

**Análisis del bienestar y la motivación laboral como estrategia de sostenibilidad del
talento humano en Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC**

Beyanit González Galeano

Claudia Yurany Cruz Otalvaro

Deily Natalia Corrales Sánchez

Jennifer Paola Granados Torres

Tania Rocio Galindo

Asesor

Mary Ellen Rodríguez Rodríguez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios - ECACEN.

Administración de Empresas

2026

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo, en primer lugar, a nuestras familias, quienes con su paciencia, amor y apoyo constante nos impulsan a seguir adelante incluso en los momentos más retadores.

A cada uno de nuestros seres queridos que nos motivan a crecer, estudiar y avanzar profesionalmente, les agradecemos por creer en nosotros y por ser la fuerza que nos inspira a culminar este proceso académico.

También dedicamos este proyecto a todas las personas que día a día trabajan con dedicación en Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC, pues su compromiso y esfuerzo fueron la base para comprender la importancia de valorar, acompañar y fortalecer el talento humano dentro de una organización.

Agradecimientos

Agradecemos profundamente a Dios por darnos salud, sabiduría y la fortaleza necesaria para cumplir con este proceso formativo.

A nuestra docente Mary Ellen Rodríguez Rodríguez, por su orientación, acompañamiento y por guiarnos con paciencia durante el desarrollo de este trabajo.

A la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD, por brindarnos las herramientas y el conocimiento que hicieron posible esta investigación.

Extendemos un agradecimiento especial a los colaboradores y directivos de Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC, quienes nos permitieron conocer de cerca su experiencia, sus retos y su compromiso con el crecimiento de la empresa.

Finalmente, agradecemos a cada integrante de nuestro grupo, por la colaboración, el respeto y la dedicación que permitieron construir este trabajo de manera conjunta.

Resumen

Con seis años de experiencia en el sector ferretero, Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC, ubicada en San José del Guaviare San José del Guaviare, constituye el contexto organizacional del presente estudio. Este trabajo tiene como propósito analizar el clima organizacional para identificar los factores que afectan la permanencia, motivación y compromiso de los colaboradores, y a partir de ello, proponer estrategias orientadas al fortalecimiento del talento humano.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 17 colaboradores de una población total de 58 empleados, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. La información fue recolectada a través de una encuesta estructurada y analizada mediante estadística descriptiva.

Los resultados evidencian que variables como el liderazgo, la comunicación interna, la motivación y las relaciones laborales influyen directamente en la satisfacción y posible permanencia del personal, especialmente en las áreas técnica y operativa. Con base en estos hallazgos, se plantean estrategias de gestión del talento humano orientadas a fortalecer el clima organizacional y promover la retención del personal.

Palabras clave: talento humano, liderazgo, clima organizacional, motivación, retención, motivación

Abstract

With six years of experience in the hardware sector, Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC, located in San José del Guaviare, is conducting this study. This work focuses on analyzing the organizational climate to identify factors affecting employee retention, motivation, and commitment. Based on this analysis, strategies are proposed to strengthen human talent. To achieve this objective, a mixed-methods research approach, combining quantitative and qualitative data, was employed. This methodology allowed for the collection and analysis of information regarding perceptions of the work environment, internal relationships, and factors influencing employee turnover.

The analysis identified several factors impacting employee retention, particularly in technical and operational areas. These include aspects related to internal communication, leadership, motivation, and labor relations, all of which directly influence employee satisfaction and commitment. The collected data revealed how these variables affect employees' perceptions of their work environment and contribute to talent turnover within the company.

Based on the findings, the project proposes Human Resources strategies aimed at strengthening the organizational climate, improving motivation, and promoting employee retention by fostering a positive work environment where staff feel valued and committed to the organization's objectives. These actions are expected to contribute to the company's sustainable growth, team well-being, and improved productivity and service quality.

Keywords: human resources, retention, organizational climate, well-being, employees, motivation, staff turnover.

Tabla de Contenido

Introducción	11
Justificación	12-13
Objetivos	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
Formulación del Problema	15
Antecedentes del Problema	16-17
Marco Teórico	18-21
Marco Legal	22-23
Metodología	24-29
Diagnóstico del proceso actual de formación del talento humano	30-31
Tabla 1	30-31
Organigrama	32-33
Figura 1	32
Figura 2	33
Resultados	34-35
Conclusiones	36
Recomendaciones	37-38
Referencias Bibliográficas	39-40
Apéndices	41-48

Lista de Figuras

Figura 1	<i>Proceso de Capacitación Técnica y Continua en la Empresa</i>	
26-29		
Figura 2	<i>Organigrama jerárquico de la empresa</i>	30
Figura 3	<i>Motivación para realizar un buen trabajo en el puesto</i>	
34		

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Encuesta</i>	25-27
Tabla 2 <i>Diagnóstico del proceso actual de formación del talento humano</i>	29-30

Lista de Apéndices

	Apéndice A <i>Documentación Legal</i>
40	
	Apéndice B <i>Evaluación de bienestar y motivación laboral</i>
41-44	
	Apéndice C1 <i>Antigüedad en la empresa</i>
45	
	Apéndice C2 <i>Comunicación interna</i>
46	
	Apéndice C3 <i>Preocupaciones e ideas</i>
46	
	Apéndice C4 <i>Liderazgo</i>
47	
	Apéndice C5 <i>Nivel de satisfacción</i>
47	
	Apéndice C6 <i>Apoyo al crecimiento profesional</i>
48	

Introducción

Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC es una empresa dedicada a la comercialización de ferretería y materiales de construcción, con seis años de experiencia en el mercado regional y 58 colaboradores. Destacada por su rentabilidad y desempeño en la región, la empresa fue seleccionada para participar en un congreso en Cartagena, reconocimiento que evidencia su relevancia y consolidación en el sector ferretero.

A pesar de su éxito comercial y la calidad de su servicio y asesoría técnica, la organización enfrenta actualmente desafíos en la gestión del talento humano, especialmente en la retención del personal técnico y en el fortalecimiento del compromiso y la motivación de los colaboradores.

Para mantener su competitividad, la empresa cuenta con maquinaria actualizada y eficiente, como máquinas de flejar y mezcladoras de pintura, lo que permite optimizar procesos, mejorar el rendimiento del personal y ofrecer oportunidades de capacitación práctica. Estas innovaciones evidencian la importancia de alinear los recursos operativos con el desarrollo del talento humano, fomentando un ambiente laboral que apoye la permanencia y el compromiso de los colaboradores.

Estos desafíos resaltan la necesidad de analizar el clima laboral, la comunicación interna, el liderazgo y las relaciones laborales, con el propósito de identificar los factores que influyen en la permanencia del personal y su fidelización. A partir de este diagnóstico, el trabajo busca proponer estrategias orientadas a mejorar el ambiente laboral, fortalecer la motivación y consolidar la permanencia del talento humano, contribuyendo al crecimiento sostenido de la empresa y a su competitividad en el sector ferretero.

Justificación

La retención y fidelización del talento humano es considerada un factor estratégico para la sostenibilidad y el desempeño organizacional. La literatura académica ha demostrado que las prácticas de gestión del talento humano influyen significativamente en la permanencia de los colaboradores y en la competitividad de las organizaciones. Por ejemplo, Xie y Tresirichod (2024) señalan que las prácticas de gestión de recursos humanos, como una comunicación organizacional efectiva y oportunidades de desarrollo, mejoran la satisfacción laboral y la retención de personal, lo cual tiene impacto directo en la continuidad de la fuerza laboral y en la productividad.

Además, Jaramillo Cárdenas y Gil Duque (2015) encontraron que un clima laboral favorable y el liderazgo fortalecido son claves para reducir la rotación y promover la permanencia de los trabajadores en las organizaciones, al permitir que las personas se sientan valoradas y motivadas en su entorno de trabajo.

Estudios adicionales destacan que los factores de atracción y retención del talento humano como la percepción de reconocimiento, el compromiso organizacional y la calidad de las relaciones laborales están estrechamente relacionados con la motivación y disposición de los empleados a permanecer en la empresa. Estos elementos son especialmente relevantes en sectores competitivos como el de comercialización de ferretería y materiales de construcción, donde el desempeño del personal técnico es crítico.

En este contexto, desarrollar un plan estratégico de gestión y retención del talento humano para Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC se justifica por los siguientes motivos:

1. Fortalecer la atracción y retención del personal técnico calificado, mediante procesos de reclutamiento, selección y desarrollo profesional que aporten estabilidad y competitividad en el mercado regional.
2. Optimizar el desempeño y compromiso del personal, mediante estrategias que promuevan un clima laboral favorable, mejores relaciones internas y mayor motivación de los colaboradores.
3. Implementar prácticas continuas de gestión del talento humano, alineadas con las necesidades reales de la organización y las tendencias actuales en retención de personal, contribuyendo a la permanencia, al crecimiento sostenido de la empresa y a su competitividad regional.

Objetivos

Objetivo General

Analizar estrategias para la retención y fidelización del talento humano del grupo empresarial Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC, ubicado en San Jose del Guaviare, con el fin de promover la permanencia del personal.

Objetivos Específicos

Examinar las percepciones de los colaboradores respecto a la comunicación interna, el liderazgo, la motivación y las relaciones laborales presentes en la empresa.

Investigar situaciones que están afectando el clima organizacional.

Plantear soluciones estratégicas de Talento humano enfocadas en fortalecer el clima laboral y promover la motivación y productividad de los colaboradores.

Formulación del problema

La retención del talento humano es un desafío crítico para las organizaciones, especialmente en sectores donde el desempeño del personal técnico es determinante para la productividad y competitividad. Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC, dedicada a la comercialización de productos de ferretería y materiales de construcción, ha identificado que la rotación de colaboradores en áreas clave, como producción y logística, representa un riesgo para la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

Entre los factores que contribuyen a la salida del personal se destacan la carga laboral elevada y la remuneración que no se ajusta al nivel de escolaridad y responsabilidad de los empleados. Estas condiciones generan desmotivación y disminuyen el compromiso de los colaboradores, afectando directamente su decisión de permanecer en la organización.

Además, el clima organizacional influye de manera significativa en la permanencia del personal. Aspectos como la motivación, el liderazgo, la comunicación interna y las relaciones laborales determinan el compromiso y la satisfacción de los colaboradores, constituyendo un elemento estratégico para la retención del talento humano.

Por lo tanto, surge la siguiente interrogante de investigación:

¿Cómo influyen el clima organizacional y las prácticas de gestión del talento humano en la retención del personal en Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC?

Antecedentes del problema

La gestión del talento humano ha sido ampliamente estudiada debido a su influencia directa en la retención de personal, la motivación laboral y el clima organizacional, factores que impactan la productividad y sostenibilidad de las empresas (Chiavenato, 2020). Las organizaciones que implementan estrategias orientadas al desarrollo, motivación y compromiso de sus colaboradores logran una mayor permanencia del personal y un ambiente laboral favorable, lo cual se traduce en mejores resultados operativos y competitivos.

Diversos estudios señalan que la rotación de personal y la baja permanencia suelen relacionarse con un clima laboral desfavorable y la falta de motivación, especialmente en áreas técnicas y operativas (Dessler, 2020). Cuando los colaboradores perciben que las relaciones laborales, la comunicación interna o el liderazgo no son adecuados, su compromiso con la organización disminuye, aumentando la probabilidad de renuncia y afectando la eficiencia de los procesos organizacionales.

En el sector comercial y ferretero, se ha identificado que el desempeño del personal y la retención del talento están estrechamente vinculados con la calidad del clima organizacional y la motivación laboral. La investigación de Crespo (2021) indica que, en empresas comerciales con estructura jerárquica definida, la falta de estrategias claras para fortalecer el compromiso, la comunicación y la satisfacción laboral puede generar desbalances en la distribución de responsabilidades, sobrecarga de tareas en colaboradores y asignación de funciones fuera de su cargo, lo que afecta la productividad, la eficiencia operativa y la permanencia del personal.

Estos antecedentes evidencian la importancia de analizar los factores relacionados con el clima organizacional, la motivación y la gestión adecuada de responsabilidades, dado su impacto en la retención del personal técnico y operativo, así como en la eficiencia y sostenibilidad de las

empresas del sector ferretero y de materiales de construcción. Este análisis permitirá identificar oportunidades para diseñar estrategias que fortalezcan la permanencia de los colaboradores y contribuyan al crecimiento y competitividad de la organización.

Además, estudios recientes han mostrado que la sobrecarga de trabajo puede influir en la permanencia y el compromiso de los colaboradores. Hakro, Jhatial y Chandio (2022) señalan que el exceso de tareas (work overload) puede afectar el bienestar del empleado y aumentar la probabilidad de que considere dejar la organización, especialmente cuando también impacta su motivación y nivel de estrés. En el caso de Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC, la asignación de responsabilidades adicionales a las funciones del cargo puede generar cansancio, disminuir la motivación y afectar el rendimiento, lo que repercute en la eficiencia de los procesos y en la permanencia del personal.

Marco teórico

El presente marco teórico tiene como finalidad fundamentar conceptualmente las variables objeto de estudio relacionadas con el clima organizacional, la motivación laboral, la carga de trabajo y la gestión del talento humano, así como su incidencia en la sostenibilidad del talento humano dentro de las organizaciones. A partir del análisis de diversos aportes teóricos, se busca comprender cómo estos factores influyen en el comportamiento, el desempeño y la permanencia de los colaboradores, especialmente en empresas del sector comercial y ferretero.

En este contexto, el clima organizacional, la motivación laboral y la carga de trabajo se reconocen como elementos clave dentro de la gestión del talento humano, dado que influyen en el bienestar, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Por ello, a continuación, se desarrollan los principales conceptos y enfoques teóricos que sustentan la presente investigación.

Clima organizacional:

El clima organizacional hace referencia a las percepciones compartidas por los colaboradores respecto al ambiente de trabajo, las relaciones interpersonales, los estilos de liderazgo y las prácticas de gestión del talento humano dentro de una organización. Estas percepciones influyen directamente en la motivación, el compromiso y el desempeño laboral, convirtiéndose en un factor estratégico para el logro de los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2020).

En las empresas familiares, como Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC, el clima organizacional adquiere una relevancia especial debido a la cercanía entre directivos y colaboradores, así como a la interacción constante en espacios reducidos. Un clima laboral favorable contribuye a fortalecer la confianza, mejorar la comunicación interna y generar sentido

de pertenencia, aspectos fundamentales para la sostenibilidad y crecimiento del negocio (Crespo, 2021).

De acuerdo con Pimienta (2024), un clima organizacional positivo permite identificar oportunamente factores que afectan el desempeño laboral, tales como deficiencias en la comunicación, ausencia de reconocimiento, falta de capacitación y debilidades en el liderazgo. En el sector ferretero y de materiales de construcción, estas variables inciden directamente en la calidad del servicio al cliente, la eficiencia operativa y la permanencia del talento humano, razón por la cual su evaluación y mejora continua resultan indispensables.

Motivación laboral:

La motivación laboral se define como el conjunto de factores internos y externos que impulsan a los individuos a actuar, mantener el esfuerzo y orientar su comportamiento hacia el logro de objetivos organizacionales y personales. En el ámbito empresarial, la motivación influye directamente en el rendimiento, la satisfacción laboral, el compromiso y la productividad de los trabajadores (López, 2021).

Una adecuada gestión de la motivación permite que los colaboradores se sientan valorados, reconocidos y alineados con los objetivos de la organización. Chiavenato (2020) señala que los trabajadores motivados tienden a mostrar mayor iniciativa, responsabilidad y disposición al trabajo en equipo, lo que se traduce en mejores resultados organizacionales. En empresas del sector comercial y ferretero, la motivación laboral es clave para garantizar una atención al cliente eficiente y una correcta ejecución de los procesos operativos.

Teorías Motivacionales:

Las teorías motivacionales aportan fundamentos teóricos que permiten comprender las necesidades, expectativas y comportamientos de los trabajadores dentro de las organizaciones.

Estas teorías sirven como base para diseñar estrategias que fortalezcan el clima organizacional y mejoren el desempeño laboral.

Según López (2021), las teorías motivacionales explican cómo los factores psicológicos, sociales y organizacionales influyen en la conducta de las personas, permitiendo a las empresas implementar acciones que incrementen la satisfacción y el compromiso del talento humano.

Entre las teorías más relevantes para el presente proyecto se encuentran la teoría de las necesidades de Maslow, la teoría de la expectativa de Vroom y la teoría de los dos factores de Herzberg, las cuales se analizan a continuación desde una perspectiva aplicada al contexto organizacional.

Carga de trabajo

La carga de trabajo se define como el conjunto de exigencias físicas y psicológicas a las que se ve sometido un trabajador durante el desarrollo de sus funciones. De acuerdo con Interactive Training Advanced Computer Applications (ITACA, 2006), esta carga comprende tanto el esfuerzo físico como el esfuerzo mental que una persona debe realizar en un determinado periodo de tiempo para cumplir con las tareas asignadas.

La carga de trabajo se relaciona directamente con el rendimiento laboral; no obstante, cuando es excesiva o no se encuentra equilibrada con las capacidades del trabajador, se convierte en un factor de riesgo psicosocial que afecta el bienestar, la motivación y la salud laboral. Una sobrecarga física o mental puede generar fatiga, estrés y desmotivación, influyendo negativamente en el clima organizacional.

En sectores como el ferretero, donde las labores operativas demandan esfuerzo físico constante y altos niveles de responsabilidad, una carga laboral elevada puede incidir en la percepción de insatisfacción laboral y en el aumento de la rotación del personal. Por ello, la

adecuada gestión de la carga de trabajo resulta fundamental para promover el bienestar laboral y la sostenibilidad del talento humano.

Gestión del talento humano

La gestión del talento humano comprende el conjunto de procesos orientados a atraer, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores dentro de la organización. Este enfoque reconoce a las personas como el recurso más importante de la empresa, ya que su desempeño impacta directamente en la productividad, la calidad del servicio y la competitividad organizacional (Crespo, 2021).

Chiavenato (2020) plantea que una gestión del talento humano efectiva debe integrar aspectos como la capacitación, el liderazgo, la evaluación del desempeño, la motivación y el bienestar laboral. En Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC, fortalecer la gestión del talento humano permitirá mejorar el clima organizacional, promover el desarrollo de competencias y garantizar condiciones laborales que favorezcan el compromiso y la permanencia del personal.

Relación entre clima organizacional, motivación y desempeño

El clima organizacional, la motivación laboral y la carga de trabajo se encuentran estrechamente relacionados y se influyen de manera recíproca. Un clima organizacional positivo, acompañado de niveles adecuados de motivación y una carga laboral equilibrada, favorece el desempeño, el compromiso y la permanencia de los colaboradores dentro de la organización.

Por el contrario, cuando existe una alta carga laboral y una percepción de baja compensación, se incrementa la desmotivación y el desgaste laboral, lo que puede generar bajo rendimiento y alta rotación del personal. En este sentido, la implementación de estrategias orientadas al bienestar laboral, la motivación y la adecuada distribución de la carga de trabajo

contribuye al fortalecimiento del talento humano y a la sostenibilidad organizacional (Chiavenato, 2020).

Crespo (2021) señala que las organizaciones que promueven un clima laboral saludable, basado en la comunicación efectiva, el liderazgo participativo y el reconocimiento, logran mayores niveles de productividad y compromiso.

Marco legal

El marco legal establece las normas y disposiciones que regulan la gestión del talento humano, el clima organizacional y la Seguridad y Salud en el Trabajo, garantizando condiciones laborales dignas, seguras y equitativas. Para Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC, como empresa del sector ferretero y de materiales de construcción, el cumplimiento de la normatividad vigente no solo permite para dar cumplimiento a las obligaciones legales, sino que también contribuye a fortalecer el bienestar de los colaboradores, la motivación laboral y un clima organizacional favorable.

1.1 Normatividad en Seguridad y Salud en el Trabajo

La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) en Colombia está regulada por un conjunto de normas que buscan prevenir accidentes laborales y enfermedades de origen ocupacional, así como a la promoción de ambientes de trabajo seguros y saludables. Entre las principales se encuentran:

- Ley 1562 de 2012, por la cual se modifica el Sistema de Riesgos Laborales y se dictan disposiciones en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo. Esta ley establece la responsabilidad del empleador de proteger la salud y seguridad de los trabajadores, promoviendo condiciones que favorezcan el bienestar y el desempeño laboral.
- Decreto 1072 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Trabajo, que define la obligatoriedad de implementar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), aplicable a todas las empresas independientemente de su tamaño, como un mecanismo para la prevención de riesgos y el fortalecimiento de la cultura organizacional.
- Resolución 0312 de 2019, que establece los estándares mínimos del SG-SST, determinando los requisitos que deben cumplir las micro, pequeñas y medianas empresas para

garantizar condiciones laborales seguras, lo cual incide directamente en la percepción de bienestar y en el clima organizacional.

1.2 Normativa relacionada con la gestión del talento humano

La gestión del talento humano en Colombia se encuentra respaldada por normas que promueven relaciones laborales justas, estabilidad y desarrollo de los trabajadores, elementos fundamentales para la motivación y la permanencia del talento humano en las organizaciones.

- Código Sustantivo del Trabajo, que regula los derechos y deberes de empleadores y trabajadores, incluyendo aspectos como contratación, jornadas laborales, salarios, prestaciones sociales y terminación del contrato, contribuyendo a generar condiciones de trabajo claras y equitativas

- Ley 1010 de 2006, orientada a la prevención, corrección y sanción del acoso laboral, con el fin de proteger la dignidad humana y promover ambientes de trabajo saludables y respetuosos.

- Ley 1610 de 2013, que fortalece la inspección, vigilancia y control del cumplimiento de las normas laborales, garantizando la aplicación efectiva de la legislación y el respeto por los derechos de los trabajadores.

Metodología

El presente proyecto se desarrolla bajo el enfoque cuantitativo, este método nos ayuda a obtener datos numéricos y estadísticos que nos permitirán analizar las percepciones y situaciones del clima organizacional, retención y fidelización del talento humano en la empresa Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC.

El tipo de investigación es Descriptiva, lo que asocia y describe la realidad actual de la empresa de acuerdo a su ambiente laboral, análisis sobre el bienestar y la motivación laboral.

El diseño de investigación será no experimental descriptivo, por lo cual nos permitirá una visión más objetiva y clara de los ajustes y detalles que requiere la compañía para la mejora en la permanencia del personal.

- **Enfoque:** Cuantitativo
- **Tipo de Investigación:** Descriptiva; evidencia la situación actual de la rotación en la empresa.
- **Diseño de la Investigación:** No experimental descriptivo; ya que se enfocará en observar y describir el clima organizacional, la motivación y la rotación de los colaboradores.
- **Herramientas:** Encuesta
- **Población:** 17 Colaboradores

Población y Muestra

La población objeto de estudio está conformada por 58 colaboradores en la sede de San José del Guaviare, la muestra se tomará de las áreas Técnicas y operativas equivalentes a 17 colaboradores, esta selección se realizó garantizando la diversidad en las áreas seleccionadas, el muestreo es no probabilístico (por conveniencia), asegurando así una muestra representativa en las áreas asignadas.

Para la recolección de datos se utilizará como instrumento de Encuesta cerrada, enfocadas en conocer la satisfacción laboral y la percepción sobre la retención del personal.

También se utilizará

La información recopilada permitirá tener una base integral del clima organizacional y la motivación laboral en Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC, facilitando la toma de decisiones basadas en la información real, apostándole al mejoramiento del bienestar y la retención del talento humano.

Instrumentos de Recolección: Encuesta virtual

La Encuesta se diseñará de manera estructurada y se manejará virtual y anónima, allí se incluirá preguntas sobre motivación, satisfacción laboral, liderazgo. La encuesta se enviará en horario laboral para tener la información en tiempo real, al obtener la información completa se podrá identificar patrones comunes y áreas que requieren atención de mejora en ambiente laboral y desmotivaciones en los colaboradores.

Tabla 1

Encuesta

Proyecto:	Análisis del bienestar y la motivación laboral como estrategia de sostenibilidad del talento humano en Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC
Aplicación:	Virtual Anónima – Colaboradores Áreas Técnica y Operativa
Instrucciones	Marca con una “X” la opción que más se acerque a tu opinión. La información será confidencial y usada solo para fines investigativos.
Datos generales	
Área en la que trabaja:	

Antigüedad en la empresa:

- Menos de 1 año
- 1-3 años
- 4-6 años
- Más de 6 años

Escala de valoración (1 a 5):

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

Sección 1: Comunicación Interna

1. La comunicación en mi equipo es clara y efectiva.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. Me siento cómodo compartiendo mis ideas y preocupaciones con mi supervisor.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Sección 2: Liderazgo

3. Mi líder proporciona una dirección clara y visión para el equipo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. Siento que mi líder me apoya en mi desarrollo profesional.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Sección 3: Motivación

5. Estoy motivado para hacer un buen trabajo en mi puesto.

- Totalmente en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Neutral
 - De acuerdo
-

-
- Totalmente de acuerdo
6. Reconozco mis logros y contribuciones en el trabajo.
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Sección 4: Relaciones Laborales

7. Trabajo bien con mis compañeros de equipo.
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
8. Hay un buen ambiente de colaboración en mi lugar de trabajo.
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
-

Sección 5: Clima organizacional

9. El clima organizacional en mi empresa es positivo.
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
10. Me siento satisfecho con mi trabajo en general.
- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo
-

Fuente: Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011).

Diagnosing and Changing Organizational Culture

Población y Muestra:

La medida de la población total del estudio estuvo compuesta por 17 colaboradores los cuales trabajan en áreas encargadas técnicas y operativas en la empresa Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC representando un total del 29%

Datos iniciales:

Población total N: 58 colaboradores

Numero de respuestas: 17 colaboradores

Proporción: tamaño de la muestra : 17

Tamaño de la Población 58

Resultado es $17:58 = 0.29$: 29%

58

De acuerdo con la muestra tomada con los 17 colaboradores al realizar la fórmula estadística por conveniencia significa que el 29% de los colaboradores se están tomando en cuenta en la muestra. De lo cual podemos obtener información clara y precisa de la mejora que se debe tomar en estas áreas afectadas, identificando tendencias, opiniones y comportamientos en la satisfacción laboral.

Diagnóstico del proceso actual de formación del talento humano

A partir del diagnóstico realizado sobre los procesos de formación del talento humano, se identificaron diversas debilidades y oportunidades de mejora

Tabla 2:

Diagnóstico del proceso actual de formación del talento humano

Aspecto evaluado	Descripción de la situación actual
Inducción	No existe un proceso formal de bienvenida; el trabajador nuevo aprende observando a otros compañeros.
Entrenamiento técnico	No hay un plan definido quien acompañe al nuevo colaborador.
Capacitación	Se realiza de manera ocasional y sin seguimiento, lo que genera brechas técnicas y digitales.
Comunicación interna	La información no siempre llega de forma clara; se presentan malentendidos en tareas operativas.
Habilidades blandas	No se ofrecen espacios para mejorar trabajo en equipo, servicio al cliente o resolución de conflictos.
Competencias digitales	Hay dificultades para manejar herramientas tecnológicas, sistemas de inventarios y comunicación digital.
Motivación laboral	Los colaboradores expresan que necesitan más acompañamiento y claridad en sus funciones.

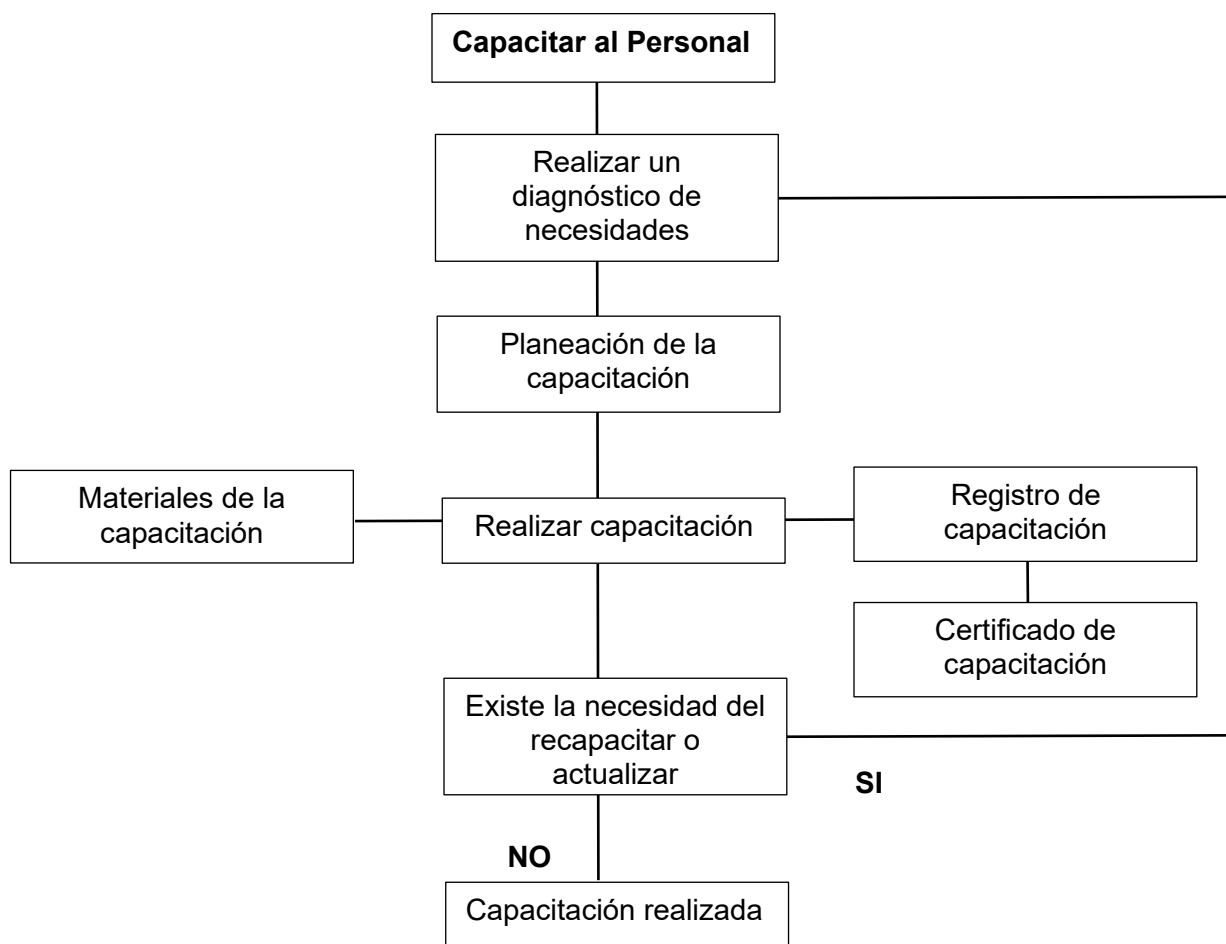
Acompañamiento del líder	Depende del tiempo disponible, no está estructurado ni se evalúa.
Integración del equipo	Falta un proceso que fomente pertenencia y cohesión entre colaboradores.
Impacto en la empresa	La ausencia de un plan de formación genera errores, retrasos y rotación del personal.

Nota. Elaboración propia a partir del diagnóstico realizado sobre los procesos actuales de formación en la empresa. Permite identificar las principales debilidades y oportunidades para diseñar un plan de inducción, entrenamiento y capacitación más completo y estructurado

Organigrama

Figura 1

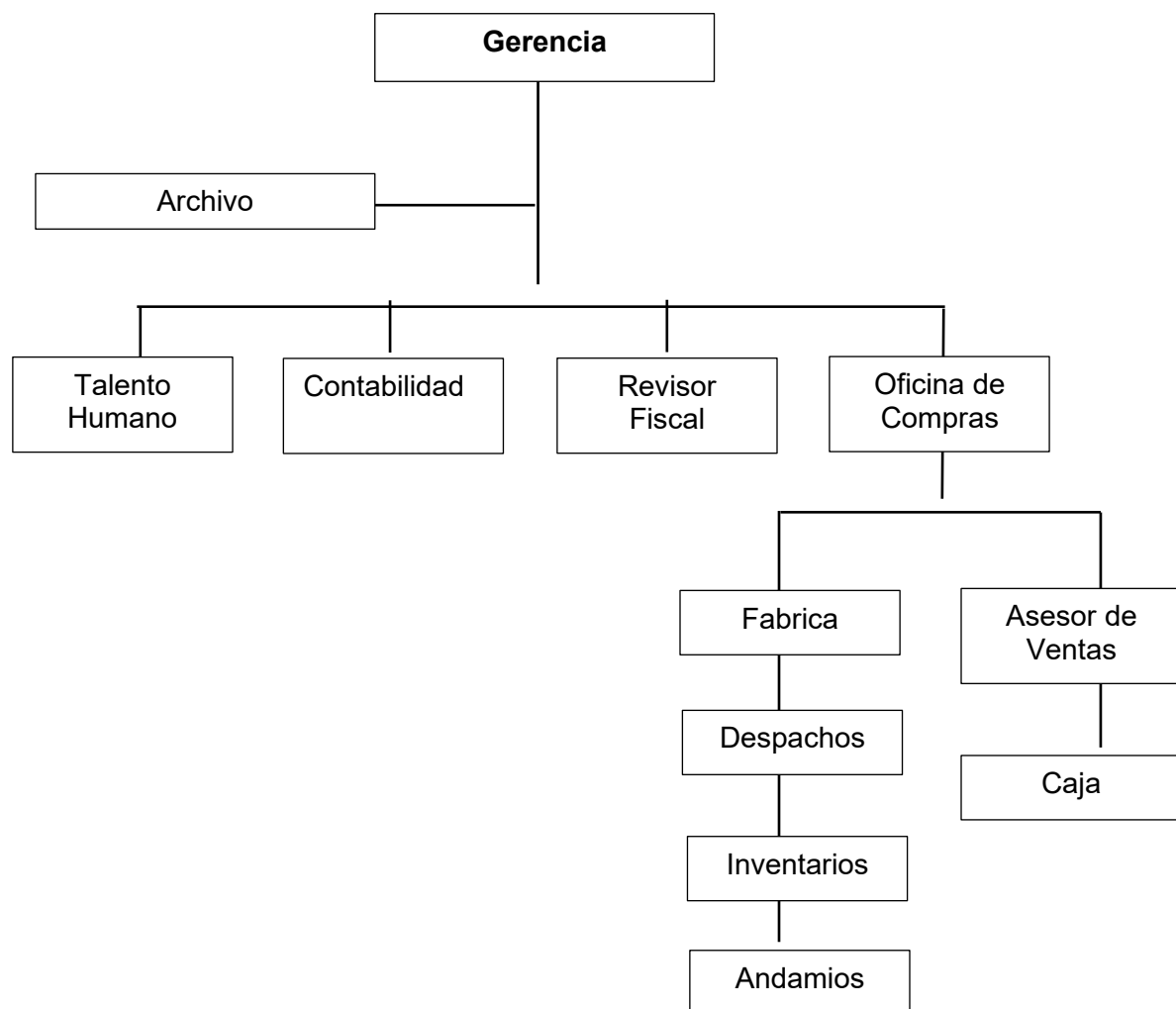
Proceso de Capacitación Técnica y Continua en la Empresa



Nota. Elaboración propia, diagrama presenta el flujo del proceso de capacitación del personal en la empresa, iniciando con el diagnóstico de necesidades y continuando con la planificación, preparación de materiales, ejecución de la capacitación y su registro. También incluye la verificación de la necesidad de recapitular o actualizar conocimientos y la emisión del certificado correspondiente.

Figura 2

Organigrama jerárquico de la empresa.



Nota: La figura muestra la estructura jerárquica de la empresa, organizada por áreas administrativas, operativas y comerciales, evidenciando los niveles de autoridad y la relación entre los diferentes cargos.

Resultados

La encuesta fue aplicada a 17 colaboradores, lo que representa el 29% de la población total (58 empleados). Los resultados permiten identificar tendencias asociadas al clima organizacional y su influencia en la permanencia del talento humano.

Motivación laboral

El 82,4% de los colaboradores manifestó una percepción positiva frente a su nivel de motivación (41,2% de acuerdo y 41,2% totalmente de acuerdo). Este resultado evidencia una disposición favorable hacia el desempeño laboral. Sin embargo, el 17,6% presentó una postura neutral, lo que sugiere oportunidades de fortalecimiento en estrategias de reconocimiento y desarrollo.

Figura 3

Motivación para realizar un buen trabajo en el puesto



Nota. Resultados obtenidos de la encuesta aplicada a 17 colaboradores.

Respecto al liderazgo, el 58,8% indicó que su líder proporciona una dirección clara, mientras que el 52,9% percibe apoyo en su desarrollo profesional. Aunque predominan valoraciones positivas, la presencia de respuestas neutrales y en desacuerdo (17,6%) indica oportunidades de mejora en

el acompañamiento, la retroalimentación y el fortalecimiento de habilidades comunicativas por parte de los líderes. Dado que el liderazgo influye directamente en la satisfacción laboral y permanencia del personal, este aspecto requiere intervención estratégica.

En cuanto a las relaciones laborales, el 52,9% manifestó estar de acuerdo en que existe un ambiente de colaboración adecuado. Este resultado refleja cohesión entre compañeros, lo cual contribuye a la estabilidad organizacional y al sentido de pertenencia.

Finalmente, en lo relacionado con el clima organizacional y satisfacción general, el 64,7% expresó sentirse satisfecho con su trabajo. Este indicador sugiere que la empresa cuenta con bases sólidas para fortalecer la retención del talento humano. Sin embargo, las percepciones neutrales identificadas evidencian que aún existen áreas susceptibles de mejora, particularmente en comunicación interna y acompañamiento del liderazgo.

En términos generales, los resultados muestran un panorama favorable, pero con oportunidades estratégicas de intervención orientadas a consolidar la permanencia del talento humano y reducir posibles riesgos de rotación en áreas técnicas y operativas.

Conclusiones

En cumplimiento del objetivo general, se concluye que la retención y fidelización del talento humano en Inversiones Alfa y Omega AJ S.A.S ZOMAC está directamente relacionada con la percepción que los colaboradores tienen sobre el clima organizacional, el liderazgo y las prácticas de gestión humana implementadas en la empresa.

En relación con el primer objetivo específico, se evidenció que la mayoría de los colaboradores presentan una percepción favorable frente a la motivación, las relaciones laborales y la satisfacción general. No obstante, se identificaron valoraciones neutrales y algunos desacuerdos en aspectos como la comunicación interna y el acompañamiento del liderazgo, lo cual indica áreas que requieren fortalecimiento.

Respecto al segundo objetivo, se determinó que factores como la carga laboral, la claridad en la comunicación y el nivel de apoyo recibido por parte de los líderes influyen en el clima organizacional y pueden incidir en la permanencia del personal si no se gestionan adecuadamente.

Finalmente, en cumplimiento del tercer objetivo, se estableció la necesidad de implementar estrategias orientadas al fortalecimiento del liderazgo, la mejora de los canales de comunicación interna, el reconocimiento del desempeño y la promoción del bienestar laboral, como mecanismos para consolidar la permanencia y compromiso del talento humano.

En conclusión, la sostenibilidad organizacional en el sector ferretero no depende únicamente de recursos físicos o financieros, sino del fortalecimiento continuo del capital humano como eje estratégico para la competitividad y el crecimiento empresarial.

Recomendaciones

Con base en los resultados obtenidos y las conclusiones alcanzadas, se formulan las siguientes recomendaciones estratégicas para fortalecer la retención y fidelización del talento humano en Inversiones Alfa y Omega AJ S.A.S ZOMAC: se plantean las siguientes recomendaciones orientadas a fortalecer la retención y fidelización de los colaboradores.

1. Fortalecer la comunicación interna

Establecer canales de comunicación más claros y oportunos entre líderes y colaboradores, esto mediante reuniones periódicas de seguimiento, buzones de sugerencia y espacios de retroalimentación, que permitan expresar inquietudes, proponer mejoras y favorecer la participación del personal.

2. Desarrollar competencias de liderazgo.

Diseñar un programa de formación en liderazgo transformacional dirigido a jefes y supervisores, enfocado en habilidades como comunicación asertiva, gestión emocional, reconocimiento del desempeño y acompañamiento al desarrollo profesional. Un liderazgo efectivo impacta directamente en la motivación y permanencia del personal.

3. Implementar un plan formal de inducción y capacitación continua.

Estructurar un proceso de bienvenida, entrenamiento técnico y seguimiento al desempeño, con evaluaciones periódicas que permitan cerrar brechas de conocimiento y fortalecer competencias técnicas y digitales.

4. Promover el bienestar laboral

Desarrollar actividades orientadas al equilibrio entre vida laboral y personal, tales como pausas activas, jornadas de integración y reconocimiento al desempeño, con el fin de disminuir el impacto de la carga operativa y fortalecer el sentido de pertenencia.

5. Aplicar evaluaciones periódicas del clima organizacional.

Realizar mediciones semestrales mediante instrumentos estructurados que permitan monitorear la percepción del personal y tomar decisiones basadas en datos, garantizando mejora continua en la gestión del talento humano.

6. Establecer un sistema de reconocimiento y retroalimentación.

Crear mecanismos formales de reconocimiento al desempeño, tanto individuales como grupales, que refuercen la motivación y el compromiso organizacional.

Referencias Bibliográficas

- Briceño, F. M. (2023). Reskilling para el desarrollo de nuevas funciones del talento humano en la empresa HEB de México. *Revista Monografía Empresarial*, 20(23).
<https://doi.org/10.70219/mby-202023-93>
- Castells, M. (2010). *The rise of the network society* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.
- González, R., & Martínez, L. (2021). Educación virtual y equidad digital en América Latina. *Revista Latinoamericana de Educación*, 55(2), 45–62. <https://doi.org/10.1234/rle.2021.55.2.45>
- Mejía, et al. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. *Ingeniería Industrial/ISSN 1815-5936/Vol. XXXIV/No. 1/enero-abril/2013/p. 2-11*
- Organización Mundial de la Salud. (2023, marzo 15). Salud mental: Fortalecimiento de la respuesta efectiva en tiempos de crisis. <https://www.who.int/es/news-room/detail/15-03-2023-salud-mental-crisis>
- Crespo, G. (2021). *La gestión moderna de recursos humanos*. Eudeba.
<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/195575?page=113>
- Chiavenato, I. (2020). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill. UNAD.
<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/130372?page=196>
- Leal Afanador, J. A. (2023). *Trabajo inteligente productivo*. Sello Editorial UNAD.
<https://doi.org/10.22490/9789584975096>
- López, A. (2021). *Motivación laboral: teorías y aplicación práctica*. Universidad Autónoma de Madrid. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/710865>
- Leal Afanador, J. A. (2021). Capítulo 9. El ejercicio del liderazgo transformador. En *Educación, virtualidad e innovación*. Libros Universidad Nacional Abierta y a Distancia.
<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42981>

Pimienta, A. R. U. (2024). El clima organizacional como factor de éxito. *Revista de Ciencias Administrativas*, 12(2), 45-60.

URL:<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/download/4024/3937>

Sánchez, A. B. (2017). Efecto de la carga de trabajo en el desempeño de los trabajadores. Universidad Militar Nueva Granada. Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de especialista en Alta Gerencia. Bogotá, Colombia.

<https://repository.umng.edu.co/items/b59dd48a-0e23-4f86-92f2-a185e432ef0b>

Apéndices

Apéndice A

Documentación Legal



https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fmrsindustrial.com.co%2Fley-1562-de-2012-un-pilar-fundamental-para-la-seguridad-y-salud%2F&psig=AOvVaw1F_L0_E7cPSNZxCGp-eFz_&ust=1764893293744000&source=images&cd=vfe&opi=89978449&ved=0CBUQjRxqFwoTCLCYroTSopEDFQAAAAAdAAAAABAK

Nota. Este enlace describe la normatividad en el Sistema General de Riesgos Laborales, así como también los lineamientos para la gestión de la seguridad y salud en el trabajo

Apéndice B

Encuesta de análisis



Proyecto:	Análisis del bienestar y la motivación laboral como estrategia de sostenibilidad del talento humano en Inversiones Alfa y Omega AJ SAS ZOMAC
Aplicación:	Virtual Anónima – Colaboradores Áreas Técnica y Operativa
Instrucciones	Marca con una "X" la opción que más se acerque a tu opinión. La información será confidencial y usada solo para fines investigativos.
Datos generales	
Area en la que trabaja:	

Antigüedad en la empresa:

- Menos de 1 año
- 1-3 años
- 4-6 años
- Más de 6 años

Escala de valoración (1 a 5):

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

Sección 1: Comunicación Interna

1. La comunicación en mi equipo es clara y efectiva.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

2. Me siento cómodo compartiendo mis ideas y preocupaciones con mi supervisor.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Sección 2: Liderazgo

3. Mi líder proporciona una dirección clara y visión para el equipo.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

4. Siento que mi líder me apoya en mi desarrollo profesional.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Sección 3: Motivación

5. Estoy motivado para hacer un buen trabajo en mi puesto.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

6. Reconozco mis logros y contribuciones en el trabajo.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Sección 4: Relaciones Laborales

7. Trabajo bien con mis compañeros de equipo.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

8. Hay un buen ambiente de colaboración en mi lugar de trabajo.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Sección 5: Clima Organizacional

9. El clima organizacional en mi empresa es positivo.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

10. Me siento satisfecho con mi trabajo en general.

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Neutral

De acuerdo

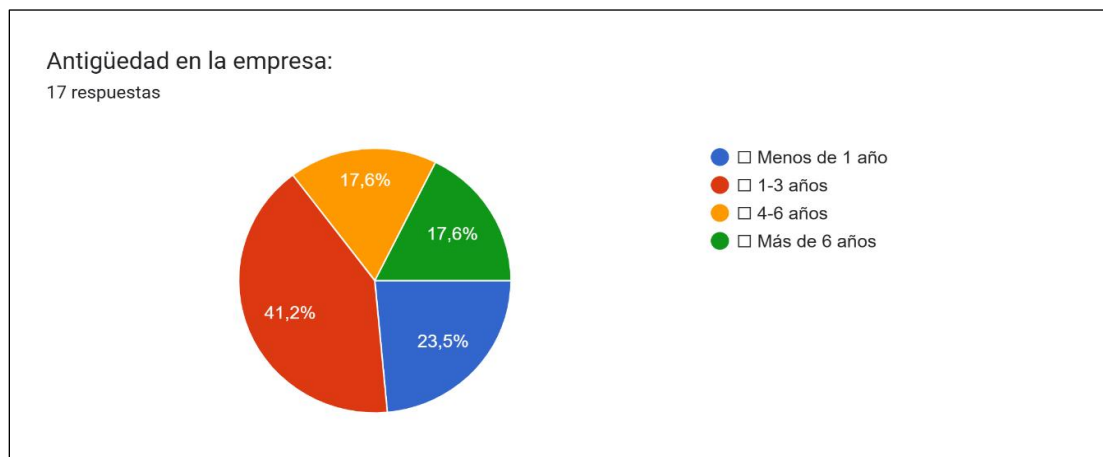
Totalmente de acuerdo

Nota. Instrumento de elaboración propia, adaptado de Cameron, K. S., & Quinn, R. E. (2011).

Diagnosing and Changing Organizational Culture. Jossey-Bass.

Apéndice C1

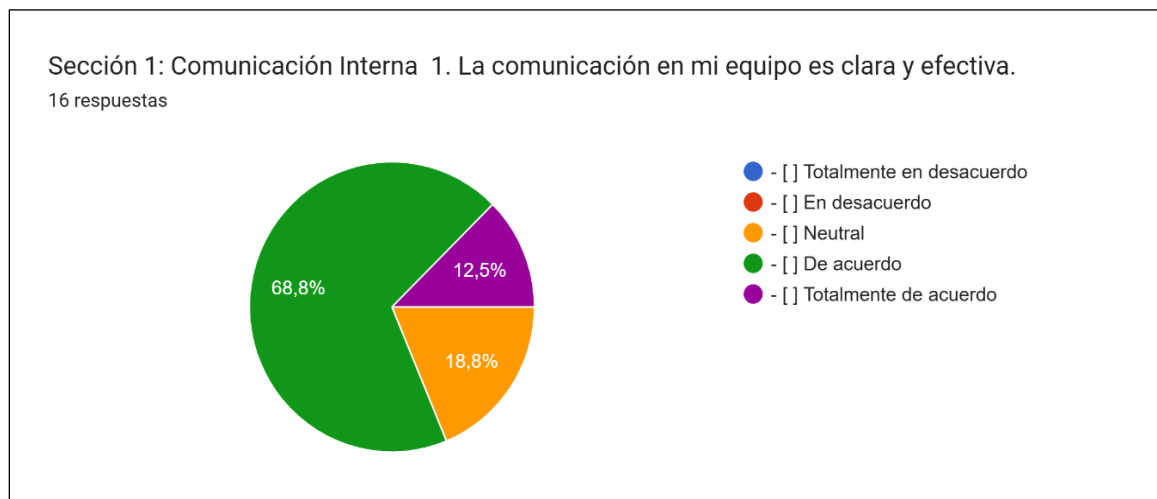
Antigüedad en la empresa



Nota. Las figuras presentadas corresponden a los resultados de la encuesta aplicada a 17 colaboradores de la empresa objeto de estudio. La información se presenta en porcentajes de la antigüedad de los colaboradores.

Apéndice C2

Comunicación interna



Nota. La figura muestra la percepción de los colaboradores respecto a la comunicación interna.

Los resultados se basan en 16 respuestas válidas, mientras que un participante decidió no responder, considerando que la encuesta fue aplicada a un total de 17 personas.

Apéndice C3

Preocupaciones e ideas



Nota. La figura presenta la distribución de respuestas a la afirmación “*Me siento cómodo compartiendo mis ideas y preocupaciones con mi supervisor*”. De un total de 17 participantes, el

52,9% indicó estar de acuerdo y el 17,6% totalmente de acuerdo; el 23,5% se mostró neutral y el 5,9% en desacuerdo, sin registrarse respuestas en la categoría totalmente en desacuerdo.

Apéndice C4

Liderazgo



Nota. La figura presenta la distribución de respuestas para un total de 17 participantes, el 58,8% indicó estar de acuerdo y el 23,5% totalmente de acuerdo; el 11,8% se mostró neutral y el 5,9% en desacuerdo, sin registrarse respuestas en la categoría totalmente en desacuerdo.

Apéndice C5

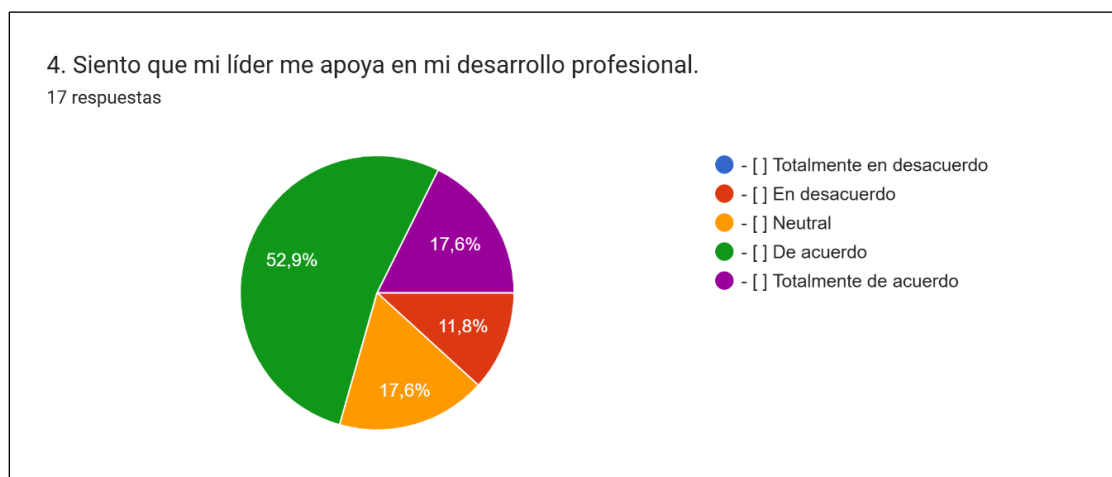
Nivel de satisfacción



Nota. La figura corresponde a la evaluación del nivel de satisfacción laboral general de los participantes, medida mediante una escala tipo Likert de cinco categorías. Los resultados se obtuvieron a partir de 16 respuestas válidas; una persona se abstuvo de responder, considerando que la encuesta fue aplicada a un total de 17 participantes. Las respuestas se concentran en las opciones de acuerdo y totalmente de acuerdo, con presencia de valoraciones neutrales y ausencia de evaluaciones negativas.

Apéndice C6

Apoyo al crecimiento profesional



Nota. La figura muestra la distribución de las respuestas a la afirmación “*Siento que mi líder me apoya en mi desarrollo profesional*”, evaluada mediante una escala tipo Likert de cinco niveles. La encuesta fue respondida por 17 participantes. Los resultados evidencian una valoración predominantemente positiva, destacando la categoría *De acuerdo* con un 52,9 %, seguida de *Totalmente de acuerdo* con un 17,6 %. Por su parte, un 17,6 % de los encuestados se ubicó en una posición neutral, mientras que un 11,8 % manifestó estar *En desacuerdo*. No se registraron respuestas en la opción *Totalmente en desacuerdo*, lo que sugiere una percepción

mayoritariamente favorable respecto al apoyo brindado por el liderazgo en el desarrollo profesional.