



República del Ecuador
Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil

Trabajo de Titulación
Para la Obtención del Título de:
Licenciada en Gestión del Talento Humano

Tema:
Selección del talento humano y el desempeño laboral
de los trabajadores en la Empresa Municipal de Aseo
de Santa Elena

Autora:
Cindy Andrea Bonilla Orrala

Directora de Trabajo de Titulación:
Ing. Erika Moncayo Moncada. MSc

2023

Guayaquil - Ecuador

AGRADECIMIENTO

Quiero empezar agradeciendo a Dios y a mi familia por todo el apoyo brindado durante este largo camino a la Universidad UTEG por haberme hecho parte de su seno científico para poder estudiar mi carrera, de la misma manera a los diferentes docentes que me brindaron sus conocimientos y su apoyo para cumplir con mi meta.

Mi agradecimiento también va dirigido al Gerente de la Empresa Municipal de Aseo de Santa Elena por brindarme todo el apoyo necesario para culminar mi trabajo de manera eficiente.

Agradezco también a un grupo importante como son mis compañeros por brindar siempre el apoyo moral y ese compañerismo y solidaridad.

DEDICATORIA

Este artículo se lo dedico a Dios ya que me ha brindado salud, inteligencia y fortaleza para continuar a pesar de todos los obstáculos y poder cumplir una meta mas en mi vida profesional.

De igual forma se la dedico a mi madre quien fue pilar fundamental en mi crecimiento personal y guía principal para nunca dejarme vencer, a mis dos hijas Bethany y Oriana, por ser ellas mi principal fuente de inspiración para lograr llegar a esta meta y de esa manera cerrar un capitulo mas en mi vida profesional, a mi esposo por ser parte de este proceso y apoyarme siempre con cada palabra de aliento y de esta manera motivarme a seguir siempre adelante.

Quiero también mencionar a un grupo numeroso de compañeros y docentes, quienes siempre me brindaron su apoyo y su amistad e hicieron de esta experiencia una de las más valiosa y especial.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quien suscribe, Cindy Andrea Bonilla Orrala, estudiante de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil con C.I. 0922757968 de la carrera de Licenciatura en Gestión del Talento Humano, declaro que el presente trabajo de investigación es de responsabilidad y pertenece únicamente al autor.

Cindy Andrea Bonilla Orrala

SELECCIÓN DEL TALENTO HUMANO Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA MUNICIPAL DE ASEO DE SANTA ELENA.

Bonilla Orrala, Cindy Andrea
andylady_17@hotmail.com

RESUMEN

Las organizaciones se enfrentan actualmente a grandes retos que motivan a los gestores de talento humano a implementar herramientas para desarrollar destrezas y habilidades en sus colaboradores, así como el proceso de selección de los mismos que contribuya a mejorar el rendimiento. La empresa EMASA-EP dispone de personal seleccionado para realizar sus tareas, pero que no se adaptan en su totalidad a los rigurosos procesos de selección y no se adaptan al mercado laboral actual que ha conllevado a la dirección y mandos medios delegar funciones. Esto hace que las responsabilidades de desempeño y comunicación sean limitadas, lo que se traduce en baja productividad y deficiencias en la calidad del servicio a los habitantes del Cantón Santa Elena.

Palabras clave: Selección de personal, desempeño laboral, trabajo en equipo.

INTRODUCCIÓN

Al hablar de capital humano, se hace referencia a las personas que forman parte de una organización; este recurso garantiza el funcionamiento de la misma en sus diferentes dependencias. Por lo tanto, depende de su adecuado desenvolvimiento para que existan procesos adecuados que conlleve a la selección de elementos capacitados, motivados y comprometidos, puesto que serán quienes formen parte del equipo de trabajo de la unidad económica. El recurso humano es el componente fundamental para lograr ventaja competitiva, por tanto, se convierte en un elemento esencial para toda institución. En la actualidad, ser competitivos va más allá de ser productivos y rentables; es el resultado del cumplimiento de los objetivos trazados medidos en estándares de eficiencia y eficacia, así como la productividad que se conocerán a lo largo de este proceso investigativo a través del objeto de estudio. Dentro del planteamiento del problema se considera los cambios existentes a partir de la globalización, por otro lado, el desarrollo de la tecnología, y sobre todo el crecimiento de las organizaciones a nivel administrativo y gerencial, han generado en las unidades de talento humano cumplan procesos de selección estrictos que han convertido las exigencias en ventajas competitivas en el mercado laboral, debido a los perfiles que deben tener los colaboradores al momento que ocupan una plaza de empleo, no solo para manejar recursos físicos como intelectuales. De allí la necesidad de conocer ¿cómo influye el proceso de selección del Talento Humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Empresa Municipal de Aseo de Santa Elena?, así como conocer las causas que generan esta problemática como la falta de puntualidad de los colaboradores debido a la ubicación domiciliaria, la poca experiencia para contribuir efectivamente en procesos de aseo y ornato, que sumada a una falta de capacitación impiden actuar con eficiencia a los empleados, esto genera desmotivación en el personal, imposibilita la comunicación y que se desarrollen intelectualmente.

MARCO TEÓRICO

Selección de Talento Humano

Las relaciones apropiadas entre clientes, proveedores y empleados forman parte de una buena selección de personal con altos niveles de calidad y productividad que a través de los seres humanos que son de gran interés para la organización reflejan la actuación de talento humano y se traduce en el ejercicio económico, previsto como la suma de las habilidades de los empleados de la unidad empresarial, más la motivación sumada a la experiencia de un entrenamiento experimentado, la actitud del personal y condiciones ambientales (Armijos et al., 2019). El reclutamiento y selección de personal es un proceso de gestión del talento humano que utiliza herramientas digitales como: Redes de aplicaciones (Apps), redes sociales, plataformas virtuales, interfaz de base de datos atraer y retener al mejor talento (Stanley & Aggarwal, 2019). Cabe indicar que los procesos mencionados generan una cantidad importante de datos sobre el reclutamiento que explotan técnicas de aprendizaje automático en varias bases de datos (Matute & Bojorque, 2021).

El 55% de las personas que cambiaron de trabajo usaron las aplicaciones informáticas para ser contratadas en una nueva plaza de empleo (Bortnikas, 2017). Es necesario realizar una evaluación objetiva, imparcial, competitiva y basada en méritos, así como contar con un comité de evaluación ad hoc, que cumpla con los requisitos básicos en los procesos de selección de personal, quién sabe cómo validar las competencias técnicas y transversales en un candidato a través de un proceso innovador y tecnológico (Dayarathna, y otros, 2020). Las personas son fuente de su propio impulso que dan energía a la organización, y, finalmente, deben ser considerados socios de la organización, en los que invierten esfuerzo, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgos, etc.; esperando recibir devoluciones de estas inversiones en salarios, incentivos financieros,

crecimiento profesional, carrera, y ya puesto en contexto la práctica se habla del Modelo AMO que integra las potencialidades, habilidades y motivación que tiene el empleado y la gestión por competencias que suponen un cambio sustancial (Agudelo, 2019).

Refiere Sánchez (2020) en relación a la existencia de dos grandes grupos tanto las variables visibles como las habilidades (lo que una persona puede hacer bien) y el conocimiento (lo que una persona sabe sobre un área en particular) es el mejor fácil de identificar y desarrollar y las variables invisibles serían valores/roles sociales (la imagen que una persona proyecta a los demás), autoimagen (la forma en que una persona se ve a sí misma), rasgos (un patrón habitual de comportamiento) y motivaciones (pensamientos y preferencias naturales y conscientes que dirigen y mueven el comportamiento de una persona) siendo las variables menos fáciles de detectar y desarrollar en una persona. Existen dentro de la investigación de Veintimilla & Velasquez (2017) relacionado a otros modelos que se explica en la Tabla 1 para la toma de decisiones.

Tabla 1

Distintos modelos de selección del personal

Modelo	Definición	Explicación
Chiavenato	“Que la selección es la escogencia del hombre adecuado para el cargo adecuado, y que por lo tanto se debe seguir un estricto proceso de selección de personal con el propósito de aumentar la eficacia y el desempeño del personal. Este modelo considera la existencia de 9 pasos en el proceso de selección” (p.128)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existencia de vacante ▪ Revisión de requisitos ▪ Inscripción de candidatos ▪ Revisión de solicitudes ▪ Reclutamiento de candidatos ▪ Entrevistas preliminares ▪ Pruebas ▪ Entrevista de seleccionados ▪ Examen físico ▪ Resultados decisivos ▪ Verificaciones

Werther Jr.	Werther es partidario de las entrevistas, aún y se siga el modelo considera que la entrevista es fundamental, tanto lo que lleva a cabo el departamento de Recursos Humanos, como la entrevista del usuario o jefe inmediato” (p.129)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepción de solicitudes ▪ Pruebas de idoneidad ▪ Entrevistas a seleccionados ▪ Verificación de datos y referencias ▪ Examen Médico ▪ Entrevista con el jefe inmediato ▪ Descripción realista del puesto ▪ Decisión de contratar
Mejía	Gómez Menciona que “Este modelo se basa fundamentalmente en la revisión exhaustiva de cada una de estas etapas, con el propósito de la elección del mejor candidato” (p. 129)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definición del perfil ▪ Preselección ▪ Selección y evaluación ▪ Análisis de candidatos ▪ Reclutamiento ▪ Pruebas ▪ Entrevistas ▪ Verificaciones ▪ Seguimientos

Nota. Esta tabla muestra los distintos modelos de selección del personal y fue tomado del estudio de Veintimilla & Velasquez (2017).

Por otra parte, Jiménez (2017), indica también y coincide en algunos criterios en relación a los modelos que deben implementar las empresas públicas para la selección del personal. La fuerza de trabajo permite a la empresa cumplir correctamente sus funciones (Espinoza & Sánchez, 2019). Ahumada (2019) indica que un análisis claro de posición del puesto de trabajo, con la respectiva descripción de los roles y funciones de cada una de las características del puesto, se fortalecen planes a corto o largo plazo.

Tabla 2

Formatos y estructuras en las empresas públicas

Formatos		Estructura
Descripción del puesto		Institución, identificación del cargo, objetivo, descripción de funciones, competencias organizacionales, niveles, competencias específicas.
Perfil por competencia	por	Institución Financiera, perfil por competencia, cargo, área, requisitos mínimos, nivel de instrucción, experiencia laboral,

		conocimientos deseables, edad, sexo, domicilio, competencias organizacionales, competencias específicas, naturaleza del cargo, funciones
interno empleo	Reclutamiento	Necesidades de la empresa y detalle del puesto
	Solicitud de	Entrevista curricular, confirmación de referencias, evaluación psicológica, entrevista por competencias, pruebas técnicas de conocimiento, informe y notificación,
	Selección por competencias	Fecha, nombre del candidato, experiencia laboral, situaciones y comportamientos, competencias, preguntas máximo mínimo y número.
	Informe y decisión final	Fecha, nombre del candidato, factores, valoraciones, ponderaciones, calificaciones, puntaje obtenido, referencias, identificación de competencias, firma del responsable

Nota. Esta tabla muestra los formatos y estructuras utilizadas para la selección del talento humano en las empresas públicas y fue tomado del estudio de Veintimilla & Velasquez (2017).

Desempeño laboral

Mejillón (2017) indica que el desempeño laboral mide el desempeño expuesto por los trabajadores a la organización, el mismo que permite identificar las áreas con efectos positivos y negativos, la intención medir el desempeño significa mejorarlo para lograr el cumplimiento con las metas propuestas. La mayoría de las empresas evalúan el desempeño para medir el grado de efectividad y eficiencia con el que llevar a cabo sus actividades (Bohórquez, et al., 2020). Para Weihrich et al.,(2017) la evaluación del desempeño es un sistema que le permite definir los objetivos de la empresa con todos sus subordinados. García et al., (2020) mencionan que el clima organizacional es importante en la organización. Elton Mayo a través de un experimento llevados a cabo en Chicago demostró la importancia que tienen los empleados dentro de una empresa, ya que, si se dedicaban a ella, su desempeño mejoraría al aumentar la producción (Rivero, 2019).

Tabla 3

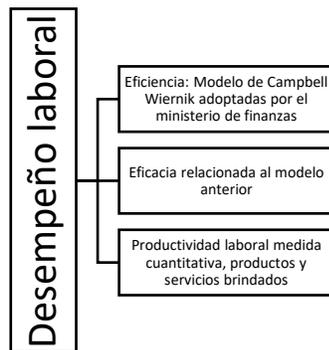
Definiciones de modelos aplicados en el desempeño laboral

Modelo	Definición
Cogollo	Quien afirma que la falta de condiciones laborales tiene un dominio vital en cuanto al ejercicio técnico en los diferentes ámbitos de desempeño; como también los modelos de Berón quien determina la trascendencia que tiene el exceso laboral por diversas funciones, demasiada responsabilidad, carencia de personal en la vigilancia, fallas en la comunicación de grupo de trabajo, establecimiento de turnos y la carga emocional.
Álvarez	El desempeño tiene una labor precisa en la utilización del conocimiento que hace cada persona, también propone que es notable al referirnos en cuanto al desempeño, eludir el rompimiento de los aspectos volitivos, cognitivos y afectivos; menciona a Ribes, Perelló, & Herrero (2018) quienes asocian el valor de autoevaluación, perfeccionamiento y excelencia.
Koopmans	Afirma que el desempeño tiene un rotundo rol en la ampliación del conocimiento que compone cada persona, además propone que es vital al referirnos al desempeño evitando el desprendimiento de las composturas cognitivas

Nota. Esta tabla muestra las definiciones de modelos aplicados en el desempeño laboral y fue tomado del estudio de Tichuanca et al., (2021) relacionado al acercamiento teórico del desempeño laboral.

Figura 1

Dimensiones del desempeño laboral



Nota. El gráfico representa las dimensiones del desempeño laboral y fue tomado de la Revista de Investigación Valor Agregado cuyo tema de estudio es “un acercamiento teórico del desempeño laboral”, Pág. 86-98. Esto además se ve influenciado por los niveles que se deben evaluar de lo cual en escala de malo a bueno se estiman los porcentajes que va de acuerdo a las competencias y dimensiones detalladas en la Figura 1. Por otra parte, también es necesario distinguir dentro de estas dimensiones los niveles del desempeño laboral como indica Rodríguez (2019):

Nivel destacado: se conjuga con la exigencia dentro del trabajo, en el cual los trabajadores desarrollan su sentido de orientación, planificación, evaluador y facilitador, de allí si orientación y colaboración para el manejo de relaciones interpersonales.

Nivel competente: es ser eficiente sin llegar a la competencia plena, demostrando conocimiento, manejo de cultura adecuada, la misma que se desarrolla con programas de desarrollo del capital humano, dentro del desempeño se lo evidencia con el saber ser y saber hacer.

Nivel básico: reduce al mínimo esfuerzo, demuestra conocimiento, pero no puede realizar conexiones más allá de lo que le corresponde hacer al empleado y aunque muchas veces den su máximo esfuerzo esto no se es suficiente.

Nivel insatisfactorio: Se evidencia una pésima calidad de trabajo, influenciado por constantes problemas y pocas soluciones lo cual genera insatisfacción y frustración.

Proceso de evaluación del desempeño laboral

Para definir el planteamiento del proceso se sustenta en base a Chiavenato, (2007) quien afirma que el proceso y la responsabilidad se consolida cuando en un colectivo los trabajadores y los dirigentes se relacionan de forma constante, analizan los problemas en diversidad de criterios a fin de concebir el proceso de trabajo como algo social y personal. Nace un proceso periódico y sistemático que sirve para conocer el desenvolvimiento el potencial de los colaboradores de

acuerdo a su área asignada, estos resultados se pueden identificar optimizando las habilidades y destrezas que conllevan a un mejoramiento de los niveles de eficiencia y eficacia (Indacochea & Porraspita, 2018). Este proceso continuo basado en las expectativas de desempeño comunicadas a los empleados, contando dentro de la planificación de talento humano brindar retroalimentación para garantizar que se tomen las medidas deseadas, así como también se identifique un problema o debilidad dentro del desempeño laboral causada por la falta de comunicación interna o que genere inconformidades en los trabajadores con el derecho que puedan solicitar retroalimentación y consideran los factores y niveles de desempeño laboral del equipo (Rodriguez & Lechuga, 2019).

METODOLOGÍA

El presente trabajo de investigación realiza un estudio mediante enfoques exploratorios y descriptivos para analizar el proceso de selección del talento humano y contratación de trabajadores manuales en la Empresa Municipal de Aseo y Limpieza del cantón Santa Elena EMASA-EP. La investigadora utiliza una muestra no probabilística de una población de 176 personas y una fórmula de muestreo estadístico para asegurar la representatividad y validez de los datos obtenidos. La operación, por tanto, queda de la siguiente forma:

Z = Nivel de confianza 90% (1,64)

p = Probabilidad de éxito 50% (0,5)

q = Probabilidad de fracaso 50% (0,5)

e = Margen de error 5% (0.05)

N= 176

n= X

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 (N-1) + (Z^2 * p * q)}$$

$$n = \frac{1,64^2 * 176 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 (176-1) + (1,64^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$0,05^2 (176 - 1) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)$$

$$n = \frac{2,6896 * 176 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 (175) + (3,8416 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{2,6896 * 176 * 0,5 * 0,5}{0,0025 (175) + (3,8416 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = \frac{118.3424}{0.4375 + 0.9604}$$

$$n = \frac{118.3424}{1.3979}$$

$$n = 106.6572716217$$

$$n = 106.65$$

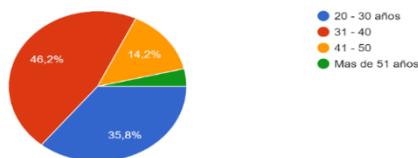
$$n = 107$$

En este caso, la muestra poblacional para la obtención de respuestas a través de las encuestas digitales, es de 107.

Resultados

Datos sociodemográficos

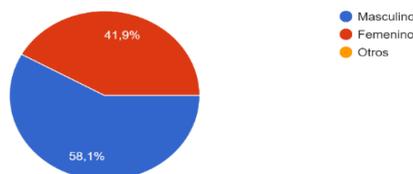
Gráfico 1: Edad



Fuente: Empleados de EMASA-EP

El 46,2 % tiene un rango de edad de 31-40 años; el 35,8 % posee de 20 a 30 años; el 14,2 % mantiene un rango de 41-50; y el 3,8 % dice poseer más de 51 años.

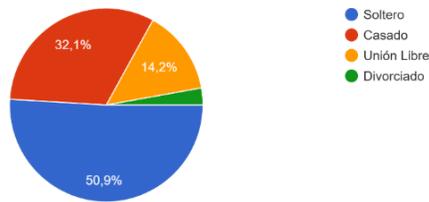
Gráfico 2: Género



Fuente: Empleados de EMASA-EP

El 56,1 % de los encuestados son hombres; mientras que el 41,9 % son mujeres.

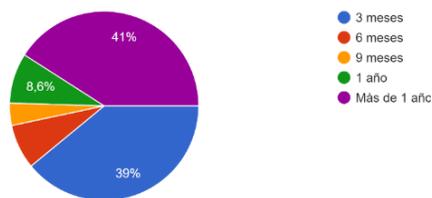
Gráfico 3: Estado civil



Fuente: Empleados de EMASA-EP

El 50,9 % están solteros; el 32,1 % son casados; el 14,2 % mantienen una unión libre; y el 2,8 % son divorciados.

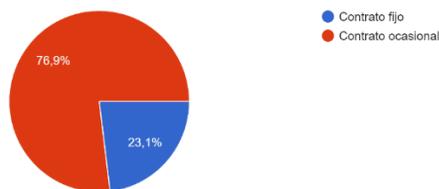
Gráfico 4: Tiempo de labores en la empresa



Fuente: Empleados de EMASA-EP

El 41 % tiene más de 1 año laborando en la empresa; el 39 % cuenta con 3 meses; el 8,6 % exactamente 1 año; el 3,8 % posee 9 meses; y el 7,6 % solo 6 meses.

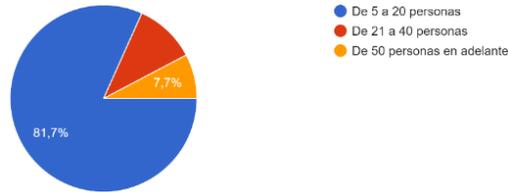
Gráfico 5: Modo de contratación



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 76,9 %, afirma que tiene un contrato fijo.

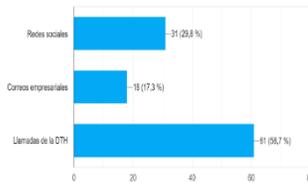
Gráfico 6: Cantidad de personas en proceso de selección



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 81,7 %, afirma que de 5 a 20 personas intervinieron en el proceso de selección.

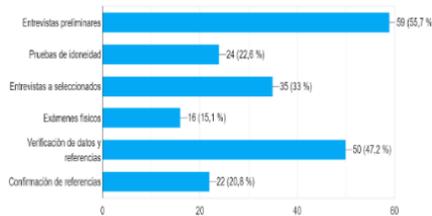
Gráfico 7: Medios de difusión al momento de la inscripción



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 58,7 %, afirma que los medios de difusión para la inscripción fueron llamadas de la DTH.

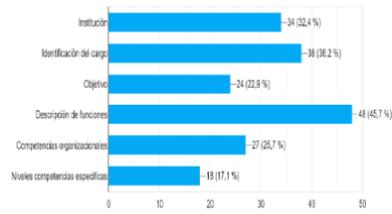
Gráfico 8: Procesos de implementación



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 55,7 %, afirma que los procesos que más se implementaron fueron las entrevistas preliminares.

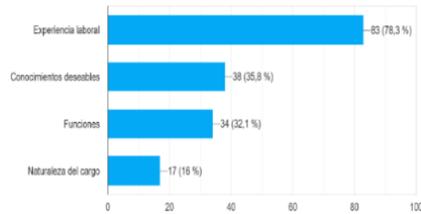
Gráfico 9: Contenido de la descripción del puesto



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 45,7 %, afirma que la descripción de funciones fue la opción que más se evidenciaba al competir por un puesto.

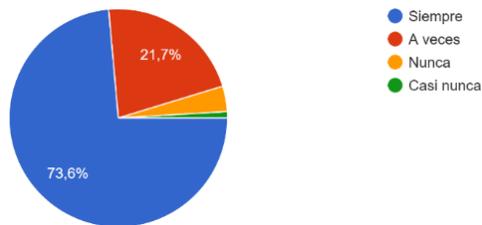
Gráfico 10: Competencias de selección de perfil



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 78,3 %, afirma que la experiencia laboral fue la competencia que más se contempló al momento de la selección del perfil.

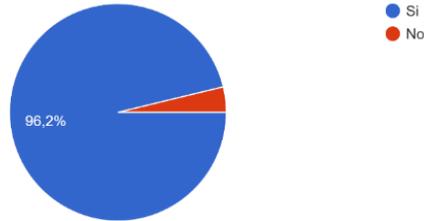
Gráfico 11: Apoyo idóneo de jefe inmediato o compañeros de trabajo



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 73,6 %, afirma que siempre recibe apoyo idóneo de su jefe inmediato superior o compañeros de trabajo.

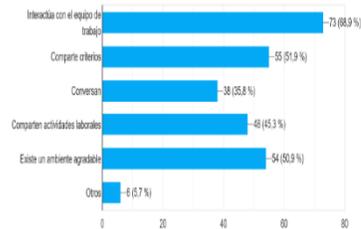
Gráfico 12: Autorrealización tras dinámicas laborales



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 96,2 %, afirma que la dinámica de trabajo sí les hace sentirse integrados.

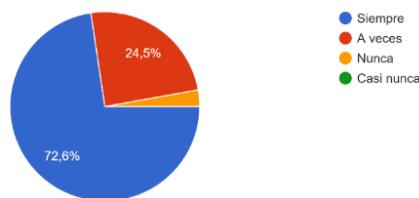
Gráfico 13: Variables tras autorrealización



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 68,9 %, afirma que interactúa con el equipo de trabajo para tener más dinamismo de integración.

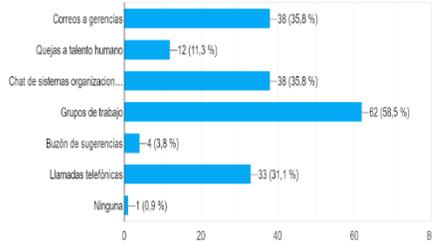
Gráfico 14: Apersonamiento de jefe inmediato ante necesidades del equipo laboral



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 72,6 %, afirma que el jefe inmediato siempre se apersona de las necesidades del equipo.

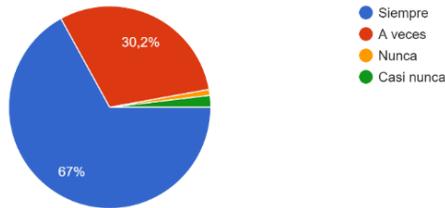
Gráfico 15: Manejo comunicacional en la empresa



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 58,5 %, afirma que la comunicación en la empresa se maneja con los grupos de trabajo.

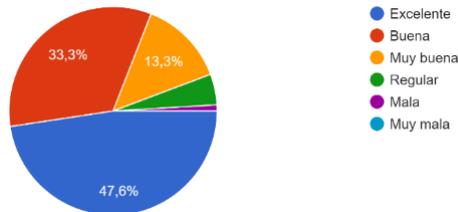
Gráfico 16: Efectividad de canales comunicativos



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 67 %, afirma que los canales comunicativos ejecutados siempre se utilizan de manera efectiva.

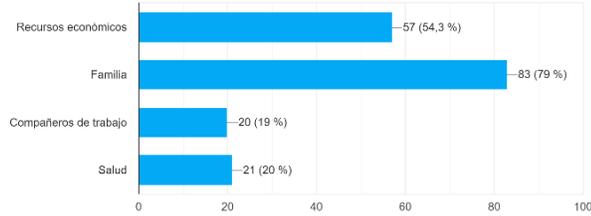
Gráfico 17: Trato dado entre compañeros de trabajo



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 47,6 %, afirma que el trato dado entre compañeros es excelente.

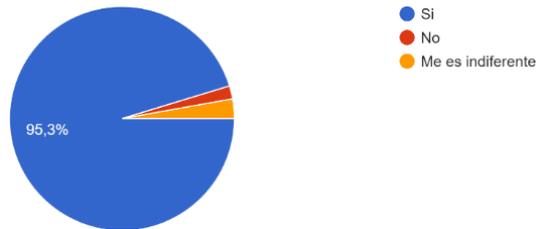
Gráfico 18: Motivación para laborar



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 79 %, afirma que lo que más les motiva realizar su trabajo es la familia.

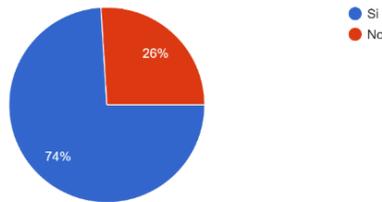
Gráfico 19: Apoyo a la misión y visión de la empresa



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 95,3 %, afirma que sí comparte la misión y visión de la empresa.

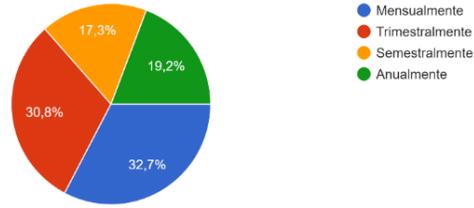
Gráfico 20: Revisiones médicas dadas por Salud Ocupacional



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 74 %, afirma que el departamento de Salud Ocupacional sí exige revisiones médicas frecuentes.

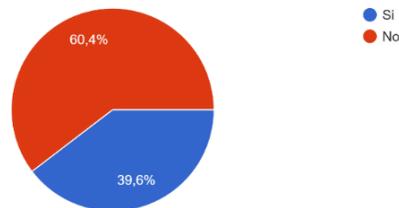
Gráfico 21: Frecuencia de capacitación laboral



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 32,7 %, afirma que se capacita mensualmente.

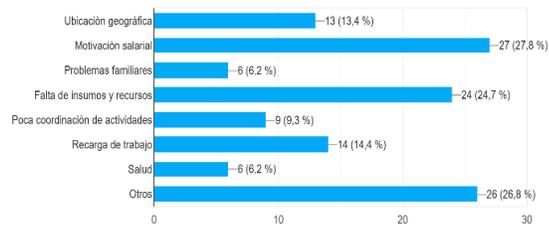
Gráfico 22: Problemas laborales



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 60,4 %, afirma que en la empresa no existen problema de forma frecuente.

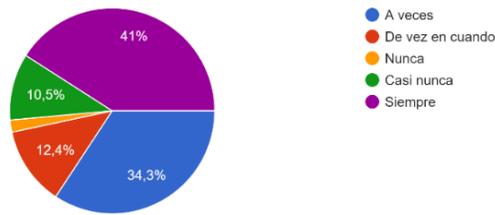
Gráfico 23: Razones que afectan el desempeño laboral



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 27,8 %, afirma que la motivación salarial es la razón que más afecta en su desempeño laboral.

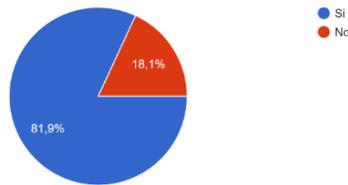
Gráfico 24: Herramientas necesarias para trabajar



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 41 %, afirma que siempre se cuenta con todo lo necesario al momento de realizar las labores.

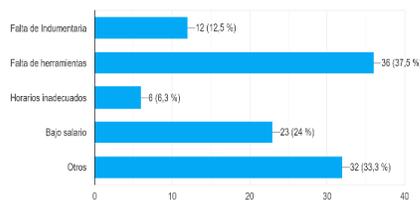
Gráfico 25: Oportunidades de crecimiento en la empresa



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 81,9 %, afirma que la empresa sí brinda oportunidades de crecimiento.

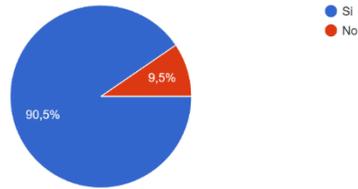
Gráfico 26: Dificultades al momento de ejercer labores



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 37,5 %, afirma que la falta de herramientas son las dificultades más representativas al momento de trabajar.

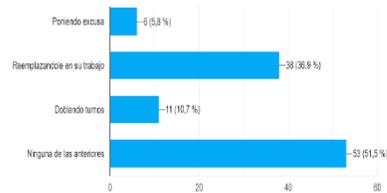
Gráfico 27: Ayuda de compañeros de trabajo en caso de necesitarla



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 90,5 %, afirma que los compañeros sí ayudan a sus colegas en caso de presentarse alguna dificultad.

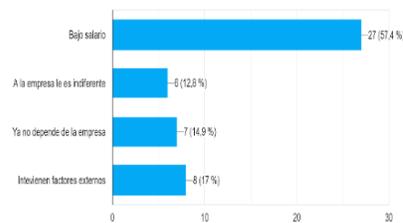
Gráfico 28: Modo de ayuda de compañeros de trabajo



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 51,5 %, afirma que ni poniendo excusa, ni reemplazando en el trabajo, ni doblando turnos, son factores de ayuda, sino otros.

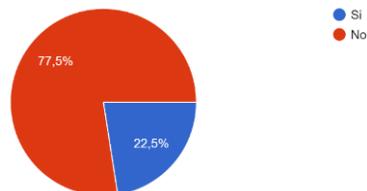
Gráfico 29: Razones por las cuales no se considera al trabajo ejercido



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 57,4 %, afirma que el bajo salario es la razón más destacada para pensar que la empresa no valoraría el esfuerzo laboral.

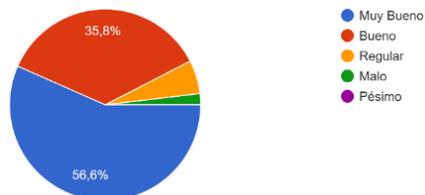
Gráfico 30: Reconocimiento para el empleado del mes



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 77,5 %, afirma que no ha recibido ningún reconocimiento de la empresa al momento de ser elegidos empleados del mes.

Gráfico 31: Evaluación del desempeño del equipo de la empresa



Fuente: Empleados de EMASA-EP

La mayoría de la muestra, es decir del 56,6 %, afirma que el desempeño del equipo de trabajo es muy bueno.

CONCLUSIONES

El estudio muestra que la gestión exitosa del talento humano y de la fuerza laboral en EMASA-EP, contribuye a mejorar la calidad de los servicios de limpieza prestados, fortaleciendo la posición de la empresa en el mercado y la satisfacción del cliente. La importancia de la gestión profesional de los recursos humanos en la empresa municipal EMASA-EP y concluye que un eficaz sistema de selección y gestión del talento, juega un papel clave para lograr el éxito y el desarrollo sostenible de la organización.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agudelo, B. (2019). Formación del talento humano y la estrategia organizacional en empresas de Colombia. *Entramado*, 15(1), 116-137.
- Ahumada, R. (2019). *Selección de personal y el desarrollo organizacional de la oficina general de gestión de recursos humanos del ministerio de agricultura y riesgo año 2016*. Obtenido de <https://bit.ly/3xmAZXf>
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de Administración de los recursos humanos. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 163-170. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>
- Bohórquez, E. P., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.
- Bortnikas, A. (2017). Human resources management modernization of contemporary organization. *Public*, 2(16), 335-346.
- Casallas, D. (2016). *Universidad Militar Nueva Granada*. Obtenido de Aplicación de la evaluación de desempeño 360 como herramienta para alcanzar el éxito profesional del recurso humano en las empresas: https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14298/CASALLASTORRESDIEGO_FERNANDO2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Dayarathna, V., Karam, J., M, H., Joshi, S., Ashour, O., & Driouche, B. (2020). Assessment of the efficacy and effectiveness of virtual reality teaching module: A gender-based comparison. *International Journal of Engineering Education*, 36(6), 1938-1955.
- Espinoza, W., & Sánchez, K. (2019). *Proceso de selección de recursos humanos en las organizaciones*. Obtenido de Seminario de graduación, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Managua.: <https://repository.unan.edu.ni/10990/1/19664.pdf>
- García, F., Benavides, & Eduardo. (Febrero de 2020). *Tesis Managua*. Obtenido de Seminario de graduación para optar al título de Licenciados en administración de .
- Indacochea, B., & Porraspita, D. (2018). El desempeño laboral: Un problema social de la ciencia. *Didasc@lia: Didáctica y Educación*, IX(2), 12.
- Jiménez, O. (20 de Febrero de 2017). *Uso de pruebas psicométricas en el ámbito laboral UNAM FES Iztacala*. Obtenido de Recuperado el 20 de Febrero de 2022: https://www.academia.edu/35278738/Jimenez_Bustillos_Octavio_Enrique_Monografia_Psicometria
- Martínez, O., & Vargas, T. (2019). Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo. *Cooperativismo y Desarrollo*, 225-242.

- Matute, K., & Bojorque, R. (2021). Support to the human talent subsystems, selection and recruitment from an expert system. Case study. *Revista de Ciencia y Tecnología*, 41-48. Obtenido de senescyt.gob.ec/pdf/ing/n26/1390-650X-Ingenius-26-00041.pdf
- Mejillón, A. (2017). *Análisis del clima organizacional y su influencia en el desempeño del talento humano del Instituto de Seguridad Social*. Obtenido de Tesis de Pregrado Universidad Península de Santa Elena: <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/4418>
- Navarro, L., Vega, K., & Luján, G. L. (2022). Competencias para el cargo en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores en una entidad del Estado, Piura 2022. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4069-4088. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2916
- Rivero, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Rev. Arch Med Camagüey*, 159-164.
- Rodríguez, K. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*(87), 79-101. Obtenido de <https://doi.org/10.21158/01208160>.
- Rodriguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 79-101.
- Sánchez, I. (2020). *Diseño de un sistema de reclutamiento y selección por competencias para disminuir la rotación de personal en Sepronac. Cía. Ltda. Quito*. Obtenido de [Maestría en Desarrollo del Talento Humano].
- Stanley, D., & Aggarwal, V. (2019). Impact of disruptive technology on human resource management practices. *International Journal of Business Continuity and Risk Management*, 9(4), 350-361.
- Ticahuanca, F., & Mamani, B. (2021). Un acercamiento teórico del desempeño laboral. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 8(1), 86-98. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1633
- Veintimilla, J., & Velasquez, P. (2017). Modelos de reclutamiento y selección de personal para el área comercial de instituciones financieras. *Boletín Virtual Dialnet*, 6(3), 172- 193.
- Wehrich, H., Koontz, H., Cannice, M., & Yfarraguerri Wehrich, H. K. (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación*. McGraw Hill.