

Planificación estratégica y mejora en la estructura organizacional para fomentar la orientación y la gestión del cambio, eficiencia y eficacia en Food Carnes S.A.S. en el 2022.

Carolina Fajardo Duque

Nancy Yulieth Cardona Sánchez

Edgardo Gómez Valdes

Luis Antonio Pineda

Víctor Eduardo Mejía Mejía

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Administración de empresas

Medellín

2022

Planificación estratégica y mejora en la estructura Organizacional para fomentar la orientación y la gestión del cambio, eficiencia y eficacia en Food Carnes S.A.S. en el 2022.

Carolina Fajardo Duque

Nancy Yulieth Cardona

Edgardo Gómez

Luis Antonio Pineda

Víctor Eduardo Mejía Mejía

m

Directora

Adriana Maribel Romero

Trabajo de grado para optar al título de Administrador de Empresas

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades - ECSAH

Medellín

2022

Página de Aceptación

Adriana Romero Lozano

Directora Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Medellín-2022

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a cada una de nuestras familias, por la paciencia y todo el apoyo incondicional durante la formación académica y profesional, sin su ayuda no sería posible alcanzar nuestros sueños y metas.

También dedicado a nuestros amigos, y especialmente a Dios por darnos la posibilidad de darnos el tiempo y el logro de nuestros objetivos.

Agradecimientos

En esta ocasión los agradecimientos los dirigimos a la empresa Food Carnes S.A.S. ya que nos dio la oportunidad de conocer su proceso y por ende entender sus necesidades, con el fin de abordarlas y poder entregar herramientas que favorezcan su desarrollo y sostenibilidad en el mercado, dando paso a un proyecto de grado dirigido a la mejora continua y enfocado en la búsqueda de estrategias que aporten significativamente al logro de los objetivos organizacionales.

Resumen

El presente Trabajo de Investigación tiene como finalidad, analizar las necesidades que, en materia de Gestión Humana presenta la compañía Food Carnes S.A.S. ya que se evidencia ciertos vacíos en esta área, a partir de lo cual se pretende establecer una mejor estructura y planificación, al tiempo que permita desarrollar un nuevo concepto de contratación dentro de la compañía.

Algunas de las variables a tener en cuenta en el estudio, son los procesos que se están llevando a cabo al día de hoy, tales como la variedad de productos que no alcanzan su meta de producción, el servicio al cliente, la relación con los proveedores, entre otros, hacen necesario tomar algunas decisiones, respecto en el futuro inmediato.

La metodología empleada en esta investigación se enfoca tanto en lo cuantitativo como en lo cualitativo del estudio explicativo, para la cual se establecerá un tiempo determinado para la recolección de datos, análisis de variables y estadísticas arrojadas, las cuales se podrán determinar las posibles deficiencias, más precisas y puntuales en cada uno de los procesos que actualmente se realizan en la empresa.

Así las cosas, el propósito, es hacer una medición del problema e identificar un diagnóstico real, específicamente en la Gestión del Talento Humano, en donde se conozcan los aspectos más relevantes de carácter formal e informal que se presenta esta área de la empresa.

Dicho lo anterior y una vez se cuente con los resultados de la investigación, el objetivo será cambiar el espectro de la compañía en lo concerniente al Talento Humano, de donde se deriva la situación planteada.

Palabras Claves: planeación, desempeño, estrategias, incentivo, motivación laboral.

Abstract

The present research work consists of analyzing the needs of the company Food Carnes S.A.S. and, establishing a better structured planning since it is being affected by not having an area of human talent that guarantees a projection in the processes, to give agility and guarantee quality of service to its customers.

Some of the variables to take into account in the study are the processes that are taking place today, where different gaps are evident; Likewise, the variety of products that do not reach their production goal, customer service, the relationship with suppliers, among others, make it necessary to make some decisions regarding the future of the company.

The methodology used in this research focuses on both the quantitative and qualitative aspects of the explanatory study, for which a certain time will be established for data collection, analysis of the variables and statistics obtained, with which it will be possible to determine the possible more precise and punctual deficiencies in the processes that are currently carried out in the company.

Thus, the objective is to measure the problem and identify the diagnosis, specifically in Human Talent Management, where the most relevant aspects of a formal and informal nature that are described in this area of the company are known.

Having said the above and once the results of the investigation are available, the objective will be to change the spectrum of the company in relation to Human Talent, from which the proposed situation derives.

Keywords: diagnosis, human talent, methodology, processes.

Tabla de contenido

Introducción	11
Problema	12
Planteamiento del Problema	12
Justificación de la Investigación	13
Objetivos	15
Antecedentes del Problema.....	16
Marco Teórico.....	19
Marco Legal	26
Metodología de la Investigación.....	32
Conclusiones	55
Referencias Bibliográficas	59

Lista de Tablas

Tabla 1. Resultados	39
Tabla 2. Inspección ingeniero de calidad	40
Tabla 3. Inspección operario de producción	41
Tabla 4. Inspección domiciliario	42
Tabla 5. Inspección tesorera	43
Tabla 6. Inspección gerente	44
Tabla 7. Indicadores	46
Tabla 8. Indicadores variables	47

Lista de Anexos

Anexo A. Figura 1 – registros fotográficos	64
Anexo B. Formatos de inspección	65
Anexo C. Guía de Cuestionario	70
Anexo D. Consentimiento informado	72

Introducción

En la actualidad los avances y cambios en los procesos de selección de personal que se vinculan a las empresas han venido experimentando cambios sustanciales; así mismo el desarrollo acelerado de un mundo cada vez más globalizado, ha hecho que las empresas se vean obligadas a diseñar estrategias que le permitan encontrar la ruta más adecuada para establecer una Planificación del Talento Humano bien estructurada.

A partir del fortalecimiento y la planificación de su Talento Humano, con iniciativas que generen un adecuado proceso de selección, reclutamiento, contratación, entrenamiento y capacitación, cuyo fin sea el de conformar un equipo de trabajo sólido, idóneo y con capacidades que faciliten los procesos operativos, productivos y administrativos de la empresa, beneficiando no sólo a sus directivos, sino también a todos los colaboradores.

La propuesta se fundamenta en la creación de perfiles de puestos de trabajo específicos, manuales de funciones claros, estrategias diseñadas y adaptadas al reclutamiento efectivo, que permitan la captación de personal con la habilidad necesaria para aumentar la eficiencia y desempeño organizacional, como valor agregado para que la empresa crezca, sea competente y sostenible en el mercado.

Problema

Planteamiento del Problema

La problemática que se evidencia en la empresa Food Carnes S.A.S. en la que se concentrará el tema de Planificación del Talento Humano, se resume en un conjunto de factores, tales como: ralentización en los procesos de producción, deficiencia en la toma y entrega de pedidos, desabastecimiento de insumos y materias primas, acompañamiento y servicio al cliente, dilación en las respuestas, reclamos y/o solicitudes de los clientes; productos poco uniformes.

Todo esto debido a la falta de una estructura Organizacional, que carece de un departamento de Talento Humano, que se enfoque en la estandarización de procesos, definiendo cargos y perfiles, que permitan la orientación del personal, siguiendo los lineamientos establecidos en el manual de funciones, atendiendo oportunamente los requerimientos del personal interno y externo, apoyando la gestión de entrenamiento y capacitaciones de los colaboradores, generando un clima laboral favorable con condiciones óptimas, acorde a las políticas de la empresa, de manera que el Gerente tenga un enfoque más administrativo, con una planeación estratégica que abarque todas las áreas de la empresa, pero sin estar tan inmerso en ellas, donde delegue funciones en pro del alcance de los objetivos propuestos, tomando decisiones asertivas que fortalezcan el crecimiento de la misma.

De seguir así, a corto plazo las consecuencias serán poco favorables, ya que la empresa no tendría el éxito esperado, pues con el crecimiento que ha tenido en los últimos meses ésta colapsaría por recarga laboral, deficiencia en su producción, su ambiente laboral de manera inadecuada, la deserción laboral que se puede presentar, el ausentismo por múltiples inconvenientes, el bajo rendimiento causado por la desmotivación, llegada de la competencia con el mismo enfoque y mejores condiciones, la exigencia del mercado y del mismo cliente, con tendencia a no sobrevivir en un mercado absorbente, agresivo, cambiante y exigente.

Justificación de la Investigación

Como bien se sabe la contribución de las áreas de Gestión Humana a la organización ha venido incrementándose en los últimos años, se ha logrado demostrar que esta área sí genera valor para las empresas en cinco dimensiones: proyección organizacional (orientación estratégica), gestión del cambio, infraestructura organizacional (eficiencia y eficacia), liderazgo de las personas y responsabilidad social, a lo cual la empresa Food Carnes S.A.S. en el momento no cuenta con esta estructura y se está viendo afectada en los diferentes procesos que realizan, generando así un desnivel frente a la competencia y un fuerte desgaste en las diferentes personas que hacen parte de ella, siendo este el gran motivo de plantear un proyecto de mejoramiento para el área de gestión humana, donde se pueda aportar un complemento que coadyuve con las demás áreas en pro del crecimiento organizacional y competitivo.

Así mismo, se busca lograr que la empresa Food Carnes S.A.S. tenga un crecimiento administrativo y productivo en 2 o 3 años por medio de la planificación estratégica desde el desarrollo del talento humano, donde cada persona que integre la compañía adquiera un compromiso y trabaje por un bien común, tengan un buen ambiente laboral, que la empresa tenga un enfoque en la estandarización de procesos, definiendo cargos y perfiles, que permitan la orientación del personal, siguiendo los lineamientos establecidos en el manual de funciones, atendiendo oportunamente los requerimientos del personal interno y externo, apoyando la gestión de entrenamiento y capacitaciones de los colaboradores, generando un crecimiento profesional y personal en su grupo de trabajo.

Con un enfoque organizacional estandarizado en el talento humano se logrará mejorar todos los procesos que hacen parte de la organización, buscando de igual manera una orientación estratégica en cada uno de los colaboradores de la compañía.

Sin duda, se logra la calidad en los productos terminados, tiempos de entrega, mejores métodos de producción logrando productos uniformes en menores tiempos, mejor utilización de insumos y materias primas, tiempos mínimos de respuestas a las reclamaciones y mejor servicio al cliente, cuando se cuenta

con personal capacitado y motivado, en ambientes laborales que garantizan su estabilidad emocional y económico se logra contar con un equipo de trabajo con un rendimiento de mínimos errores.

A través de una investigación, en cuyo caso se esperan resultados que revelen el estado de la empresa a hoy en cada área de su organización, identificando cada una de las necesidades y en dónde se están presentando los errores más relevantes en cada uno de los procesos.

A partir de dicha investigación se creará los ciclos de la planificación del Talento Humano aplicando el PHVC, (Planear, Hacer, Verificar, Controlar) y de esta manera presentarles el plan a ejecutar respecto a la Gestión del Talento Humano, que esta organización cuente con un organigrama, perfil del equipo directivo su experiencia laboral, formación académica, actitudes, logros y funciones, precisar perfiles y puestos, establecer las políticas, señalar las políticas operativas, desarrollar al equipo de proyecto.

Un buen plan de Gestión del Talento Humano bien estructurado le permitirá a la dirección de la empresa tener una excelente herramienta para gestionar el personal de forma eficiente, optimizar procesos, identificar las necesidades en tiempo oportuno y encaminar a la empresa hacia el logro de sus objetivos.

Objetivos

Objetivo general

Analizar y profundizar en los aspectos más relevantes de La Gestión del Talento Humano, sus principales debilidades y aspectos a mejorar y establecer una planificación estratégica y estructura Organizacional que permita estandarizar los procesos, en la empresa Food Carnes S.A.S.

Objetivos específicos

Identificar un diagnóstico general sobre la incidencia y repercusiones por la falta de planificación estratégica y estructura organizacional en la compañía Food Carnes S.A.S.

Establecer un manual de funciones y perfiles para cada puesto de trabajo, promoviendo un adecuado desempeño de las labores y mejorando la calidad y productividad de la empresa.

Diseñar herramientas y parámetros necesarios para elaborar propuestas estratégicas, que le permitan a Food Carnes S.A.S. realizar una reestructuración organizacional, a partir de los diagnósticos identificados

Antecedentes del Problema

En la actualidad se evidencia un gran avance en todos los procesos relacionados con la Gestión del Talento Humano, es decir que hoy las empresas le apuestan a un trabajo en conjunto, donde se esmeran más por alcanzar sus objetivos organizacionales basados en métodos y estrategias que facilitan las operaciones, potencializando las capacidades del personal y promoviendo su desarrollo integral en la misma, de ahí la importancia de analizar los antecedentes del problema que se identifica en Food Carnes S.A.S. con el fin de encontrar las posibles soluciones que mejor se adapten a dicha empresa y así fortalecer su estructura organizacional, aplicando resultados arrojados en anteriores estudios y/o estableciendo nuevos criterios con ideas innovadoras que permitan un exitoso desarrollo de la investigación.

Algunos estudios reflejan una serie de vacíos en el desarrollo de las áreas de gestión humana en Colombia: la dificultad de los gerentes de línea para convertir en acción las políticas y procesos de gestión humana, la falta de indicadores centrados en productividad y crecimiento del negocio y, menos aún, en actividades de recursos humanos y el escaso uso de tecnología para respaldar el área de gestión humana (Price Waterhouse, 2002).

A pesar de lo anterior, la contribución de las áreas de gestión humana a la organización ha venido incrementándose en los últimos años en Colombia. Estudios de la década pasada, como el del Consejo Regional de Planificación Económica y Social (Corpes, 1995), mostraban importantes limitaciones en los gerentes y en las áreas de recursos humanos para contribuir a la organización. Posteriores estudios, como el de Aon Consulting (2002), indicaban un avance en la toma de conciencia por parte de la dirección de recursos sobre la necesidad de contribuir a la efectividad organizacional, no sin señalar que las actividades del área seguían más orientadas a lo operativo que a lo estratégico. Por su parte, la Price Waterhouse (2002) encontró efectos positivos de la inversión en recursos humanos sobre los resultados organizacionales; en concreto que una mayor inversión en servicios de recursos humanos favorecía la productividad.

Otro estudio de Calderón (2008), realizado en una muestra de empresas colombianas de diferentes sectores y tamaños, concluyó que las áreas de gestión humana sí generan valor para las empresas en cinco dimensiones: proyección organizacional (orientación estratégica), gestión del cambio, infraestructura organizacional (eficiencia y eficacia), liderazgo de las personas y responsabilidad social.

Características de las prácticas de recursos humanos en la empresa colombiana

De acuerdo con estudios previos, el proceso de selección es diferente según el tamaño de empresa. En general, las grandes emplean criterios socioculturales y técnicos (desde el reclutamiento hasta la vinculación), mientras que en las pymes predominan los centrados en la referenciación, las entrevistas y las certificaciones (Calderón y Álvarez, 2006).

En el caso de la formación o capacitación, se podría concluir que en materia de capacitación la realidad en el país ha mejorado (Corpes, 1995), pues muchas empresas están implementando modelos de gestión por competencias, que trascienden la visión independiente del desarrollo de las prácticas aisladas y poco congruentes con el desarrollo estratégico.

El estudio de Saldarriaga (2008) señala esta práctica como clave en la gestión humana, posiblemente porque en la medida en que las organizaciones se aplanan, las posibilidades de promoción de personal disminuyen, lo que llevaría a que tomaran fuerza otras formas de desarrollo del talento asociadas a la gestión de carrera.

La gestión humana moderna trasciende los procesos propios de la administración de personal y se ha transformado en una función encargada del gobierno de las personas, la organización del trabajo, el manejo de las relaciones laborales, la gestión de las prácticas de recursos humanos y la comprensión de los mercados laborales, que apuntan de manera holista a cumplir los objetivos organizacionales mediante el apoyo a las estrategias empresariales y al desarrollo de las personas. Lo anterior implica una política de dirección de las personas que debe ser formulada, apropiada y empoderada, que compromete a todos los

ámbitos directivos con personas a cargo, donde el área de recursos humanos se constituye en el corazón de la función, al convertirse en el socio estratégico de la dirección y en el vocero de los empleados.

De acuerdo con estos antecedentes, en muchas empresas y sobre todo en Colombia, se observa como Food Carnes S.A.S. no es la excepción y forma parte de esta problemática, lo cual debe llevar a generar estrategias e implementar los procesos necesarios que hacen parte de los macroprocesos de la Gestión Humana para ejecutar así, actividades dentro de la empresa que lleven a superar esos vacíos que hacen parte del problema de esta investigación.

Marco Teórico

Enfoque sobre el problema de investigación

Con base en lo establecido, la empresa Food Carnes S.A.S. adolece de una problemática al interior de su organización cuyo foco principal radica en la Gestión del Talento Humano.

La ralentización en algunos de los procesos, tales como, la toma y entrega de pedidos, insumos y materias primas agotadas, precario acompañamiento y servicio al cliente, la respuesta no oportuna a las quejas y reclamos, entre otros aspectos, dan como resultado la falta de una Estructura Organizacional, originada en los métodos y técnicas en el reclutamiento de Talento Humano.

No se definen perfiles ni cargos, lo que dificulta, notablemente, llevar a cabo los lineamientos establecidos en el manual de funciones para cada uno de estos.

El apoyo a la gestión de entrenamiento y capacitación de los colaboradores que se incorporan a la empresa requiere de una mejora continua ya que evidencia algunos vacíos en quienes ocupan los nuevos cargos dentro de la organización.

Desde la Gerencia, la falta de planeación estratégica no ha permitido darle un enfoque más administrativo que, abarque todas las áreas de la empresa, razón por la cual delegar funciones es una de las tareas fundamentales de la Gerencia actual, en pro del alcance de los objetivos propuestos, tomando decisiones asertivas que fortalezcan el crecimiento de esta.

En los últimos meses el crecimiento económico de la empresa no ha sido el esperado, por no decir que, se ha venido a menos, lo cual se le atribuye a factores ya identificados como la deficiencia en la producción, un clima laboral hostil que ha incidido de forma directa en una alta rotación de personal; siendo lo más importante que al identificar esas actitudes y aptitudes que se

referencian, formen parte de la construcción de competencias profesionales que se requieren realizar de una manera correcta en los puestos de trabajo ya establecidos.

Dicho lo anterior, se puede colegir que el clímax o la problemática radica esencial y fundamentalmente en La Gestión del Talento Humano, la cual carece de una estructura sólida que asuma con criterio empresarial todo lo concerniente al proceso de selección de personal.

Revisión de Antecedentes igual a Estudios Previos del Problema

En la actualidad se evidencia un gran avance en todos los procesos relacionados con la Gestión del Talento Humano, es decir que hoy las empresas le apuestan a un trabajo en conjunto, donde se esmeran más por alcanzar sus objetivos organizacionales basados en métodos y estrategias que facilitan las operaciones, potenciando las capacidades del personal y promoviendo su desarrollo integral en la misma, de ahí la importancia de analizar los antecedentes del problema que se identifica en Food Carnes S.A.S.

El propósito es encontrar las posibles soluciones que mejoren la situación y se adapten a las necesidades de la empresa y de esta manera fortalecer su estructura organizacional, aplicando resultados arrojados en anteriores estudios y/o estableciendo nuevos criterios con ideas innovadoras que permitan un exitoso desarrollo de la investigación.

Algunos estudios han demostrado una serie de vacíos en el desarrollo de las áreas conexas o inherentes gestión humana en Colombia: la dificultad de los gerentes de línea para convertir en acción las políticas y procesos de gestión humana, la falta de indicadores centrados en productividad y crecimiento del negocio y, menos aún, en actividades de recursos humanos y el escaso uso de tecnología para respaldar el área de gestión humana (Price Waterhouse, 2002).

A pesar de lo anterior, la contribución de las áreas de gestión humana a la organización ha venido incrementándose en los últimos años en Colombia. Estudios de la década pasada, como el del Consejo Regional de Planificación Económica y Social (Corpes, 1995), mostraban importantes limitaciones en los gerentes y en las áreas de “recursos humanos” para contribuir a la organización. Posteriores estudios, como el de Aon Consulting (2002); indicaban un avance en la toma de conciencia por parte de la dirección de recursos sobre la necesidad de contribuir a la efectividad organizacional, no sin señalar que las actividades del área seguían más orientadas a lo operativo que a lo estratégico.

Por su parte, la Price Waterhouse (2002) encontró efectos positivos de la inversión en el talento humano sobre los resultados organizacionales; en concreto que una mayor inversión en servicios del talento humano favorecía la productividad.

Otro estudio de Calderón (2008), realizado en una de nuestras empresas colombianas de diferentes sectores y tamaños, concluyó que las áreas de gestión humana sí generan valor para las empresas en cinco dimensiones:

Proyección organizacional (orientación estratégica).

Gestión del cambio, infraestructura organizacional (eficiencia y eficacia).

Liderazgo de las personas.

Responsabilidad social.

Características de las Prácticas del Talento Humanos en la empresa colombiana

De acuerdo con estudios previos, el proceso de selección es diferente según el tamaño de empresa. En general, las grandes empresas emplean criterios socioculturales y técnicos (desde el reclutamiento hasta la vinculación), mientras que en las pymes predominan los centrados en la referenciación, las entrevistas y las certificaciones (Calderón y Álvarez, 2006).

En el caso de la formación o capacitación, se podría concluir que en materia de capacitación la realidad en el país ha mejorado (Corpes, 1995), pues muchas empresas están implementando modelos de gestión por competencias, que trascienden la visión independiente del desarrollo de las prácticas aisladas y poco congruentes con el desarrollo estratégico.

El estudio de Saldarriaga (2008) señala esta práctica como clave en la gestión humana, posiblemente porque en la medida en que las organizaciones se aplanan, las posibilidades de promoción de personal disminuyen, lo que llevaría a que tomaran fuerza otras formas de desarrollo del talento asociadas a la gestión de carrera.

La gestión humana moderna trasciende los procesos propios de la administración de personal y se ha transformado en una función encargada del gobierno de las personas, la organización del trabajo, el manejo de las relaciones laborales, la gestión de las prácticas de recursos humanos y la comprensión de los mercados laborales, que apuntan de manera holista a cumplir los objetivos organizacionales mediante el apoyo a las estrategias empresariales y al desarrollo de las personas.

Lo anterior implica una política de dirección de las personas que debe ser formulada, apropiada y empoderada, que compromete a todos los ámbitos directivos con personas a cargo,

donde el área del talento humano se constituya en el corazón de la función, al convertirse en el socio estratégico de la dirección y en el vocero de los empleados.

Así las cosas, vemos como Food Carnes S.A.S. y, de acuerdo con los anteriores antecedentes hace parte de esta problemática como muchas empresas de nuestro país, lo cual la ha llevado a implementar y redireccionar las políticas necesarias que permitan mejorar en cada uno de los procesos inherentes a la Gestión Humana.

El recurso humano desde cualquier punto de vista en las organizaciones es complejo, por lo tanto, se debe trabajar en la empresa en la búsqueda de soluciones que faciliten y aporten directrices hacia su mejoramiento continuo.

Responder Argumentativamente la pregunta de Investigación

¿Cuál es el origen en la desaceleración o crecimiento económico de la compañía

Food Carnes S.A.S.?

La competitividad y el éxito en el mercado cárnico, actividad económica que desarrolla Food Carnes S.A.S. supone plantear estrategias enfocadas a la Gestión Humana como soporte del crecimiento empresarial de la misma.

Reestructuración de la planificación de la Gestión del Talento Humano en una empresa de Cárnicos, para fortalecer sus procesos y potenciar la marca en el mercado, mediante un proyecto aplicado en el primer semestre del año 2022.

Sentar la Posición de los investigadores (Estudiantes)

Posición Víctor Eduardo Mejía Mejía

Tal como lo plantea el problema que subsiste en la compañía de alimentos Food Carnes S.A.S. se evidencia una dificultad en todos los procesos relacionados con la Gestión del Talento Humano.

En tal sentido, esta situación afecta de manera directa a las diferentes áreas de la compañía, trayendo consigo consecuencias que inciden en el crecimiento de la empresa.

Pese a todo lo anterior y una vez identificado el problema y con base en los resultados de la investigación, se puede determinar la viabilidad económica de la empresa Food Carnes S.A.S.

Con todo esto y sus dificultades, la empresa está bien posicionada en el mercado y con una nueva estructura puede salir a flote, pues se trata de “organizar la casa” y arrancar de cero, pero cuenta ya con los cimientos de una compañía que conoce la dinámica del mercado.

La apuesta es, fortalecer la Gestión del Talento Humano será sin duda, la clave fundamental para enderezar el rumbo de la compañía.

Posición Edgardo Gómez Valdés

La administración del recurso humano en la compañía de alimentos Food Carnes S.A.S. es el objetivo principal de estudio en esta investigación, su perspectiva empresarial debe afianzar y priorizar un propósito y es el de enfocarse en la importancia de su gente o grupo de colaboradores como parte de su capital humano sin desatender otros frentes o recursos igualmente importantes. La empresa, debe garantizar eso sí, la percepción y satisfacción de ellos (la gente), para el alcance de objetivos y metas desde lo individual y lo colectivo, fortaleciendo y

mejorando además de algunos aspectos financieros y económicos, otros como el de administrar idóneamente.

Posición Luis Antonio Pineda Marín

Una vez entendidos los conflictos internos de la empresa Food Carnes S.A.S. y la determinación de un correspondiente actuar, es necesario comprender un componente esencial de la vida sostenible y productiva de la compañía como son sus clientes, para ello expongo el siguiente planteamiento:

La Editorial Vértice (2008) hace énfasis en que “no basta con atraer nuevos clientes, sino que es necesario conservarlos”. (p. 40), ya que muchas empresas se dedican a buscar nuevos clientes mientras descuidan a los actuales. Por consiguiente, La Editorial Vértice sugiere la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes debido a que un cliente satisfecho permanece leal a la empresa por más tiempo, compra más a medida que la empresa introduce nuevos productos, habla en términos favorables de la empresa y los productos o servicios que esta comercializa, presta menos atención a la competencia, y ofrece ideas para mejorar los productos o servicios de la empresa; donde finalmente se debe comprender un actuar de mejoramiento de gestión y alta atención a sus colaboradores internos y externos con miras a extender la favorabilidad, reconocimiento y preferencia.

Marco Legal

Desde la industria como actividad cotidiana que genera productividad y/o prestación de servicios en cualquier parte del planeta se presentan cambios y se implementan normas que conllevan a la obtención de mejoras en cuestión de calidad, seguridad, bienestar, productividad, rentabilidad, etc. esto tiene una finalidad y es exigirle a las empresas u organizaciones, independientes de su razón social, ser competentes, mejorar sus servicios y satisfacer al cliente final como lo más importante en el mundo de los negocios.

Cabe resaltar que para la industria de alimentos desde su cadena de suministros o procesos involucrados como es el producir, envasar, almacenar, comercializar, importar, exportar, requiere de un edicto, permiso, o registro sanitario. Según el artículo 126 del Decreto-ley 019 de 2012, se hace necesario establecer algunos requisitos y condiciones bajo las cuales el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos –INVIMA como única autoridad sanitaria del orden nacional, debe expedir en mejora del cumplimiento y control en acción de proteger y satisfacer las necesidades del cliente.

Para el caso que nos compete, en Food Carnes S.A.S. como industria de alimentos y específicamente de cárnicos, las normas exigidas no son ajenas, y es en el decreto 1500 de 2007 que se establece el reglamento técnico a través del cual se crea el Sistema Oficial de Inspección, Vigilancia y Control de la Carne, Productos Cárnicos Comestibles y Derivados Cárnicos Destinados para el Consumo Humano.

Por su parte desde el marco legal, la empresa Food Carnes S.A.S. en lo que compete en relación a su gestión humana y/o su talento humano, debe cumplir con la legislación colombiana que se respalda desde el Código Sustantivo de Trabajo (CST), para darle también la atención que requieren por ley sus colaboradores en la empresa, ya sea por su labor que realizan, el modelo de

contrato al que están sujetos, los derechos y deberes que les cobija, la favorabilidad como trabajador de la empresa en retribuciones y las condiciones de igualdad que debe dar el empleador a sus trabajadores.

En Colombia en la ley 789 de 2002 donde se dictan normas para apoyar el empleo, ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo del Trabajo (CST), se define el sistema de protección social, buscando garantizar una mayor equidad, disminución de la vulnerabilidad y mejorar la calidad de vida de los colombianos, para obtener como mínimo, derecho a salud, pensión y trabajo (Ley 100, de 1993).

Importante para la empresa, que su capital humano tenga el conocimiento necesario de la normatividad laboral desde el área donde desarrolla sus actividades y sobre todo en aquellos que integran el equipo de recursos humanos, para permitir establecer desde el desarrollo organizacional de la empresa, la equidad, la gestión del desempeño, los compromisos, las relaciones laborales, la planificación y la formación.

Las leyes existentes en Colombia y que establecen normatividades en las empresas para su buen desarrollo desde sus áreas de recurso humano, permiten proteger y evitar injusticias que se puedan presentar entre empleador y empleado, su relación laboral que más de ser válida, debe ser real y/o formal, dando así parte de tranquilidad tanto al contratado como al contratante o dueño, cuidando y protegiendo cada uno los intereses de los involucrados y llevar a ese alcance de rendimiento positivo para la empresa y al buen clima laboral entre todos sus colaboradores, es por esto que la norma internacional ISO 30409 Gestión de Recursos Humanos, establece que “la planificación del personal ayuda a las organizaciones a responder más eficazmente a sus necesidades actuales y proyectadas para el personal”.

La empresa puede enfocar dentro de su actividad de transformación los Sistemas Integrados de Gestión HSEQ.¹

Donde tenemos que el fundamento esencial de toda compañía es su estandarización en la dinámica productiva con rentabilidad, así que bajo las evaluaciones de desempeño se obtienen resultados que manifiestan ventajas, desventajas y posibles amenazas en la dinámica empresarial y la proyección de viabilidad; surge la creciente necesidad de encaminar su desarrollo empresarial hacia una posibilidad de generación de valor y cambio concretos y estandarizados; Dada la búsqueda colectiva del mejoramiento, optimización y rendimiento en las formas organizativas del ámbito de operación empresarial, se han generado alternativas específicas basadas en integración del mejoramiento continuo por áreas, bajo representaciones estratégicas en conjunto que supondrán el cambio y transformación de la actividad incentivando la eficiencia.

A lo cual podemos presentar la vinculación de un sistema integrado de gestión, entendiéndolo como el conjunto de elementos que se interrelacionan con el fin de satisfacer necesidades de los clientes, la generación de criterios y definiciones de procesos adecuados para el desarrollo de la empresa, y así lograr entender el adecuado manejo del riesgo que se debe tener con el fin de generar la realización satisfactoria de proceso, partiendo de la idea principal de que los procesos han de ser los elementos claves de cualquier sistema de gestión.

En virtud de lo anterior, la empresa obtiene de esta manera grandes beneficios económicos, y gran obtención de responsabilidad social, ya que simplifica y minimiza procesos,

¹ Aplicado en Colombia y contribuye a mejorar los indicadores de salud en el trabajo.

mejora la confianza de clientes y proveedores, y mejora la comunicación interna con los trabajadores.

El sistema integrado de gestión esta agrupado por tres componentes, el sistema de gestión de la calidad, el sistema de gestión ambiental, y el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, lo cual se agrupa y encuentra reunido su accionar en un sólo sistema el cumplimiento de las normas: ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001²; bajo el cual podemos extender actividades más eficientes, el establecimiento de una correcta administración de la seguridad y salud en el trabajo, participar en actividad de conservación en generar menor impacto ambiental dentro de la ejecución de las operaciones de la empresa, la calidad continua de la producción y aquellos servicios que son ofrecidos. Bajo lo cual se entiende que la empresa obtiene unos grandes beneficios tales como económicos, obtención de gran responsabilidad social, podemos encontrar soluciones efectivas de optimización y simplificación en los procesos, factor esencial en la mejora de parámetros de confianza y preferencia de los clientes y proveedores, y por último un factor esencial en la mejora constante en la gestión de comunicación con los trabajadores; y donde finalmente se detalla la normatividad, así:

Bajo el fundamento de la Norma ISO 45001, toda organización es responsable de la seguridad y salud en el trabajo (SST), lo cual incluye asumir el compromiso con responsabilidad, el cual enfoca la promoción y protección de la salud física y mental de sus trabajadores; bajo la implementación de un sistema que permita condicionar y establecer objetivos donde se involucre parámetros de ergonomía en puestos y lugares de trabajo, lugares

² ISO 9001: 2015 Sistemas de gestión de la calidad
ISO 14001: 2015 Sistemas de gestión medioambiental
ISO 45001: 2018 Sistemas de gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

que proporcionen condiciones saludables y seguras, el establecimiento de parámetros en pro de la prevención del riesgo, el peligro, el deterioro y las lesiones, un sistema enfocado en el mejoramiento del desempeño y seguridad operacional de las actividades laborales y sus trabajadores.

El marco de referencia establece la gestión de riesgos y oportunidades a la transformación, donde el principal objetivo y resultado debe establecerse en los lineamientos de prevención eficaz y fomento del autocuidado, siempre con el factor esencial de la minimización de factores amenazantes bajo la aplicación de medidas y acciones tempranas que fortalezcan la optimización de procesos.

La norma ISO 9001 es la encargada de la calidad de los productos y servicios que una empresa brinda antes de ser ofrecidos a los clientes, con el fin de dar confianza sobre la calidad con la que se realizan; la organización debe velar por mejorar y mantener continuamente un sistema de gestión de calidad, desarrollando actividades de contribución a que las cosas se hagan bien y al enfoque primordial de la satisfacción al cliente, donde encontramos que esta norma conlleva a desarrollar los siguientes planteamientos:

Previene a la organización para evitar fallas

Ayuda a organizarse mejor

Proporciona clientes más satisfechos

Obliga a la mejora continua

Posibilita el desarrollo de nuevas iniciativas comerciales

La norma internacional donde la organización debe establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión ambiental es la ISO 14001, que asegura el cumplimiento de los requisitos legales, aborda posibles riesgos bajo soluciones y aporta oportunidades de buenas prácticas, obliga a la mejora, el buen desempeño y la aplicación de la prevención, desarrollando lo siguiente:

Contribuye a formalizar el sistema de gestión ambiental.

Previene la aparición de incidentes ambientales.

Obliga la mejora continua del desempeño ambiental.

Proporciona una mejor imagen a la empresa.

Metodología de la Investigación

El proyecto de investigación tendrá como radio de acción la empresa Food Carnes S.A.S. localizada en el municipio del Carmen de Viboral, cuyo propósito trata de evidenciar los procesos que se realizan desde la gestión humana y qué soluciones dentro de los planes estratégicos pueden facilitar en su talento humano la manera de alcanzar sus objetivos y logros como empresa de alimentos en su entorno, demostrando así, la eficiencia que le debe destacar desde su grupo de colaboradores. Sus procesos pueden ser decisivos y deben establecer resultados efectivos que no generen confusión y desazón dentro de la organización.

Como punto de partida y para este caso especial de Food Carnes S.A.S. se debe utilizar un nivel de conocimiento tipo explicativo, que permita referir esos hechos que anteceden a un problema de investigación desde su situación real y que además proponga demostrar algunos antecedentes que intervienen en la ejecución de los macroprocesos, especialmente los de la gestión del talento humano, donde algunos de estos elementos interfieren en los procesos y en el desarrollo de la gestión a realizar por la empresa.

Muy importante es para la empresa conocer las técnicas que llevan la metodología en la gestión humana y las actividades a realizar en este proceso explicativo.

Tipo de Investigación

La metodología empleada para este proyecto de investigación consiste en una investigación con enfoques cuantitativo y cualitativo de estudio explicativo, donde se debe cumplir con la identificación de algunas caracterizaciones de la situación real de la empresa. La utilización de herramientas que se utilizan para esta investigación debe ayudar a describir esos procesos que se relacionan con los macroprocesos de la gestión del talento humano; además, la

utilización de técnicas que permitan recopilar información para llegar a un diagnóstico, conclusión e hipótesis que permita evidenciar resultados efectivos en la empresa Food Carnes S.A.S. permitiendo el hallazgo de una mejora de la realidad en las diferentes áreas en estudio. Esta investigación tendrá un enfoque mixto vinculando no solo datos cuantitativos sino también cualitativos ya que cada objeto de estudio es un caso diferente.

Dentro de las herramientas utilizadas para el desarrollo de este trabajo investigativo, se emplean métodos comunes como las entrevistas, el cuestionario y una directa observación de los métodos utilizados en la empresa, constituyendo así, una presentación y análisis de resultados que arrojen una realidad de la situación y las posibles soluciones y/o recomendaciones.

Esta investigación solamente se limita a realizarse con los trabajadores de la empresa Food Carnes S.A.S. con el fin de alcanzar un adecuado propósito de minimizar irregularidades y falencias presentadas desde la gestión del talento humano de la compañía.

Para su elaboración se requiere de un buen tiempo de trabajo y análisis, pero por ser la investigación de iniciativa académica se ha considerado ajustarlo al cronograma aproximado de 4 meses, iniciados en febrero del 2022 hasta junio del mismo año, con algunas características consultivas y recursos limitados en presupuesto y gestión.

Otra de las finalidades de esta investigación es evidenciar los conocimientos de los funcionarios de Food Carnes S.A.S. sobre la gestión del talento humano y su alcance, también que soluciones dentro de su planteamiento estratégicos le puede facilitar alcanzar sus metas y si desde estos se puede demostrar una mejor o mayor eficiencia de resultados que, aunque dependan de una serie de procesos decisivos, puedan establecer efectos positivos que no generen confusión y permitan crear un clima laboral agradable dentro de su entorno.

La gestión del talento humano se debe establecer en todo tipo de empresa, independiente de su tamaño, lo importante en ello, es que su campo de acción debe coadyuvar a gestionar procesos o procedimientos de manera eficiente en el crecimiento y desarrollo de la empresa, siempre alineada al proceso productivo y alcance de metas como es el caso de Food Carnes S.A.S.

Esta investigación de tipo cuantitativa y cualitativa se realiza recolectando información desde diferentes fuentes de apoyo que lleven a describir y explicar de manera fiable la obtención de registros y sucesos de interés para el estudio realizado, que permita llevar hacia un alcance de resultados eficientes, creíbles, con hipótesis y conclusiones válidas.

Población

La población la integra todos los empleados de la empresa Food Carnes S.A.S.

Muestra

Se realiza el cálculo de la muestra con un margen de error admitido del 10%, para un nivel de confianza del 90%

Unidad de Observación

Empleados de la empresa Food Carnes S.A.S.

Error de la muestra

10% para un nivel de confianza del 90%

Tipos de Muestreo

Estratificado

Tamaño de la Muestra

Aplicada a 8 empleados para identificar las estrategias que se realizan desde su equipo de colaboradores.

Fuentes de información y técnicas empleadas para recolectar información:

La fuente de información disponible que se integra para el desarrollo de esta investigación más que un apoyo en todo el proceso investigativo, ayuda a obtener información clave que permiten llevar a alcanzar resultados a considerar en la gestión del talento humano de la empresa Food Carnes S.A.S. Esta información se toma como registros de variables y sucesos, acompañados de otros instrumentos que son el interés para nuestro estudio que deben ser alineados correctamente para el alcance de excelentes resultados.

Algunas fuentes para considerar son:

Fuentes secundarias

Sustentada en bibliografía desde fuentes escritas como textos, libros, diferentes documentos y fuentes de internet.

Fuentes primarias

Información traída directamente por el investigador desde la inspección, los relatos de los actores involucrados, las conversaciones, el diligenciamiento de formularios y entrevistas, además de la observación directa de la manera de actuar, pensar y sentir, como también la causa de motivación o consternación.

Técnicas instrumentos

Se establecen algunos modelos que permitan desarrollar un diagnóstico en el que se funde un planteamiento adecuado de los macroprocesos de la gestión del talento humano en la empresa, para ello:

Se debe realizar inspecciones en las áreas de la empresa para identificar el proceso que se lleva a cabo en cada área e identificar fallas que se están presentando.

Crear planillas y formatos que ayuden a definir los cargos y perfiles del personal de Food Carnes S.A.S. según las observaciones que se realicen en el trabajo de campo.

Realizar manuales de funciones para cada una de las áreas.

Definir el personal que estará a cargo del área de Talento Humano.

Validez Externa

Se espera que los resultados obtenidos de las muestras de la investigación se puedan generalizar para toda la población estudiada y que sirva como guía a las demás compañías que carecen de un área de gestión humana que ayuda a mejorar cada uno de los procesos de las áreas organizacionales.

Hipótesis

Partiendo de una hipótesis verdadera, las conjeturas desarrolladas radican en técnicas probabilísticas, ya que hay una relación probable entre las dos variables. Internamente planteadas así:

La empresa presenta demoras en los procesos de producción, fallas en tomas y entregas de pedidos, insumos y materias primas agotadas, entre otros, que hacen a que esta no sea muy competente en el mercado.

La falta de un departamento de Talento humano hace que todos los procesos de la empresa se vean afectados.

Una disminución de productividad en la empresa por la cantidad de fallas que presenta cada área por una mala estructuración organizacional

Variables

Departamento de Talento Humano, Estrategias organizacionales, definición de cargos y perfiles, estandarización de procesos.

Recolección de la Información

Será realizada observando cada una de las áreas que se encuentren establecidas en la empresa, identificando el procedimiento que se lleva a cabo hoy y acentuar el origen que generan las fallas presentadas, pudiendo así determinar el momento en el que el trabajo de investigación señale los puntos de mejora preestablecidos o si se requiere realizar una nueva reestructuración.

Procedimientos

Análisis sobre los procesos de cada área de la organización.

Identificación y seguimiento a los procesos no efectivos

Cambio de procesos no efectivos

Estandarización de procesos.

Definición de cargos y perfiles

Creación de departamento talento humano

Este tipo de investigación debe describir la cotidianidad de la empresa Food Carnes S.A.S. y su conocimiento estratégico, su cultura organizacional, sus perspectivas y políticas empresariales, sus procesos de gestión, dirección, administrativos o productivos, involucrados en el talento humano y las directivas que en conjunto permitan arrojar un proyecto investigativo que contribuya a realizar hallazgos en beneficios, oportunidades o mejoras aplicados a la organización y a su equipo humano.

Resultados

Se realiza la verificación de cada uno de los criterios de control en los puestos de trabajo, dando un porcentaje de calificación a cada uno sobre el 100%, los cuales se verán reflejados en la siguiente tabla:

Tabla 1

Resultados

No Cumple	Si $X < 50\%$
Cumple con requerimiento	Si $X \geq 50\%$ y $\leq 60\%$
Cumple	Si $X > 60\%$ y $\leq 90\%$
Excede	Si $X > 90\%$

Fuente: Elaboración propia

No cumple: no desarrolla su labor de manera correcta

Cumple con requerimiento: desarrolla bien su labor, pero debe mejorar

Cumple: desarrolla la labor de manera correcta.

Excede: Cuando la labor es realizada correctamente y más.

Tabla 2*Ingeniero de Calidad*

Criterio de evaluación	Cumple	No cumple	Cumple con requerimiento	%	Evidencias
Revisión de archivo de documentos.			X	10%	Se encuentran formatos sin diligenciar.
Análisis de producto terminado.			X	10%	Se encuentra producto terminado sin rotular
Verificación buzón de quejas y reclamos.			X	10%	Se encuentra una queja por error de pesos en los productos
Control de temperatura del proceso de producción.	X			20%	Está por debajo de 15°, como lo establece la norma.
Verificación cumplimiento de cronogramas.	X			20%	Se cumple con los cronogramas de higiene, limpieza y capacitaciones.
TOTAL %				70%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3*Operario de Producción*

Criterio de evaluación	Cumple	No cumple	Cumple con requerimiento	%	Evidencias
Revisión de uso adecuado de EPP.	X			16.6%	Se evidencia buen uso de todos EPP.
Revisión de programación de producción por líneas.			X	8.3%	No se cumple con la programación establecida.

Medición de tiempos Muertos en áreas de procesos.			X	8.3%	Se evidencia tiempos de ocio en algunos operarios.
Verificación de procesos de limpieza y desinfección.	X			16.6%	Ejecución adecuada en dichos procesos.
Revisión y rotación de inventarios		X		0%	Incumplimiento en FEFO (primero en expirar, primero en salir).
Almacenamiento en cavas.			X	8.3%	Almacenamiento inadecuado.
TOTAL %				58.1%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Domiciliario

Criterio de evaluación	Cumple	No cumple	Cumple con requerimiento	%	Evidencias
Verificación de buenas prácticas de manipulación de alimentos.	X			20%	Cumplimiento adecuado de BPM
Limpieza del vehículo.	X			20%	Se evidencia la limpieza y aseo del vehículo siempre que se realiza las entregas.
Verificación de tiempos de entrega.			X	10%	Retrasos en entregas
Análisis sobre atención al cliente.			X	10%	Inconsistencia en las entregas.
Verificación de documentos del vehículo.	X			20%	Documentación al día
TOTAL %				80%	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5

Tesorerera

Criterio de evaluación	Cumple	No cumple	Cumple con requerimiento	%	Evidencias
Confrontación de dinero existente caja con los gastos registrados.	X			20%	Buen control y registro de caja menor.
Monitoreo de pagos de facturas.	X			20%	Se evidencia que la programación de pago a proveedores se ejecuta de manera satisfactoria.
Verificación de base de datos de clientes y proveedores			X	10%	La base de datos de los clientes y proveedores desactualizada.
Análisis de cuentas por cobrar y cuentas por pagar.			X	10%	Se evidencia cartera vencida por falta de seguimiento y control.
Análisis de estado de cartera.			X	10%	Se logra identificar un flujo de caja limitado por retraso en conciliación de cartera.
TOTAL %				70%	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6

Gerente

Criterio de evaluación	Cumple	No cumple	Cumple con requerimiento	%	Evidencias
Análisis en toma de decisiones.	X			16.6%	Comunicación asertiva e intervención en todos los procesos.
Verificar el tipo de negociaciones.			X	8.3%	No siempre se dan las negociaciones según lo esperado.

Análisis de crecimiento de la empresa.	X		16.6%	Se identifica un crecimiento acelerado en el último año, con nuevas estrategias de mercadeo.
Cronograma de compras de insumos y materias primas.	X		16.6%	Compras programadas.
Monitoreo del programa de contratación y criterios de aceptación y rechazo.		X	8.3%	No se cuenta con un proceso de selección y contratación definidos.
Evaluación de criterios de selección de proveedores	X		16.6%	Se trabajan con empresas que cumplen con estándares de calidad y precios competitivos.
TOTAL %			83%	

Fuente: Elaboración propia

Resultados coordinados bajo los instrumentos propuestos

De manera inicial para realizar aquellas inspecciones, evaluaciones, definiciones en relación a las funciones y administración del desempeño, la compañía Food Carnes S.A.S. enfoca su accionar en la búsqueda y el desarrollo de la calidad total de sus colaboradores, para lo cual centra su atención en el fortalecimiento de sus indicadores de gestión, buscando proporcionar beneficios a la organización en mejoramiento inicialmente de una gerencia orientada a el fortalecimiento, estandarización y aplicación del buen desempeño del talento humano, a fin de mejorar progresivamente en las operaciones y productividad bajo el monitoreo de procesos, la evaluación comparativa y finalmente llegar a la esencia de satisfacción del cliente.

A fin de lograr los procesos de inspección y definir funciones la compañía establece su efectividad alienada bajo el ajuste de indicadores estratégicos para la empresa, así

Tabla 7

Indicadores

Categoría	Inspección	Enfoque	objetivo
Planeación estratégica	Establecer y evaluar el desempeño total de la organización.	Modalidad bajo la anualidad establecido a un largo plazo.	Establecer alcances proyectados bajo la línea objetiva de la organización.
Planeación funcional	Monitoreo y control del desempeño de cada una de las áreas funcionales.	Modalidad mensual establecida a corto plazo.	Identificación de fallas y aplicar soluciones efectivas para lograr metas fijadas.
Planeación operativa	Aplicar la gerencia al cambio, bajo la evaluación de desempeños individuales, equipos y procesos.	Modalidad diaria o semanal.	Alinear los ajustes necesarios para mejoramiento continuo.

Fuente: Elaboración propia

Se plantean estos indicadores bajo un criterio de alto monitoreo y seguimiento limitando las acciones a los lugares o indicadores específicos que requieren atención, centrando el accionar solo donde es necesario e indispensable y debe ser fortalecido.

Una vez establecidas las categorías de planeación para definir funciones y controles bajo la gestión del recurso humano y brindar apoyo a la problemática de planificación del talento humano, la compañía encamina también sus intenciones de cambio y mejoramiento, al conjunto de procesos internos, bajo indicadores relacionados con el segmento de los clientes, donde se fijan requisitos en las actuaciones con el fin de asegurar eficacia operativa por la compañía bajo tres criterios, así:

Proporcionar innovación: bajo una completa identificación de necesidades que se tendrán de forma actual y las proyectadas a el futuro, esto con el fin de reunir acciones al desarrollo de nuevas soluciones efectivas, para logra satisfacer estas necesidades.

Inspecciona minuciosa a los procesos operativos a fin de mejorar y minimizar gastos.

Añadir valor a el servicio postventa ofreciendo garantías, a fin de buscar fidelización de los clientes.

Una vez entendidos estos criterios, con el fin de direccionar las funciones se deben añadir responsabilidades bajo parámetros de medición, con el fin de optimizar desempeños y lograr el alcance de objetivos estratégicos trazados con dirección a potenciar la retención y satisfacción del cliente, es así que la compañía enfoca los siguientes indicadores:

Tabla 8

Indicadores – Variables

Indicador	Variables
Comportamiento y participación en el mercado	$\frac{\textit{ventas de la compañía}}{\textit{ventas totales en el mercado}} \times 100$
Crecimiento en la participación en el mercado	$\frac{\textit{ventas de la compañía en el periodo}}{\textit{ventas mercado periodo anterior}} \times 100$
Incremento de los clientes	$\frac{\textit{cantidad de clientes el periodo}}{\textit{cantidad de clientes del periodo anterior}} \times 100$
Incremento de las ventas	$\frac{\textit{ventas periodo} - \textit{ventas periodo anterior}}{\textit{ventas periodo anterior}} \times 100$
Cambio de las ventas	$\frac{\textit{ventas reales} - \textit{ventas presupuestadas}}{\textit{ventas presupuestadas}} \times 100$

Fuente: Elaboración propia

Se debe finalmente tener muy en claro que para satisfacer a los clientes es primordial establecer una inspección minuciosa y un control efectivo en los procesos internos, definir funciones y establecer compromisos y responsabilidades bajo metas y el establecimiento de inspección y control, buscando así asegurar la eficiencia operativa.

Análisis y resultado de criterios

Si el resultado calificativo es menor del 50% debe hacer cambio de personal.

Si el resultado calificativo está dentro del rango del 50% y 60% Cumple con requerimientos

Si el resultado calificativo está entre 60% y 90% Cumple a satisfacción

Si el resultado calificativo supera 90% Excede

Con los resultados de la inspección de cargos la empresa Food Carnes S.A.S. identifica los procesos no efectivos y que a medida que se implemente el proyecto se realiza el respectivo seguimiento:

Ingeniero de Calidad 70% (Cumple)

No diligencia todos los formatos.

No rotula bien el producto.

El producto no sale con el peso estandarizado.

Operario de Producción 58% (Cumple con requerimiento)

No realizan las actividades según la programación dada.

Se quedan en diferentes momentos de jornada laboral sin desempeñar la actividad dada por su jefe inmediato.

No les dan buena rotación a los productos, no cuentan con el conocimiento necesario para el buen despacho en producción incumpliendo el lineamiento FEFO.

Mal almacenamiento de productos.

Domiciliario 80% (Cumple)

Demora en las rutas establecidas durante el día.

Malas entregas (ubica los productos donde no debe en el momento de entregarle al cliente).

Tesorerera 70% (Cumple)

No se actualiza la base de datos de clientes.

Cartera muy vencida que no permite a la organización tener un mayor flujo de caja.

Demoras en conciliaciones de cartera con los clientes.

Gerente 83% (Cumple)

Negociaciones no efectivas, generando pérdidas y desgaste en los procesos.

Se encarga de la selección y contratación del personal sin contar con un proceso efectivo del mismo.

Teniendo en cuenta que los procesos no efectivos que arroja la investigación se identifican que el proceso que está afectando el buen funcionamiento de la empresa y que desde esto parte la insatisfacción del cliente que se está viviendo actualmente, demostrando así que los malos procesos generan demoras en producción, disminución de productividad, fallas en entregas de pedidos, poco flujo de caja, malas negociaciones y la falta de un área de talento humano. Por lo que con dicho análisis se considera generar los siguientes cambios:

El personal de producción contara con una maquinaria especializada que ayude a estandarizar efectivamente el peso del producto, para evitar las diferencias que se están presentando en las referencias producidas.

Los productos no saldrán del área de producción hasta que no se llene todos los formatos establecidos y este firmado por el ingeniero de calidad.

Solo una persona estará encargada de la rotulación de los productos, garantizando que ninguno pase a otra área sin completar esta función.

Contar con un jefe de producción donde haga cumplir cada una de las programaciones dadas y haciendo que la mano de obra sea totalmente efectiva en la jornada laboral, que cada colaborador tenga clara su tarea y la desempeñe a cabalidad.

El jefe de bodega apoyara al área de producción en la rotación de mercancía, se encargará del inventario y será quien despachara los productos cumpliendo con el lineamiento FEFO.

Se establecerá un lugar de almacenamiento y elementos que le permitan al jefe de bodega hacer cumplir este requisito.

Se contará con un GPS para seguimiento del mensajero y hacer más efectivas las rutas. La persona que entrega no se podrá retirar del lugar de la entrega hasta que no garantice que los productos quedan almacenados donde el cliente se lo ordena.

Contratar una persona que se encargue de cartera ya que por la sobrecarga de funciones para la tesorera no le da la capacidad para estar en constante contacto con el cliente y recordar su deuda, solo así se logra una buena gestión de cobro.

Tener un asesor comercial externo que se encargue de todas las ventas y negociaciones de la empresa, con las capacidades de ver siempre un margen de utilidad alto para la empresa.

Contratar personal profesional para conformar el área de talento humano, para garantizar contratación de personal capacitado para cada una de las áreas de la organización.

Definición de cargos y perfiles

Con las ineficiencias presentadas se crea una estructuración diferente para la empresa

Food Carnes S.A.S

Gerente

Debe contar con buena comunicación, trabajo en equipo, tener pensamientos analíticos, una visión estratégica, credibilidad, inteligencia emocional y compromiso con su gente.

Funciones

Establecer objetivos organizacionales, a donde se va a dirigir la organización corto, medio y largo plazo.

Crear una estructura organizacional en función del mercado, de los agentes externo para ser más competitivos en el mercado.

Ser líder de todas las áreas.

Analizar asuntos financieros, administrativos y de marketing.

Garantizar los recursos de la empresa.

Asesor comercial

Responsable de la expansión de la organización en el mercado, el encargado de desarrollar e implementar las estrategias comerciales, escuchar a los clientes para identificar sus necesidades y logras satisfacerlas.

Funciones

Establecer estrategias comerciales.

Ampliar el portafolio de productos.

Escuchar y dar asesoría al cliente hasta el final.

Promover la rentabilidad y eficiencia en la organización.

Ampliar portafolio de clientes.

Captar nuevos mercados.

Hacerles seguimiento a las cotizaciones presentadas a los clientes.

Conocer el mercado objetivo.

Identificar tendencias del mercado y factures que influyen en los compradores.

Tesorera

La persona encargada de la tesorería debe tener alto grado de responsabilidad, confidencialidad y ser muy proactiva, ser muy honesta y eficiente a la hora de administrar los recursos, además de tener un excelente servicio al cliente.

Funciones

Realizar informes financieros.

Garantiza la liquidez de la empresa.

Gestión de Pagar facturas, préstamos, impuestos, entre otros.

Apertura de cuentas bancarias.

Llevar registros contables de ingresos y egresos.

Preparar el presupuesto anual de la organización.

Conciliación de bancos.

Coordina y ejecuta el recibo de dinero y entrega a las entidades que establezca la organización.

Ingeniero de Calidad

Encargado de supervisor, probar e informar sobre todo lo relacionado a la calidad de los productos de la organización, capacidad de diseñar los sistemas que garanticen la calidad de productos y los procesos de producción.

Funciones

Diseñar, instalar y evaluar los sistemas de aseguramiento de la calidad y el muestreo de procesos.

Interactuar con proveedores garantizando que los productos adquiridos cumplan con la necesidad de la empresa.

Realiza políticas, procedimientos e instrucciones teniendo en cuenta los requisitos de ISO y seguridad.

Gestionar investigaciones de calidad y procesos de auditorías a proveedores como en producción.

Implementa herramientas avanzadas de calidad, como controles estadísticos de procesos, tomas de muestras, análisis de riesgos y planes de control.

Asegura que los procesos se diseñen, se implementen y se operen de forma que se logree maximizar la calidad.

Operario de Producción

Los encargados de dirigir y supervisor todo el proceso de producción de la organización, garantizando una correcta manipulación de los recursos proporcionados por la empresa para la fábrica de bienes, asegurando la calidad del producto.

Funciones

Seguir los lineamientos de la forma de ejecución del trabajo dado por sus superiores.

Garantizar control de calidad en la producción.

Fomentar la seguridad e higiene en su lugar de trabajo.

Cumplir con los tiempos de producción.

Transformar los insumos y recursos.

Analizar y mejorar las herramientas de producción.

Proponer nueva maquinaria que ayude a optimizar tiempos de elaboración.

Cumplir con las metas de producción propuestas.

Cuidar los insumos y recursos suministrados.

Domiciliario

Encargado de velar de que los productos lleguen a los clientes a tiempo y en buenas condiciones, garantizando un buen conteo y revisión de lo que se entrega al emisor, mantener un buen servicio al cliente y trabajar bajo presión.

Funciones

Distribuir los productos de la empresa.

Cuidar y velar por el producto que transporta, garantizando que llega en óptimas condiciones donde el cliente.

Tener muy buen servicio al cliente.

Comunicación efectiva.

Planificación y organización.

Cumplir con las rutas en un tiempo eficaz, verificar los procesos.

Talento Humanos

Es el área que se encargará de conocer las necesidades formativas de los colaboradores para desarrollar capacitación, brindando seguimientos y evaluando los programas suministrados a estos, adicional será el área encargada de velar por el cumplimiento de las normas y leyes laborales.

Funciones

Administrar el personal.

Selección y formación.

Evaluar el clima laboral y mejorarlo en pro de la productividad y satisfacción de los colaboradores.

Diseñar los puestos de trabajo y sus funciones.

Desarrollar la política de prevención de riesgos laborales.

Gestionar retribuciones deferentes a la nómina y prestaciones sociales.

Control de tiempo extra.

Mejorar las habilidades de los empleados.

Evaluación de desempeño, para garantizar el buen desempeño de cada uno y que necesita mejorar.

Este departamento estará formado por un técnico de Recursos Humanos, que realice cada una de las funciones descritas garantizando el crecimiento del personal que hace parte de la compañía, el rendimiento y acoplamiento de estos en la organización, dando así un desarrollo empresarial más viable a la empresa Food Carne S.A.S. corrigiendo cada proceso improductivo, para generar una rentabilidad alta y una permanencia en el mercado.

Con esta nueva estructuración de cargos y perfiles la empresa Food Carne S.A.S. podrá complementar su equipo de trabajo, donde cada uno tenga clara sus funciones y compromisos y así mitigar la sobre carga laboral que se está presentando, dejando ver que muchas de las funciones no se cumplen, afectando el buen rendimiento y flujo de caja de la empresa, adicional presentan funciones que no corresponden al perfil, realizando un mal proceso como es la contratación de personal, el acoplamiento del personal a la organización y malas habilidades para desarrollar las funciones, ya que no se cuenta con personal especializado o sabedor del proceso de contratación, dando ingreso a personal no competente para el desarrollo de funciones que requiere la empresa, todo esto son indicios que nos lleva a confirmar que no se cumple con los procesos por falta de un área de talento humano que guie, capacite y le dé seguimiento a cada

proceso de las áreas de la organización, que realice evaluación de desempeño al personal y garantice el crecimiento de habilidades de cada uno de los integrantes de Food Carne S.A.S.

Conclusiones

Una vez la compañía reorganiza el área de talento humano debe proporcionar actividades constantes enfocadas en establecer procesos de mejora constante, donde como factor principal se tenga la optimización, efectividad de procesos y la experiencia de usuario, donde podría considerarse establecer un mejoramiento al entorno tecnológico, el cual, como fin esencial y objetivo ideal, logre considerar una plena identificación de la aparición de oportunidades y la posible presencia de amenazas, donde de forma eficiente se logre realizar análisis críticos con el fin de establecer, desarrollar y ejecutar un marco de capacidades de aprovechamiento y de gestión bajo conciencia, estableciendo metas de competitividad dinámicas.

Con la reorganización de los procesos internos de la compañía, se puede generar una vinculación a la inversión en actividades de desarrollo educativo e investigativo, con el fin de lograr acaparar fortalecimiento al conocimiento, a lo cual se fije como objetivo un desarrollo continuo en las áreas de la compañía, complementando constantemente la estandarización de tareas y sacar mejor provecho, establecer mejor ergonomía de puestos de trabajo a fin de generar más eficiencia del personal, actualización de maquinarias y equipos para apuntar a mejorar el parámetro de calidad; es así que se busca una orientación clara del desarrollo de cada proceso y área de la compañía, manteniendo una ejecución de actividades bajo la visión de aumentar el poder de oferta, la presentación de un producto de calidad, prestación de un servicio eficiente y atención al cliente oportuna.

La visión clara de cambio dirigida hacia las nuevas contrataciones como complemento a las áreas de la compañía deben reunir actividades enfocadas hacia el seguimiento de las actividades, la inspección minuciosa, el control efectivo y a detalle, una complementación y aplicación dirigida bajo los modelos de regulación cambiantes, y también buscar que la

compañía esté operando en concordancia con las constantes actualizaciones e implementación normativa.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos es necesario establecer el complemento de inversión para el área de producción, donde se dará aplicabilidad a la instrumentalización, la innovación, la mejora continua, las actualizaciones de maquinarias, equipos y tecnificación para el funcionamiento de la compañía, donde se buscará proporcionar una maquinaria especializada, la cual brinde acciones de estandarización y efectividad directamente en las actividades de pesaje, rotulación y sellado, se puede determinar que los impactos que se generarían, tendrían una tendencia positiva, toda vez que bajo la estandarización de procesos y de la producción, se logra disminuir considerablemente la cantidad de tiempo de trabajo, y también un cumplimiento efectivo y de alta calidad a las operaciones realizadas, donde se establece con rigurosidad un control de cada proceso de la compañía y su efectividad.

De forma empresarial se debe tener muy en claro el objetivo en función de responder con inmediatez a los cambios que sean necesarios para reorganizar internamente, por mejorar y optar por crecer, donde nuestra empresa debe mantener ese compromiso de asegurar una gestión adecuada en los recursos humanos, donde se deben comprender y seguir a detalle acciones contundentes como son conocer a detalle cada uno de los colaboradores a fin de estudiar sus rendimientos laborales y buscar como potenciar sus talentos, la gerencia debe comunicar de forma efectiva las metas y planes, manteniendo una comunicación efectiva dentro del equipo de trabajo, alineando grupalmente los propósitos; se deben tener claras las definiciones en las políticas según los resultados que se obtengan, enfocar decisiones claras y contundentes en base a los indicadores que son necesarios operar, fundamentando cada acción bajo parámetros de flexibilidad pero con enfoques a lograr la meta, una infraestructura escalable y eficiente, donde se pueden estar realizando constantes cambios, y lograr mejoras continuas en optimización,

donde la compañía logre de forma sencilla y rápida detectar amenazas en los procesos y que no se requiera de un mayor esfuerzo para encontrar y adaptar una solución efectiva.

Contratar personal para formar el área de talento humano, que garantice estrategias adecuadas en la estructura de La Gestión del Talento Humano, es un aspecto fundamental dentro de la organización, con lo cual se espera generar una mayor productividad y eficiencia en cada uno de los procesos de la empresa.

Un adecuado esquema para administrar Gestión del Talento Humano impacta la atracción y retención de talentos, e incide en la motivación de los empleados y por lo tanto en los objetivos estratégicos organizacionales.

Es por esto que una política integral en la Gestión del Talento Humano deberá ser acompañada de un buen equipo de trabajo dentro de la organización y deberá estar fundamentada en el equilibrio tanto en la empresa como en sus empleados.

Referencias Bibliográficas

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>

Cabezas J. Varela R. (2021). (pp.180-210). OVI. Inducción, entrenamiento, capacitación y desarrollo de personal.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42162>

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>

Chiavenato, I(2001). Administración de Recursos Humanos.

<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/f37a438c7c5cd9b3e4cd837c3168cbc6.pdf>

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>

Dessler, G. Varela R. (2015). (pp.197-213). Administración de recursos humanos. Pearson Educación.

<https://www.cucjonline.com/biblioteca/files/original/0ee49930c54202fa9d631ebce4af2438.pdf>

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>

Fong etc. (2017). La teoría de recursos y capacidades: un análisis bibliométrico.

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S20070705201700020041&lang=es

Gan, F. y Triginé, J. (2012). Clima laboral. Ediciones Díaz de Santos. (pp.276-307).

<https://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/62707?page=3>

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://elibronet.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56651?page=11>

Garcia, M (2009).Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

Herrero Blasco, A. María del Rosario Perelló Marin 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>

Méndez, A(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.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>

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.148-179). Desarrollo del factor humano. Editorial UOC.

<https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/56325?page=9>

OVI Rodríguez González, Ibeth (2017). OVI. Turnitin.

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/13941>

Pérez S. (2021). OVI. Principales teorías de la Gestión del Talento Humano

<https://repository.unad.edu.co/handle/10596/42161>

Sanchez e.t. (2016). Los recursos humanos bajo el enfoque de la teoría de los recursos y capacidades.

<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fap&AN=127265151&lang=es&site=eds-live&scope=s>

Anexos

Anexos A. Registros fotográficos



Fuente: equipo investigación

Anexos B. Formatos de inspección



I. IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO: Ingeniero de Calidad	SIGLA: IC
AREA A LA QUE PERTENECE: Producción e insumos	
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Control de calidad. - Aseguramiento de la calidad del producto. - Supervisión de todo el ciclo de producción e información de fallos. - Realizar las operaciones de valoración de la carne (pollo) despiece, de la preparación y elaboración de productos y preparados cárnicos, cumpliendo la normativa técnico-sanitaria vigente. - Evalúa constantemente los procesos, presenta nuevos enfoques e ideas que permiten mejorar la eficiencia y calidad del producto. 	
III. OBJETIVOS DEL CARGO	
Identificar, evaluar, controlar, asegurar los problemas generados desde las materias primas, producción y caracterización en los productos, aplicar metodologías y garantizar la calidad de los productos.	
IV. CONDICIONES DE TRABAJO	
Lugar de trabajo que cuente con buena iluminación, espacios adecuados para el área de trabajo, silla ergonómica que garantice la postura estática y dinámica según la biomecánica ocupacional del empleado, condiciones adecuadas de ventilación, circulación y humedad.	
V. ACCIONES DE CONTROL	
Revisión de archivo de documentos. Análisis de producto terminado. Verificar buzón de quejas y reclamos. Control de temperatura del proceso de producción. Verificación de cumplimiento de cronogramas.	

Elaboración: equipo investigación



I. IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO: Operario de producción	SIGLA: OP
AREA A LA QUE PERTENECE: Producción	
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar productos cárnicos frescos, en las condiciones que garanticen la máxima calidad y seguridad alimentaria. - Sacar filetes de pollo, según el tamaño y grosor requeridos. - Armar los chuzos de los gramajes establecidos y empacar en bolsa individual, para luego formar paquetes de 10 unidades. - Controla y realiza los procesos de manipulación y transformación de productos alimentarios cumpliendo las buenas prácticas de manipulación de alimentos, garantizando la inocuidad del mismo. - Operación de Las máquinas para la producción de los productos cárnicos, aplicando un buen manejo de estas y así evitar posibles riesgos laborales. - Garantizar el orden y aseo del puesto y de las herramientas empleadas en su labor. - Diligenciamiento de los formatos de aseo y control del área de trabajo 	
III. OBJETIVOS DEL CARGO	
Procesar, analizar y reportar variaciones presentadas en la utilización de todos los recursos asignados en la cadena productiva, convirtiendo la materia prima de la empresa en producto final.	
IV. CONDICIONES DE TRABAJO	
Lugar de trabajo que cuente con buena iluminación, espacios adecuados para el área de trabajo, con ventilación, circulación de la humedad.	
V. ACCIONES DE CONTROL	
Revisión de uso adecuado de EPP. Revisión de programación de producción por líneas. Medición de tiempos Muertos en áreas de procesos. Verificación de procesos de limpieza y desinfección. Revisión y rotación de inventarios. Almacenamiento en cavas.	

Elaboración: equipo investigación



I. IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO: Domiciliario	SIGLA: D
AREA A LA QUE PERTENECE: Despacho	
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Hacer un chequeo del vehículo antes de salir a entregar el producto. - Planear la ruta de transporte y la ubicación del domicilio. - Conducir de manera prudente, teniendo en cuenta las normas de tránsito y movilidad. - Garantizar que los productos se entreguen en óptimas condiciones. - Verificar que la dirección sea la correcta y que el pedido esté completo. - Registrar la hora de salida y hora de regreso. - Apoyar en otras áreas, cuando no haya entregas pendientes. 	
III. OBJETIVOS DEL CARGO	
Recopilar, clasificar y distribuir entregas, garantizar cumplimiento y oportunidad en tiempo establecido, responder por condiciones óptimas del beneficio a entregar a satisfacción del cliente interno y externo.	
IV. CONDICIONES DE TRABAJO	
Vehículos de transporte en óptimas condiciones, con la documentación al día, revisiones periódicas y cronogramas de mantenimientos preventivos, espacios adecuados para el parqueo de los vehículos, brindar los elementos de protección personal requeridos para la ejecución del cargo, programas de capacitación y entrenamiento del personal.	
V. ACCIONES DE CONTROL	
Verificación de buenas prácticas de manipulación de alimentos. Limpieza del vehículo. Verificación de tiempos de entrega. Análisis sobre la Buena atención al cliente. Verificación de documentos del vehículo.	

Elaboración: equipo investigación



I. IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO: Tesorera	SIGLA: T
AREA A LA QUE PERTENECE: Administrativa	
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Realizar depósitos en los diferentes bancos. - Mantener organizado el archivo de documentos. - Realizar trámites Bancarios. - Atender cualquier solicitud de área administrativa. - Apoyar realizando diversas actividades administrativas. - Colaborar eficientemente en las actividades logísticas del partido Verde. - Hacer traslado de efectivo a los Bancos cuando sea necesario. - Llevar control escrito de todas las diligenciadas ordenadas. - Mantener permanente comunicación con el jefe inmediato, informando sobre cualquier asunto ocurrido en el desarrollo de las actividades de la labor de mensajería. 	
III. OBJETIVOS DEL CARGO	
Dirigir, coordinar procesos en ingresos, pagos por diferentes conceptos de acuerdo con los procedimientos y políticas de la empresa ya establecidos, coordinar cumplimiento, entrega, recibo de capital correspondiente a depósitos. Buscar e identificar mayores rentabilidades para la empresa en coordinación con la gerencia, garantizar oportuna disponibilidad de recursos que permitan ejecutar procedimientos y operaciones en sostenibilidad y crecimiento de la empresa.	
IV. CONDICIONES DE TRABAJO	
Lugar de trabajo que cuente con buena iluminación, espacios adecuados para el área de trabajo, silla ergonómica que garantice la postura estática y dinámica según la biomecánica ocupacional del empleado, condiciones adecuadas de ventilación, circulación y humedad.	
V. ACCIONES DE CONTROL	
<p>Verificación del estado de cartera con caja.</p> <p>Monitoreo de pagos de facturas.</p> <p>Verificación de base de datos de clientes y proveedores.</p> <p>Análisis de cuentas por cobrar y cuentas por pagar.</p>	

Elaboración: equipo investigación



I. IDENTIFICACIÓN	
NOMBRE DEL CARGO: Gerente	SIGLA: G
AREA A LA QUE PERTENECE: Directiva	
II. DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> - Es el representante legal de la empresa. - Lidera la gestión estratégica de la empresa, planeando objetivos a corto y largo plazo. - Verifica, analiza y controla la situación financiera, administrativa, personal y contable de la Empresa. - Participa de la contratación, selección y aprueba la ubicación del personal adecuado para cada cargo. - Gestiona y ejecuta compras de insumos y materia prima para la empresa. - Define las políticas generales para la administración de la Empresa. 	
III. OBJETIVOS DEL CARGO	
Liderar, planear, coordinar, ejecutar, controlar y evaluar actividades administrativas y operacionales para el alcance de metas, eficiencia y productividad de los recursos de la empresa.	
IV. CONDICIONES DE TRABAJO	
Lugar de trabajo que cuente con buena iluminación, espacios adecuados para el área de trabajo, silla ergonómica que garantice la postura estática y dinámica según la biomecánica ocupacional del empleado, condiciones adecuadas de ventilación, circulación y humedad.	
V. ACCIONES DE CONTROL	
<p>Análisis en toma de decisiones. Verificar el tipo de negociaciones. Análisis de crecimiento de la empresa. Cronograma de compras de insumos y materias primas. Monitoreo del programa de contratación y criterios de aceptación y rechazo. Evaluación de criterios de selección de proveedores.</p>	

Elaboración: equipo investigación

Anexo C. Guía de cuestionario

CUESTIONARIO DE TALENTO HUMANO

Este cuestionario se ha elaborado con el objetivo de hacer un análisis del conocimiento que los empleados de Food Carnes S.A.S. tienen acerca de la Gestión del Talento Humano en la empresa.

¿La empresa Food Carnes S.A.S. dispone de un área de talento humano?

¿Dentro de los macroprocesos de la gestión del talento humano en Food Carnes S.A.S. qué procesos se llevan a cabo?

¿Quién es el funcionario responsable de los procesos de la gestión del talento humano en Food Carnes S.A.S. y su dedicación es permanente en ello?

¿En qué periodicidad se lleva a cabo reclutar personal nuevo en la empresa Food Carnes S.A.S.?

¿El reclutamiento de personal en Food Carnes S.A.S. se encuentra alineado con la estrategias y metas de la empresa?

¿Qué herramientas y métodos son aplicables para promover el personal de Food Carnes S.A.S. en su desarrollo personal e institucional?

¿Cuáles son los tipos de contrato que se establecen en Food Carnes S.A.S.?

¿La empresa Food Carnes S.A.S. tiene definidos las funciones o tareas a desarrollar en cada uno de los cargos establecidos?

¿Food Carnes S.A.S. realiza métodos de evaluación y desempeño para el alcance de sus metas?

¿Los colaboradores de Food Carnes S.A.S. conocen y tienen claro las metas que se establecen en la empresa y su periodo a evaluar?

¿El cumplimiento de metas y logros en qué condiciones son evaluadas en Food Carnes S.A.S.?

¿Los criterios de mayor relevancia en Food Carnes S.A.S. y que se llevan en la evaluación de desempeño son los realmente acordados entre empresa y trabajadores?

¿Utiliza la empresa Food Carnes S.A.S. alguna metodología o plan de capacitación para retroalimentar y fortalecer el incumplimiento de objetivos establecidos como metas?

¿Las prestaciones sociales (primas, cesantías, vacaciones) que otorga Food Carnes S.A.S. son las adecuadas?

¿El salario recibido es acorde a las funciones desarrolladas en Food Carnes S.A.S.?

¿Ha mejorado su calidad de vida desde que ingresó a Food Carnes S.A.S.?

¿En el desarrollo de las tareas, la empresa Food Carnes S.A.S. le ha hecho algún reconocimiento público por el buen cumplimiento de estas?

¿Las relaciones entre compañeros, jefes y clientes han sido buenas en Food Carnes S.A.S.?

¿Las condiciones físicas del lugar de trabajo en Food Carnes S.A.S. son las adecuadas para el desarrollo de los trabajos a realizar?

¿Los equipos, indumentaria, infraestructura y recursos son los adecuados y suficientes para el desarrollo de funciones en Food Carnes S.A.S.?

Anexo D. 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