

Fortalecimiento del Departamento de Recursos Humanos de Panadería Bucaros S.A.S

Yunaris Marcela Gómez Galeano

292434

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Economía, Administración y Negocios

Floridablanca

2019

Fortalecimiento Del Departamento De Recursos Humanos De Panadería Bucaros S.A.S

Yunaris Marcela Gómez Galeano

292434

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

Administrador de Empresas

Director del Proyecto

Enrique Jose Luis Sanchez Roa

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela De Economía, Administración Y Negocios

Floridablanca

2019



## Tabla de Contenidos

Capítulo 1 Generalidades de la Empresa.....	8
Capítulo 2 Diagnóstico de la Empresa .....	11
Capítulo 3 Delimitación del Problema .....	13
Capítulo 4 Antecedentes .....	14
Capítulo 5 Justificación .....	16
Capítulo 6 Objetivos.....	17
Capítulo 7 Marco Teórico.....	18
Capítulo 8 Metodología .....	21
Capítulo 9 Resultados y Discusión.....	22
Capítulo 10 Conclusiones y Recomendaciones .....	24
Lista de Referencias .....	25
Anexos .....	27

**RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TITULO:** Fortalecimiento del Departamento de Recursos Humanos de Panadería Bucaros S.A.S

**AUTOR(ES):** YUNARIS MARCELA GÓMEZ GALEANO

**PROGRAMA:** Facultad de Administración de Empresas

**DIRECTOR(A):** ENRIQUE JOSE LUIS SANCHEZ ROA

**RESUMEN**

Panadería Bucaros S.A.S tiene 19 años constituida, su falencia en la Administración de Recursos Humanos, la propuesta de fortalecer el departamento mejorara el rendimiento de sus empleados, aplicando adecuadamente las técnicas del desarrollo de talento humano como: Reclutamiento, selección, contratación, inducción, capacitación y evaluación del desempeño. Además la empresa podrá observar como esta su talento humano y de esta manera reformar el manejo de personal. El capital humano es muy importante porque de esta se generan las ganancias y la organización logra cumplir sus objetivos. Existen máquinas para reemplazar el trabajo de los empleados, pero es necesario tener el conocimiento profesional. Hay un aprendizaje cultural o familiar donde el ser humano aprende los valores, reglas y empieza a relacionarse con la familia, luego, empieza su nivel de primaria y bachillerato y desarrolla sus habilidades, por último en la universidad donde establece un conocimiento profesional y habilidades para ejercer su carrera. Es necesario entender que sucede a los empleados, analizar sus conductas como es su nivel de desempeño, capacitarlos en cada actualización dependiendo de la actividad económica de la organización, también hay que retribuir a los empleados de acuerdo a sus labores e ir mejorando el trabajo al aumentar sueldo para una mejor ganancia para la empresa. De acuerdo a esto se realizara un diagnóstico del talento humano y se aplicara una encuesta al 10% de la empresa, consultando con el administrador de la compañía para entender el proceso que llevan y cual es la razón por la que el talento humano no esta encargado por una serie de personas e investigar en internet. El objetivo general de esta investigación es generar un proyecto de recursos humanos de acuerdo a las políticas de la empresa, es decir donde se aplique de una manera adecuada las técnicas para la contratación del personal.

**PALABRAS CLAVE:**

talento humano, empleados, contratación, aprendizaje, habilidades, técnicas

**GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE**

**TITLE:** Strengthening of the Human Resources Department of Panadería Bucaros S.A.S

**AUTHOR(S):** YUNARIS MARCELA GÓMEZ GALEANO

**FACULTY:** Facultad de Administración de Empresas

**DIRECTOR:** ENRIQUE JOSE LUIS SANCHEZ ROA

**ABSTRACT**

Panadería Bucaros SAS is 19 years old, its lack in Human Resources Administration, the proposal to strengthen the department will improve the performance of its employees, applying the techniques of human talent development such as: Recruitment, selection, hiring, induction, training and performance evaluation. In addition, the company can see how this human talent and in this way reform the management of personnel. Human capital is very important because in this way the profits are obtained and the organization achieves its objectives. There are machines to replace the work of employees, but it is necessary to have professional knowledge. There is a cultural or family learning where the human being learns the values, the rules and begins to relate to the family, then, the elementary level and the high school and we take care of their skills, finally in the university where professional knowledge and skills To exercise your career. It is necessary to take into account what happens and the employees, analyze their behaviors as their level of performance, train them in each update of the economic activity of the organization, you also have to pay the employees according to their work and improve the work by increasing salary for a better profit for the company. According to this, a diagnosis of human talent is made and a survey is applied to 10% of the company, consulted with the company administrator for the meaning of the process that leads and what is the reason for human talent is not commissioned. A number of people and research on the internet. The general objective of this research is to generate a human resources project according to the company\'s policies, that is to say, where an appropriate way of hiring techniques can be applied.

**KEYWORDS:**

human talent, employees, hiring, learning, skills, techniques

## **Introducción**

La presente investigación se refiere al tema de Administración de Recursos Humanos la cual se puede definir como el capital humano que contiene la empresa, en la que cada uno tiene unas funciones estipuladas de acuerdo a su puesto de trabajo y en el departamento en el que se desempeñe.

La característica principal de RRHH es acoger a las personas las cuales se vuelven cada vez dependientes de su actividad. Por lo general, las compañías tienden a crecer por consiguiente aumenta su personal.

La investigación de esta falencia en Panadería Bucaros S.A.S se realizó por el interés de dar a conocer la importancia de un departamento de Talento Humano organizado.

Durante la investigación uno de los obstáculos fue interactuar con los empleados de la compañía, al aplicar las encuestas ya que ellos son muy reservados.

El objetivo es establecer una propuesta para fortalecer el departamento y sea más flexible el proceso de contratación.

## Capítulo 1

### Generalidades de la Empresa

#### Razón Social

Panadería Búcaros S.A.S

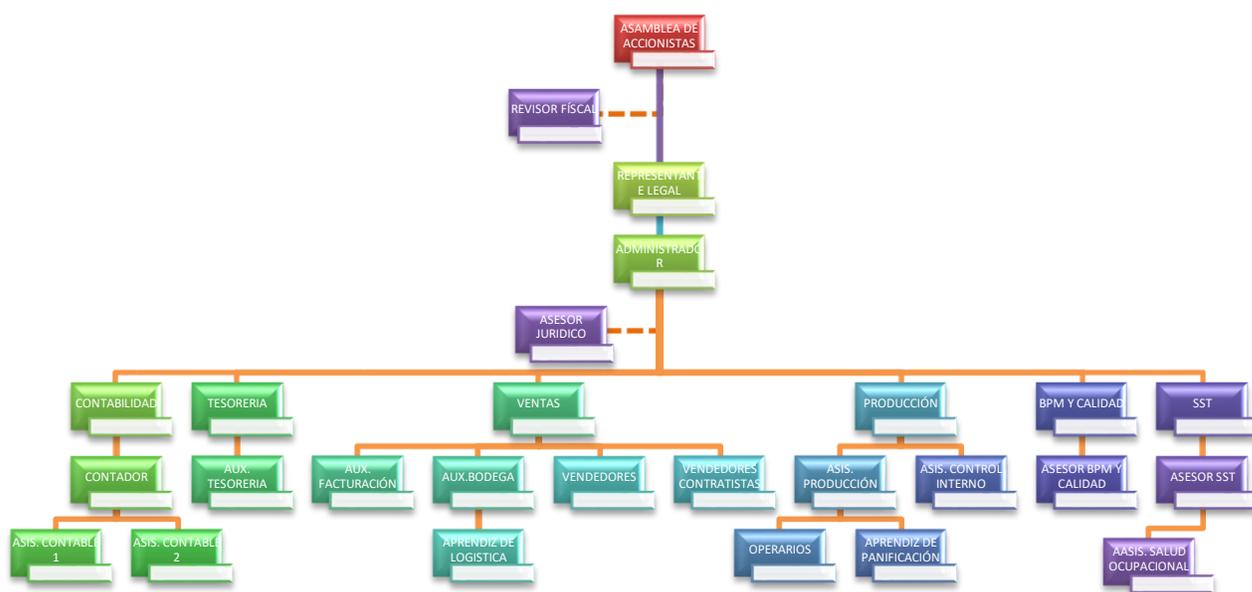
NIT 819003497-1

#### Actividad Económica

Panadería Búcaros S.A.S es una empresa en santa marta, dedicada a la fabricación y comercialización de productos relacionados con el sector panificador.

**Número de empleados:** 64 empleados fijos y 10 contratistas.

#### Estructura organizacional:



**Ubicación**

Su domicilio principal se encuentra en la Diagonal 33 A No.9-97 Mamatoco, Santa Marta, capital del departamento de Magdalena, Colombia.

**Reseña histórica:**

En el año 1990 Ernesto Gomez Plata tenía una panadería conformada por 5 empleados y se hacían 8 arrobas de pan de diferente variedad, su nombre era “La Favorita” y estaba ubicada en una casa del barrio el Pando ubicada en la ciudad de Santa Marta. Ernesto Gomez Plata tenía una ruta de distribución. En el año 1996 junto con su esposa, vendieron esa panadería, comprando otro negocio con el mismo sector panificador.

Panadería Búcaros S.A.S., fue constituida según las leyes comerciales colombianas mediante escritura pública No.1208 de la notaría segunda de Santa Marta del 25 de mayo de 2000 como una compañía de responsabilidad Limitada y posteriormente según acta No.5 de la Junta de Socios inscrita en la Cámara de Comercio de Santa Marta la sociedad cambió su nombre a Panadería Búcaros S.A.S. Su domicilio principal se encuentra en la ciudad de Santa Marta en la Diagonal 33 A No.9-97 Mamatoco, Santa Marta, capital del departamento de Magdalena, Colombia. Su principal actividad consiste en la producción, proceso, mercadeo y distribución de productos de panadería. La duración de la compañía es indefinida.

**Descripción del área específica del trabajo**

El cargo Asistente Administrativa consistente en ejecución de actividades de control en los procesos de calidad y diligenciamiento de formatos de Buenas prácticas de manufactura en el área de producción, así como apoyar todas las actividades de procesos de contratación y recursos humanos.

**Cargo del supervisor**

Oscar Mauricio Gómez Rueda(Administrador)

## Capítulo 2

### Diagnóstico de la Empresa

Panadería Bucaros S.A.S no tiene estructurado el departamento de recursos humanos. Por lo tanto al contratar personal es directamente con la gerencia, y uno de los asistentes contables junto con la asistente de salud ocupacional que tienen las funciones de dicho departamento.

Al ingresar nuevo personal a la empresa se le es aplicada una prueba psicotécnica, se revisa la hoja de vida y se confirman que sus referencias sean correctas, este dato se pasa al administrador él lo comenta con el gerente el cual da su punto de vista y se empieza con el proceso. Aclarando que solo es una persona que llaman para el cargo el que desempeñara, es decir no escogen varios.

La administración de recursos humanos es fundamental en una empresa, se encarga de planear, organizar, desarrollar y coordinar de igual forma el control de técnicas capaces de promover el desarrollo eficiente del personal.

La empresa ha crecido, y al tener más empleados es más difícil mantenerlos organizados y poder escuchar sus quejas. Desde que la empresa inicio una sola persona se encargaba de esto. De manera que los empleados suelen tener discusiones y esto ha ido notándose en su desempeño ya que siempre observan lo malo pero no se incentiva con actividades. Por eso es necesario que cuando un empleado ingrese a la organización sea capacitado para que desarrolle correctamente sus tareas. Es cierto que capacitar a un empleado requiere de una costosa inversión.

Algunas veces algún trabajador no quiere realizar de buena manera su trabajo esto afecta a la empresa y al empleado.

Al al no tener una buena comunicación esto afecta el clima laboral de la empresa. Es necesario que el empleado tenga comunicación con el jefe de Recursos Humanos para ser comunicado al gerente o en su defecto con el presidente del comité de convivencia laboral.

## **Capítulo 3**

### **Delimitación del Problema**

Al no haber una buena comunicación entre el departamento de Recursos Humanos y la alta gerencia afecta la toma de decisiones para la empresa. Los empleados siempre deben ser constantemente capacitados, es decir debe haber un presupuesto para esto y en algunas compañías no se hace correctamente. Por consiguiente, se evidencia que la comunicación es necesaria debido a que se evitan conflictos y el trabajo en equipo es exitoso.

Por otro lado, la rotación de personal puede llegar a ser peligroso para el rendimiento de la empresa, esto se debe a una mala administración en las evaluaciones de desempeño, ya que no son claros los objetivos que se traza el personal que va ingresando. Sin embargo, esto se da por no tener al empleado en unas buenas condiciones de trabajo.

Panadería Bucaros S.A.S en su proceso de contratación no está bien estructurado, solo se aplican las técnicas de reclutamiento, entrevista, selección, evaluación de desempeño y capacitación.

Aunque en algunos casos la selección no se lleva a cabo debido a que es solo una persona que es recomendada por lo tanto empieza con el proceso, y la evaluación de desempeño el administrador observa el trabajo del empleado.

## Capítulo 4

### Antecedentes

El objeto de esta investigación es construir una propuesta para fortalecer el departamento de Recursos Humanos. Por lo tanto, se deben analizar los problemas que pueden llegar a ocurrir en la compañía.

1. **Discriminación y abuso:** En algunas compañías que son pequeñas la relación laboral empieza a ser más cercana en un futuro se crean amistades. En el momento en que un trabajador nuevo ingresa al departamento en que va a desarrollar sus funciones asignadas, los más antiguos intentan hacerlo sentir mal dependiendo de su nivel económico, físico o algunas discapacidad que tenga.
2. **Conflicto entre empleados:** Los conflictos entre empleados suceden debido a que los trabajadores crean amistades y ya la relación no es laboral entonces cuando alguno de los dos hace algo mal empiezan los malos entendidos en los cuales deben intervenir RRHH para escuchar las dos partes y solucionar el inconveniente.
3. **Errores de contratación:** El jefe en algunas ocasiones por llenar los puestos de trabajo que se tiene en un área específica no hacen correctamente el proceso de contratación y cuando el trabajador no da el rendimiento que se espera no hay como deshacerse de la persona.
4. **Promover a las personas equivocadas:** Al promover a un empleado es indispensable realizar unas evaluaciones en donde se evalúen las habilidades.

Porque un empleado no puede ser bueno en la gerencia solo porque en sus funciones anteriores las realiza de buena manera.

- 5. Mala comunicación:** Tener una buena comunicación es indispensable porque algunas veces los empleados no se les llega la información como es, entonces en esta parte es cuando empiezan los chismes y los malos entendidos.

Estos son de los problemas mas reconocidos en una empresa en los que debe interferir el Departamento de Recursos Humanos. Sin embargo, hay soluciones para esto, y en esto no solo puede interferir RRHH sino que también sirve de ayuda un comité llamado “Comité de convivencia laboral” es como un puente para llegar al jefe de la empresa.

## **Capítulo 5**

### **Justificación**

Panadería Bucaros S.A.S necesita resolver el departamento de Gestión Humana, esta área es muy importante en la empresa ya que se encarga de promover el desempeño del personal, para poder hacer una buena selección, reclutamiento capacitación de los colaboradores.

También se puede solucionar todos los problemas que tiene la empresa hacia sus empleados, es decir, que se sientan importantes y pensar en el bienestar.

Desarrollar este proyecto en la empresa traerá beneficios:

- Evaluación de desempeño
- Organización del tiempo
- Generación de acuerdos
- Comunicación efectiva
- Competencias de liderazgo
- Situaciones personales

Es necesario que la empresa se encargue de conocer muy bien a sus empleados, para poder tener un cambio en el recurso humano de la compañía. De esta manera la propuesta de fortalecimiento le podrá permitir evaluarse a si misma y así poder mejorar los procesos con el manejo del personal.

## **Capítulo 6**

### **Objetivos**

#### **GENERAL**

Establecer una propuesta de Recursos Humanos de acuerdo a las políticas de la empresa.

#### **ESPECIFICOS**

- Describir la importancia del departamento de recursos humanos para el desarrollo eficiente del personal.
- Desarrollar una nueva metodología de la administración del personal.
- Coordinar acciones correctivas de acuerdo a la inconformidad del trabajador

## Capítulo 7

### Marco Teórico

Se puede entender como recursos humanos a las personas que laboran en la empresa en cualquier departamento.

Los recursos se dividen en tres niveles:

- Nivel institucional: dirección.
- Nivel intermedio: gerencia y asesoría.
- Nivel operacional: técnicos, empleados y obreros.

Al contratar al personal es importante seguir unas técnicas las cuales ayudan a una buena contratación.

- ❖ **RECLUTAMIENTO DE PERSONAL:** Aquí es cuando el jefe empieza a buscar información acerca de las personas, y si estas se adecuan al puesto de trabajo.
- ❖ **RECLUTAMIENTO INTERNO:** Este método se basa en escoger a las personas que están dentro de la empresa, ya que es muy seguro porque se conoce más al empleado. Esto es como un incentivo para los demás empleados.
- ❖ **RECLUTAMIENTO EXTERNO:** Este se aplica más que todo cuando son contrataciones con aprendices.

- **SELECCIÓN DE PERSONAL:** Se evalúan a cada uno de los participantes para medir sus habilidades.

Cuando se va seleccionar un personal es importante revisar la hoja de vida y observar cuatro puntos:

- ✓ Educación
- ✓ Experiencia laboral
- ✓ Progreso en cada empleo
- ✓ Estabilidad

Aplicar el test en donde se puedan analizar adecuadamente sus habilidades, conocimientos y personalidad.

- **ENTREVISTA:** La entrevista es la parte más difícil ya que ahí es donde el jefe puede observar el comportamiento y la manera en que se expresa.
- **CONTRATACIÓN:** El punto donde el empleado ya firma contrato y es afiliado de igual forma se le da las instrucciones que se deben seguir de acuerdo a su puesto de trabajo.
- **INDUCCIÓN:** Por último, al ya firmar contrato el trabajador se le da un recorrido por la empresa donde se le va a dar las indicaciones de su puesto de trabajo, y las áreas que tiene la compañía y en donde debe acercarse cualquier inquietud.
- **CAPACITACIÓN:** Se actualiza al empleado depende de la actividad económica de la empresa.

- **EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO:** Después de un tiempo se aplica una evaluación para revisar el desempeño del trabajador y si es adecuado para este puesto.

## **Capítulo 8**

### **Metodología**

ENFOQUE: Mixto

- a) Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.
- b) Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
- c) Prueban y demuestran el grado en que las suposiciones ó ideas tienen fundamento.
- d) Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
- e) Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, cimentar y/o fundamentar las suposiciones o ideas; o incluso para generar otras.

ALCANCE: El alcance correlacional tiene su propósito y es la finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

Y su utilidad intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en la o las variables relacionadas.

## **Capítulo 9**

### **Resultados y Discusión**

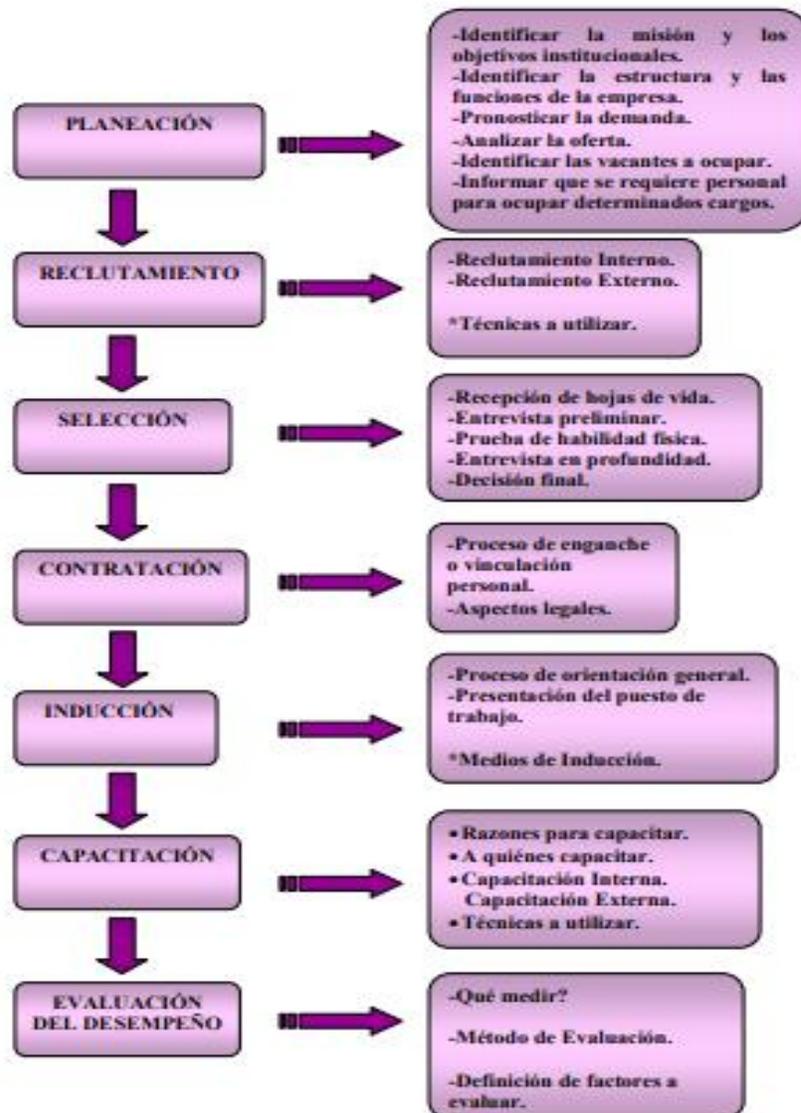
#### **OBJETIVO 1**

Para Panadería Bucaros S.A.S los empleados es el recurso más importante debido a que por ellos es que la empresa puede obtener unas buenas ventas. Con sus 17 rutas de distribución y siempre llegando al cliente ofreciéndole el producto. De esta manera tiene un buen crecimiento en ventas como en su recurso humano.

Para ello crear espacios de integración en las fechas importantes conlleva al trabajo en equipo y esto lleva al éxito de un buen trabajo del mismo modo un buen clima laboral.

Con la comunicación entre el administrador y la persona encargada de recursos humanos puede haber una buena planificación de RRHH.

## OBJETIVO 2



## Capítulo 10

### Conclusiones y Recomendaciones

- Difundir esta información en la empresa con los encargados de recursos humanos.
- El capital humano es el recurso mas necesario para las empresas debido a que las ganancias las producen los empleados.
- No existe un departamento establecido en Panadería Bucaros S.A.S por lo tanto se da la propuesta para fortalecerlo y las relaciones sean mejores.
- Tener trabajo en equipo dentro de la organización.
- Recordar fechas importantes para los empleados.
- Mejorar la rotación de personal y tomar acciones correctivas.
- Los empleados deben ser remunerados de acuerdo a las funciones que desempeñe.
- Las entrevistas debe aplicarlas una persona especializada en eLLO, no el gerente.
- Aplicar evaluaciones de desempeño para analizar el desempeño a nivel individual y si las actividades que realiza cumple con los objetivos propuestos.

## Lista de Referencias

- <https://www.emprendepyme.net/importancia-de-los-recursos-humanos-en-la-empresa.html>
- <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/953/6583L864.pdf?sequence>
- [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/kishigami\\_m\\_e/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/kishigami_m_e/capitulo2.pdf)
- <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/04/22/administracion-de-recursos-humanos/>
- <http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/531/Tesis%20tiegpu318.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>
- <https://core.ac.uk/download/pdf/154797000.pdf>
- <https://www.redalyc.org/pdf/433/43300504.pdf>
- <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>
- <http://talentohumano.feyalegria.org/sites/default/files/herramientas/csverificaciondereferencias-colombia-r-externo.pdf>
- <https://business.tutsplus.com/es/tutorials/worst-small-business-hr-issues--cms-29596>

**ANEXOS**

## FORMATO PARA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Evaluador:** \_\_\_\_\_

FACTORES	ÓPTIMO	BUENO	REGULAR	APENAS ACEPTABLE	DEFICIENTE	PUNTAJE
<b>Calidad de Trabajo</b> (esmero en el trabajo)	Excepcional calidad en el trabajo	Calidad superior en el trabajo	Calidad satisfactoria	Calidad insatisfactoria	Pésima calidad en el trabajo	
<b>Producción</b> (cantidad de trabajo realizado)	Siempre supera los estándares	A veces supera Los estándares	Satisface los estándares	A veces por debajo de los estándares	Siempre está por debajo de los estándares	
<b>Conocimiento del puesto</b> (experiencia en el trabajo)	Conoce todo el trabajo	Conoce más de Lo necesario	Conoce lo suficiente	Conoce parte del trabajo	Conoce poco el trabajo	
<b>Iniciativa</b> (capacidad de innovar)	Siempre tiene ideas excelentes	Casi siempre tiene ideas excelentes	Algunas veces presenta ideas	Raras veces presenta ideas	Nunca presenta ideas	
<b>Comprensión de situaciones</b> (capacidad para resolver problemas)	Excelente capacidad de intuición	Buena capacidad de intuición	Capacidad satisfactoria de intuición	Poca capacidad de intuición	Ninguna capacidad de intuición.	
<b>Realización</b> (capacidad de hacer)	Excelente capacidad de realización	Buena capacidad de realización	Razonable capacidad de realización	Dificultad para realizar	Incapaz de realizar	
<b>Cooperación</b> (relaciones interpersonales)	Excelente espíritu de colaboración	Buen espíritu de colaboración	Colabora normalmente	Colabora poco	No colabora	
<b>TOTAL</b>						

