



Evaluación de habilidades para la productividad humana en una empresa de la región de Guasave

Evaluation of skills for human productivity in a company in the Guasave region

Fátima-María Reyes-Zúñiga¹, Marcos-Octavio Osuna-Armenta¹, Mara-del-Rosario López-Rodríguez¹

¹ Tecnológico Nacional de México – ITS de Guasave, Sinaloa, México.

Recibido: 31-10-2023
Aceptado: 10-12-2023

Autor correspondal: fatima.rz@guasave.tecnm.mx

Resumen.

Las habilidades en el ser humano pueden ser muy variadas puesto que cada persona es distinta y actúa de diferentes maneras en una misma situación, en función de formación académica, su experiencia personal y profesional. Sin embargo, hay ciertas destrezas que sin ser iguales llegan a coincidir en el desempeño de las personas que trabajan en una misma empresa y pueden evaluarse para determinar su productividad, entre ellas se encuentra la comunicación asertiva, el trabajo en equipo, la administración del tiempo y la inteligencia emocional. El objetivo principal de esta investigación es identificar si el personal de una empresa, conoce y aplica esas habilidades y como las han relacionado con su productividad, en qué nivel de desarrollo se encuentran, en consiguiente que actividades se pueden realizar para mejorarlas. Esta se llevó a cabo por medio de la aplicación de un taller vivencial, para observar directamente al personal de la empresa, identificando quiénes son, como se han relacionado y que habilidades son las que ellos manejan, así como también se aplicaron evaluaciones por medio de un cuestionarios, y los resultados muestran que la mayor parte de los trabajadores son medianamente asertivos, mientras que la menor parte si son comunicadores asertivos, en cuanto al trabajo en equipo refleja que la gran mayoría si aplica la integración y la comunicación en su trabajo, así como la parte de liderazgo para lograr los objetivos planteados, y en cuanto a la administración del tiempo la mayoría si pudo identificar cómo administrar su tiempo, algunos solo tomaron conciencia de este elemento y otros incluso se pudieron percatar de que hacen un uso inadecuado del mismo.

Palabras clave: empresa, evaluación, habilidades humanas, productividad.

Abstract.

The abilities of human beings can be very diverse, since each person is unique and acts differently in the same situation, influenced by their academic training, personal and professional experience. However, there are certain skills that, although not identical, tend to coincide in the performance of people who work in the same company and can be evaluated to determine their productivity. These skills include assertive communication, teamwork, time management and emotional intelligence. The main objective of this research is to identify if a company's personnel know and apply these skills, as well as how they relate them to their productivity and at what level of development they are. Consequently, we seek to determine what activities can be carried out to improve them. The research was carried out by applying an experiential workshop to directly observe the company's personnel, identifying who they are, how they relate and what skills they use. In addition, evaluations were applied through questionnaires. The results show that the majority of workers are moderately assertive, while

a minority are assertive communicators. Regarding teamwork, it reflects that the vast majority apply integration and communication in their work, as well as leadership to achieve established objectives. In relation to time management, the majority were able to identify how to manage their time, some only became aware of this element, and others even realized that they make inappropriate use of it.

Keywords: Company, skills assessment, human skills, productivity

Introducción.

La evaluación de las habilidades humanas en una empresa es una actividad crucial para mejorar el trabajo en equipo, mejorar la comunicación e incrementar la productividad, reducir los conflictos y para fomentar un ambiente de trabajo positivo. También contribuyen al desarrollo de líderes y al diseño de la ventaja competitiva, que impulsa las fortalezas y oportunidades de la organización.

Estas habilidades pueden ser las capacidades que aumentan la productividad en un individuo, es decir producir más en un mínimo de tiempo señala el banco internacional de desarrollo (BID, 2017) y menciona que estas habilidades pueden ser innatas o adquiridas en el desarrollo a lo largo de la vida del ser humano.

El presente trabajo de investigación se realizó dentro de una empresa de la región de Guasave, en donde se analiza la importancia de las habilidades que se mencionan, así como también las personas que las están llevando a la práctica, en qué nivel se encuentran de manera individual y grupal para cada una de ellas, y se determinan también cuáles son sus factores determinantes para la productividad y así mismo se muestra la evaluación que se aplicó y los resultados de las mismas.

Materiales y métodos.

Una de las problemáticas que pone en riesgo a una empresa es la baja productividad, y para determinar cuál sería el detonante principal de esta, en diferentes empresas y personas, se han realizado una serie de estudios a través de la historia por infinidad de autores entre los que podemos mencionar se encuentran: (Chacón, P,2011; Roni, L, 2017; Gustavo, R, 2016; Verónica, A, 2015; Sara, C,2018; Paula, R, 2017), los cuales destacan que el liderazgo, el clima laboral, los incentivos y la motivación del personal son factores determinantes que marcan la productividad, sin embargo para la realización de este artículo, se presentaron aquellas variables que serán debidamente desarrolladas en este espacio

de tiempo. Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el enfoque cualitativo, ya que por medio de este se logró la identificación y evaluación de dichas variables que inciden en la baja productividad de la empresa, las cuales se mencionaran en este artículo, así mismo para el desarrollo de la primera parte dentro de la empresa en mención, y se llevó a cabo la aplicación de un taller con temas específicos como lo son la comunicación asertiva y el trabajo en equipo, así como el tema del liderazgo, también se realizaron varias dinámicas para visualizar la parte práctica de cada uno de los temas. Por otra parte, se consideró el análisis realizado por la gerente de recursos humanos ya que ella posee la mayor información derivada de las evaluaciones del personal que se tienen a lo largo de estos años que tienen en servicio, y es ella quien puede definir qué habilidades tiene cada uno de sus colaboradores y en que variables están incurriendo cada uno de ellos, que les está afectando de manera positiva o negativamente en su productividad. Ya en el desarrollo de la tercera parte se aplicaron evaluaciones de estas variantes a cada uno de los trabajadores para la obtención y su respectivo análisis de datos, y poder presentar la revelación de resultados, mismos que se podrán ver en este trabajo. Las principales habilidades o variables que se determinaron para esta empresa en particular fueron: La comunicación asertiva, y el trabajo en equipo, las cuales serán presentadas a continuación.

Resultados y discusión.

La comunicación a lo largo del tiempo ha establecido la vinculación entre los seres humanos, le ha abierto muchas puertas y ha permitido lograr relaciones interpersonales muy significativas, sin embargo, también existen muchas barreras que impiden que se dé una buena comunicación y por lo tanto hay problemas o conflictos que se generan por estas barreras, entre las cuales podemos mencionar el ruido, la redacción, la interpretación, el canal y el ambiente no fueron los adecuados, etc.

Para que la comunicación sea lo más efectiva posible debemos de partir de conocer los elementos que la integran y aplicarlos de tal forma que saquemos provecho de cada uno de estos y lograr así lo que nos proponemos comunicar, en la siguiente figura se muestra cada uno de ellos.

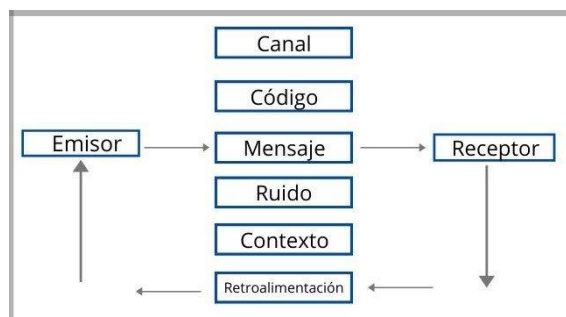


FIGURA 1 Elementos de proceso de la comunicación.

FUENTE: Red Tercer Milenio

Sin embargo, en la persona existen más habilidades que se destacan dentro de este proceso de interacción y que son puestas en práctica para poder comunicarse de manera más efectiva, y que la llevan a identificar claramente si en alguna situación está siendo asertivo, no asertivo, o incluso si es agresivo u hostil. En la particularidad de este estudio con el personal de esta empresa, se desarrolló el conocimiento mediante un taller práctico y al finalizar se realiza una evaluación para determinar cómo están aplicando su comunicación si son o no asertivos en su área de trabajo y si les puede llegar a afectar su desempeño. Ver figura 2. Comunicación asertiva, en donde muestra los resultados visibles de la aplicación de esta evaluación.

En donde el 70% de los trabajadores resultó que es normalmente asertivo para comunicarse y comenta que en algunas situaciones tiende a serlo de forma natural pero que necesita desarrollar sus capacidades adicionales. La comunicación eficaz es vital en cualquier organización. Al evaluar las habilidades humanas, una empresa puede identificar áreas donde los empleados pueden necesitar capacitación o desarrollo en comunicación, lo que conducirá a una mejor comunicación interna y externa. Dichos resultados como lo muestra la figura 2. Comunicación asertiva, se han establecido con aquello que resultó de la aplicación de los cuestionarios antes mencionados.

Y el 25% del resto de los trabajadores resultó ser asertivos de forma constante y probablemente procede bien en la mayor parte de las situaciones y un 5% resultó ser ligeramente asertivo, por lo cual se recomienda poner en práctica los elementos de la comunicación y sus habilidades de comunicación.

Cabe mencionar que se obtuvo enseñanzas manifiestas, reconociendo que se cuenta con clientes internos, los cuales son todos los compañeros de trabajo, y que se debe comunicar con ellos lo más asertivamente posible, se reconoció también que se han mostrado en ciertas ocasiones personas no asertivas, y que incluso fueron agresivos, pero a partir de esta enseñanza, hicieron el compromiso de no hacer uso de palabras ofensivas, y de ser mejores personas, respetuosas y comprometidas con los demás. Esta información se puede utilizar para crear equipos que complementen las habilidades de cada uno, lo que conducirá a una mejor colaboración y rendimiento general del equipo.

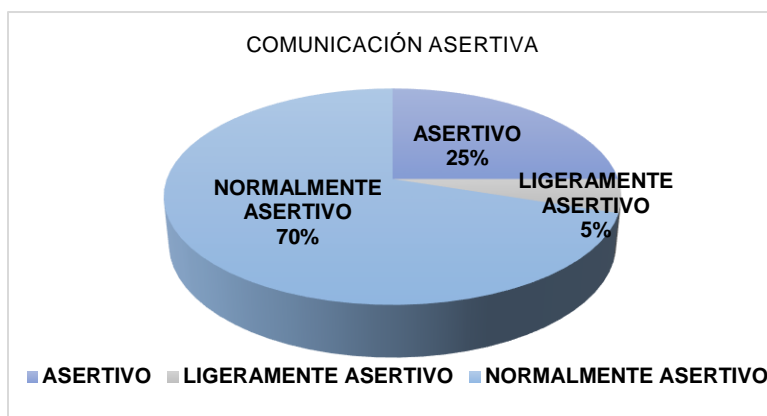


Figura 2. Comunicación asertiva

Y para conocer el trabajo en equipo se debe comenzar por trabajar en equipo, porque es allí donde resulta la parte de la adquisición del conocimiento práctico, debido a que se pone en juego todas las habilidades prácticas y emocionales del ser humano, así como también sus habilidades sociales, y al poner en práctica todos estos elementos, las personas que integran pueden darse cuenta de que tan importante es el delegar, apoyar, comunicarse, ser líder y también el de facultar a las demás personas, así como también el aporte que se hace de manera individual con la parte que le toca a cada quien, ya que cada persona es diferente y tiene habilidades diferentes, pero esto en lugar de mermar el trabajo, al contrario lo hace más enriquecedor, lo fortalece, lo une, lo integra.

En este tema se realizaron diferentes actividades a los trabajadores, con el fin de que en la práctica se dieran cuenta ellos mismos sobre la importancia de aplicación de cada uno de los elementos mencionados, estas actividades permitieron visualizar en su ambiente de trabajo su participación, como lo están haciendo y como se debería de hacer, practicaron las relaciones interpersonales, identificando el grado de aportación que se hace al equipo de trabajo y como lo hacen, así como también que se requiere para seguir trabajando en equipo. Todas estas actividades dieron como resultado el desarrollo de habilidades de liderazgo ya que al final se realizó una evaluación para determinar qué tipo de líder están desarrollando de manera individual. Ver figura 3. Estilos de liderazgo.

El resultado que se presenta en esta figura 3, (antes mencionada) es que en esta evaluación del total de los trabajadores un 50% resultó que son líderes democráticos lo cual representa a este grupo como personas muy activas, orientadoras y que consultan la mayor parte de su actuar, son muy participativos, pero también toman en cuenta el punto de vista de cada integrante del equipo.

El 40% de los demás trabajadores resulto que son líderes liberales, este tipo de personas se caracterizan por ser inactiva, no se relaciona mucho con el equipo, evita tomar decisiones prefiere que los demás las tomen por él, se destacan por ser personas un tato apáticas.

Mientras que el 10% de los trabajadores resulto ser líder autoritario, ya que estas personas imponen, y esperan que todos los demás cumplan las ordenes al pie de la letra y que si las cumplas bien puedes recibir una remuneración pero que si lo haces mal te puede hasta castigar. Duran-Seguel, Gallegos y Cabezas (2019) sostienen, la trascendencia del líder al interior de las instituciones y qué en un contexto democrático, los colaboradores pueden tener la capacidad de tomar decisiones más personal, lo que provoca la integración y la participación más abierta de las personas.

Estos estilos de liderazgo son los más comunes en las organizaciones y marcan la pauta de muchas situaciones conflictivas en las relaciones interpersonales, no obstante, podemos mencionar que ser un líder con estas características no quiere decir que sean malo o bueno, ya que se supone que a toda actitud lleva consigo una reacción, es decir tiene que ver el tipo de personas con las cuales te estas relacionando para actuar o reaccionar de determinada forma ante cuales o tales situaciones.

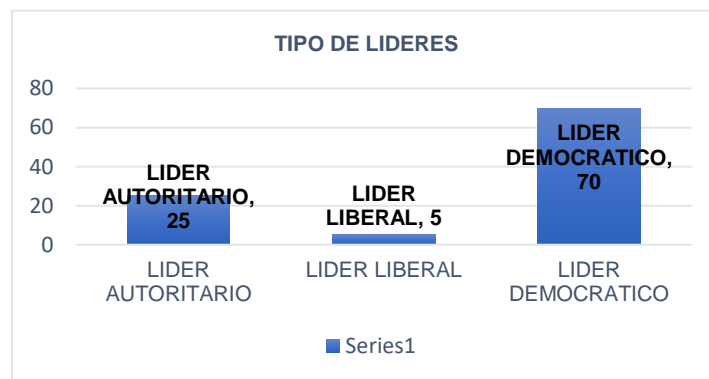


Figura 3. Tipos de lideres

Conclusión.

Las habilidades que se han evaluado en estos trabajadores han llevado a conocer que la comunicación asertiva que están desarrollando es buena pero que puede mejorar para ser mayormente productivos, ya que si se es una persona con asertividad se puede incluso minimizar los tiempos de forma adecuada para darle más prioridad a comunicar aquellas cuestiones que aporten más al trabajo, y no caer en trivialidades que en su momento de eficiencia no aportan nada. Y que ser un buen líder puede ayudar a gestionar el equipo de trabajo y lograr que sea más productivo, pero el ser buen líder

no se etiqueta con tal o cual tipo de liderazgo, si no que va muy de la mano con las personas que están alrededor, el de conocerlas y saber cuáles son sus habilidades para ayudarles a generar sus actividades así como también el ser visionario para determinar qué características como buen líder debe de implementar en cada grupo de personas ya que no es lo mismo aplicar un tipo de liderazgo autoritario en el grupo de personas que no ocupan que seas así porque puedes desmotivar y generar un desorden. Aplicar técnicas de comunicación efectiva y de liderazgo puede llevar a las personas a ser mejores en cualquier actividad que se propongan y por ende más productivas. Los empleados con habilidades humanas perfeccionadas, como la gestión del tiempo y la inteligencia emocional, suelen ser más productivos. Identificar y abordar las deficiencias en estas habilidades puede conducir a una mayor productividad en toda la organización.

Referencias bibliográficas.

- Geraldo Campos, L. A., Mera Sánchez, A. R., & Rocha Pérez, E. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 156–174. <https://doi.org/10.17162/au.v10i4.501>
- Patrón Osuna, O. E., & Vargas-Hernández, J. G. (2019). Factores internos y externos a la empresa que propician entornos de productividad en el sector privado. *Libre Empresa*, 16(1), 64–78. <https://doi.org/10.18041/1657-2815/libreempresa.2019v16n1.5910>
- Gómez-Gamero, M. E. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio, *DIVULGARE Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan*, 6 (11) obtenido de <https://doi.org/10.29057/esa.v6i11.3760>
- Maureira, Ó. (2018). Prácticas del liderazgo educativo: Una mirada evolutiva e ilustrativa a partir de sus principales marcos, dimensiones e indicadores más representativos. *Revista Educación*, 42(1), 1-33. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44051918001>
- Santos Mejía, M. C. A. (2022). Gestión por competencias, administración del talento humano y la productividad investigativa del personal docente en una Universidad Nacional del Perú – 2019. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 202-223. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1494
- Stoner J. (1996). *Administración* 5a ed. Primera parte. México, DF: Editorial Prentice- Hall Hispanoamericana.