PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y OPERATIVOS COMO FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO

AUTORES: Darwin Javier Zamora Mayorga[1]
Alexandra Elizabeth Haro Chong[2]
Miriam Patricia Cárdenas Zea[3]
Ángel Alberto Villarroel Maya[4]
Idalia Pacheco Tigselema[5]

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA: dzamora@uteq.edu.ec

Fecha de recepción: 12-08-2017

Fecha de aceptación: 27-09-2017

RESUMEN

Las empresas privadas disfrutan de ventajas, incluida la existencia perpetua, de responsabilidad limitada, el empresario en la actualidad, requiere de formación científica, es decir; un conocimiento teórico, sistemático y organizado de los fenómenos económicos, además de experiencia y creatividad; la empresa, en un mercado competitivo, necesita de cambios e innovaciones frecuentes y de variables como las necesidades y gustos de los consumidores, todos los buenos administradores llevan a cabo las funciones básicas del proceso administrativo, que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar. La empresa innovadora cambia, evoluciona, ofrece productos y adopta, o pone a punto procesos de fabricación; El fortalecimiento institucional se direcciona al logro de instituciones ágiles, dinámicas y oportunas, tanto en su gestión como en sus resultados, esto determina junto al talento humano óptimo, recursos logísticos, técnicos y ambientes adecuados para el trabajo. Toda empresa cuenta con objetivos entre ellos aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, tecnológicos, administrativos y operativos como fortalecimiento de las empresas privadas como unidades productoras de bienes o servicios para la venta en el mercado independientemente del estado cuyo fin esencial es obtener ganancias y utilidades para el desarrollo económico de la ciudad de Guayaquil y el Ecuador. La presente investigación tiene como objetivo Determinar algunos procesos Administrativos y Operativos como Fortalecimiento del Talento Humano en la empresa VIMTICORP, se sustentó con la aplicación de las matrices MEFE y MEFI que permitieron demostrar indicadores de mejora o desmejora de los procesos administrativos y operativos

PALABRAS CLAVE: administración; procesos operativos; empresas; talento humano.

ADMINISTRATIVE AND OPERATIONAL PROCESSES SUCH AS STRENGTHENING HUMAN RESOURCE

[1]Docente. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Quevedo, Los Ríos, Ecuador.
[2]Docente. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Quevedo, Los Ríos, Ecuador. E-mail: aharo@uteq.edu.ec
[3]Docente. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Quevedo, Los Ríos, Ecuador. E-mail: mcardenas@uteq.edu.ec
[4]Docente. Universidad Técnica de Cotopaxi, Extensión La Maná. La Maná, Ecuador. E-mail: angel.villarroel@utc.edu.ec
[5]Vicerrectora Académica. Universidad Técnica de Cotopaxi. Latacunga, Ecuador. E-mail: idalia.pacheco@utc.edu.ec

© Centro de Investigación y Desarrollo. Universidad Regional Autónoma de Los Andes - Extensión Santo Domingo. Ecuador.

ABSTRACT

Private enterprises enjoy advantages, including perpetual existence, with limited responsibility, businessman today, It requires scientific training, it means; a theoretical, systematic and organized knowledge of economic phenomena, besides experience and creativity; the company, in a competitive market, it requires frequent changes and innovations and variables as the needs and tastes of consumers, all good managers perform the basic functions of the administrative process, consisting of planning, organizing, directing and controlling .The innovative company changes, evolves, It offers products and adopt, or put manufacturing processes; Institutional strengthening is directed to achieving, dynamic and relevant institutions, both in management and in its results, this determines the optimal human talent together, logistical, technical resources and environments suitable for the job. Every company has goals including use of human resources, technical, materials, technological, administrative and operational like strengthening of private companies as producing unit's goods or services for sale on the market regardless of the state whose essential purpose is profit and profit for the economic development of the city of Guayaquil and Ecuador. This research has a main objective to determine some administrative and operational processes and strengthening of human talent in the company VIMTICORP, with the implementation of MEFE and matrices that allowed MEFI indicators show improvement or deterioration of administrative and operational processes.

KEYWORDS: Management; Business Processes; Enterprises; Human Talent.

INTRODUCCIÓN

Ecuador es el principal exportador de petróleo en Sudamérica; flores, camarón, cacao, banano cuyo mercado representa el 46% del total de exportaciones y consumo son los países de Norteamérica, Europa y Asia, para su proceso operativo y administrativo utiliza la mano de obra desde la fase de cultivo, empacada y trasladada hacia los puertos principales a través de empresas comercializadoras y exportadoras, cumplen la función de entregar el producto, gestiona su envío hacia el destino previamente fijado.

La Investigación se enmarca en el análisis de los procesos administrativos y operativos como fortalecimiento del talento humano en la empresa exportadora de Banano Vimticorp S.A. de la ciudad de Guayaquil, su ejecución efectiva requiere de aplicación de variantes que modificarán y encaminarán a mejorar la gestión del talento humano. Por otra parte, las cuatro funciones fundamentales de la administración están interrelacionadas en la vida laboral, el desempeño de una función no cesa por completo antes que se inicie la siguiente (Vidales Rubí , 2009).

El mercado al que exporta esta empresa son los países de China, U.S.A., Alemania, Japón, Rusia, la empresa viene funcionando aproximadamente 6 años en la actualidad está conformada por su planta laboral con dieciocho trabajadores administrativos que son los que se desempeñan en oficina. Durante este tiempo las operaciones administrativas han estado siempre limitadas, considerando como causal la ausencia de procesos que eleven los índices de productividad y eficiencia del talento humano. Su estructura organizacional funciona diferente a la aprobada por las autoridades de alto rango como la gerencia general presentando dificultad en la manera que se ejecutan las actividades administrativas y operativas, la tradición o la ocurrencia, existiendo en algunos casos, diversidad de criterios para brindar un mismo servicio carecen de herramientas prácticas que le muestre los pasos básicos para desempeñar sus labores, desconocen sistemas de procesos estructurales en el nivel operacional y administrativos, para el fortalecimiento del

talento humano en la empresa. Por lo anteriormente este trabajo tiene como objetivo analizar el diseño, desarrollo y documentación del proceso de gestión de talento humano en los procesos administrativos y operativos.

DESARROLLO

La información fue obtenida a través de las técnicas de observación realizadas a la empresa VIMTICORP S.A., se usó la investigación cualitativa, el tamaño de la muestra se consideró el 100% del personal (18) que labora en la Empresa (Gerencia y los Departamentos Operativos y Administrativos) por ser un número finito no se utilizó ningún procedimiento estadístico con los métodos inductivo, deductivo, analítico y descriptivo, como técnicas se aplicaron cuestionarios de encuestas con preguntas cerradas para obtener el criterio del personal y entrevistas a la máxima autoridad de la empresa, permitieron alcanzar objetivos propuestos en el presente estudio, fueron aplicadas a la muestra previamente determinada, esta técnica estuvo destinada a obtener datos e información necesaria mediante las opiniones de los servidores de la entidad, para conocer cuáles fueron las expectativas en el servicio y su nivel de aceptación, además se desarrolló la matriz MAFE y MEFI que permitió analizar resultados internos y externos de los procesos administrativos, operativos y de gestión del talento humano, cómo la calidad de las actividades, medios, materiales o instrumentos en la empresa.

La encuesta aplicada al personal de la empresa VIMTICORP S.A., al preguntar cuan dispuestos se encuentra en asumir las disposiciones administrativas, los empleados respondieron en igualdad con el 39% que Frecuentemente y Regularmente se disponen a cumplir con facilidad las disposiciones que les realizan los entes jerárquicos, un 22% asume A veces, esto es preocupante por cuanto constantemente se ve afectado el cumplimiento de las actividades delegadas a cada uno de ellos, ocasionando el bajo rendimiento laboral en la empresa Vimticorp S.A.

Por otra parte (Jaramillo Naranjo, núm. 18, julio, 2005.); manifiesta “La gestión de los recursos humanos se ha convertido en pilar estratégico de la gestión empresarial moderna. Cada día las personas constituyen una ventaja competitiva para la organización, y es por ello que la inversión en procesos de selección, formación, compensación, evaluación ha crecido en los últimos años”.

Al medir los Niveles de Influencia del personal en la empresa sobre las actividades según su función laboral, compromiso, conductas, comunicación e interacción que se tienen con los que conforman el equipo de trabajo, se consideró factores claves de medición lo cual se utilizó encuestas donde nos manifestaron que un 56% sus actividades la realizan con Frecuencia, seguido por otro grupo que se desempeña Regularmente con 33% y un grupo minoritario 11% muestra un Nivel de A Veces, con estos resultados la Empresa VIMTICORP S.A, tendrá que aplicar el fortalecimiento al Talento Humano.

Sin embargo (Cantillo-Guerrero & Daza-Escorcia, 2011); en su publicación Influencia de la cultura Organizacional en la competitividad de las empresas, cita a la teoría de Michael Porter en su obra “Ser Competitivo manifiesta que la competencia es una de las fuerzas más poderosas de la sociedad para avanzar en muchos ámbitos del esfuerzo humano”.

Se aplicó la encuesta a los funcionarios, el 100 % de los empleados de la empresa VIMTICORP S.A. manifiestan que Si desean la aplicación de nuevos procesos administrativos y operativos que será la solución óptima para el buen manejo del talento humano, están dispuestos al cambio.

(Chiavenato, 2009); manifiesta "La administración de las personas es una de las áreas que ha sufrido más cambios y transformaciones en años recientes. Éstos no sólo han tocado sus aspectos tangibles y concretos sino, sobre todo, han modificado los conceptuales e intangibles."

Diagnóstico de la Empresa entre las unidades Administrativas y Operativas de la empresa Vimticorp S.A.

La empresa cumple con todos los requisitos necesarios para su funcionamiento administrando empíricamente acorde a las necesidades, no ha establecido las normas de coordinación entre las unidades administrativas y operativas en la empresa Vimticorp S.A. estando siempre al límite, la inasistencia de procesos administrativos y operacionales, son limitantes que impiden el mejoramiento del desempeño del talento humano afectando su eficiencia y productividad, por lo cual se analizan los factores externos e internos de la empresa que regulen el sistema administrativo, se las realiza en coordinación con el Gerente General. Las matrices MEFE y MEFI, demostrarán con indicadores tabulados la mejora o desmejora de los procesos administrativos y operativos. La capacitación constante y evaluaciones dirigidas también serán parte de la evaluación.

Para la elaboración de la Matriz MEFE, se listaron los factores claves del entorno, Se distribuyen valores entre 0.0 y 1.0 de tal manera que la sumatoria de las ponderaciones dadas a los factores sea 1.0, se clasifican los factores claves como amenaza u oportunidad y se identifican numéricamente de 1 a 4 así: 1= Amenaza Importante, 2= Amenaza menor, 3= Oportunidad menor, 4= Oportunidad importante.

De esta manera se obtiene el resultado ponderado para cada factor, que resulta de multiplicar la ponderación asignada a cada uno por el valor numérico de su clasificación. El resultado ponderado más alto posible es 4.0, el menor 1.0 y su promedio 2.5. En la elaboración de la MEFI, se consideraron los siguientes pasos: identificar los factores claves internos, ponderar cada factor clave de la lista, según su importancia relativa, con relación al éxito o fracaso en el sector en el que se desenvuelve, los factores van desde 0.0= (sin importancia), a 1= (máxima importancia).

Clasificar cada valor clave, la escala de valores es: 1=debilidad importante, 2=debilidad menor, 3=fortaleza menor, 4=fortaleza importante, obtener el resultado ponderado de cada factor por su respectiva clasificación para establecer su resultado ponderado, normalmente se emplean más de 10 factores, el resultado puede variar entre 1.0 y 4.0, su promedio es de 2.5.

a. Factor análisis interno

Se aplicaron las matrices de evaluación de factores internos (MEFI) se evaluaron las fortalezas y debilidades de la empresa mediante matriz de pondera miento, que permite obtener un indicador estadístico de los factores del análisis interno (ver tabla 1).

b. Factor análisis externo

Se aplicaron las matrices de evaluación de factores externos (MEFE) se evaluaron las oportunidades y amenazas de la empresa mediante matriz de pondera miento, que permite obtener un indicador estadístico de los factores del análisis externo (ver tabla 2).

Tabla 1. Aplicación de la matriz de evaluación de factores internos (MEFI), Análisis interno de la empresa (Fortalezas y Debilidades)

Factores críticos para el éxito.	Peso	Calificación	Total Ponderado
FORTALEZAS.			
Calidad del Servicio	0,1	8	0.08
Propiedad instalada adecuada	0,1	6	0.06
Portafolio de productos	0,1	7	0.07
Administración del cliente	0,15	7	0.105
Precios competitivos	0,1	9	0.09
Tecnología de punta en maquinaria y equipos	0,1	4	0.04
Amplio conocimiento de proveedores.	0,02	7	0.014
DEBILIDADES			
Los ingresos operacionales son utilizados gran parte en el costo de venta	0,04	6	0.024
No existen conceptos claros sobre los principios de administración en sus dirigentes	0,05	8	0.04
Bajo posicionamiento	0,1	6	0.06
Inconformidad en los empleados.	0,05	7	0.035
Deficientes estrategias en promoción y publicidad	0,05	7	0.035
Exceso de confianza de los empleados	0,04	9	0.036
TOTALES	1		0.699 = 0.7

Fuente: Empresa Vimticorp S.A. Elaborado por: Autores.

Tabla 2. Aplicación de la matriz de evaluación de factores externos (MEFE), Análisis interno de la empresa (Oportunidades y Amenazas)

Factores críticos para el éxito.	Peso	Calificación	Total Ponderado
OPORTUNIDADES			
Apoyo gubernamental para financiación e inversión de la empresa.	0,12	3	0.036
Nuevos tratados a nivel comercial	0,1	5	0.05
Excelente ubicación	0,18	4	0.072
Capacitación a los empleados para prestar un buen servicio al cliente	0,03	4	0.012
Leyes que establecen y regulan los servicios de la empresa	0,08	5	0.04
Convenios empresariales	0,05	4	0.02
AMENAZAS			
Licencias de funcionamiento para comercializadoras	0,1	7	0.07
Empresas existente con fuerte poder de negociación y excelente capacidad instalada	0,08	7	0.056
Alta concentración de competidores	0,05	7	0.035
Venta de Cajas de Banano	0,11	7	0.077
El no aprovechamiento y utilización de nuevas tecnologías en sistemas de información	0,1	8	0.08
TOTALES	1		0.548 = 0.55

Fuente: Empresa Vimticorp S.A. Elaborado por: Autores

La calificación de los factores dentro de las matrices es de una nota sobre 10, una vez realizado el ponderamiento respectivo en base al peso de cada factor, se determina que en la matriz MEFI se obtuvo un total ponderado de 0.7 valor que representa el nivel de cumplimiento de los factores determinados. En la matriz MEFE el valor ponderado obtenido es de 0.55 valor bajo en

comparación con la otra matriz y el cual hay que trabaja en los factores determinados para alcanzar valores ponderados altos (Ponce Talancon, 2006); manifiesta: "El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas. También es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada. Thompson (1998) establece que el análisis FODA estima el hecho que una estrategia tiene que lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna de la organización y su situación de carácter externo; es decir, las oportunidades y amenazas."

Fortalecimiento del Talento Humano en la empresa Vimticorp S.A.

Los directivos de la empresa Vimticorp S.A deben cumplir con los procesos operativos e incluir en su sistema cambios modernos en las funciones administrativas para fortalecer el Talento Humano, al realizar y ejecutar la planeación, organización, dirección y el control la gestión del personal para ello se sugiere aplicar el siguiente diagrama de Gestión: 1) ADMINISIÓN DE PERSONAS ¿Quién debe trabajar en la empresa?, 2) APLICACIÓN DE PERSONAS. ¿Que deberán hacer las personas?, 3) COMPENSACIÓN DEL PERSONAL ¿Cómo compensar a las personas?, 4) DESARROLLO DE PERSONAS ¿Cómo desarrollar las personas?, 5) MANTENIMIENTO DE PERSONAS ¿Cómo retener a las personas en el trabajo?, 6) EVALUACIÓN DE PERSONAS ¿Cómo saber lo que hacer y lo que son?

Al aplicar el diagrama (Figura 1) se debe considerar los procesos Modernos de Gestión del Talento Humano, el personal de la empresa se fortalecerá los procesos Administrativos y Operativos y podrán aprovechar el recurso humano en todas las áreas departamentales, así se fortalecerá las unidades productoras de bienes y servicios en las actividades de exportación de los productos, obteniendo ganancias y utilidades con el aprovechamiento de los recursos técnicos, materiales, tecnológicos como los integrantes administrativos y operativos de la Empresa.

Nº ORDEN	PROCESO	ACTIVIDAD
1	**Admisión del Personal**	¿Quién debe trabajar en la Organización? • Reclutamiento del Personal • Selección de Personal
2	**Aplicación de Personas**	¿Qué deben hacer las personas? • Diseño de Cargos • Evaluación de desempeño
3	**Compensación de las personas**	¿Cómo compensar a las personas? • Compensación y Remuneración • Beneficios y Servicios
4	**Desarrollo de las personas**	¿Cómo desarrollar las personas? • Capacitación y Desarrollo • Programas de Cambios • Programas de comunicación
5	**Retención de personas**	¿Cómo retener a las personas en el trabajo? • Capacitación y Desarrollo • Programas de Cambios • Programas de comunicación
6	**Monitoreo de personas**	**¿Cómo saber lo que hacer y lo que son?** • Sistema de información gerencial • Bases de datos

Figura 1. Gestión Moderna del Talento Humano.

Fuente: (Saldarriaga Rios, 2013). Realizado por: Autores

En el ámbito gerencial y organizacional la Empresa Vimticorp S.A asumirá capacidades, compromisos de ética, valores y pertinencia empresarial, para incluirse en la evolución y cambios acorde a este siglo compitiendo con el mundo globalizado.

a) Capacidad gerencial y organizacional

- Buen uso de recursos humanos en las labores asignadas.
- Personal - Nivel de especialización de funciones/cargos
- Responsabilidad Social
- Desarrollo de programas de capacitación

b) Capacidad de desarrollo

- Instalaciones apropiadas para la prestación de servicios
- Distribución de unidades organizacionales según disponibilidad física
- Desarrollo de nuevos servicios
- Actualización tecnológica
- Sistema de servicio con calidad

c) Capacidad financiera

- Inversión
- Nivel de Liquidez
- Nivel de endeudamiento
- Capacidad de obtener créditos

d) Capacidad de servicio al cliente

- Definición de rentabilidad por servicios
- Estructura de servicios
- Conocimiento de los clientes sobre la oferta del servicio
- Nivel de satisfacción de los clientes sobre los servicios prestados.

CONCLUSIONES

Mediante el diagnostico se determinó que el 56% de los trabajadores se identifican con sentido de pertinencia de la empresa VIMTICORP S.A, a pesar de no contar con las herramientas suficientes para el desempeño organizacional, es valiosa el aporte del 11% del personal como fortalecimiento institucional, se consideran un 72% de colaboradores asumen que las labores que realizan son de constantes mejoras se consideran que si están involucrados en el proceso de mejora continua.

Es alarmante los resultados del 17% y 38% en escala de nada, muy poco, regularmente y a veces que la empresa realiza capacitaciones a sus empleados y por ende el desconocimiento en los procesos administrativos y operativos de la empresa. El 100% de los empleados consideran la

necesidad de contar con un nuevo modelo de procesos administrativos y operativos que a su criterio contribuirá favorablemente en el manejo del talento humano.

En el diagnóstico realizado y la aplicación de herramientas como la matriz MEFI y MEFE demostraron ponderación de 0,70 y 0,55 en la evaluación interna y externa de la empresa, valores que representan niveles poco aceptables en el cumplimiento de los factores.

La Gerencia General no muestra interés por aplicar procesos administrativos acorde a las exigencias actuales para lo cual se pone a consideración la aprobación de Modelos de Gestión Moderna del Talento Humano asumiendo capacidades, compromisos de ética, valores y pertinencia empresarial.

La presente investigación aporta a la organización ya que demuestra que al aplicar procesos administrativos acorde a las exigencias actuales se pone a consideración la aprobación de Modelos de Gestión Moderna del Talento Humano asumiendo capacidades, compromisos de ética, valores y pertinencia empresarial, que dará la oportunidad de incluirse en la evolución y cambios acorde a este siglo compitiendo con el mundo globalizado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cantillo-Guerrero, E. F., & Daza-Escorcia, J. M. (2011). Influencia de la Cultura Organizacional. Grupo de Investigación GeMOp, 20.

Chiavenato, I. (2009). Gestion del Talento Humano. Mexico: McGraw Hill.

Jaramillo Naranjo, O. L. (núm. 18, julio, 2005.). Gestión del talento humano en la micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. . Pensamiento & Gestión ISSN: 1657-6276, 103-137 .

Pere Escorsa, C., & Jaume Valls Pasola. (2003). Tecnología e innovación en la empresa. EDICIONS UPC, 13.

Ponce Talancon, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. . Contribuciones a la Economía. EUMED.NET., 16.

Saldarriaga Rios , J. G. (2013). La concepciòn del sujeto en la Administración: una mirada desde la Gestión Humana. AGO.USB Medellin Colombia V. 14; ISSN: 1657-8031, 223-227.

Vidales Rubí, L. (2009). Glosario de Terminos Administrativo.