

**Funciones del área de Personas en empresas de diferentes rubros de la Ciudad de
Asunción**

**Functions of the People area in companies from different sectors of the City of
Asunción**

Rodrigo Suarez¹

Renato Zarate²

Jemima Alvarez³

Martín Fernandez⁴

Alba Torres⁵

Sandra Pertile⁶

Artículo Recibido: 26/05/2017

Aceptado para Publicación: 15/07/2017

Resumen: La presente investigación es un estudio realizado en el área de Gestión del Talento Humano, donde se pretende investigar cuales son las funciones más frecuentes que realizan las áreas de gestión de personas en ciertas empresas de diferentes rubros, ubicadas en la ciudad de Asunción, Paraguay. La metodología de trabajo consiste en un enfoque cuantitativo de los datos, con un diseño No experimental de corte trasversal y de alcance descriptivo. La muestra está compuesta por cinco (5) empresas de la ciudad de Asunción, Paraguay, de diferentes rubros; con un muestreo No probabilístico, dirigido e intencional de tres (3) colaboradores por empresa, totalizando una muestra de quince (15) colaboradores a los cuales se le aplico un cuestionario con veinte (20) preguntas cerradas y abiertas. Las conclusiones más resaltantes apuntan a que el área de personas en dichas empresas se encuentra en una posición gerencial, ejerce mayormente funciones de reclutamiento y selección, al igual que se encargan de pagar salarios y compensaciones; los programas de evaluación del desempeño son bien aceptados y en todas ellas hay un buen clima de trabajo.

Palabras Clave: Gestión de Personas - Recursos Humanos – Organizaciones – Talento Humano.

¹ Estudiante de Administración de Empresas en la Universidad Americana, Asunción – Paraguay. Email: rorosuarez@hotmail.es

² Estudiante de Administración de Empresas en la Universidad Americana, Asunción – Paraguay. Email: renatozarate35@gmail.com

³ Estudiante de Administración de Empresas en la Universidad Americana, Asunción – Paraguay. Email jemima.betania1001@gmail.com

⁴ Estudiante de Administración de Empresas en la Universidad Americana, Asunción – Paraguay. Email: fc_lmartin94@hotmail.com

⁵ Estudiante de Administración de Empresas en la Universidad Americana, Asunción – Paraguay. Email: albitorres16@gmail.com

⁶ Docente de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Americana, Asunción – Paraguay, Email: sparanda12@hotmail.com

Abstract: This research is a study carried out within the framework of the Human Talent Management area, where it is sought to investigate the most frequent functions performed by the areas of people management in certain companies of different categories, located in the city of Asunción, Paraguay. The methodology of work in a quantitative approach of the data, with a transversal non-experimental design and a descriptive scope. The sample is formed by five (5) companies from the city of Asunción, Paraguay, from different sectors; with a non-probabilistic, directed and intentional sampling of three (3) collaborators per company, totaling a sample of fifteen (15) collaborators to whom a questionnaire with twenty (20) closed and open questions is applied. The most surprising conclusions are that the area of persons and companies occupies a managerial position, exerts mainly functions of recruitment and selection, as well as the payment of salaries and compensations; the performance evaluation programs are well accepted and in all there is a good working climate.

Keywords: People Management - Human Resources - Organizations - Human Talent

INTRODUCCIÓN

La administración del Talento Humano es un área que se encarga de la planeación, organización, desarrollo y coordinación, como también de la aplicación de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente de los trabajadores en las organizaciones permitiendo a las personas alcanzar sus objetivos personales y también laborales.

Como establece Chiavenato (2009), saber administrar el talento humano se convierte cada día en algo indispensable para el éxito de las organizaciones. El talento de las personas genera un diferencial competitivo que toda empresa de encontrar en sus colaboradores y a la vez potenciarlos.

Las primeras definiciones del término Recurso Humano, se basan en la concepción de un hombre como un recurso sustituible dentro las actividades de la organización una visión próxima a lo que sería una maquinaria de producción, en contraposición a una concepción del hombre indispensable como capital humano para lograr el éxito de una organización. Cuando se utiliza el término Recurso Humano como un recurso meramente sustituible se está catalogando a la persona como un instrumento, sin tomar en consideración que éste es el capital principal, el cual posee habilidades y características que impulsan a la acción a toda organización, por lo cual el término Talento Humano es muy apreciado hoy en día.

Las organizaciones están compuestas de personas, por lo tanto su estudio constituye un elemento básico para la administración del Talento Humano. Estas deben considerar al

talento humano como su capital más importante y a su administración como una de sus tareas más decisivas; el reclutar, capacitar y desarrollar a las personas en grupos de trabajos competitivos, no es una tarea muy sencilla. Para ayudar a los objetivos organizacionales, el área que administra a las personas y sus talentos, debe capacitar a sus gerentes a obtener, desarrollar, utilizar, evaluar, mantener y retener a sus colaboradores o empelados. (Werther, W; Davis, K.; 2008)

“Las organizaciones son las creaciones más sofisticadas y complejas de la humanidad. Son la base de todos los inventos, nos fascinan las maravillas que ha creado el conocimiento humano, como la computadora, las naves espaciales, los aviones, el teléfono celular y otras tecnologías avanzadas, pero olvidamos que estos inventos fueron concebidos y desarrollados dentro de organizaciones” Chiavenato, I. (2001)

En virtud a todo lo expuesto, nos surge la pregunta central de la investigación: ¿Qué funciones realiza el área de Personas en empresas de diferentes rubros?

En la actualidad el rol de Recursos Humanos es muy importante dentro de las empresas, por ello una investigación acerca de las funciones que llevan a cabo sería de mucha ayuda para las personas ajenas a la organización. Werther, W. (2008) establece que el principal desafío que enfrentan los administradores del área es el logro del mejoramiento de las organizaciones haciéndolas más eficientes y eficaces a la par de contribuir favorablemente a la calidad de vida de sus colaboradores.

Con esta investigación queremos lograr conocer más a fondo cuáles son las funciones o la manera en que se manejan las personas dentro del área de Recursos Humanos, y también describir que brindan a las personas que están vinculadas a su organización. El objetivo en sí es exponer este trabajo para conocimiento nuestro y de otras personas para darle una visión acerca de cómo se desenvuelven en sus áreas las personas pertenecientes a Recursos Humanos.

Esta investigación pretende como **objetivo general** describir qué funciones realiza el área de Personas en empresas de diferentes rubros de la ciudad de Asunción.

Igualmente se plantea como **objetivos específicos**; conocer la manera en que atraen a los empleados a la empresa. Identificar como retienen a sus empleados y explicar cómo desarrolla y capacitan a los empleados en cada una de las empresas analizadas.

METODOLOGÍA

La metodología de investigación presenta un enfoque cuantitativo, de diseño No-experimental, pues el estudio se realiza sin tener la necesidad de manipular variables, solo observando en el contexto natural en que se producen. No se construyó ninguna situación, sino que se observó situaciones ya existentes no provocadas por los investigadores. Es de corte trasversal debido a que se realizó en un tiempo determinado, durante los meses de mayo y junio de 2017 y con un alcance Descriptivo. La muestra está constituida por colaboradores de las empresas investigadas, 5 (cinco) empresas de distintos rubros, situados en la ciudad de Asunción; y se eligieron 3 (tres) colaboradores por empresa. Alcanzando un total de 15 (quince) colaboradores. Se presenta un muestreo NO- probabilístico, dirigido o intencional.

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta de opinión, con un cuestionario como instrumento. El cuestionario consta de 20 preguntas con respuestas cerradas y abiertas, con la finalidad de poder cuantificar las respuestas y a la vez dar un margen de respuestas abiertas que puedan enriquecer a la investigación. Todas ellas con cuatro opciones de respuestas.

Las preguntas fueron distribuidas por categorías con la finalidad de responder a los objetivos buscados, con opciones: Políticas de Recursos Humanos. Nivel de decisión del área. Procesos de retener personas. Procesos de desarrollar personas y procesos de atraer personas.

Descripción de las empresas

MC DONALD'S ubicada en el rubro gastronómico, específicamente se dedican a la fast food (comida rápida), son líderes en el mercado mundialmente y tienen una trayectoria de más de 60 años y en el país más de 30 años.

TGI FRIDAYS esta empresa también ubicada en el rubro gastronómico presentando en el mercado un menú americano, pero sin hacer la típica comida rápida, cuentan con una trayectoria de más de 50 años y en el país casi 10 años.

MARTEL Fénix SA es propietaria de la marca Martel, empresa fundada en 1960 por el Dr. Ronaldo Niella y su esposa la Sra. María del Carmen. Se dedica al diseño, y confección y venta de indumentaria masculina y femenina, utilizando materiales de primera calidad. Actualmente Martel tiene 13 tiendas propias y más de 300 distribuidores autorizados en todo el país.

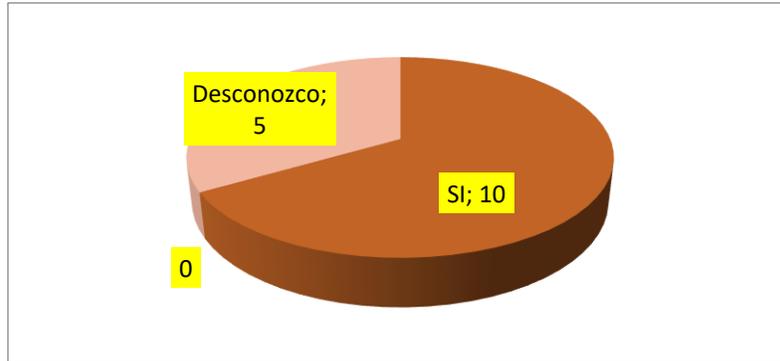
FOREVER 21 desembarcó en el país en el año 2016 la tienda en Paraguay cuenta con las últimas tendencias en indumentaria y accesorios para mujeres hombres y niños. La marca se caracteriza por ofrecer estas novedades manteniendo un costo accesible.

DUTRIEC S.A. es una empresa de laboratorios medicinales que opera en el mercado nacional paraguayo, así como en el internacional, exportando su amplia línea de producción a diversos países. Inició sus actividades en el año 1998, y en el año 2012 adquirió toda la línea de producción de Laboratorios Medifar.

RESULTADOS

Políticas de Recursos Humanos:

Gráfico 1 ¿Existen políticas de recursos humanos en la empresa?



Fuente: Elaboración propia

De las 15 personas entrevistadas, 10 de ellas manifestaron conocer la existencia de políticas de recursos humanos en sus empresas; 5 de ellos manifestaron desconocer la existencia o no de dichas políticas. Por lo que se puede inferir es que las empresas tienen políticas de recursos humanos y estas son conocidas por los colaboradores.

Gráfico 2 ¿Se aplican dichas políticas de Recursos Humanos?



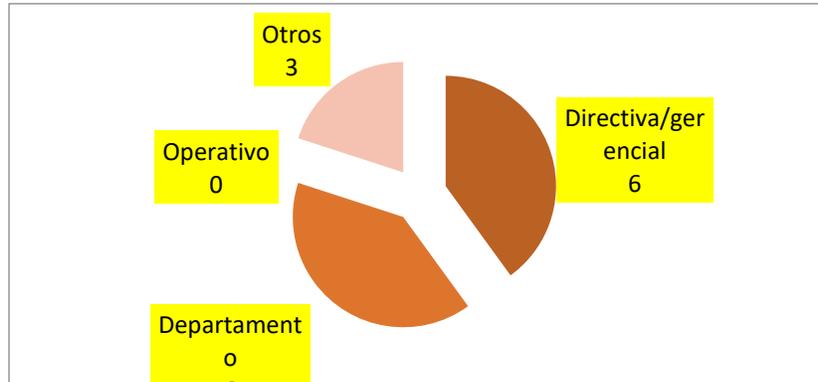
Fuente: Elaboración propia

Siete de los encuestados manifiestan que se aplican las políticas de Recursos humanos en sus empresas, y 8 desconocen su aplicación. Cabe tener en consideración con el gráfico 1, pues

una cosa es contar con políticas y otra muy distinta es la aplicación de dichas políticas y la percepción que tiene los empleados.

Nivel de decisión del área de personas:

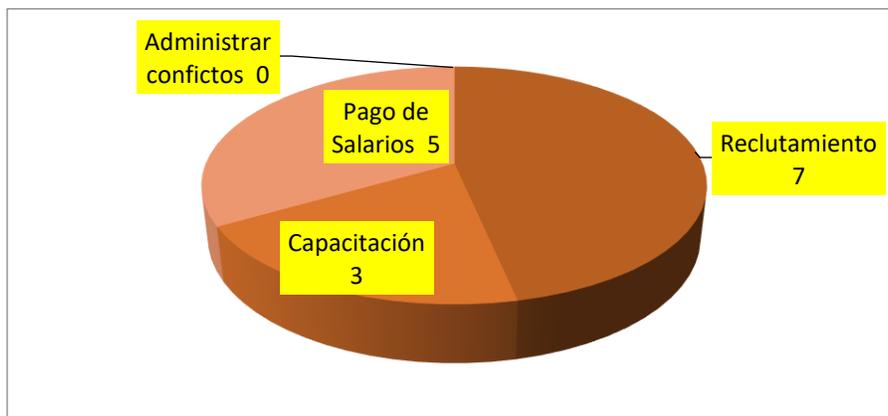
Gráfico 3 ¿Cuál es la posición en la estructura organizacional del área de recursos humanos?



Fuente: Elaboración propia

Seis de los encuestados manifestaron que el área de recursos humanos se encuentra en un nivel de decisión superior y seis de ellos en un nivel medio de decisión. Solo 3 de ellos contestaron “otros”, se presume pudiera ser desconocimiento de la posición.

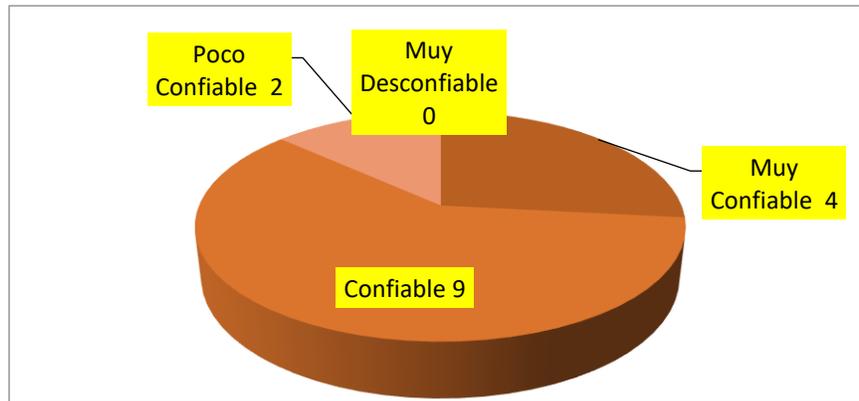
Gráfico 4 ¿Cuáles son las funciones específicas del área?



Fuente: Elaboración propia

Mayoritariamente las funciones más ejercidas se remontan a reclutamiento y su posterior consecuencia de selección de personas. Siete de las empresas encuestadas se encargan de incorporar personas, seguidos de pago de salarios. Las funciones de recursos humanos mayoritariamente ejercidas en las empresas son las de reclutar y seleccionar personas para su incorporación.

Gráfico 5 ¿Cómo considerarías al área de RR.HH. de tu empresa?

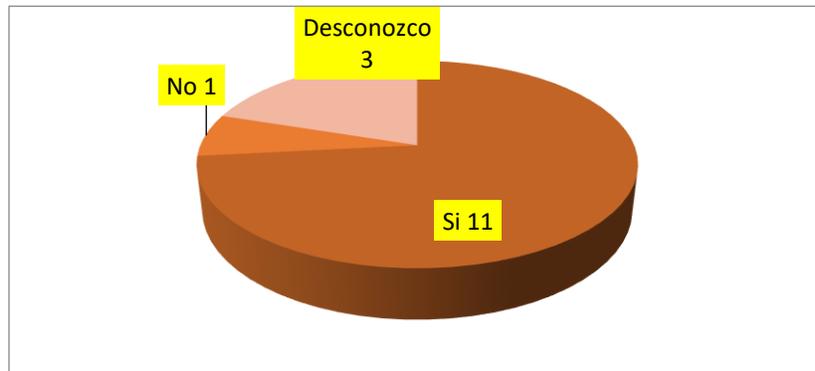


Fuente: Elaboración propia

El área de personas de sus empresas, está considerada como muy confiable por los encuestados. 9 de 15 colaboradores los considera confiable y 4 muy confiable, lo cual posiciona muy bien al área encargada de velar por las personas.

Procesos de retener personas:

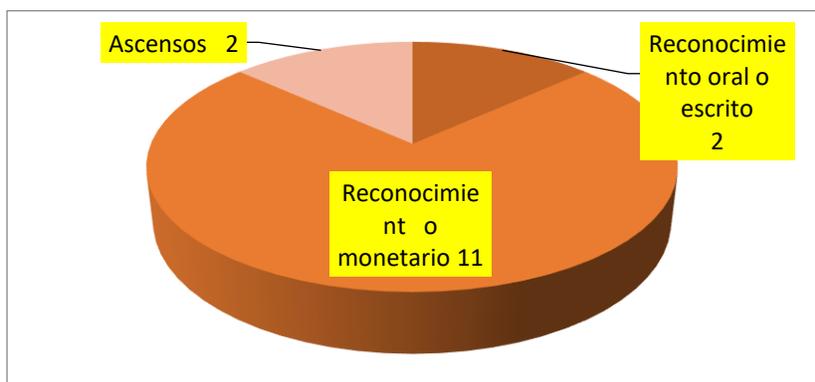
Gráfico 6 ¿El área de RR.HH. es el encargado de pagar salarios y beneficios?



Fuente: Elaboración propia

De los 15 encuestados, 11 de ellos manifiestan que en sus empresas el área de recursos humanos es el encargado de pagar salarios. Este dato coincide con lo planteado en las teorías estudiadas, que el área de personas en las organizaciones es el encargado de pagar salarios y compensaciones a sus colaboradores.

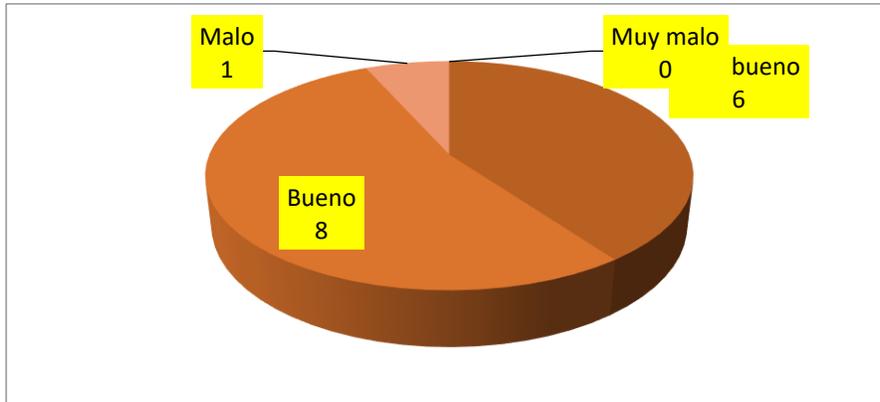
Gráfico 7 ¿Cómo valoran tus logros y buen desempeño?



Fuente: Elaboración propia

El valor monetario sigue siendo el reconocimiento más valorado. 11 de 15 personas contestaron de esa manera. Y cuatro se dividieron entre ascensos y reconocimiento oral. Esto confirma lo estudiado de que el motivador principal del desempeño y satisfacción laboral están puestos en otros valores que no sean específicamente el salario percibido.

Gráfico 8 ¿Cómo calificarías el clima de trabajo en tu empresa?

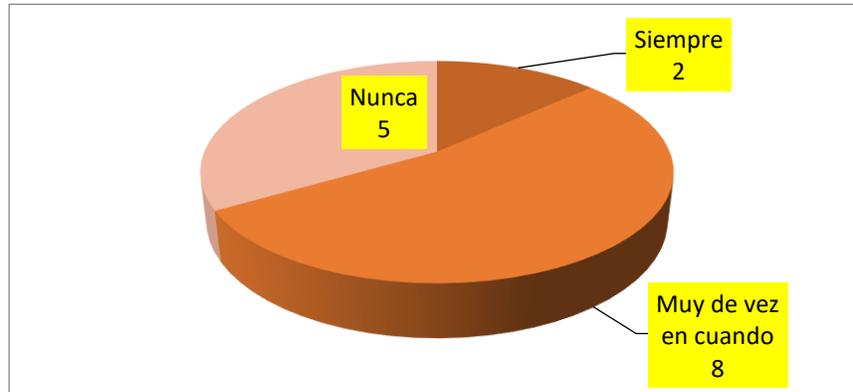


Fuente: Elaboración propia

La opción “bueno” ha sido la más votada, con un total de 8 encuestados, seguida de “muy bueno” con un total de 6 encuestados. Solo uno de ellos contestó que el ambiente era malo. Si se tiene en cuenta las opciones “bueno” y “muy bueno” se observa que el clima de trabajo es muy favorable en las empresas investigadas.

Procesos de desarrollar personas:

Gráfico 9 ¿RR.HH. le ha ofrecido programas o cursos de capacitación?



Fuente: Elaboración propia

Los cursos de capacitación son ofrecidos muy de vez en cuando, según 8 de los participantes, seguido por 5 que “nunca” se les ha ofreció cursos de capacitación. Solo 2 de ellos contestaron que “siempre”

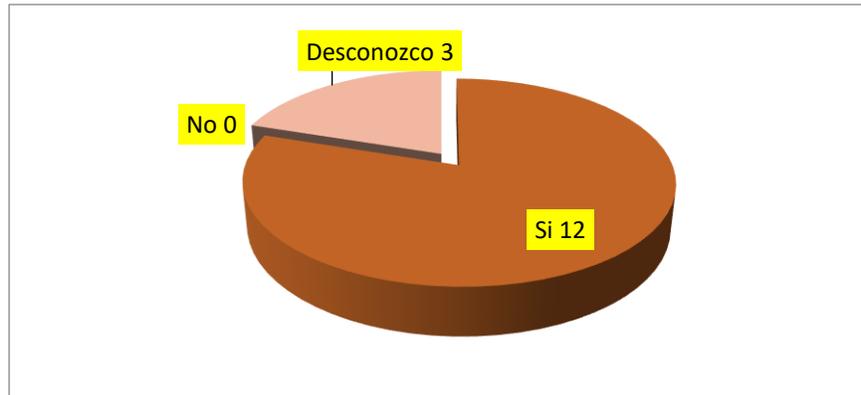
Gráfico 10 ¿Ha participado en los programas de capacitación ofrecidos por RR.HH?



Fuente: Elaboración propia

Los resultados indican que “muy de vez en cuando” los colaboradores participan de las propuestas de capacitación ofrecidos por el área, 8 de cada 15 y “siempre” participan 6 de cada 15 encuestados

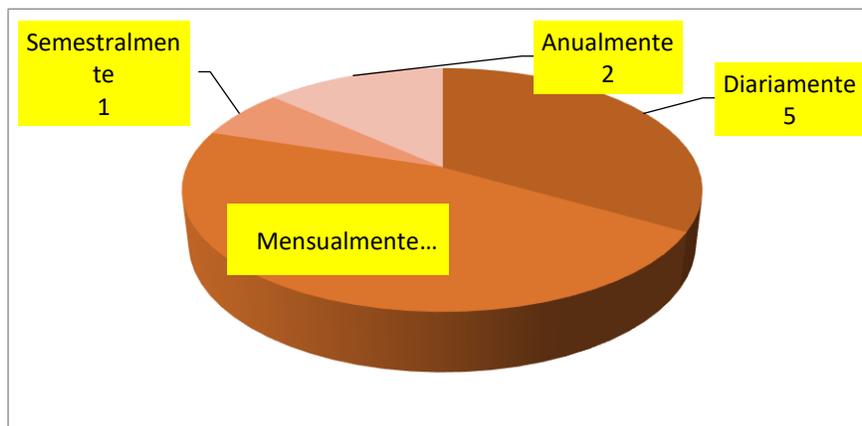
Gráfico 11 ¿Existen programas de evaluación del desempeño?



Fuente: Elaboración propia

En su mayoría contestaron a que si existe un programa de evaluación del desempeño en sus empresas. 12 de los 15 encuestados. Sólo 3 han contestado que desconocen.

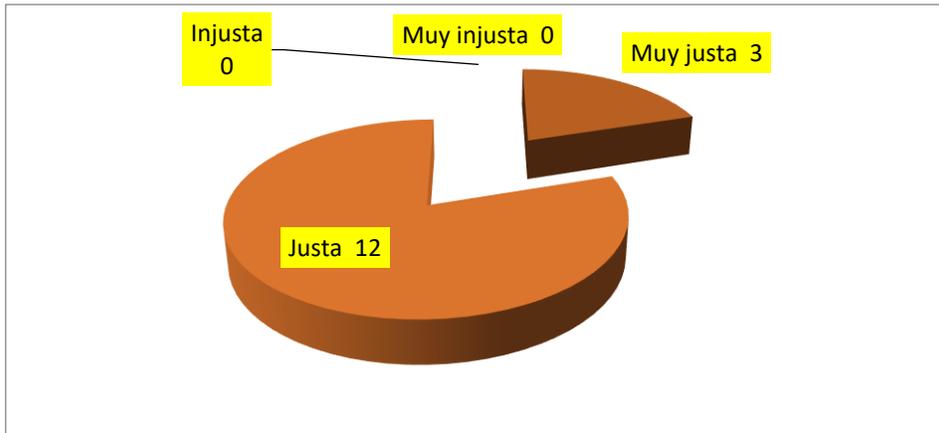
Gráfico 12 ¿Cada cuánto evalúan tu desempeño?



Fuente: Elaboración propia

Mensualmente es la opción más votada en los encuestados. 7 han manifestado que mensualmente. Y 5 de ellos “diariamente”. Los demás resultados se destruyen entre 2 “anualmente y 1 “semestralmente”.

Gráfico 13 ¿Consideras que la evaluación del desempeño es justa?

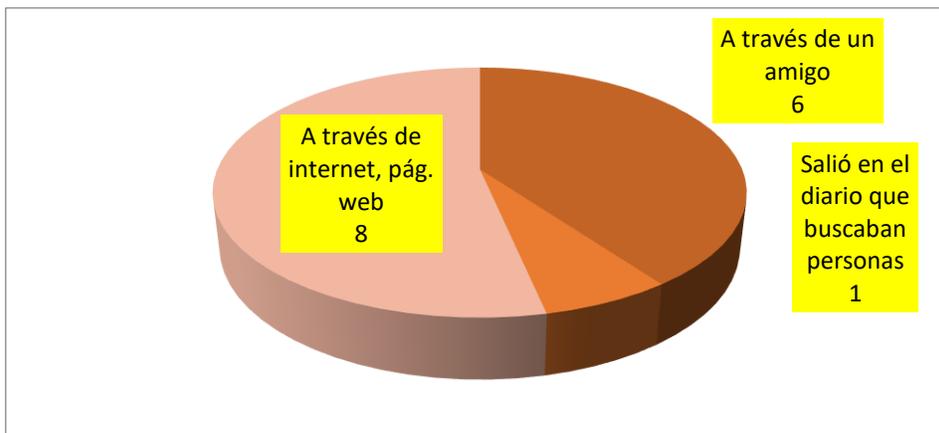


Fuente: Elaboración propia

Mayoritariamente consideran “justa” a la evaluación del desempeño. 12 de 15 encuestados. Y “muy justa” 3 de 15. Esto nos confirma que los procesos de evaluación del desempeño es una de las funciones principales que debe ejercer el área de personas.

Procesos de atraer personas:

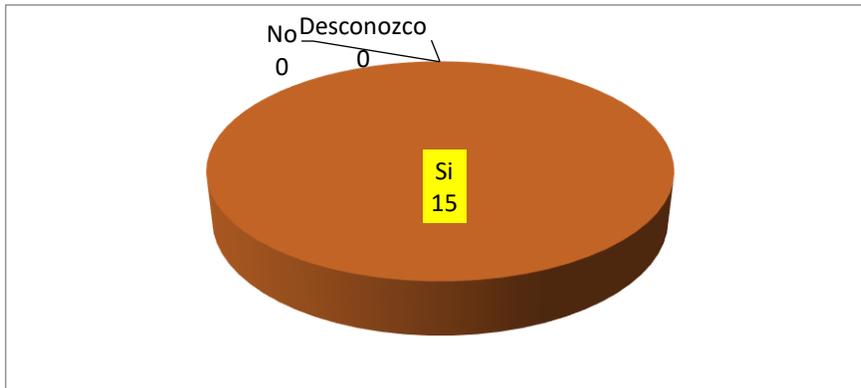
Gráfico 14 ¿Cómo entró a trabajar en la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Las referencias personales y las redes sociales son las opciones más valorados y usadas por los encuestados. Lo que confirma que la tendencia al reclutamiento 2.0 es una opción muy válida en estos tiempos. Ocho colaboradores se incorporación gracias a la tecnología.

Gráfico 15 ¿Te hicieron algunas pruebas antes de ingresar?



Fuente: Elaboración propia

Sin lugar a dudas la selección de personas es una función principal de las empresas, porque la totalidad de los encuestados contestaron que hicieron pruebas antes de ingresar.

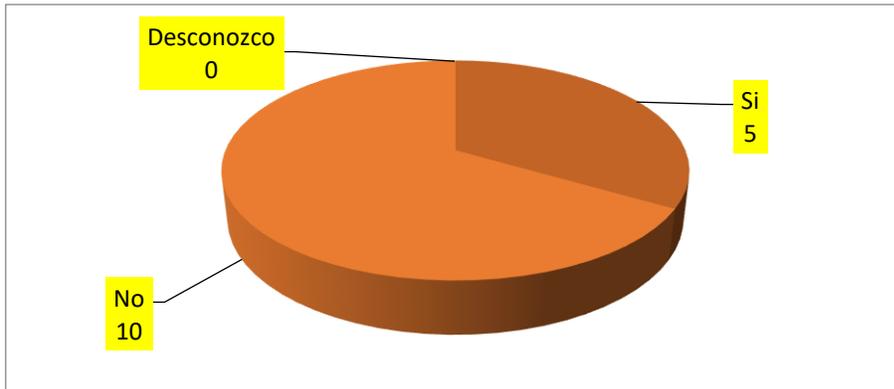
Gráfico 16 ¿Te evaluaron sobre conocimientos específicos antes de entrar a trabajar?



Fuente: Elaboración propia

13 de ellos contestaron que si fueron evaluados con conocimientos específicos del área al cual se postulaban y solo 2 de ellos “no”.

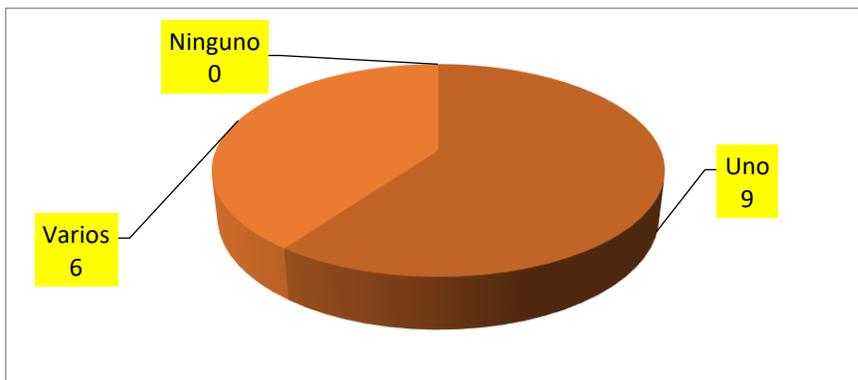
Gráfico 17 ¿Te administraron test psicológicos antes de entrar a trabajar?



Fuente: Elaboración propia

10 contestaron que “no” realizaron test psicológico, 5 de ellos “si”. La opción de administrar test psicológicos como parte del proceso de selección es una tendencia a ser cada vez menor.

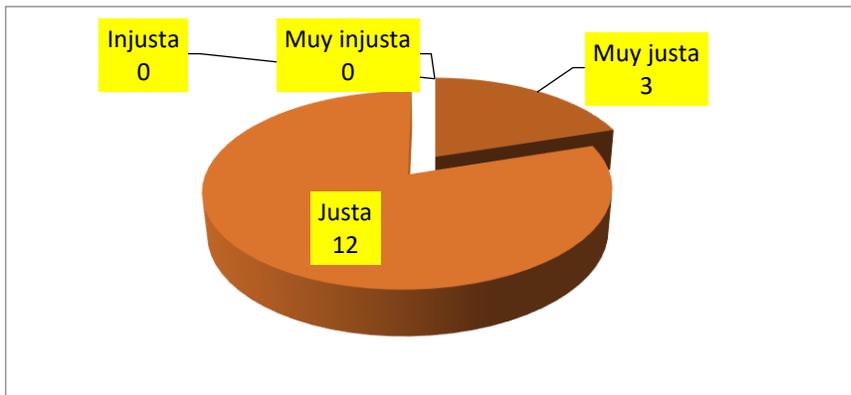
Gráfico 18 ¿Cuántas entrevistas tuviste antes de entrar a trabajar?



Fuente: Elaboración propia

La técnica de entrevista de selección es la más utilizada porque 9 de ellos si pasaron por una entrevista y 6 de ellos por varias entrevistas antes de ingresar.

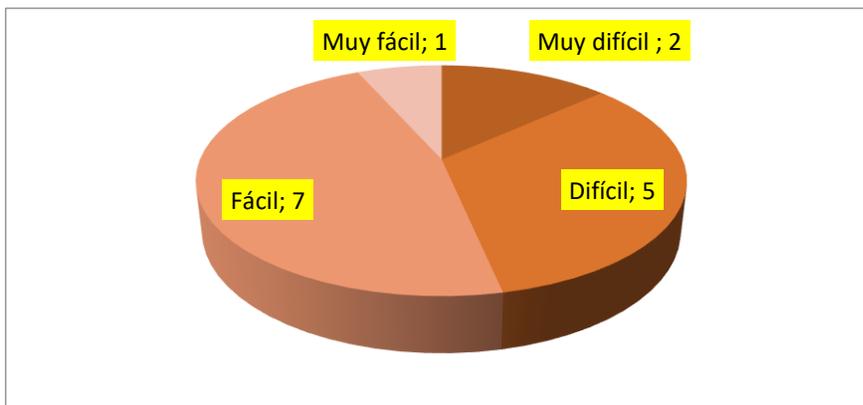
Gráfico 19 ¿Consideras que la selección fue justa?



Fuente: Elaboración propia

Los encuestados consideran a la selección de personas como “justa” con 12 personas y “muy justa” con 3 personas.

Gráfico 20 ¿Consideras que fue difícil o fácil ingresar a la empresa?



Fuente: Elaboración propia

5 han manifestado que fue difícil, 7 que fue “fácil”, 2 que fue “muy difícil” y 1 “muy fácil”. Esto nos lleva a pensar que las personas ya se encuentran familiarizadas con los procesos de selección de personas y hace que sea más “fácil” dicho proceso.

CONCLUSIONES

En el país existen muchas empresas de distintos rubros, tomamos en consideración algunas para saber que funciones realiza el área de RR.HH. en estas organizaciones. Nuestra muestra está incluida de 5 empresas de distintos rubros. La encuesta fue realizada a empleados seleccionados al azar de dichas empresas, con un total de 15 colaboradores.

En casi el 70%, (10 de 15) de las empresas existen políticas de recursos humanos, este número puede aumentar considerablemente ya que el otro porcentaje corresponde a personas que desconocen si estas políticas están presentes en su empresa. Son muy aplicadas dichas políticas, aunque algunos también desconocen su aplicación.

Estructuralmente la posición del área de RR.HH. depende del tipo de empresa, en un gran número está ubicada en la parte superior de los niveles jerárquicos ya sea a nivel gerencial o departamental y en un porcentaje bajo o casi nulo lo encontramos en un nivel operativo. Se encargan de distintas funciones, la mayor parte realizan la función de Pago de salarios como también la de Reclutamiento y Selección, quedando con un bajo porcentaje la función de Capacitación y Desarrollo del personal pero que también es una función de dicha área. Los empleados consideran confiable a esta área.

La mayor parte de estas organizaciones valoran los logros y el buen desempeño de sus empleados brindándoles reconocimientos monetarios cuando logran alcanzar metas establecidas o colaboran con el crecimiento general de la empresa a la cual pertenecen. Los empleados califican que gozan de un buen ambiente laboral.

Estos tipos de empresa brindan capacitación a su personal muy de vez en cuando, pero cuando son realizadas gran parte de los empleados asisten ya que influye en su formación personal como laboral. Para que una empresa conozca su progreso, dentro de ellas existe una evaluación de desempeño que en su mayoría lo realiza de forma diaria o mensualmente.

Para formar parte de estas empresas los empleados contactaron con ellas a través de publicaciones o anuncios en la web o por medio de un amigo. Antes de ingresar y formar parte de la organización siempre realizan entrevistas y pruebas de conocimientos en diversos

ámbitos para conocer en qué área será de mayor utilidad para la empresa. Y en un gran número consideran que no tuvieron complicaciones al momento de ser evaluados para finalmente formar parte de la organización.

Podemos decir que para las empresas investigadas es de suma importancia contar con esta área dentro de su estructura organizacional ya que por las funciones que realiza ayuda de gran manera al desarrollo y estabilización de la organización; es decir, consideramos como un pilar porque es el área encargada de reclutar, capacitar y motivar al personal como también premiarlos por buenas funciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alles, Martha; (2013); Selección por Competencia. Buenos Aires, Argentina. Editorial Granica S.A.

Alles, Martha; (2016); Construyendo Talento. Programas de Desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad de las organizaciones. Buenos Aires, Argentina. Editorial Granica S.A.

Alles, Martha; (2005); Desempeño por competencia. Evaluación 360° Buenos Aires, Argentina. Editorial Granica S.A.

Chiavenato, I (2001); Administración, Teoría y Proceso, México. Editorial Mc Graw Hill

Chiavenato, I (2000); Administración de Recursos Humanos, México Editorial Mc Graw Hill

Chiavenato, I (2001); Comportamiento Organizacional, México Editorial Mc Graw Hill

Dolan, Simón, L., Valle Cabrera, R, Jackson, S., Schuler Randall, S. (2001); La Gestión de los Recursos Humanos. Cómo atraer, retener, desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación. España. Editorial Mc Graw Hill

Newstrom, John W.; Davis Keith (1991); Comportamiento humano en el trabajo, México Editorial Mc Graw Hill

Sánchez Gómez, Roberto (2014); Gestión y psicología en empresas y organizaciones. Libros profesionales de Empresa. Madrid. Editorial ESIC.

Werther, W; Davis, K. (2008) Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas. México Mc- Graw Hill.