

**Servicios brindados por el Departamento de Personas en cuatro empresas de Gran
Asunción**

Services provided by the Personnel Department in four companies in Greater Asunción

Henri Pitaud¹

José Cassanello²

Óscar González³

Alejandro Martínez.⁴

Sandra Pertile⁵

Artículo Recibido: 25/05/2017

Aceptado para Publicación: 05/07/2017

Resumen: Esta investigación es un estudio realizado en el marco del área de Gestión del Talento Humano, donde se pretende investigar que funciones o servicios brindan las áreas de gestión de personas en ciertas empresas situadas en gran 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 cuatro (4) representantes máximos de los departamentos de gestión de personas de cuatro (4) empresas de gran de Asunción, Paraguay, de ventas comerciales; con un muestreo No probabilístico, dirigido e intencional de cuatro (4) encargados del área de personas, a los cuales se le aplico un cuestionario con veinte (20) preguntas cerradas acerca de la posición jerárquica del área y los servicios que ofrece. Las conclusiones más resaltantes apuntan a que el área de personas no se encuentra aún en un nivel estratégico y que mayormente sus funciones se centran en la búsqueda, selección y contratación de personas para incorporar a la organización, seguido de ofrecer un buen clima de trabajo y evaluar y medir el desempeño de los colaboradores.

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

Abstract: This research is a study carried out within the framework of the area of Human Talent Management, where it is tried to investigate that functions or services offer the areas of management of people in certain companies located in great Asunción, Paraguay. The work methodology consists of a quantitative approach of the data, with a non-experimental cross-sectional design and descriptive scope. The sample is composed of four (4) representatives

¹ Alumno de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Americana, Asunción – Paraguay, Email: hpitaud@gmail.com

² Alumno de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Americana, Asunción – Paraguay, Email: jose_rafar@hotmail.com

³ Alumno de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Americana, Asunción – Paraguay, Email: betogonza97@gmail.com

⁴ Alumno de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Americana, Asunción – Paraguay, Email: ale_mado95@hotmail.com

⁵ Docente de la Carrera de Administración de Empresas de la Universidad Americana, Asunción – Paraguay, Email: sparanda12@hotmail.com

maximum levels of the personnel management departments of four (4) large companies from Asunción, Paraguay, from commercial sales; with a non-probabilistic, directed and intentional sampling of four (4) responsible for the area of persons, a questionnaire was applied with twenty (20) closed questions about the area's hierarchical position and the services it offers. The most striking conclusions are that the area of people is not yet at a strategic level and that mostly its functions are focused on the search, selection and recruitment of people to incorporate into the organization, followed by offering a good working climate and evaluating and measuring the performance of employees.

Key Words: People Management - Human Resources - Organizations - Human Talent

INTRODUCCION

Los departamentos de personas desempeñan una función fundamental en el proceso de asegurar el éxito de cualquier organización, es por ello que en el siguiente trabajo se hablará sobre “Los servicios que brinda el departamento de Personas en cuatro empresas de Gran Asunción”. Si bien, existen algunos trabajos previos enfocados a dicha área dentro de una organización, mediante esté, se pretende conocer la percepción que tienen los jefes del área de personas sobre los servicios que brindan a sus colaboradores, como los capacitan y apoyan.

En la vida de las empresas, la calidad del departamento de Personas, juega un papel muy importante. Dicho departamento tiene a su cargo el reclutamiento y selección, contratación, capacitación y la gestión de las personas durante su permanencia en la empresa. Estas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto junto a los directivos de la organización.

La transición de los conceptos del área de personas han sufrido modificaciones con el transcurrir del tiempo, pero su objetivo principal sigue siendo ayudar a las personas y a las organizaciones a lograr sus metas (Werther & Davis, 2008), y esto logra a través de como atrae, desarrolla y retiene a sus colaboradores en la organización.

Atraer personas a la organización

En el mundo competitivo que vivimos, las empresas con éxitos han comprendido la importancia de atraer y contratar a personas capacitadas y capaces para que la organización pueda sobrevivir y crecer. Dentro de este escenario se tiene en cuenta todos los procesos de ingreso del

talento a la empresa, comenzando por el reclutamiento, la selección, e inducción final a la empresa. (Alles, 2016)

Desarrollar personas en la organización

Una de las funciones del área de RRHH es la de desarrollo y capacitación de recursos humanos. *“El Desarrollo de recursos humanos se refiere a la formación que recibe una persona para el crecimiento profesional”* (Barcelo, 2017) para ser efectivos como también aumentar su efectividad. Esto se logra mediante la creación de planes de formación, estudiar el potencial de los trabajadores, evaluar la motivación de los mismos, controlar el desempeño de las tareas, incentivar la participación y estudiar el absentismo y sus causas.

Retener a las personas en la organización

Uno de los mayores desafíos de Recursos Humanos de las compañías hoy en día es la retención de los empleados. No es bueno que las organizaciones mantengan empleados insatisfechos, de esa manera es difícil poder cumplir con la verdadera naturaleza de la visión y misión de la organización. Esto se logra solamente mediante empleados eficientes, productivos y orientados al cliente, y por lo contrario, la insatisfacción de los empleados impacta directamente en los resultados operativos. (Werther & Davis, 2008)

Esta retención se puede lograr si la empresa consigue desarrollar un sentimiento fuerte de compromiso del personal, que puede ser logrado llevando a cabo por medio de las siguientes medidas:

- 1. Cuidar la compensación emocional:** Esto va más allá del sueldo, se podría definir como el sentimiento de reconocimiento que se otorga al empleado.
- 2. Premiar el rendimiento:** Vincular un alto nivel de rendimiento a una medida de compensación o beneficios es otro aspecto clave para reforzar el compromiso del empleado.
- 3. Asegurar las necesidades básicas:** Como las coberturas médicas para él y los miembros de su familia o los seguros de vida.
- 4. Facilitar el día a día del empleado:** Ofrecer facilidades a los empleados en su labor diaria. Otra herramienta de esta estrategia es la retribución flexible.

- 5. Preparar el futuro:** Permitir al empleado planes de pensiones, de ahorro y de jubilación a futuro como así también proponerle invertir en el patrimonio de la empresa.

Chiavenato (2009) plantea que el capital financiero de una empresa es indispensable para que ella funcione, pero que la incapacidad de una empresa para reclutar y retener a los mejores talentos humanos es lo que constituye la clave principal de éxito de las organizaciones.

Debido a todo lo expuesto con anterioridad surge la pregunta central de investigación: ¿Cuáles son servicios del departamento de Personas a sus colaboradores, en cuatro (4) empresas de Gran Asunción, año 2017?

Las funciones o servicios del área de personas en las organizaciones pueden no estar organizadas de forma específica, como ocurre con las pequeñas empresas, pero a medida que van creciendo como tal se vuelve necesario estructurarla de manera que añada valor a las acciones de la organización. El área ha ido adquiriendo cada vez más relevancia con el paso del tiempo, pasando de una mera función administrativa dependiente del área administrativa, a ser un área con autonomía propia dependiendo de la alta dirección (Ariza Montes, Morales Gutierrez, & Morales Fernández, 2005)

Vemos la necesidad de realizar esta investigación porque con ella aprendemos a vincular lo que dicen los teóricos como el tema y ver como es aplicada en la práctica en las organizaciones investigadas

Es de suma importancia tener en cuenta que todas aquellas personas, ya sea estudiante o persona común, que quiera saber más sobre temas relacionados al área de Gestión del Talento Humano, podrá utilizar esta investigación como material de estudio o simplemente como información para aumentar el conocimiento.

De esta manera, esta investigación tendrá un gran impacto en la comunidad academia, y en la sociedad, gracias a la información que expuesta en el trabajo.

Objetivos: Esta investigación tiene como objetivo general describir los servicios del departamento de Personas en cuatro empresas de Gran Asunción, en el año 2017 y se plantea como objetivos específicos, el identificar qué acciones realiza el departamento de Personas para atraer e incorporar

talentos humanos a la empresa. Exponer que acciones realiza el departamento de Personas para desarrollar y capacitar a los talentos humanos de la empresa y explicar que acciones realiza para retener a los talentos humanos de la empresa.

METODOLOGÍA

En este trabajo se realizó una investigación sobre los servicios del departamento de personas, específicamente dentro de cuatro (4) empresas del rubro de ventas comerciales ubicadas en la Gran Asunción.

El enfoque es cuantitativo, de diseño No experimental debido a que no se manipularon las variables y de corte transversal porque se realizó en un periodo de tiempo establecido, correspondiente al mes de mayo. Su alcance es descriptivo, porque no se pretende buscar las causas sino describir el fenómeno investigado.

Procedimiento de recolección de datos: Se aplicó la encuesta a cuatro representantes responsables del área de personas de las respectivas empresas investigadas. El instrumento consistió en 20 preguntas de respuestas cerradas las cuales fueron procesadas a través de tabulaciones para su presentación. Cuatro representantes máximos del área de Personas de cuatro empresas cuyas sedes centrales están ubicadas en el gran Asunción, las cuales se describen a continuación:

IRBEJO:

Empresa que proporciona productos efectivos e integrales de publicidad y marketing que sumen valor y generen construcción de marca, a través de grandes impactos emocionales al consumidor; creando así, experiencias vivenciales que permitan alcanzar fidelidad y lealtad hacia las marcas, y contribuyendo con el desarrollo y crecimiento comercial de nuestros clientes.

ACHON:

Empresa nacional de fabricación de amueblamiento para hogares, oficinas, etc.

OPTICA LUJAN:

Empresa óptica líder en cumplimiento, elaboración y comercialización de productos ópticos de calidad

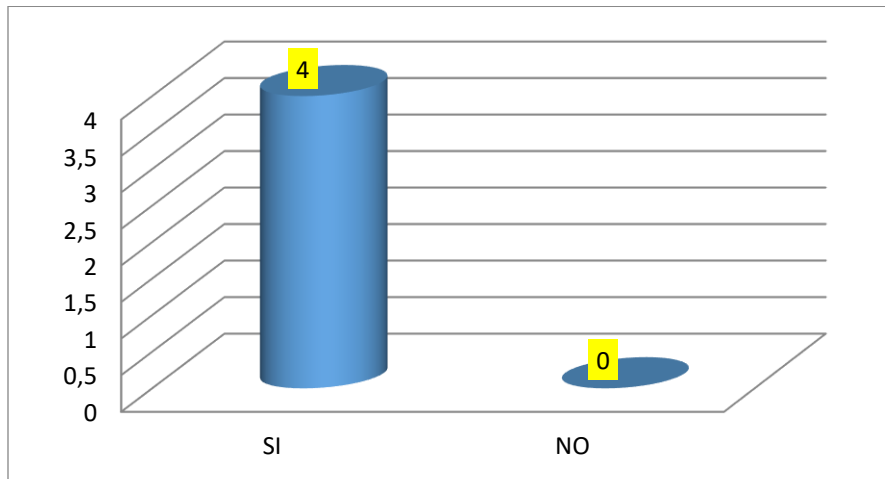
WIN TO WIN SERVICE:

Empresa de servicios orientada a satisfacer las necesidades empresariales estratégicas para impulsar su gestión comercial y consolidar sus productos en el mercado local.

Todas estas empresas se ubican en la denominada Área Metropolitana de Asunción o Gran Asunción, conformada junto con las ciudades de su periferia como ser Luque, Fernando de la Mora, San Lorenzo, Lambaré, Mariano Roque Alonso, Ñemby, Capiatá, Limpio, San Antonio, Villa Elisa, Itauguá, e Ypacaraí todos ellos parte del Departamento Central.

RESULTADOS

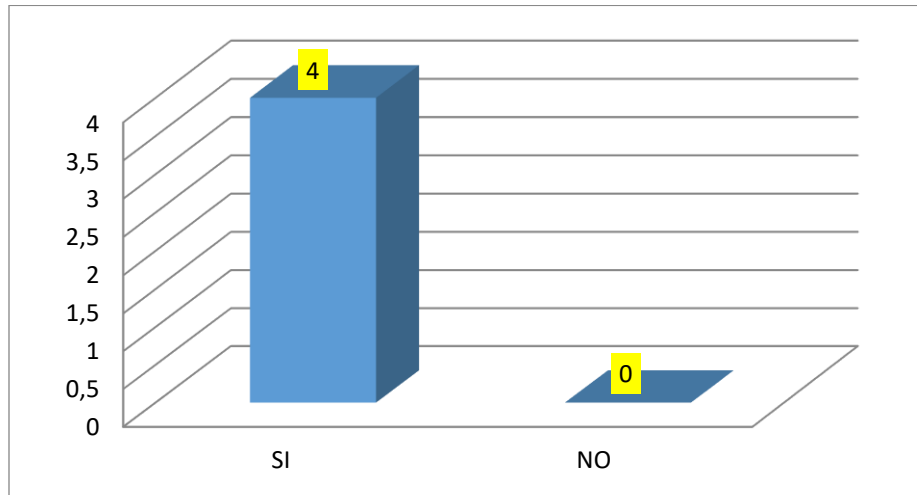
Gráfico 1 ¿Existen políticas escritas de recursos humanos en la empresa?



Fuente: Elaboración propia

El total de los representantes encuestados respondieron que “si” existen políticas de recursos humanos en sus empresas. Lo que nos dice que estas empresas consideran de importancia la relación que puedan tener entre sus colaboradores y las buenas prácticas en las empresas.

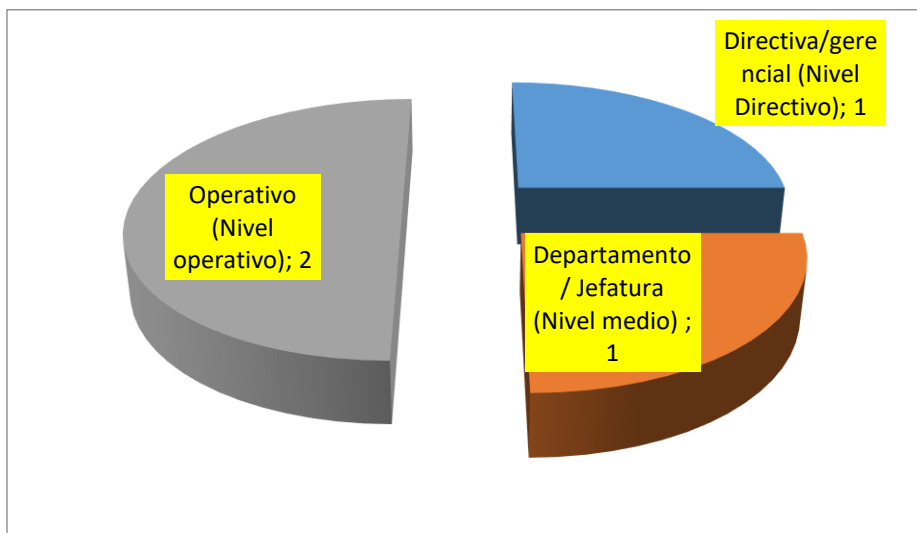
Gráfico 2 ;Se aplican dichas políticas de RH?



Fuente: Elaboración propia

El total de los representantes encuestados respondieron que “si” se aplican dichas políticas de recursos humanos en sus empresas. Esto nos revela que toda política de recursos humanos debe ser aplicada para que exista coherencia entre las documentaciones y la práctica diaria.

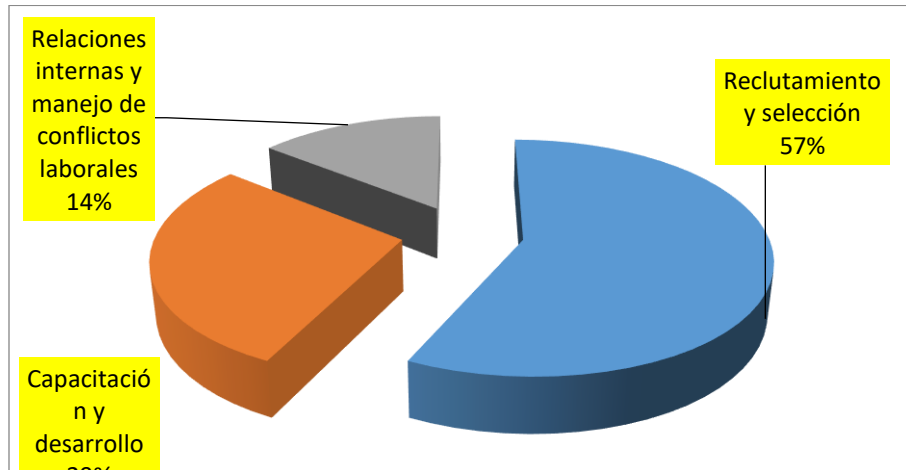
Gráfico 3 ;Cuál es la posición en la estructura organizacional del área de recursos humanos?



Fuente: Elaboración propia

El 50% de los encuestados (2) manifiestan que el área de personas se encuentra en una posición operativa, lo cual significaría que depende del área administrativa. Llamativamente estas empresas no han ubicado al área de personas como un área estratégica dentro de la empresa.

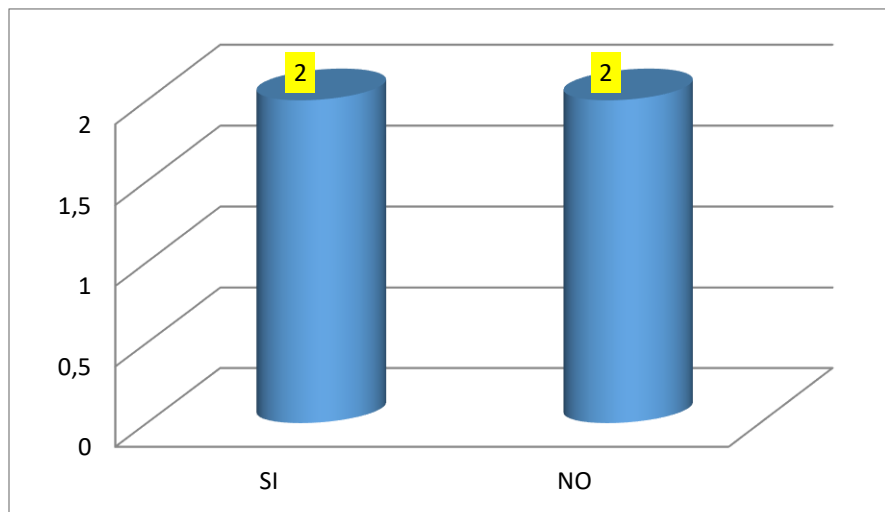
Gráfico 4 ¿Cuáles son las funciones específicas del área de RH?



Fuente: Elaboración propia

Entre las funciones que realiza el área de personas, se encuentra con mayor puntaje “Reclutamiento y selección” con el 57% de respuestas, seguidas de “capacitación y desarrollo” con el 29% y “Relaciones internas y manejo de conflictos” el 14%. Sigue siendo una de las funciones principales del área de personas, lo relacionado a la búsqueda, selección y contratación de personas para incorporar a la organización.

Gráfico 5 ¿El área de RRHH es el encargado de pagar salarios y beneficios?

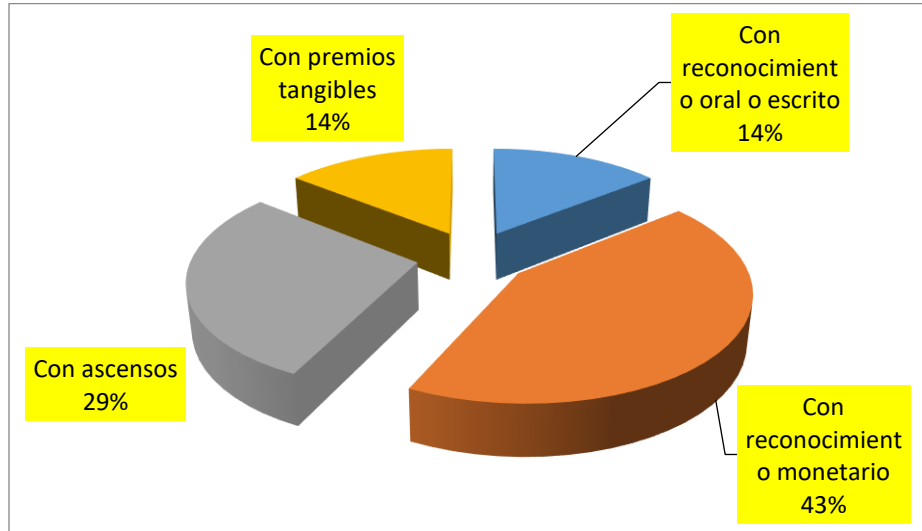


Fuente: Elaboración propia

Dos (2) empresas contestaron que el área de recursos humanos se encarga de pagar salarios y beneficios y dos (2) que “no”. Esto podría deberse a aquellas empresas donde el posicionamiento gerencial del área se encuentren a un medio superior, están en condiciones de asumir la

responsabilidad de pagar salarios y beneficios y aquellas que se encuentran en un nivel operativo no.

Gráfico 6 ¿Cómo valoran los logros y buen desempeño del personal?



Fuente: Elaboración propia

El “reconocimiento monetarios” es en el 43% de los casos la mayor forma de valorar el desempeño personal. Seguido por “ascensos” con el 29% y “premios tangibles” y reconocimiento oral escrito” con el 14%. Esto confirma la teoría que establece que una de las mejores formas de retener a los colaboradores en una empresa es ofreciendo reconocimientos justos por la labor realizada.

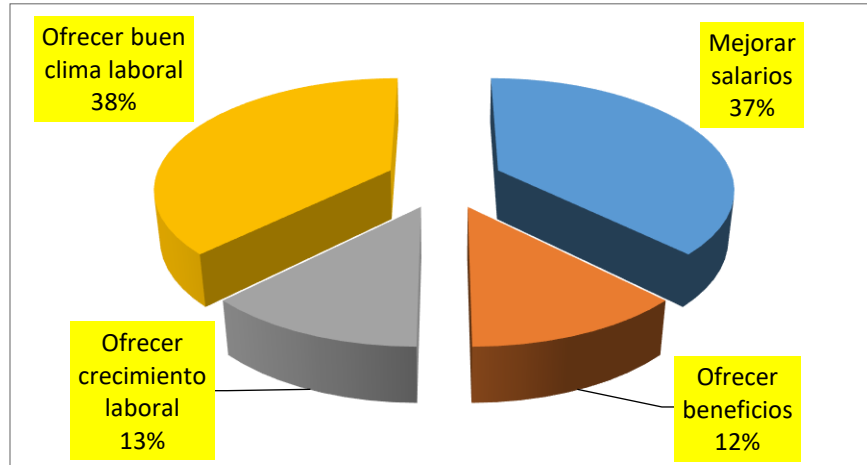
Gráfico 7 ¿Cómo calificarías el clima de trabajo en la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Tres (3) encuestados contestaron que el clima de trabajo en sus empresas es “muy bueno” y uno (1) de ellos que es “Bueno”. Es responsabilidad del área de personas fomentar un clima de trabajo que favorezca el desarrollo y el desempeño óptimo de todas las personas dentro de empresa.

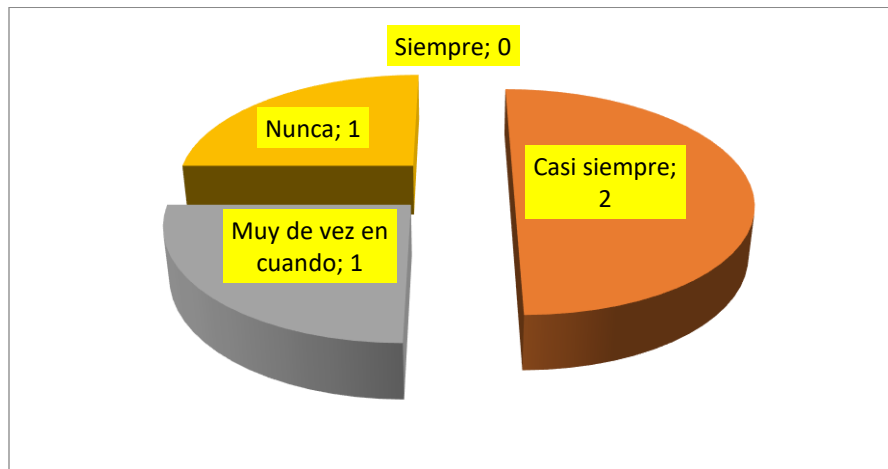
Gráfico 8 ¿Qué realiza la empresa para retener a sus empleados?



Fuente: Elaboración propia

“Mejorar salarios” y “ofrecer un buen clima laboral” constituye la mejor forma de retener a los empleados, con el 37% y el 38% respectivamente. Seguido de ofrecer “crecimiento laboral” (13%) y “ofrecer beneficios (12%). Esto confirma lo que las teorías plantean como forma ideal de retener a los colaboradores en una organización; con buenas y justas compensaciones y ofreciendo un buen clima de trabajo dentro de la empresa.

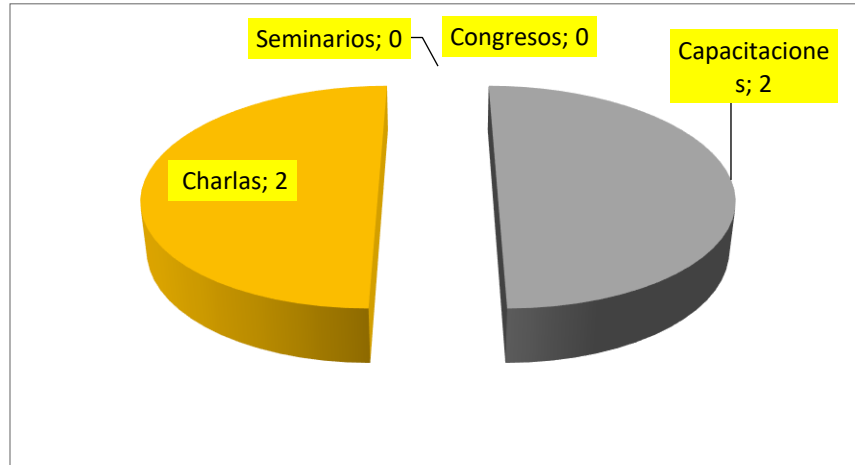
Gráfico 9 ¿El área de RR.HH. ofrece programas o cursos de capacitación?



Fuente: Elaboración propia

Dos (2) contestaron que “casi siempre” y “muy de vez en cuando” y “nunca” uno (1) cada uno. Capacitación debería ser una de las principales funciones del área de personas como parte de sus objetivos específicos, lo cual no se ve reflejada en los resultados de esta gráfico.

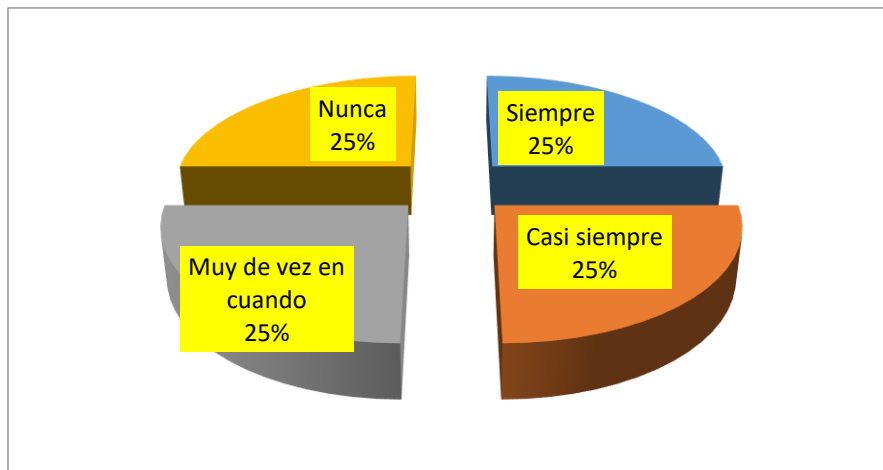
Gráfico 10 ¿Qué programas o cursos ofrece la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Dos (2) empresas contestaron que “capacitaciones y dos (2) “charlas” como parte de programas de curso ofrecido en las empresas.

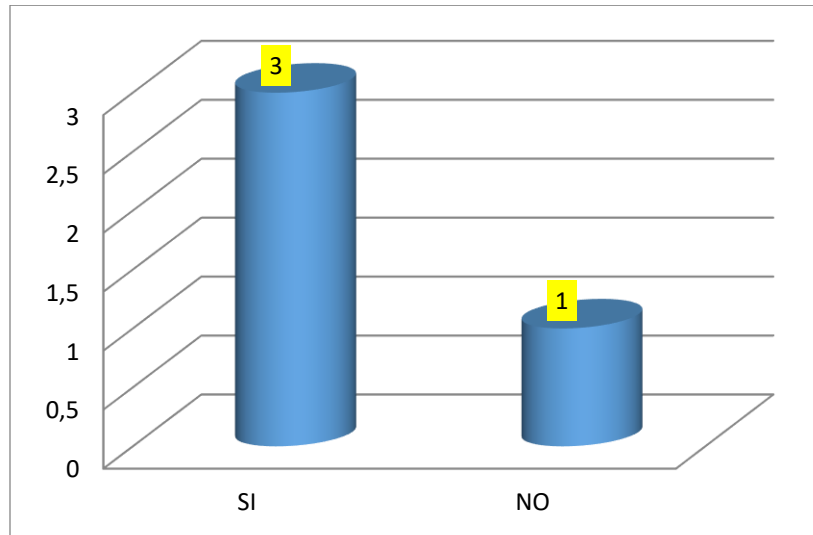
Gráfico 11 ¿Hay participación activa de los empleados en los programas de capacitación ofrecidos por RH?



Fuente: Elaboración propia

Las respuestas fueron parejas, pues cada uno de los encuestados contestó una de las opciones. Ofrecidas. Lo que tal vez refleje que los colaboradores no sienten a las capacitaciones como parte importante de su formación dentro de la empresa.

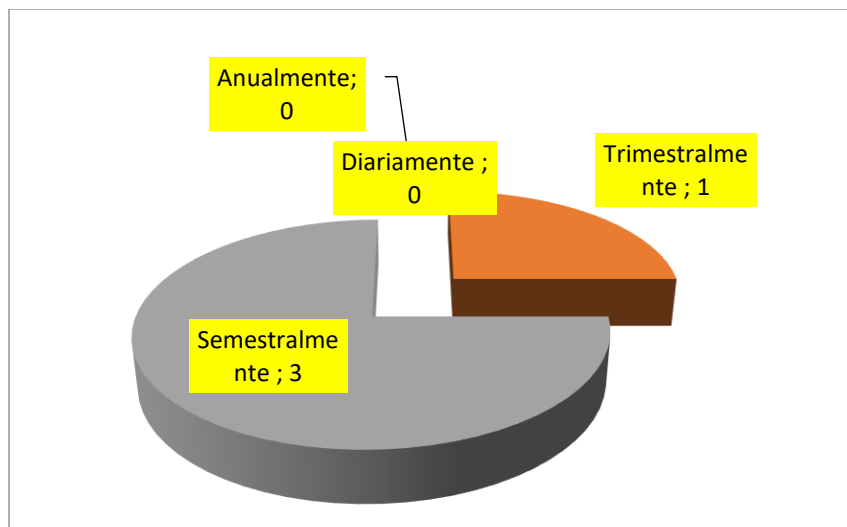
Gráfico 12 ¿Existen programas de evaluación del desempeño aplicados en la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Tres (3) empresas manifiestan aplicar programas de evaluación del desempeño en sus empresas y uno (1) “NO”. Esto nos revela que medir el desempeño de los colaboradores es una función importante del área de personas y que tal vez a esa empresa que no aplica, lo tenga que hacer en un corto tiempo.

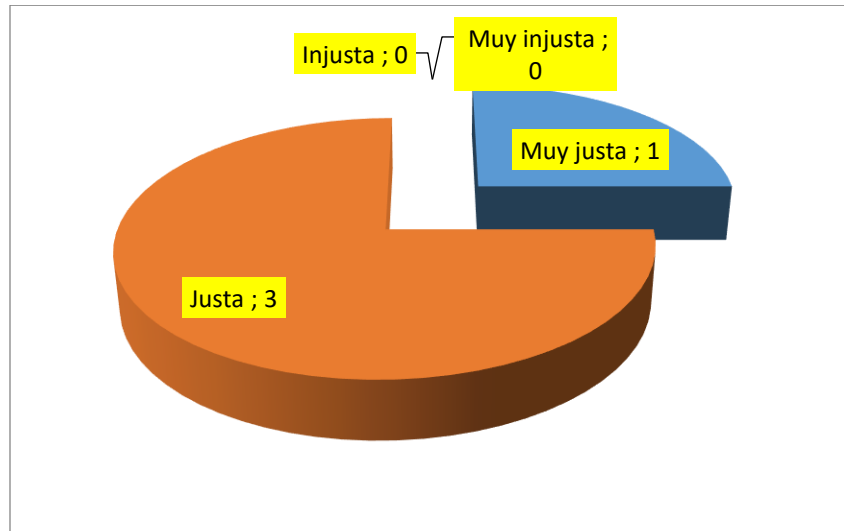
Gráfico 13 ¿Cada cuánto evalúan el desempeño?



Fuente: Elaboración propia

La evaluación del desempeño se realiza en la mayoría de las empresas, tres (3) de forma semestral y uno (1) de forma trimestral. Aplicar semestralmente la evaluación es según lo estudiado un tiempo adecuado para medir y observar cambios en el aprendizaje de los colaboradores.

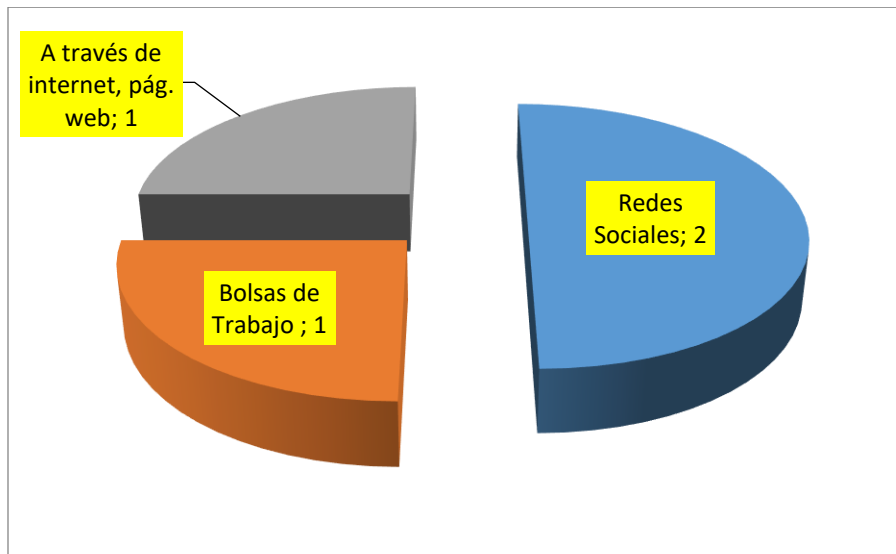
Gráfico 14 ¿Consideras que la evaluación del desempeño en la empresa es justa?



Fuente: Elaboración propia

Tres (3) de los encuestados manifiestan que la evaluación del desempeño es “justa” y uno (1) “muy justa”. Confirma la importancia de los programas de evaluación y medición del desempeño.

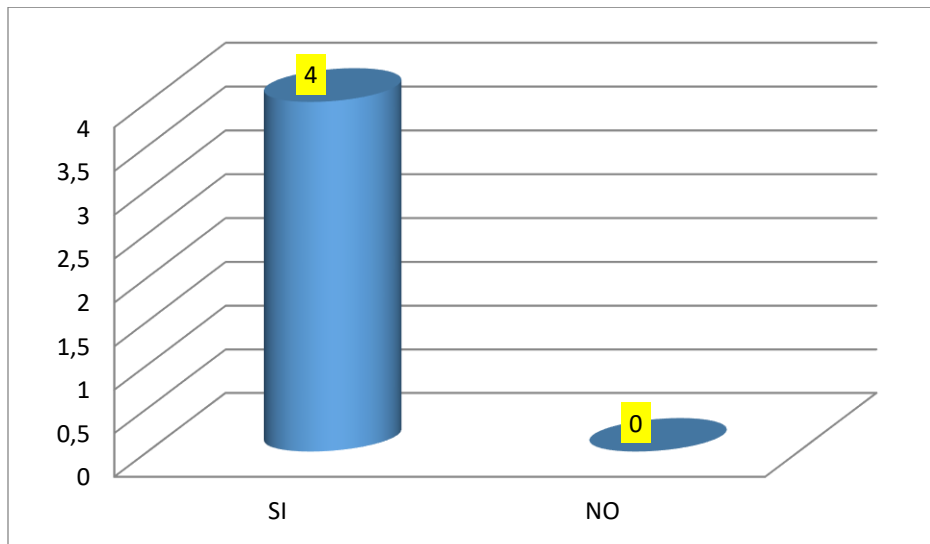
Gráfico 15 ¿Cuál es el método utilizado para atraer personas a trabajar en la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Las redes sociales constituyen el método más usado para buscar y atraer candidatos, dos (2) contestaron de esa manera, el resto “a través de pág., web”, uno (1) y “bolsa de trabajo” uno (1)

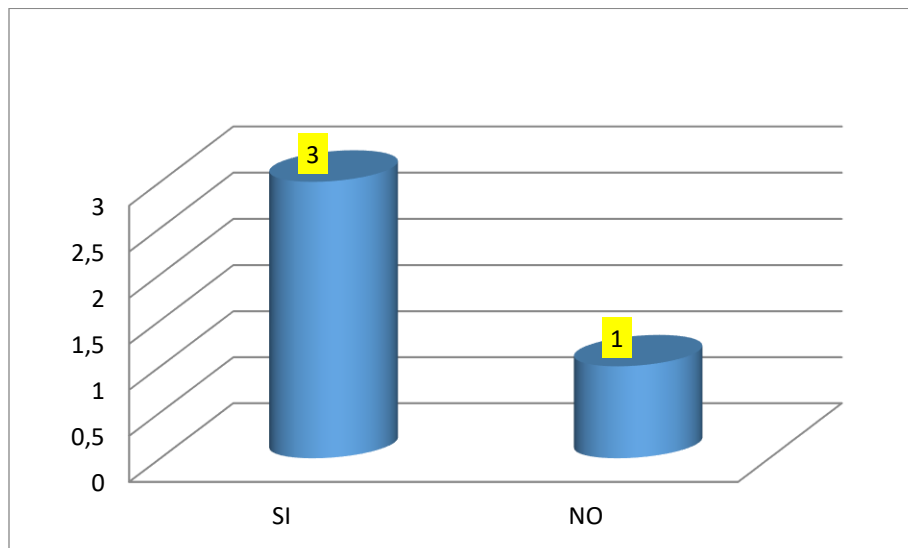
Gráfico 16 ¿Se realizan pruebas para el ingreso a la empresa?



Fuente: Elaboración propia

La totalidad (4) de los encuestados contestaron que “si” se realizan pruebas antes de ingresar a la empresa.

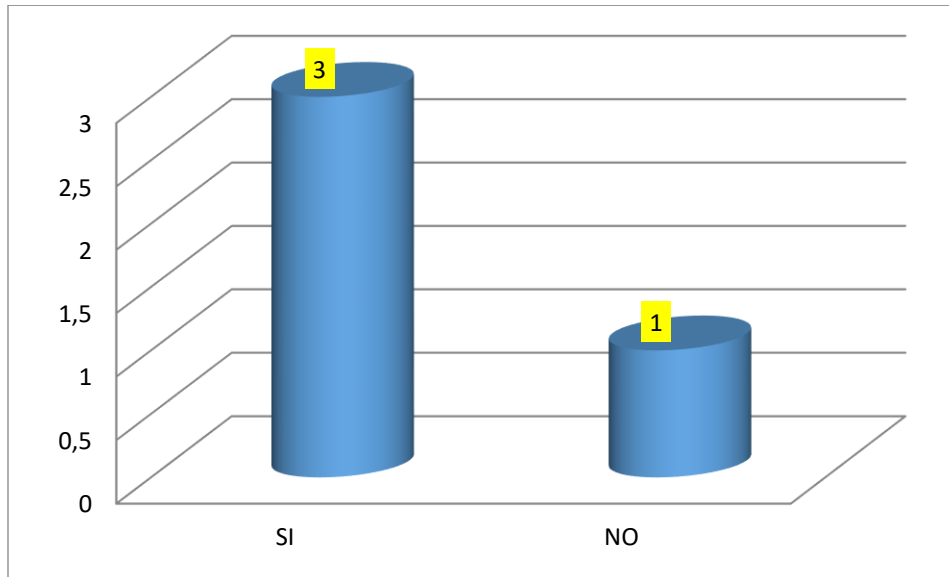
Gráfico 17 ¿Se evalúa sobre conocimientos específicos antes de entrar a trabajar en la empresa?



Fuente: Elaboración propia

Tres (3) contestaron que se evalúa conocimientos específicos y uno que “No” se avalúan. Dentro del marco de selección, evaluar conocimientos específicos para esas empresas es un valor importante.

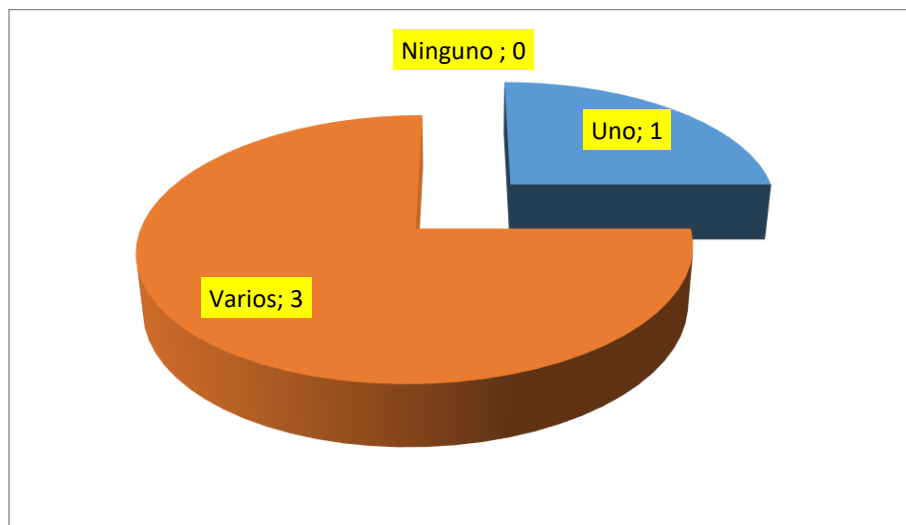
Gráfico 18 ¿Se realizan test psicológicos antes de incorporar a una persona?



Fuente: Elaboración propia

Tres (3) empresas realizan test psicológicos antes de incorporar a las personas y uno (1) “NO”. Se observa igualmente que los test psicológicos constituyen pruebas de selección útiles por eso su utilización frecuente.

Gráfico 19 ¿Cuántas entrevistas de selección se realizan antes de incorporar a una persona?

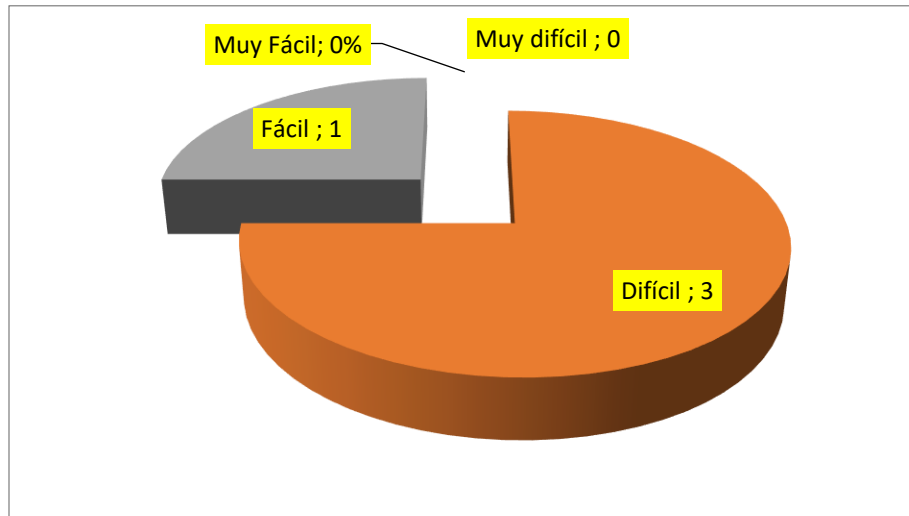


Fuente: Elaboración propia

Tres (3) empresas, realizan a los candidatos “varias” entrevistas y solo uno (1) “uno”, para la incorporación de las personas. La entrevista de evaluación, dentro del proceso de selección es muy

valorada por las empresas, tal como la muestra el grafico al demostrar que antes de incorporar al candidato realiza varias entrevistas de selección.

Gráfico 20 ¿Consideras que es difícil o fácil la incorporación de un nuevo personal a la empresa



Fuente: Elaboración propia

Tres (3) empresas manifiestan a la incorporación es “difícil” y uno (1) que es “fácil”. El proceso de seleccionar a los colaboradores a incorporarse a la organización es un proceso completo de varias instancias. Los encuestados manifestaron que dicho proceso es difícil, seguramente porque utilizan varias técnicas de incorporación.

CONCLUSIONES

Del siguiente trabajo podemos concluir que las áreas de Personas en las empresas encuestadas consideran tener un muy buen clima laboral. El 100% de los departamentos de RH cumplen la función de reclutamiento/selección como así también la de capacitación/desarrollo y el manejo de las relaciones internas y conflictos laborales. Pero que solo el 50% son los encargados de pagar los salarios/beneficios y el otro 50% no realiza dicha función. Esto nos indica que aún el área de personas no cumple ciertas funciones administrativas que constituyen pilares de la retención de personas.

También se identificó el medio más utilizado para atraer personas y es por medio las redes sociales y luego las bolsas de trabajo y a través de internet/pagina web, esto nos indica la importancia de las redes sociales para el reclutamiento de personas El 100% de las áreas de Personas de las empresas encuestadas realizan pruebas para el ingreso. El 75% evalúa sobre conocimientos específicos antes de entrar a trabajar y únicamente el 25% no realiza. De dichas empresas el 75% realiza varias encuestas y considera que es difícil incorporar nuevo personal y solo el 25% realiza nada más que 1 (una) entrevista y considera que es fácil incorporar nuevos empleados a la empresa. Con esto se responde el primer objetivo específico de atraer a las personas a la organización.

Para responder a nuestro segundo objetivo específico, encontramos que el 75% de las áreas de Personas poseen programas de evaluación de desempeño y el 25% no. Para desarrollar y capacitar a los empleados el 50% ofrece casi siempre programas/cursos de capacitación y el 25% muy de vez en cuando o nunca, de los cuales se resaltan los congresos y capacitaciones. Y en los cuales los empleados participan siempre, casi siempre, muy de vez en cuando y hasta a veces nunca en una proporción del 25%.

El 75% de las empresas por medio de las áreas de RRHH para retener a los empleados mejoran el salario del personal y ofrecen buen clima laboral y en un 25% ofrecen crecimiento laboral y otros beneficios no especificados. Las empresas encuestadas valoran los logros y buen desempeño del personal con reconocimientos escritos, monetario, ascensos y premios tangibles. Cabe mencionar en esta apartado que el sólo el 50% de ellos tienen como función el pago de salarios y beneficios, contestando de esta manera nuestro tercer objetivo específico.

La investigación también arroja datos interesantes y útiles para el conocimiento; el departamento de Personas en las 4 empresas respectivamente posee políticas de recursos humanos y en todas estas se aplican. La mitad de los encuestados, 50%, manifiestan que el área de personas se encuentra en un nivel Directivo y el 25% en un Nivel medio y el 25% restante en un nivel operativo. Tal vez esto constituya la justificativa de no incorporar las funciones administrativas de salario y beneficios para aquellas que no se encuentran en un nivel jerárquico superior.

Como conclusión general podemos decir que el área de Personas de cada una de las empresas investigadas, es sumamente importante para cada una de ellas. Ya que, tal cual habíamos desarrollado en clase, juegan un papel relevante en el momento de seleccionar personal, en la incentivación del personal y así como también en la evaluación de cada uno de los personales y en la intermediación ante problemas internos. De distintas maneras apoyan y brindan servicios a sus empleados. Evalúan el desempeño trimestralmente y semestralmente.

Al tener una posición jerárquica de Gerencia, RRHH otorga importancia al área que atrae, desarrolla y retiene a las personas en las organizaciones.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

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.

Ariza Montes, J. A., Morales Gutierrez, A. C., & Morales Fernández, E. (2005). *Dirección y Administración integrada de personas. Fundamentos, procesos y técnicas en prácticas.* Madrid: Mc Graw Hill.

Barcelo, J. C. (17 de mayo de 2017). *IMF Business School.* Obtenido de <http://www.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/juan-carlos-barcelo/>

Chiavenato, I. (2009); *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones.* Mc. Graw Hill.

Chiavenato, I. (2011); *Administración de Recursos Humanos.* Mc. Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009); *Gestión del Talento Humano* Mc. Graw Hill.

Werther, W. B., & Davis, k. (2008). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.