



ISSN. 1690-074X

DEPOSITO LEGAL pp.2002-02ZU1289

REVENCYT RVF007

INDIZADA EN :

CATALOGO LATINDEX

CLASE

BASE DE DATOS REDECONOMIA

DIALNET

UNIVERSIDAD DEL ZULIA

NUCLEO COL

GRUPO DE INVESTIGACIÓN DESARROLLO GERENCIAL

REVISTA ARBITRADA FORMACIÓN GERENCIAL

REVISTA DE GERENCIA EN ÁREAS ECONÓMICAS

HUMANÍSTICAS Y TÉCNICAS



REVISTA
ARBITRADA
FORMACIÓN
GERENCIAL

AÑO 18, No.2
Noviembre 2019

Formación Gerencial, Año 18. N° 2, Noviembre 2019
ISSN 1690-074X

FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DEL COMPLEJO CARBONIFERO CERREJON LCC

Leída Mendoza Cataño*

Emilia Mendoza Cataño**

Ángela Sierra Parody***

Recibido: Junio 2019

Aprobado: Octubre 2019

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la formación del talento humano en las empresas de servicios al Complejo Carbonífero Cerrejón LCC. Metodológicamente fue de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, transeccional. Como población se consideraron las tres (03) empresas de servicios, con 78 unidades informantes. La técnica de recolección de datos fue la entrevista y como instrumento se aplicó un cuestionario estructurado, validado por (05) expertos y determinada su confiabilidad a través del coeficiente Alpha Cronbach con resultado de 0,83. Los resultados determinaron que algunas veces se examinan los componentes de desarrollo humano y las políticas de formación. Finalmente se concluye que todos los efectos producidos por la formación del talento humano; origina cambios moderados en el rendimiento del personal de las empresas estudiadas.

Palabras clave: Formación, talento humano, empresas.

* Magister Scientiarum en Gerencia de Recursos Humanos, Universidad de la Guajira (UNIGUAJIRA). E-mail: lpmendoza@uniguajira.edu.co

** Doctora en Ciencias Gerenciales, Universidad de la Guajira (UNIGUAJIRA). E-mail: esofiamendezac@uniguajira.edu.co

*** Magister Scientiarum en Educación, Universidad de la Guajira (UNIGUAJIRA). E-mail: asierrap@uniguajira.edu.co

TRAINING OF HUMAN TALENT IN COMPANIES OF SERVICES OF CARBONIFERO COMPLEX CERREJON LCC

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the formation of human talent in the service companies of the Carboniferous Complex Cerrejón LCC. Methodologically it was of a descriptive type, with a non-experimental, transectional design. As a population, the three (03) service companies were considered, with 78 reporting units. The technique of data collection was the interview and as a tool a structured questionnaire was applied, validated by (05) experts and determined its reliability through the Alpha Cronbach coefficient with a result of 0.83. The results determined that human development components and training policies are sometimes examined. Finally, it is concluded that all the effects produced by the formation of human talent; causes moderate changes in the performance of the personnel of the companies studied.

Keywords: Productivity, organizational, companies

INTRODUCCIÓN

Es evidente que la mayor parte de las organizaciones modernas han atribuido una gran importancia a las funciones operacionales y administrativas dirigidas a establecer la disponibilidad de recursos humanos, tecnológicos y financiero como los factores más determinantes en su funcionamiento organizacional, lo que indica el poco tiempo que dedican la formación del talento humano. Sin embargo, cada día aumentan el número de gerentes que comprenden que no pueden obtener los resultados esperados, sino cuentan con un recurso humano tanto eficiente como eficaz para el logro de la productividad.

Cada persona es un fenómeno sujeto a la influencia de muchas variables entre aptitudes y patrones de comportamientos son muy diversos, donde el estudio de las mismas constituye el elemento básico para estudiar a las organizaciones. Por tanto, las empresas no son la misma de ayer, los cambios que diariamente surgen en el mundo influyen notoriamente en el diario accionar del recurso humano.

La modernidad ha obligado a las sociedades a adaptarse a los diversos patrones científicos/tecnológicos que con el devenir de la historia han marcado el desarrollo de las organizaciones, proceso en el cual el conocimiento

se une a la diversidad de instituciones e instancias con las cuales interactúa el hombre. Esta tecnificación del conocimiento se encuentra integrada por el capital humano, los procesos organizacionales, la tecnología y la diversidad de recursos con los cuales cuentan las empresas; los cuales se han adaptado y evolucionado con la finalidad de establecer pautas para medir la relación existente entre el conocimiento y su aplicación en la organización.

El talento humano, es fundamental para el manejo de los recursos en cualquier organización, siendo la principal característica de toda entidad poseer un personal capacitado, incentivado y motivado hacia el desarrollo de un colectivo donde se promulgue el aprendizaje como factor de desarrollo; fomentando la imaginación, los sentimientos, las experiencias, las aspiraciones y deseos de progreso; es decir mejorando la calidad de vida de los trabajadores.

En este sentido, algunos autores como Casares y González (1999) citados por Pérez (2005), plantean que el factor humano es causa generadora de productividad y por ello constituye el origen o motor de toda organización. Los autores mencionados anteriormente, consideran que es un elemento primordial - decisivo en la evolución, consolidación y futuro de las

empresas. Desde hace tiempo, las organizaciones han orientado sus acciones empresariales hacia el aumento de la eficiencia - productividad, recurriendo sobre todo al mejoramiento del proceso de producción, control permanente del uso de los materiales de trabajo, la implementación de tecnologías innovadoras, entre otros factores.

En el mismo orden de ideas Chiavenato (2007), coincide con los autores anteriormente mencionados, al expresar que las personas constituyen el principal activo de toda organización; de allí surge la necesidad de que éstas sean más conscientes y estén atentas de los empleados. Es por esto, que toda organización debe realizar inversiones en el recurso humano para lograr la voluntad de participación de sus empleados, logrando la capacitación necesaria para el desarrollo de sus funciones. Es decir se debe reorientar la conducta del empleado hacia acciones creadoras, en los cuales se pueda tomar en cuenta su deseo, autorrealización y el cumplimiento de los deberes que se le impone.

En la medida que la gerencia de la organización se ocupe por manejar adecuadamente el capital humano los resultados obtenidos serán favorables para la misma, esta es la forma de lograr la satisfacción de las necesidades del personal, obteniendo una productividad

compartida; beneficiando el bienestar integral de ambos. Aunado a ello se encuentra la verdadera responsabilidad organizacional, la cual es contribuir con el desarrollo y alcance de sus propósitos a través de la utilización correcta del capital humano proporcionándole capacitación, entrenamiento, motivación e integración de equipos con la finalidad de estimular el liderazgo creativo, la excelencia e innovación que el mercado globalizado demanda. Logrando de esta forma los objetivos individuales de su capital humano, siendo la sumatoria de todos estos el objetivo general de toda organización.

Sin embargo, la formación que se le imparte al talento humano se conceptualiza como preparación, al ser considerada como un conjunto de acciones que van dirigidas bien sea a la adquisición o al perfeccionamiento técnico de determinadas herramientas para poder desempeñar de manera eficiente las funciones asignadas, las cuales se encuentran relacionadas al puesto de trabajo. Mientras que el desarrollo se refiere a la educación recibida para el crecimiento profesional del mismo. No obstante, la formación no tiene una clara aplicación al puesto de trabajo, pero puede facilitar un mejor funcionamiento directo e indirecto a la organización.

En otras palabras, significa que lo más importante y estratégico para el desarrollo de una empresa competitiva así como sostenible es utilizar el capital intelectual como factor de generación del conocimiento productivo; finalmente este conocimiento se constituye en la base de la innovación y productividad, además es una fuente directa de la ventaja competitiva sostenible. Se trata de analizar cómo la formación del talento humano, a través del aprendizaje organizacional se constituye en factor estratégico fundamental para el desarrollo de la productividad organizacional.

Esta formación, debe servir de enlace al mundo organizacional o productivo (representado por las empresas) y las instituciones formadoras de capacitación (centros de adiestramiento); logrando un equilibrio en el aporte productivo de las organizaciones. Dando a conocer sus inquietudes o experiencias; de esta forma se origina una interacción que permita actualizar el talento humano.

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) citada por Suarez y Ledezma (2005) en el período 2003-2010 el auge en la formación del talento humano tiene una importancia significativa en toda América Latina (países como Argentina, Chile, Uruguay y Colombia) han implementado programas de formación o capacitación laboral adecuados a las

tendencias del cambio global en la economía mundial así como en los métodos de trabajo. La esencia de estos programas consiste en generar para los jóvenes (fundamentalmente los de escasos recursos) mayores oportunidades de inserción económica, proporcionándoles capacitación en un oficio a nivel de semi calificación, formación personal y experiencia laboral.

Los mencionados autores señalan los programas para la capacitación del talento humano que ha implementado el sector empresarial colombiano, contribuyendo a la competitividad organizacional y el desarrollo del personal. Los esfuerzos realizados por los empresarios se traducen en cimentar el adiestramiento a todos los niveles de la organización; promoviendo el desarrollo de capital humano (intelectual y técnico) en función de los objetivos organizacionales. Entre los programas educativos se menciona el Sistema de Formación Desarrollo del Aprendizaje en Empresa (DAE), el cual se concibe bajo la premisa “aprender haciendo”, alineando los conocimientos tecnológicos con su aplicación en la empresa, fortaleciendo el aprendizaje no solo en las aulas, sino también en el lugar de trabajo; logrando el equilibrio entre la formación profesional versus la demanda de personal.

Pero todos los programas de adiestramiento se encuentran

basados en los constantes cambios que experimentan los sectores productivos; los mismos exigen que se examinen los procesos formativos con la finalidad de evitar la obsolescencia o el desfase entre la capacitación impartida y las necesidades reales de la empresa, con la finalidad de incorporar al mercado laboral jóvenes profesionales con conocimientos actualizados e innovadores.

Actualmente, el mercado laboral demanda capital humano con un mejor nivel de educación, adaptabilidad al trabajo en equipo, iniciativa propia, creatividad e innovación, así como capacidad de comunicación; es decir un personal que promueva el concepto de organización inteligente, el cual pueda asumir situaciones y dar respuesta a las mismas.

Como afirma Drucker, (2005) "el saber es hoy el único recurso significativo". Los tradicionales factores de producción (suelos, recursos naturales, mano de obra y capital) se han convertido en secundarios porque en esta nueva era todo recae sobre el conocimiento, esto es conocido por la revolución del conocimiento o el saber. De allí, que las grandes organizaciones de producción y servicios en Colombia, han incorporado el enfoque del talento humano para alcanzar la vanguardia en los cambios del pensamiento

complejo haciendo énfasis en el principio del dialogo para mover los cambios y el desarrollo de las personas.

En este sentido el autor plantea que ha llegado el tiempo de los desafíos y reinenciones dentro de las empresas, pero esto se logra solo con conocimiento, con el deseo de asumir cambios como algo común dentro de colectivo; de hecho las grandes empresas de producción o servicios han puesto en práctica estas importantes ideas para alcanzar el éxito dentro de los sectores productivos.

Con respecto a la formación y capacitación de los empleados en las organizaciones venezolanas, se evidencia una disminución en este proceso, como consecuencia de la crisis económica del país, sin embargo existen empresas que utilizan la técnica del Coaching para modificar el comportamiento de los individuos y mejorar su desempeño, así como el uso de la formación a distancia, por medios electrónicos (on line), aunque de uso creciente sigue siendo elemental, dejando a un lado si se quiere decir, el aporte valioso de la tecnología al aprendizaje

En tal sentido, indiscutiblemente ha sido una herramienta estratégica para que las organizaciones de bienes y servicios impulsen el aumento en la capacidad de la producción del trabajo con la

finalidad de alcanzar mejoras en las capacidades de sus trabajadores. Estas capacidades, se pueden adquirir con una inversión en el entrenamiento o la educación, además del conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y capacidades aprendidas de un individuo que lo hacen potencialmente útil.

Actualmente, las contratistas de servicios exigen un esfuerzo importante de adaptación permanente, lo cual las obliga a modificar su misión, visión, y plan de acción. Por estas razones, el capital humano se ve motivado a modificar de forma continua su conocimiento, habilidades y capacidades; creando nuevos valores para combinar los objetivos organizacionales con la y filosofía de trabajo, estableciendo una adaptación a las exigencias de la nueva economía.

De tal situación, no escapan las empresas de servicios al Complejo Carbonífero Cerrejón LCC, donde la influencia de las nuevas tendencias en la formación del talento humano se vuelve cada día más compleja, esto se debe a los cambios que se originan y emergen de la incorporación de nuevas tecnologías, valores, relaciones geopolíticas, estilos de vida, entre otros. Igualmente, el esquema de trabajo está concebido para revalorizar o dignificar al trabajador, incrementando su nivel de conocimiento con la finalidad de

incidir efectivamente sobre su productividad, ampliando así las posibilidades de crecimiento individual, dentro de los estándares de la calidad y seguridad en el desarrollo de sus funciones.

Tal situación, ha ejercido una fuerte presión en las empresas de servicios al Complejo Carbonífero Cerrejón LCC, dando lugar a reducciones dramáticas en los servicios, lo cual ha disminuido en gran medida los márgenes de beneficio, obligando a muchas de éstas empresas a cesar sus operaciones; conduciendo al cierre y desincorporación del personal, pues no han podido enfrentar los cambios económicos presentados; los cuales son el producto de la fuerte crisis económica y financiera por la cual atraviesan todas las economías mundiales.

Es importante hacer mención que no solo los cambios sociales, económicos y políticos han repercutido significativamente en las organizaciones, sino también la falta de conocimientos gerenciales basados en un eficiente modelo de gestión que les garantice obtener información oportuna, veraz y confiable. De esta forma se garantiza la excelencia en las operaciones, permitiendo alcanzar los logros planificados; los cual son considerados como el producto de un eficaz proceso decisorio, siendo este el patrón a utilizar por toda organización.

Las circunstancias anteriormente expuestas, estarían encaminadas a llevar a las empresas de servicios al Complejo Carbonífero Cerrejón LCC a desaprovechar las oportunidades que les ofrece el medio, desestimando el impacto económico que pueda generar las alternativas gerenciales en función de mejorar el adiestramiento con la finalidad de elevar la productividad; todo con la finalidad de garantizar el éxito. Así como la búsqueda de ventajas competitivas sostenibles que les permita confrontar la realidad económica que las cual circundan, además de poder maniobrar sobre la incertidumbre y moverse dentro del panorama inflacionario que vive la región y el país, minimizando los riesgos que puedan llevar al cierre definitivo.

Sin embargo, la verdadera importancia de la formación del talento humano de toda empresa u organización con miras a optimizar la productividad, se encuentra cimentada en forma favorable en los objetivos del desempeño y las oportunidades para obtener satisfacción, tanto por cumplir con el mismo individuo y con los demás. En consecuencia, el recurso humano de este nuevo milenio es cada vez más competitivo, siendo la capacitación la herramienta fundamental para obtener el conocimiento y alcanzar la plena productividad de la organización.

Por ello, se hace necesario responder con rapidez a los cambios que están afectando el mundo del trabajo, donde la formación del talento humano está acudiendo a nuevos enfoques de la calificación laboral y productividad. La nueva configuración de las ocupaciones o los drásticos ajustes en las formas de trabajo (derivados de los procesos productivos) han ocasionado el nacimiento de nuevas exigencias hacia los trabajadores. Muchas de estas, no existían antes, ahora están en presencia de los rígidos modelos basados en la organización científica del trabajo.

Ahora la formación debe buscar la generación de competencias en los trabajadores y no la simple conjunción de habilidades, destrezas y conocimientos. La configuración adquirida por las ocupaciones exige un amplio rango de capacidades que involucren conocimientos, habilidades al igual que la comprensión de lo que están haciendo. Paulatinamente se piden más competencias de contenido social asociadas a la comunicación, capacidad de diálogo, capacidad de negociación y pensamiento asertivo.

A través de una entrevista no estructurada realizada por la investigadora en empresas de servicios al Complejo Carbonífero Cerrejón LCC, se presume que éstas presentan dificultades en relación al personal calificado del cual no

disponen, generándose contratiempos en la ejecución de actividades de trabajo, cumplimiento de procesos y entrega de información oportuna.

Por otra parte, se producen diversas situaciones en relación al desempeño del capital humano, lo cual se determina por: La carencia de conocimientos en el personal administrativo, teniendo este capital humano funciones vitales orientadas al cumplimiento de los procesos internos de trabajo tales como compras y nómina; los cuales generan una relación directa con la presentación de los deberes formales establecidos por el ente nacional regulador de las actividades económicas y mercantiles.

Dentro de las actividades administrativas que poseen mayor distorsión en los lapsos programados se encuentra la facturación de servicios, esta actividad es considerada vital o medular dentro de toda organización, porque garantiza la programación del ingreso de recursos a las entidades; pero la misma no se ejecuta en los lapsos establecidos (presentando reprocesamiento en las actividades al no cumplir con los lineamientos establecidos en la contratación de servicios.

Mientras que con el personal operativo carece de formación en relación a los procesos regulatorios para el cumplimiento de las normativas y condiciones seguras de

trabajo. Aunado a esto, el mismo personal reconoce la debilidad en el cumplimiento de las condiciones que requiere el cliente (en este caso se relaciona con los reportes de trabajo), los cuales en ocasiones deben ser reprocesados para adecuarlos a las normativas del cliente.

Además, se pudo conocer que el personal (en gran escala administrativo) no se encuentra identificado con las organizaciones a las que pertenecen; es decir prevalece un elevado sentido de poca o escasa identidad. Aunado a esto se encuentra el hecho de que la alta gerencia muestra desinterés en el modelo de gestión del recurso humano, existiendo conflictos generados por la falta de comunicación entre el personal. El propio personal señala, la inexistencia de perfiles de competencias para cargos vacantes u ocupados por los empleados.

También se presume que no existe una base de datos automatizada relacionada con el registro de personal, salarios, beneficios y servicios; mucho menos, un archivo de los posibles candidatos a ocupar cargos dentro de la organización. Haciendo partícipe al personal de los cambios generados e involucrándolos en el logro de los objetivos trazados por la organización, para garantizar la permanencia de las empresas dentro del sector y llegar a posicionarse

como organizaciones altamente competitivas; con capital humano motivado a cumplir todas las expectativas que se derivan de la función productiva.

DESARROLLO

Formación del talento humano.

Las organizaciones con el transcurrir del tiempo han evolucionado, estos cambios han incluido modificaciones en las estructuras organizacionales lo cual a su vez; ha ocasionado la adopción de nuevos estilos de administración, siendo habitual encontrar combinaciones de estilos entre la administración clásica acompañada de enfoque administrativo estratégico/sistémico.

En la nueva concepción, las personas han pasado a ser consideradas, con sus esfuerzos y actividades, como seres dotados de inteligencia, conocimientos, habilidades, destreza, aspiraciones y percepciones singulares, como los nuevos “socios de las organizaciones”, constituyéndose en el “capital intelectual de la organización”, es decir en un elemento fundamental para el logro del éxito organizacional.

Para Martínez (2004), la formación del talento humano es un proceso sistemático en el que se modifica el comportamiento, los conocimientos y la motivación de los

empleados, con el fin de mejorar la relación entre las características o requisitos del empleo, por estar vinculada estrechamente con otras actividades del talento humano. Por su parte Vargas (2007), refiere que una enseñanza no es única o principalmente aplicable en el puesto de trabajo actual o futuro del trabajador en la empresa beneficiaria, sino que proporciona cualificaciones en su mayor parte transferibles a otras empresas o a otros ámbitos laborales. La formación específica es la que incluye una enseñanza teórica/práctica aplicable directamente en el puesto de trabajo y que ofrece cualificaciones que no son transferibles, o sólo de forma muy restringida, a otras empresas o a otros ámbitos laborales.

Para Chiavenato (2007), el talento humano en algún sentido, también es considerado más que nada como un potencial realmente grande que en un momento determinado podrá desarrollar una persona, porque dispone de una serie de características o aptitudes, las cuales puede desarrollar o no en algún momento, pero lo cierto es que las dispone de todas maneras y en cualquier situación puede hacer uso de ellas. El talento es un producto de la inteligencia emocional, por ende es la aptitud que le permite a alguien no solamente sobresalir del resto sino también conseguir con éxito

asegurado determinada cuestión, porque cuenta con las herramientas necesarias para destacarse en ella.

Es cierto, que la planificación del empleo puede identificar las insuficiencias de habilidades, las cuales pueden compensarse, ya sea por medio de la provisión de personal o reforzando la fuerza laboral. Con la provisión de personal, se puede hacer hincapié en la formación de personas contratadas y promovidas, esto se debe a que la evaluación del desempeño ayuda a identificar las brechas entre los comportamientos deseados versus los existentes en los resultados, a menudo dichas brechas se convierten en los objetivos de la formación. Por último, motivar a los empleados para adquirir y usar nuevas habilidades con frecuencia requiere reconocer el aprendizaje con el salario u otras remuneraciones.

A menudo, la dirección de carrera requiere una estrategia de formación integrada que prepare a los empleados para futuras oportunidades internas de trabajo. Con frecuencia, la primera experiencia de formación que tiene el empleado es su orientación inicial en la organización. Además, los empleados generalmente informan que la mayor parte de su desarrollo ocurre en el puesto de trabajo, y no en los programas de formación que proporcionan las organizaciones.

Actualmente, las organizaciones no son las mismas de ayer, los cambios que surgen diariamente influyen notoriamente en el accionar de cada empresa; con esto, cada uno de los componentes de ella debe moldearse para ajustarse exitosamente a estas transformaciones. Cada factor productivo debe trabajar de manera eficaz en el logro de los objetivos; es aquí donde se llega a realizar el tratamiento del recurso humano como capital humano, es a quien debe considerarse importante para aumentar sus capacidades elevando sus aptitudes como un factor capaz de valerse por sí mismo y entregarle lo mejor de sí a su trabajo, sintiéndose conforme tanto con lo que realiza cómo en la forma que es reconocido.

Ante lo expuesto anteriormente la presente investigación se apoya en lo planteado por Martínez (2004), al considerar que la formación y desarrollo del talento humano son las herramientas más idóneas de gestión del personal, con la finalidad de que pueda adquirir el valor estratégico que debe tener. Es preciso entender la formación como un proceso sistemático - continuo, integrado dentro de la estrategia de la organización en un establecimiento de políticas, definición de objetivos, una correcta planificación soportada con la correspondiente evaluación. En el caso de una organización, el

problema al que se enfrenta es la productividad y el personal es una parte decisiva de la solución. En tal sentido, estas empresas requieren una reestructuración del departamento de gestión de recursos humanos, en la cual el gerente sea un facilitador; es decir un líder transformacional.

Componentes del desarrollo humano.

El desarrollo del potencial humano implica no simplemente pensar en términos de aumento de la cantidad/calidad del capital inteligente o recurso humano. Esta labor debe abarcar otros frentes. Para Parra (2007), quien señala que el verdadero desarrollo humano es aquel que también se dirige a alcanzar y defender la equidad, generar empleo, proteger el medio ambiente, aumentar los niveles de educación, salud y nivel de vida de las personas, pensando no solo en el presente sino en las generaciones futuras.

Ahora bien según Voltair (2008), los componentes del desarrollo humano son los factores que ofrecen mayores oportunidades de desarrollo e integración a las personas. Entre estas, las más importantes se encuentran la vida prolongada y saludable, el acceso a la educación al igual que a los recursos necesarios para disfrutar de un nivel de vida decente. Otras oportunidades incluyen la libertad

política, derechos humanos y respeto.

Finalmente Favela (2007), señala que el desarrollo humano presenta una amplia gama de componentes que promueven las potencialidades del individuo; dichas potencialidades son individuales y deben ser tratadas en forma específica, nunca genérica o grupal; esto con la finalidad de dar un trato único, pudiendo diferenciar las características que poseen cada uno de los integrantes de una organización, comunidad o sociedad. Ante lo expuesto anteriormente la presente investigación se apoya en lo planteado por Parra (2007), quien considera a la administración o gerencia de recursos humanos como la encargada de proporcionar la capacitación humana, requerida por las necesidades de los puestos o de la organización.; siempre basado en un proceso de análisis de factores de desarrollo del capital humano. Aunque la capacitación auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar el desarrollo para cumplir futuras responsabilidades.

No se debe olvidar que las empresas u organizaciones dependen para su funcionamiento así como evolución del elemento humano o capital intelectual con que cuenta. De allí, debe poner toda su atención en los requerimientos o

necesidades de desarrollo personal. Los principales factores a los cuales se les debe prestar atención para un efectivo proceso de toma de decisión, se encuentran derivados de la oportuna capacitación en las funciones que desarrolla en individuo, así como en el manejo de la inteligencia emocional y trabajo en equipo; lo cual se considera como elemento primordial del desarrollo de los componentes de desarrollo del personal, al permitirle generar calidad de vida dentro de la organización así como el reconocimiento dentro y fuera de ella.

Rendimiento Laboral.

El rendimiento laboral se refiere a la que genera el trabajo: la producción por cada colaborador, la producción por cada hora trabajada o cualquier otro tipo de indicador de la producción en función del factor trabajo. Cuando se trata de medir el rendimiento del trabajo o grupo de colaboradores que integran una unidad administrativa, se relaciona la cantidad de unidades producidas con el tiempo total que llevó producirlas; a esta relación se le denomina productividad del trabajo; por lo tanto la productividad del trabajo estará dada en unidades de un producto por hora-hombre empleada. Es preciso posibilitar que las personas aumenten su rendimiento y participen plenamente en el proceso de generación de ingresos en el

empleo remunerado. Por consiguiente, el crecimiento económico es uno de los variados modelos aplicados para medir el desarrollo humano, o un subconjunto de ellos.

Según Parra (2007), el rendimiento laboral es la solución integral para el conocimiento, evaluación o auditoria del desarrollo organizacional, el clima laboral y la evaluación del desempeño a nivel empresarial o personal en la organización. En este sentido, la productividad permite detectar fallas en políticas, procedimientos, sistemas de información, procesos de capacitación, manejo de materiales, estructura organizacional, entre otros factores, así como las brechas, amenazas, fortalezas, debilidades y posicionamiento de la organización. Auditar el clima laboral, las inconformidades del personal, el nivel de compromiso, motivación, seguridad así como su desempeño o las necesidades de capacitación.

Por ello, la satisfacción del empleado en el enfoque de procesos y la mejora continua, son temas o puntos focales que poseen en común todas las organizaciones que luchan por mantener un sentido de calidad - eficiencia que le permita competir, mantenerse y posicionar sus productos o servicios en el mercado. La incorporación de elementos como el diagnóstico organizacional, la medición del clima laboral así como la correcta evaluación del

desempeño aunado a la productividad, le ha permitido a la empresa o socios comerciales detectar brechas en áreas de oportunidad, pero fundamentalmente en relación a su valor más importante, el recurso humano.

Ahora bien para Favela (2007), el rendimiento laboral se explica a través de la aplicación e integración de herramientas de diagnóstico organizacional, clima laboral/evaluación del desempeño del personal bajo un modelo de competencias. La generación de reportes detallados por competencia (con su respectivo análisis al igual que criterios) forma parte del producto para obtener productividad.

El clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo día a día; influyendo en la satisfacción así como en la productividad, las cuales están relacionados con el compromiso o el desempeño de los empleados, el comportamiento de las personas como realizan su trabajo, la forma como se relacionan e interactúan con la organización, las máquinas y su propia actividad.

La mejora de la productividad es resultado de las innovaciones que se suman al sustento de las prácticas exitosas existentes. También aquí hay filtros y selección. No todas las innovaciones conducen necesariamente a una mejora de la productividad integral: habrá

innovaciones de productos o procesos que mejoran un aspecto pero que descuidan otros. Por ejemplo, un nuevo e innovador diseño puede ser demasiado costoso en el momento de su producción, o bien, una innovación en el proceso de producción puede limitar la posibilidad de hacer nuevos diseños del producto.

Ante lo expuesto anteriormente la presente investigación se apoya en lo planteado por Parra (2007), al considerar que el rendimiento laboral es una medición que implica una evaluación del aprendizaje organizacional e individual, ya que relaciona el resultado con un insumo. Es el punto en la cadena de aprendizaje donde la medición es lo más evidente. Es muy conocida la frase de que con el solo hecho de empezar a medir, se mejora la productividad. La medición estimula el aprendizaje que a su vez conduce a la mejora de la productividad dentro del entorno organizacional para aumentar la eficacia y eficiencia.

Equidad.

Es necesario que las personas tengan acceso a la igualdad de oportunidades. Es preciso eliminar todas las barreras que obstaculizan las oportunidades económicas y políticas, de modo que las personas puedan disfrutar de dichas oportunidades pudiendo beneficiarse

con ellas. El modelo de equidad planteado por Parra (2007), analizando al hombre en forma aislada, como si este no formara parte de una organización por más pequeña que sea y como si esta a su vez no formara parte de un contexto con el cual el hombre se relaciona.

Dicho modelo plantea el efecto que produce sobre la motivación a favor y en contra, la capacidad de las personas para efectuar comparaciones con los ambientes (interno o externo) en relación al ambiente que lo rodea. Al igual que considera que a los empleados además de interesarles la obtención de recompensas por su desempeño, también desean que estas sean equitativas, lo que transforma en más compleja la motivación; es decir existe una tendencia a comparar los aporte (esfuerzo) y resultados (recompensas), pero además a realizar comparaciones con otras personas ya sea de la organización o no.

Ahora bien para Favela (2007), la equidad es el sentido de valor en la relación (aporte/resultados) que la persona percibe es igual a la de otras personas, considerará que la situación es equitativa y no existirá tensión alguna. En caso que de la comparación surja que el empleado se considere excesivamente recompensado, este tratará de compensar ese exceso con conducta tales como trabajar con más intensidad, influir en sus compañeros

y dependientes de la misma forma, entre otras.

Ante lo expuesto anteriormente la presente investigación se apoya en lo planteado por Parra (2007), quien señala que los empleados que desarrollen sentimientos de desigualdad, se encontraran ante una situación de tensión que intentarán eliminar o reducir de muy diversas formas; tales como reducción de esfuerzo, solicitud de mayor pago, ausentismo, impuntualidad entre otros.

La capacidad de los gerentes o administradores para manejar estas situaciones depende de la posibilidad de analizar para cada empleado la sensibilidad que estos poseen respecto de la equidad. Es decir hay empleados que pueden ser más "sensibles" y otros más "benevolentes". Identificar los empleados que entran en cada categoría ayudaría a los gerentes a identificar quienes podrían experimentar desigualdad ante una situación dada y en qué medida puede afectar su comportamiento dentro de la organización.

Sostenibilidad.

Es menester asegurar el acceso a las oportunidades no sólo para las generaciones actuales, sino también para las futuras, deben reponerse todas las formas de capital: físico, humano, medioambiental, ya que la evolución del pensamiento humano a lo largo de la vida del individuo,

repercute en los aspectos básicos de la personalidad, carácter, ideologías, creencias, temores, entre otros.

En este sentido, Parra (2007), señala que la globalización ha creado un creciente consenso social acerca de la búsqueda de los beneficios económicos que se efectúan respetando los principios del desarrollo sostenible. Los diferentes estados representativos a los cuales apuestan a las empresas se inclinan cada vez a las preferencias por aquellas que operan impulsadas por valores alineados con los principios del desarrollo sostenible. De acuerdo a estos principios, para ser consideradas buenas ciudadanas corporativas, las empresas deben presentar ciertas características, entre las cuales se encuentran:

- Crear valor económico, social y ambiental (a corto plazo en primera instancia, para posteriormente desarrollar los planes de acción a mediano y largo plazo)
- Maximizar el aprovechamiento de los recursos destinados a la prestación de sus servicios.
- Promover el bienestar y la evolución de las generaciones presentes o futuras en sus entornos operativos, tanto en el contexto laboral, como social, comunidad y hogar; logrando un pleno desarrollo del grado de sociabilización.
- Aumentar la calidad de vida laboral

Asimismo, para que estas empresas sean consideradas buenas ciudadanas corporativas, deben actuar con transparencia y presentar sus memorias de sostenibilidad que agregan al tradicional balance de resultados, un balance social corporativo. Estas declaraciones estratégicas, son promesas que los diferentes públicos interesados en la empresa esperan sean satisfechas en sus interacciones con su organización, sus productos y servicios.

Ahora bien Favela (2007), propone que la sostenibilidad puede ser considerada como la buena práctica de costumbres organizacionales, grupales y personales; de las cuales se proponen ciertas características, las mismas son:

- Para sostener esta ventaja competitiva, los directivos, gerentes y supervisores deben orientar los valores de gestión en acción con integridad inspirando a los empleados con su propio ejemplo, diariamente.
- La cultura corporativa es la clave para conquistar éxitos duraderos la cohesión del sistema de valores de gestión de la organización, y su alineación con los valores de gestión deseados por los interesados en la empresa, son condiciones esenciales para alcanzar un desempeño superior sostenible, en un escenario de negocios globalizado.

• Lo que no se puede medir, no se puede gestionar tradicionalmente los valores de gestión y la cultura corporativa han sido activos intangibles de las empresas difíciles de medir, difíciles de ser gestionados con efectividad.

Ante lo expuesto anteriormente la presente investigación se apoya en lo planteado por Parra (2007), quien manifiesta que la sostenibilidad se encuentra arraigada en valores de gestión, los cuales son considerados como el nuevo horizonte de las ventajas competitivas organizacionales. Para que los valores de gestión glorificados por la empresa sean una ventaja competitiva, todos sus empleados deben colocarlos en acción cuando realizan su trabajo y en sus interacciones diarias con los clientes, los proveedores y la comunidad en general.

Potenciación del talento humano.

El desarrollo debe ser efectuado por las personas y no sólo para ellas. Es preciso que las personas participen plenamente en las decisiones al igual que en los procesos que conforman sus vidas. La administración tradicional reforzaba una posición disminuida del factor humano frente al capital y la tecnología; es decir más importante era el capital, la tecnología así como que otros bienes de capital, quedando los colaboradores en segundo plano.

Actualmente, la empresa privada reconoce la importancia del recurso humano llegando a establecerlo como uno de los factores determinantes de la competitividad de la empresa.

Es importante destacar, que algunos empresarios han tomado en cuenta la capacitación o adiestramiento del personal, debido a los cambios que se han generado con las tecnologías para que puedan tener competitividad en el mercado, tal es el caso de las empresas metalmecánicas, que debido a la actualización de algunos equipos o maquinarias, se ha visto en la necesidad de capacitar o adiestrar a su personal; es decir fórmalo para que ejecute las actividades inherentes al cargo a desempeñar.

Cabe destacar sobre la importancia que tienen la capacitación de los equipos de trabajo tiene como herramienta para potenciar los talentos y generar las competencias necesarias, para asumir los distintos retos de la vida laboral. Para Parra (2007), quien refiere que la capacitación consiste en proporcionar a los empleados nuevos o actuales las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. De esta forma, los beneficios de la capacitación pueden prolongarse a toda su vida laboral, sirviendo de soporte al trabajador para cumplir futuras responsabilidades.

Es así como este proceso se convierte en una de las mejores inversiones en recursos humanos así como en una de las principales fuentes de bienestar para el personal de toda la organización, debido a que genera múltiples beneficios entre los que se encuentran: incremento de la rentabilidad así como de las actitudes más positivas, mejora del conocimiento del puesto en todos los niveles, identificación con los objetivos de la organización, incremento de la productividad aunado a la calidad del trabajo.

Ahora bien Favela (2007), la potenciación del talento humano ayuda al individuo en la toma de decisiones y su vinculación con la solución de problemas, alimenta la confianza, la posición asertiva, forja líderes, obteniendo como resultado el mejoramiento de las aptitudes comunicativas, entre otros aspectos. No obstante, para que estos beneficios puedan generarse, el programa de capacitación debe surgir de un análisis de las necesidades así como de los requerimientos del personal, los cuales suelen extraerse de las propias solicitudes de los trabajadores y de sus supervisores e instrumentos aplicados, tales como las evaluaciones de desempeño, las encuestas de clima, el ambiente o entorno laboral entre otros aspectos a considerar.

Ante lo expuesto anteriormente la presente investigación se apoya en lo planteado por Parra (2007), al proponer el proceso de capacitación debe ser gestionado incluyendo un programa de evaluación que tenga como objetivo determinar el producto de la misma, es decir determinar si el personal se encuentra capacitado, ha aprendido lo que se planteó en los objetivos del evento respectivo, más aún si ha puesto en práctica las nuevas habilidades. Se puede gestionar el proceso de capacitación, asumiendo que no es una tarea sencilla, la cual forma parte de un sistema integrado por múltiples aspectos, que requiere de planificación, organización, dirección y control; para potenciar su éxito en el logro de los objetivos de los equipos de trabajo y por ende de la organización.

Políticas de formación del talento humano.

La formación de recursos humanos es de vital importancia para el desarrollo de los países, que deben estructurar un sistema educativo acorde a las necesidades internas y externas, por lo tanto, teniendo en cuenta los objetivos de nación, estas políticas deben desempeñar un papel consistente con las estructuras en que se desarrollen, fomentando políticas flexibles y no regirse por tendencias

mundialistas que no encajen en la realidad de cada región.

Para desarrollar políticas de formación del recurso humano en un contexto globalizado es necesario insertar las condiciones de los diferentes países para conseguir este objetivo. Por una parte el discurso de la teoría del capital humano, se fundamenta en que la educación es un factor primordial para el desarrollo y crecimiento económico, encaja en países de un alto grado de desarrollo, mientras que en los países tercermundistas estas tendencias parecen no ser válidas porque existen otros factores y problemas estructurales que no permiten el desarrollo de estas políticas.

Para López (2007), la cultura así como la formación se hallan en interrelación constante, debido a que tienen el mismo objeto: el factor humano. De hecho, la formación es el instrumento más eficaz para llevar a cabo un cambio cultural. De la misma manera, tanto la cultura como la formación se interrelacionan con la estrategia de la empresa. Según Gómez (2007), los valores emergentes con respecto a la formación del talento humano son: la permanencia así como el uso de los conocimientos.

En el contexto empresarial, la formación se suele gestionar desde el departamento de recursos humanos, que marcará políticas y directrices de actuación,

proporcionará metodología, herramientas, adiestramiento y asesoría a toda la organización. Ahora bien, para Sarries (2007), la gestión de recursos humanos presenta un enfoque cada vez más disciplinar e integrador, y se convierte en estratégico. La formación del trabajador se realiza en el marco de los siguientes conceptos referenciales:

- Conocimiento de nuevas tecnologías. La tecnología evoluciona rápidamente, y los cambios son abundantes. Además, se supera el binomio hombre - máquina, por cuanto que el operario, además del funcionamiento de la máquina, asume otras tareas como planificación, mantenimiento y control del resultado, así como la propuesta de mejoras.
- Capacidad técnica. Un operario polivalente, además de enriquecer su trabajo, es muy valioso para la empresa, ya que le proporciona flexibilidad para adaptarse a los cambios de demanda o para cubrir bajas laborales. La polivalencia laboral es la capacidad técnica de algunos trabajadores, para llevar a cabo de manera temporal y por necesidad del servicio un puesto de trabajo distinto al que normalmente le corresponde.
- La formación del trabajador desempeña una función importante a la hora de demostrar su polivalencia laboral. La mejora de los conocimientos y especialización del

trabajador han de ser una constante, pero ello no ha de suponer el abandono de la formación en los campos adyacentes al suyo. Con estas palabras se presenta el concepto de polivalencia laboral, una idea que bien entendida y delimitada puede conllevar beneficios tanto para el trabajador como la empresa. La polivalencia puede conllevar la demostración por parte de un trabajador de sus aptitudes para desempeñar trabajos diferentes al suyo, lo que puede convertirse en un ascenso.

- Adaptación del trabajador a los nuevos entornos organizativos. Buena parte de los trabajadores de las empresas están acostumbrados al taylorismo, y deben hacer un esfuerzo importante para adaptar su mentalidad a la nueva forma de producir, vinculada a la tecnología.
- El trabajo en equipo. Los nuevos entornos organizativos exigen cada vez más el trabajo en equipo, el cual supone aportar ideas, estar dispuesto a la colaboración y asumir responsabilidades de grupo.

Ante lo expuesto anteriormente la presente investigación se apoya en lo planteado por Sarries (2007), al considerar que la empresa debe organizarse como una entidad en continuo aprendizaje. La formación debe estar enfocada a las necesidades de los trabajadores, convirtiéndose en una entidad de aprendizaje estructurada para que el

recurso humano pueda generar y transmitir el conocimiento. De hecho, la formación interna, tanto en el propio puesto de trabajo como a través de cursos o seminarios, es la más eficaz, debido a que se encuentra estructurada en forma personalizada, lo cual hace más accesible su seguimiento.

Las empresas deben establecer o mantener al día los procedimientos documentados para determinar las necesidades de formación y adiestramiento, lo cual proporciona formación a todo el personal que ejecuta tareas o funciones muy específicas; las cuales le han sido asignadas en función a la formación o la experiencia.

Conocimientos de nuevas tecnologías.

Según los Sarries (2007), el conocimiento es una mezcla de experiencia, valores, información y "saber hacer", lo cual sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, siendo útil para la acción (es decir la toma de decisiones). De acuerdo con esta definición, el conocimiento generado en el seno de una organización no debe entenderse como una mera acumulación de información, sino que debe ser comunicado, compartido, completado y reutilizado con el fin de generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo. Las nuevas tecnologías

favorecen la gestión del conocimiento en el seno de las organizaciones.

Ahora bien Gómez (2007), en los últimos años las organizaciones de diversas índoles presentan la necesidad de obtener nuevas ventajas competitivas que les permitan elevar su eficacia y eficiencia. Esta toma de conciencia ha propiciado la identificación del conocimiento derivado del trabajo de los técnicos y empleados de la organización como uno de sus principales activos. La gestión adecuada del conocimiento generado en la organización pasa, hoy en día, por la aplicación de las nuevas tecnologías al servicio de la información.

Ante lo expuesto anteriormente la presente investigación se apoya en lo planteado por Sarries (2007), quien manifiesta que el uso de las nuevas tecnologías facilita el flujo de información, la comunicación entre los miembros de la organización, favorece la interacción entre los grupos y la integración de los individuos, al tiempo que posibilita la dinamización de la información al igual que la gestión del conocimiento derivado de ésta. Las nuevas tecnologías ha sido la respuesta a estas necesidades, ofreciendo soluciones basadas en la combinación de las tecnologías de procesamiento de datos con la capacidad inventiva así como innovadora en los frecuentes

usuarios de las tecnologías como parte del crecimiento personal que se experimenta.

Adaptación al cambio.

El actual entorno organizacional se encuentra inmerso en un cambio de paradigma en relación la administración, siendo parte de este nuevo modelo la incorporación del capital humano como el recurso estratégico por excelencia; siendo este fundamental en el desarrollo de las empresas dentro de un marco basado en vertiginosos cambios e incertidumbre. Según Sarries (2007), la adaptación al cambio es el panorama actual que origina una serie de emociones en los individuos que se ven reflejadas en las organizaciones al igual que en la sociedad en general. En tanto que las emociones son el motor de la acción, estas pueden ser positivas o negativas y de diferente intensidad.

Las emociones al igual que el comportamiento del recurso humano imprimen en las organizaciones características diversas, que pueden ser favorables (acompañando o promoviendo el crecimiento) o adversas (frenando o impidiendo el crecimiento) tanto en forma individual como colectiva. La intensidad de una emoción no es un tema menor. El estado de alegría puede ser positivo mientras sea el motor motivacional en la realización de proyectos, sin embargo, si éste rebasa los niveles normales hasta convertirse en

euforia, puede ocasionar una pérdida de objetividad y caer en imprudencia. Otra de las emociones más comunes o representativas de la época actual es el miedo, el cual debe manejarse positivamente, generando respuestas inteligentes, sabiendo manejar aplicar la inteligencia emocional para el manejo de dicho estado. También se puede presentar ira, la cual es un sentimiento que experimenta el individuo como resultado de frustraciones y que puede manejarse desde un punto de vista positivo para alcanzar los objetivos de desarrollo personal e incluso organizacional; sin embargo, cuando la ira deja de ser transitoria o se reprime, puede convertirse en resentimiento, generando conflictos interpersonales que afectan negativamente el desarrollo de la organización.

Ahora bien Gómez (2007), quien sostiene que bajo el contexto de adaptación al cambio, se hace necesario revisar todos los factores que se relacionan con la resistencia al mismo, donde el aspecto emocional se expresa con toda claridad, ayudando a entender los cruciales aspectos subjetivos del desarrollo de una organización. En este proceso se pueden distinguir cuatro etapas, a saber:

- Etapa 1: Negación o impacto inicial: en la que el individuo percibe un peligro generado por el cambio, siente ansiedad, se le dificulta

dominar la nueva situación y prefiere quedarse en el pasado.

- Etapa 2: Defensa: El individuo se aferra a las costumbres o tradiciones evitando la realidad, reaccionando con apatía o ira y prácticamente se niega a cambiar, sin embargo puede empezar a realizar una valoración de las ventajas y desventajas que ofrece el cambio, iniciando la etapa de aceptación.

- Etapa 3: Aceptación: En esta etapa las respuestas pueden percibirse ineficaces, y la persona se siente impotente para impedir el cambio, sin embargo comienza a buscar soluciones y a desarrollar nuevas habilidades.

- Etapa 4: Adaptación o asimilación: Cuando las consecuencias del cambio se hacen evidentes y provocan satisfacciones en el individuo, dando nuevamente sentido a su vida, y en esta etapa los cambios efectuados llegan a la institucionalización.

Ante lo expuesto anteriormente la presente investigación se apoya en lo planteado por Sarries (2007), quien manifiesta que la adaptación al cambio es un proceso es muy importante en el cual el departamento de recursos humanos es el principal protagonista, dicho departamento debe estar presente en todo el proceso del desarrollo del cambio; efectuando un trabajo de sensibilización e información acerca de los cambios organizacionales,

proporcionando las herramientas y conocimientos necesarios.

Aquí es importante reconocer las diferentes variantes de los procesos de adaptación al cambio, los cuales van desde: La resistencia ligada al modo de implementación del cambio, la resistencia ligada a la personalidad y hábitos así como la resistencia ligada al sistema social. En resumen los elementos anteriores permiten señalar que el ser humano es el factor fundamental en toda organización, donde su resistencia al cambio se refleja en una determinada forma, otorgando características específicas al hecho del cambio planificado o estructurado que todo gerente debe promover en función de minimizar el impacto que este conlleva. Esto se debe hacer en forma individual es decir no generalizando supuestos ni trabajando dichas percepciones en formas grupales tanto individuales como específicas.

La ventaja de programar, estudiar e implantar el cambio planificado es el principal elemento de camino al éxito que todo gerente debe aplicar y mantener en el tiempo, con la finalidad de disminuir los efectos colaterales que el cambio implica; al no aceptar la evolución de los sistemas, percepciones y medios de trabajo.

Trabajo en equipo.

Según Sarries (2007), quien señala que una de las condiciones

de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva es aquella que permite que haya compañerismo y trabajo en equipo en la empresa donde preste sus servicios, porque el trabajo en equipo puede dar muy buenos resultados; ya que normalmente genera el entusiasmo para que el resultado sea satisfactorio en las tareas encomendadas. Las empresas que fomentan entre los trabajadores un ambiente de armonía obtienen resultados beneficiosos.

Gómez (2007), el trabajo en equipo o compañerismo se logra cuando hay trabajo y amistad. La fuerza que integra al grupo al igual que su cohesión se expresa en la solidaridad, el sentido de pertenencia al grupo unido a la empatía que manifiestan sus componentes o integrantes. Cuanto más cohesión existe, más probable es que el grupo comparta valores, actitudes y normas de conducta comunes.

Ante lo expuesto anteriormente la presente investigación se apoya en lo planteado por Sarries (2007), quien manifiesta que en el trabajo de los equipos se elaboran determinadas reglas, las cuales deben ser respetadas por todos los miembros del grupo. Son reglas de comportamiento establecidas por los miembros. Las mismas proporcionan a cada individuo una base para predecir el comportamiento de los

demás y preparar una respuesta apropiada.

La función de las normas en un grupo es regular su situación como unidad organizada, así como las funciones de los miembros individuales. El trabajar en equipo resulta provechoso no solo para una persona sino para todo el equipo involucrado. Conlleva a la satisfacción y convierte al individuo en un ser más sociable, indicándole que debe respetar las ideas de los demás, colaborar con los compañeros si es que necesitan ayuda.

METODOLOGÍA

La investigación se estableció de tipo descriptiva, definida por Tamayo y Tamayo (2010), como aquella que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de un conjunto de hechos o fenómenos en un contexto real. En este caso, se estudiarán las características de las empresas, en relación a la formación del talento humano y su incidencia en la productividad organizacional.

Adicionalmente los estudios descriptivos para Sabino (2008), reseña que las investigaciones descriptivas radican primordialmente en describir algunas características fundamentales de los conjuntos homogéneos de fenómenos y utilizan criterios sistemáticos que permite poner en funcionamiento, la

estructura de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo, información sistemática y comprobable.

Adicionalmente, esta investigación se considera como modalidad de campo, según Arias (2008), los diseños de campo son aquellos que se realizan en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio; permitiendo obtener un conocimiento más a fondo del problema por parte del investigador, logrando manejar los datos con seguridad. Por otro lado de acuerdo a la evolución del fenómeno estudiado, se considera como un diseño transversal, el cual se refiere a la medición de la variable formación del talento humano en un solo espacio de tiempo; es decir, se aplica el instrumento en una sola oportunidad.

Por lo tanto, la investigación en su diseño se clasifica como no experimental, transeccional descriptivo. La razón del estudio es determinar la relación existente entre la formación del talento humano en las empresas de servicios al Complejo Carbonífero Cerrejón LCC, recopilando la información en un único momento en su ambiente natural, sin recurrir a la manipulación en forma deliberada de las variables en estudio.

De acuerdo con Rodríguez (2012), el diseño de investigación es un proceso sistémico para dirigir el

curso de la investigación; es la etapa más importante puesto que se desarrolla a partir de los objetivos específicos del estudio, determinando el procedimiento a seguir en la investigación. Tomando en cuenta estas consideraciones, el diseño de la presente investigación se establece como No Experimental, puesto que el investigador no interviene las variables en estudio, ni se provoca una reacción de causa y efecto solo se observa la realidad tal como se presenta.

En relación a la población Bernal (2011, p.45), la define como el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se desarrolla alguna investigación se debe tener en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio, entre las cuales se encuentran: homogeneidad (que todos los miembros de la población tengan las mismas características), tiempo (se refiere al período de tiempo donde se

ubicaría la población), espacio (es el lugar donde se ubica la población) y cantidad (se refiere al tamaño de la población).

Para efectos de esta investigación, la población objeto de estudio se encuentra conformado por tres (03) empresas que prestan sus servicios a la Gerencia de Producción del Complejo Carbonífero Cerrejón LC. Debido a que la población que se considerará en el desarrollo de la investigación es finita y accesible y por lo antes expuesto se concluye que en este estudio no se recurrirá a la muestra, por lo tanto se tomará en cuenta la totalidad de la misma recurriendo al censo poblacional; el cual según Robles (2011, p. 61), comprende el estudio de todos los elementos que componen la población. El mismo autor señala que las unidades de informantes se establecen como los individuos de los cuales se obtendrá la información. A continuación se presenta el cuadro 1, el cual contiene las empresas y unidades informantes que aborda la investigación.

Cuadro 1. Distribución del Censo Poblacional

Ítems	Empresa	Unidades Informantes
1	Multiseguros	25 UI
2	Transporte Atlántico	25 UI
3	Multinsa	28 UI
Total Unidades del Censo Poblacional		78 UI

Fuente: elaboración propia (2016).

Rodríguez (2012, p.103), señala el proceso de recolección de datos significa el diseño y ejecución de programa de procedimientos que conlleve a reunir datos con un propósito específico. Este programa incluye determinar las fuentes de donde se obtendrán los datos, dónde se localiza estas, a través de qué método se recolectan los datos y de qué forma deben ser categorizados para ejecutar posteriormente su análisis.

En el mismo orden de ideas Bernal (2010, p.192), considera que en la investigación científica hay una gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación y que de acuerdo con los métodos y el tipo de investigación que se va a realizar se utilizan unas u otras técnicas (esto se orienta según el tipo de estudio a desarrollar). Entre las cuales se encuentran: encuestas, entrevistas, observación sistemática, entre otros.

En la presente investigación se recurrirá a la utilización de un cuestionario estructurado (es decir las preguntas se encuentran formuladas con anterioridad) para medir en su totalidad la variable en estudio (Formación del Talento Humano). Para Bernal (2010, p.94), este tipo de instrumento se considera como un formato redactado para obtener información, el cual puede

ser aplicado personalmente o vía electrónica.

En términos generales esta modalidad de instrumento se orienta al desarrollo de ítems que miden en forma sistémica el conjunto de indicadores bajo el cual se operacionaliza las dimensiones. El instrumento desarrollado contempla cinco opciones de respuesta constituidas bajo la escala Likert, con opciones de respuesta: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca. Para la presentación de las opciones de respuesta se establece el siguiente baremo de ponderación de las diversas opciones de respuesta.

La validez del instrumento a utilizar en la presente investigación, se someterá a la evaluación de expertos en el área financiera, quienes determinarán si el contenido, formulación y redacción de los ítems mide en forma específica la variable en estudio; ellos determinará y aportaran el veredicto sobre la pertinencia de cada pregunta y si este mide satisfactoriamente la variable.

El cálculo de la confiabilidad del instrumento de recolección de datos se determinó a través de la ejecución de una prueba piloto a 2 empresas (con 6 unidades informantes) de la misma naturaleza pero que no pertenecen a la población objeto de estudio. La misma se obtendrá a través del Coeficiente Alfa Cronbach.

A continuación se presenta la fórmula para el cálculo del

coeficiente y el cuadro 4, el cual contiene el baremo para su análisis.

$$r = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right] = \frac{39}{38} \left[1 - \frac{42,93}{227,07} \right] = \boxed{0,83}$$

El procesamiento de los resultados arrojados a través de la aplicación del cuestionario, estuvo orientado al logro de los objetivos específicos planteados; se utilizó el método de Estadística Descriptiva, el cual permitió la “descripción de las variables de estudio” Hernández, Fernández y Baptista (2010), específicamente a través del uso de la técnica: medidas de tendencia central y de variabilidad, utilizando como medidas de análisis en cuanto a promedio aritmético (\bar{X}) y la desviación estándar.

Dentro de este orden de ideas, la utilización de la media permitió la categorización de ítems, indicadores y dimensiones en estudio. Sobre esta base, para su interpretación fue diseñado por los investigadores un baremo a través de una tabla de rango, intervalo y categoría,. Así pues, para el establecimiento de los rangos del mencionado baremo, se utilizó como punto de partida la escala de respuesta utilizada dentro del instrumento, así como el objetivo específico que orientó su diseño.

RESULTADOS

Los resultados para la dimensión componentes del desarrollo humano arrojó un promedio de 2.35, el cual se ubica en la categoría de moderado nivel con una desviación estándar de 1.32, es decir, algunas veces las empresas identifican los componentes del desarrollo humano en el personal de las contratistas de servicios técnicos especializados para el logro de los objetivos establecidos.

Al respecto, Parra (2007) quien señala que el verdadero desarrollo humano “es aquel que también se dirige a alcanzar y defender la equidad, generar empleo, proteger el medio ambiente, aumentar los niveles de educación, salud y nivel de vida de las personas, pensando no solo en el presente sino en las generaciones futuras”. De acuerdo a este resultado, se analizan los datos arrojados por cada indicador:

- Rendimiento laboral: se observa un promedio de 2.32, el cual se ubica en la categoría de moderado nivel con una desviación estándar de 1.30, es decir, algunas veces en las

empresas poseen patrones para medir el rendimiento de los empleados, miden el rendimiento en forma cualitativa y considera el rendimiento para elaborar el plan de necesidades de adiestramiento. Ante este resultado, Favela (2007) indica que el rendimiento laboral se explica a través de la aplicación e integración de herramientas de diagnóstico organizacional, clima laboral y la evaluación del desempeño del personal bajo un modelo de competencias.

- Equidad: para este indicador se evidencia un promedio de 2.32, ubicándose en la categoría de moderado nivel con una desviación estándar de 1.18, es decir, algunas veces las empresas otorgan un trato equitativo a todos los empleados, planifican las funciones de los empleados en forma equitativa y poseen políticas para erradicar la percepción de desigualdad de trato. A partir de este resultado, Favela (2007) sostiene que la equidad es el sentido de valor en la relación (aporte/resultados) que la persona percibe es igual a la de otras personas, considerará que la situación es equitativa y no existirá tensión alguna.

- Sostenibilidad: obtuvo un promedio de 2.39, el cual se ubica en la categoría de moderado nivel con una desviación estándar de 1.46, es decir, algunas veces las empresas poseen políticas que promulguen la

pertenecía fomentan el sentido de pertenencia entre el entorno familiar de los empleados y la organización. Al respecto, Parra (2007) manifiesta que la sostenibilidad se encuentra arraigada en valores de gestión, los cuales son considerados como el nuevo horizonte de las ventajas competitivas.

- Potenciación del talento humano: se evidencia un promedio de 2.37, el cual se ubica en la categoría de moderado nivel con una desviación estándar de 1.34, es decir, algunas veces las empresas poseen un plan de adiestramiento definido, planifican el adiestramiento en base a los resultados de las evaluaciones periódicas y ofrecen el adiestramiento fuera de las instalaciones. Para este resultado, Favela (2007) expresa que la potenciación del talento humano “ayuda al individuo en la toma de decisiones y su vinculación con la solución de problemas, alimenta la confianza, la posición asertiva, forja líderes, obteniendo como resultado el mejoramiento de las aptitudes comunicativas, entre otros aspectos”.

En cuanto al segundo objetivo específico orientado a examinar las políticas de formación del capital humano que labora en las empresas de servicios al Complejo Carbonífero Cerrejón LCC.

Para la dimensión políticas del capital humano arrojó un promedio de 2.37, el cual se ubica en la

categoría de alto nivel con una desviación estándar de 1.38, es decir, algunas veces se examinan dichas políticas en las empresas de servicios al Complejo Carbonífero Cerrejón LCC. Al respecto, López (207) considera que “para desarrollar políticas de formación del recurso humano en un contexto globalizado es necesario insertar las condiciones de los diferentes países para conseguir los objetivos”. Este resultado se evidencia en los siguientes indicadores:

- Conocimientos de nuevas tecnologías: arrojó un promedio de 2.37, ubicándose en la categoría de moderado nivel con una desviación estándar de 1.42, es decir, algunas veces las empresas poseen todos sus procedimientos automatizados, incorporan tecnología a los procedimientos de trabajo y planifican el proceso de cambio de procesos manuales a tecnológicos. Ante este resultado, Sarries (2007) expresa que el conocimiento es una mezcla de experiencia, valores, información y saber hacer, lo cual sirve como marco para la incorporación de nuevas experiencias e información, siendo útil para la acción (es decir la toma de decisiones).
- Adaptación al cambio: para este indicador se observa un promedio de 2.34, el cual se ubica en la categoría de moderado nivel con una desviación estándar de 1.35, es decir, algunas veces las empresas

promueven el cambio planificado dentro de sus estándares de trabajo, enfrentan con los empleados las situaciones de resistencia al cambio y consideran que el cambio es beneficioso para mejorar la productividad. Desde esta perspectiva, Sarries (2007) indica que la adaptación al cambio es el panorama actual que origina una serie de emociones en los individuos que se ven reflejadas en las organizaciones al igual que en la sociedad en general.

- Trabajo en equipo: obtuvo un promedio de 2.42, ubicándose en la categoría de alto nivel con una desviación estándar de 1.39, es decir, casi siempre las empresas promueven la creación de equipos de trabajo, planifican el trabajo en equipo y valoran la participación en equipo. Al respecto, Gómez (2007) sostiene que el trabajo en equipo o compañerismo “se logra cuando hay trabajo y amistad. La fuerza que integra al grupo al igual que su cohesión se expresa en la solidaridad, el sentido de pertenencia al grupo unido a la empatía que manifiestan sus componentes o integrantes”.

Finalmente se observa que la variable formación del talento humano arrojó un promedio de 2.36, el cual se ubica en la categoría de moderado nivel con una desviación estándar de 1.35, es decir, algunas veces en las empresas contratistas se lleva a cabo la formación del

talento humano para el desarrollo o consecución de los objetivos trazados. Al respecto, Martínez (2004) sostiene que la formación del talento humano “es un proceso sistemático en el que se modifica el comportamiento, los conocimientos y la motivación de los empleados, con el fin de mejorar la relación entre las características o requisitos del empleo, por estar vinculada estrechamente con otras actividades del talento humano”.

Por otra parte, con la provisión de personal, las empresas contratistas deben hacer hincapié en la formación de personas contratadas y promovidas, esto se debe a que la evaluación del desempeño ayuda a identificar las brechas entre los comportamientos deseados versus los existentes en los resultados, a menudo dichas brechas se convierten en los objetivos a fortalecer en el desarrollo de la formación para fortalecer sus operaciones.

CONCLUSIONES

Se concluye que algunas veces las empresas identifican los componentes del desarrollo humano en su personal, esto viene dado por: algunas veces en las empresas poseen patrones para medir el rendimiento de los empleados, miden el rendimiento en forma cualitativa y considera el rendimiento para

elaborar el plan de necesidades de adiestramiento.

A su vez, algunas veces las empresas otorgan un trato equitativo a todos los empleados, planifican las funciones de los empleados en forma equitativa y poseen políticas para erradicar la percepción de desigualdad de trato; algunas veces las empresas poseen políticas que promulguen la pertenencia fomentan el sentido de pertenencia entre el entorno familiar de los empleados y la organización; algunas veces las empresas poseen un plan de adiestramiento definido, planifican el adiestramiento en base a los resultados de las evaluaciones periódicas y ofrecen el adiestramiento fuera de las instalaciones.

En lo que respecta al segundo objetivo específico referido a: Examinar las políticas de formación del capital humano que labora en las empresas de servicios al Complejo Carbonífero Cerrejón LCC, se pudo concluir que algunas veces las empresas examinan dichas políticas en las contratistas de servicios técnicos especializados, lo cual viene dado por: algunas veces las empresas poseen todos sus procedimientos automatizados, incorporan tecnología a los procedimientos de trabajo y planifican el proceso de cambio de procesos manuales a tecnológicos.

Por otra parte, algunas veces las empresas promueven el cambio planificado dentro de sus estándares de trabajo, enfrentan con los empleados las situaciones de resistencia al cambio y consideran que el cambio es beneficioso para mejorar la productividad; casi siempre las empresas promueven la creación de equipos de trabajo, planifican el trabajo en equipo y valoran la participación en equipo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arias, F (2008). El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración - - 3ra. Edición. Editorial Episteme, Caracas.

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación en las ciencias sociales. Editorial Panamericana. Caracas.

Cáceres, D. y González, J. (1999). Liderazgo, valores y cultura organizacional. Mc Graw Hill. México.

Chiavenato, Idalberto. (2007). Administración de Recursos Humanos. Editorial Atlas, S.A. México.

Drucker, Peter (2005). La Gerencia. Tareas, responsabilidades y prácticas. Editorial El Ateneo.

Favela, A. (2007). Creatividad e innovación en empresas y organizaciones. Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la Investigación. Ediciones McGrawhill. Distrito Federal, México.

López, G.M. (2007). Recursos Humanos y de las Relaciones Laborales. Editorial Mc Graw Hill. México.

Martínez, I. (2004). Gestión Social del talento humano. México. Editorial Mc. Graw Hill.

Ortiz, P y Guevara, M (2007). Metodología de la investigación: El proceso y sus técnicas. Editorial Front Cover. España.

Organización Internacional del Trabajo (2001) Administración del talento humano como factor gestor de la productividad individual, visionada en el marco de la cultura de las organizaciones integradoras.

Parra, J (2007). Técnicas y estrategias de capacitación del recurso humano. Editorial Gedisa. México.

Pérez, Carballo, J. (2005). Control de la gestión empresarial. Esic editorial. España.

Rodríguez, F. (2012). Metodología de la Investigación. Distrito Federal, México.

Sabino, Carlos (2008) El Proceso de Investigación. Caracas. Editorial Panapo.

Sarries Sanz, L. (2007): Nuevos modelos de organización. Editorial Dykinsonb. Madrid.

Suárez, Y; Ledezma, T. (2005). Mejoramiento de la productividad en las organizaciones. Barcelona. España.

Tamayo, I (2012). Metodología de la Investigación. Ediciones Atlántico. Medellin, Colombia.

Vargas, P (2007). Formación, capacitación y desarrollo del talento humano de las Empresas. Barcelona, España.

Voltair, G. (2003). Gestión y administración de organizaciones. Editorial Paidotribo.