

El Departamento de Recursos Humanos, como eje transversal dentro de la empresa, para la toma de decisiones, en las zonas rurales: Análisis de la situación en el Cantón de Pococí.



Zoila Rosa Odio Ibarra¹

Resumen

Se realizó una evaluación sobre la función de los Departamentos de Recursos Humanos en 19 empresas, para medir la importancia de los mismos como eje transversal, para la toma de decisiones, en las zonas rurales, analizando la situación de las empresas en el Cantón de Pococí. Se entrevistó a 19 Gerentes o Encargados de Departamento RRHH y a 10 empleados de cada empresa. El Grado de satisfacción reportado por los empleados es mediano, lo cual contrastó con la opinión que los Gerentes manifestaron. Se plantean recomendaciones a partir de un análisis de los factores que podrían estar influyendo en los resultados.

Descriptorios

Recursos Humanos / Eje transversal / Toma de decisiones / Zonas rurales / Capacitación.

Abstract

An assessment was carried out in some companies located in the rural area of the Canton Pococi in order to measure the importance of the function of Human Resource departments as a transverse axis, in the decisions taking. The survey involved 19 companies with a total of 209 employees among managers and regular employees. The most frequent tool used by both employees and managers were direct interviews. The employees shown a middle degree of satisfaction which contrasted with a greater degree of satisfaction among the managers. Recommendations were suggested based on an analysis of the factors that could have influenced these results.

Key words

Human resources / Transverse axis / Decision making / Countryside / Qualification.

¹ Bachiller en Administración de Empresas con Énfasis en Recursos Humanos. Candidata a Maestría en Administración de Empresas, ULACIT. Correo electrónico: zodioi@yahoo.com

I. Introducción

Desde décadas atrás se ha visto al departamento de Recursos Humanos como un ente tramitador, en donde el trabajador se acerca para solicitar una explicación sobre un faltante de su salario, tramitar una incapacidad, quejarse de alguna persona, entre otras cosas.

Por otro lado, se ha visto al Departamento de Recursos Humanos como esa oficina donde el jefe de un departamento envía a un empleado para que se le llame la atención o se le despidan.

Los nuevos desafíos mundiales de la economía en general y de la Administración de recursos humanos, obliga al administrador de recursos humanos a revisar su estrategia operativa.

Ante tal situación los departamentos de Recursos Humanos han sufrido una transformación importante que ha permitido un cambio de imagen favorable, pero ¿están los departamentos de Recursos Humanos capacitados para establecer su importancia transversal dentro de la empresa?

A pesar de la influencia tecnológica que existe en toda empresa, siempre vamos a tener el recurso humano y el mismo debe contar con todos los instrumentos necesarios que les permitan lograr los objetivos y propósitos tanto como individuos como equipo de trabajo para la empresa.

Mediante esta investigación, se pretende establecer la importancia del Departamento de Recursos Humanos, no como departamento aislado, sino como eje transversal, para la toma de decisiones, en donde la empresa logre sus objetivos sin que con ello se vean opacados los objetivos de cada individuo que labora para ella.

El artículo científico que voy a desarrollar esta basado en una investigación acerca de cómo están conformados los departamentos de Recursos Humanos en las empresas de la zona del Cantón de Pococí.

El cantón de Pococí es una de las zonas mas activas de la zona atlántica, con almacenes, tiendas, cine, hoteles, restaurantes, compañías bananeras y mucho mas, el desarrollo comercial que está sufriendo Guápiles es importante, ya que también se considera una zona turística, se encuentra a solo 65 kilómetros de San José y a 99 kilómetros de Limón. Se ubica en una zona plana y al suroeste empiezan a levantarse los volcanes Turrialba e Irazú. A su alrededor hay básicamente fincas ganaderas y agrícolas con muchos ríos.

II. Conceptos de Administración de Personal.

Según Poyer, (2001) es la designación de un extenso campo de relaciones entre los hombres, relaciones humanas que existen por la necesaria colaboración de hombres y mujeres en el proceso de empleo en la industria moderna.

Por otra parte Pigors y Myers, (2005) manifiestan: que la administración de personal es un código sobre formas de organizar y tratar los individuos en el trabajo, de manera que cada uno de ellos pueda llegar a la mayor realización posible de sus habilidades intrínsecas, alcanzando así una eficiencia máxima de ellos mismos y de su grupo, y dando a la empresa de la que forman parte, una ventaja competitiva determinante, y por ende sus resultados óptimos.

Reafirma Jicius, (2001) menciona: que es el campo de la dirección que se ocupa de planear, organizar y controlar las diversas actividades operativas que consisten en obtener, desarrollar, mantener y utilizar la fuerza de trabajo con la finalidad de que los objetivos e intereses a los cuales el organismo esta establecido, se obtengan tan efectiva y económicamente como sea posibles y a ala vez los objetivos e intereses de la fuerza de trabajo sean servidos al mas alto grado.

El desarrollo de una estructura organizacional da como resultado puestos que tienen que ser cubiertos. El análisis de puestos, ese procedimiento por el cual se determinan los deberes y la naturaleza de los puestos y los tipos de personas. Proporcionan datos sobre los requerimientos del puesto que más tarde se utilizarán para desarrollar las descripciones de los puestos y las especificaciones del puesto (Werther Jr. y Davis 1996).

III. Objetivos de la Investigación

En la presente investigación se planteó como objetivo establecer la importancia del Departamento de Recursos Humanos dentro de la empresa, para la toma de decisiones, analizando la situación de las empresas en el Cantón de Pococí.

IV. Metodología

4.1 Selección de la unidad de análisis

Para llevar a cabo este artículo, se evaluó el siguiente rango de acción, el cual permitiría escoger las empresas:

- empresas que tengan una cantidad de empleados mayor o igual a 150.
- empresas que tengan una cantidad de empleados igual a 100.
- empresas que tengan una cantidad de empelados igual a 50.

Hubo una muestra aleatoria con relación a los empleados que se iban a encuestar (10 empleados). En cuanto a los gerentes, se visitó y se entrevisto al gerente o encargado de la oficina de Recursos Humanos.

4.2 Variables

Algunas de las variables que se utilizaron en la encuesta son:

1. Capacidad de gestión del Departamento de Recursos Humanos:
2. Satisfacción por los servicios que brinda el Departamento de Recursos Humanos
3. Frecuencia de uso de los servicios
4. Funciones del Departamento de Recursos Humanos

4.3 Instrumentos

Se elaboraron dos formatos de preguntas, una entrevista dirigido a los gerentes o encargados de personal, con 7 ítems, y el otro, una encuesta dirigida a empleados con 6 ítems.

4.4 Recolección y procesamiento de los datos

Los cuestionarios se administraron a los dos grupos mencionados, durante dos semanas, comprendidas de la siguiente manera: la semana 3 (27-28 julio), la semana 4 (3-4 agosto), semana 5 (9-10-11 agosto) y semana 6 (16-17-18 agosto). Se visitaron las empresas durante esos días mencionados. En total se aplicó el instrumento de recolección de información a 190 empleados y 19 gerentes. Los datos se procesaron manualmente para determinar las frecuencias absolutas y porcentuales y luego por medio del Programa Excel de Windows 2003.

V. Resultados y discusión

5.1 Empleados

Para considerar la estabilidad laboral, en la Tabla 1, ante una de las preguntas que se hicieron a los empleados se refiere a “Tiempo de laborar para la empresa”.

TABLA 1
“Tiempo de laborar para la empresa”

	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
mas de 1 año	157	83
menos de un año	33	17
Total	190	100

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de empresas

Siendo la respuesta: el 83% de los empleados tienen más de 1 año y solo el 17% son empleados con menos de un año de laborar. Esto permite ver que existe un compromiso por parte de los empleados en la labor que realizan.

Para ahondar un poco la investigación, se les hizo la siguiente pregunta: “Cómo es el servicio que brinda el Departamento u oficina de Personal?” , como se muestra en la Tabla 2.

TABLA 2
“El servicio que le brinda el Departamento u Oficina de Personal”

	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
bueno	102	53
regular	58	31
malo	0	0
no responde	30	16
Total	190	100

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de empresas

Dentro de las opciones de respuesta que tenían, el 53% contesta que bueno, el 31% responde que regular y el 16% No responde. Ante estas respuestas se puede valorar que el hecho de que el 53% haya respondido que bueno, no significa que está bien, ya que apenas estamos hablando de un poco más de la mitad de los entrevistados.

La respuesta anterior muestra la valoración que los empleados le dan al servicio que brinda la Oficina de Recursos Humanos, ahora vamos a analizar “Cuáles son los servicios que brinda este Departamento”, sus opiniones las podemos ver reflejadas en la Tabla 3.

TABLA 3
“Qué servicios le brinda el Departamento de Recursos Humanos”

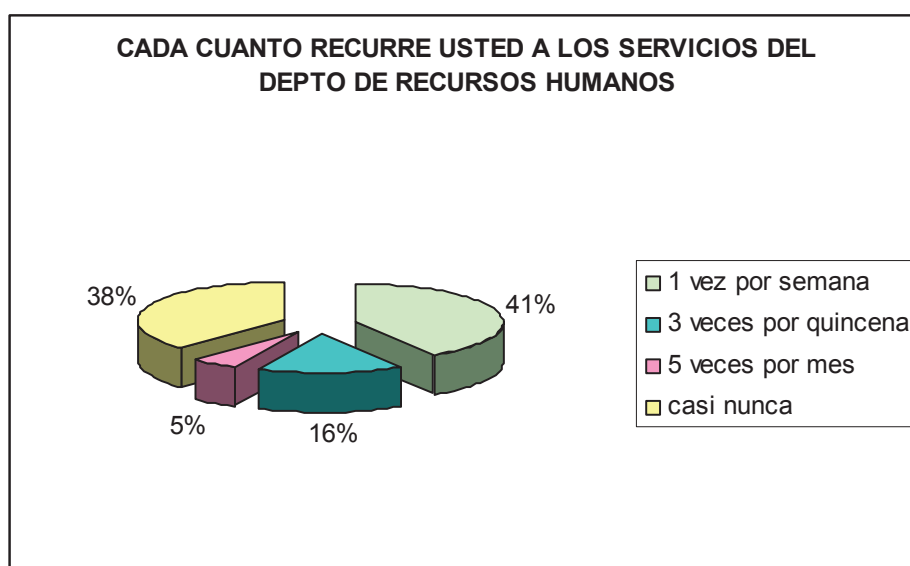
	Frecuencia Absoluta	Porcentaje
de información	95	50
de orientación	45	24
de prevención	12	6
de colaboración	18	9
Otro (no considera importante)	20	11
Total	190	100

Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de empresas

De las respuestas obtenidas podemos sacar la siguiente información: el 50% opinan que el servicio es de información, el 24% opina que es de orientación, un 6% afirma que es de prevención, solo un 9% asegura que es de colaboración y vemos a un 11% que manifiesta que no los utiliza o no los considera importante.

En el Gráfico 4 se presentan los resultados que permite valorar la frecuencia de uso de los servicios de la Oficina de Personal, por parte de los empleados, se les hace la siguiente pregunta: “Cada cuánto recurre usted a los servicios del Departamento Recursos Humanos?”

Gráfico 1
Cada cuánto recurre usted a los servicios del Departamento Recursos Humanos?



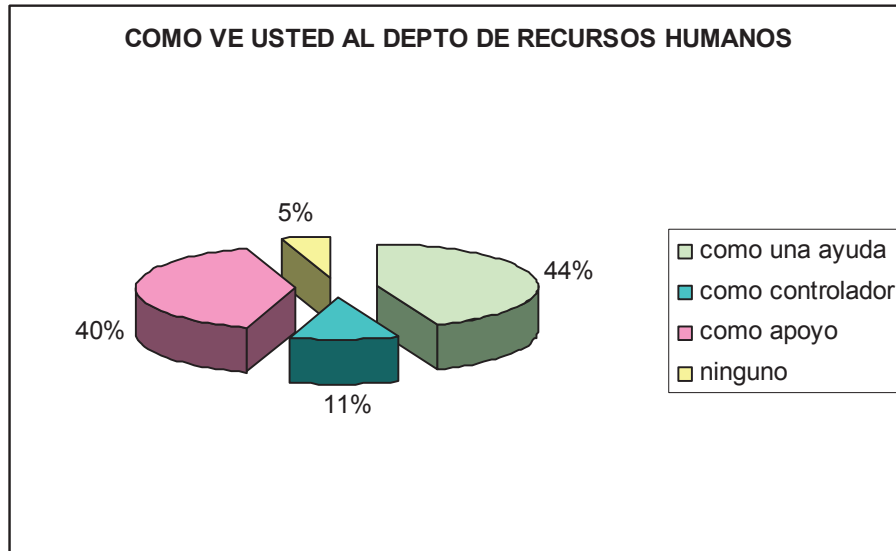
Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de empresas

Ante las opciones que se le brindaron, se obtuvo la siguiente información: el 39% accedan a la oficina 1 vez por semana, el 15% de los empleados visitan la oficina 3 veces por quincena, existe un 5% que recurre a los servicios 5 veces al mes, hay un 36% de empleados que casi nunca hacen uso de los servicios. En esta pregunta existen 10 empleados de una empresa que no responden, ya que dicen que no existe en su empresa una oficina que se encargue de los Recursos Humanos.

Finalmente para concluir con el cuestionario aplicado a los empleados, se les preguntó: “Cómo ve usted al Departamento de Recursos Humanos?”, dentro de las opciones de respuesta que se les dio, vemos los porcentajes de la siguiente manera: un 42% responde que como ayuda, el 10% lo ve como controlador, un 38% anota que como apoyo, y un 5% responde que ninguno. En esta pregunta 10 empleados responden que en su empresa no existe Departamento ni oficina de Personal. Eso lo vemos reflejado en la Tabla 5 que a continuación se presenta.

Gráfico 2

Cómo ve al Departamento de Recursos Humanos?



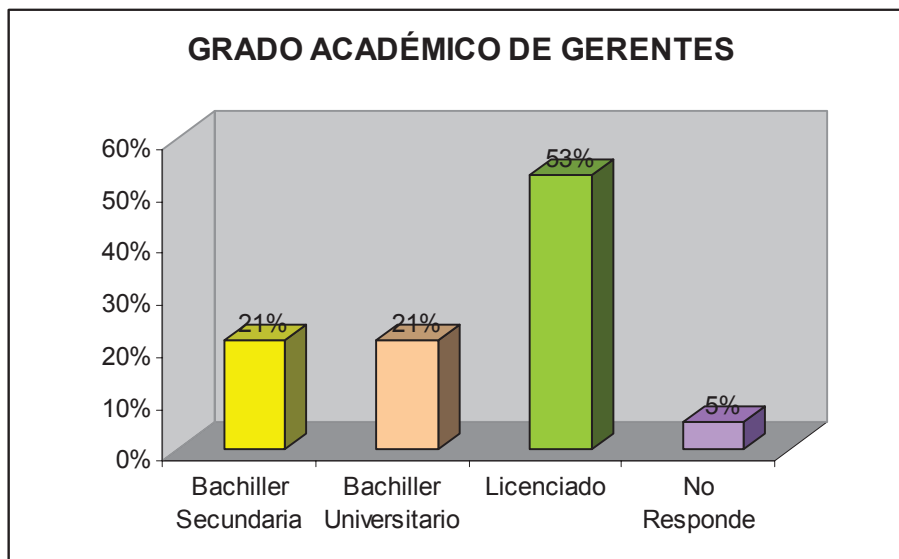
Fuente: Cuestionario aplicado a empleados de empresas

5.2 Gerentes ó encargados de oficina de Personal (RRHH)

La composición del grupo de gerentes (N=19) se presenta en el Gráfico 3. En la misma se averiguó el grado académico de ellos.

Gráfico 3

Grado Académico del Gerente del Departamento Recursos Humanos

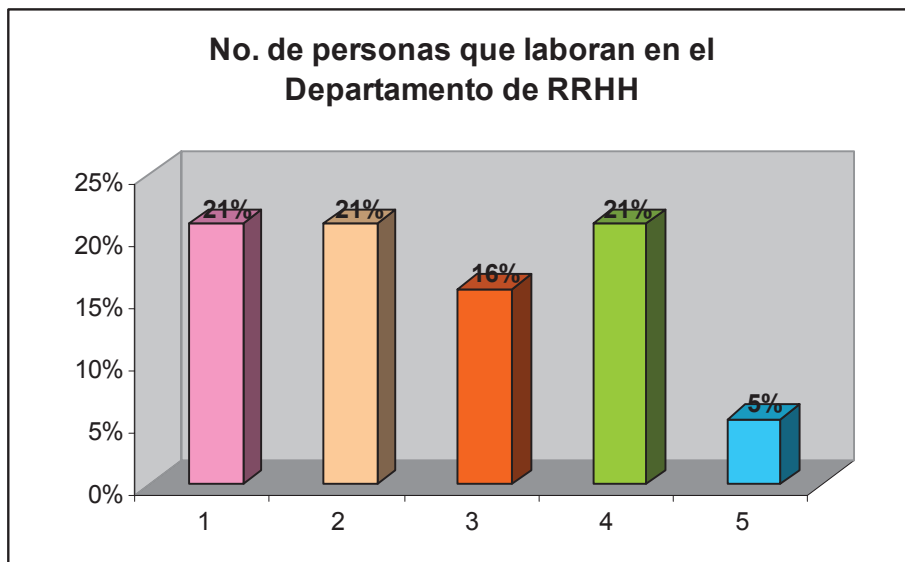


Fuente: Cuestionario aplicado a gerentes de empresas

Puede observarse que el 53% tienen un grado académico de licenciatura, existe una igualdad de respuestas en lo que a Bachiller Universitario y de Secundaria se refiere, ya que el 21% de los encuestados respectivamente respondieron, solo el 5% de los gerentes no responde.

Otra de las preguntas que se hicieron para establecer la importancia no solo del servicio de la Oficina de Recursos Humanos, sino que analizar la cantidad de personas que se encuentran en dicho departamento, vemos en el Gráfico 4 el comportamiento.

Gráfico 4
Número de personas que laboran en el
Departamento Recursos Humanos



Fuente: Cuestionario aplicado a gerentes de empresas

Como resultado de la entrevista realizada a los Gerentes o Encargados de Departamento de Recursos Humanos, y 10 empleados escogidos al azar de cada empresa, se puede observar que el Departamento de Recursos Humanos como tal no cumple con la estructura básica, para poder llevar a cabo las labores correspondientes.

Debido al tipo de trabajo al que se dedican las empresas, es importante que la Administración cumpla la función de soporte para el equipo, ya que se requiere una armonía entre ambos para así lograr los objetivos establecidos.

VI. Conclusiones

Luego de analizar los resultados, se concluye que en el Cantón de Pococí existe en al menos el 60% de las empresas la falta de un Departamento de Recursos Humanos bien estructurado ya que se pudo observar que en su mayoría, los empleados que se ocupan de llevar el control de los empleados no solo están en esa tarea, sino que la tienen como un recargo.

Al no haber un Departamento de Recursos Humanos debidamente establecido, provoca que los empleados no sientan la presencia del mismo, y mucho menos que lo vean como un apoyo, ya que según sea el caso, es únicamente un lugar para llevar a cabo trámites normales, sin recibir en muchas ocasiones retroalimentación e incentivos que le permitan a los empleados solventar su confianza en la labor que realizan.

A pesar de que el grado académico de los encargados de Personal es relativamente alto, considerando que un 53% de los mismos son licenciados, esto no indica que sea beneficioso, ya que la mayoría son licenciados pero no en el campo de Recursos Humanos y han tenido que ir enfrentando situaciones sin las herramientas pertinentes no solo para el beneficio propio de la empresa, sino que para que los empleados sientan que su trabajo es importante para la empresa.

Hasta cierto punto hay controversia con lo que responde el empleado y lo que refleja en su diario vivir, ya que valora como buena el servicio que brinda el departamento de Recursos Humanos donde hay atención, pero por otra parte los empleados se quejan del poco interés y la incapacidad de atención que tienen.

VII. Recomendaciones

Tomando en cuenta las variables con que se llevó a cabo este artículo científico y donde se valoró el tamaño, tipo de empresa, zona en que se encuentra, es que se realiza las siguientes recomendaciones:

1. Establecer las bases de un Departamento de Recursos Humanos, que desde el punto de vista de la administración lo que requiere es un espacio que permita al empleado poder dirigirse a el y así lograr evacuar las dudas que tenga.
2. Establecer un sistema de comunicación abierto, que permita una mayor confianza para exteriorizar posibles problemas tanto entre compañeros, como de Jefe a empleado.
3. Capacitar a los encargados de Personal para que puedan resolver de manera eficiente los diferentes conflictos que se presentan y para la toma de decisiones.
4. Analizar y revisar las tareas de los empleados para así definir funciones y prioridades en las mismas.

5. Establecer un programa de capacitación para el personal, quedando marcadas sus necesidades. Cuando se le dé capacitación al personal, que el mismo le de la importancia debida y el seguimiento.
6. Elaborar planes de motivación que fortalezcan la eficacia en el desempeño de la labor del personal.

VIII. Referencias Bibliográficas

Arias, Galicia Fernando. (1979). *Administración De Recursos Humanos*. México. Editorial Trillas.

Barquero, A. (1987). *Administración de Recursos Humanos, primera parte, módulos 1, 2, 3*. San José, Costa Rica: Editorial EUNED.

Barquero, A. (1987). *Administración de Recursos Humanos, primera parte, módulos 4, 5, 6*. San José, Costa Rica: Editorial EUNED.

Barquero, A. (1987). *Administración de Recursos Humanos, primera parte, módulos 7, 8, 9*. San José, Costa Rica: Editorial EUNED.

Chiavenato, I. (1995). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.

DeCenzo, D., y Robbins, S. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. México: Editorial LIMUSA, S.A. de C.V.

Dessler, G. (1996). *Administración de personal*. México: Prentice-Hall.

Información Recopilada en Internet. Universidad de Ingenieros de Madrid. Actualizaciones desde 1995.

Milkovich, G, y Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos*. México: McGraw-Hill.

Werther Jr., W. y Davis, K. (1996). *Administración de personal y Recursos Humanos*. México: McGraw-Hill.

Chiavenato, Idelberto (1995). *Introducción a la Teoría General de la Administración*

VIII. Anexos

8.1 Lista de Empresas entrevistadas

Almacenes El Colono

Almacen 3R

Deposito San Francisco

Empresarios Guapilenos, S.A.

COOPETRACA R.L.

TRACASA

Empresa de Buses Hnos. Badilla

Compañía Mundimar

Bandeco

Cobal

Standard Fruit Company

CORBANA

Matas de Costa Rica

Colegio Bilingüe San Francisco de Asis

Centro Educativo Rayitos de Sol

MUCAP

Financiera Miravalles

Banco Nacional de Costa Rica

Hotel y Country Club Suerre

Hotel Talamanca

Cadena de Tiendas JBG

8.2 Cuestionario aplicado a gerentes o encargados de Personal

ENTREVISTA A GERENTE O DUEÑO Y ENCARGADO DE DEPARTAMENTO DE RRHH

1. Tiempo de operación de la empresa.
2. Nombre de los diferentes departamentos que posee la empresa
3. Grado académico del encargado del Departamento de Recursos Humanos
4. Funciones del Departamento de Recursos Humanos
5. Numero de personas que laboran en el Departamento de Recursos Humanos
6. Cuales servicios brinda el Departamento de Recursos Humanos
7. Como es la relación entre los diferentes departamentos.

8.3 Cuestionario aplicado a empleados

1. Tiempo de laborar para la empresa

() mas de 1 año

() menos de un año

2. Puesto que ocupa: _____

3. El servicio que le brinda el Departamento de Recursos Humanos es:

_____ bueno _____ regular

_____ malo _____ no responde

4. Que servicios le brinda el Departamento de Recursos Humanos

_____ de información

_____ de orientación

_____ de prevención

_____ de colaboración

Otro: _____

5. Cada cuanto recurre usted a los servicios del Departamento de Recursos Humanos?

_____ 1 vez por semana

_____ 3 veces por quincena

_____ 5 veces por mes

6. Como ve usted al Departamento de Recursos Humanos?

_____ como una ayuda

_____ como controlador

_____ como apoyo

_____ ninguno