

**Demostrar la importancia de la creación del departamento del talento humano en la
panadería Trigales**

Laura Carolina Bayona García

Lisandro Florido Álvarez

Juan Carlos Pimiento Lancheros

Sonia Milena Márquez Forero

Jhina Marcela Díaz Moreno

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas

2021

**Demostrar la importancia de la creación del departamento del talento humano en la
panadería Trigales**

Laura Carolina Bayona García

Lisandro Florido Álvarez

Juan Carlos Pimiento Lancheros

Sonia Milena Márquez Forero

Jhina Marcela Díaz Moreno

Proyecto de grado para optar al título de Administrador de Empresas

Directora:

Gloria Elena Gutiérrez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia

Escuela de Ciencias Administrativas, Contable, Económicas y de Negocios ECACEN

Administración de Empresas 2021

Agradecimientos

En nuestro proyecto brindamos un agradecimiento a Dios por darnos el entendimiento a lo largo de nuestra carrera siendo nuestra fortaleza en los momentos de debilidad en todo este trayecto de vida llena de aprendizajes y experiencias para poder llevar a cabo nuestro proyecto de grado.

A nuestros padres y seres queridos por apoyarnos en todo momento, por los valores que nos han inculcado, y por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestra vida de aprendizaje apoyándonos para seguir y lograr terminar este proceso, a nuestra universidad UNAD conformada por nuestros tutores quienes nos han acompañado y enseñado en este proceso de aprendizaje, aportando a nosotros de sus conocimientos y guiándonos en el desarrollo de los trabajos por sus exigencias para ser unos profesionales éticos, a todas aquellas personas que de una u otra manera nos impulsaron para culminar este proyecto de vida con sus consejos y mensajes que fueron indispensables para culminar con éxito esta bonita carrera la cual nos ha enriquecido como personas y como profesionales aprendiendo a trabajar en equipo, dando siempre lo mejor de nosotros.

Resumen

El presente trabajo permite mostrar las falencias existentes en la Panadería Trigales debido a la inexistencia del área de Gestión Humana, se realiza una investigación y análisis de las varias problemáticas encontradas en la microempresa, no hay un sistema de inducción y capacitación definido para los colaboradores, los procesos de selección son básicos sin ninguna especificación solo se busca que la persona tenga idea de los procesos, no hay procesos o procedimientos establecidos que involucren el área gestión humana, no hay normas, condiciones o deberes de cumplimiento que involucren a los colaboradores y al propietario, no hay asignación de sueldos específicos, no se ha desarrollado una evaluación que permita evidenciar la percepción del clima organizacional ni motivación no hay un programa de incentivos o compensación definido que motive a los tres empleados que contribuyen al funcionamiento y posicionamiento de la panadería en el municipio de Cagua.

En el desarrollo de este trabajo se tomó como ejemplo una microempresa que cuenta con 4 trabajadores en la cual se evidencia que por su tamaño y actividad económica no se justifica la implementación de un área de recursos humanos, sin embargo es pertinente mencionar la importancia en la implementación de esta área en un futuro ya que la proyección de la Empresa es crecer y contar con más sucursales, la implementación de recursos humanos requiere de una planeación y una actividad económica que genere los recursos necesarios para su funcionamiento, la investigación se realizó mediante la obtención de investigación utilizando el método de encuestas y entrevistas, lo que permitió conocer detalles relacionados con el funcionamiento de la empresa. Toda empresa que se conforma y entra en el mercado competitivo busca crecer y ser reconocida inicialmente en su entorno, es por ello, por lo que se requiere tener gran variedad de productos y un excelente servicio al cliente, en conclusión, para que una

empresa tenga éxito debe iniciar su proyecto de manera clara, buscando ser sostenible en el tiempo y en busca del crecimiento.

Palabras clave: evaluación, falencias, gestión humana, inducción, procesos.

Abstract

The present work allows to show the existing shortcomings in the Trigales Bakery due to the non-existence of the Human Management area, an investigation and analysis of the various problems found in the microenterprise is carried out, there is no defined induction and training system for the collaborators, The selection processes are basic without any specification, it is only intended that the person has an idea of the processes, there are no established processes or procedures that involve the human management area, there are no standards, conditions or compliance duties that involve the collaborators and the owner, there is no assignment of specific salaries, an evaluation has not been developed that allows to show the perception of the organizational climate or motivation there is no defined incentive or compensation program that motivates the three employees who contribute to the operation and positioning of the bakery in the municipality of Cogua.

In the development of this work, an example was taken of a microenterprise that has 4 workers in which it is evident that due to its size and economic activity the implementation of a human resources area is not justified, however it is pertinent to mention the importance in the implementation of this area in the future since the projection of the Company is to grow and have more branches, the implementation of human resources requires planning and economic activity that generates the necessary resources for its operation, The research was carried out by obtaining research using the method of surveys and interviews, which allowed to know details related to the operation of the company. Every company that is formed and enters the competitive market seeks to grow and be recognized initially in its environment, that is why it is required to have a wide variety of products and excellent customer service, in conclusion, for a

company to be successful, it must start its project clearly, seeking to be sustainable over time and in search of growth.

Keywords: evaluation, human management, shortcomings, induction, MYPIME, processes.

Tabla de contenido

Introducción	122
Problema	133
Justificación	155
Objetivos.....	166
Objetivo General.....	16
Objetivos Específicos.....	16
Antecedentes del problema.....	17
Marco Teórico.....	19
Marco legal	211
Metodología de Investigación.....	244
Resultados	295
Conclusiones	30
Recomendaciones	31
Referencias.....	322
Anexos	37

Lista de tablas

Tabla1. Preguntas y Respuestas.....	47
-------------------------------------	----

Lista de figuras

Figura 1. Percepción atención recibida	37
Figura 2.Percepción calidad de productos.....	37
Figura 3.Percepción sobre prácticas de higiene.....	38
Figura 4. Percepción en cuanto a instalaciones.....	38
Figura 5. Regreso del cliente a la panadería.....	39
Figura 6. Condiciones laborales que busca un empleado.....	39
Figura 7.Dotación Empleados.....	40
Figura 8.Horario laboral.....	40
Figura 9.Percepción del salario.....	41
Figura 10. Resultados publicación vacante	41
Figura 11. Resultados entrevista.....	42
Figura 12. <i>Resultados contrato laboral</i>	42
Figura 13. Resultados inducción de ingreso	43
Figura 14.Resultados dotacion.....	43
Figura 15.Resultados salario.....	44
Figura 16.Resultados beneficios e incentivos.....	44
Figura 17. Resultado clima laboral	45
Figura 18.Resultados comunicación	45
Figura 19.Resultados trabajo en equipo	46
Figura 20. Resultados herramientas de trabajo.....	46

Lista de anexos

Anexo A. Consentimiento informado.....	49
Anexo B. Encuesta de evaluación de desempeño	50

Introducción

El presente trabajo permite demostrar la importancia de crear el departamento de talento humano en las MIPYMES promoviendo que las Empresas del sector se motiven a conformar el área correspondiente a la dirección del talento humano, teniendo en cuenta los beneficios que este proceso traerá para los trabajadores y para la Empresa en general, verificando como se llevan a cabo los procesos, para lo cual el grupo colaborativo opta por indagar sobre el tema de selección de personal, el cual es relevante para el buen funcionamiento de toda organización, mediante el planteamiento de varios interrogantes y analizando diferentes estrategias para la implementación y planificación del talento humano, siendo necesario tener en cuenta las diferentes etapas involucradas en el proceso de gestión del talento humano, estas son, Selección de Personal, Inducción y Entrenamiento, Capacitación y Desarrollo Laboral, Clima Organizacional, Cultura Organizacional, Evaluación de Desempeño y Seguridad y Salud en el trabajo, buscando identificar problemáticas que permiten el desarrollo de un proyecto aplicable el cual analice cualitativa y cuantitativamente determinado problema encontrando soluciones acertadas que promuevan la mejora continua.

Problema

La MIPYME Panadería trigales no cuenta con un área de gestión humana definida donde se realice el proceso de selección, reclutamiento y contratación de personal, maneja 4 empleados 1 panadero , 1 pastelero y 2 vendedoras, lo cual es un gran reto para nuestro grupo de trabajo, en la panadería laboran en equipo, pero no hay una planeación definida donde se asignen las actividades y funciones a desarrollar por cada empleado no hay una remuneración definida, no hay preocupación por la prevención y cuidado de los empleados evitando los accidentes de trabajo y tampoco una administración de recursos esto ha generado diversos inconvenientes en la calidad de los productos, en la atención al cliente y en bienestar de los operarios.

Descripción del Problema

Dada la Ausencia del área de gestión humana en la Panadería Trigales se presenta falta de trabajo en equipo ocasionando problemas en el desarrollo de las funciones

Planteamiento del Problema

¿Cómo implementar y estructurar el proceso de selección de personal en la Panadería Trigales?

Sistematización del Problema

Se realizará una investigación cuantitativa usando encuestas y tabulación de datos al personal que actualmente labora en la panadería logrando así identificar cuál es su percepción respecto a la empresa y así identificar las falencias en el servicio ofrecido en la Panadería.

¿Qué impacto genera el trabajo en equipo de los colaboradores de la panadería con el desarrollo de las actividades de comercialización y venta de productos?

¿Qué elementos son necesarios para iniciar la implementación de la selección de personal en la panadería?

¿Cómo modificar la forma de selección de personal actual con el fin de seleccionar el mejor talento?

Justificación

El trabajo de investigación se realiza teniendo como finalidad comprender la importancia y la necesidad de la implementación del área de recursos humanos dentro de una organización ya que del correcto funcionamiento de esta área dependerá el bienestar, buen desempeño de los empleados y resultados favorables para la organización. El beneficio de esta investigación para los colaboradores de la organización, y luego de una correcta implementación del área de recursos humanos será posible la capacitación y entrenamiento del personal buscando conocer sus capacidades, trabajar en mejorarlas y generar nuevas competencias que permitan un desempeño favorable y así contribuir con los objetivos de la organización. Esta investigación surge como resultado del análisis de las pequeñas empresas en donde no está conformado el área de Recursos Humanos se seleccionó la panadería Trigales por ser un empresa nueva donde no hay presencia de este departamento, con el análisis efectuado se busca implementar el área de Recursos Humanos que permita mejorar el bienestar de los empleados, determine salarios, horarios laborales y permita la implementación de capacitación, inducción y entrenamiento de los nuevos procesos y principalmente al ingreso de nuevos colaboradores fomentando una rápida adaptación a los procesos de la panadería.

Objetivos

Objetivo General

Demostrar la importancia de la implementación del proceso relacionado con la dirección de gestión humana en la Panadería Trigales, por medio de estrategias de planificación y selección del talento humano.

Objetivos Específicos

Identificar los procesos actuales en la selección, inducción y entrenamiento de personal en la panadería Trigales.

Conocer las falencias actuales en el proceso de selección de personal dado la inexistencia del departamento de Recursos humanos, mejorando las condiciones laborales de los colaboradores y gocen de los beneficios que este proceso trae para una empresa.

Promover la incorporación del departamento del talento humano en las MIPYMES del sector con el fin de mejorar el proceso de selección de personal.

Antecedentes del problema.

La ausencia del departamento del talento humano en la panadería los trigales, acarrea grandes incidentes en personal, como la rotación de personal , la inflexibilidad laboral, hay incertidumbre laboral , no hay objetivos claros, no hay comunicación que busque la motivación del empleado y mejore el rendimiento y aumente la productividad lo cual permite determinar que no se han realizado los procesos de selección del personal mediante la planificación de procedimientos realizando un análisis y descripción de cargos buscando el mejor candidato. Algunos autores como Gómez, Balkin y Cardy (2003) consideran que la inducción pretende proporcionar la información necesaria para desarrollar su labor a la cual fue contratado. Por otro lado (Chiavenatto,2001) determinó que los empleados deben conocer la empresa en general su funcionamiento, los servicios que presta y a donde está enfocada cuáles son sus metas y a dónde quiere llegar , tampoco se ha tenido el debido proceso de capacitación, entrenamiento y socialización de procedimientos, normas y deberes , con el fin de conocer la empresa Según la historia los empleados eran vistos como un elemento de trabajo sin importar su bienestar; Bahamón (2014) afirma que: “Se considera que el concepto de Talento Humano surge en la segunda mitad del siglo XIX cuando se origina la revolución industrial, la cual, mediante la sustitución del capital humano por máquinas, generó una organización basada en la división del trabajo y la identificación de factores de producción como son: la mano de obra y el nacimiento de la clase obrera. A raíz de estos cambios, se originaron conflictos en la relación patrono - trabajador, que afectan la productividad y el rendimiento laboral afectando principalmente el clima laboral incluyendo las condiciones de salud física, mental y los factores de trabajo repercutían en la productividad. Por tal motivo, las primeras oficinas de Talento Humano se

denominaron Secretarías de Bienestar ya que se empezaron a generar actividades que llevaron a compensar estos factores que se presentaron en la época. (p.19)”

Según todo esto vemos que a través de los años las oficinas de talento humano han transformado su funcionamiento centrándose en la búsqueda del bienestar del colaborador con el propósito de que las organizaciones crezcan de una manera mancomunada, uniendo esfuerzos con el fin de cumplir objetivos. Las investigaciones realizadas permiten demostrar la importancia del departamento de Talento Humano en las empresas de hoy por esta razón se determina la importancia de crear el departamento de talento humano con el firme propósito de mejorar los procesos y llevar al crecimiento organizacional a esta pequeña empresa.

Marco Teórico

Para el desarrollo de este proyecto de investigación se identificó la necesidad en cuanto a la implementación del área de recursos humanos en la MIPYMES teniendo como finalidad demostrar la importancia y los resultados positivos en cada uno de los procesos dentro de una organización con su implementación, para este caso se tomó como objeto de estudio la panadería los trigales.

Era de la industrialización clásica (1900-1950) inicio de la revolución industrial donde se destaca un modelo burocrático y centralizado en la decisiones de la alta gerencia las personas eran consideradas como un recurso de producción y de acuerdo a esta percepción , la administración de personas era denominada relación industriales siendo el hombre considerado como una maquina(Chiavenato,2007)

Con relación a la planificación y desarrollo de recursos humanos se explican claramente los conceptos de planificación y formación entre otros aspectos según Ramos, P. (Coord.). (2015). En la implementación del área de recursos humanos existe una serie de macro procesos los cuáles son de gran importancia para la organización, se enuncian las actividades que se deben realizar y de esta manera generar valor a la organización según Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Como antecedentes relacionados con el tema de investigación, Fong en su libro de La Teoría de Recursos y capacidades nos da a conocer el concepto de una serie de autores desde los inicios de la importancia relacionada con la Administración, en donde cada autor desde su punto de vista y basado en sus análisis da su concepto relacionado con la importancia e implementación del área de recursos humanos. Fong e.t. (2017). La teoría de recursos y capacidades.

Por otra parte, es importante mencionar que dentro de la gestión del talento humano se deben tener en cuenta los beneficios salariales, pagos de seguridad social, pagos adicionales a las horas de trabajo extras, incentivos o remuneraciones por cumplimiento de metas, según Chiavenato (2002), para mantener un clima laboral favorable tanto para la empresa como para los trabajadores ya que con ello se obtendrá un beneficio mutuo, rendimiento, cumplimiento de los objetivos y satisfacción por parte de los empleados, y con el fin de evitar inconvenientes para los empleados se debe seguir la normatividad salarial vigente dentro del territorio. Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana., en la actualidad las organizaciones buscan tener capital humano capacitado ya que un empleado con talentos, aptitudes, proactivo, con dedicación y compromiso puede alcanzar las ventajas competitivas que toda empresa requiere para el logro de sus objetivos y de esta forma será un motivados con sus compañeros de labor, es por ello que cada organización debe crear un plan continuo de capacitación en busca de mejorar el talento humano debe ser una capacitación continua tanto para los antiguos empleados como para los nuevos, inducción, capacitación y re inducción, con el fin de mejorar las capacidades y desempeño de los empleados, Carmona (2004) define la capacitación como “la generalidad de los esfuerzos que realiza una organización para impulsar el aprendizaje de sus trabajadores a corto plazo” Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana.

Marco legal

Dado la aparición de la pandemia del COVID 19 en el país las Alcaldías implementaron normas y resoluciones del ministerio de salud y protección social con las cuales las mítines podrían empezar labores; en el municipio de Cogua la alcaldía solicito que cada microempresa o establecimiento de comercio debía establecer un protocolo de Bioseguridad basados en la Resolución 000666 de 2020 donde se identifiquen que medidas de bioseguridad se implementaran en la panadería con el fin de prevenir el COVID 19 este protocolo relaciona aspectos de asepsia y antisepsia para los colaboradores, maquinas, herramientas y estructura de la MYPIME.

El decreto 110 de 2021 en el artículo 9 modifiko los horarios de establecimiento de comercio siendo una medida transitoria que ocurrió por algunos meses.

Ley 590 del 10 de julio de 2000 esta ley promueve y apoya el desarrollo de las micro, pequeñas y mediana empresas

Ley 2069 del 31 de diciembre del 2020 surge de la necesidad de la reactivación económica con el fin de apoyar y generen emprendimiento en el país recuperando la economía de las pequeñas y medianas empresas que fomentan empleo

Ley 1801 de 2016 código nacional de policía y convivencia en el artículo 87 que trata acerca del uso del suelo para los establecimientos de comercio

Ley 905 de 2004 (Reforma a la Ley MIPYME) esta ley modifica la ley 590 del 2000 y define los valores de los activos para las pequeñas y medianas empresas

Ley 1450 de 2011 (Ley del Plan de Desarrollo 2010 - 2014) esta ley expone los valores de ventas con el fin de conocer el nivel de ventas de las mi pymes.

A fin de reconocer la importancia del departamento de talento humano en la panadería Trigales, es preciso establecer el marco normativo sobre el cual se sustenta esta propuesta investigativa. Así pues, se deben desarrollar las normas laborales que regulan el programa de gestión humana en Colombia con procedimientos determinados para la definición de normas y condiciones que velen por el bienestar laboral del recurso humano, se hace imperioso revisar el código sustantivo del trabajo y el código procesal del trabajo y de la seguridad social.

El Código sustantivo del trabajo, se refiere al conjunto de normas que regulan el derecho laboral individual, el derecho colectivo al trabajo y todo lo atinente a la relación laboral.

El capítulo I trata acerca del reglamento de trabajo destacándose el artículo 104 el cual define este reglamento y el artículo 105 donde se presenta la obligatoriedad de adoptar el reglamento mencionando que el conjunto de normas debe implementarse cuando el {empleador} ocupe más de cinco (5) trabajadores de carácter permanente en empresas comerciales, o más de diez (10) en empresas industriales, o más de veinte (20) en empresas agrícolas, ganaderas o forestales y por último empresas mixtas. También se presenta el artículo 107 donde menciona el efecto jurídico de este reglamento el cual debe hacer parte del contrato individual de trabajo de cada uno de los trabajadores del respectivo establecimiento, salvo estipulación en contrario, que, sin embargo, sólo puede ser favorable al trabajador. Por último el artículo 108 menciona las disposiciones normativas que debe contener el reglamento donde se defina el establecimiento o lugares donde se realice el trabajo, se deben establecer las condiciones de admisión, aprendizaje y período de prueba, se debe contemplar y velar por los Trabajadores accidentales o transitorios, se debe establecer un horario de trabajo, de alimentación así como los períodos de descanso durante la jornada, se debe realizar el pago de prestaciones sociales, aportes parafiscales, preciar las normas especiales que se deben guardar en las diversas clases de labores, de acuerdo con la edad

y el sexo de los trabajadores, con miras a conseguir la mayor higiene, regularidad y seguridad en el trabajo y todo lo relacionado en el desarrollo del proceso de selección de personal, permitiendo darle valor e importancia al departamento de talento humano en las empresas y/o actividades económicas. El código procesal del trabajo y de la seguridad social (en adelante CPTSS) regula los modos y las formas procesales en qué se aplica el derecho sustantivo laboral, e igualmente lleva a cabo la aplicación de la seguridad social y las pensiones. Para la investigación es necesario explorar el campo de la seguridad social, ya que abarca una de las fortalezas de un departamento de talento humano: el sistema general de riesgos laborales y el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Se debe delimitar el sistema general de riesgos laborales el cual está regulado por la legislación laboral y tiene por objeto prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan (Legis, 2019). Luego, el CPTSS como referencia legal de este sistema, permite identificar que la panadería trigales ante la ausencia de un departamento de talento humano, desconoce la importancia de establecer actividades tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y la salud de la población trabajadora, situando a estos ante un inminente riesgo derivado de las funciones que le son encomendadas.

Metodología de Investigación

La metodología de investigación para el proyecto será mediante Entrevistas a los colaboradores con el fin de conocer su punto de vista y su percepción en cuanto a la organización y cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de ella, logrando que la organización identifique si se considera necesario realizar algún tipo de cambio, ajuste o modificación que permita obtener mejores resultados para la Empresa y un mejor ambiente laboral para los colaboradores. Adicional como metodología de investigación se implementaran las encuestas, con el fin de conocer las opinión frente al servicio y atención que se recibe por parte de los empleados de la panadería, ya que los clientes son la base fundamental de toda organización, y con ello lograremos mejorar el servicio y hacer un plan de capacitación continuo para corregir las falencias encontradas. .Las preguntas que se realizaran en las entrevistas trataran temas de la percepción del colaborador, basado en su experiencia y en tiempo laborado donde se relaciona preguntas como nivel de satisfacción, nivel de cooperación en el equipo de trabajo, que condiciones harían que el trabajo se desarrolle de mejor forma, nivel de producción , aumento o disminución de ventas, además, las preguntas que se realizaran se encontraran en formato de encuesta virtual, empleando formularios de Google con el fin de que la información obtenida en la conversación con el empleado en la entrevista sea tabulada generando graficas que permitan revisar el porcentaje de elementos a mejorar o criterios a implementar, se emplearan técnicas de análisis como DOFA o espina de pescado que permitan dar solución a las problemáticas encontradas.

Resultados

Se realizó una evaluación de desempeño con el desarrollo de entrevistas a los colaboradores de la Panadería Trigales participaron los tres empleados el Panadero, el auxiliar y la vendedora cada uno de ellos fue abordado con preguntas donde se habló acerca del desempeño en los últimos seis meses, la percepción del empleado en cuanto a su motivación, fortalezas o habilidades que había mejorado en el periodo laborado, también si el empleado siente que puede transmitir sus puntos de vista si los objetivos del personal se relacionaban con el de la panadería y si quisieran cambiar algún aspecto laboral e informar si tenía alguna observación o comentario adicional.

Los empleados refieren que en un 66.7% su desempeño ha sido bueno y en un 33,3% ha sido Regular, por otro lado mencionan que están 100% motivados pero en un 66.7% sienten que no pueden expresar sus puntos de vista solo el 33,3% siente que si puede manifestar sus puntos de vista, también indican en un 100% que hay trabajo en equipo y sus objetivos personales están alineados con los objetivos de la panadería, el 66,7 % de los empleados refieren contar con las herramientas para la realización de su trabajo y el 33,3% se siente que le faltan herramientas y materiales para realizar su labor y el tema más preocupante cuando se les pregunto a los empleados si mejorarían alguna aspecto el 66,7% dijo que si y tal vez solo el 33,3% dijo que no cambiaría ningún aspecto, tres de las once preguntas eran de respuesta libre donde los empleados manifestaron cuál era su principal motivación, cuáles eran las habilidades y fortalezas que habían potenciado en el desarrollo de su labor y si manifestaban algún comentario.

Se requiere establecer estrategias para mejorar la comunicación y revisar si los empleados realmente cuentan con las herramientas necesarias para realizar su trabajo

Relaciono grafica de análisis

El problema principal es la regular y poca comunicación en el área de trabajo la cual deriva la falta de confianza para transmitir la percepción de aspectos de mejora y de puntos de vista, también la no definición de un canal de comunicación claro, no hay un organigrama estructurado que defina el nivel de jerarquía en la Panadería, algunos colaboradores no se sienten apoyados en el equipo y por otro lado no cuentan con las herramientas se propone revisar el área de trabajo y las funciones de cada empleado logrando asignar los materiales y herramientas necesario para realizar el trabajo

Se realizó el proceso de investigación mediante un análisis cuantitativo a través de encuesta en línea, primero a los clientes que con frecuencia visitan el establecimiento y gozan del servicio que allí se está prestando, estos datos que arrojan permiten determinar que si no se cuenta con adecuado manejo de recursos humanos, orientados a mejorar la calidad de los procesos que se deben tener con los trabajadores, mediante su seguridad social, incentivos por ventas, dotaciones entre otros se ve afectado la calidad del servicio que se presta en las organizaciones y al realizar la encuesta a los directamente implicados como lo es el personal se corrobora que no están a gusto con su trabajo afectando las capacidades que cada uno de ellos tiene.

Analizaremos cada pregunta para determinar una propuesta de mejora para la panadería los trigales. Luego de aplicar la encuesta a los clientes se obtuvieron los siguientes resultados:

Percepción atención recibida: Se observa que el resultado en relación con la atención recibida arroja un porcentaje favorable, sin embargo, se deben analizar los aspectos en los cuales se debe mejorar y de esta manera brindar una mejor atención a los clientes.

Percepción Calidad de los productos: Con respecto a la calidad de los productos, la encuesta arroja un resultado favorable, sin embargo, hay un cierto porcentaje de clientes que no está satisfecho con la calidad de los productos siendo este un aspecto en el cual se debe mejorar.

Percepción sobre prácticas de higiene: El resultado de la encuesta con respecto a la higiene de los trabajadores es favorable, es pertinente identificar, analizar y definir cuales aspectos se deben mejorar y así lograr una mejor percepción por parte del cliente.

Percepción en cuanto a instalaciones: En las instalaciones de la panadería es evidente que se deben realizar modificaciones ya que el resultado no es muy favorable, es pertinente cambiar la imagen y brindar un aspecto más agradable.

Regreso del cliente a la panadería: Un alto porcentaje de clientes no regresaría a la panadería, siendo este un factor relevante y preocupante en el cual la Panadería debe enfocar sus esfuerzos realizando mejoras en sus procesos y obteniendo resultados favorables en este aspecto de manera significativa, recordemos que sin clientes la Empresa no será sostenible.

Condiciones laborales que busca un empleado: Los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los 4 trabajadores de la panadería los triguales nos arrojan los siguientes resultados, los empleados de la panadería buscan una estabilidad laboral, de esta manera tienen la certeza que tendrán un salario asegurado, se recomienda al dueño de la panadería que unos esfuerzos con sus empleados para ganar rentabilidad mensualmente con un aumento considerable en las ventas.

Dotación Empleados: Un cincuenta por ciento de los empleados mencionan que la dotación no es acorde a las necesidades del puesto de trabajo, es por lo que se recomienda al dueño de la panadería que tenga como prioridad la compra de dotación, con el fin de que tanto el panadero como el pastelero tengan la dotación necesaria para su puesto de trabajo.

Horario Laboral: El 100% de los empleados de la panadería refiere trabajar más de 8 horas diarias, por lo cual se recomienda que en la medida de las posibilidades se contrate personal de atención al cliente en dos turnos con el fin de no afectar la estabilidad emocional del empleado.

Percepción del Salario: El cien por ciento de los empleados refiere no estar satisfechos con el salario recibido, es por lo que el dueño de la panadería debe plantear objetivos claros en cuanto a los productos elaborados y ofertados para llegar al cliente con gran variedad de opciones y con esto obtener más recursos económicos con el fin de brindar mejor salario e incentivos acordes al trabajo realizado por sus empleados.

Conclusiones

El proyecto desarrollado permite involucrar el área de gestión Humana en una microempresa mostrando la importancia de este departamento que se preocupa por el bienestar y desarrollo de los colaboradores mediante procesos y procedimientos clave que permiten el buen funcionamiento de una empresa sin importar su tamaño o actividad económica.

El desarrollo de la actividad permitió adquirir conocimientos relacionados con la importancia en la implementación del área de recursos humanos en una Empresa, es así como se pudieron conocer los principales aspectos que se involucran en este proceso, lo relevante de cada aspecto y los resultados positivos que se pueden generar en una Empresa.

Con el desarrollo de la actividad propuesta se comprendió la importancia del área de recursos humanos dentro de una empresa, las actividades que esta debe realizar para buscar el bienestar de los empleados y el progreso de la empresa con el cumplimiento de los objetivos, con el desarrollo del plan de compensación e incentivos se adquieren conocimientos de nuevas terminologías y exponentes que buscan que la empresa por su rendimiento financiero pueda ofrecer beneficios y por ende motivación de empleados y la organización en general.

Se logró determinar que el bienestar de los colaboradores en una empresa es de suma importancia para su crecimiento, ya que si está en un ambiente bueno con beneficios y retribuciones el trabajo es hecho con satisfacción y ganas de que se mejoren cada día los procesos para el crecimiento de la organización y así mismo ve que puede mejorar su calidad de vida y del entorno familiar.

Pudimos notar la importancia de analizar los resultados en pro de mejora, tanto para los colaboradores como para los clientes de modo que se motiven en lo que hacen y lo que hacemos, y así mantener a la mi pyme competitiva en el mercado, lograr crear un lugar de trabajo

armónico, con buen desempeño, que nos permita como mi pyme crecer en los diferentes aspectos y aumentar el nivel de satisfacción en los clientes.

Recomendaciones

Involucrar estrategias del área de gestión humana en la microempresa permitiendo que los colaboradores estén motivados mediante un buen clima laboral desarrollando la confianza y autonomía en el desarrollo de sus funciones mediante procesos y procedimientos estructurados que permiten el desarrollo personal y laboral del recurso humano con el que cuenta la MIPYME.

Sin duda alguna la implementación del área de recursos humanos se ha convertido en una necesidad y un apoyo para el funcionamiento de cada área operativa y funcional en las organizaciones contribuyendo en la búsqueda de los objetivos para los cuales fueron creadas.

Principalmente se requiere que toda empresa busque ser sostenible en el tiempo, reconocida por sus productos y servicios y por ello obtenga una prestación económica, es por ello que debemos hacer crecer la Panadería el trigal para así tener recursos económicos e implementar el área de recursos humanos.

Tener en cuenta el plan de incentivos, el cual le permitirá a la Panadería empezar un crecimiento y posicionamiento en sector y con esto puede mejorar el servicio al cliente y aumentar las ventas el cual le ayudará a impulsar las finanzas y su entorno económico.

Implementar el plan de compensación laboral ya que permite que los colaboradores se motiven con el fin de que nos permita como mi pyme reclutar y retener colaboradores calificados, aumentar el nivel de satisfacción de los mismos, reducir la rotación del personal, y fomentar la lealtad a la empresa.

Referencias

- Alles, M. A. (2005). Desarrollo del talento humano: basado en competencias. Ediciones Granica. (pp.176-204)<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/66638>
- Bucaramanga, c., 2021. LEY 1801 DE 2016 CÓDIGO NACIONAL DE POLICÍA Y CONVIVENCIA. . [en línea] Cajica.gov.co. Disponible en: <<http://www.cajica.gov.co/docdown/archi/2016/Ley/C%C3%93DIGO%20NACIONAL%20DE%20POLIC%C3%8DA%20Y%20CONVIVENCIA.pdf>> [Consultado el 3 de noviembre 2021].Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 16-52). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=1>
- Cabezas J. (2021).OVI. Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>
- Chiavenato, I. (2017).Administración de recursos humanos: el capital humano de las Organizaciones. McGraw-Hill. (pp.329-375).<http://www.ebooks7-24.com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=5207&pg=344>
- Chiavenato (2001). Administración de Recursos Humanos.<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>
- Cuesta Santos, A. (2010). Gestión del talento humano y del conocimiento. Ecoe Ediciones. (pp.309-341)<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/69130>
- Dessler, G. (2015).). (pp.180-210). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación.<https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=3504&pg=1>
- Dolan, S. L., López Cabrales. Valle Cabrera, R.(2014). (pp.107-130). *La gestión de personas y del talento: La gestión de los recursos humanos en el siglo XXI*. McGraw-Hill. <https://www-ebooks7-24-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/?il=7590&pg=1>

- Editores Bancolombia. (2018 07 12). Conoce todo sobre las pymes en Colombia. 2021, Bancolombia
<https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/negocios/actualizate/legal-y-tributario/todo-sobre-las-pymes-en-colombia>
- Fernández López, F. (2016). Contratación laboral (UF0341). Editorial Tutor Formación. (Pp 47-93) <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/44207>
- Fong e.t. (2017).La teoría de recursos y capacidades: un análisis bibliométrico.http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-07052017000200411&lang=es
- Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.250-291). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>
- Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.169-198).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>
- Gan, F. (2013). Manual de Recursos Humanos: 10 programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales. Editorial UOC. (pp.299-316).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). Clima laboral. Ediciones Díaz de Santos. (pp.276-307).
<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/62707?page=3>
- Gan, F. y Triginé, J. (2012). Selección de personal. Ediciones Díaz de Santos. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/lc/unad/titulos/62722>
- García, M (2009).Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual.<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>
- Gerencie.com (2019). Contrato de Trabajo. Sus tipos, clases y formas.
<https://www.gerencie.com/contrato-de-trabajo.html>

- González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (cap. 8. p. 345). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>
- González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (pp.235-264). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>
- González Ariza, Á. L. (2017). Métodos de compensación basados en competencias (3a. ed.). Universidad del Norte. (cap. 6. p. 251). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/70028?page=345>
- Herrero Blasco, A. María del Rosario Perelló Marín y Herrero Blasco, A. (2018). (pp.166-177). Dirección de recursos humanos: gestión de personas. Editorial de la Universidad Politécnica de Valencia.<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/57469?page=166>
- Huertos e.t. (2004).La diversificación desde la teoría de Recursos y Capacidades.<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1301196>
- Luna Arocas, R. (2018). Gestión del talento. Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. (pp. 16-52). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/123076?page=1>
- Mendoza (2006).Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención. <Http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.18-51). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.56-65). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>

- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.66-68). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.69-115). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp. 119-122).<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=175>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.76-83).<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Murillo Vargas, G. García Solarte, M. y González, C. H. (2010). Los macro-procesos: un nuevo enfoque al estudio de la gestión humana. Programa Editorial Universidad del Valle. (pp.123-130). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/128993?page=174>
- Oltra Comorera, V. (2013). (pp.106-140). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>
- Oltra Comorera, V. (2013). (pp.141-146). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>
- Oltra Comorera, V. (2013). (pp.180-188). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

- Oltra Comorera, V. (2013). (pp.148-179). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>
- Perdomo P., S. (2020). Estructura de la propuesta del proyecto de grado. UNAD. Florencia [OVI]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/35483>
- Pérez S. (2021).OVI. Principales teorías de la Gestión del Talento Humano <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42161>
- Ramos Ramos, P. (Coord.). (2015). Planificación y gestión de recursos humanos (2a. ed.). Editorial ICB. (pp. 42-55). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/113344?page=5>
- Sánchez e.t. (2016).Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052016000200008&lang=es
- Torres Laborde, J. L. y Jaramillo Naranjo, O. L. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: herramienta para la gestión del talento humano. Universidad del Norte. (pp.61-123). <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/69929?page=10>

Anexos

Figura 1.

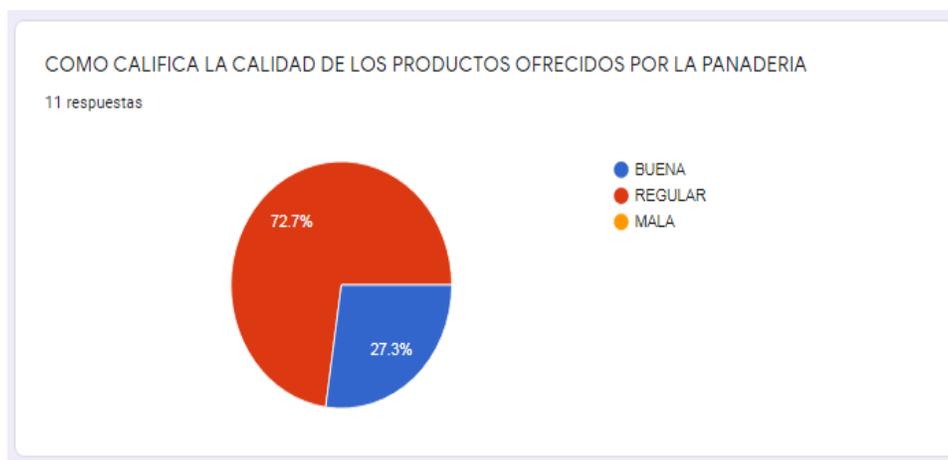
Percepción atención recibida.



Nota: Grafico Formularios Google

Figura 2.

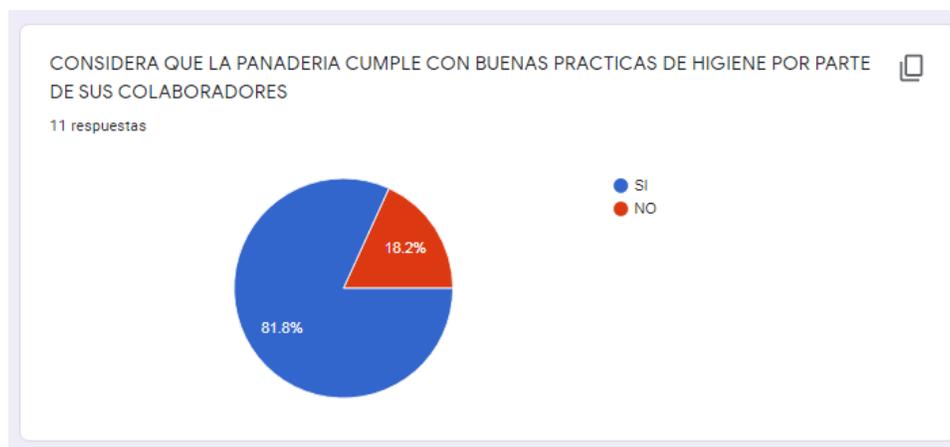
Percepción Calidad de los productos.



Nota: Grafico Formularios Google

Figura 3.

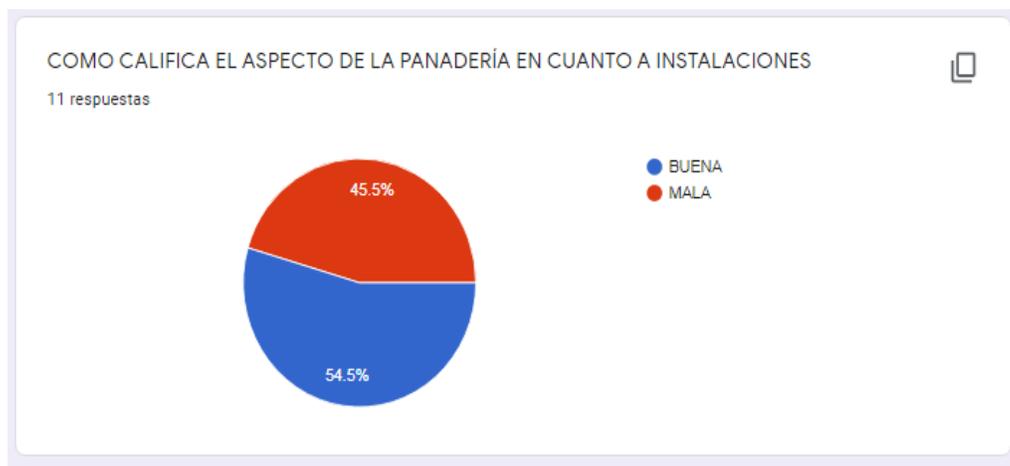
Percepción sobre prácticas de higiene.



Nota: Grafico Formularios Google

Figura 4.

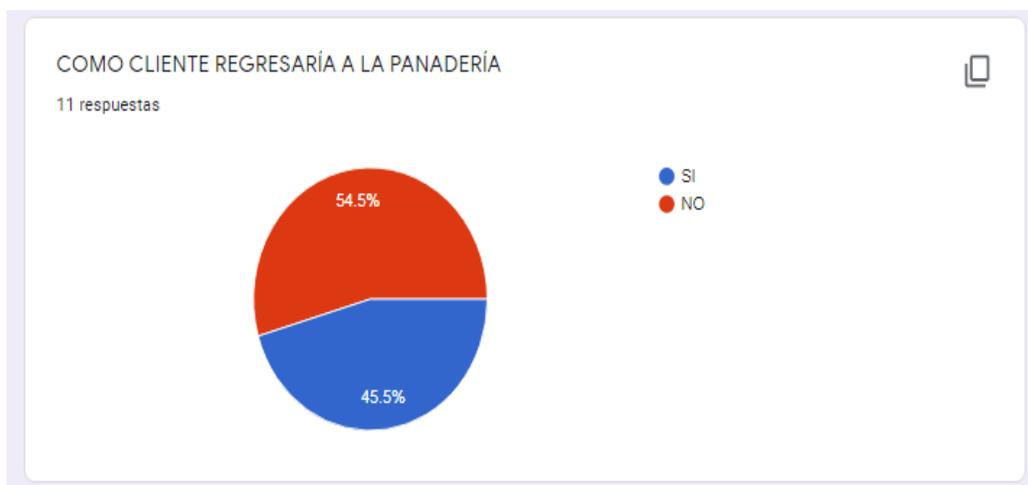
Percepción en cuanto a instalaciones.



Nota: Grafico Formularios Google

Figura 5.

Regreso del cliente a la panadería.



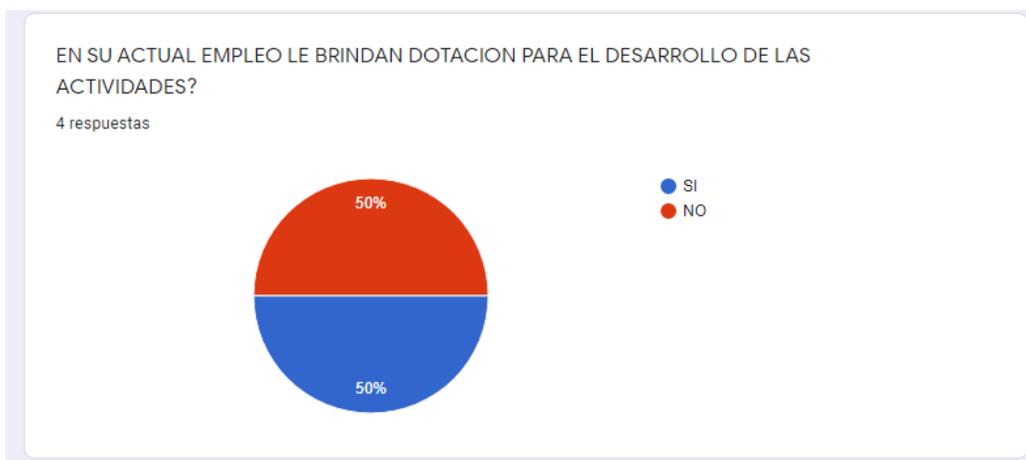
Nota: Grafico Formularios Google

Figura 6.

Condiciones laborales que busca un empleado.



Nota: Grafico Formularios Google

Figura 7.***Dotación Empleados.***

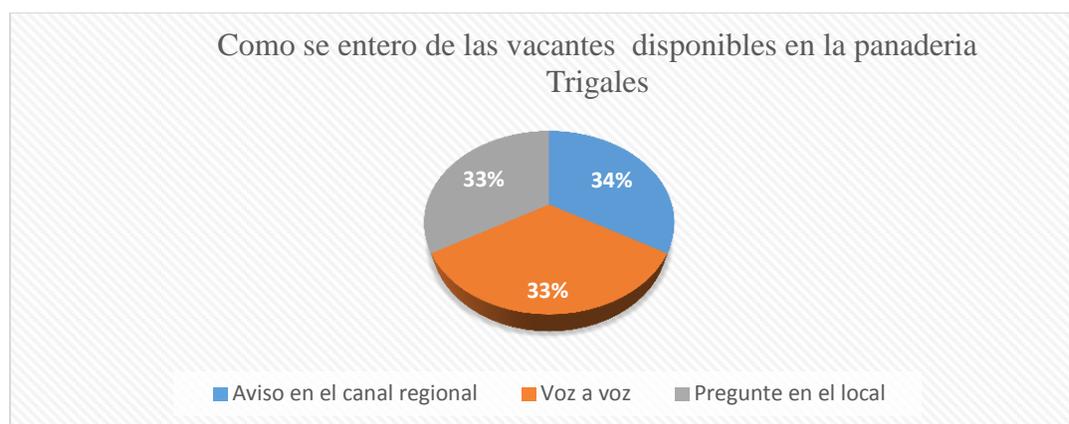
Nota: Grafico Formularios Google

Figura 8.***Horario Laboral.***

Nota: Grafico Formularios Google

Figura 9.*Percepción del Salario.*

Nota: Grafico Formularios Google

Figura 10.*Resultados publicación vacante*

Nota: Grafico Excel

Figura 11.

Resultados entrevista



Nota: Grafico Excel

Figura 12.

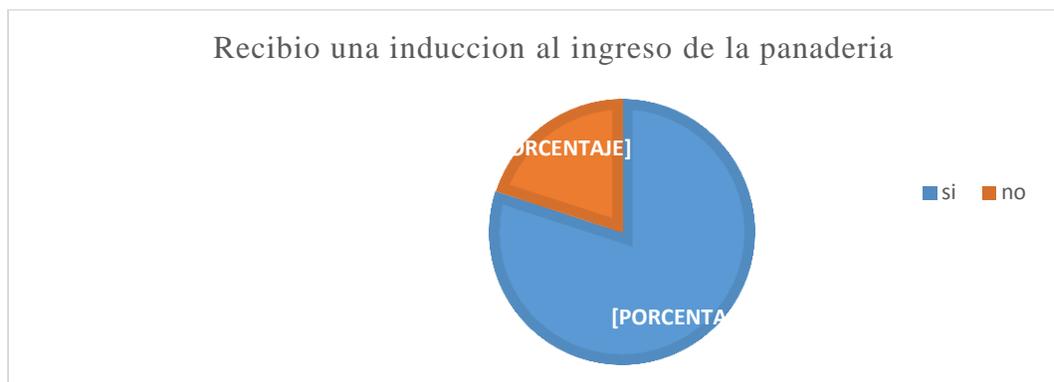
Resultados contrato laboral



Nota: Grafico Excel

Figura 13.

Resultados inducción de ingreso



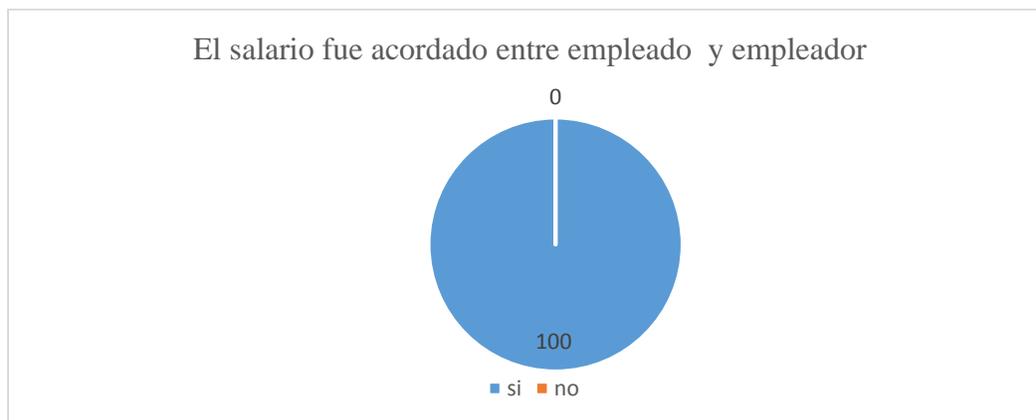
Nota: Grafico Excel

Figura 14.

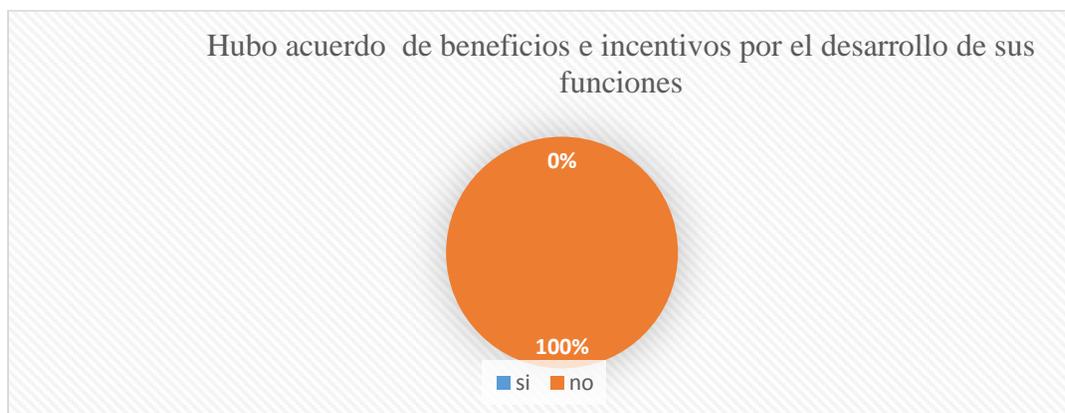
Resultados dotación



Nota: Grafico Excel

Figura 15.*Resultados salario*

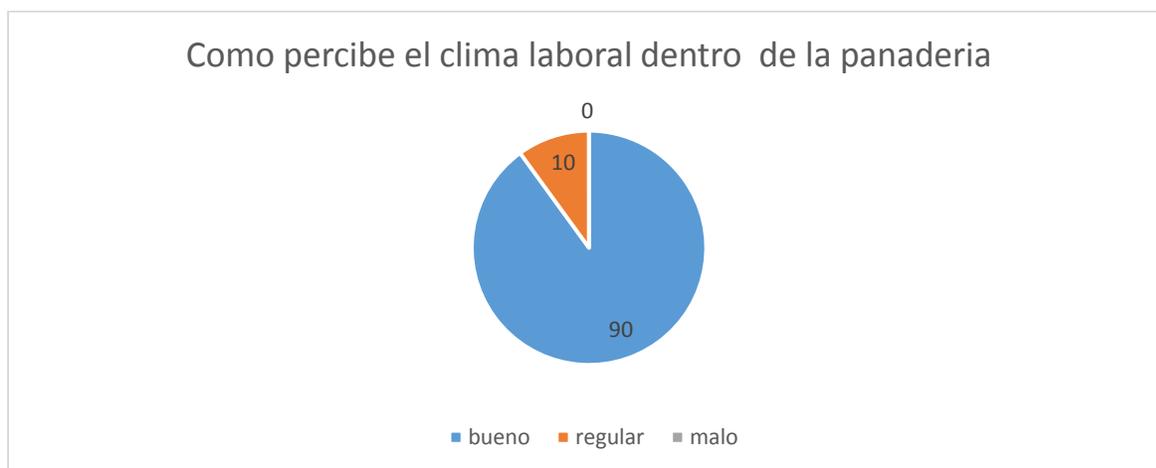
Nota: Grafico Excel

Figura 16.*Resultados beneficios e incentivos*

Nota: Grafico Excel

Figura 17.

Resultado clima laboral



Nota: Grafico Excel

Figura 18.

Resultados comunicación



Nota: Grafico Excel

Figura 19.

Resultados trabajo en equipo



Nota: Grafico Excel

Figura 20.

Resultados herramientas de trabajo



Nota: Grafico Excel

Tabla 1.*Preguntas y respuestas*

Preguntas	Respuestas		
	Empleado 1	Empleado 2	Empleado 3
Cómo evalúa su desempeño en los últimos 6 meses	Bueno	Regular	Bueno
En la panadería trigales puede expresar su puntos de vista en relación con la mejora de procesos	No	No	Si
Cuál es su principal motivación	Mis hijos son mi principal motor	Levantarme todos los días con salud para dar lo mejor de mí y poder ahorrar	Ahorra el dinero que gano para conseguir una casa
Considera que está siendo motivado en la Panadería Trigales	Si	Si	Si
La MIPYME le brinda las herramientas, materiales y maquinaria necesarias para realizar su trabajo	Sí	Tal vez	Sí
Que habilidades y fortalezas ha potenciado en el desarrollo de su labor	Responsabilidad agilidad en el desarrollo del trabajo	Mejorar el servicio al cliente y elaborar diferentes panes	Estrategias de servicio al cliente
En la microempresa hay trabajo en equipo	Sí	Sí	Sí
Mejoraría algún aspecto laboral de la panadería	Sí	Tal vez	No
Sus objetivos están alineados con los objetivos de la panadería trigales	Sí	Sí	Sí

Desea agregar algún comentario	No	Gracias por el espacio	Cursos de estrategias de atención al cliente y mejoras en el trabajo en equipo
--------------------------------	----	------------------------	--

Nota: Respuestas de encuesta de evaluación de desempeño realizada a empleados que laboran en la Panadería Trigales

Anexo A. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
 Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades
 Programa de Psicología – Curso: Ecología Humana
 Año: 2017

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estoy de acuerdo en la realización del cuestionario por parte de la estudiante de psicología de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD (abajo firmante). Entiendo los propósitos de la encuesta o entrevista, que no existe ningún riesgo y que se maneja bajo parámetros éticos de confidencialidad. Comprendo que estoy en mi derecho de decidir participar o no. Por lo tanto acepto participar.

Nº	Nº de Documento de Identidad	Nombre	Firma
1			
2			
3			
4			
5			

 Nombre del Encuestador UNAD

 Firma

Anexo B. Encuesta de evaluación de desempeño

¿Tienes problemas para ver o enviar este formulario?

RELLENAR EN FORMULARIOS DE GOOGLE

Te ha invitado a que rellenes un formulario:

[Evaluación de desempeño Panadería Triguales](#)

Como evalúa su desempeño en los últimos 6 meses

- Bueno
 Malo
 Regular

En la panadería triguales puede expresar su puntos de vista en relación a la mejora de procesos

- sí
 No

Cual es su principal motivación

Considera que esta siendo motivado en la Panadería Triguales

La mypime le brinda las herramientas, materiales y maquinaria necesarias para realizar su trabajo

- Sí
 No
 Tal vez

que habilidades y fortalezas ha potenciado en el desarrollo de su labor

en la microempresa hay trabajo en equipo

- Sí
 No

mejoraría algún aspecto laboral de la panadería

- Sí
 No
 Tal vez

desea agregar algun comentario

Sin titulo

Enviar

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Con la tecnología de