (2023). Incidencia de los procesos de gestión humana en la resistencia al cambio derivadas en un proceso de transformación tecnológica en el personal operativo de un centro ocasional. Universidad EAFIT.

Langle, M. (2022). Desarrollo regional y capital humano: Estudio de caso. Arkho Ediciones.

Noe, R. A. (2017). Employee training and development (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Pacheco, C., Arévalo, J., & Navarro, G. (2021). Aproximación de las prácticas de gestión del talento humano en las organizaciones. Ecoe Ediciones.

Pérez, M. (2022). La detección de necesidades de formación del talento humano: Estudio de caso Burgos, España. Universidad de Burgos.

Ulrich, D., & Brockbank, W. (2005). The HR value proposition. Harvard Business School Press.

Vallejo Chávez, M. (2018). Gestión del talento humano. Editorial Académica Española.

Anexos

Anexo A.

Anexos

Anexo a

febrero 04 San Juan de Pasto 2026

Señores; Gerencia JL Y RB S.A.S (Electromillonaria)

Asunto: solicitud de autorización para aplicación de instrumentos de recolección de datos.

Cordial saludo:

Yo Ángela Johana Rosero, identificada con numero de cedula 1004437558, de pasto, estudiante de la especialización del programa gerencia estratégica de la gestión del talento humano, solicito su amable colaboración y autorización, con el fin de realizar la aplicación de la encuesta a los trabajadores del centro administrativo y así poder conocer los diferentes puntos de vista y precepción sobre la gestión de esta área. Esto debido al desarrollo del trabajo de grado titulado "Informe situacional en la gestión del talento humano para la empresa electromillonaria de la ciudad de San Juan de Pasto para primer trimestre del año 2026". Este trabajo busca brindar y aportar soluciones a las debilidades que se encuentren dentro de la empresa en relación al talento humano. Se busca obtener un espacio de aproximadamente 20 minutos para que cada uno de los colaboradores pueda dar respuesta a la encuesta, la cual se realizará por Google Forms.

Además, se garantiza la confidencialidad y el manejo ético de la información suministrada por cada uno de los colaboradores.

De antemano agradezco su valiosa colaboración.

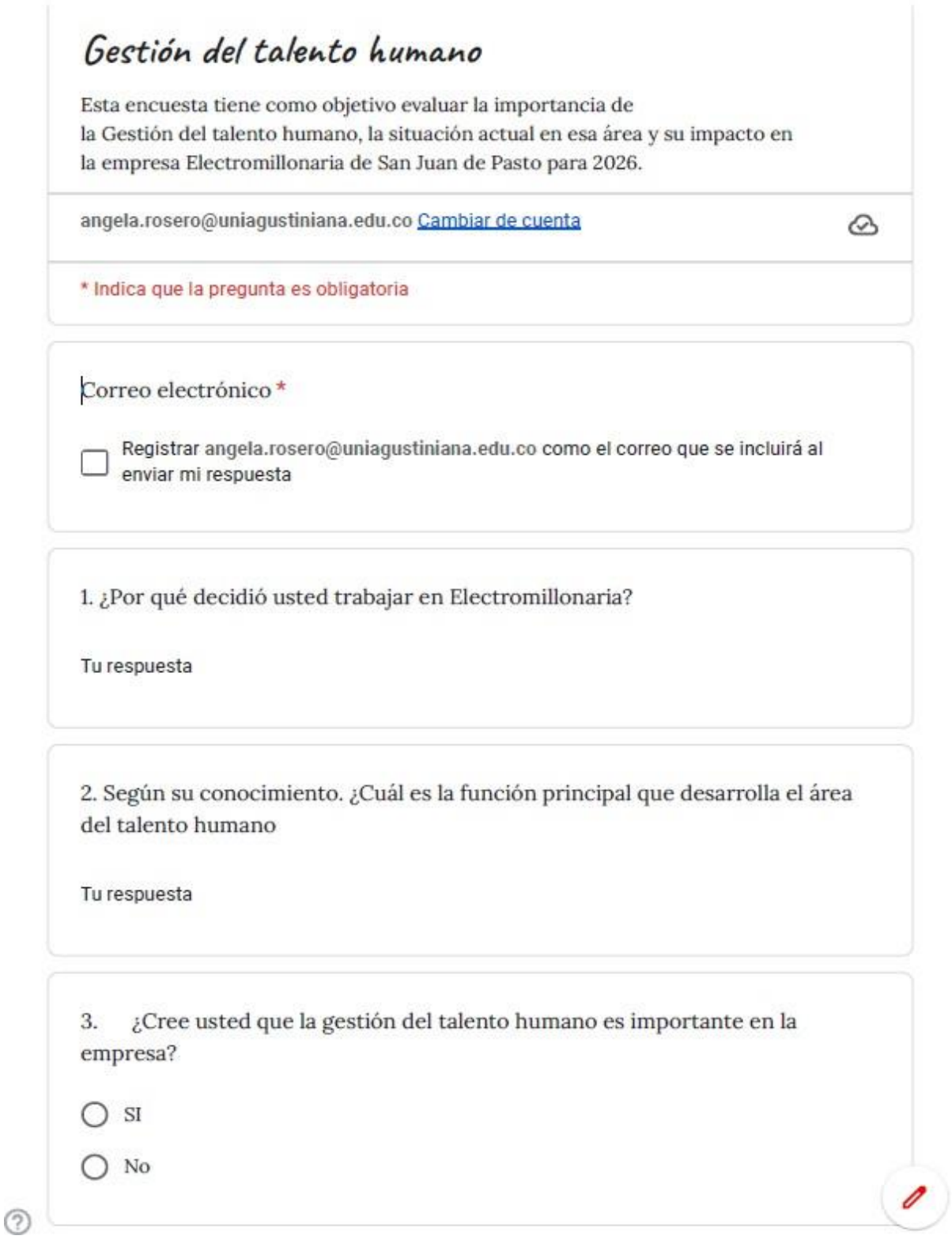
Atentamente,

ÁNGELA JOHANA ROSERO B

C.C 1004437558

JL Y RB
NIT. 900.738.718-2
GESTION HUMANA
Fecha: 04 - 02 - 26
Nombre: Daniela Rosero
Firma:

Anexo B.



Gestión del talento humano

Esta encuesta tiene como objetivo evaluar la importancia de la Gestión del talento humano, la situación actual en esa área y su impacto en la empresa Electromillonaria de San Juan de Pasto para 2026.

angela.rosero@uniagustiniana.edu.co Cambiar de cuenta

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo electrónico *

Registrar angela.rosero@uniagustiniana.edu.co como el correo que se incluirá al enviar mi respuesta

1. ¿Por qué decidió usted trabajar en Electromillonaria?

Tu respuesta

2. Según su conocimiento. ¿Cuál es la función principal que desarrolla el área del talento humano

Tu respuesta

3. ¿Cree usted que la gestión del talento humano es importante en la empresa?

SI

No

4. ¿Cómo cree que sus cualidades y fortalezas aportan al trabajo que usted desarrolla en la empresa?

Tu respuesta

5. ¿Qué tipo de capacitación recomendaría usted para que sea programada desde el área de Talento Humano?

- ◯ Capacitación en el trabajo
- ◯ Habilidades tecnológicas
- ◯ Seguridad ocupacional

6. ¿Cree usted que un mal ambiente laboral puede llegar a afectar las diferentes áreas de una empresa?

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

7. ¿Qué tipo de relación laboral establece con sus compañeros?

- ◯ Ecxelente
- ◯ Buena
- ◯ Regular
- ◯ Mala

8. ¿Cómo maneja usted el espacio en el que su subalterno realiza llamados de atención o cambios al proceso que se está llevando a cabo?

Tu respuesta

9. ¿Siente que los miembros de su equipo son receptivos a sus sugerencias?

- ◯ Siempre
- ◯ Casi siempre
- ◯ Aveces
- ◯ Nunca

10. ¿En algún momento ha percibido sobre carga laboral en comparación con las funciones que usted ya cumple en su cargo?

- ◯ Sí
- ◯ No
- ◯ Tal vez


Pregunta sin título
Opción 1
Enviar
Borrar formulario
Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.
Este formulario se creó en UNIAGUSTINIANA. - Contactar con el propietario del formulario
¿Parece sospechoso este formulario? Informe
Google Formularios