



*Gestión del talento humano, uso TIC'S y su relación con el desempeño laboral. Caso práctico: Constructora general Services S.A*

*Management of human talent, use of ICT and its relationship with job performance. Case study: Constructora general Services S.A*

*Gestão do talento humano, uso das TIC e sua relação com o desempenho no trabalho. Estudo de caso: Constructora general Services S.A*

Jacqueline Elizabeth Colcha-Dias<sup>I</sup>  
[lxtapia@unach.edu.ec](mailto:lxtapia@unach.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-8149-0627>

Ligia Ximena Tapia-Hermida<sup>II</sup>  
[lxtapia@unach.edu.ec](mailto:lxtapia@unach.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-3701-3871>

Martha Lucía Romero-Flores<sup>III</sup>  
[martha.romero@unach.edu.ec](mailto:martha.romero@unach.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-6354-5321>

Patricia Alexandra Chiriboga-Zamora<sup>IV</sup>  
[pchiriboga@unach.edu.ec](mailto:pchiriboga@unach.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-5408-1200>

**Correspondencia:** [lxtapia@unach.edu.ec](mailto:lxtapia@unach.edu.ec)

Ciencias de la educación  
Artículo de investigación

\***Recibido:** 22 de mayo de 2021 \***Aceptado:** 20 de junio de 2021 \* **Publicado:** 05 de julio de 2021

- I. Egresada de la carrera de Ingeniería Comercial, Universidad Nacional de Chimborazo, en la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- II. Economista, Magíster en Administración Pública mención Desarrollo Institucional, Docente a Contrato de la Universidad Nacional de Chimborazo, en la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- III. Ingeniera Comercial, Magister en Gestión Empresarial, Directora de la Carrera de Ingeniería Comercial y Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Chimborazo, Docente de la Carrera de Ingeniería Comercial, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.
- IV. Ingeniera en Sistemas Informáticos, Magister en Informática Empresarial, Docente a contrato de la Universidad Nacional de Chimborazo, en la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador.

## Resumen

El presente trabajo de titulación de la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad Nacional de Chimborazo es la gestión de talento humano y su relación con el desempeño laboral de la Constructora General Services S.A. para el año 2021, se especificó los objetivos para cubrir las necesidades que tiene la misma.

En esta investigación se exponen las falencias referentes al talento humano y al desempeño laboral existentes en la Constructora General Services que afectan notablemente el desarrollo potencial de los empleados.

En el estado del arte y marco teórico se revisó varias fuentes bibliográficas que nos ayudan a conocer definiciones sobre el tema expuesto para apoyar al proyecto de investigación y a su vez realizar un trabajo impecable.

En el apartado de la metodología encontramos los tipos de investigaciones que son: descriptiva, explicativa, propositiva, de campo, bibliográfica. Se trabajó con el total de la población ya que no existe muestra, se utilizó la encuesta para la recolección de datos que fue dirigida a los empleados y trabajadores de la Constructora General Services, se utilizó la herramienta SPSS para el procesamiento su información.

Para mejor entendimiento de los resultados se ha considerado presentar la información mediante gráficos y tablas, se realizó un análisis estadístico para la comprobación de la hipótesis mediante la prueba del Chi cuadrado, siendo así como resultado que la gestión del talento humano influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Constructora General Services, con ellos se realizan las conclusiones y recomendaciones.

Como parte final se proponen procesos de mejoramiento para el desempeño laboral que se siente afectado en la Constructora General Services.

**Palabras claves:** Talento Humano; Desempeño; TIC's.

## Abstract

The present degree work of the Commercial Engineering Career of the National University of Chimborazo is the management of human talent and its relationship with the work performance of Constructora General Services S.A. For the year 2021, the objectives were specified to cover its needs. This research exposes the shortcomings regarding human talent and job performance existing in Constructora General Services that significantly affect the potential development of employees.

In the state of the art and theoretical framework, several bibliographic sources were reviewed that help us to know definitions on the exposed topic to support the research project and in turn carry out an impeccable job.

In the methodology section we find the types of research that are: descriptive, explanatory, propositional, field, bibliographic. We worked with the total population since there is no sample, the survey was used to collect data that was directed to the employees and workers of the Constructora General Services, the SPSS tool was used to process their information.

For a better understanding of the results, it has been considered to present the information through graphs and tables, a statistical analysis was carried out to verify the hypothesis by means of the Chi square test, thus being the result that the management of human talent influences job performance of the workers of the Constructora General Services, with them the conclusions and recommendations are made.

As a final part, improvement processes are proposed for the work performance that is affected in Constructora General Services.

**Keywords:** Human Talent; Performance; TIC's.

## Resumo

O presente trabalho de licenciatura da Carreira de Engenharia Comercial da Universidade Nacional de Chimborazo é a gestão do talento humano e a sua relação com o desempenho laboral da Constructora General Services S.A. Para o ano de 2021, os objetivos foram especificados para cobrir suas necessidades.

Esta pesquisa expõe as deficiências em relação ao talento humano e desempenho no trabalho existentes na Constructora Serviços Gerais que afetam significativamente o potencial de desenvolvimento dos colaboradores.

No estado da arte e referencial teórico, foram revisadas diversas fontes bibliográficas que nos ajudam a conhecer definições sobre o tema exposto para subsidiar o projeto de pesquisa e assim realizar um trabalho impecável.

Na seção de metodologia encontramos os tipos de pesquisa que são: descritiva, explicativa, proposicional, de campo, bibliográfica. Trabalhamos com a população total por não haver amostra, a

pesquisa foi utilizada para coletar dados que eram direcionados aos funcionários e trabalhadores da Construtora Serviços Gerais, a ferramenta SPSS foi utilizada para processar suas informações.

Para uma melhor compreensão dos resultados, considerou-se apresentar as informações por meio de gráficos e tabelas, foi realizada uma análise estatística para verificar a hipótese por meio do teste Qui-quadrado, resultando assim que a gestão do talento humano influencia o desempenho no trabalho dos trabalhadores da Construtora Serviços Gerais, com eles são feitas as conclusões e recomendações.

Como parte final, são propostos processos de melhoria do desempenho da obra afetada na Construtora Serviços Gerais.

**Palavras-chave:** Talento Humano; Atuação; ICT's.

## **Introducción**

Desde tiempos pasados, la gestión del talento humano aborda aspectos relevantes que lleva a la organización a una adecuada gestión del recurso humano, lo cual es considerada como una herramienta estratégica permitiendo el desarrollo integral.

Es por ello que los trabajadores son considerados como talento humano con el que se cuenta dentro de la organización siendo de vital importancia, quienes dedican su tiempo y esfuerzo para cumplir con los objetivos institucionales logrando metas propuestas ya que ofrece un valor agregado al trabajo tanto individual como colectivo, confiando a las personas que laboran dentro de la empresa y recibiendo a cambio el compromiso de un producto o servicio de calidad.

Cuando nos referimos al estudio del Talento Humano es importante darnos cuenta que el talento humano se basa en mejorar el desempeño laboral de las personas como lo dice Cadena (2016) " las personas están tomando mayor conciencia de la importancia del factor humano en el éxito de los planes y programas y el logro de las metas organizacionales"

"El talento humano de una empresa es considerado pieza clave para lograr los objetivos de la misma. Cabe recalcar que ese talento humano debe ser comprometido y motivado para llegar al éxito. " Pico (2016)

Los autores expuestos en el desarrollo de esta investigación concuerdan que la Gestión del Talento Humano va de la mano con el desempeño laboral de los trabajadores porque si bien es cierto, los empleados son el capital humano de la empresa y por ende influyen en el desarrollo productivo con ayuda de sus habilidades, capacidades y destrezas haciendo un ambiente laboral competitivo y exitoso en el mercado.

Es por ello que la presente investigación pretende conocer y describir la existencia de la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral, también proporcionar las recomendaciones adecuadas para implementar estrategias, modelos, programa de gestión que permitan una adecuada toma de decisiones dentro de la empresa.

## **Desarrollo**

Tanto en el Ecuador como en cualquier parte del mundo, la gestión del recurso humano ha traído un cambio conceptual con relación a gestión de personal; En el planteamiento tradicional, el personal era considerado un costo que debía ser reducido, en el enfoque no tradicional de los recursos humanos las personas son consideradas un recurso competitivo de una institución, el ámbito tecnológico también ha sido fundamental para el desempeño laboral aprovechando así el potencial de las personas siendo así el talento humano la principal capacidad de respuesta e innovación a través de procedimientos, aptitudes, habilidades, convicciones, aptitudes, valores, motivaciones para la visión de la sociedad y que permite una gestión eficiente y el desarrollo potencial de las personas que laboran en instituciones. Cuando nos referimos al desempeño laboral de los empleados, consideramos como una parte fundamental para desarrollar la efectividad y el éxito de una empresa. Por tal motivo el personal de gerencia de los recursos humanos ha visto la necesidad de mejorarlo cada día.

El desempeño puede tener éxito o no, esto va a depender de las acciones, gestiones o comportamientos que tengan los empleados hacia la organización ya sea por competencias individuales o grupales que contribuyan al máximo para que su empresa sobresalga de las competencias. Según Santos (2017) nos dice que “la nueva visión de Gestión de Talento humano como consecuencia del impacto en el rendimiento de los empleados es el mayor enfoque y preocupación de quienes general empleos.”

El gerente de la Constructora General Services, el Ingeniero Julio Carmilema con un dialogo previo me supo manifestar las carencias dentro de la administración del personal, ya que no cuenta con el personal adecuado para cada área de trabajo. La selección de personal no se ha realizado bajo las medidas que exige el Ministerio de Trabajo, lo cual se realiza de manera empírica.

En el área de Recurso Humanos, supo manifestar que han tenido dificultades al momento de pagos de nóminas a los empleados, no tienen liquidez ya que tienen un alto endeudamiento de \$80.000 anuales y no pueden cubrir los sueldos completos a los trabajadores, los cuales han tenido problemas como paralizar las obras y huelgas por parte de los trabajadores.

Otra de las falencias que se pudo encontrar en la Constructora General Services es la falta de proceso de selección, capacitación, entrenamiento de nuevos empleados y la falta de procesos de capacitación y motivación a los empleados ya existentes.

## **Objetivos**

- **General**

Determinar incidencia que existe entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores de la Constructora General Services para el año 2021

- **Específicos**

- Diagnosticar la situación de actual de la gestión del talento humano en la Constructora General Services.
- Identificar las principales falencias dentro de la gestión del talento humano en la Constructora General Services.
- Proponer procesos de gestión de talento humano adecuados que mejoren el desempeño laboral de los trabajadores de la Constructora General Services.
- 

## **Fundamento teórico**

### **Gestión del Talento Humano**

#### **Definiciones**

(Vásquez & Lara, 2015) La gestión de Talento Humano se refiere a “una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos, y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa”, por otra parte, (Vallejo L. , 2016) afirma que la gestión del talento humano “es la disciplina que persigue la satisfacción de objetivos organizacionales, para ello es necesario tener una estructura organizativa y la colaboración del esfuerzo coordinado” pág.17

Según (Usinia, 2016) nos dice que la Gestión del Talento Humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones, es contingente y situacional, pues depende de los aspectos como la cultura de cada organización o la estructura organizacional adoptada las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables.

Según (Vallejo L. , 2015) también nos refiere que la Gestión del Talento Humano permite entre los trabajadores y la organización involucrando la empresa con las necesidades y deseos de los trabajadores con el fin de ayudarlos, respaldarlos y ofrecerles un desarrollo personal capaz de enriquecer la personalidad y motivación de cada trabajador que se constituye en el capital más importante de la empresa.

El talento humano es un área estratégica del recurso humano ya que cumplen con varios parámetros que son necesarios para la empresa ya sea la tecnología de punta o la conexión que se tiene entre el personal para que su rendimiento tenga un potencial extra para la organización.

La mayoría de las organizaciones tienen el punto central de implementar líderes con talentos de responsabilidad y con ello tienden a dar capacitaciones a sus empleados para que su desempeño laboral sea eficiente por lo tanto el personal se siente motivado y hace su trabajo de una manera más eficiente. Gestionar el talento humano, es uno de los principales motivos por la cual se despliegan diferentes aspectos para que permitan a los trabajadores tener un excelente desempeño laboral dentro de una organización.

**Ilustración 1:** Aspectos importantes para un excelente desempeño laboral dentro de una empresa.



**Autor:** Jacqueline Colcha

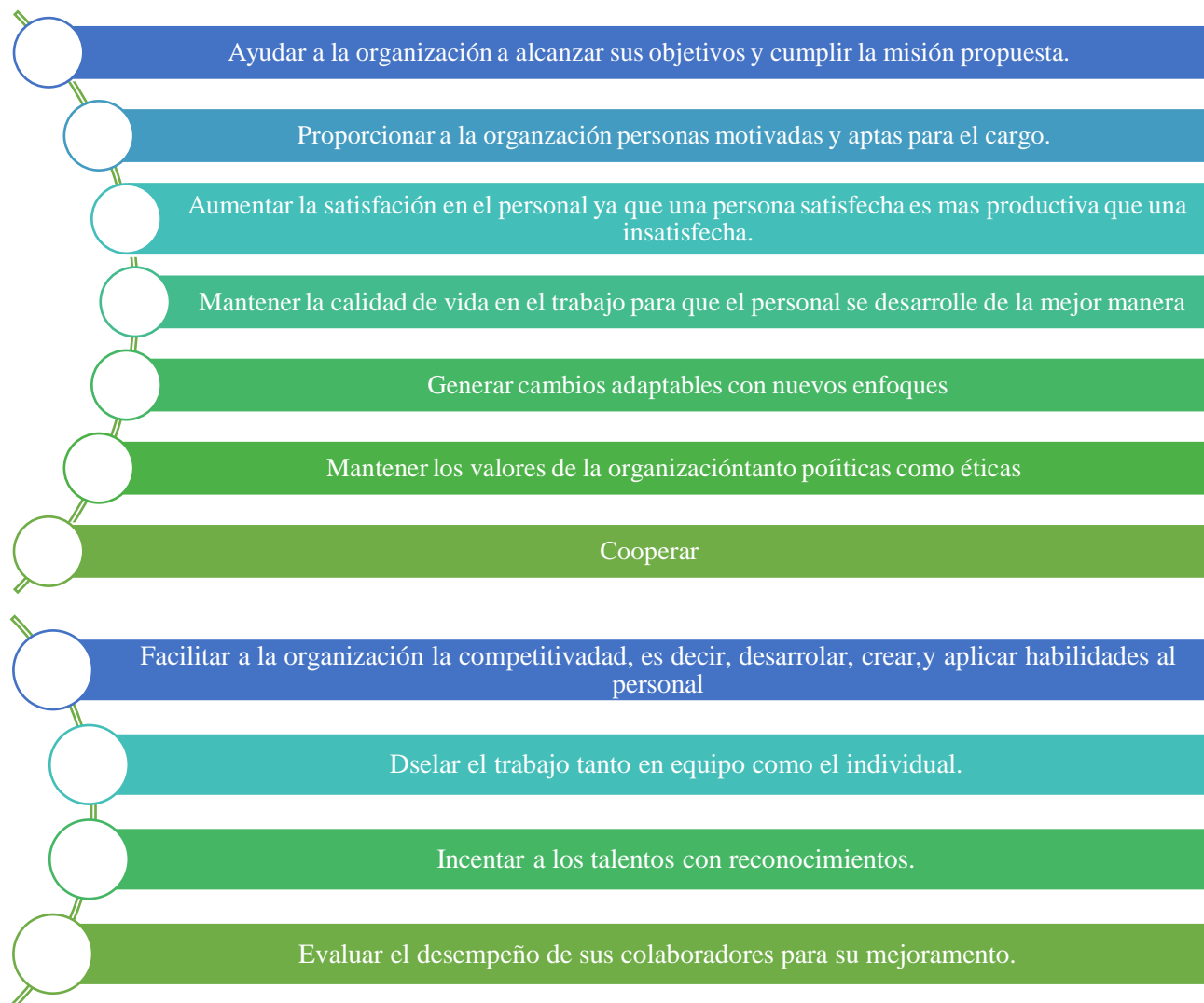
**Elaborado por:** Jacqueline Colcha

En las empresas es muy importante ejecutar una correcta Gestión del Talento Humano ya que todos tienen el objetivo de prestar servicios a sus clientes y que a su vez se quede muy satisfecho con el

resultado, pero en nuestro país un buen servicio al cliente y el talento humano de las personas a disminuido llevándolo en picada. Es por ello que la Gestión de Talento Humano cumple un rol significativo ya que evalúa a cada empleado para diferentes áreas de trabajo, observando su perfil profesional, habilidades y aptitudes de cada uno.

Según (Vallejo L. , 2016) la Gestión de Talento Humano ayuda a la eficacia y eficiencia de una organización, es por ello que se los describo a continuación:

**Ilustración 2:** Objetivos de la Administración de Talento Humano



**Fuente:** (Vallejo L. , 2016)

**Elaborado por:** Autores



## **Importancia del Talento Humano**

El talento humano refiriéndose a las personas sin duda es uno de los más importantes recursos que tiene una empresa y resulta fundamental ya que es la clave para alcanzar los objetivos de la empresa es por ello que tanto el desempeño laboral con el talento humano trabaja conjuntamente para el desarrollo de una empresa porque permite la solución de problemas. (Pico, 2016) nos dice que para el talento humano el individuo debe identificar, captar y capacitarse en impulsar la productividad de una organización.

Según (Abril, 2018) nos dice que la Gestión del Talento Humano es una forma de tratar al capital humano de una organización y como tal, ayuda para el desarrollo de las necesidades técnicas y sociales de las empresas.

Existen muchas ventajas para las empresas que utilizan el Talento Humano como parte fundamental de la misma, como las menciona (Asesoría, 2018) a continuación:

- Mejoramiento continuo para lograr una mayor eficacia y eficiencia.
- Fomento de una cultura de consecución de los objetivos organizacionales con un rendimiento superior.
- Reducción significativa por la organización y la disposición del colaborador.
- Mejoramiento de la cultura organizacional y el clima de trabajo.
- Mayor satisfacción laboral por parte de los colaboradores.
- Disminución de la rotación de personal y aumento de la retención de talento clave.

Como podemos observar el talento humano ayuda a cumplir las metas y objetivos de una empresa mostrando así un desempeño laboral eficiente de sus colaboradores, enfocando sus destrezas, habilidades y su potencial al trabajo terminado generado un clima de trabajo satisfactorio, saludable, capaz y de acuerdo a sus competencias en las áreas de trabajo asignadas.

## **Proceso de la Gestión de Talento Humano**

La gestión de talento humano es un conjunto de procesos dentro de una organización para motivar, desarrollar y retener empleados eficientes dentro de la misma. según (Alles, 2015) nos muestra una secuencia de la dirección estratégica de recursos humanos

**Ilustración 3:** Dirección Estratégica de Recursos Humanos

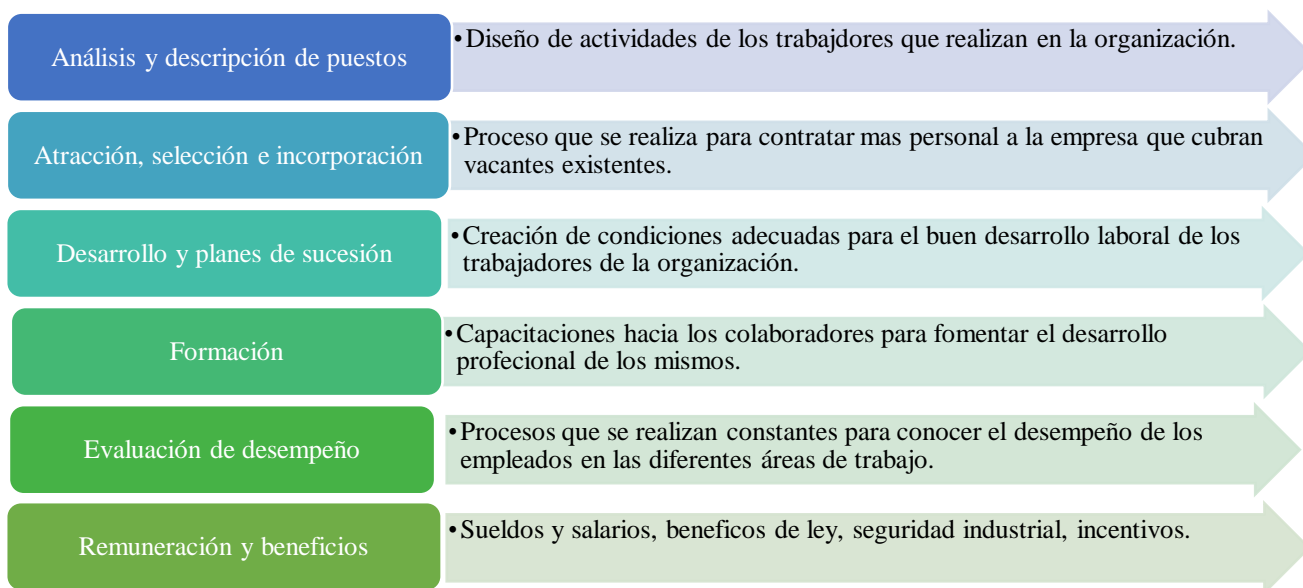


**Fuente:** (Alles, 2015)

La secuencia que nos muestra (Alles, 2015) nos ayudará para nuestro análisis correspondiente de la Constructora General Services ya que es un proceso estratégico del recurso humanos que debe contener la misma.

A continuación, vamos a desglosar la secuencia para un mejor entendimiento y a su vez se dará definiciones de los mismos.

**Ilustración 4:** Proceso de la Gestión del Talento Humano



**Fuente:** (Alles, 2015)

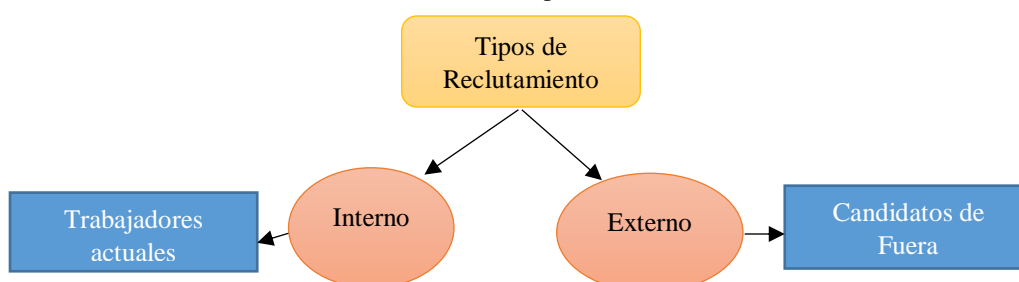
**Elaborado por:** Autores

## Reclutamiento o atracción

Para (Vallejo L. , 2016) el reclutamiento es “divulgar en el mercado las oportunidades que la organización ofrece a las personas que posean determinadas características que esta desea” pág.47

Es decir que el reclutamiento es un conjunto de medios y procedimientos mediante el cual una organización atrae candidatos potenciales que cumplan los requisitos para ocupar cargos dentro de la misma. Se establece un sistema de información mediante el cual los recursos humanos de una organización ofrecen empleo a las personas que cumplen con las necesidades de las misma.

**Ilustración 5:** Tipos de Reclutamiento



Elaborado por: Autores

## Reclutamiento Interno

El reclutamiento interno no es más que elegir a un mismo colaboraron de la empresa para que ocupe otro cargo en la misma ya sea mediante ascensos, trasferidos con promoción o solo trasferidos.

En la siguiente tabla vamos a conocer las ventajas y desventajas que tiene el Reclutamiento Interno

**Tabla 1:** Ventajas y Desventajas Reclutamiento Interno

Reclutamiento Interno	
Ventajas	Desventajas
Es excelente para situaciones estables y de poco cambio	Excelente para una empresa burocrática y mecanizada
Tiene conocimiento de su cultura organizacional	Se mantienen con la cultura organizacional existente en la empresa
Los candidatos son muy conocidos y eso con lleva a una mejor selección de personal	Existe la probabilidad de bloquear ideas nuevas
Costos financieros bajos	Sistema cerrado de reciclaje continuo

Fuente: (Vallejo L. , 2016)

Elaborado por: Jacqueline Colcha

## Reclutamiento Externo

A lo contrario del reclutamiento interno, el reclutamiento externo se basa en llevar sus vacantes con personal ajeno a la empresa, es decir personas que desean trabajar en la empresa que son atraídos por técnicas como:

- Publicidad masiva como: redes sociales, páginas web, etc.
- Publicidad tradicional como: radio, periódicos, televisión.
- Vallas publicitarias.
- Publicidad en centros para conseguir empleo.
- Publicidad entregando volantes en las ciudades con prioridad.

**Tabla 2:** Ventajas y Desventajas Reclutamiento Externo

Reclutamiento Externo	
Ventajas	Desventajas
Nuevos conocimientos y destrezas ya que aumenta el capital intelectual.	Costoso y demorado
Renovación de la cultura organizacional.	Inquieta la motivación a los trabajadores ya existentes
Incentiva la interacción de la organización con los postulantes.	El ofrecimiento de oportunidades a extraños hace que reduzca la fidelidad de los ya existentes.
Aportación de nuevas habilidades y expectativas de forma rápida e intensa.	Muy inseguro

**Fuente:** (Vallejo L. , 2016)

**Elaborado por:** Autores

## Selección del personal

La selección de personal es un proceso que se elige al candidato más idóneo para ocupar la vacante existente en la empresa bajo parámetros y criterios de selección para el puesto que va a ocupar.

**Tabla 3:** Técnicas de selección

Técnicas de Selección	
Selección de merecimientos	Conocimiento Experiencia Habilidad
Pruebas de conocimiento o de capacidad	Generales: cultura general e idiomas Específicas: conocimiento técnico, cultura profesional
Pruebas psicológicas	Pruebas de aptitudes; generales y específicas
Pruebas de personalidad	Expresivas

	Proyectivas Inventarios
Entrevista	Entrevista: dirigida Entrevista: no estructurada
Examen médico	Sida, enfermedades de columna, etc.
Técnicas de simulación	Psicodramas, dinámicas de grupo Dramatización Resolución de caos

Fuente: (Vallejo L. , 2016)

Elaborado por: Autores

El correcto proceso de selección hace que la empresa tenga un personal adecuado que cumpla las necesidades de la misma.

### **Talento Humano por competencias**

La gestión por competencias ha sido considerada un instrumento muy importante para el desarrollo del talento humano en las organizaciones. (Alles, 2015), nos dice que “permite seleccionar, evaluar y desarrollar a las personas en relación con las competencias necesarias para alcanzar la estrategia organizacional.” pg. 79.

La gestión de talento humano por competencias ayuda con la productividad de las organizaciones potenciando a las personas o capital humano que labora en la misma.

En otras palabras, la gestión de talento humano por competencias es un punto clave para el éxito de las empresas ya que es un proceso para identificar las capacidades necesarias que debe cumplir un colaborador y lograr el mejoramiento de la misma.

### **Desempeño Laboral**

#### ***Definiciones***

Según (Vallejo L. , 2016), “es una valoración sistemática de actuación de cada persona en función a las actividades que desempeña, metas, resultados, competencias y su potencial desarrollo. La evaluación es el proceso que mide el desempeño del trabajador y su cumplimiento con los requisitos del trabajo” (p.79).

Según (Redrobán, 2015) nos dice que el desempeño laboral se traduce en la relación entre la ejecución del trabajo realizado y los resultados obtenidos por el mismo en el beneficio de la organización. Dicha

relación no depende únicamente de quien realiza las labores y las funciones que corresponden a un determinado cargo, sino que además está condicionado a factores externos a su persona.

Según (Oscoco, 2015) nos dice que el desempeño laboral involucra el entendimiento de las relaciones humanas, sentimientos, competencias y emociones que son elementos muy importantes al momento de cumplir metas propuestas y objetivos planteados.

Para obtener un desempeño laboral alto y exigente se debe tener en cuenta que se va a sacrificar intereses particulares para el bienestar de todos, siendo capaces de acoplarse adversidades para que alcancen sus objetivos, involucrando creatividad, iniciativa, sentir de líder y capacidad de innovar.

### **Importancia y finalidad de la evaluación del desempeño laboral**

Realizar una evaluación del desempeño laboral es fundamental para los trabajadores una empresa, ya que proporciona medidas esenciales en el entorno laboral, determinando las virtudes y habilidades de los empleados.

Pérez (Pérez, PeopleNetx, 2019) nos dice que para se realice una evaluación de desempeño correcto es necesario:

- Definir las responsabilidades que todos los puestos existentes.
- Seguimiento de los avances hasta que se pueda cumplir.
- Expectativas de cada trabajador tiene hacia la empresa.

La finalidad que nos brinda la evaluación del desempeño es orientar al profesional con el objetivo más importante que es adecuarse al ambiente laboral en el que se encuentre obteniendo el máximo del beneficio, rendimiento y la satisfacción mediante una retroalimentación de actividades realizadas.

Es por ello que a continuación según (Pérez, PeopleNext, 2014) nos expone los siguientes:

- Alinear las metas.
- Optimizar los niveles de desempleo.
- Establecer expectativas.
- Conocer de cada departamento sus áreas de oportunidad.
- Conocer las oportunidades de crecimiento y desarrollo de su personal.
- Logar las metas de cada colaborador hacia la empresa.
- Reconoce el desempeño eficiente y deficiente de cada trabajador.
- Motivaciones por el esfuerzo demostrado de cada empleado.

(Pérez, PeopleNext, 2014) nos da conocer también los beneficios tanto para el empleado como para el jefe.

### **Métodos de evaluación del desempeño**

Cuando hablamos de métodos de evaluación de desempeño encontramos muchos autores que describen diferentes métodos, pero la mayoría se van por los tradicionales como lo hace (Pérez, PeopleNetx, 2019) a continuación:

- ***Elección forzada***

Es un método en el que se evalúa al empleado a través de la asignación de frases descriptivas establecidas previamente. La evaluación consiste en que el evaluado tiene que elegir forzosamente alguna frase y relacionarla con la persona en cuestión.

- ***Método de escala gráfica***

Se trata de un método que evalúa el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados. La principal ventaja de este método es que cuantifica los resultados y facilita las comparaciones en términos globales.

Método de la investigación de campo

Un procedimiento muy sencillo. El evaluador realiza la evaluación directamente en el entorno del colaborador. por lo general, este proceso se realiza en presencia con la supervisión de un director o jefe directo.

- ***Entrevista individual***

El resultado lo constituye la información que proporcione el propio trabajador, que es finalmente quien realiza las tareas correspondientes a su cargo. La clave de la entrevista individual está en saber orientar la charla de tal modo que proporcione datos o impresiones requeridos.

- ***Satisfacción laboral***

El bienestar de los colaboradores cuando realizan sus actividades de trabajo depende del clima laboral en donde se encuentren, ya que para satisfacer a los clientes externos primero se debe satisfacer las necesidades del personal interno dando como resultado incremento en la productividad y a su vez la calidad de un producto o servicio terminado.

La satisfacción laboral no es más que las actitudes, sentimientos favorables y desfavorables que un empleado tiene hacia su trabajo.

### **Motivación**

Según (González, 2008) nos dice que la motivación se comprende como la compleja integración de procesos que mantiene, inicia, despierta, fortalece o debilita el comportamiento cuando ya se ha realizado la propuesta lograda.

La motivación no es más que motivar al empleado a que realice su trabajo de la mejor forma, de una forma eficiente para que la empresa rinda frutos y se logre las metas propuestas llevando al éxito y al crecimiento productivo de la misma, las motivaciones pueden ser distintas ya sea con incentivos económicos o con reconocimientos públicos por su buen desempeño laboral.

### **Trabajo en equipo**

Según (Quintero, Africano, & Faría, 2008) se refiere a que el trabajo que realizan los colaboradores puede mejorar de una manera significativa cuando se tiene un contacto directo con los clientes. El trabajo en equipo reúne las habilidades de todos los trabajadores satisfaciendo un conjunto de necesidades de la empresa. Cuando se trabaja en equipo se producen los siguientes fenómenos que a continuación se describe:

### **Capacitación del personal**

Para (Robbins, 2009) la capacitación incluye todo lo que a un empleado le van a enseñar, sus aptitudes básicas, cursos avanzados ya sea para tomar decisiones o solucionar problemas.

Algunas empresas consideran que las capacitaciones no son necesarias, pero para otras empresas gastar miles de dinero en capacitaciones al personal es muy importante porque ayuda al desempeño laboral y a satisfacer las necesidades del mismo. El servicio de atención al cliente que brinda el trabajador se vuelve de manera cordial y cumple con los estándares de calidad. Las capacitaciones tienen un desarrollo personal ya que cada actividad que realizan los colaboradores mejora las aptitudes de los empleados.

### **Discusión de Resultados**

De acuerdo a los datos obtenidos de las encuestas, se pudo verificar que hay falencias dentro de la empresa Constructora General Services S.A, estos inconvenientes se vieron reflejadas en el área de talento humano y por ende perjudica al desempeño laboral de los colaboradores ocasionando dificultad



para poder llegar al cumplimiento de los objetivos propuestos, según (Rondan & M, 2016), en su investigación indica, que el trabajo que realiza el departamento de talento humano es fundamental para el fortalecimiento corporativo, ayuda al desempeño en función de las competencias individuales de cada persona, en la consecución de los objetivos organizacionales, respetando las etapas de planificación, ejecución, control para poder gestionar, motivar y retener a los colaboradores. En cuanto a la empresa Constructora General Services S.A los trabajadores manifestaron que hay una mala selección del personal y esto puede afectar a la productividad de la empresa y al desempeño laboral de los empleados y llevar a la posibilidad de adquirir pérdidas de los recursos humanos y económicos , según (Lozano & Janeth, 2007) manifiestan que es necesario capacitar al departamento de talento humano ya que ellos son una de las bases importantes de la organización y su objetivo es buscar al candidato propicio para cubrir un puesto de trabajo determinado en la empresa, conciliando tanto las necesidades de la organización y del trabajador.

La división de talento humano es el responsable de contribuir al incremento de la productividad en el trabajo, disminuyendo pérdidas de tiempo, dinero, imagen. De la misma manera los colaboradores de la empresa Services S.A revelaron que uno de los principales motivos por lo cual la empresa no cumple con sus objetivos es porque no cuenta con un programa de capacitaciones permanentes declaran que esto debería ser fundamental ya que incrementaría la habilidad y capacidad de los mismos, según (Bermúdez & A., 2015) en su revista titulada capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes, indica que las capacitaciones tienen que ser orientadas a la preparación técnica del recurso humano, contribuyendo a que los colaboradores y responsables de la empresa promuevan a mejor el nivel de productividad ya que es un proceso constante que busca eficiencia y no solo consiste en capacitación sino en tener un buen clima laboral y mejor desempeño.

En cuanto a la encuesta aplicada en la Constructora General Services S.A., revelo que los trabajadores no desempeñan una labor que esté de acuerdo con su área de trabajo y para ellos esto es muy relevante y fundamental que el área de talento humano seleccione de forma correcta a sus colaboradores con la finalidad de obtener un mejor desempeño y así trabajar de forma eficiente, también manifestaron que el área de talento humano no promueve la motivación para que los trabajadores tengan mejor desempeño por eso la mayoría de empleados están de acuerdo que hay que reformar la administración y deben crear nuevas estrategias, según el estudio de (Vallejo L. , 2015) en su investigación sugiere que la gestión de talento humano tiene que elaborar nuevas estrategias, para esto es muy importante

que cada trabajador sea eficaz, se debe reclutar personas responsables y así poder analizar las habilidades, aptitudes, capacidades para el desempeño de un puesto ideal para cada uno de los colaboradores y de esa forma obtener un buen desempeño laboral, solo de esta forma se logrará la productividad, calidad y cumplimiento de los objetivos planteados. Los colaboradores de la empresa Constructora General Services S.A también manifestaron que la entidad debería realizar evaluaciones de desempeño, porque ayudaría a implementar nuevas estrategias, el trabajo en equipo es fundamental y es una herramienta indispensable para un buen funcionamiento de la empresa.

También manifestaron que carecen de herramientas y equipos esto es una pieza clave para poder desempeñarse con éxito y realizar su trabajo eficiente. (Ramírez, 2006) concuerdan que muy importante realizar este tipo de evaluaciones, ya que lo consideran como un componente fundamental para la organización, porque ayuda a implementar estrategias, permitiendo que el empleado y el supervisor identifiquen y discutan las áreas en las que hay que mejorar y así poder obtener un mejor desempeño laboral, pero para ello también menciona que es muy sustancial el trabajo en equipo, porque a través de ello se va obtener una cooperación y así lograr mejores resultados y sin duda alguna, para que esto se lleve a cabo debe existir una buena infraestructura, buenas herramientas y equipo actualizado.

## **Conclusiones**

La gestión del talento humano en la Constructora General Services S.A constituye un factor fundamental en el cumplimiento de los objetivos de la organización, sus principales funciones son tener adecuados procesos de selección y reclutamiento de personal. capacitaciones actualizadas, motivación laboral, sistemas de evaluación de desempeño eficientes, pero actualmente el manejo de estos factores no es el óptimo puesto que los mismo no son desarrollados de forma correcta y esto ha ocasionado que no exista motivación en el desempeño laboral del personal.

Las principales falencias del departamento de gestión de talento humano de la Constructora General Services S.A están en los procesos de selección y reclutamiento de personal, ya que su sistema no es el adecuado al momento de elegir el candidato idóneo para el puesto de trabajo, además no cuentan con programas de capacitación eficientes, existe carencia de incentivos que promuevan la motivación en el desempeño laboral de sus empleados.

El desempeño de la división de talento humano no es el adecuado, por lo que es importante establecer procesos de gestión que constituyan una parte importante para la empresa, ya que con esto es posible realizar cada una de las actividades de forma más eficiente, con los mejores resultados.

## References

1. Abril, M. F. (2018). Diseño de Procesos de Gestión del Talento Humano. Ambato: Megagraf. Obtenido de <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf>
2. Alles, M. (2015). Dirección estratégica de recursos humano por competencias: gestión por competencias (Vol. 2). Buenos Aires: Granica S.A.
3. Aretéactiva. (10 de Abril de 2018). Aretéactiva. Obtenido de <https://www.aretactiva.com/evaluacion-del-desempeno-laboral-que-es-y-como-se-desarrolla/>
4. Asesoría, P. (19 de Febrero de 2018). PI Asesoría. Obtenido de <https://www.piasesoría.com/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano-en-las-empresas/>
5. Bermúdez, C., & A., L. (2015). Capacitación: un herramienta de fortalecimiento de las pymes. InterSedes: Revista de las Sedes Regionales , XVI(33), 1-25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/666/66638602001.pdf>
6. Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). Introducción a la Metodología Científica. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Desktop/tesis%20guia/gestion/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
7. Cadena, J. S. (6 de Octubre de 2016). La administración del talento humano en las empresas del sector público. Dominio de las ciencias, 2-13. Obtenido de [file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-LaAdministracionDelTalentoHumanoEnLasEmpresasDelSe-5802871%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-LaAdministracionDelTalentoHumanoEnLasEmpresasDelSe-5802871%20(1).pdf)
8. Catañeda, D. (2016). Estudio del clima Laboral y su influencia en la productividad de los empleados de la Concreteras Granizo. Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/10362/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. ConstructoraGeneralServices. (2016). Riobamba-Ecuador.

10. Fidas, G. (1 de Julio de 2012). ISSUU. Obtenido de [https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias\\_g\\_arias\\_el\\_proyecto\\_de\\_inv](https://issuu.com/fidiasgerardoarias/docs/fidias_g_arias_el_proyecto_de_inv)
11. González, J. (2008). *Psicología de la Motivación*. Cuba: Ciencias Médicas.
12. Hernández, Hernández, Batista, & Tejada. (2017). ¿Chi cuadrado o Ji cuadrado? *Revista Científica Villa Clara*, 294-295. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/mdc/v21n4/mdc01417.pdf>
13. Lozano, C., & Janeth, L. (2007). El talento humano, una estrategia de éxito en las empresas culturales. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 147-164. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/206/20606008.pdf>
14. Oscco, H. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Pachuca-Andahuaylas-Apurímac*. 2014. Andahuaylas.
15. Paredes, H. (s.f.). *Visma*. Obtenido de <https://www.infocapitalhumano.pe/columnistas/rh-tendencias/la-gestion-del-talento-humano-por-competencias/>
16. Peçanha, V. (20 de Marzo de 2020). *Rockcontent*. Obtenido de <https://rockcontent.com/es/blog/gestion-por-competencias/>
17. Pérez, O. (10 de Noviembre de 2014). *PeopleNext*. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/beneficios-de-una-evaluacion-de-desempeno-para-tu-empresa>
18. Pérez, O. (26 de Junio de 2019). *PeopleNetx*. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/las-mejores-tecnicas-para-una-evaluacion-de-desempeno-exitosa>
19. Pérez, O. (8 de Abril de 2019). *PeopleNetx*. Obtenido de <https://blog.peoplenext.com.mx/principales-beneficios-de-una-evaluacion-de-desempeno-para-tu-empresa>
20. Pico, L. V. (2016). *La Gestión del Talento Humano, recurso indispensable para la organización en el entorno competitivo actual*. Vol 1, Pagina 98. Obtenido de <file:///C:/Users/DELL/Downloads/Dialnet-LaGestionDelTalentoHumanoRecursoIndispensableParaL-6183824.pdf>
21. Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y el desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. *Negotium*, pg. 40,41.
22. Ramírez, D. (2006). La importancia de la evaluación del desempeño en la Gerencia de la Ciencia. *Ciencias Holguin*, 1-8. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181517920002.pdf>

23. Redrobán, M. (2015). La evaluación de desempeño y su relación con el rendimiento laboral en la empresa Jara Seguridad. Quito-Ecuador.
24. Robbins, S. (2009). Clima Organizacional . México: Pearson Education .
25. Rondan, M., & M, A. (2016). Gestión del talento humano en organizaciones educativas. Revista de Investigación, 148-165. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3761/376147131008.pdf>
26. Santos, J. (2017). Gestión de los recursos humano y su incidencia en el rendimiento de los empleados en los almacenes Aguirre en el canton Babahoyo. Babahoyo- Ecuador.
27. Tiposdeinvestigacion. (2018). Obtenido de <https://tiposdeinvestigacion.org/hipotetico-deductivo/>
28. Usinia, A. (2016). Gestión de Talento Humano en las hosterías de la ciudad de riobamba para mejorar al servicio al cliente. Riobamba-Ecuador.
29. Vallejo, L. (2016). Gestión del Talento Humano. Riobamba -Ecuador: La Caracola.
30. Vallejo, L. (2016). Gestión del talento humano. Aval Epoch, 133.
31. Vásquez, A., & Lara, & J. (2015). OverBlog. Obtenido de <http://google.over-blog.es/article-%2028524229.html>