

PROYECTO DE CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA DE COMERCIO FRANK PAÍS

TRAINING PROJECT AT FRANK PAÍS COMMERCE COMPANY

Lic. Kenislay Almira Reyes. kalmirar@cum.uho.edu.cu

Lic. Yahima Heredia Mustelier. yhmustelier@cum.uho.edu.cu

M. Sc. Iris Bárbara Mustelier Gainza. imustelierg@cum.uho.edu.cu

Fecha de recepción: 30 de septiembre de 2017

Fecha de aceptación: 15 de diciembre de 2017

RESUMEN

Se presentó la descripción del proyecto Sistema de gestión para la capacitación en la Empresa Municipal de Comercio y Gastronomía del municipio Frank País que, a partir del empleo de métodos científicos como el análisis-síntesis y técnicas como la observación, las encuestas, las entrevistas y la revisión de documentos. Se obtuvieron resultados preliminares de una primera etapa de ejecución del proyecto propuesto. Se concluye que la preparación adecuada y sistemática de los trabajadores posibilita su desarrollo integral y, como consecuencia, el incremento de la efectividad de su trabajo.

PALABRAS CLAVES: Superación; formación; desarrollo local; diagnóstico.

SUMMARY

The description of the Management system project for training at the Commerce and Gastronomy Enterprise of Frank País municipality was presented by using scientific methods such as analysis-synthesis and observation, surveys, interviews and documents review techniques. Preliminary results of a first stage of implementing the proposed project were obtained. It is concluded that the

systematic and adequate workers training allows their integrated development and increases the effectiveness of the work effectiveness.

KEYWORDS: Professional improvement; local development; diagnosis.

INTRODUCCIÓN

El comercio es valorado a nivel internacional como el sector especial de la economía nacional de cada país, que incluye el comercio de bienes y servicios -productivos e improductivos- con el exterior, compuesto por importaciones y exportaciones. Parte de la esfera de la circulación del proceso de reproducción de un país en que las mercancías cruzan sus fronteras.

De esta actividad depende el nivel de desarrollo que pueda alcanzar un país. Por tanto, su trabajo debe ser sistemático para garantizar el aumento de la productividad, la eficiencia, la calidad y la competitividad. Para ello es fundamental la labor que realiza su personal. Así que este debe ser cualificado al máximo nivel posible.

Así lo asevera Castillo (2012): «Solo a través de la preparación de la gente y del diseño de un plan que permita a los empleados crecer dentro de la propia organización, se podrá asegurar el éxito en un mundo altamente competitivo».

Particularmente en Cuba, en los últimos años, la formación de los recursos humanos se ha conformado como objetivo específico de la política de desarrollo local, pues a través de ellos se incorpora conocimiento en la producción de bienes y servicios y en la gestión de la propia estrategia de desarrollo; y, por tanto, se benefician los índices de calidad de la actividad económica (Vázquez, 2009).

Siempre ha sido un objetivo clave el desarrollo de programas de capacitación para el perfeccionamiento del nivel de preparación de los trabajadores de esta rama, sin embargo, los programas actuales pretenden lograr la vinculación de las temáticas de la capacitación con las necesidades del mercado, ofreciendo un conjunto integrado conocimiento-práctica laboral, para las unidades productivas es uno de los medios más efectivos para asegurar la formación permanente de sus recursos

humanos respecto a las funciones laborales que deben desempeñar en el puesto de trabajo que ocupan.

Los sistemas de capacitación están normados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, que regula la capacitación profesional de los trabajadores como un proceso permanente y planificado, concebido como una inversión para el desarrollo que llevan a cabo las organizaciones empresariales con el objetivo de que sus trabajadores adquieran y perfeccionen su competencia laboral, para que estén aptos para responder a las exigencias constantemente cambiantes del proceso productivo o de prestación de servicios del que forman parte.

La Resolución N. 29/06 define la capacitación como el conjunto de acciones de preparación que desarrollan las entidades laborales dirigidas a alcanzar habilidades, destrezas y valores en los trabajadores que les permita desempeñar puestos de trabajos de perfil amplio.

Por su parte, Lavalle y Pardo (2012) expresa que:

«El proceso de capacitación, no solo convoca la atención por su impacto a nivel organizacional, sino obviamente individual ya que hace parte finalmente de la formación integral de la persona, aunque inicialmente dentro de la organización, esta genera cambios personales y/o profesionales creando valor a la persona ya que el conocimiento y la estimulación de nuevas competencias se generan y transforman en cada individuo».

La unidad de ambos criterios conforma una idea más exacta de lo que debe considerarse hoy como capacitación, pues la formación contribuye a ejercer una profesión con mayor competencia, pero los conocimientos adquiridos son trascendentales y se ponen en práctica o se requieren en cualquier esfera de la vida.

Por ello, en la actualidad hay que prestar una atención especial a los recursos humanos en las empresas y, particularmente, a la política de formación, porque a través de ella se consigue estimular el conocimiento individual, condición indispensable para que, posteriormente, pueda haber una mejor producción de conocimiento colectivo, y de esta forma, la organización «aprenda» constantemente.

Es en el proceso de formación donde se crean y desarrollan las competencias profesionales de trabajadores y directivos para desempeñar su trabajo actual, o para futuros empleos, de forma más eficaz y competitiva.

Motivados por estos antecedentes y por las necesidades de desarrollo local del municipio Frank País, en Holguín, se pensó en perfeccionar su empresa de comercio, fundamentalmente porque esta es la segunda fuente de ingresos económicos de ese territorio. Un equipo de profesores investigadores del Centro Universitario Municipal realizó un proyecto de capacitación para los trabajadores de dicha empresa, tomando en consideración que en el diagnóstico de sus necesidades se obtuvieron como limitaciones:

- ✓ baja producción y normas de rendimiento
- ✓ tiempo demasiado prolongado para ejecutar los trabajos, lo que afecta el correcto desarrollo y cumplimiento del objeto social
- ✓ cambio frecuente del mando directivo de la empresa
- ✓ fluctuación creciente del personal en los departamentos claves
- ✓ baja preparación de cuadros y reservas
- ✓ inexistencia de un plan de capacitación acorde con las necesidades reales del personal laboral.

Se piensa que para contribuir a mejorar la eficiencia productiva, la calidad y la prestación de los servicios que oferta la Empresa Municipal de Comercio y Gastronomía de Frank País, se debe perfeccionar el sistema de superación y de capacitación de sus trabajadores, pues, según Lavalle y Pardo (2012) citando a Reina (2001), en respuesta a los cambios organizacionales, debe haber una estrategia que contemple todas aquellas medidas dirigidas a crear las condiciones para que los trabajadores reciban capacitación y entrenamiento orientados a la visión estratégica o nuevos objetivos.

Para obtener este fin es que se propone la elaboración del proyecto de capacitación Sistema de gestión para la capacitación en la Empresa Municipal de Comercio y Gastronomía del municipio Frank País. Con este se pretende incidir en la formación integral de sus trabajadores, en la elevación de la efectividad de su trabajo y, por

consiguiente, en el cumplimiento del objeto social, el incremento de las utilidades de la entidad y el aporte financiero al Estado.

DESARROLLO

Caracterización de la empresa

Actualmente, la Empresa Municipal de Comercio y Gastronomía, según la Resolución N. 119 de 2013, se encuentra adscrita al Grupo Empresarial de Comercio Holguín. Metodológicamente se rige por normas que dicta el Ministerio de Comercio Interior (MINCIN) y su objeto social se modifica, obedeciendo a la resolución N. 268 de 2014 y que consiste en:

- ✓ Comercialización de productos alimenticios y no alimenticios.
- ✓ Brindar servicios gastronómicos y de alojamiento.

La entidad presenta una estructura organizativa lineal – funcional, compuesta por:

- ✓ 1 Dirección General (1 Subdirección General, 1 Departamento de Auditoría)
- ✓ 6 Subdirecciones (Subdirección Comercial, Subdirección de Supervisión y Control, Subdirección de Recursos Humanos, Subdirección de Gastronomía, Subdirección de Desarrollo y Subdirección de Economía y Contabilidad)
- ✓ 3 departamentos (Departamento de Abastecimiento, Departamento de Finanzas y Departamento Contable)
- ✓ 1 Grupo de Comprobación
- ✓ 49 bodegas y 28 unidades gastronómicas
- ✓ 2 Mercados Industriales
- ✓ 1 tienda para la venta de materiales de la construcción.

Su misión: Ejecutar y controlar las políticas emitidas por el MINCIN y el Consejo de Administración Provincial (CAP) para lograr que la empresa y el sector satisfagan las necesidades de la población del municipio de Frank País en la prestación de servicios

industriales, gastronómicos y de comercio, promoviendo la competitividad, la calidad y la eficiencia de los mismos.

Su visión: Ser una empresa con reconocimiento social por la calidad y eficiencia de sus servicios gastronómicos, industriales y de comercio.

Sus principales fuentes suministradoras: Empresa de Producciones Varias (PROVARI), Cárnico, Lácteo, Fábrica de Galletas, Empresa de Bebidas y Refrescos (EMBER), Almacenes Universales S.A, Empresa de aceros inoxidables (ACINOX), Productora de Alimentos.

Sus principales clientes: Dirección Municipal de Salud Pública, Dirección Municipal de Educación, Organismos Políticos y de Masas y Población (como principal cliente).

Principales competidores: el sector no estatal, que ofrece los mismos servicios con mayor calidad y aunque los precios son más elevados tiene más demanda.

Resultados del diagnóstico

Para la realización del diagnóstico se emplearon métodos científicos como el análisis-síntesis y técnicas como la observación, las encuestas, las entrevistas y la revisión de documentos.

La plantilla aprobada es de 585 trabajadores, la misma se encuentra cubierta en un 96,4%, con 3,6% pendiente por completar debido a las fluctuaciones de la fuerza laboral. La fuerza de trabajo se distribuye, atendiendo a las categorías, en: operarios, técnicos, prestación de servicios, cuadros y administrativos.

Según la plantilla cubierta de la entidad, la mayor fuerza de trabajo la ocupan los de servicio directos a la producción, lo que representa un 59,57% del total, lo cual se perfila como favorable. Le siguen los operarios con un 24,65% y los técnicos con un 12,77%. Los cuadros y los administrativos representan 1,77 y 1,24% del total, respectivamente.

Los incumplimientos económicos de la empresa en el año que finalizó se presentaron en los principales tributos que afectan al Presupuesto Central y Municipal por la sección Impuesto de Circulación, lo que provoca pérdidas al territorio, con un valor general de 1569,1 MP.

Descripción del proyecto

El proyecto Sistema de gestión para la capacitación en la Empresa Municipal de Comercio y Gastronomía del municipio Frank País pretende contribuir a mejorar la eficiencia productiva y la calidad de los servicios de la empresa, con la elaboración e implementación de un sistema de gestión que viabilice la superación y capacitación de trabajadores, cuadros y reservas.

Se extiende al 100 % de los trabajadores de la entidad, con pronósticos de implementarlo en las cooperativas no agropecuarias, según el personal implicado lo demande. Está garantizados los profesionales capacitados para impartir los cursos de superación.

Acciones

- ✓ Determinar las problemáticas que influyen en la falta de eficiencia productiva en la empresa
- ✓ Determinar el nivel de preparación de trabajadores, cuadros y reservas para enfrentar la mejora productiva
- ✓ Elaborar el sistema de gestión para la capacitación y superación
- ✓ Confeccionar un material didáctico digital que se inscriba en el registro de propiedad intelectual
- ✓ Medir los impactos alcanzados a partir de la verificación de los resultados productivos y los servicios ofertados por los involucrados en el proceso de capacitación
- ✓ Validar la implementación del sistema de gestión.

En la etapa actual se elabora el sistema de gestión, en la que se debe considerar que este debe incluir la necesidad de asesorar en la confección del plan general de capacitación y superación para los trabajadores, cuadros y reservas de la empresa teniendo en cuenta las necesidades individuales de aprendizaje y las aptitudes que los calificadores de cargos implican.

Además, debe incluir la concreción de acciones de capacitación conjuntas entre especialistas de la empresa y profesores del CUM (impartir cursos relacionados con

las temáticas de gestión económica, gestión de los recursos humanos, planificación, comunicación institucional, técnicas de dirección, ortografía, dirección por valores, marketing, responsabilidad administrativa y determinar el nivel de satisfacción de los cuadros, reservas y trabajadores con los cursos recibidos).

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se confeccionó la documentación necesaria para la ejecución y control de la capacitación (programas, fichas de inscripción y actas de matrícula) y se garantizaron las condiciones necesarias de infraestructura y tecnología.

En la etapa actual en que se encuentra el proyecto (un año de ejecución) se han podido capacitar cuadros y reservas en áreas determinantes como las 6 subdirecciones. se proyectan hacia las demás áreas de la Dirección Municipal. En menor medida se capacitan los bodegueros y dependientes de unidades gastronómicas.

Se graduaron 13 cuadros de los departamentos administrativos, en Cursos de Gestión económico financiera y Contable, Comunicación y Valores, y Perfeccionamiento de las habilidades en la aplicación de la Instrucción 1, esta última con el objetivo de mejorar la planificación de los objetivos y tareas para que contribuyan al perfeccionamiento del desempeño y los resultados en la Empresa.

Se cumplieron las acciones previstas para esta etapa en el cronograma de actividades, entre las que se encuentran:

- ✓ el análisis de las necesidades de capacitación,
- ✓ evaluar las actividades de capacitación propuestas y seleccionar las que se incluirían en el plan general de capacitación,
- ✓ elaborar el presupuesto general de capacitación,
- ✓ controlar la ejecución del plan y el presupuesto,
- ✓ mantener actualizado el registro de participantes en las acciones,
- ✓ elaborar los informes estadísticos y de cumplimiento de las actividades de capacitación.

CONCLUSIONES

Los resultados preliminares demuestran que la preparación adecuada y sistemática de los trabajadores posibilita su desarrollo integral y, como consecuencia, el incremento de la efectividad de su trabajo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CASTILLO, R. (2012). *Desarrollo del capital humano en las organizaciones*. Red Tercer Milenio S.C. Tlalnepantla. Estado de México.

LAVALLE, E. & PARDO, I. (2012). *Diseño de un modelo de capacitación basado en competencias para el personal Directivo de la Fundación Juan Felipe Gómez Escobar*. Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de especialista en Gestión Humana. Universidad EAN. Facultad de posgrados. Especialización en Gestión Humana. Cartagena

RESOLUCIÓN No. 29/2006 Ministerio del Trabajo y Seguridad Social.

VÁZQUEZ BARQUERO, A. (2009). Desarrollo local, una estrategia para tiempos de crisis. *Universitas Forum*, Vol. 1, No. 2.