

Análisis de la Gestión del Talento Humano en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica ESPA S.A. ESP

Analysis of human talent management in the Aguachica Public Services company ESPA S.A ESP

^a Estudiante de Administración de Empresas, de la Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica. CVLAC: <https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/EnRecursoHumano/inicio.do> . Aguachica, Cesar, Colombia. Email: myjaimes@unicesar.edu.co ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0004-1259-6574>

^b Estudiante de Administración de Empresas, de la Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica., Cesar, Colombia. CVLAC: <https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/EnRecursoHumano/inicio.do> . Email: ejosuehernandez@unicesar.edu.co ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-3108-9681>

^c Administradora de Empresas, Especialista en Tic para el Diseño de Estrategias Didácticas en Educación, Msc en Tic para la Educación. Docente del Programa de Administración de Empresas de la Universidad Popular del Cesar, Seccional Aguachica. Investigadora de Grupo de Investigación BUTERAMA. ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0004-1627-170X> Aguachica, Cesar, Colombia. Email: kisoto@unicesar.edu.co

RESUMEN

Resumen. Los temas actuales como la tecnología y las nuevas formas comunicativas en las empresas logran establecer cambios medulares en los diferentes procesos misionales y de gestión que garantizan un mejor comportamiento de los trabajadores en su labores, de tal forma, que se logren los objetivos planteados, tal como le expresan (López Puig, 2017), la gestión del talento humano es el área directiva encargada del personal para interactuar dentro y fuera de la organización, donde se organiza y ejecutan actividades enfocadas a satisfacer los requerimientos y estructuración de los procesos del área que va desde lo inicial hasta lo macro. El talento humano constituye un recurso fundamental en todas las empresas, tanto públicas como privadas por ello su importancia en la adecuada gestión, con el fin de optimizar su desempeño y el lograr las metas de dichas instituciones.

La presente investigación tiene como finalidad el Análisis de la Gestión del Talento Humano en la Empresa de Servicios de Aguachica ESPA S.A. ESP – en el departamento de Cesar- Colombia, y su relación con la productividad. En tal sentido dicha empresa es prestadora de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en el área urbana del municipio de Aguachica, y permanece constante ante los cambios ya sean del personal, así como también de los equipos tecnológicos y adecuaciones de sus mobiliarios, buscando la satisfacción de sus nuestros clientes. Con la aplicación de encuestas y entrevistas en la Empresa ESP- Aguachica, permitió determinar las fortalezas y falencia que existen en la gestión del talento humano, que al final del estudio genera una propuesta de una guía de mejoramiento.

Palabras claves: *Satisfacción, Servicios Públicos, Clima Organizacional, Talento Humano, gestión, productividad, eficiencia.*

ABSTRAC

Current issues such as technology and new forms of communication in companies manage to establish core changes in the different missionary and management processes that guarantee better behavior of workers in their work, in such a way that the stated objectives are achieved, such as As expressed (López Puig, 2017), human talent management is the management area in charge of personnel to interact inside and outside the organization, where activities focused on satisfying the requirements and structuring of the processes of the area are organized and executed. It goes from the initial to the macro. Human talent

constitutes a fundamental resource in all companies, both public and private, which is why it is important in proper management, in order to optimize their performance and achieve the goals of these institutions.

The purpose of this research is the Analysis of Human Talent Management in the Aguachica Services Company ESPA S.A. ESP – in the department of Cesar- Colombia, and its relationship with productivity. In this sense, said company is a provider of public home water and sewage services in the urban area of the municipality of Aguachica, and remains constant in the face of changes in personnel, as well as in technological equipment and adaptations of its furniture, seeking the satisfaction of our customers. With the application of surveys and interviews in the ESP-Aguachica Company, it was possible to determine the strengths and weaknesses that exist in the management of human talent, which at the end of the study generates a proposal for an improvement guide.

Keywords: *Satisfaction, Public Services, Organizational Climate, Human Talent, management, productivity, efficiency*

Análisis de la Gestión del Talento Humano en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica ESPA S.A. ESP

Introducción

Los temas actuales como la tecnología y las nuevas formas comunicativas en las empresas logran establecer cambios medulares en los diferentes procesos misionales y de gestión que garantizan un mejor comportamiento de los trabajadores en su labores, de tal forma, que se logren los objetivos planteados, tal como le expresan (López Puig, 2017), la gestión del talento humano es el área directiva encargada del personal para interactuar dentro y fuera de la organización, donde se organiza y ejecutan actividades enfocadas a satisfacer los requerimientos y estructuración de los procesos del área que va desde lo inicial hasta lo macro.

El talento humano constituye un recurso fundamental en todas las empresas, tanto públicas como privadas por ello su importancia en la adecuada gestión, con el fin de optimizar su desempeño y el lograr las metas de dichas instituciones.

La presente investigación tiene como finalidad el Análisis de la Gestión del Talento Humano en la Empresa de Servicios de Aguachica ESPA S.A. ESP – en el departamento de Cesar- Colombia, y su relación con la

productividad. En tal sentido dicha empresa es prestadora de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado en el área urbana del municipio de Aguachica, y permanece constante ante los cambios ya sean del personal, así como también de los equipos tecnológicos y adecuaciones de sus mobiliarios, buscando la satisfacción de sus nuestros clientes.

Con la aplicación de encuestas y entrevistas en la Empresa ESP- Aguachica, permitió determinar las fortalezas y falencia que existen en la gestión del talento humano, que al final del estudio genera una propuesta de una guía de mejoramiento.

Materiales, Métodos, Metodología

Este estudio se enmarca en un tipo de investigación cualitativa; atendiendo que ésta se enfoca en el desarrollo de “comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (Hernandez Sampieri, 2014); se considera que el estudio tiene como objetivo general, determinar la relación de la Cultura Organizacional y el Bienestar Laboral y sus efectos en la productividad de los empleados de la Empresa Pública de Aguachica- Cesar, se selecciona este enfoque con el fin de examinar la forma en que los participantes perciben y diseñar mejores prácticas de los fenómenos que los rodean.

En esta investigación se logra evidenciar que la variable que más se asemeja es del enfoque cualitativo y esta hace referencia a las características o atributos cuyas posibilidades de variación no se expresan en función de números o cantidades. Por ejemplo: sexo, género, estado civil, opinión respecto a un servicio, condiciones de la vivienda, entre otros.

El enfoque cualitativo es recomendable cuando el tema del estudio ha sido poco explorado o no se ha hecho investigación al respecto en ningún grupo social específico (Marshall, 2011 y Preissle, 2008). Por tanto, el tipo de estudio de esta investigación es Exploratorio, siendo que este es un tipo específico de investigación científica se caracteriza por su flexibilidad, rápido procesamiento y generalmente antecede a otros tipos de investigación con mayor rigor científico. Presenta una visión general del objeto de estudio, abordando un tema poco investigado.

La recolección de datos ocurre en los ambientes naturales y cotidianos de los participantes o unidades de análisis. Ahora bien, en la indagación cualitativa “los instrumentos no son estandarizados, sino que se trabaja con varias fuentes de datos”, (Hernández Sampieri, 2014) para la realización de la investigación se utilizan la técnica de las entrevistas dirigidas por cuestionarios de preguntas abiertas y la observación directa. Además, se recolectan datos de diferentes tipos como lenguaje escrito, verbal y no verbal, conductas observables e imágenes.

De acuerdo con los objetivos de la investigación y la metodología planteada, se utiliza como instrumento de recolección de información, las entrevistas individuales semiestructuradas, compuestas por 10 preguntas abiertas a los trabajadores, los cuales se concentran en dos (2) grupos. En el primer grupo se tienen en cuenta los directivos y jefes de área y en el segundo grupo se tienen en cuenta los trabajadores operarios de la empresa de servicios públicos de Aguachica, Cesar.

Al utilizar el instrumento investigativo mencionado, el entrevistado tiene la libertad para desarrollar su discurso y, con esto, la respuesta debe tener más profundidad frente al contenido que se estaba indagando.

Para el estudio de las entrevistas se debe realizar un análisis de discurso en tanto que esta es una herramienta para el procesamiento de la información, así como para el análisis de contenido, siendo este un elemento clave para la representación de las diferentes percepciones y experiencias que se expresan en modelos funcionales de corte semántico.

Este tipo de respuestas abren la posibilidad de comprender ciertas categorías de indagación y/o generar nuevas categorías, permitiéndonos explorar patrones o repeticiones en diferentes conversaciones, ayudando a construir una historia general; su análisis proporciona información sobre la relación entre la cultura organizacional en las empresas del sector financiero y el bienestar de los empleados.

Resultados

A través de esta investigación se quiere lograr es analizar las competencias básicas de la empresa de servicios públicos de Aguachica con un ambiente que identificara la cultura organizacional que consta de los objetivos, misión y visión. Que también nos permita conocer la situación real del área de recursos de una organización en un momento dado, para descubrir problemas y áreas de oportunidad, con el fin de corregir los primeros y aprovechar las segundas.

El diagnóstico organizacional es un proceso analítico que permite conocer la situación real de la organización en un momento dado, para descubrir problemas y corregirlos. Asimismo, realiza un análisis de equipos de trabajo para aprovechar las áreas de oportunidad.

En el diagnóstico se examinan y mejoran los sistemas y prácticas de la comunicación interna y externa de una organización en todos sus niveles. Para esto, se utiliza una gran diversidad de herramientas. Dependiendo de la

profundidad deseada, de las variables que se quieran investigar, los recursos disponibles y de los grupos o niveles específicos entre los que se van a aplicar. Y en esta investigación utilizamos una matriz DOFA en la cual daremos a conocer las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que hay en la empresa de servicios públicos de Aguachica.

Contrastar el manejo de la gestión del talento humano de la empresa, frente a modelos de gestión del talento humano óptimos.

En esta investigación se quiere lograr es analizar el manejo de la gestión del talento en la empresa de servicios pública mediante unas encuestas acerca el bienestar laboral de los trabajadores en la que se dará a conocer cómo se sienten laborando allí y una entrevista semiestructurada de la cultura organizacional que se le aplicará a la parte administrativa de la empresa de servicios pública de Aguachica, Cesar.

Después de hacer el análisis de la encuesta y la entrevista pudimos concluir a través de unas variables lo siguiente.

Proponer una modelo de mejoramiento para la cultura organizacional y su bienestar laboral en los empleados de la ESPA, que contribuya a aumentar su productividad.

Una vez se analice los resultados obtenidos en la entrevista y en la encuesta, se logra comprobar que existe una problemática con el modelo de mejoramiento gestión de talento humano de la ESPA, por la que se ejecuta la propuesta de como evaluar los subsistemas de talento humano.

A través de la investigación se pudo observar las diferentes literaturas relacionadas con los distintos subsistemas de talento, podemos señalar que los criterios de los diferentes modelos propuestos en el marco teórico permiten generalmente la evaluación y el control comparando los resultados obtenidos entre ellos.

Si la comparación de criterios y variables se produce simultáneamente con la operación, los criterios y variables se desarrollan después y después de la operación.

(Chiavenato 2000. 653) se refiere a que la administración de los recursos humanos es responsable de planificar, organizar y controlar las actividades relacionadas con la vida profesional de los empleados de la empresa.

Las organizaciones de RRHH son aquellas organizaciones que realizan algunas de estas actividades si están centralizadas o tienen su propio departamento de RRHH o pueden ser realizadas por los propios departamentos.

Por lo tanto, es importante realizar una evaluación de estos subsistemas, ya que el propósito de la evaluación no es señalar problemas, sino ofrecer soluciones y recomendaciones. En muchas empresas, las actividades de RR.HH.

La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa (Savin-Baden y Major, 2013; y King y Horrocks, 2010). Se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998). (Tomado de Hernandez, R, 2016)

La entrevista se diseña de forma estructurada con preguntas abiertas y neutrales, ya que, pretende obtener perspectivas, experiencias y opiniones detalladas de los participantes en su propio lenguaje.

Una fuente muy valiosa de datos cualitativos es la revisión de documentos, que ayudan a entender el fenómeno central de estudio. Prácticamente la mayoría de las personas, grupos, organizaciones, comunidades y sociedades los producen y narran, o delimitan sus historias y estatus actuales. Para lo cual, la investigación se apoya en los funcionarios de

talento humano de la organización, los cuales aportan información relevante de informes realizados y estudios terminados.

Siendo las encuestas, una técnica más usada para investigaciones cuantitativas, se toma en cuenta en esta investigación con el fin de descubrir de forma más confiable y detallada los testimonios de los participantes, para poder cumplir con los objetivos establecidos.

A continuación, se mostrará los resultados de las preguntas que se formularon en nuestra encuesta, esta consta de 9 preguntas cerradas y una abierta las cuales tienen como objetivo de explorar el bienestar laboral de los trabajadores de las empresas de servicios públicos. Y una entrevista que se les realizó a los jefes de cada departamento de la empresa. La cual consta de 7 preguntas semiestructuradas para conocer un poco de la empresa y que tanto saben los trabajadores según el tiempo que llevan laborando allí.

En esta investigación se destacó por los análisis que se pudieron realizar, el se detectó una problemática en la gestión del talento humano en la empresa de servicios públicos de Aguachica que tiene como prioridad realizar un Análisis de la Gestión del Talento Humano en la Empresa de Servicios de Aguachica ESPA S.A. ESP.

En los aspectos metodológicos en la investigación se determina el enfoque y tipo del estudio que toma el proyecto donde se marcan los parámetros investigativos que nos ayudaran a probar o negar las hipótesis que se plantearon para determinar la recolección de los datos la cual se solicitó en la empresa de servicios públicos de Aguachica, donde cada uno de los trabajadores y directivos dieron su punto de vista, teniendo en cuenta la información que se determina en la muestra a la cual se aplica la encuesta y entrevista para obtener la información necesaria.

Al analizar y procesar la información que se recogió se determina que por medio de la encuesta y la entrevista que se realizó se debe

sacar las conclusiones de lo que piensa los trabajadores y administrativos de la empresa.

Discusión

Análisis de la Gestión del Talento Humano en la Empresa de Servicios Públicos de Aguachica ESPA S.A. ESP lo que se ha logrado identificar en este proyecto es Mostrar un desempeño de recursos humanos que se mantuvo igual a pesar de que el liderazgo de la organización cambió recientemente su visión estratégica. Los enfoques de la gestión humana en la industria están cambiando a nivel mundial, proviene del entorno empresarial, la transferencia de modelos de negocio y tecnologías, rentables y no rentables, es la realidad diaria de las empresas de servicios públicos.

Según Maxwell (2016), Cuesta (2015), Schuler y Tarique (2012) y Coff y Kryscynski (2011), se basa en el concepto de que la persona es un talento, no un recurso opcional con oportunidades de desarrollarse, aplicabilidad y contribución. son las actividades que realizan las personas con sus habilidades en un determinado campo, fortaleciendo procesos de desarrollo, proyección y mejores condiciones tanto para sí mismas como colectivamente en el entorno organizacional.

Esto fue visto como una forma de trabajar con personas cuyo propósito se basaba en el diagnóstico de la cultura organizacional y el bienestar laboral, y que evolucionó hasta convertirse en una sólida herramienta de gestión estratégica que proporciona al gerente la información necesaria para conocerse a sí mismo adecuado a la actividad productiva de la organización.

En el primer objetivo se hace un análisis de todas las falencias, que hay en la empresa. A través de una matriz DOFA, de ahí se saca dos fuentes que son una entrevista y una encuesta. Que se realizaran por la parte administrativa y la parte operativa para sacar las variables que se van a trabajar para encontrar una solución

Conclusiones

La investigación realizada ha permitido concluir que la organización de estudio no posee un modelo de mejoramiento de la gestión de talento humano.

La investigación accedió hacer un recorrido por los procesos de gestión del talento humano propuestos por varios autores y profundizar en su conocimiento.

De igual manera se analizaron varios modelos de calidad y de gestión del talento humano, otorgando un acercamiento a definir un modelo integral y eficiente.

Lo anterior generó la posibilidad de proponer un modelo de mejoramiento de la gestión del talento humano en la institución que se realizó la investigación como caso de estudio, realizando la aplicación de una investigación descriptiva, explicativa y propositiva que permitió la aplicación de encuestas y entrevistas, instrumentos que han consentido levantar la información que observa cómo ayudar a la organización a mejorar.

Después de realizar el análisis de la organización se concluye que la organización no posee un modelo de gestión de talento humano estructurado, y solo realizan la aplicación de algunos subsistemas para el momento de la contratación.

Los subsistemas que son utilizados solo son: selección, contratación y capacitación, los mismos que nos evidencian que la organización realiza una aplicación de estos subsistemas sin realizar una evaluación de desempeño, lo que repercute en la gestión de la organización a largo plazo.

En la actualidad se posee variada literatura sobre la administración del talento humano y sus diferentes modelos de gestión a los que se le puede adaptar estos procesos que son de gran interés para el desarrollo de la organización, para esta investigación se tomó como modelo el diseño de la ESPA, siendo este uno de los

más actuales que se adapta a la actividad de la organización en estudio.

La propuesta de un modelo de mejoramiento de la gestión de talento humano se debería realizar en todos los tipos de organizaciones, siendo que debemos cuidar el recurso máspreciado como lo es el personal, para esta organización que se encarga de velar por el bienestar de los trabajadores y más de los que se encuentran agremiados, es de fundamental importancia evaluar los procesos que se llevan a cabo y sobre todo si estos están actuando bajo una normativa legal y técnica, haciendo que este genere en su personal mejoras que potencien las competencias de cada uno.

Referencias Bibliográficas

- Alles, M. (2011). Diccionario de términos de Recursos Humanos. Ediciones Granica S.A.
- Alles, M. A. (2018). Recursos Humanos, una mirada holística. Bogotá: Ediciones Granica S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción general a la teoría de las Organizaciones*.
- Duran, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1 (1), 71-84.
- Hofstede, G. (2010). *Cultura y Organizaciones*. Estados Unidos: Business Skills and development- 3ra.edición.
- Moreno, K. y. (2013). *Medición de la productividad en el área administrativa de compras y suministros de Comfamiliar*. Bogotá: Universidad Tecnológica de Pereira.
- Ouchi, W. (2013). *El secreto de TSL: el descubrimiento revolucionario que eleva el rendimiento escolar*. Estados Unidos.
- Real Academia de la Lengua Española. (2021).
- Sanin, A. (2017). *Felicidad y optimismo en el trabajo*. Colombia.
- Santos, F. (2000). Satisfacción, bienestar y calidad de vida en el trabajo. *Resis*, 11-44.
- Schein, E. H. (2016). *Cultura organizacional y Liderazgo*. Estados Unidos: Also available as an e-book, 5ta edición.

