Repositorio del Centro de Investigación,
Transferencia Tecnológica y Emprendimiento (CITTE)
Artículo Investigación Código: (CI-01-2011-)

Desarrollo de la Gestión Administrativa del Talento Humano y la incidencia en las Asociaciones Gremiales de Transporte Público en la Provincia del Carchi

Nombre de la autora: MÓNICA DEL PILAR CORTEZ CASANOVA
Escuela de AEM
Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC)
Nuevo Campus, Av. Universitaria y Antisana
Tulcán-Ecuador
moni.pili8@hotmail.com

Resumen

La transportación pública de pasajeros, es una fuerza económica a nivel nacional, en referencia al tema de investigación, la transportación pública de pasajeros del Carchi genera gran movimiento económico dentro del sector, sin embargo hay que tomar en cuenta que para desarrollar sus actividades, necesariamente depende del servicio y la atención que se brinde a los usuarios que hacen uso de este servicio. Por lo que fue indispensable realizar una investigación que involucre el uso de técnicas y métodos que permita identificar falencias relacionadas con la gestión administrativa del talento humano, determinándose que esto se presenta por un manejo empírico y tradicional que realizan estas organizaciones; generando una desorganización en el cumplimento de los objetivos.

Con la investigación efectuada se determinó que es necesario proponer un modelo de plan de gestión administrativa del talento humano, que servirá como una herramienta interesante que ayudará a mejorar procesos y generará estrategias empresariales en beneficio de todo el personal de la organización y busque oportunidades de crecimiento organizacional.

Palabras claves:
Talento Humano
Gestión Administrativa
Desempeño laboral
Servicio
Transporte público

Repositorio del Centro de Investigación,
Transferencia Tecnológica y Emprendimiento (CITTE)
Artículo Investigación Código: (CI-01-2011-)

Abstract

Public transportation passenger a national economic force on reference to the research subject the passenger public transportation generates Carchi economic big move within the area, however, you should consider it to perform their work will necessarily service depend, and focus that give users that make use of that duty. It was essential to carry out research involving using techniques and methods to identify weaknesses related human talent Administrative Management, determining that it is presented an empirical handling traditional performing these organizations generating disorganization on compliance objectives.

With research conducted it was determined that it is necessary to propose a model administrative plan of human talent that will serve as an interesting tool that will help improve business processes and generate strategies for the benefit of all staff of the organization and look for growth opportunities organizational.

Keywords:

Human Resource
Administrative Management
Job performance
Service
Public transport

Tukuyshuk

Ta aparikanta willay pak pasajeros kankuna shuk sinchiku llankay ta yachay mamallakta pi man kaytaku pak taripana ta apariykancha willay pak pasajeros pakkuna Carchi allpa tantanaky ukupi pak kawsay-llakta shinalli tiyan iwka upiyana pi ref iwka pron wiñana pronkuna kullkirayku pakkuna yanapay pash ta uyarichay iwka ta pron usuarios iwkakuna mawkanaku pak pron yanapay. rayku. lo iwka rurana shuk taqwiy iwka ta mawkanaku pak allirurayкuna pash allimanta iwkakuna ricuriy puray wankuna ta taripay pushakuy pak runa iwka pron rayku shuk apay empírico pash kallarika iwka kaykuna hatun; shsha hatun tampul pi pak pron paktay.

Wan ta taqwiy iwka kan yuyayrana shuk katinalla pak iyashka pak taripay pushakuy pak runa iwka yanapay tunu shuk tilla munaylla iwka yanapana ta allichina ruraykuna pash generará estrategias empresariales pikuna yanapay pak tukuy ta kikin pak ta nikinakuy pash maskana pakkuna wiñana hantun.

***Shimikuna claves**:*
Talento Humano
Gestión Administrativa
Desempeño laboral
Servicio
Transporte público

1. Introducción

La presente investigación se realizó con la finalidad de identificar deficiencias que se dan dentro de las organizaciones de transporte público de pasajeros del Carchi, utilizando métodos y técnicas que contribuyeron a identificar las falencias, y a su vez a cumplir con los siguientes objetivos propuestos dentro de la investigación:

- Fundamentar teóricamente los conceptos sobre Gestión Administrativa del Talento humano, a través de la consulta bibliográfica que le de sustento a la propuesta.

- Diagnosticar la Gestión administrativa del talento humano de las Asociaciones gremiales de transporte público en el Carchi, estableciendo el nivel de eficacia y eficiencia del servicio.

- Diseñar un Modelo de plan de gestión administrativa del talento humano, que incida positivamente en el desempeño laboral de los directivos, socios y empleados de la Unión Provincial de Cooperativas de Transporte de Pasajeros del Carchi.

Las propuestas de algunos prestigiosos autores, en lo referente a la gestión administrativa del talento humano en la actualidad han generado un pilar fundamental dentro de las mismas, ya que el talento humano es considerado como un activo y capital muy importante dentro de las organizaciones. Según Chiavenato (2005), la gestión del talento humano es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionario, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos individuales y organizacionales. Para Alles (2005), la gestión del talento humano son las habilidades que posee una persona, sus destrezas, conocimientos, sus dones innatos, experiencia, inteligencia, carácter e iniciativa; así como también la capacidad de aprender y desarrollarse.

Según Chiavenato (2005), la dirección del talento humano es una serie de decisiones acerca de la relación de los empleados que influye en la eficacia de éstos y de las organizaciones.

Considerando estos conceptos, es importante señalar que para el desarrollo de cualquier actividad empresarial, el talento humano es el principal factor estratégico y es considerado una ventaja competitiva con que las organizaciones cuentan, por lo que con la investigación

realizada los encargados del manejo del talento humano tendrán una perspectiva más profunda del manejo de su personal, y con ello generar mayor satisfacción para su cliente interno. Debido a que este tipo de organizaciones se manejan aún de manera rutinaria con la investigación realizada, se presenta una propuesta del modelo de plan de gestión administrativa del talento humano que contribuirá las organizaciones a contar con personal altamente motivado para un mayor rendimiento en las actividades dentro de la organización.

González Tellez, M (2001) definen el cambio organizacional como la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje. Otra definición sería: el conjunto de variaciones de orden estructural que sufren las organizaciones y que se traducen en un nuevo comportamiento organizacional.

El acelerado cambio tecnológico ha forzado a muchas de las empresas a desarrollarse a pasos agigantados, que debido a la poca capacitación de su personal ha generado mal uso de los recursos, estos cambios provocan en el talento humano momentos de incertidumbre, aferrándose a mantener y desarrollar sus actividades con lo que conoce, provocando resistencia de cambio en la conducta y clima organizacional. Todos estos aspectos no tendrían mayor influencia si estas organizaciones contarán con planificaciones de capacitación para su personal, ya que el talento humano es adaptable a los cambios que se presente pero siempre generando esa motivación, lo que le permitirá generar un funcionamiento grupal que sea capaz de obtener alcances individuales y organizacionales con la formación y el aprendizaje.

2. Materiales y Métodos

Los métodos, técnicas e instrumentos serán de gran utilidad para el presente trabajo de investigación, el método inductivo permitirá en esta investigación analizar los hechos y acontecimientos particulares para llegar a los generales, es decir analizar el manejo que cada organización realiza en lo referente a la administración del recurso humano y determinar las falencias que se presentan durante estos procesos, el método deductivo ayudará a la investigación que a través de los hechos y teorías generales se los especifique en los aspectos relacionados con la administración del talento humano. A través de la aplicación de la encuesta

se podrá tener una idea más clara de las falencias existentes con el cliente interno de la organización, para el presente estudio de investigación, la población inmersa fueron las organizaciones de transporte público de la provincia del Carchi, legalmente constituidas en base a los datos proporcionados por la Agencia Nacional de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Para determinar la muestra de la población total, se realizó un muestreo estratificado para elegir los elementos concretos que formarán parte de la muestra a estudiar, asegurándose de que todos los estratos de interés estén representados adecuadamente para la muestra. En el levantamiento de los resultados se efectúan el análisis e interpretación a través de tablas de Excel que facilitaron la utilización de gráficos de barras ayudando a efectuar con mayor facilidad la interpretación de los resultados.

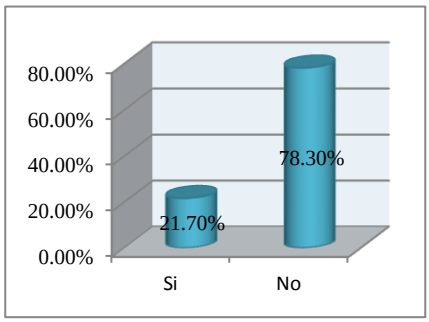
3. Resultados y discusión

Como resultado de la presente investigación, se demuestra claramente las deficiencias que existen en las organizaciones de transporte público del Carchi en lo referente a la gestión administrativa del talento humano,

¿La organización cuenta con un Manual de Funciones?

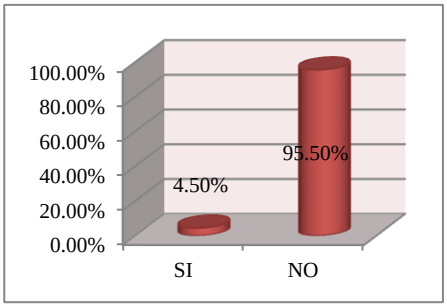
Gráfico N. 1. Manual de funciones

Indicador	Frecuencia	%
Si	25	21,7
No	90	78,3
Total	115	100 %



Fuente: Encuesta a empleados junio 2013
Elaborado por: Mónica Cortez

Indicador	Frecuencia	%
SI	8	4,5
NO	170	95,5
Total	178	100



Fuente: Encuesta a directivos junio 2013
Elaborado por: Mónica Cortez

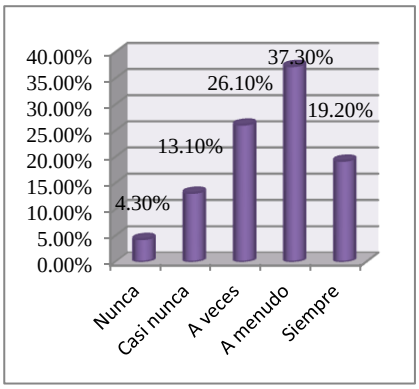
A través de los resultados se puede apreciar claramente que las organizaciones de transporte público del Carchi, no se han preocupado de implementar un instrumento técnico, mediante el cual conozcan específicamente de las funciones que les compete efectuar en determinada área, y organicen sus actividades con eficiencia para generar mayor productividad dentro de la organización.

En la actualidad es necesario e indispensable contar con este documento, ya que a través de este se pueden implementar sistemas organizacionales que sean efectivos y productivos para la organización.

¿Realiza evaluaciones periódicas del cumplimento de los objetivos y metas?

Gráfico N. 2 Evaluaciones periódicas

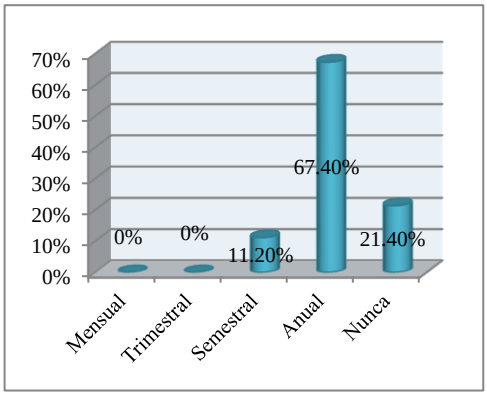
Indicador	Frecuencia	%
Nunca	5	4,3
Casi nunca	15	13,1
A veces	30	26,1
A menudo	43	37,3
Siempre	22	19,2
Total	115	100



Fuente: Encuesta a empleados 2013

Elaborado por: Mónica Cortez

Indicador	Frecuencia	%
Mensual		0%
Trimestral		0%
Semestral	20	11,2
Anual	120	67,4
Nunca	38	21,4
Total	178	100



Fuente: Encuesta a directivos junio 2013

Elaborado por: Mónica Cortez

Se puede determinar claramente que este tipo de organizaciones efectúan sus evaluaciones muy esporádicas, lo que genera a crear un clima organizacional muy rutinario, las evaluaciones ofrecen una gran ventaja a las organizaciones, por cuanto ayudan a detectar las falencias y carencias del personal que ocupa un determinado puesto de trabajo, y que en lo posterior

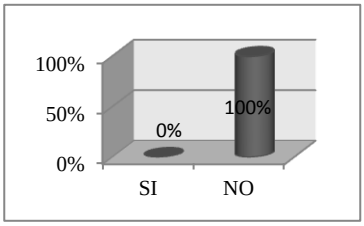
pueden ser utilizadas para generar capacitación en estas debilidades, si bien es cierto estas evaluaciones son necesarias aplicarlas durante los procesos laborales, ya que genera en el recurso humano mayor responsabilidad para cumplir con sus tareas, a través de las evaluaciones permiten detectar dentro de la organización al elemento humano potencial y determinar el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Al generar evaluaciones periódicas al talento humano, la organización dinamiza un clima laboral positivo, en donde contará con personal altamente motivado para brindar sus mejores esfuerzos para la organización, con ello se generará una retroalimentación fácil de detectar el comportamiento y desempeño del personal.

¿Cuenta la organización con un programa de capacitación y desarrollo del personal?

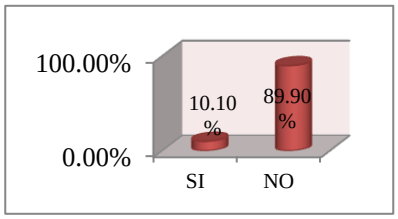
Gráfico N. 3 Programas de capacitación y desarrollo del personal

Indicador	Frecuencia	%
SI		
NO	115	100
Total	115	100



Fuente: Encuesta a empleados junio 2013
Elaborado por: Mónica Cortez

Indicador	Frecuencia	%
SI	18	10,1
NO	160	89,9
Total	178	100



Fuente: Encuesta a directivos 2013
Elaborado por: Mónica Cortez

Claramente con el trabajo de investigación realizado se observa las falencias existentes dentro de estas organizaciones, los mismos administradores de estas empresas manifiestan no contar con programas de capacitación y desarrollo de su personal, ratificando el talento humano de las mismas, al parecer los directivos no han tomado conciencia que un talento humano capacitado potenciará la productividad y su desarrollo personal, actualmente las empresas con grandes capitales consideran a las capacitaciones como una inversión a largo plazo, ya que generará mayores beneficios económicos, logrará contar con personal más competitivo y eficiente, comprometido con los objetivos que la organización se plantea.

Para las organizaciones de transporte público del Carchi, debe ser considerada una herramienta fundamental en la administración del talento humano, ay que es un proceso que busca mejorar los conocimientos y habilidades del personal, generando mayor crecimiento tanto organizacional como personal.

A través de la investigación realizada y tomando en cuenta algunos trabajos referente a la gestión administrativa del talento humano, podemos manifestar que en cada organización la practican de manera distinta, sin embargo siempre estarán sujetas a efectuar procesos como planificación, organización, dirección y control de los recursos y actividades; con la finalidad de que se cumplan los objetivos propuestos.

Realizando comparaciones con trabajos similares al tema propuesto, se concuerda en que las organizaciones para lograr el cumplimiento de sus objetivos, debe contar con un recurso humano altamente motivado, con lo que generaría mayor productividad, mejor calidad de su trabajo y el compromiso fehaciente de ser parte de la organización.

Las organizaciones ante este mundo cambiante, deben buscar más estrategias que les permita atraer, retener y desarrollar al talento humano que posee, generar dentro de estos, equipos de trabajo altamente competitivos que contribuyan al desarrollo organizacional.

Así mismo se concuerda que para contar con personal adecuado e idóneo dentro de las empresas, es necesario tener un modelo de plan de gestión administrativa del talento humano, ya que esto permitirá en las organizaciones efectuar de manera correcta la administración del talento humano, desarrollar los procesos de manera eficiente y eficaz en donde permitirá la reducción de costos, tiempo y por ende se logrará obtener mayores beneficios como desarrollo personal, beneficios económicos y organizacionales.

4. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones:

- Las organizaciones deben dar mayor importancia al talento humano que poseen, considerando que es un factor primordial para el funcionamiento, desarrollo y para el cumplimiento de los objetivos planteados dentro de la organización.

- Con la realización de las encuestas se pudo considerar que estas organizaciones no poseen un Manual de Funciones, en donde el recurso humano cuente con especificaciones para el correcto desenvolvimiento de sus actividades, por lo que el desempeño laboral de cada trabajador lo desarrolla en un nivel medio logrando que el cumplimiento de las metas organizacionales sean bajas.

- Dentro de las empresas de transporte público no disponen de rubros para programas de capacitación y desarrollo del talento humano, parte fundamental para lograr el mejoramiento del desempeño laboral, la generación de una comunicación abierta y fluida en donde permita fortalecer los lazos entre directivos y empleados.

- La carencia de herramientas necesarias para las evaluaciones de desempeño laboral, ocasionan que sean realizadas a menudo, pero no se determinan evaluaciones frecuentes y sistemáticas de las funciones que realizan los empleados.

Recomendaciones:

- Se debe promover una cultura organizacional donde se dé a conocer a todo el personal, su misión, visión, valores organizacionales, objetivos de la organización para mejorar la comunicación entre directivos y empleados.
- Se recomienda elaborar un manual de funciones para el recurso humano de la Unión de Cooperativas de Transporte de Pasajeros del Carchi, que describan sus roles y responsabilidades.
- Se recomienda establecer un rubro para capacitaciones y planificar programas de capacitación y desarrollo del talento humano, para el personal de la Unión de Cooperativas del Carchi, lo cual contribuirá al desarrollo personal y profesional de cada uno de los colaboradores encaminados al cumplimiento de las actividades que desempeñan y a lograr el crecimiento personal e institucional.
- La Gerencia de la Unión de Cooperativas del Carchi, debe desarrollar procesos de evaluaciones internas a corto plazo basados en las funciones que realice cada una de los empleados, con los que ayudará a mantener un control de las actividades de los trabajadores en cuanto a su comportamiento dentro de la organización.

5. Bibliografía

Alles, Martha (2005). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias*, Buenos Aires, Pág. 20.

Chiavenato, Idalberto (2005). *Administración del Recurso Humano*, Editorial Mc-GrawHill Interamericana México, Pág. 52.

González Téllez, M.**:** (2001) *Los cambios en las organizaciones,* en Contribuciones a la Economía, [recuperado el 15 de julio del 2013] de http://www.eumed.net/ce/2011

Livier Villarreal Rosas (2008). *Capacitación del personal*, www.gerencie.com [recuperado el 10 de septiembre del 2011] de http://www.gerencie.com/capacitacion-del-personal.html.

Newstrom y Davis (2002). *El comportamiento humano en el trabajo*, Editorial McGraw-Hill, México, Pág. 68.

Rosales, Marcelo (2007). *Concepto y funciones del área de recursos humanos*, [recuperado el 10 de septiembre del 2011] de http://www.crecenegocios.com/concepto-y-funciones-del-area-de-recursos.

Werther, Jr. y William,B. (2006). *Administración del recurso humano y personal*, Editorial McGraw-Hill Interamericana, México, Pág. 25.