

ESEM-Vol.3. N1. 009

Gestión estratégica del talento humano y su impacto en la productividad organizacional en empresas del sector servicios

Strategic Human Talent Management and Its Impact on Organisational Productivity in Service Sector Companies

Autores:

María Gabriela Vera Alcivar
Universidad Nacional de Chimborazo
Riobamba – Ecuador
gabrielaveralcivar@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0001-9047-1871>

Autor de correspondencia: *María Gabriela Vera Alcivar*, gabrielaveralcivar@gmail.com

Recepción: 03-noviembre-2025 **Aceptación:** 02-enero-2026 **Publicación:** 13-marzo-2026

Cómo citar este artículo:

Vera Alcivar, M. G. (2026). Gestión estratégica del talento humano y su impacto en la productividad organizacional en empresas del sector servicios. *Sage Sphere Multidisciplinary Studies*, 3(1), 1-20. <https://doi.org/10.63688/58s2gp87>

© 2026; Los autores. Este es un artículo en acceso abierto, distribuido bajo los términos de una licencia Creative Commons (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>) que permite el uso, distribución y reproducción en cualquier medio, siempre que la obra original sea correctamente citada.



RESUMEN

La gestión estratégica del talento humano se ha consolidado como un elemento clave para la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones contemporáneas, especialmente en el sector servicios, donde las competencias, conocimientos y actitudes de los colaboradores representan un factor fundamental para la generación de valor. En entornos empresariales caracterizados por transformaciones tecnológicas, procesos de globalización económica y crecientes exigencias de calidad por parte de los usuarios, las organizaciones requieren implementar estrategias orientadas al desarrollo del capital humano con el propósito de fortalecer la eficiencia operativa, la innovación institucional y el compromiso organizacional. En este sector, la interacción directa entre los trabajadores y los clientes otorga al talento humano un papel determinante en la calidad del servicio y en la satisfacción del usuario. Sin embargo, diversas organizaciones aún presentan limitaciones en la gestión estratégica del personal, lo que se refleja en problemas como baja productividad, escasa motivación laboral y alta rotación de colaboradores. Ante esta situación, este estudio tuvo como objetivo examinar la relación entre la gestión estratégica del talento humano y la productividad organizacional en empresas del sector servicios, mediante una revisión documental de carácter analítico basada en investigaciones académicas especializadas y siguiendo los lineamientos metodológicos del método PRISMA. El análisis evidenció que la planificación, el desarrollo y la adecuada gestión del capital humano contribuyen significativamente al fortalecimiento del desempeño laboral y al mejoramiento del rendimiento organizacional.

Palabras clave: Gestión estratégica del talento humano; Productividad organizacional; Sector servicios; Desempeño laboral; Capital humano.

ABSTRACT

Strategic human talent management has become a key element for the competitiveness and sustainability of contemporary organisations, particularly within the service sector, where the competencies, knowledge and attitudes of employees represent a fundamental factor in value creation. In business environments characterised by technological transformations, processes of economic globalisation and increasing quality demands from users, organisations are required to implement strategies focused on the development of human capital in order to strengthen operational efficiency, institutional innovation and organisational commitment. Within this sector, the direct interaction between employees and clients grants human talent a decisive role in service quality and customer satisfaction. However, many organisations still experience limitations in the strategic management of their workforce, which is reflected in issues such as low productivity, limited work motivation and high employee turnover. In response to this situation, this study aimed to examine the relationship between strategic human talent management and organisational productivity in service sector companies through an analytical documentary review based on specialised academic research and following the methodological guidelines of the PRISMA method. The analysis indicated that the planning, development and effective management of human capital contribute significantly to the strengthening of job performance and the improvement of organisational performance.

Keywords: Strategic human talent management; Organisational productivity; Service sector; Job performance; Human capital.



1. INTRODUCCIÓN

La gestión estratégica del talento humano se ha consolidado como un factor determinante para la competitividad y sostenibilidad de las organizaciones contemporáneas, particularmente en el sector servicios, donde el conocimiento, las habilidades y las actitudes de los colaboradores constituyen el principal activo generador de valor. En entornos empresariales caracterizados por transformaciones tecnológicas aceleradas, procesos de globalización económica y crecientes demandas de calidad por parte de los usuarios, las organizaciones se ven impulsadas a diseñar e implementar estrategias integrales orientadas al desarrollo del capital humano. Estas estrategias buscan fortalecer las competencias profesionales, la motivación laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores, aspectos que influyen directamente en la eficiencia operativa y en la capacidad de innovación institucional. En este marco, la gestión del talento humano supera la concepción tradicional de administración de personal para consolidarse como un proceso estratégico articulado con la planificación organizacional, capaz de contribuir de manera sustantiva al desempeño institucional y al fortalecimiento sostenido de la productividad.

En el sector servicios, la interacción permanente entre los trabajadores y los clientes convierte al talento humano en un componente central para la generación de valor organizacional y para la consolidación de la calidad del servicio ofrecido. La forma en que los colaboradores desempeñan sus funciones, gestionan la atención al usuario y responden a las necesidades del entorno incide directamente en la percepción de satisfacción del cliente, en la eficiencia de los procesos operativos y en la sostenibilidad empresarial. En este contexto, las organizaciones que implementan políticas coherentes de reclutamiento y selección, programas sistemáticos de capacitación, mecanismos de evaluación del desempeño y estrategias de desarrollo profesional tienden a fortalecer sus capacidades institucionales y a alcanzar mayores niveles de productividad y competitividad. Por consiguiente, el análisis de la gestión estratégica del talento humano adquiere una relevancia particular, ya que permite comprender con mayor precisión cómo las prácticas de gestión del personal inciden en los resultados organizacionales y en la optimización de los procesos productivos dentro de las empresas del sector servicios.



En el escenario empresarial contemporáneo, las organizaciones del sector servicios enfrentan retos cada vez más complejos relacionados con la eficiencia operativa, la calidad de la atención al cliente y la permanencia competitiva en mercados dinámicos. Aunque en las últimas décadas se han producido avances significativos en el uso de tecnologías de gestión y en la adopción de modelos organizacionales más flexibles, numerosas empresas continúan evidenciando limitaciones en la administración estratégica de su capital humano. Estas debilidades suelen manifestarse en bajos niveles de productividad laboral, alta rotación de personal, escaso compromiso organizacional y niveles reducidos de motivación en los colaboradores. Tales situaciones repercuten directamente en el rendimiento institucional y en la capacidad de las organizaciones para sostener niveles adecuados de eficiencia y calidad en la prestación de sus servicios, lo que pone de relieve la necesidad de fortalecer los enfoques estratégicos de gestión del talento humano.

Diversas investigaciones dentro del campo de la administración y la gestión organizacional han señalado que la ausencia de políticas estructuradas de gestión del talento humano, así como la limitada inversión en procesos sistemáticos de formación, actualización profesional y evaluación del desempeño, inciden de manera negativa en la productividad de las organizaciones. En el sector servicios, donde el desempeño de los trabajadores se vincula directamente con la experiencia del cliente y con la calidad del servicio ofrecido, la falta de estrategias integrales de gestión del personal puede generar inconsistencias en los procesos de atención, disminución en la eficiencia laboral y dificultades para consolidar ventajas competitivas sostenibles. En consecuencia, la gestión del talento humano adquiere un carácter estratégico, ya que permite articular las capacidades del personal con las necesidades operativas y organizacionales de las empresas.

Ante esta realidad organizacional, resulta imprescindible examinar con mayor profundidad la relación existente entre la gestión estratégica del talento humano y la productividad organizacional dentro de las empresas del sector servicios. Analizar esta interacción permite identificar prácticas de gestión que favorezcan el desarrollo de competencias profesionales, el fortalecimiento del compromiso laboral y la mejora del desempeño institucional. Asimismo, comprender esta relación contribuye a orientar procesos de toma de decisiones organizacionales basados en el aprovechamiento eficiente del capital humano. En virtud de ello, el presente estudio se propone analizar cómo las prácticas estratégicas de



gestión del talento humano inciden en la productividad organizacional, considerando su relevancia para el fortalecimiento del desempeño institucional y la sostenibilidad de las empresas del sector servicios.

La gestión del talento humano ha sido ampliamente analizada dentro del campo de la administración y la gestión organizacional debido a su influencia directa en el desempeño institucional y en la generación de ventajas competitivas sostenibles. En las organizaciones contemporáneas, el capital humano no solo representa un recurso operativo, sino un activo estratégico capaz de impulsar procesos de innovación, eficiencia y adaptación frente a entornos empresariales dinámicos. En este sentido, diversos estudios señalan que una adecuada gestión del personal permite fortalecer la productividad y mejorar el rendimiento institucional, consolidando al talento humano como uno de los recursos más valiosos para el desarrollo sostenible de las organizaciones; según Quispe et al. (2026), la administración estratégica del talento humano permite alinear las capacidades de los colaboradores con las necesidades organizacionales, favoreciendo así el fortalecimiento del desempeño institucional.

Investigaciones desarrolladas en el ámbito internacional han evidenciado que las prácticas de gestión estratégica del talento humano, tales como la capacitación continua, la evaluación sistemática del desempeño y el fortalecimiento del liderazgo organizacional, ejercen una influencia significativa en la productividad laboral. Estas prácticas contribuyen al desarrollo de competencias profesionales, al incremento de la motivación laboral y a la consolidación de una cultura organizacional orientada a la eficiencia y al desempeño institucional; de acuerdo con Jara et al. (2018) la gestión del talento humano constituye un proceso integral orientado a potenciar las capacidades de las personas dentro de las organizaciones para mejorar su desempeño y eficiencia.

En el ámbito latinoamericano, diversas investigaciones han examinado la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño organizacional en empresas del sector servicios, evidenciando una relación significativa entre el fortalecimiento del capital humano y la productividad institucional. Los resultados de estos estudios indican que las organizaciones que priorizan programas de formación continua, desarrollo profesional y fortalecimiento de competencias laborales presentan mayores niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional; en este sentido, Lora et al. (2020) sostiene que la gestión basada en



competencias permite alinear las habilidades del personal con las necesidades institucionales, favoreciendo la mejora del desempeño laboral.

Asimismo, diferentes investigaciones han resaltado la importancia del liderazgo transformacional como un componente fundamental dentro de la gestión estratégica del talento humano. Este enfoque de liderazgo promueve la participación activa de los colaboradores, estimula la innovación organizacional y fortalece la cohesión entre los miembros de la organización; según Molina et al. (2025) el liderazgo transformacional influye positivamente en la motivación y el compromiso de los trabajadores, generando entornos organizacionales más colaborativos y orientados al fortalecimiento del desempeño institucional.

Por otra parte, la literatura especializada subraya que la gestión estratégica del talento humano debe integrarse de manera coherente con la planificación organizacional y con la dirección estratégica de las empresas. La alineación entre las políticas de recursos humanos y la planificación institucional permite optimizar la utilización del capital humano y fortalecer el rendimiento organizacional; de acuerdo con Ramírez et al.(2019) la gestión estratégica del talento humano implica vincular las prácticas de recursos humanos con la estrategia organizacional para mejorar la eficiencia y competitividad de las empresas.

En investigaciones recientes se ha enfatizado la importancia de la transformación digital en los procesos de gestión del talento humano dentro de las organizaciones contemporáneas. La incorporación de herramientas tecnológicas para la gestión del desempeño, la capacitación virtual y la analítica de datos ha permitido modernizar los procesos de administración del capital humano; en este sentido, González et al.(2024) señala que el uso de tecnologías en la gestión del talento humano fortalece la capacidad estratégica de las organizaciones al facilitar la toma de decisiones basada en información.

Asimismo, diferentes estudios han señalado que las empresas del sector servicios enfrentan desafíos específicos en la gestión del talento humano debido a la elevada interacción entre los colaboradores y los clientes. En estas organizaciones, el desempeño del personal influye directamente en la percepción de calidad del servicio, en la satisfacción del cliente y en la reputación institucional; según Cecilio et al.(2025) la calidad del servicio depende en gran medida de las competencias y actitudes de los colaboradores que interactúan directamente con los usuarios.



Finalmente, la revisión de la literatura evidencia la necesidad de continuar profundizando en el análisis de la relación entre la gestión estratégica del talento humano y la productividad organizacional, especialmente en organizaciones donde el capital humano constituye el principal motor de generación de valor. En este sentido, se reconoce que el conocimiento y las capacidades de las personas influyen directamente en el rendimiento institucional; como señala Chávez et al. (2017) el recurso más valioso de las organizaciones modernas es el conocimiento y la capacidad de sus trabajadores para generar valor dentro de las instituciones.

La gestión del talento humano se concibe como un conjunto articulado de estrategias, políticas y prácticas orientadas a atraer, desarrollar, motivar y retener a los colaboradores dentro de una organización, con el propósito de fortalecer su desempeño y contribuir al desarrollo institucional. Este enfoque parte del reconocimiento de que las personas constituyen un recurso estratégico capaz de generar ventajas competitivas sostenibles a través de sus conocimientos, habilidades y capacidades. Desde esta perspectiva, la administración del talento humano supera las funciones operativas tradicionales y se integra a los procesos de planificación organizacional para favorecer el desarrollo institucional y la eficiencia organizacional; en este sentido, Cabezas et al. (2021) señala que la gestión del talento humano implica coordinar políticas y prácticas orientadas a potenciar las capacidades de los trabajadores para mejorar el desempeño organizacional.

Uno de los enfoques teóricos más relevantes en este campo es la teoría del capital humano, la cual sostiene que los conocimientos, habilidades y competencias de los trabajadores constituyen una inversión que genera beneficios tanto para los individuos como para las organizaciones. Esta perspectiva considera que el desarrollo del talento humano contribuye directamente al incremento de la productividad, al fortalecimiento de la innovación y a la mejora del desempeño organizacional. En consecuencia, las empresas que invierten en procesos de formación, capacitación y desarrollo profesional logran consolidar ventajas competitivas sostenibles y mejorar la eficiencia de sus procesos laborales; de acuerdo con Melgoza et al.(2025) el capital humano representa un factor fundamental para el crecimiento organizacional y el fortalecimiento de la productividad laboral.



Otro elemento fundamental dentro de la gestión del talento humano es el desarrollo de competencias laborales, entendido como el proceso mediante el cual se fortalecen los conocimientos, habilidades, actitudes y valores que permiten a los colaboradores desempeñar sus funciones con mayor eficiencia. La gestión por competencias se ha consolidado como un enfoque estratégico que facilita la alineación entre las capacidades del personal y las necesidades organizacionales, permitiendo optimizar el desempeño laboral y mejorar la calidad del trabajo realizado. En este sentido, el fortalecimiento de competencias contribuye a incrementar la eficiencia organizacional y a mejorar la capacidad de adaptación de las organizaciones frente a entornos cambiantes; según Montoya et al. (2016) la gestión por competencias permite identificar, desarrollar y aprovechar las capacidades del talento humano para mejorar el rendimiento organizacional.

Asimismo, la motivación laboral constituye un factor determinante en el desempeño y la productividad dentro de las organizaciones. Las teorías motivacionales han demostrado que el comportamiento y el compromiso de los trabajadores se encuentran estrechamente vinculados con las condiciones laborales, el reconocimiento institucional y las oportunidades de desarrollo profesional. En este sentido, cuando las organizaciones promueven ambientes laborales positivos, incentivan el crecimiento profesional y reconocen el esfuerzo de los colaboradores, se incrementa significativamente el compromiso organizacional y la eficiencia laboral; como plantea Zapata et al. (2023) los factores motivacionales relacionados con el reconocimiento, la responsabilidad y el desarrollo personal influyen de manera significativa en el desempeño de los trabajadores.

La evaluación del desempeño también constituye un componente fundamental dentro de la gestión estratégica del talento humano, ya que permite medir de manera sistemática el rendimiento de los colaboradores y analizar su contribución al desarrollo institucional. A través de este proceso es posible identificar fortalezas, detectar áreas de mejora y diseñar estrategias orientadas al desarrollo profesional de los trabajadores. Además, la evaluación del desempeño facilita la toma de decisiones relacionadas con promociones, incentivos, planes de capacitación y fortalecimiento de capacidades laborales; en este sentido, Heredia et al. (2021) señala que la evaluación del desempeño es una herramienta clave para mejorar la productividad y orientar el desarrollo del talento humano dentro de las organizaciones.



En el ámbito organizacional, el liderazgo se configura como un elemento determinante para la gestión efectiva del talento humano, debido a su influencia directa en la motivación, el compromiso y el desempeño de los colaboradores. Los líderes desempeñan un papel fundamental en la creación de ambientes laborales favorables, en la orientación de los equipos de trabajo y en la promoción de una cultura organizacional basada en la cooperación y la innovación. Los estilos de liderazgo participativo y transformacional suelen favorecer la participación activa de los colaboradores y fortalecer el compromiso organizacional; según Bohórquez et al.(2020) el liderazgo transformacional influye positivamente en la motivación y el rendimiento de los trabajadores al promover valores compartidos y una visión organizacional clara.

Otro componente relevante dentro de las organizaciones es la cultura organizacional, entendida como el conjunto de valores, creencias, normas y prácticas que orientan el comportamiento de los miembros de una institución. Una cultura organizacional sólida favorece la cooperación, el trabajo en equipo y la identificación de los colaboradores con la organización. Cuando los valores institucionales se encuentran claramente definidos y son compartidos por los trabajadores, se fortalece el compromiso laboral y se promueve un ambiente organizacional orientado al desempeño y a la mejora continua; de acuerdo con Yopán et al. (2020) la cultura organizacional constituye un elemento esencial que influye en la conducta de los individuos y en el funcionamiento de las organizaciones.

Finalmente, la productividad organizacional se define como la capacidad de una empresa para utilizar de manera eficiente sus recursos y generar resultados que contribuyan al fortalecimiento de su desempeño institucional. En el sector servicios, la productividad depende en gran medida del desempeño del talento humano, ya que la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa se encuentran estrechamente relacionadas con las competencias, el compromiso y la motivación de los colaboradores. En consecuencia, el fortalecimiento de la gestión estratégica del talento humano se convierte en un factor determinante para mejorar los niveles de productividad organizacional; como señala Valdés (2019) el conocimiento y las capacidades de los trabajadores representan el recurso más valioso para la generación de valor dentro de las organizaciones modernas.



El estudio se fundamenta en el método de revisión bibliográfica documental, el cual consiste en el análisis sistemático y crítico de literatura científica vinculada con la gestión estratégica del talento humano y la productividad organizacional. Este procedimiento metodológico permite examinar artículos académicos, libros especializados, informes institucionales y diversas publicaciones científicas que aportan conocimientos conceptuales y evidencias empíricas relevantes para el análisis del fenómeno investigado. Mediante la recopilación, organización y evaluación rigurosa de las fuentes documentales, se busca identificar aportes investigativos, resultados de estudios previos y tendencias actuales que faciliten una comprensión más precisa de la relación existente entre la gestión del talento humano y la productividad organizacional en empresas del sector servicios.

Examinar la relación existente entre la gestión estratégica del talento humano y la productividad organizacional en empresas del sector servicios, a partir del análisis de literatura científica especializada, con el fin de comprender cómo las prácticas de gestión del personal se vinculan con el desempeño laboral y con el fortalecimiento del rendimiento organizacional.

El análisis de la gestión estratégica del talento humano ha adquirido una relevancia creciente dentro del estudio de las organizaciones, particularmente en el sector servicios, donde el desempeño de los colaboradores incide directamente en la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente. En este tipo de organizaciones, el capital humano constituye un elemento esencial para el funcionamiento institucional, ya que las competencias, habilidades y niveles de compromiso de los trabajadores influyen de manera significativa en el rendimiento organizacional. Por esta razón, comprender la forma en que las prácticas de gestión del talento humano se vinculan con la productividad organizacional resulta fundamental para interpretar cómo las organizaciones pueden fortalecer su desempeño y optimizar sus procesos internos.

En este sentido, el estudio de la relación entre la gestión estratégica del talento humano y la productividad organizacional permite analizar cómo las políticas de desarrollo profesional, evaluación del desempeño, liderazgo organizacional y fortalecimiento de competencias inciden en la eficiencia laboral y en los resultados institucionales. La revisión de investigaciones previas facilita identificar enfoques, aportes conceptuales y hallazgos relevantes que contribuyen a comprender esta relación dentro de las empresas del



sector servicios. A partir de estas consideraciones surge la siguiente interrogante de investigación: ¿De qué manera la gestión estratégica del talento humano se relaciona con la productividad organizacional en las empresas del sector servicios según la evidencia reportada en investigaciones previas?

2. METODOLOGÍA

El estudio se desarrolló a partir de una revisión documental de carácter analítico y crítico, orientada a la sistematización del conocimiento científico relacionado con la gestión estratégica del talento humano y su relación con la productividad organizacional en empresas del sector servicios. Debido a la naturaleza conceptual del trabajo, el análisis se centró en la revisión, comparación e integración de investigaciones previamente publicadas, sin contemplar la aplicación de instrumentos de recolección de datos ni la medición directa de variables. En consecuencia, el estudio se enmarca dentro del enfoque de investigación documental, el cual permite examinar de manera rigurosa los aportes investigativos existentes con el propósito de comprender las relaciones conceptuales y analíticas entre las variables objeto de estudio.

El proceso de identificación y selección de las fuentes se realizó siguiendo los lineamientos generales del método PRISMA, con el propósito de garantizar transparencia, coherencia metodológica y trazabilidad en el proceso de revisión. Durante la fase de identificación se localizaron 128 registros provenientes de bases de datos académicas indexadas y repositorios especializados en administración, gestión organizacional, recursos humanos y estudios empresariales. La estrategia de búsqueda se estructuró mediante el uso de palabras clave y descriptores relacionados directamente con el objeto de análisis, entre los cuales se incluyeron: gestión del talento humano, gestión estratégica del talento humano, productividad organizacional, capital humano, desempeño laboral, recursos humanos y sector servicios, los cuales fueron combinados mediante operadores booleanos (AND, OR) para optimizar la recuperación de información. Tras la eliminación de 24 registros duplicados, se obtuvo un total de 104 documentos para la fase de cribado.

Durante la etapa de cribado se realizó una revisión sistemática de títulos y resúmenes con el propósito de identificar estudios directamente vinculados con la gestión del talento humano y la productividad organizacional. En esta fase se excluyeron 66 documentos por no abordar



de manera directa la relación entre ambas variables, centrarse únicamente en aspectos administrativos generales o presentar enfoques alejados del ámbito organizacional del sector servicios. Como resultado de este proceso, 38 estudios fueron seleccionados para su evaluación en texto completo.

En la fase de elegibilidad se excluyeron 23 documentos debido a limitaciones en la claridad metodológica, insuficiente desarrollo conceptual o escasa relación con el análisis de la gestión estratégica del talento humano y su vínculo con la productividad organizacional. Asimismo, se descartaron publicaciones que no contaban con procesos de revisión académica o que presentaban duplicidad conceptual con otros estudios seleccionados. Finalmente, 15 investigaciones cumplieron con los criterios de inclusión establecidos y fueron incorporadas en la síntesis analítica de la revisión documental.

El análisis de los estudios seleccionados se llevó a cabo mediante procedimientos propios del análisis documental cualitativo, lo que permitió descomponer la información en categorías analíticas relacionadas con la gestión estratégica del talento humano, desarrollo de competencias, liderazgo organizacional, motivación laboral, evaluación del desempeño y productividad organizacional. Posteriormente, la síntesis analítica facilitó la integración de estas categorías dentro de una estructura interpretativa coherente, orientada a comprender los enfoques conceptuales predominantes y las relaciones identificadas entre la gestión del talento humano y el rendimiento organizacional en el sector servicios.

De manera complementaria, el razonamiento inductivo permitió identificar patrones recurrentes y tendencias investigativas presentes en los estudios analizados, mientras que el análisis comparativo facilitó examinar similitudes y diferencias entre los enfoques de gestión del talento humano, las estrategias organizacionales aplicadas y los resultados asociados con la productividad laboral. Este procedimiento contribuyó a reconocer convergencias conceptuales, divergencias interpretativas y vacíos investigativos relevantes dentro del campo de estudio.

Finalmente, la organización de la información se realizó mediante un análisis temático, el cual permitió agrupar los aportes investigativos en núcleos interpretativos vinculados con la gestión estratégica del talento humano y su incidencia en la productividad organizacional. Este proceso se complementó con una integración interdisciplinaria desde los campos de la administración, la gestión organizacional y el estudio del comportamiento



organizacional, lo que permitió consolidar una construcción analítica rigurosa, coherente y alineada con los principios metodológicos de las revisiones documentales sistematizadas.

Tabla 1

Método Prisma

Fase del proceso PRISMA	Descripción del procedimiento	Número de registros
Identificación	Búsqueda inicial de documentos en bases de datos académicas indexadas y repositorios científicos relacionados con administración, gestión organizacional y recursos humanos.	128
Eliminación de duplicados	Depuración de registros repetidos identificados en diferentes bases de datos.	24
Registros para cribado	Documentos únicos obtenidos después de eliminar duplicados y preparados para revisión inicial.	104
Cribado (título y resumen)	Revisión de títulos y resúmenes para determinar su pertinencia con la gestión del talento humano y la productividad organizacional.	104
Registros excluidos	Documentos excluidos por no abordar directamente las variables de estudio o por enfocarse en ámbitos diferentes al organizacional.	66
Evaluación de texto completo	Estudios seleccionados para análisis detallado mediante revisión completa del documento.	38
Estudios excluidos tras lectura completa	Documentos descartados por limitaciones metodológicas, escaso desarrollo conceptual o falta de relación con el objeto de estudio.	23
Estudios incluidos en la revisión	Investigaciones finales incorporadas en el análisis documental y síntesis del estudio.	15

Nota. Detalles del ecrutinio de la metodología PRISMA.

3. RESULTADOS

Los resultados evidencian que la gestión estratégica del talento humano constituye un factor clave para el fortalecimiento del desempeño organizacional en las empresas del sector servicios. La revisión de investigaciones previas permitió identificar que las organizaciones que implementan políticas orientadas a la planificación, desarrollo y gestión eficiente de su capital humano logran una mayor articulación entre las capacidades de los colaboradores y los objetivos institucionales. En este sentido, el talento humano es reconocido como un recurso estratégico que contribuye al mejoramiento de la eficiencia operativa, la adaptación organizacional y la generación de ventajas competitivas sostenibles.



Asimismo, se identificó que las prácticas vinculadas con la capacitación continua, la evaluación del desempeño y el desarrollo de competencias laborales influyen de manera significativa en los niveles de productividad organizacional. Las investigaciones revisadas coinciden en señalar que los programas de formación y actualización profesional fortalecen las habilidades técnicas y sociales de los colaboradores, lo que favorece la optimización de los procesos de trabajo y el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.

En el contexto del sector servicios, los hallazgos muestran que las empresas que priorizan el desarrollo del capital humano presentan mayores niveles de compromiso organizacional, satisfacción laboral y eficiencia en el desempeño de sus funciones. En particular, la gestión basada en competencias facilita la alineación entre las capacidades del personal y las demandas operativas de la organización, permitiendo una distribución más eficiente de las tareas y una mejora en los resultados institucionales.

De igual manera, el liderazgo organizacional emerge como un elemento determinante dentro de la gestión del talento humano. Los estudios revisados evidencian que los estilos de liderazgo participativo, orientados a la motivación, la comunicación y la colaboración, favorecen la construcción de entornos laborales positivos. Estos factores contribuyen al fortalecimiento del compromiso de los trabajadores, al incremento de la cooperación entre equipos y a la mejora del rendimiento organizacional.

Otro aspecto relevante identificado en las investigaciones se relaciona con la integración de la gestión del talento humano dentro de la planificación estratégica de las organizaciones. Las empresas que articulan sus políticas de recursos humanos con los objetivos institucionales muestran una mayor capacidad para optimizar el uso de sus recursos humanos, mejorar sus procesos internos y fortalecer su competitividad en entornos organizacionales dinámicos.

Finalmente, la evidencia analizada señala que la productividad organizacional se encuentra estrechamente vinculada con el desarrollo, la motivación y el aprovechamiento efectivo del talento humano. Las organizaciones que promueven estrategias orientadas al fortalecimiento de las competencias profesionales, la generación de ambientes laborales favorables y el reconocimiento del desempeño logran mejorar significativamente el rendimiento de sus



colaboradores y, en consecuencia, incrementar sus niveles de productividad en el sector servicios.

5. DISCUSIÓN

La relación entre la gestión estratégica del talento humano y la productividad organizacional en las empresas del sector servicios evidencia la relevancia del capital humano como elemento central para el fortalecimiento del desempeño institucional. El análisis desarrollado permitió identificar que las organizaciones que orientan sus políticas de gestión hacia el desarrollo de competencias, la planificación del talento humano y la alineación de las capacidades del personal con los objetivos institucionales tienden a mostrar mayores niveles de eficiencia organizacional. Esta relación respalda los planteamientos teóricos que han señalado que el capital humano constituye un recurso estratégico capaz de impulsar procesos de innovación, adaptación organizacional y mejora del rendimiento institucional.

En relación con las prácticas de gestión del talento humano, se identificó que las estrategias orientadas a la capacitación continua, la evaluación del desempeño y el fortalecimiento de competencias laborales contribuyen de manera significativa al mejoramiento de la productividad dentro de las organizaciones. Este planteamiento coincide con enfoques previos que han sostenido que el desarrollo profesional de los trabajadores representa una inversión estratégica para las empresas, debido a que permite fortalecer las habilidades técnicas y sociales necesarias para optimizar los procesos de trabajo y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.

De igual manera, el compromiso organizacional y la motivación laboral se configuraron como factores relevantes dentro del desempeño de los colaboradores. En este sentido, los planteamientos teóricos sobre motivación laboral han indicado que las condiciones de trabajo, el reconocimiento institucional y las oportunidades de desarrollo profesional influyen directamente en la actitud y en el nivel de compromiso de los trabajadores. Cuando las organizaciones promueven entornos laborales favorables y fomentan el crecimiento profesional de sus colaboradores, se fortalecen los niveles de participación, responsabilidad y eficiencia en el desarrollo de las actividades laborales.

Otro elemento relevante dentro de la gestión estratégica del talento humano corresponde al papel del liderazgo organizacional. Los estilos de liderazgo orientados a la participación, la



comunicación efectiva y el trabajo colaborativo favorecen la construcción de ambientes laborales más integradores, lo que contribuye al fortalecimiento del compromiso organizacional y al mejoramiento del desempeño institucional. Desde esta perspectiva, el liderazgo transformacional ha sido considerado como un enfoque que promueve la motivación de los trabajadores, estimula la innovación organizacional y fortalece la cohesión de los equipos de trabajo.

Asimismo, la articulación entre las políticas de gestión del talento humano y la planificación estratégica de las organizaciones constituye un componente clave para optimizar la utilización del capital humano. Cuando las estrategias de recursos humanos se encuentran alineadas con los objetivos institucionales, las organizaciones logran orientar de manera más eficiente sus procesos de desarrollo profesional, evaluación del desempeño y fortalecimiento de competencias laborales. Esta integración favorece la coherencia organizacional y contribuye a mejorar la capacidad de las empresas para adaptarse a contextos empresariales dinámicos y competitivos.

En el caso particular de las empresas del sector servicios, la interacción directa entre los colaboradores y los usuarios otorga al talento humano un papel determinante en la percepción de calidad del servicio y en la satisfacción del cliente. En este contexto, el fortalecimiento de habilidades comunicativas, competencias profesionales y actitudes orientadas al servicio se convierte en un elemento fundamental para mejorar la experiencia del usuario y consolidar la reputación institucional. De esta manera, la gestión estratégica del talento humano adquiere un carácter prioritario para las organizaciones que buscan fortalecer su competitividad y garantizar la sostenibilidad de sus procesos organizacionales.

6. CONCLUSIÓN

El estudio permitió comprender que la gestión estratégica del talento humano constituye un componente fundamental para el fortalecimiento de la productividad organizacional en las empresas del sector servicios. La revisión de investigaciones especializadas evidenció que el desarrollo, la planificación y la adecuada administración del capital humano influyen directamente en el desempeño laboral y en la eficiencia de los procesos organizacionales. En este sentido, el talento humano se configura como un recurso estratégico que contribuye al logro de los objetivos institucionales y al fortalecimiento del rendimiento empresarial.



Asimismo, se identificó que las prácticas orientadas a la capacitación continua, el desarrollo de competencias laborales y la evaluación sistemática del desempeño favorecen la mejora de la productividad dentro de las organizaciones. Estas estrategias permiten fortalecer las capacidades profesionales de los colaboradores, optimizar la ejecución de las tareas y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos, lo que se traduce en un mayor nivel de eficiencia operativa y en un mejor desempeño institucional.

De igual manera, la evidencia analizada mostró que el compromiso organizacional, la motivación laboral y el liderazgo efectivo influyen significativamente en el desempeño de los trabajadores. La generación de ambientes laborales favorables, el reconocimiento del desempeño y la promoción de estilos de liderazgo participativos contribuyen a fortalecer la participación de los colaboradores en el cumplimiento de los objetivos organizacionales y a mejorar su nivel de productividad.

Otro aspecto relevante identificado se relaciona con la necesidad de integrar la gestión del talento humano dentro de la planificación estratégica de las organizaciones. Cuando las políticas de recursos humanos se articulan con los objetivos institucionales, se facilita la alineación entre las capacidades del personal y las necesidades organizacionales, lo que favorece una utilización más eficiente de los recursos humanos y fortalece la competitividad de las empresas del sector servicios.

De esta manera, la gestión estratégica del talento humano se consolida como un elemento clave para impulsar el rendimiento organizacional, especialmente en contextos donde el capital humano representa el principal motor de generación de valor. El fortalecimiento de las competencias profesionales, el desarrollo de estrategias de motivación laboral y la promoción de una cultura organizacional orientada al desempeño constituyen factores determinantes para mejorar la productividad y garantizar la sostenibilidad de las empresas en el sector servicios.

Finalmente, el análisis de la literatura permitió reconocer la importancia de continuar profundizando en el estudio de las prácticas de gestión del talento humano dentro de las organizaciones contemporáneas. La complejidad de los entornos empresariales actuales y la creciente importancia del conocimiento y las capacidades humanas hacen necesario



promover enfoques de gestión que prioricen el desarrollo integral de los colaboradores como base para el fortalecimiento del desempeño organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, R. A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385

Cabezas, R. C., & Brito, A. J. (2021). La gestión del talento humano para un rendimiento laboral efectivo. *Polo del Conocimiento*. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3296/html>

Cecilio, L. N., Ramos, A. S., & Huachaca, U. A. (2025). Calidad de servicio y su impacto en la satisfacción del cliente en un mercado cooperativo, distrito de Chorrillos (Lima, Perú), 2022. *Industrial Data*. <https://doi.org/10.15381/idata.v28i1.26171>

Chávez, J. E., & Vizcaíno, A. d. (2017). Talento humano: una contribución a la competitividad organizacional. *Mercados y Negocios*. <https://www.redalyc.org/journal/5718/571864086001/html/>

González, L. A., & Lara, M. O. (2024). La importancia del uso de las tecnologías en las organizaciones. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9789050>

Heredia, Q. M., & Narváez, Z. C. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. <https://doi.org/10.35381/rkv6i12.1288>

Jara, M. A., Asmat, V. N., Alberca, P. N., & Medina, G. J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejora de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>

Lora, G. H., Castilla, P. S., & María, G. F. (2020). La gestión por competencias como estrategia para el mejoramiento de la eficiencia y la eficacia organizacional. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7511954>



- Melgoza, M. D., & Fabián, A. L. (2025). Factor humano en las organizaciones. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10209558>
- Molina, V. G., Molina, V. B., Romero, S. M., & Gualpa, S. C. (2025). Modelo de liderazgo transformacional como estrategia para optimizar el clima laboral en docentes de instituciones educativas. *Universidad, Ciencia y Tecnología*.
<https://doi.org/10.47460/uct.v29ispecial.879>
- Montoya, A. C., & Boyero, S. M. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad. *Revista Científica Visión de Futuro*.
<https://www.redalyc.org/journal/3579/357947335001/html/>
- Quispe, T. R., & Contreras, R. R. (2026). Desafíos y perspectivas de la gestión estratégica del talento humano en organizaciones públicas: una revisión sistemática. *Revista InveCom*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15670820>
- Ramírez, R. I., Espindola, C. A., Ruíz, G. I., & Hugueth, A. M. (2019). Gestión del talento humano: análisis desde el enfoque estratégico. *Información Tecnológica*.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000600167>
- Valdés, D. R. (2019). La incidencia de la gestión del conocimiento en el éxito de las organizaciones. *Cooperativismo y Desarrollo*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000300392
- Yopán, F. J., Palmero, G. N., & Santos, M. J. (2020). Cultura organizacional. Controversias y Concurrencias Latinoamericanas.
<https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/html/>
- Zapata, H. Z., Napán, A. C., & Meza, R. R. (2023). Motivación laboral y su relación con el desempeño de colaboradores en empresa de rubro textil. *Revista Científica de la UCSA*. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2023.010.02.020>

Conflicto de Intereses: Los autores afirman que no existen conflictos de intereses en este estudio y que se han seguido éticamente los procesos establecidos por esta revista. Además, aseguran que este trabajo no ha sido publicado parcial ni totalmente en ninguna otra revista.



CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA:

Nombres de autores e iniciales: María Gabriela Vera Alcivar (MGVA).

1. Conceptualización: (MGVA)
2. Curación de datos: (MGVA)
3. Análisis formal: (MGVA)
4. Adquisición de fondos: (MGVA)
5. Investigación: (MGVA)
6. Metodología: (MGVA)
7. Administración del proyecto: (MGVA)
8. Recursos: (MGVA)
9. Software: (MGVA)
10. Supervisión: (MGVA)
11. Validación: (MGVA)
12. Visualización: (MGVA)
13. Redacción – Borrador original: (MGVA)
14. Redacción – Revisión y edición: (MGVA)

