



ANÁLISIS DE ASPECTOS NO FORMALES DE CONTROL DE GESTIÓN QUE AFECTAN A LA ROTACIÓN DE PUESTOS EN LA CASA MATRIZ DE UN HOLDING DE EMPRESAS

**GUSTAVO EDUARDO VALDIVIA ROJAS
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL**

RESUMEN

Un problema común en las empresas hoy en día, es el difícil manejo de recursos humanos. En éstas la mayor complejidad es controlar la rotación de puestos que puede llegar a producirse por una inadecuada dirección del personal. Esta acción acarrea costos que no están dentro del presupuesto de una organización, lo cual motivó a la realización de una investigación a modo de disminuir la alta rotación de puestos existente en la casa matriz de un holding de empresas, dedicado a servicios telefónicos, recargas telefónicas electrónicas y distribución de confites. El estudio aplicado, es el análisis de aspectos “no formales” de control de gestión, en el que se describe el camino de la estrategia utilizada en la empresa hasta su desempeño, comprendiendo así el Diagnostico Organizacional (DO), el Seguimiento de la Estrategia, la Estructura Organizacional y parte de los Recursos Humanos. En el DO se analizan variables que dan a conocer la ambientación de las personas, la percepción que se tiene de la empresa y los valores que existen “Como proceso de generación de alternativas de planeamiento y resolución de problemas... Trata de mejorar la racionalidad organizacional y su productividad, en conjunto con su Clima y Cultura (Rodríguez, 2002). Dentro de la estrategia se analiza el conocimiento que existe en el personal de la empresa para saber si hay seguimiento de ella, debido a que ésta “otorga un sentido de unidad, orientación y propósito, facilitando las modificaciones inducidas por su medio” (Hax y Majluf, 1997). La estructura organizacional genera la descripción estructural de roles, a modo de conocer el papel que asume cada empleado en la organización para el mayor rendimiento posible. El resultado concedido por 22 variables estudiadas en el análisis, arrojo que el 55% de ellas no se están aplicando de buena manera en la empresa, sobre éstas se basó la creación de un plan de mejoras para aplicar en la empresa afectada, en donde se resume las fortalezas y debilidades de los aspectos estudiados, además de la entrega de herramientas correspondientes a la implementación del plan de mejoras para la rotación de puestos y el control de Recursos Humanos en general, conectando el pensamiento de la empresa con el de la fuerza laboral. Dentro de ellos se encuentran acciones para el control, dirección, descripción e indicadores para el manejo del personal.

ABSTRACT

A common issue with enterprises nowadays, is the not easy task to handle human resources. The biggest problem is to control the position mobility which can be produced for an inadequate personal management. This action carries cost that are not within any organization's budget, which lead to the creation of a research in order to decrement the high rotation in the existing positions in the matrix house of a holding, dedicated to telephone services, electronic telephonic charges, and candies distribution. The applied study, is the analysis of "informal" management control aspects, which describes the strategy's path used in the company until its performance, this way understanding the organizational diagnosis (DO), the strategy monitoring, and the Organizational Structure and part of the Human Resources. In the DO different variables are analyzed, which shows people environment the perception of the enterprise and the existing values "As process of generation of planing alternative and solving problems... tries to improve the organizational rationality and its productivity, altogether with its weather and culture (Rodriguez, 2002) Within the strategy the existing knowledge of the enterprise staff is measured to know if there is a following of it, thus "it gives a sense of unity orientation and purpose, making it easy to introduce changes induced by the environment" (Hax y mailuf, 1997). The organizational structure generates the structural description of roles, so every employee can know its own role within the enterprise for the best possible development. The given result of 22 studied variables in the analysis, says that 55% of them are not being correctly applied, over these is based the creation of a improvement plan to apply in the affected enterprise, in which are summarized the strengths and weakness of the studied aspects, plus tool are given to start the improvement plan which will allow the rotation of positions and the control of human resources, connecting the thought of the enterprise with laboral strength. Within them actions to control, direction, description and indicators are found to manage the personal.