

Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de Panadería Castillo en la ciudad de Estelí, en el I semestre del año 2016.

AUTORES¹:

Muñoz Tórrez Gladys Isabel
Ochoa Molina Ileana Heysel
Ruiz Hernández Rosa Esmeralda

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el municipio de Estelí durante el primer semestre del año 2016, en la cual se tomó en cuenta la participación de los colaboradores de Panadería Castillo, para la medición de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de dicha Panadería, de allí que el propósito de la siguiente investigación consistió en la realización del análisis mixto de los factores internos y externos que intervienen en el desempeño laboral de la misma, así como la relación entre la gestión del talento humano y el desempeño laboral del colaborador, los beneficios de la evaluación del desempeño laboral, así como sugerir el mejoramiento de las habilidades productivas de los colaboradores de Panadería Castillo. Para ello fue necesaria la definición de los siguientes ejes, empresa, gestión del talento humano y desempeño laboral. Luego se describió el comportamiento sobre los factores internos y externos que conforman el conjunto de conductas laborales en el cumplimiento de las funciones de Panadería Castillo en el primer semestre del año 2016. En el presente estudio se justificó el valor teórico que poseen los beneficios del talento humano para el mejoramiento de Panadería Castillo. Cabe mencionar que Panadería Castillo constituye un ejemplo para aquellas personas que aspiran por formar su propia empresa en actividades similares asegurando la calidad en

¹ Egresados de la carrera de Administración de Empresas. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua,



los procesos productivos en un adecuado programa de talento humano. Metodológicamente el trabajo investigativo se abordó desde la perspectiva de los tipos de estudio descriptivo-explicativo, según el nivel del conocimiento está es una investigación documental aplicada para el mejoramiento del desempeño laboral de colaboradores de Panadería Castillo, con la aplicación de un diseño de investigación, donde la población estuvo formada por 26 colaboradores de Panadería Castillo, en el cual los instrumentos que se aplicaron fue la encuesta, la entrevista y la guía de observación. La técnica de observación fue empleada por un cuestionario de 20 preguntas cerradas, las cuales llegaron a una conclusión de analizar a profundidad cada una de las cualidades y características importantes a mejorar en el rendimiento laboral de Panadería Castillo.

Palabras Claves: Empresa, gestión del talento humano y desempeño laboral.

Theme:

Incidence of the management of human talent in the work performance of the collaborators of Panadería Castillo in the city of Estelí, in the first half of 2016.

SUMMARY

The present investigation was carried out in the municipality of Estelí during the first half of 2016, in which the participation of Panadería Castillo employees was taken into account for the measurement of human talent management in the employees' work performance Of the said Bakery, hence the purpose of the following investigation consisted of the mixed analysis of internal and external factors involved in the work performance of the same, as well as the relationship between human talent management and work performance Of the employee, the benefits of the evaluation of the work performance, as well as to suggest the improvement of the productive skills of the collaborators of Panadería Castillo. This required the definition of the following axes, company, human talent management and work performance. We then described the behavior of the internal and external factors that make up the set of labor behaviors in the fulfillment of the functions of



Panadería Castillo in the first half of 2016. In the present study, the theoretical value of the benefits of talent Human resources for the improvement of Bakery Castle, as well as for those people who invest money in similar activities. It is worth mentioning that Panadería Castillo is an example for those who aspire to form their own company in similar activities ensuring quality in the production processes in an adequate program of human talent. Methodologically the research work was approached from the perspective of descriptive-explanatory study types, according to the level of knowledge is an applied documentary research for the improvement of the work performance of collaborators of Panadería Castillo, with the application of a research design, Where the population was formed by 26 collaborators of Panadería Castillo, in which the instruments that were applied were the survey, the interview and the guide of observation. The observation technique was used by a questionnaire of 20 closed questions, which came to a conclusion to analyze in depth each of the qualities and important characteristics to improve in the work performance of Panadería Castillo.

Keywords: Company, management of human talent and work performance.

INTRODUCCIÓN

El propósito de este estudio consistió en el análisis de la incidencia de la gestión del talento humano para el mejoramiento del desempeño laboral de colaboradores de Panadería Castillo, la investigación titulada “Incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los colaboradores de Panadería Castillo en la ciudad de Estelí, en el I semestre del año 2016”.

En la presente investigación se definen 3 ejes teóricos los cuales constituyen la base conceptual de este estudio: 1) Empresa; 2) Gestión del talento humano; 3) Desempeño laboral. En Estelí existen pequeñas y medianas empresas que hoy en día cobran gran importancia en el sector económico por lo que es importante que el sector panadero profundice su grado de calidad en el desempeño laboral de sus colaboradores, analizar y gestionar cada uno de los factores que intervienen sobre



estos recursos para mejorar la calidad sobre los conocimientos y habilidades combinando la actitud con la organización que la empresa necesita.

La hipótesis planteada de esta investigación es la siguiente: “Las dimensiones de la gestión del talento humano contribuyen al desempeño laboral de los colaboradores de Panadería Castillo”. Como variable independiente esta la gestión del talento humano, como variable dependiente el desempeño laboral.

Según el nivel del conocimiento esta es una investigación documental aplicada puesto que se analizó la incidencia de la gestión del talento humano para el mejoramiento del desempeño laboral de colaboradores de Panadería Castillo en la ciudad de Estelí.

Esta investigación es de tipo mixto porque se analizó a profundidad “los factores internos que intervienen en el desempeño laboral de Panadería Castillo”, utilizando para ello técnicas administrativas, como la encuesta y guía de observación. Se aplicaron 26 encuestas a colaboradores de Panadería Castillo.

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño

Este estudio fue realizado bajo el enfoque mixto; es cualitativa porque se analizó las cualidades y características de la gestión del talento humano, las cuales son importantes para mejorar el rendimiento de los colaboradores de dicha empresa y es cuantitativa porque se analizó a profundidad “los factores internos que intervienen en el desempeño laboral de Panadería Castillo”, utilizando para ello técnicas administrativas, como la encuesta y guía de observación.

El estudio es descriptivo-explicativo porque narra los beneficios que obtiene Panadería Castillo al implementar la gestión del talento humano a los colaboradores y de tipo explicativo porque explica de forma a detallada la importancia de utilizar modelos de gestión del talento humano.



Población y muestra

Es el conjunto de todas las observaciones de interés para el investigador, o el conjunto de todos los elementos o eventos que tienen características similares. La población puede ser finita o infinita. Es finita cuando todos sus elementos se pueden contar con exactitud, en caso contrario es infinita. (Hurtado Minotta, 2006)

En la presente investigación el universo está constituido por todas las Panaderías existentes en la ciudad de Estelí.

La Panadería Castillo cuenta con 26 colaboradores a los cuales se les aplicó la encuesta tomando como partida a toda la población de dicha Panadería incluyendo a su propietario y administrador.

La muestra por censo se da por las características que hay dentro de la organización, y por el tamaño de la población debido a que ésta es una población pequeña, por lo tanto, en Panadería Castillo se realizará censo para obtener datos seguros y precisos a sus 26 colaboradores.

Procedimiento:

Se aplicaron los instrumentos para la recolección de información, con la autorización del propietario de Panadería Castillo junto con los colaboradores, quienes estuvieron dispuestos para dar respuestas a cada una de las interrogantes de esta investigación

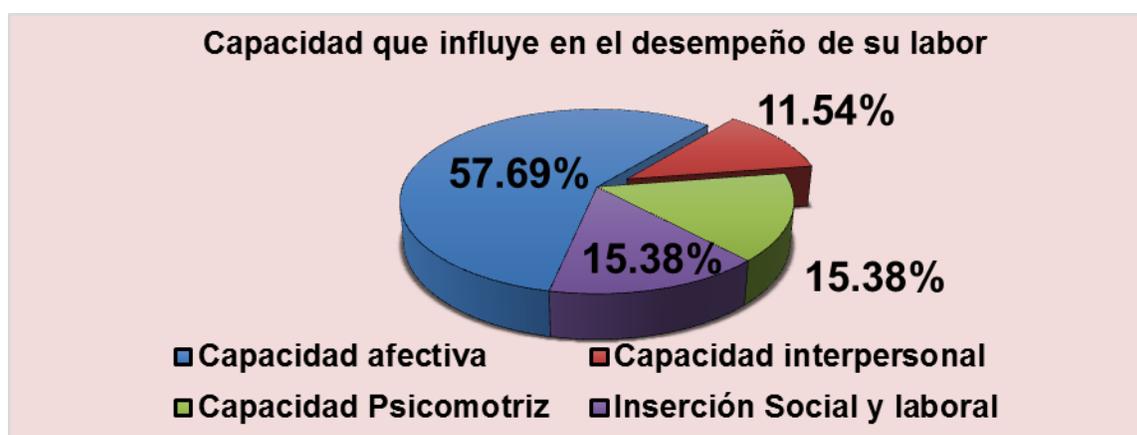


RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se presentan los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de recolección de información, propuestos en la operacionalización de las variables, los cuales son encuesta y guía de observación.

Esta etapa del proceso de la investigación consiste en interpretar los resultados obtenidos de la aplicación de los diferentes instrumentos, dicha interpretación persigue comprender de forma amplia y completa la información recopilada y luego elaborar una síntesis de los resultados para caracterizar al problema estudiado.

Gráfico N° 1 Capacidad que influye en las actividades de Panadería Castillo.



Fuente: Elaboración propia

Se puede apreciar en el gráfico No. 1, que las cuatro capacidades que influyen en el desarrollo de la labor de cada colaborador, determinándose que la mayoría de los encuestados coinciden en que generalmente la capacidad que más sobresale es la afectiva con un 57%, esto significa que hay compañerismo y apoyo lo cual permite desarrollar el trabajo eficaz y eficiente.

Cabe destacar, que otra capacidad que influye en el desempeño es la capacidad psicomotriz y la inserción social y laboral; el 15% respectivamente opina esto pues



para lograr completar con el trabajo que a cada quien le corresponde es necesario que cada persona que ahí labora sea responsable y respeto a su compañero pues esto facilita un mejor ambiente laboral, mientras el 11% opina que la capacidad que incide en el rendimiento laboral es la interpersonal.

Al analizar el gráfico la capacidad que más sobresale es la capacidad afectiva, esto quiere decir que en la Panadería existe afecto entre los colaboradores, lo que les permite desarrollar sus labores en un ambiente organizacional agradable, propiciar el trabajo en equipo, solidaridad entre los colaboradores, lo cual contribuye a que las actividades se realicen con fluidez, mejorando el rendimiento productivo de quienes la integran.

Es fundamental que el recurso humano dentro de una organización tenga capacidades distintas al momento de realizar su trabajo porque le permite adaptarse con facilidad a cualquier cambio que exista y además que los colaboradores posean diferentes capacidades que ayuden a mejorar las relaciones laborales, la comunicación y la retroalimentación.

Gráfico N° 2 Relación entre motivación y desempeño laboral.



Fuente: Elaboración propia



Según los datos, en el gráfico N° 2, el 50% de los colaboradores encuestados consideran que la técnica con la cual se les estimula para que ellos se animen y realicen un mejor trabajo está el aumento de salario, sin embargo, un 23% de los colaboradores opinan que es el ascenso laboral es lo que les motiva, con el 19% de participación opinan que los bonos en épocas especiales y un 7% las regalías en épocas especiales siendo otra técnica que les incentiva realizar un buen desempeño laboral.

De acuerdo a la gráfica N° 2, el 84% de los encuestados indican que el desempeño en las labores diarias es excelente mientras el 15% de los encuestados es muy buena. Lo que significa que la gran mayoría de los colaboradores de la panadería cada día trabajan afanosamente para cumplir con los pedidos que le realizan a diario a la Panadería Castillo.

Como bien se sabe la motivación laboral es esencial para que un colaborador sea más productivo, un colaborador motivado rinde más que un colaborador no motivado. Por ello, es en la motivación del colaborador donde se obtiene la clave del éxito y los máximos beneficios económicos y por ende el desempeño de los colaboradores será excelente, porque un colaborador motivado es un colaborador comprometido con las actividades.

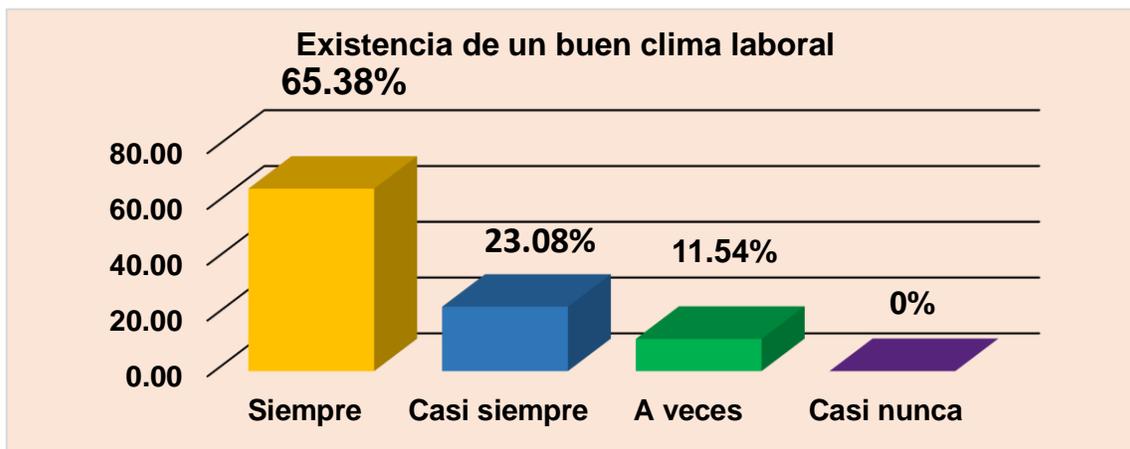
La gestión del talento humano tiene una estrecha relación con el desempeño laboral, pues ambos se dirigen hacia una misma línea organizacional con el propósito de lograr los objetivos que la empresa se plantea, en pro de beneficiar tanto a los colaboradores que integran la institución, como a los clientes de la misma. Cabe destacar que Panadería Castillo se orienta en todo momento a alcanzar las metas propuestas cada día en mutuo apoyo de sus integrantes.

Es tan importante para Panadería Castillo el brindarles a sus colaboradores toda la confianza y responsabilidad, de tal forma que este pueda desarrollar de forma eficaz sus conocimientos, así como también sus habilidades y aptitudes así mismo cada colaborador mejorará su desempeño laboral.



Ambos aspectos se expresan a través de lineamientos organizacionales que adoptan factores que llevan a la realidad o al sentido común de concretar los objetivos de la empresa, los cuales cumplen con una serie de instrumentos que permiten a los directivos cumplir con los resultados esperados y llevarlos a un mejoramiento del desempeño laboral.

Gráfico N° 3 clima laboral.



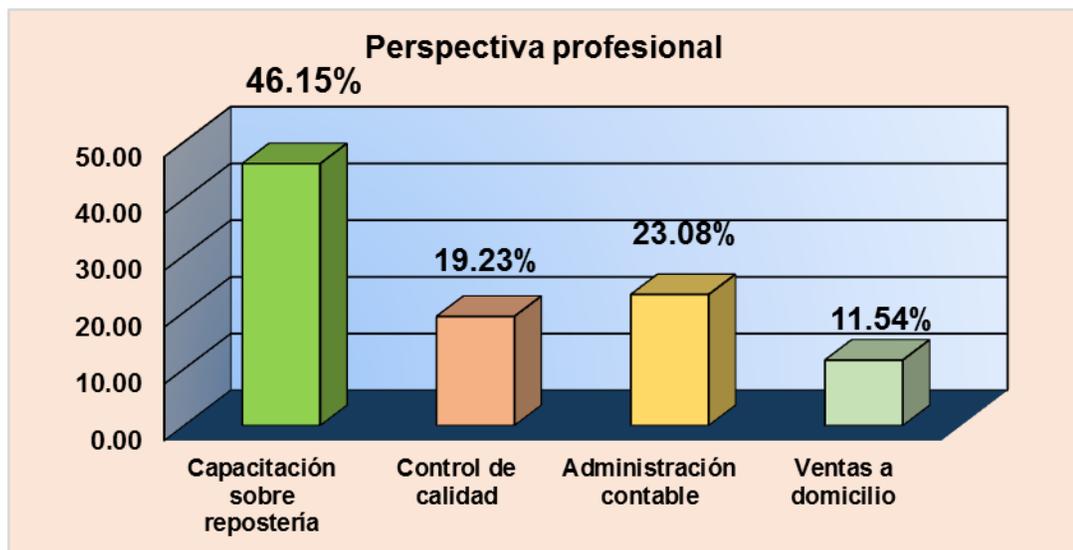
Fuente: Elaboración propia

Según información obtenida mediante la aplicación de las encuestas a los colaboradores, con respecto a la pregunta: ¿crees que existe un buen ambiente de trabajo?, en este sentido se observa que 65% de los encuestados consideran que siempre predomina un buen clima laboral en el desarrollo de su trabajo, mientras el 23% opina que casi siempre hay un ambiente de trabajo, en cambio solamente un 11% relata que a veces hay buenas relaciones laborales dentro de la organización

El colaborador, además de tener necesidades materiales, también necesita sentirse involucrado en un ambiente confortable para poder trabajar de manera óptima. Muchos colaboradores pueden tener todas las aptitudes necesarias para cubrir perfectamente los requerimientos del puesto, pero si no están en un ambiente agradable, no lograrán desarrollar su potencial.



Gráfico N° 4 perspectiva de desarrollo profesional de Panadería Castillo.



Fuente: Elaboración propia

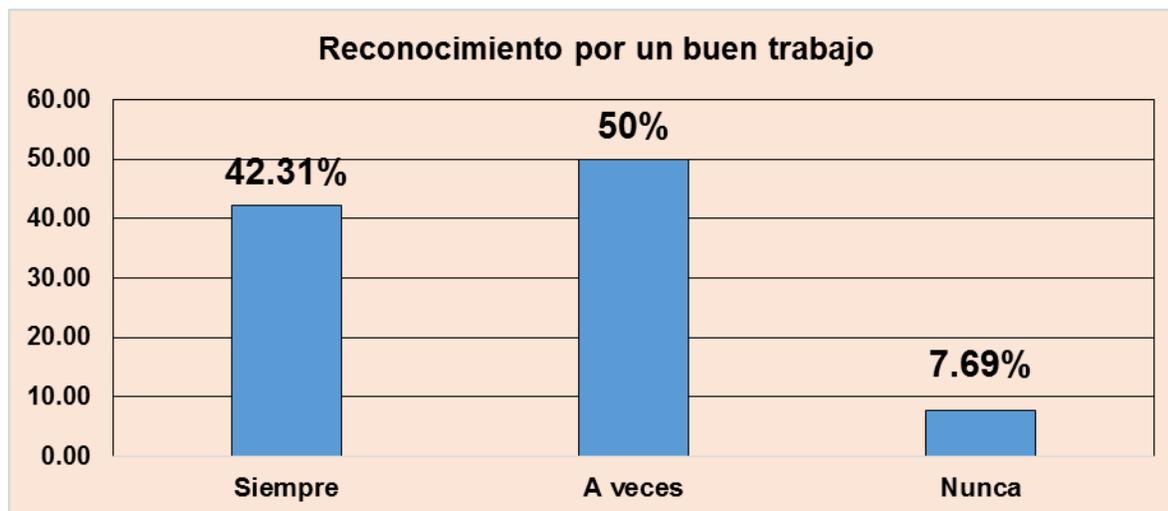
Al observar la gráfica n° 4, se puede concluir que el 46% de los encuestados opinan que en un futuro ellos están dispuestos a prepararse profesionalmente en el área de la panificación entre ellos está en capacitarse en la repostería, pues ellos alegan de que teniendo más conocimientos pueden mejorar y así apoyar de una mejor manera en el logro de las metas de la panadería, de esta forma el 23% afirma que desea obtener conocimientos sobre administración contable, el 19% y el 11% asegura que desean prepararse acerca de control de calidad y ventas domicilio respectivamente.

Es importante resaltar que el desarrollo profesional no solamente se adquiere con educación. La educación abre puertas para lograr mejores empleos, con mejores remuneraciones económicas; pero es de vital importancia, reforzar los conocimientos adquiridos con la experiencia. De nada sirve adquirir conocimientos si no los aplicamos. Los conocimientos que se aprenden y no se practican, se van olvidando y peor aún, se van desactualizando. El mundo es cambiante, no se puede pretender que lo que se aprendió hace unos años se aplique de igual forma



en este momento. Por eso, la actividad de adquirir conocimiento debe ser constante

Gráfico N° 5 Reconocimiento y estimulación

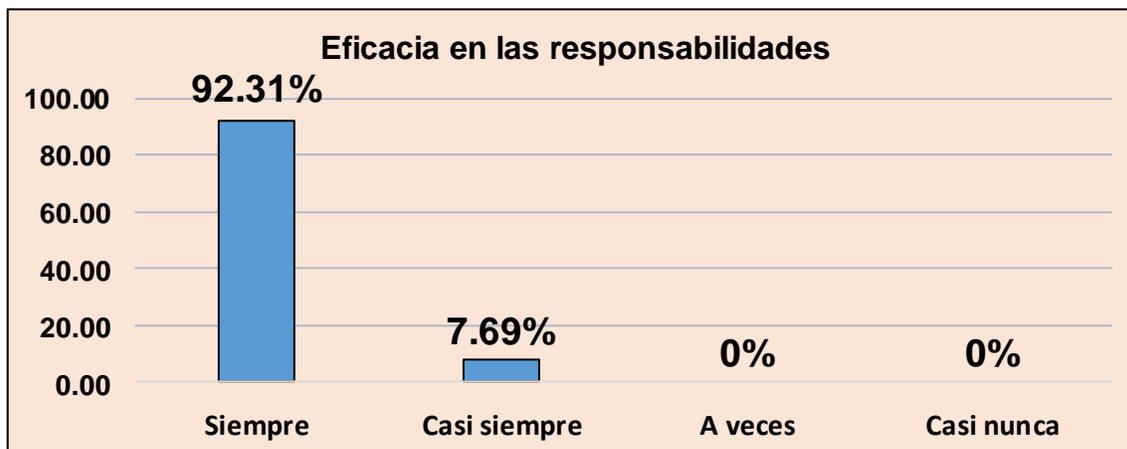


La gráfica N° 5, muestra que el 42% opina que siempre recibe reconocimiento por el trabajo que realiza, mientras un 50% afirma que a veces recibe reconocimiento por su trabajo y por ultimo solo un 7% de los encuestados afirman que nunca reciben reconocimiento por su labor.

La importancia que tienen las grandes y pequeñas empresa del sector panadero de dar reconocimientos a sus colaboradores destacados permite que los mismos se sientan motivados al ser reconocidos por el excelente trabajo que desempeñan y al mismo tiempo seguir destacándose en las labores y por ende esto permite que la empresa en si tenga más éxito. El reconocimiento permite que el colaborador sea fiel y que no opte por laborar en otra empresa porque de nada sirve que el trabajador tenga una buena remuneración y que exista un mal trato.



Gráfico N° 6 Eficacia en las responsabilidades



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la eficacia de efectuar todas las actividades que a diario se realizan en la Panadería Castillo el 92% de los encuestados opinaron que siempre hacen sus responsabilidades con eficacia para lograr los objetivos que la panadería se plantea a diario, así mismo el 7% opinó que su trabajo lo efectúan con eficacia casi siempre.

La importancia para la Panadería Castillo de que sus colaboradores sean eficaces en sus labores es que sean capaz de realizar algo bien y a la brevedad, tener capacidad de tomar decisiones que ayuden a mejorar su trabajo y no esperar a que su jefe o responsable le diga lo que sigue, sino darles continuidad a las cosas hasta terminarlas.

Sin embargo, las condiciones de riesgo existentes en Panadería Castillo hacen que el desarrollo en las labores diarias no se realiza de manera eficaz y eficiente; se pudo observar que en el área de producción existen condiciones de riesgo, debido a las altas temperaturas producidas por los hornos y esta área es muy lisa ocasionada por la harina que cae al piso, se pudo observar la inexistencia de un área de descanso para tomar el desayuno y almuerzo como un comedor.



Para obtener beneficios del desempeño laboral Panadería Castillo debe hacer uso de ciertas técnicas que contribuyan al desarrollo económico tanto de la Panadería como del colaborador; así como también profesionalmente.

La existencia de un buen ambiente de trabajo contribuye a la satisfacción y el involucramiento de un buen desarrollo laboral en las actividades diarias en panadería Castillo, de la misma manera la buena relación entre jefe y colaborador ayuda a detectar anomalías, debilidades para mejorar en las actividades y propiciar una buena comunicación entre jefes y colaboradores para que exista un buen ambiente laboral y que se tomen en cuenta la opinión de todos los colaboradores. Para un buen desempeño laboral es muy importante que los colaboradores entiendan cuáles son sus funciones o tareas específicas, los procedimientos que se deben seguir, las políticas que se deben respetar y los objetivos que deben cumplir. Una buena forma de mejorar el desempeño laboral de los colaboradores es motivándolos constantemente, y para ello se puede utilizar diferentes técnicas como pueden ser delegarles una mayor autoridad, darles mayores responsabilidades, recompensar los logros obtenidos, ofrecer un buen clima laboral.

Existen muchas técnicas y métodos que permiten motivar a los colaboradores y así poder desempeñar su labor de manera más eficaz y más productiva. Para saber cuál técnica aplicar, la empresa debe conocer las necesidades del colaborador y actuar en consecuencia. Algunos de estos métodos son: la motivación, reconocimiento del trabajo, y la participación del colaborador.

Estrategias propuestas

Estrategia	Objetivo	Actividades
Capacitaciones a colaboradores de Panadería Castillo.	Implementar un método eficaz de capacitación para desarrollo del máximo discernimiento en las actividades de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Coordinación con instituciones que brinden asesoramiento sobre el desarrollo del talento humano de Panadería Castillo. ➤ Capacitaciones para el rendimiento laboral y aprovechamiento de la materia prima. ➤ Capacitaciones realizadas de forma semestral de tal manera que les permita a los colaboradores actualizar el conocimiento sobre el desempeño laboral.
Liderazgo participativo	Propiciar la participación del colaborador en la toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Presencia de buena comunicación entre jefe y colaboradores para que exista un buen ambiente laboral y que se tome en cuenta la opinión de todos los colaboradores. ➤ Pericia de la habilidad de toma de decisiones para la promoción de la organización de un trabajo en equipo.
Evaluación del desempeño	Mejorar el rendimiento laboral a través de la evaluación del	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Implementación de un método de evaluación más allá de la observación, que proporcione beneficios en las actividades



Estrategia	Objetivo	Actividades
	desempeño.	<p>de la Panadería Castillo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Exploración de los criterios no solo productivos sino también otros propios de la organización que incrementen el rendimiento laboral. ➤ Perfeccionamiento del desempeño, a través de la retroalimentación de manera que se puedan señalar los errores cometidos y detectar los bajos rendimientos en la producción y mejorar estas debilidades.
Motivación Organizacional	Proporcionar la existencia de elogios laborales en la valoración del talento humano.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Uso de políticas de compensación como: aumento salarial, bonos, asenso laboral entre otros. ➤ Reconocimiento del trabajo para promover un buen desempeño laboral, lo que imprime confianza en el colaborador, además de sentirse valorado y útil. ➤ Patrocinio de la equidad laboral para evitar consecuencias que puedan influir en la productividad y eficiencia de los colaboradores, evitando el descontento en los mismos.



CONCLUSIONES

Los factores internos que actúan en el desempeño laboral de los colaboradores de la Panadería son los siguientes:

El conocimiento: es un componente importante, pues es el que más se pone en práctica, permitiendo de esta forma que cada persona que trabaja en la misma desarrolle excelentemente su labor y tenga la experiencia de lograr concluir con la responsabilidad encomendada.

Otro factor identificado son las habilidades que cada uno posee, de esta forma se demuestra la capacidad innata que permite mejorar el desempeño de los mismos pues se distribuye el trabajo de tal manera que cada uno optimice su tiempo en lograr el objetivo propuesto.

La capacidad para desempeñar toda labor en la Panadería es indispensable pues en general cada individuo tiene múltiples capacidades de la que no es absolutamente consiente, así se afronta a diferentes trabajos en los que se ve envuelto en su entorno, esta circunstancia se debe al proceso mediante el cual se adquiere y utilizan estas actitudes.

En el caso de la motivación se puede lograr con pequeñas o grandes acciones y así aumentar de forma gradual el nivel de motivación en los colaboradores; para que los colaboradores de Panadería Castillo se motiven, esta implementa acciones que beneficien a sus colaboradores y estos a su vez se motiven desempeñando de esta forma un buen trabajo. Como punto principal se encuentra la comunicación; al indagar en la Panadería se constató sobre la existencia de una buena relación entre todos los colaboradores de la misma, esto facilita la buena organización en las actividades que se realizan, saber informar correctamente, evita malos entendidos, crea compañerismo, implanta vínculos, crea entusiasmo y establece lazos de unión más que cualquier otro medio.

La actitud de una persona frente a un acontecimiento marca la diferencia, cuando algo imprevisto ocurre no todos tienen la misma respuesta a la circunstancia, por



lo que la actitud demuestra la capacidad del hombre de superar o afrontar cierta situación, en este sentido cuando se presenta algún problema los colaboradores en el momento se organizan para darle la solución adecuada.

La gestión del talento humano tiene una estrecha relación con el desempeño laboral, pues ambos se dirigen hacia una misma línea organizacional con el propósito de lograr los objetivos que la empresa se plantea, en pro de beneficiar tanto a los colaboradores que integran la Panadería Castillo, como a los clientes de la misma. Cabe destacar que Panadería Castillo se orienta en todo momento a alcanzar las metas propuestas cada día en mutuo apoyo de sus integrantes.

Es tan importante para Panadería Castillo el brindarles a sus colaboradores toda la confianza y responsabilidad, de tal forma que este pueda desarrollar de forma eficaz sus conocimientos, así como también sus habilidades y aptitudes así mismo cada colaborador mejorará su desempeño laboral.

En Panadería Castillo no se realizan capacitaciones a los colaboradores con relación a las actividades que puedan realizar, esto ayudaría a que el colaborador mejore su rendimiento y conocimiento sobre todas las actividades que se puedan realizar en el ambiente interno. Otro punto a destacar es que Panadería Castillo no cuenta con un sistema de evaluación del desempeño; al momento de procesar la encuesta se obtuvo que la mayoría respondió que se dirigen por la puntualidad y otros medios que ayudan a controlar el desempeño laboral de los mismos.

El gerente es quien evalúa, pero no existe un documento concreto en donde se pueda asignar calificaciones a sus colaboradores, lo hace de acuerdo a sus propios criterios y conocimientos sobre los deberes de los colaboradores. Respecto a su forma de evaluar, es muy práctico, ya que antes de sancionar pone en sobre aviso los defectos múltiples creados por el entorno de trabajo.

Al tener un documento plasmado con relación a la evaluación del desempeño en la Panadería, se obtendrían un sin número de beneficios que motivarían, estimularían, reconocerían y premiarían el desempeño en nivel sobresaliente, ya



sea de manera individual o por equipos de trabajo, a todos los colaboradores de Panadería Castillo, que aportan sus esfuerzos para el logro de las metas empresariales.

Entre los beneficios que se obtendrían de un buen desempeño laboral están: apreciar objetivamente el esfuerzo y los resultados conseguidos por todos los miembros de la Panadería, retener el personal excelente, facilitar en los empleados motivación real, la cual ayudará a producir importantes logros para la fuerza de trabajo y para la empresa, promover el trabajo en equipo; así como también el mejoramiento de la calidad de vida laboral, mejora las relaciones con la empresa y compañeros de trabajo, existencia de una mayor satisfacción en su puesto de trabajo.

Al proponer acciones para el mejoramiento de la habilidad productiva de los colaboradores de Panadería Castillo. En este marco es relevante reflexionar y comprender las acciones a recomendar a la Panadería, pues estas pueden influir con sus efectos a motivar a las personas e influir en el desempeño laboral.

La Gestión de Talento Humano incide de manera positiva en el desempeño laboral, debido que posee factores internos como: el conocimiento, habilidades, capacidades, motivación, destrezas y actitudes, de manera que si la empresa amplía o desarrolla cada uno de estos factores internos que permiten la actualización del recurso humano a través de capacitaciones, motivaciones y evaluación del personal, mejorando de esta manera la productividad, el ambiente organizacional y relaciones interpersonales.

En cuanto a la hipótesis planteada en esta investigación se puede expresar que si se cumple, la gestión del talento humano aporta grandes conocimientos para el desempeño laboral de los colaboradores de Panadería Castillo, permitiendo alcanzar los niveles propuestos por los objetivos de la empresa, proporcionando las herramientas necesarias a través del uso de modelos de gestión del talento humano, los que permiten evaluar el desempeño del personal de trabajo que conforman Panadería Castillo.



Y por último, del análisis de la información de la encuesta y de la guía de observación se construyó una matriz FODA que permitió el desarrollo de la línea de investigación del trabajo presentado.

RECOMENDACIONES

A partir de las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- Inscribir en el seguro social al personal de trabajo, para proteger a los colaboradores, de esta forma brindar una mayor confianza recíprocamente con la empresa.
- Crear un esquema de capacitación sobre accidentes laborales, primeros auxilios y equipo de protección dirigido al personal de producción.
- Utilizar adecuadamente la manipulación de los siguientes equipos de trabajo para evitar accidentes: gabachas, redecillas o cofia y zapatos con suelas antideslizantes. Para el personal encargado de horneado; guantes térmicos y lentes protectores.
- Implementar una guía de prevención de accidentes y crear un registro médico de los colaboradores, así como poner en la empresa señales de seguridad que indiquen el área de evacuación entre otros, y colocar extinguidores en lugares propensos a incendios o a una afectación para reducir las probabilidades de enfermedades o incidentes dentro de la empresa.
- Que las panificadoras implementen un manual de higiene y seguridad laboral que incluya un registro de incidencias por categorías leves, graves y muy graves ocurridos para darles el seguimiento correspondiente.
- Crear un manual de funciones donde les permita a todos los colaboradores, tener un mayor conocimiento de todas las actividades que ahí se realizan.
- Panadería Castillo debe de utilizar un modelo de gestión del talento humano para el mejoramiento del rendimiento laboral.
- Acondicionar el local para que exista una mayor ventilación, aire acondicionado o abanicos en el área de producción porque existe un nivel



de temperatura caliente lo que no permite a los colaboradores, desempeñarse con eficiencia en las actividades.

BIBLIOGRAFÍA

Canales Ceron , M. (2006). *Metodologías de la investigación social*. Santiago, Chile: LOM.

Hurtado Minotta, E. (10 de Octubre de 2006). *Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/curso-de-estadistica-descriptiva-y-analitica/>.
Obtenido de Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/curso-de-estadistica-descriptiva-y-analitica/>:
Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/curso-de-estadistica-descriptiva-y-analitica/>*

Thompson, I. (05 de Mayo de 2012). *promonegocios*. Recuperado el 12 de Septiembre de 2016, de www.promonegocios.net/adminitracion/definicion-eficacia.html: www.promonegocios.net/adminitracion/definicion-eficacia.html

Widodski, J. (2010). *Metodología de la Investigación*.