 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Virgilio Hernández	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	F-AC-DBL-007	08-07-2021	B
	Dependencia	Aprobado	Pág.	
DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	SUBDIRECTOR ACADEMICO	1(88)		

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Lina Marcela Páez Sánchez Laura Daniela Quintero García		
FACULTAD	Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Tecnología en Gestión Comercial y Financiera		
DIRECTOR	Juan Sebastián Gómez Navarro		
TÍTULO DE LA TESIS	Diseño de un sistema de gestión del recurso humano para el supermercado el surtidor de la ciudad de Ocaña, que permita una efectiva administración y optimización del recurso		
TITULO EN INGLES	Design of a human resource management system for the El Surtidor supermarket in the city of Ocaña, which allows effective administration and optimization of the resource		
RESUMEN (70 palabras)			
En este presente trabajo se tuvo en cuenta el marco teórico, conceptual, contextual histórico y legal para el desarrollo de la investigación manejando los temas que son de gran relevancia para la realización del mismo. Es una investigación descriptiva y se utilizó como población a los 22 colaboradores del autoservicio El Surtidor, presentando los resultados de manera cualitativa y cuantitativa.			
RESUMEN EN INGLES			
In this present work, the theoretical, conceptual, historical and legal contextual framework was taken into account for the development of the research, handling the topics that are of great relevance for its completion. It is a descriptive research and the 22 employees of the El Surtidor self-service were used as the population, presenting the results qualitatively and quantitatively.			
PALABRAS CLAVES	Recurso humano, administración, optimización		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Human resources, administration, optimization		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 88	PLANOS:	ILUSTRACIONES:	CD-ROM:



Vía Acolsure, Sede el Algodonal, Ocaña, Colombia - Código postal: 546552
 Línea gratuita nacional: 01 8000 121 022 - PBX: (+57) (7) 569 00 88
 atencionalciudadano@ufpso.edu.co - www.ufpso.edu.co

Diseño de un sistema de gestión del recurso humano para el supermercado el surtidor de la ciudad de Ocaña, que permita una efectiva administración y optimización del recurso.

Autores

Lina Marcela Páez Sánchez

Laura Daniela Quintero García

Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Francisco de Paula

Santander Ocaña

Tecnología en Gestión Comercial y Financiera

Esp. Juan Sebastián Gómez Navarro

21 de octubre del 2023

Índice

Resumen.....	11
Introducción	12
Capítulo 1. Diseño de un sistema de gestión del recurso humano para el supermercado el surtidor de la ciudad de Ocaña, que permita una efectiva administración y optimización del recurso.....	13
1.1 Planteamiento del problema	13
1.2 Formulación del problema	14
1.3 Objetivos	15
1.3.1 Objetivo General.....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4 Justificación.....	15
1.5 Delimitaciones	16
1.5.1 Operativa	16
1.5.2 Conceptual.....	17
1.5.3 Geográfica	17
1.5.4 Temporal.....	17
Capítulo 2. Marco referencial	18
2.1 Marco Histórico.....	18
2.1.1 Antecedentes del recurso humano en el mundo.....	18

	3
2.1.2 Antecedentes del recurso humano en Colombia.....	20
2.1.3 Antecedentes del recurso humano en la región.....	21
2.2 Marco Contextual	22
2.2.1 Misión.....	22
2.2.2 Visión.	23
2.2.3 Misión propuesta por los autores del proyecto.	23
2.2.4 Visión propuesta por los autores del proyecto.....	23
2.2.5 Organigrama propuesto por los autores del proyecto.....	23
2.3 Marco conceptual.....	24
2.3.1 Administración.....	24
2.3.2 La administración de Recursos Humanos	25
2.3.3 Estrategias del recurso humano.	25
2.3.4 La descripción y el análisis de cargos	26
2.3.5 Manual de Descripción de Puestos	26
2.3.6 Entrenamiento.....	26
2.3.7 Plan de Capacitación.	26
2.3.8 Sistema	27
2.3.9 Proceso.	27
2.3.10 Gestión.....	27
2.3.11 Planeación.....	27

	4
2.3.12 Entrevista	27
2.3.13 Prueba	28
2.3.14 Organización	28
2.3.15 Control.....	28
2.3.16 Evaluación de desempeño.....	28
2.4 Marco Teórico	29
2.4.1 Concepción tradicional de la administración: teoría X	29
2.4.2 Nueva a concepción de la administración: teoría Y.....	30
2.4.3 Teoría Z	31
2.5 Marco Legal.....	32
2.5.1 Constitución Política de Colombia 1991.	32
2.5.2 Código Sustantivo del Trabajo.....	32
Capítulo 3. Diseño Metodológico.....	34
3.1 Tipo de investigación.	34
3.2 Población y muestra	34
3.2.1 Población.	34
3.2.2 Muestra.....	34
3.3 Diseño de instrumento de recolección de la información y técnica de análisis de datos	35
3.4 Análisis de información.	35

	5
3.5 Cronograma de actividades	35
Capítulo 4. Presentación de resultados	36
4.1 Identificar el estado actual del recurso humano para saber los campos de acción y los procesos del establecimiento.....	36
4.1.1 Encuesta aplicada a la propietaria del Autoservicio el Surtidor	36
4.1.2. Encuesta realizada a los colaboradores del Autoservicio el Surtidor.....	37
4.1.3 Diagnostico situacional	51
4.2 Elaborar documentos relacionados con el sistema de recursos humanos definiendo; (Perfil de cargos, Plan de Capacitación, entrenamiento y evaluación, Selección y capacitación)	52
4.2.1 Manuales de procedimientos y funciones.....	52
4.2.2.1 Proceso de selección de personal	52
4.2.2.2 proceso para la realización de la actividad comercial	55
4.2.2.3 Proceso para la administración y contabilidad.....	57
4.2.2 Construir un manual de funciones para cada uno de los cargos existentes en el Autoservicio el Surtidor	59
4.2.2.1 Manual de funciones.....	60
4.2.2.2 Plan de acción	69
4.3 Diseñar una guía de implementación del sistema de recursos humano propuesto con el propósito de llevarlo a cabo dentro del supermercado; basándonos en el modelo de Modelo	

	6
Dolan et al (atraer, retener, motivar y ayudar).....	71
4.3.1 Modelo Dolan et al, para la implementación del recurso humano en el autoservicio el surtidor.	71
Conclusiones	76
Recomendaciones	77
Referencias.....	78
Apéndices.....	81

Lista de Figuras

Figura 1. Organigrama del Autoservicio el Surtidor.....	24
Figura 2. Edad de los colaboradores del autoservicio el surtidor	38
Figura 3. Sexo con el que se identifica.....	39
Figura 4. Medio por el cual se enteró de la vacante en el autoservicio el surtidor	40
Figura 5. Tipo de contrato que firmo cuando empezó a laborar en el Autoservicio el Surtidor...	41
Figura 6. Cargo que desempeña dentro del Autoservicio el Surtidor	42
Figura 7. Estrategia utilizada a la hora de ser contratado	43
Figura 8. Luego de ser contratado, ¿La empresa realizo un proceso de inducción?	44
Figura 9. Periodo de prueba realizado por los colaboradores.....	45
Figura 10. ¿Las actividades que realiza, van acorde al cargo para el que lo contrataron?	46
Figura 11. El supervisor encargado entrego el manual de funciones para su cargo a realizar	47
Figura 12. ¿Sabe si la empresa cuenta con un manual específico de funciones?.....	48
Figura 13. ¿La empresa le dio a conocer las normas y/o lineamientos relacionados a la seguridad y salud en el trabajo?.....	49
Figura 14. La empresa le brinda las herramientas de seguridad industrial necesarias para desarrollar sus actividades	50
Figura 15. La empresa brinda capacitaciones en diferentes temas relacionados al negocio y su actividad laboral.....	51
Figura 16. Proceso para el reclutamiento de personal.....	54
Figura 17. .Manual de procedimientos para la contratación de personal	55
Figura 18. Proceso para la realización de la actividad comercial	56
Figura 19. Proceso para la realización de la actividad comercial	57

Figura 20. Proceso para la administración y la contabilidad	59
Figura 21. Manual de funciones, gerente	60
Figura 22. Manual de funciones, contador	61
Figura 23. Manual de funciones, director de recursos humanos	62
Figura 24. Manual de funciones, bodeguero	63
Figura 25. Manual de funciones técnico auxiliar contable	64
Figura 26. Manual de funciones Asistente	65
Figura 27. Manual de funciones, supervisor.....	66
Figura 28. Manual de funciones, cajero	67
Figura 29. Manual de funciones, operario.....	68
Figura 30. Plan de acción para la capacitación y entrenamiento.	69
Figura 31. Proceso de reclutamiento, selección y evaluación de personal.....	71
Figura 32. Guía basada en el modelo Dolan et al	72
Figura 33. Modelo Dolan et, al	73
Figura 34. Estrategias para la implementación del modelo Dolan et. Al.....	73

Lista de tablas

Tabla 1. Cronograma de actividades	35
Tabla 2. Encuesta aplicada a la propietaria del Autoservicio el Surtidor.....	36
Tabla 3. Edad de los colaboradores del autoservicio el surtidor.....	37
Tabla 4. Sexo con el que se identifica.....	38
Tabla 5. Medio por el cual se enteró de la vacante en el autoservicio el surtidor.....	39
Tabla 6. Tipo de contrato que firmo cuando empezó a laborar en el Autoservicio el Surtidor.....	40
Tabla 7. Cargo que desempeña dentro del Autoservicio el Surtidor.....	41
Tabla 8. Estrategia utilizada a la hora de ser contratado	42
Tabla 9. Luego de ser contratado, ¿La empresa realizo un proceso de inducción?	43
Tabla 10. Periodo de prueba realizado por los colaboradores	44
Tabla 11. ¿Las actividades que realiza, van acorde al cargo para el que lo contrataron?	45
Tabla 12. El supervisor encargado entrego el manual de funciones para su cargo a realizar.....	46
Tabla 13. ¿Sabe si la empresa cuenta con un manual específico de funciones?.....	47
Tabla 14. ¿La empresa le dio a conocer las normas y/o lineamientos relacionados a la seguridad y salud en el trabajo?.....	48
Tabla 15. La empresa le brinda las herramientas de seguridad industrial necesarias para desarrollar sus actividades	49
Tabla 16. La empresa brinda capacitaciones en diferentes temas relacionados al negocio y su actividad laboral.....	50

Lista de Apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a la parte directiva del Supermercado el Surtidor de la ciudad de Ocaña Norte de Santander	82
Apéndice B. Encuesta dirigida a los colaboradores del Supermercado el Surtidor de la ciudad de Ocaña Norte de Santander	84

Resumen

El autoservicio el Surtidor ubicado en la zona centro del Municipio de Ocaña Norte de Santander, carece de un sistema administrativo planificado y técnico del recurso humano, esto ocasiona deficiencia en los procesos de atención al cliente y rendimiento productivo de la empresa.

La falta del departamento del talento humano no permite que las capacidades de los trabajadores sean aprovechadas de la mejor manera posible, ya que al no existir un sistema integral de reclutamiento no se pueden tomar decisiones a la hora de delegar funciones y esto se debe a que el personal contratado se hace por medio de recomendaciones de terceros. Donde tenemos como objetivo general, Diseñar un sistema de gestión del recurso humano para el supermercado el surtidor de la ciudad de Ocaña, que garantice una efectiva administración del talento humano y optimización del recurso. y como objetivos específicos tenemos: Identificar el estado actual del recurso humano para saber los campos de acción y los procesos del establecimiento, elaborar documentos relacionados con el sistema de recursos humanos definiendo; (Perfil de cargos, Plan de Capacitación, entrenamiento y evaluación, Selección y capacitación), diseñar una guía de implementación del sistema de recursos humano propuesto con el propósito de llevarlo a cabo dentro del supermercado; basándonos en el modelo de Modelo Dolan et al (atraer, retener, motivar y ayudar) De esta manera se pudieron obtener las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Introducción

La gestión de los recursos humanos tiene una gran importancia en cuanto al manejo del personal que se encuentra laborando dentro de una organización y las actividades que realizan en una empresa como el autoservicio El Surtidor, por tanto, la implementación de la gestión del recurso humano es fundamental para controlar los procesos de contratación de personal idóneo y la motivación de los colaboradores, ayudando así a mejorar la calidad del servicio brindado.

Por lo anterior, en este presente trabajo se tuvo en cuenta el marco teórico, conceptual, contextual histórico y legal para el desarrollo de la investigación manejando los temas que son de gran relevancia para la realización del mismo. Es una investigación descriptiva y se utilizó como población a los 22 colaboradores del autoservicio El Surtidor, presentando los resultados de manera cualitativa y cuantitativa.

Por último, se realizó el desarrollo de los objetivos específicos, los cuales arrojaron resultados para obtener conclusiones y recomendaciones de esta investigación y así dar cumplimiento con el objetivo general.

Capítulo 1. Diseño de un sistema de gestión del recurso humano para el supermercado el surtidor de la ciudad de Ocaña, que permita una efectiva administración y optimización del recurso.

1.1 Planteamiento del problema

La administración es el proceso que permite la planeación, organización e interacción de diferentes actividades y está fundamentada en la gestión de los recursos para alcanzar un objetivo determinado. Además, se caracteriza por permitir crear y diseñar ambientes de trabajo en equipo, para de esta manera cumplir eficientemente con las metas establecidas por la empresa u organización en la que se encuentren laborando.

Ahora bien, de ella, se desprenden diferentes ramas, como la administración de recursos humanos que se enfoca en administrar con las personas a quienes se les ve como agentes activos y proactivos dotados de habilidades manuales, físicas o artesanales, así como de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales. Las personas no son recursos que la organización consume y utiliza y que producen costos; por el contrario, las personas constituyen un factor de competitividad, de la misma forma que el mercado y la tecnología. (Bouzas & Reyes, 2019)

El encargado de esta función reviste gran importancia como el de las áreas productivas ya que una mala administración del recurso humano repercutirá de forma inevitable en una deficiente producción y cuando no son productivas, como la asistencia médica, la formación escolar y otras semejantes, de modo que no se alcancen las metas perseguidas. (Bouzas & Reyes, 2019)

En línea con lo anterior, de esta área de la administración, encontramos que el talento humano es parte fundamental para el éxito y crecimiento de una organización, es por eso que contando con un sistema de RH fortalecido podemos darle cumplimiento a los objetivos

establecidos por la empresa. En la actualidad el talento o el recurso humano ha ido perdiendo importancia dentro de las organizaciones lo cual dificulta el alcance de los objetivos de manera eficiente.

En la región de Norte de Santander, y específicamente en el municipio de Ocaña, existe una gran variedad de supermercados que se han destacado por su excelente servicio y contribución al progreso de la ciudad. Uno de ellos, es el autoservicio el Surtidor ubicado en la zona centro del Municipio de Ocaña Norte de Santander, carece de un sistema administrativo planificado del recurso humano que permita mejorar la prestación del servicio, esto ocasiona deficiencia en los procesos de atención al cliente y rendimiento productivo de la empresa. La falta del departamento del talento humano no permite que las capacidades de los trabajadores sean aprovechadas de la mejor manera posible, ya que al no existir un sistema integral de reclutamiento no se pueden tomar decisiones a la hora de delegar funciones y esto se debe a que el personal contratado se hace por medio de recomendaciones de terceros.

Finalmente, es importante mencionar que contar con el personal idóneo en las áreas de trabajo asignadas permite una óptima productividad del negocio; generando una disminución en pérdidas de tiempo, costos y mejorando la organización, distribución del personal en toda la empresa.

1.2 Formulación del problema

¿El diseño del sistema de gestión del recurso humano para el supermercado el surtidor de la ciudad de Ocaña, permitirá una efectiva administración y optimización del recurso?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un sistema de gestión del recurso humano para el supermercado el surtidor de la ciudad de Ocaña, que garantice una efectiva administración del talento humano y optimización del recurso.

1.3.2 Objetivos específicos

Identificar el estado actual del recurso humano para saber los campos de acción y los procesos del establecimiento.

Elaborar documentos relacionados con el sistema de recursos humanos definiendo; (Perfil de cargos, Plan de Capacitación, entrenamiento y evaluación, Selección y capacitación)

Diseñar una guía de implementación del sistema de recursos humano propuesto con el propósito de llevarlo a cabo dentro del supermercado; basándonos en el Modelo Dolan et al (atraer, retener, motivar y ayudar)

1.4 Justificación

La administración de Recursos Humanos permite lograr los objetivos de la organización, consiste en contratar sus servicios, desarrollar sus habilidades y motivarlas para alcanzar altos niveles de desempeño, además de asegurarse de que siguen manteniendo su compromiso con la

organización (De Cenzo, 2001). De la misma, se desprende el área de recursos humanos, de vital importancia para una empresa, porque ayuda al reclutamiento del personal idóneo para los puestos de trabajo disponible, haciendo una debida selección del personal teniendo en cuenta las habilidades y competencias requeridas para dicho cargo de trabajo.

En línea con lo anterior, el éxito de una organización se mide también desde su capacidad para gestionar el talento humano, dando cumplimiento a las metas y objetivos planteados por la empresa, ya que estos influyen altamente en la productividad y competitividad de las organizaciones, logrando así el éxito de las mismas.

En la actualidad, en organizaciones como el Supermercado El Surtidor, existen falencias en el área de estructuración del área de recursos humanos, razón por la cual surgen la necesidad e importancia de diseñar un sistema de gestión del recurso humano en el Autoservicio el Surtidor, que garantice la calidad del personal contratado para cumplir a cabalidad con las funciones designadas dentro de la empresa con eficiencia, ya que se puede evidenciar que en esta empresa se cuenta con un sistema de contratación informal que dificulta la realización de los objetivos planteados, de esta manera se puede ver la vital importancia del presente trabajo, ya que por medio de este se busca conseguir mejoras en el funcionamiento y en los procesos que se llevan a cabo dentro del Autoservicio el Surtidor, aumentando su eficacia y eficiencia.

1.5 Delimitaciones

1.5.1 Operativa.

En caso tal que se llegue a presentar alguna situación que afecte el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la investigación; si estos inconvenientes afectan de manera

significativa, se comunicara al director de la investigación y de igual manera al comité curricular para tomar las medidas correspondientes.

1.5.2 Conceptual.

En esta investigación se tuvo en cuenta los conceptos de, administración, la administración del recurso humano, estrategias del recurso humano, descripción y análisis del cargo, manual de descripción de puestos, entrenamiento, plan de capacitación, sistema, proceso, gestión, planeación, reclutamiento, selección de personal, entrevista, prueba, organización, control, dirección, plan de capacitaciones, evaluación de desempeño.

1.5.3 Geográfica.

Este proyecto se realizó en el Autoservicio el Surtidor ubicado en la zona central del municipio Ocaña Norte de Santander.

1.5.4 Temporal.

Este proyecto se realizó durante el segundo semestre del año 2023

Capítulo 2. Marco referencial

2.1 Marco Histórico.

2.1.1 Antecedentes del recurso humano en el mundo.

Lo que se conoce como la administración del recurso humano se dio por causa al aumento y dificultad de las distintas tareas organizacionales. Principalmente se originó a inicios del siglo XX, siendo una consecuencia de la revolución industrial, y por ende recibió el nombre de relaciones industriales ya que jugaba como una mediadora entre las empresas y trabajadores para dar soluciones a los conflictos que surgían entre las organizaciones y los objetivos personales de cada individuo. Hasta ese momento parecía no existir una solución a los problemas y que, a pesar de estar en constante relación entre ellas, no podían llegar a un acuerdo, necesitando un intermediario que contribuyera a buscar soluciones. (Chiavenato, 1997)

A mediados de 1950 se empieza hablar de administración de personal. Para este momento no solo se trataba de mediar en los desacuerdos y de disminuir los conflictos, sino primordialmente de administrar a las personas de acuerdo con la legislación laboral existentes y de administrar los conflictos que iban dándose de manera continuamente. (Chiavenato, 2001)

Es entonces cuando en 1970 surge lo que hoy se conoce como administración de recursos humanos, todavía con algunos pensamientos de ver al trabajador solo como un recurso productivo y que solo están para cumplir con las necesidades de la organización y que sus actividades deben ser planeadas y controladas por estas. Aunque se sabe que la administración de recursos humanos comprende todo lo que tiene que ver con la administración de personal que se conoce hoy en día, tenía como principio que las personas debían ser administradas por las

organizaciones desde un área central; esto cambió con la aparición del tercer milenio que trajo consigo la globalización de la economía, mayor competitividad en los negocios, más una serie de cambios culturales en el ambiente. Por tanto, una organización de éxito, no trata a su personal como algo meramente productivo y que deben cumplir con los objetivos de las organizaciones, ahora se trata de administrar con las personas (Chiavenato, 1997). Tratándolos como agentes proactivos, con creatividad, teniendo en cuenta sus iniciativas, ideas y teniendo presente que son uno de los activos más importantes de la organización ya que contribuyen a la innovación de diferentes formas como lo hacen las tecnologías. (Chiavenato, 2001)

“Los principios de Taylor y Fayol pusieron las bases de la administración, a través de la coordinación, dirección y, por tanto, del mejor empleo de los recursos humanos que intervienen en el trabajo. El mismo Taylor viendo la importancia del área, creo las oficinas de selección” (GALICIA, 1979)

Ahora bien, para la conservación del talento humano, se necesita de un Sistema que no solo se fundamente en una compensación económica o monetaria, se busca que en lo posible crear lazos más cercanos entre las organizaciones y el trabajador, a través de la motivación personal, capacitaciones, muestras de interés por el personal y por su familia. (GALICIA, 1979)

La capacitación es un método que permite a las organizaciones explorar las capacidades, competencias y habilidades que tienen los empleados al momento de ingresar a la organización. Permite conocer que tanto se deben capacitar los trabajadores y en qué puntos se debe reforzar, manteniendo así la productividad de la empresa y desarrollando nuevas formas de trabajar. (GALICIA, 1979)

” La capacitación se refiere a los métodos que se usan para proporcionar a los empleados nuevos y actuales las habilidades que requieren para desempeñar su trabajo.” (Dessler, 2011)

“Capacitar a una persona es darle mayor aptitud para poder desempeñarse con éxito en su puesto. Además, es hacer que su perfil se adecue al perfil de conocimientos y competencias requeridos para el puesto, adaptándolo a los permanentes cambios que la tecnología y el mundo globalizado exigen”. (Alles, 2015)

Uno de los mayores retos con los que se encuentran los profesionales de Recursos humanos, es el poder hacer que la organización se convierta en un organismo que este en continuo aprendizaje, con capacidad de adaptarse a los cambios y poder incorporar las tendencias que surjan a su ambiente laboral, permitiendo que los trabajadores puedan ser de cierta manera libres en la aplicación de sus conocimientos y reconociendo que la capacitación es la forma de incrementar el capital intelectual. (Alles, 2015)

2.1.2 Antecedentes del recurso humano en Colombia.

“En Colombia el recurso humano surgió en los años 50 con los conocidos en ese entonces Departamentos industrial, encargados de manejar los asuntos entre obreros y las organizaciones. Luego con la llegada de la Psicología industrial, surge un profesional que se encarga de realizar la administración del personal, mediante diferentes técnicas y conocimientos, es así como se convierte en el encargado de dirigir la dirección de recurso humano, incorporándose distintas profesiones como lo son ingenieros, abogados y psicólogos conformando lo que se cómo el Departamento de Recursos Humanos. (Bustamante, Ramírez, Pulido, & Zambrano, 2006).” (LOPEZ, 2017)

“En la actualidad las diferentes empresas de Colombia se encuentran con varios desafíos competitivos y uno de ellos es la globalización, la llegada de nuevas tecnologías, la adaptación al cambio y la evolución del capital humano, el tener que dar cumplimiento a las necesidades de los clientes, manejar bajos costos de producción y mejorar la productividad, la administración del recurso humano se caracteriza por realizar una función importante en el poder lograr el aumento en el desempeño de los trabajadores, brindando un ambiente laboral óptimo que ayude a cumplir con las necesidades a corto y largo plazo. Con la apertura económica, llevo a que las empresas colombianas se centraran en crear estrategias de modernización basadas en tres aspectos fundamental que son: gestión de la producción, organización y la más importante gestión de recursos humanos (Cárdenas, 1999).” (LOPEZ, 2017)

“Vista desde el plano operativo, la administración de los recursos humanos es relativamente reciente. En el país, la persona encargada del área de recursos humanos es un administrador que habitualmente se ubica en grandes y medianas empresas y en muy pocas ocasiones, en pequeñas. Sin embargo, la administración de personal es perfectamente aplicable a cualquier tipo o tamaño de organismo social.” (LOPEZ, 2017)

2.1.3 Antecedentes del recurso humano en la región.

En el municipio de Ocaña Norte de Santander, se han realizado diversos trabajos sobre el recurso humano, uno de ellos fue en el Hotel Hacaritama por el Estudiante Martínez, Leonor que ayudo a optimizar los procesos del área del recurso humano y la atención al cliente, por otro lado, se evidencio que esta empresa, necesita fortalecer el crecimiento y compromiso de sus colaboradores.

De igual forma en año 2016 se realizó un acompañamiento al Hospital Emiro Quintero Cañizares, por el estudiante Liner David Contreras García, de la Universidad Francisco de Paula Santander seccional Ocaña de la facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, donde se evidencio que manejaban algunos procesos que están relacionados con el recurso humano directamente y no los identifican como tal, sino que les dan otros manejos. (Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña, 2019)

2.2 Marco Contextual

En 1993 nace El autoservicio el Surtidor bajo el manejo del señor Yecid Páez, quien vio una oportunidad de negocio y por medio de la cual quería satisfacer las necesidades existentes en el sector, empezando con un establecimiento pequeño al lado de su esposa, a donde vendían diferentes productos de la canasta familiar. En la actualidad cuenta con 29 años de experiencia en el mercado.

El Autoservicio el Surtidor se encuentra ubicado estratégicamente en la zona de mercado ubico del municipio de Ocaña, más exactamente en la Calle 9#13-53

2.2.1 Misión.

Para el establecimiento de comercio Autoservicio El Surtidor lo más importante es la satisfacción de las necesidades, gustos y preferencias de nuestros clientes, con la experiencia de realizar compras en nuestras instalaciones queremos ser memorables al brindar una garantía de excelencia en el servicio, la selección de productos, la calidad, los precios y todo lo necesario para ganarnos la confianza y tener la certeza de saber que realizar las compras en el autoservicio el Surtidor es la mejor elección.

2.2.2 Visión.

Adaptarnos a las necesidades de cada cliente, la exigencia del mercado con el fin de ser más competitivos, con el personal bien capacitado, ofreciendo a las personas la mejor atención, innovar en la comercialización de los productos en calidad marcas, presentación y garantía, manteniéndonos como el Autoservicio número uno de la ciudad.

2.2.3 Misión propuesta por los autores del proyecto.

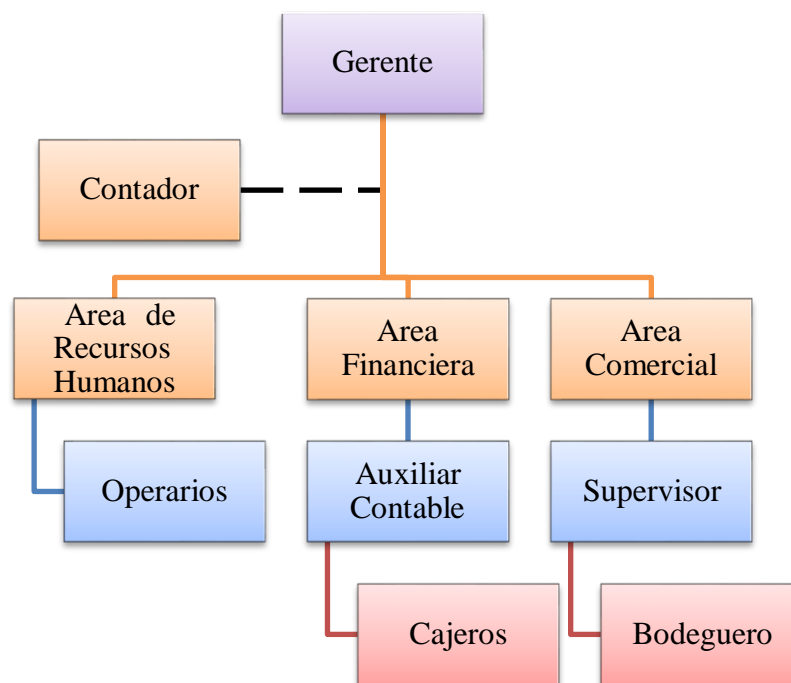
El autoservicio el Surtidor busca la constante satisfacción de los clientes mediante la alta calidad de nuestros productos, los mejores precios y mejora continua del servicio al cliente, para garantizar la confianza de que comprar en el autoservicio el Surtidor es la mejor opción.

2.2.4 Visión propuesta por los autores del proyecto.

Ser más competitivos, posicionándose en el mercado de víveres y cumplir con las necesidades de nuestros clientes, así lograr ser el Autoservicio número uno por elección de los consumidores para realizar sus compras en la ciudad de Ocaña

2.2.5 Organigrama propuesto por los autores del proyecto

Figura 1. Organigrama del Autoservicio el Surtidor



Nota. La imagen muestra la estructura organizacional del autoservicio el surtidor

2.3 Marco conceptual.

2.3.1 Administración.

La administración es la ciencia responsable del logro efectivo de las metas de la organización mediante el uso efectivo de los recursos materiales, humanos y financieros. Por eso, se dice que los directores de una organización deben ser buenos administradores porque deben buscar la mejor manera de utilizar los recursos para el resultado deseado. (Villalpando, 2014)

Por lo tanto, al aceptar que uno de los principales pilares de las empresas son las personas, se hace importante una administración que este orientado específicamente a ellas.” Por

ejemplo: en un autoservicio, no es lo mismo administrar el abastecimiento de todos los productos para cumplir con el objetivo de que el cliente encuentre lo que busca, que administrar a las personas que se encargan de resolver las dudas a los clientes, de cobrar, para cumplir con el objetivo de ofrecer un buen servicio.” (Villalpando, 2014)

2.3.2 La administración de Recursos Humanos.

De acuerdo con De Cenzo, (2001) la administración de recursos humanos se define como aquel conjunto de actividades esenciales que realizan las personas en pro de lograr los objetivos de una organización, a través de la vinculación contractual de servicios, el desarrollo de habilidades y la motivación del talento humano. Así mismo, se puede afirmar que “en términos simples, la administración de Recursos Humanos se enfoca en cuatro actividades: Obtener personas, prepararlas, estimularlas, conservarlas. Por lo tanto, la administración de los recursos humanos es la máxima responsable de la estancia y trayectoria del personal de una organización” (Villalpando, 2014).

2.3.3 Estrategias del recurso humano.

“Es el plan que dirige la implementación de los procesos específicos para la administración de capital humano, tienen por objetivo guiar y dirigir las decisiones con respecto al personal. Todas las áreas funcionales que resulten de las estrategias de RH tienen que coincidir con las que se realizan a nivel general en los negocios.” (Cofide, 2022)

2.3.4 La descripción y el análisis de cargos.

“Tienen que ver directamente con la productividad y competitividad de las empresas, ya que implican una relación directa con el recurso humano que en definitiva es la base para el desarrollo de cualquier organización. Son herramientas que permiten la eficiencia de la administración de personal, en cuanto que son la base para la misma. Una descripción y análisis de cargos concienzudos y juiciosos dan como resultado la simplificación en otras tareas propias de este sector de la organización” (Universidad la Salle, 2016)

2.3.5 Manual de Descripción de Puestos.

“es una herramienta administrativa que describe las actividades (tareas) y las responsabilidades de los puestos que existen en la institución, así como también sus interrelaciones internas y externas, el perfil que se requiere para aspirar a un puesto” (Universidad la Salle, 2016)

2.3.6 Entrenamiento.

“El Entrenamiento es un proceso mediante el cual la persona se prepara para desempeñar de manera excelente las tareas específicas del cargo que debe ocupar. Además, se dice que es un proceso educativo, ya que a través de él se desarrollan competencias que ayudan al cumplimiento de los objetivos de la organización.” (Escobar, 2013)

2.3.7 Plan de Capacitación.

“El plan de c El plan de capacitación es un proceso que va desde la detección de necesidades de capacitación hasta la evaluación de los resultados. El primer paso para elaborar un plan de capacitación en la empresa es la detección de las necesidades de capacitación. En

función de los objetivos del negocio, es preciso determinar qué habilidades o capacidades son las que requiere la empresa en el corto, mediano y largo plazo.” (Conexión Esan, 2016)

2.3.8 Sistema.

“Es un conjunto de elementos diversos o estructurados que están relacionados entre sí para su funcionamiento” (Martínez, 2022)

2.3.9 Proceso.

“Serie de pasos que se realizan de forma consecutiva para el desarrollo de una actividad o el cumplimiento de un objetivo” (Torres, 2023)

2.3.10 Gestión.

“La palabra gestión se encuentra estrechamente relacionada con el mundo empresarial, de cómo las organizaciones realizan ciertas actividades y manejan los recursos a su disposición para el logro de los objetivos planteados. (Westreicher, 2020)

2.3.11 Planeación.

“la planeación consiste en analizar la situación y definir los objetivos que se quieren alcanzar, para así establecer estrategias que permitan el cumplimiento de dichos objetivos” (Genwords, 2021)

2.3.12 Entrevista.

“La entrevista es la conversación que se mantiene entre dos o más personas, los cuales se definen en los roles de entrevistador y entrevistado, con el fin de obtener información de algún asunto en particular del entrevistado.” (Significados, 2023)

2.3.13 Prueba

“Razón, argumento, instrumento u otro medio con que se pretende mostrar y hacer patente la verdad o falsedad de algo.” (Real Academia Española, 2023)

2.3.14 Organización

Una organización es una agrupación de elementos, principalmente conformado por personas, que se interrelacionan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de una forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren el cumplimiento de los distintos objetivos propuestos, los cuales pueden ser con ánimos de lucro o no. (Thompson, 2007)

2.3.15 Control

El control en las organizaciones se puede definir como la función de la administración que busca el cumplimiento de las actividades y a su vez se desenvuelvan tal y como han sido dirigidas para cumplir los objetivos planteados por la empresa. (Jose Carlos & Del Pozo Rivas, 2012)

2.3.16 Evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño es un instrumento de vital importancia en las organizaciones, a través de los resultados que se obtienen de dicha evaluación, se puede observar y analizar cuáles son las necesidades que se evidencian en los trabajadores y de ahí diseñar las estrategias a seguir para que la organización alcance su máximo rendimiento. (Orozco, 2017)

2.4 Marco Teórico

Douglas McGregor, uno de los más influyentes teóricos del comportamiento en la teoría de las organizaciones, se preocupó por distinguir dos concepciones opuestas de administración, basadas en ciertos presupuestos acerca de la naturaleza humana: La tradicional (a la que denomino teoría X) y la moderna (a la que llamo teoría Y). (Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, 2001)

2.4.1 Concepción tradicional de la administración: teoría X

Se basa en ciertas concepciones y premisas erróneas y distorsionadas acerca de la naturaleza humana, las cuales predominaron durante décadas en el pasado:

La motivación primordial del hombre son los incentivos económicos (salario)

- Como estos incentivos son controlados por la organización, el hombre es un agente pasivo que requiere ser administrado, motivado y controlado por ella.
- Las emociones humanas son irracionales y no deben interferir el propio interés del individuo.
- Las organizaciones pueden y deben planearse, de manera que neutralicen y controlen los sentimientos y las características imprevisibles.
- El hombre es perezoso por naturaleza y debe ser estimulado mediante incentivos externos
- En general, los objetivos individuales se oponen a los de la organización, por lo cual es necesario un control rígido.

- Debido a su irracionalidad intrínseca, el hombre es básicamente incapaz de lograr el autocontrol y la autodisciplina

Según McGregor, estas presuposiciones y creencias todavía determinan el aspecto humano de muchas organizaciones en que se cree que las personas tienden a comportarse conforme a las expectativas de la teoría X: con negligencia, pasividad, resistencia a los cambios, falta de responsabilidad, tendencia a creer en la demagogia, excesivas exigencias de beneficios económicos, etc. Según MCGREGOR este comportamiento no es la causa, sino el efecto de alguna experiencia negativa en alguna organización. (Chiavenato, 2001)

2.4.2 Nueva a concepción de la administración: teoría Y.

Se basa en un conjunto de supuestos de la teoría de la motivación humana:

- El esfuerzo físico o mental en un trabajo es tan natural como jugar o descansar. El hombre común no siente que sea desagradable trabajar. De acuerdo con ciertas condiciones controlables, el trabajo puede ser una Fuente de satisfacción (y debe realizarse voluntariamente) o una fuente de castigo (y debe evitarse, en lo posible).
- El control externo y las amenazas de castigo no son los únicos medios para lograr que las personas se esfuercen por alcanzar los objetivos organizacionales. El hombre debe dirigirse y autocontrolarse para ponerse al servicio de los objetivos que se le confía.
- Confiar objetivos a una persona, a un empleado, o asignar, es una manera de premiar, asociada con su alcance efectivo. Las recompensas más significativas como la satisfacción de las necesidades del ego o de autorrealización, son productos directos de los esfuerzos dirigidos a conseguir los objetivos organizacionales.

- En ciertas condiciones, el hombre común aprende no sólo a asumir responsabilidades, sino también a aceptarlas. En general, la evasión de la responsabilidad, la falta de ambición y el énfasis en la seguridad personal son consecuencia de la experiencia individual, y no características humanas inherentes y universales.

- La capacidad de desarrollar un alto grado de imaginación e ingenio en la solución de problemas organizacionales se encuentra en la mayoría de la población, no en una minoría.

- En las condiciones de la sociedad industrial moderna, el potencial intelectual del hombre común sólo se utiliza parcialmente".

En otras palabras:

- El hombre no es pasivo ni contraviene los objetivos de la organización.
- Las personas poseen motivación básica de desarrollo, estándares adecuados de comportamiento y están capacitadas para asumir plenas responsabilidades. (Chiavenato, 2001)

2.4.3 Teoría Z.

Recientemente, Ouchi publicó un libro acerca de la concepción japonesa de administración y su empleo exitoso en las empresas norteamericanas. A esa concepción oriental dio el nombre de teoría Z, parafraseando la contribución de McGregor. Al analizar el cuadro cultural de Japón -valores, estilos y costumbres característicos-, Ouchi muestra que la productividad es más una cuestión de administración de personas que de tecnología, de gestión humana sustentada en filosofía y cultura organizacional adecuadas, que de enfoques tradicionales basados en la organización. En Japón, el proceso decisorio es participativo y consensual -se consulta a todo el equipo y debe llegarse a un consenso-, producto de una larga tradición de participación y vinculación de los miembros en la vida de la organización. Allá el empleo es

vitalicio; existe estabilidad en el cargo y la organización funciona como o una comunidad unida estrechamente por el trabajo en equipo. En consecuencia, la productividad es una cuestión de organización social: la mayor productividad no se consigue a través de un trabajo más pesado, sino. De una visión cooperativa asociada a la confianza. Al contrario de lo que ocurre en otros países donde hay una relación de desconfianza entre el sindicato, el gobierno y la administración de las empresas, la teoría Z destaca el sentido de responsabilidad comunitaria como base de la cultura organizacional. (Chiavenato, 2001)

2.5 Marco Legal.

2.5.1 Constitución Política de Colombia 1991.

Artículo 25. El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas.

Artículo 38. “Se garantiza el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad.”.

Artículo 39. “Los trabajadores y empleadores tienen derecho a constituir sindicatos o asociaciones, sin intervención del Estado. Su reconocimiento jurídico se producirá con la simple inscripción del acta de constitución.” (Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de 1991)

2.5.2 Código Sustantivo del Trabajo.

Artículo 5o. Definición de trabajo. El trabajo que regula este Código es toda actividad humana libre, ya sea material o intelectual, permanente o transitoria, que una persona

natural ejecuta conscientemente al servicio de otra, y cualquiera que sea su finalidad, siempre que se efectúe en ejecución de un contrato de trabajo.

Artículo 54. Prueba del contrato. La existencia y condiciones del contrato pueden acreditarse por los medios probatorios ordinarios. (Presidencia de la República, Código Sustantivo del Trabajo)

Capítulo 3. Diseño Metodológico

3.1 Tipo de investigación.

El avance y desarrollo de esta investigación es de tipo descriptivo y de carácter mixto, es aplicada y no experimental; ya que se van a usar teorías y conceptos para dar solución al Diseño del Recurso Humano en el Autoservicio el Surtidor.

Según Martínez Ruiz la investigación descriptiva no se maneja las variables. Se concentra en observar y describir los fenómenos (estudios de casos, encuestas, estudios de seguimiento), y busca interpretar lo que es. (Ruiz, 2012)

La investigación aplicada se caracteriza por su inclinación en la aplicación, implementación y consecuencias prácticas de los conocimientos. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar. (Grajales, 2000)

Respecto a su definición, “la investigación mixta es aquella que participa de la naturaleza de la investigación documental y de la investigación de campo. (Zorrilla ,1993:43)” (Grajales, 2000)

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población.

La población a tener en cuenta en el presente trabajo son los dueños y colaboradores del Autoservicio el Surtidor, para un total de 23 personas.

3.2.2 Muestra.

Como no es una población muy amplia se decidió trabajar con la totalidad de la población.

3.3 Diseño de instrumento de recolección de la información y técnica de análisis de datos.

Este trabajo utilizara para la recolección de datos como técnica la encuesta a través del instrumento que es el cuestionario, aplicándose a los trabajadores del Autoservicio el Surtidor para poder dar cumplimiento a los objetivos planteados.

3.4 Análisis de información.

Una vez realizado el proceso de recopilación de la información, se procederá a tabular la información y, analizando las variables. Por último se analizará la información de manera cuantitativa por medio de tablas y gráficos y de forma cualitativa explicando la información obtenida de las respuestas.

3.5 Cronograma de actividades.

Tabla 1. *Cronograma de actividades*

Actividades	Semanas
Recolección de Información	1
Análisis de la información	2
Selección de información	3
Elaboración de perfil de cargos	4
Elaboración de plan de capacitación	5
Diseño de entrenamiento y evaluación	6
Diseño de selección de personal	7
Presentación del diseño al autoservicio el surtidor	8

Nota. Autores del proyecto

Capítulo 4. Presentación de resultados

4.1 Identificar el estado actual del recurso humano para saber los campos de acción y los procesos del establecimiento.

4.1.1 Encuesta aplicada a la propietaria del Autoservicio el Surtidor

Tabla 2. Encuesta aplicada a la propietaria del Autoservicio el Surtidor

Pregunta	Respuesta
1. ¿Qué cargo desempeña dentro del Autoservicio el Surtidor?	Gerente y toma de pedidos, pago de cartera y estar pendiente del buen funcionamiento del autoservicio el Surtidor
2. ¿Actualmente el autoservicio cuenta con un área del talento del recurso humano?	No, porque no ha contado con la orientación adecuada para poderlo implementar
3. ¿La empresa realiza capacitaciones?	No, porque no hemos visto la necesidad
4. ¿Qué estrategias utiliza a la hora de contratar personal?	Entrevista y verificación de referencias
5. ¿Qué tipo de contrato aplica la administración del autoservicio?	Contrato a término fijo
6. Luego de contratar al personal, ¿La empresa realiza proceso de inducción?	Si
7. ¿Las funciones a desempeñar en el autoservicio son entregadas por escrito a los colaboradores?	No
8. ¿La empresa tiene Manual de funciones y procedimientos?	No, el encargado de dar las instrucciones es el bodeguero y yo como propietaria
9. ¿El supermercado el Surtidor evalúa el desempeño de sus colaboradores?	Si

Nota. Información tomada de la encuesta realizada a la propietaria del Autoservicio el surtidor

Con la encuesta realizada a la propietaria del autoservicio el surtido, podemos evidenciar que esta ejerce como Gerente y realiza diversas actividades dentro de la empresa como lo son la toma de pedidos, pago de carteras, toma de decisiones entre otros. También se puede observar que el Autoservicio el Surtidor no cuenta con un área del talento del recurso humano, porque no

han contado con una efectiva orientación para la implementación del mismo; al igual que tampoco realizan capacitaciones al personal ya que no las ven como algo necesario. Manejan contratos término fijo y como herramienta de contratación de personal utilizan la entrevista y la verificación de referencias. Una vez contratado el personal realizan una breve inducción sobre las tareas que debe realizar, pero estas no son entregadas por escrito sino de forma verbal. Actualmente no cuenta con un manual de funciones y el encargado de delegar las distintas tareas a realizar es el bodeguero (supervisor) y lo hace de manera verbal. El autoservicio el Surtidor si evalúa a sus colaboradores y en el momento que uno de ellos no cumpla con sus tareas asignadas se toma como medida la aplicación de un memorando, si la falta se repite por una tercera vez el colaborador será despedido.

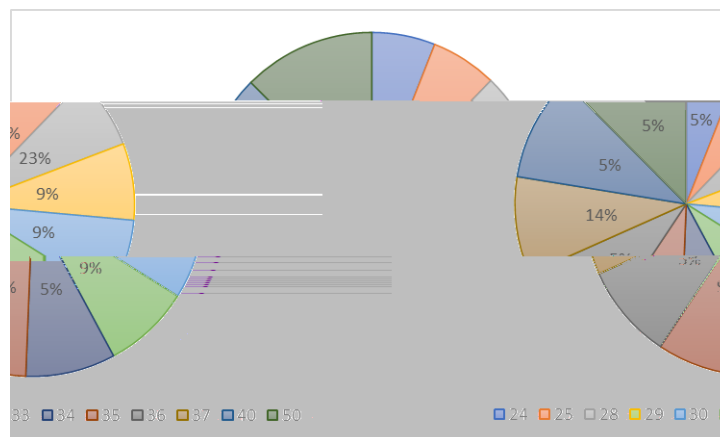
4.1.2. Encuesta realizada a los colaboradores del Autoservicio el Surtidor

Tabla 3. *Edad de los colaboradores del autoservicio el surtidor*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
24	1	5%
25	1	5%
28	5	23%
29	2	9%
30	2	9%
33	2	9%
34	1	5%
35	2	9%
36	1	5%
37	3	14%
40	1	5%
50	1	5%

Nota. Información tomada de la encuesta realizada a los colaboradores del Autoservicio el surtidor

Figura 2. Edad de los colaboradores del autoservicio el surtidor



Nota. La grafica muestra los rangos de edades de los colaboradores del autoservicio el surtidor.

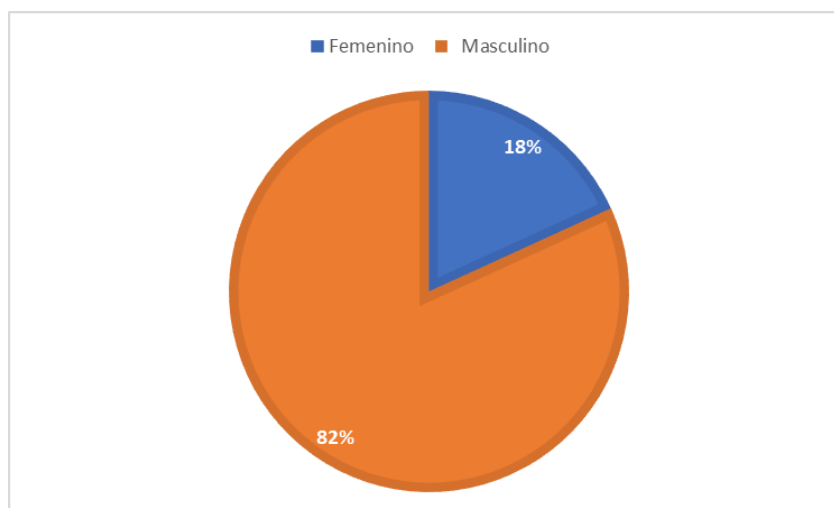
En el auto servicio el surtidor se puede evidenciar que el 81% de sus colaboradores están en edades entre los 24 a 37 años y que el 9% se encuentran entre los 40 y 50 años.

Tabla 4. Sexo con el que se identifica

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	4	18.2%
Masculino	18	81.8%

Nota. Información tomada de la encuesta realizada a los colaboradores del Autoservicio el surtido

Figura 3. Sexo con el que se identifica.



Nota. La grafica muestra el sexo con el que se identifican los colaboradores del autoservicio el surtidor.

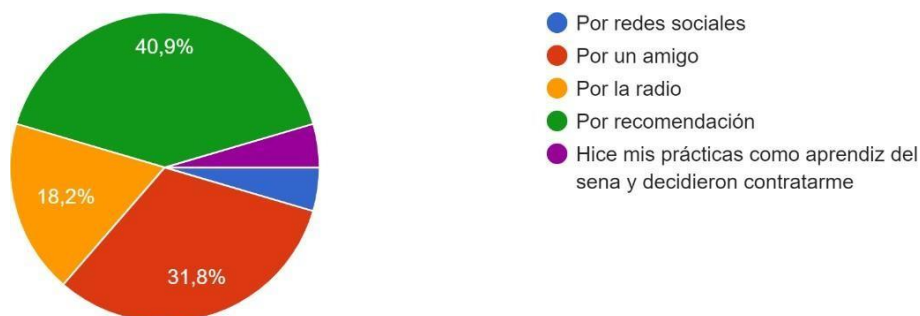
Se pudo evidenciar que en el autoservicio el surtidor la mayoría de los colaboradores son hombres representando un 82% del total, siendo las mujeres solo el 18%.

Tabla 5. Medio por el cual se enteró de la vacante en el autoservicio el surtidor

Medio	Frecuencia	Porcentaje
Redes sociales	1	4.5%
Un amigo	7	31.8%
Radio	4	18.2%
Por recomendación	9	40,9%
Otro	1	4.5%

Nota. Información tomada de la encuesta realizada a los colaboradores del Autoservicio el surtidor.

Figura 4. Medio por el cual se enteró de la vacante en el autoservicio el surtidor



Nota. La grafica muestra el medio por el cual los colaboradores del autoservicio el surtidor se enteraron de la vacante

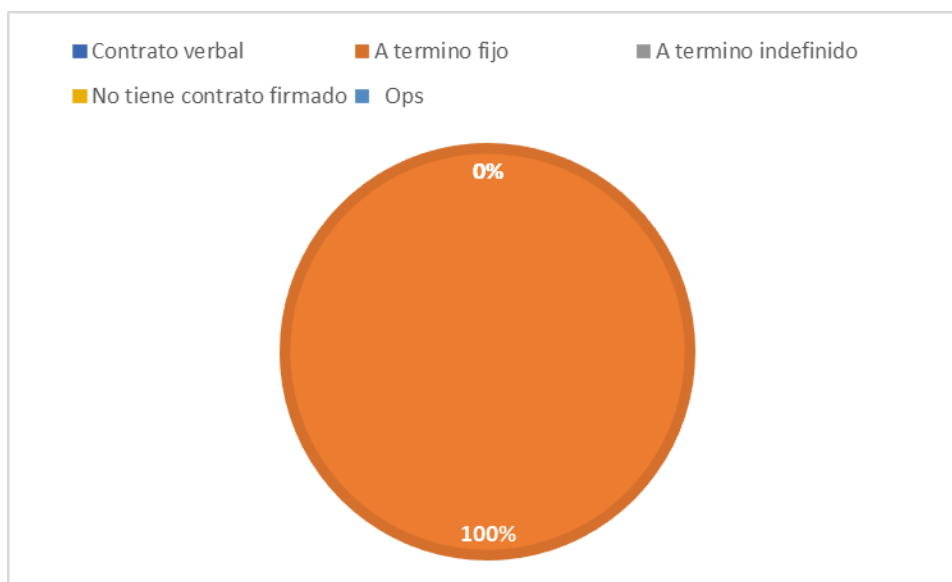
Las personas que se encuentra trabajando en el auto servicio el surtidor en su mayoría se enteraron de la vacante disponible por medio de recomendación de alguien cercano o un amigo con un 72.7%, la radio un 18,2% redes sociales un 4.5% y otros medios un 4.5%

Tabla 6. Tipo de contrato que firmo cuando empezó a laborar en el Autoservicio el Surtidor

Tipo de contrato	Frecuencia	Porcentaje
Contrato verbal	0	0.0%
A termino fijo	22	100%
A término indefinido	0	0.0%
No tiene contrato firmado	0	0.0%
Ops	0	0.0%

Nota. Información tomada de la encuesta realizada a los colaboradores del Autoservicio el surtidor

Figura 5. Tipo de contrato que firmo cuando empezó a laborar en el Autoservicio el Surtidor



Nota. La grafica muestra el tipo de contrato que tienen los colaboradores del autoservicio el surtidor

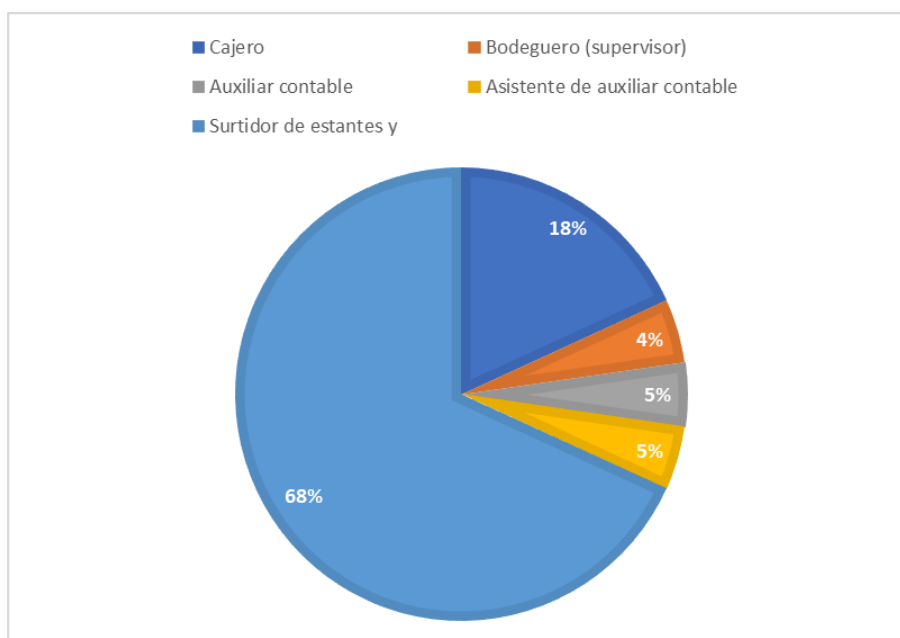
Se pudo observar que el 100% de los colaboradores del autoservicio el surtidor cuenta con un contrato a término fijo, este es el tipo de contrato que siempre han manejado desde sus inicios.

Tabla 7. Cargo que desempeña dentro del Autoservicio el Surtidor

Cargo	Frecuencia
Cajero	4
Bodeguero (supervisor)	1
Auxiliar contable	1
Asistente de auxiliar contable	1
Surtidor de estantes y empacador	15

Nota. Información tomada de la encuesta realizada a los colaboradores del Autoservicio el surtidor

Figura 6. Cargo que desempeña dentro del Autoservicio el Surtidor



Nota. La grafica muestra el cargo que desempeñan los colaboradores del Autoservicio el Surtidor

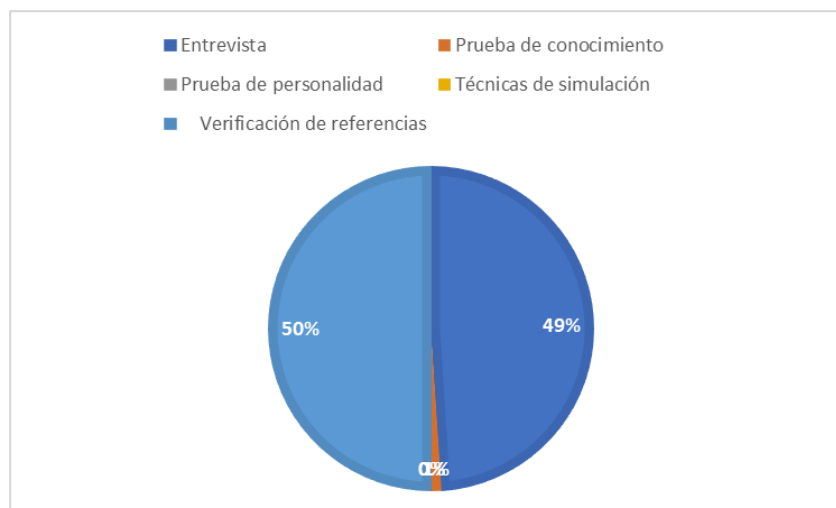
El auto servicio el surtidor cuenta con 22 colaboradores de los cuales 15 de ellos ejercen las funciones de surtidor de estantes y empaquetador, 4 son cajeros y solo cuentan con 1 auxiliar contable y con 1 asistente administrativo y el gerente.

Tabla 8. Estrategia utilizada a la hora de ser contratado

Estrategia	Frecuencia	Porcentaje
Entrevista	10	49%
Prueba de conocimiento	1	1%
Prueba de personalidad	0	0%
Técnicas de simulación	0	0%
Verificación de referencias	11	50%

Nota. Información tomada de la encuesta realizada a los colaboradores del Autoservicio el surtidor.

Figura 7. Estrategia utilizada a la hora de ser contratado



Nota. La grafica muestra el tipo de estrategia utilizada para la contratación de los colaboradores del autoservicio el surtidor

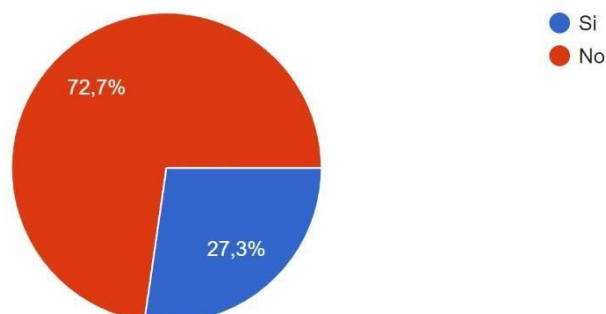
El auto servicio el surtidor utiliza como estrategia para la contratación de personal la verificación de referencias en un 50% la entrevista en un 49% y prueba de conocimiento en un 1%, esto lo hacen porque consideran que es la forma más factible de contratar al personal.

Tabla 9. *Luego de ser contratado, ¿La empresa realizo un proceso de inducción?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	27.3%
No	16	72.7%

Nota. Información tomada de la encuesta realizada a los colaboradores del Autoservicio el surtidor

Figura 8. *Luego de ser contratado, ¿La empresa realizo un proceso de inducción?*



Nota. La grafica muestra si los colaboradores del autoservicio el surtidor recibió una inducción

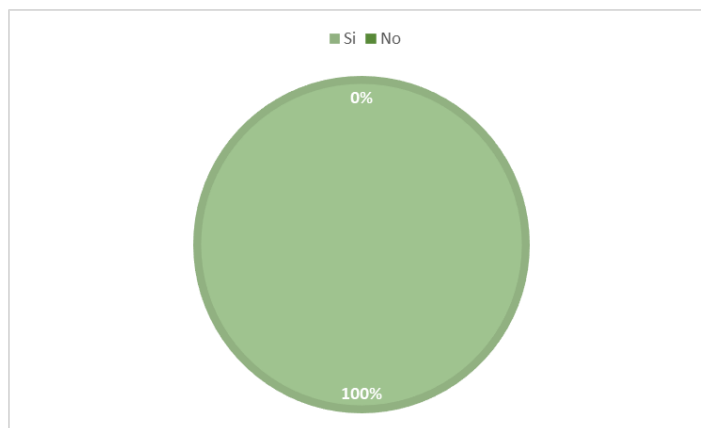
Luego de ser contratados el 72.7% de los colaboradores manifestó que no se les realizo un proceso de inducción cuando iniciaron a trabajar y un 27.3% dijo que si les realizaron el proceso de inducción una vez empezaron a trabajar, esto se debe a que el proceso de inducción solo lo reciben los cajeros.

Tabla 10. *Periodo de prueba realizado por los colaboradores*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	100%
No	0	0%

Nota. Información tomada de la encuesta realizada a los colaboradores del Autoservicio el surtidor

Figura 9. Periodo de prueba realizado por los colaboradores



Nota. La grafica muestra si los colaboradores del Autoservicio el surtidor realizó un periodo de prueba.

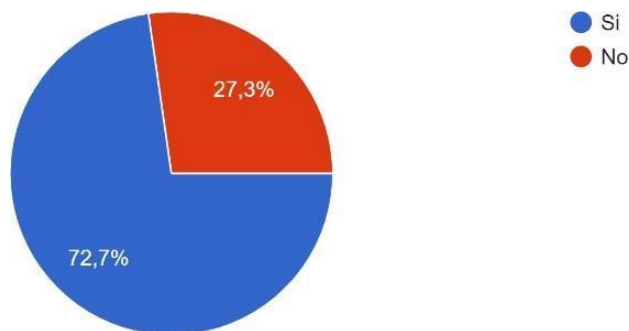
Los colaboradores del Autoservicio el Surtidor, en su totalidad realizan un periodo de prueba al momento de ser contratados y dicho periodo tiene una duración de 3 meses, esto lo hacen con la finalidad de contar con el personal idóneo para el desarrollo de las actividades.

Tabla 11. ¿Las actividades que realiza, van acorde al cargo para el que lo contrataron?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	72.7%
No	6	27.3%

Nota. Información tomada de la encuesta realizada a los colaboradores del Autoservicio el surtidor

Figura 10. ¿Las actividades que realiza, van acorde al cargo para el que lo contrataron?



Nota. La grafica muestra si las funciones realizadas por los colaboradores del autoservicio el surtidor va acorde al cargo para el que fueron contratados

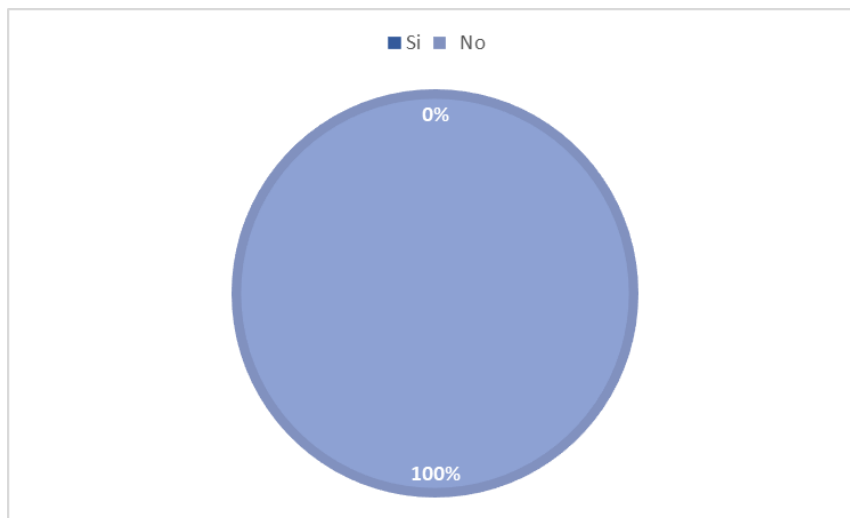
El 72.7% de los colaboradores del autoservicio el surtidor, manifestaron que las funciones que realizan dentro de la empresa si van acorde al cargo para el que fueron contratado, mientras que el 27.3% dijo que no. Esto se da porque hay momentos en que no cuentan con el personal completo y delegan mayores funciones a los trabajadores.

Tabla 12. El supervisor encargado entrego el manual de funciones para su cargo a realizar

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	22	100%

Nota. Información tomada de la encuesta realizada a los colaboradores del Autoservicio el surtidor

Figura 11. El supervisor encargado entrego el manual de funciones para su cargo a realizar



Nota. La grafica muestra si el supervisor entrego el manual de funciones a los colaboradores del autoservicio el surtidor

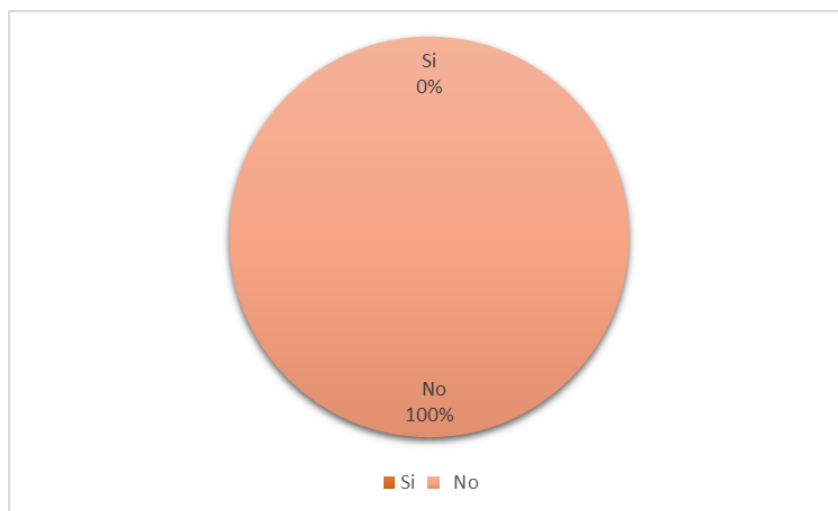
Según la información recolectada, se pudo evidenciar que el supervisor encargado no hace entrega de un manual de funciones a los colaboradores del Autoservicio el Surtidor para la realización de sus actividades, debido a que no cuentan con uno.

Tabla 13. ¿Sabe si la empresa cuenta con un manual específico de funciones?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	22	100%

Nota. Información tomada de la encuesta realizada a los colaboradores del Autoservicio el surtidor

Figura 12. ¿Sabe si la empresa cuenta con un manual específico de funciones?



Nota. La grafica muestra si los colaboradores tienen conocimiento si la empresa cuenta con un manual específico de funciones

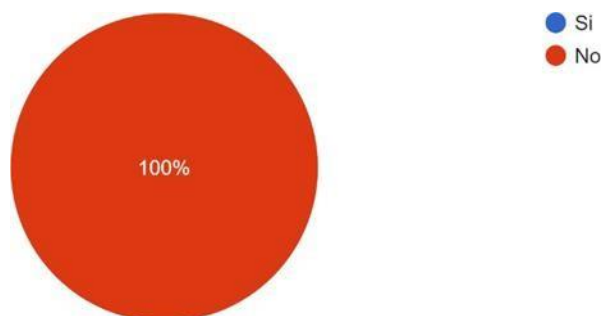
Según la información recolectada los trabajadores del Autoservicio el Surtidor no tienen conocimiento si la empresa cuenta con un manual específico de funciones, debido a que esta no cuenta con dicho manual.

Tabla 14. ¿La empresa le dio a conocer las normas y/o lineamientos relacionados a la seguridad y salud en el trabajo?

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	22	100%

Nota. Información tomada de la encuesta realizada a los colaboradores del Autoservicio el surtidor

Figura 13. *¿La empresa le dio a conocer las normas y/o lineamientos relacionados a la seguridad y salud en el trabajo?*



Nota. La gráfica muestra si los colaboradores del autoservicio el surtidor conoce las normas y/o lineamientos relacionados a la seguridad y salud en el trabajo

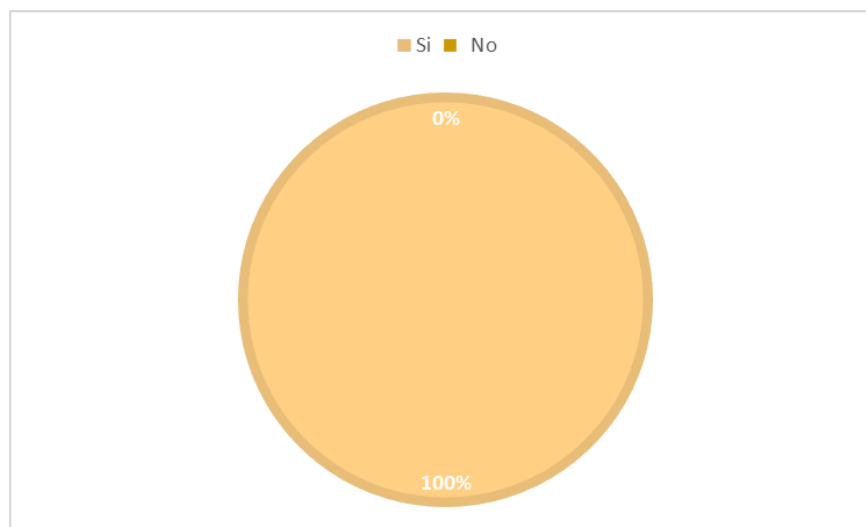
Se pudo evidenciar que el 100% de los colaboradores del autoservicio el surtidor, no tenían conocimiento sobre que eran las normas y/o lineamientos relacionados a la seguridad y salud en el trabajo, debido a que la empresa no ha hecho las capacitaciones correspondientes sobre dichos temas, por lo tanto, luego de realizar la encuesta se les explico en que consistían estas.

Tabla 15. *La empresa le brinda las herramientas de seguridad industrial necesarias para desarrollar sus actividades.*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	22	100%
No	0	0

Nota. Información tomada de la encuesta realizada a los colaboradores del Autoservicio el surtidor

Figura 14. La empresa le brinda las herramientas de seguridad industrial necesarias para desarrollar sus actividades.



Nota. La grafica muestra si la empresa les brinda las herramientas de seguridad industrial necesarias a sus colaboradores para desarrollar sus actividades.

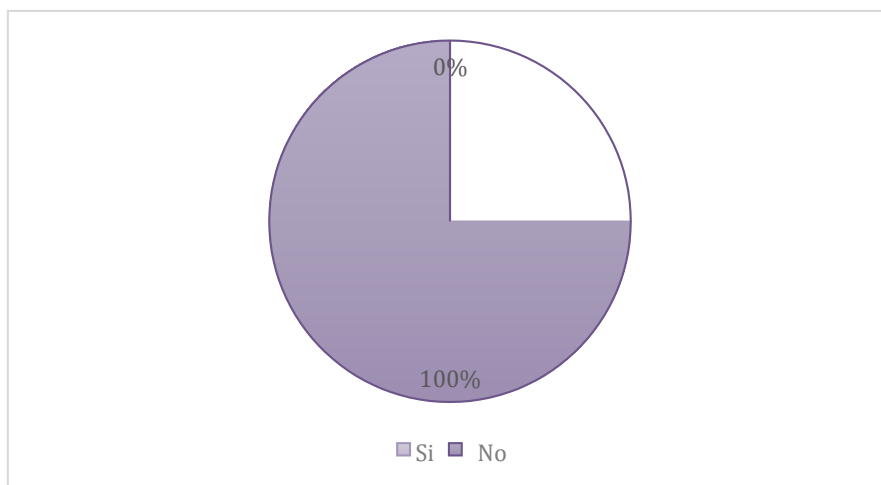
Se puede evidenciar que el Autoservicio el Surtidor si les brinda a sus colaboradores las herramientas de seguridad industrial necesarias para el desarrollo de sus actividades diarias.

Tabla 16. La empresa brinda capacitaciones en diferentes temas relacionados al negocio y su actividad laboral.

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	22	100%

Nota. Información tomada de la encuesta realizada a los colaboradores del Autoservicio el surtidor

Figura 15. La empresa brinda capacitaciones en diferentes temas relacionados al negocio y su actividad laboral.



Nota. La grafica muestra si los trabajadores reciben capacitaciones por parte del Autoservicio el Surtidor

La información recolectada nos muestra que los trabajadores del Autoservicio el Surtidor no reciben ningún tipo de capacitación con temas relacionados al negocio y su actividad laboral, ya que la empresa no lo ha visto necesario y argumentan que hay pocos espacios donde se puedan llevar a cabo estas capacitaciones

4.1.3 Diagnostico situacional

Con la información obtenida de la aplicación de las encuestas, a la gerente y colaboradores de la empresa se pudo observar que el Autoservicio el Surtidor no cuenta con diversos aspectos, como lo es el área de recursos humanos, ni la definición de perfil de cargos, no realizan capacitaciones sobre ningún tema, no cuentan con el manual de funciones, procesos y no se ha hecho una socialización sobre la seguridad en el trabajo, como también solo realizan inducción a los cajeros ya que para los demás cargos no lo ven necesario. Adicional a esto, en el momento que nos dirigimos a la empresa para realizar el trabajo de campo, fue notoria la falta de organización del personal, el ambiente en el cual trabajan se convierte en algo tenso, debido a

que realizan actividades las cuales no fueron dejado claras al momento de ser contratados (esto lo manifestaron los trabajadores cuando se les pregunto si las funciones fueron entregadas de manera física y que si hacían algo diferente para lo cual fueron contratados), no cuentan con pausas activas y al ser puestos de trabajo que tienen un grado de exigencia física, esto desgasta anímicamente a los colaboradores, atendiendo de forma negativa a los clientes y afectando la imagen de la empresa.

4.2 Elaborar documentos relacionados con el sistema de recursos humanos definiendo; (Perfil de cargos, Plan de Capacitación, entrenamiento y evaluación, Selección y capacitación)

Con el fin de mejorar el sistema del recurso humano en el autoservicio se crearon manuales de función y de procesos, los cuales ayudan al buen funcionamiento de la empresa. Estos manuales toman en cuenta la descripción del perfil de cargo, plan de capacitación, entrenamiento, y evaluación, selección y capacitación

4.2.1 Manuales de procedimientos y funciones

Etapa 1. Diseño del manual de procedimientos por área.

Etapa 2. Diseño del manual de funciones por cargo.

4.2.2.1 Proceso de selección de personal

Etapa 1. Identificar vacantes

Etapa 2. Recibir hojas de vida de los aspirantes

Etapa 3. Revisar hojas de vida de los aspirantes

Etapa 4. Seleccionar hojas de vidas de los aspirantes

Etapa 5. Realizar entrevista los aspirantes

Etapa 6. Nombramiento de cargo

Manual de procedimientos. El manual de procedimientos es un elemento administrativo, que favorece las labores de los diferentes cargos de la empresa, en estos se establecen las reglas que deben cumplir los colaboradores para llevar a cabo las tareas requeridas por la empresa. También con estos manuales la empresa puede llevar un orden consecuente de las reglas en cierto tiempo.


Proceso para el reclutamiento de personal. Como sabemos el proceso de reclutamiento puede tener repercusiones tanto positivas como negativas en el siguiente proceso que es la selección de personal, ya que si se sabe elegir un buen postulante que reúna las características necesarias de acuerdo al cargo se tendrá un resultado positivo y de esta manera contratar al personal idóneo para el cargo.

Figura 16. Proceso para el reclutamiento de personal.



Nota. El grafico muestra el proceso de selección de personal

Figura 17. Manual de procedimientos para la contratación de personal

	Autoservicio el Surtidor			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	001	07-06-2023	A
	Dependencia	Aprobado		Pág.
	ÁREA DE RECURSOS HUMANOS			1

1. NOMBRE	2. PROCESO		
REGISTRO Y/O ACTUALIZACION DE TRAMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS PARA LA VINCULACIÓN DE PERSONAL	CONTRATACIÓN DE PERSONAL		
3. OBJETIVO: Establecer los pasos a seguir para la vinculación del personal idóneo al Autoservicio el Surtidor			
4. ALCANCE: Se pretende mostrar los pasos a seguir para la contratación de personal y es aplicable al área de recursos humanos			
5. RESPONSABLE: director de recursos humanos			
6. TERMINOS Y DEFINICIONES:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ HOJA DE VIDA: Es un documento donde se presentan los estudios realizados y la experiencia laboral de una persona, así como sus aptitudes y habilidades para realizar el cargo al cual se postula. ▪ ENTREVISTA DE TRABAJO: Es la manera de obtener información de interés de forma oral, directa y personalizada de una persona en específico, realizando las preguntas adecuadas para conocer los aspectos que son relevantes para la realización del cargo al cual aspira. ▪ VACANTES: Son aquellos cargos que se encuentran disponibles dentro de una organización y se busca el personal correspondiente para que realice las funciones de dicho cargo. ▪ ASPIRANTE: Es aquella persona que pretende obtener un cargo dentro de una empresa, presentando su respectiva hoja de vida ▪ SELECCIÓN DE PERSONAL: Es el proceso que se sigue para llevar a cabo la vinculación del personal a una empresa, desde que hay una vacante libre y alguien se postula para dicho cargo, hasta la contratación formal a la empresa. 			
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Identificar vacantes	Director de recursos humanos	El director de recursos humanos anuncia las vacantes en Facebook (autoservicio el surtidor) Instagram (@Autoservicioelsurtidor) por radio y habilita el correo autoservicioelsurtidor@outlook.es para la recepción de hojas de vidas.
2	Recibir hojas de vida de los aspirantes.	Reclutador	Se encarga de dar el recibido de las hojas de vidas presentadas al correo autoservicioelsurtidor@outlook.es
3	Revisar las hojas de vida	Reclutador	Verificar que las hojas de vida cumplan con los requisitos exigidos
4	Seleccionar las hojas de vida	Reclutador	Entregar las hojas de vida que cumplen con los requisitos al director de recursos humanos
5	Realizar entrevista	Director de recursos humanos	Recibir los aspirantes a los cargos, en los horarios establecidos para llevar a cabo la entrevista pertinente.
6	Nombramiento del cargo	Director de recursos humanos	Una vez pasado todos los filtros, el director de recursos humanos le dará a conocer el contrato a la persona seleccionada

REVISÓ:		APROBÓ:	
FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	REVISIÓN	ACTUALIZÓ
07/06/2023	Creación de manual	A	Daniela Quintero, Lina Páez

Nota. Autores del proyecto

4.2.2.2 proceso para la realización de la actividad comercial

Etapa 1. Recepción de los productos

Etapa 2. Revisión de los productos

Etapa 3. Organización de los productos en los estantes

Etapa 4. Supervisión de los estantes

Etapa 5. Registrar los productos de salida


Proceso para la realización de la actividad comercial. Es importante tener claro los procedimientos a seguir para realizar la actividad comercial dentro de las empresas, los pasos y lineamientos establecidos, para el óptimo funcionamiento de la misma.

Figura 18. Proceso para la realización de la actividad comercial



Nota. El grafico muestra el proceso para la realización de la actividad comercial

Figura 19. Proceso para la realización de la actividad comercial

	Autoservicio el Surtidor			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	002	07-06-2023	A
	Dependencia	Aprobado		Pág.
	ÁREA COMERCIAL			2

1. NOMBRE	2. PROCESO		
REGISTRO Y/O ACTUALIZACIÓN PROCEDIMIENTOS PARA LA REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA	REALIZACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONOMICA		
3. OBJETIVO: Establecer los pasos para la realización de la actividad comercial del autoservicio el surtidor.			
4. ALCANCE: Aplicable al personal adecuado para el funcionamiento de la actividad comercial del autoservicio el Surtidor.			
5. RESPONSABLE: Supervisor/Bodeguero			
6. TERMINOS Y DEFINICIONES: <ul style="list-style-type: none"> ▪ RECEPCION DE PRODUCTOS: Es el proceso de verificar que se han recibido los productos que se pidieron, que estén en óptimas condiciones y poder realizar la facturación correspondiente. ▪ ESTANTES: Es una estructura donde se ubican los productos de manera estratégica para la visualización de estos dentro del Autoservicio el Surtidor. ▪ PRODUCTO: Son aquellos que son comercializados dentro del Autoservicio el Surtidor. 			
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepción de los productos	Supervisor/Bodeguero	Llevar registro de que el pedido llego de la forma en que se solicito
2	Revisión de los productos	Supervisor/Bodeguero	Revisar que los productos solicitados estén en buen estado.
3	Organización de los productos en los estantes	Operario	Ordenar de forma estratégica los productos en los estantes para su comercialización.
4	Supervisión de los estantes	Supervisor/Bodeguero	Revisar de forma constante que los estantes no se encuentren vacíos
5	Registrar los productos de salida	Cajero	Registrar la salida de productos y recibir el dinero

REVISÓ:		APROBÓ:	
FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	REVISIÓN	ACTUALIZÓ
07/06/2023	Creación de manual	A	Daniela Quintero, Lina Páez

Nota. Autores del proyecto.

4.2.2.3 Proceso para la administración y contabilidad.

Eta 1. Recibir facturas

Eta 2. Digitalización de los productos en el sistema

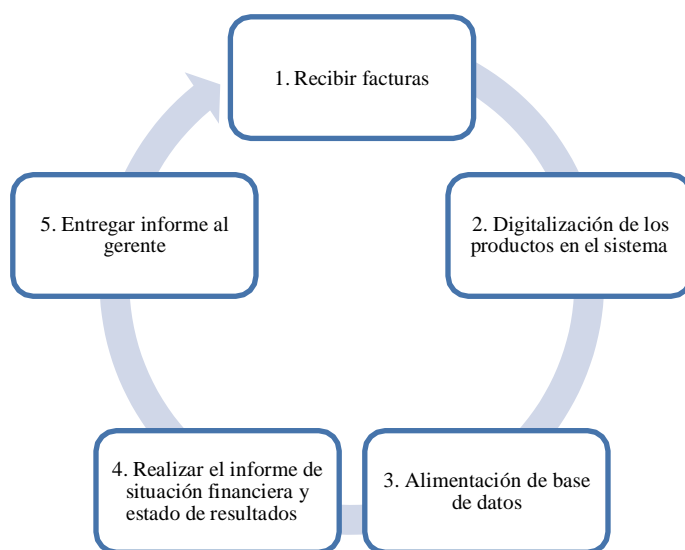
Etapa 3. Alimentación de base de datos

Etapa 4. Realizar el informe de situación financiera y estado de resultados

Etapa 5. Entregar informe al gerente


Proceso para la administración y contabilidad. Para llevar una correcta administración y contabilidad, es importante identificar los pasos que se deben seguir para optimizar los procesos.

Figura 18. Proceso para la administración y contabilidad



Nota. La grafica muestra el Proceso para la administración y contabilidad.

Figura 20. Proceso para la administración y la contabilidad

	Autoservicio el Surtidor			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	003	07-06-2023	A
	Dependencia	Aprobado		Pág.
	ÁREA ADMINISTRATIVA			3

1. NOMBRE	2. PROCESO		
REGISTRO Y/O ACTUALIZACION PROCEDIMIENTOS PARA LA CONTABILIDAD	CONTABILIDAD		
3. OBJETIVO: Establecer los pasos para llevar la administración y contabilidad del Autoservicio el Surtidor.			
4. ALCANCE: Aplicable al personal administrativo y contable			
5. RESPONSABLE: Gerente			
6. TERMINOS Y DEFINICIONES:			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ BASE DE DATOS: Es una herramienta que sirve para la recolección de información y llevar un orden de las facturas, compras y ventas. ▪ INFORME: Es la presentación organizada de la información, basada en análisis cualitativo y cuantitativo. ▪ ESTADOS FINANCIEROS: Son aquellos informes donde se ve reflejada la información y situación financiera de la empresa. 			
7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
N°	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recibir facturas	Auxiliar contable	Verificar la información de las facturas
2	Digitalización de los productos en el sistema	Asistente	Ingresar los precios de los productos entrantes en el sistema
3	Alimentación de base de datos.	Auxiliar contable	Ingresar las facturas al sistema.
4	Realizar el informe de situación financiera y estado de resultados	Contador	Con la información de la base de datos se realiza los informes de situación financiera y estado de resultados
5	Entregar informe al gerente	Contador	El gerente firma el recibido de los informes

REVISÓ:		APROBÓ:	
FECHA	CONTROL DE CAMBIOS	REVISIÓN	ACTUALIZÓ
07/06/2023	Creación de manual	A	Daniela Quintero, Lina Páez


Nota. Autores del proyecto.

4.2.2 Construir un manual de funciones para cada uno de los cargos existentes en el

Autoservicio el Surtidor


4.2.2.1 Manual de funciones. El manual de funciones es útil ya que contiene el conjunto de normas y tareas que debe desarrollar cada uno de los colaboradores en una empresa, identificando los cargos correspondientes y de esta manera puedan realizar adecuadamente sus funciones, ayudando a la eficiencia y eficacia de la organización.

Figura 21. Manual de funciones, gerente

		Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Gerente	N° Versión 112	
Dependencia	Área administrativa	Código 111B	
Número de cargos	1	Departamento administrativo	
Reporta a:	Propietario de la empresa	Fecha	Página
Requisitos mínimos			
Requisitos de Formación	Título profesional en administración de empresas.		
Habilidades	Capacidad de toma de decisiones, saber liderar, ser creativo, innovador, capacidad de trabajar en equipo.		
Requisito de Experiencia	3 años		
Objetivo			
Crear estrategias de ventas y lograr el posicionamiento de la empresa en el mercado.			
Funciones esenciales			
1. Crear estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la empresa			
2. Dirigir el equipo de trabajo.			
3. Comunicar los objetivos de la empresa a los colaboradores			
4. Identificar los clientes potenciales			

Nota. Autores del proyecto.

Figura 22. Manual de funciones, contador

	Identificación del cargo		
Nombre del cargo	Contador		N° Versión 113
Dependencia	Área contable		Código 111C
Número de cargos	1		Departamento contable
Reporta a:	Gerente	Fecha	Página
Requisitos mínimos			
Requisitos de Formación	Título de contador público.		
Habilidades	Ser íntegro y ético, saber gestionar el riesgo, ser estrategia, saber liderar y comunicarse, capacidad de trabajar en equipo.		
Requisito de Experiencia	1 año		
Objetivo			
Llevar la contabilidad del Autoservicio el Surtidor			
Funciones esenciales			
1. Lleva de manera eficaz y eficiente los recursos financieros de la empresa			
2. Crea presupuesto según los ingresos y egresos de la empresa.			
3. Realizar el estado de resultados y situación financiera.			
4. Entregar análisis de la situación financiera de la empresa al gerente.			

Nota. Autores del proyecto.

Figura 23. Manual de funciones, director de recursos humanos.

		Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Director de Recursos Humanos		N° Versión 114
Dependencia	Área de <i>Recurso Humanos</i>		Código 111H
Número de cargos	1		Departamento de recursos humanos
Reporta a:	Gerente	Fecha	Página
Requisitos mínimos			
Requisitos de Formación	Profesional en Administración de Recursos Humanos		
Habilidades	Capacidad de resolver conflictos, administrar equipos de trabajo, escucha activa, líder, identificar talento, dominio de las TIC		
Requisito de Experiencia	1 año		
Objetivo			
Lograr la contratación del personal idóneo, estimular el talento de los trabajadores para alcanzar los objetivos de la empresa y mantener un buen clima organizacional			
Funciones esenciales			
1. Establecer políticas de selección de personal			
2. Estimular el talento de los trabajadores.			
3. Fomentar un buen clima laboral			
4. Realizar las entrevistas a los aspirantes			
5. Contratar el personal			


Nota. Autores del proyecto

Figura 24. Manual de funciones, bodeguero

		Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Bodeguero	N° Versión 111	
Dependencia	Área Comercial	Código 111A	
Número de cargos	1		Departament o Comercial
Reporta a:	Supervisor	Fecha	Página
Requisitos mínimos			
Requisitos de Formación	Bachiller con competencias técnicas de supervisión		
Habilidades	Saber comunicarse de manera efectiva, ser líder y ético, capacidad de toma de decisiones, capacidad de trabajar en equipo.		
Requisito de Experiencia	1 año		
Objetivo			
Realizar los procesos de almacenamiento y de garantizar la seguridad del colaborador o del operario.			
Funciones esenciales			
1. Almacenar los productos en bodega.			
2. Mantener organizados los productos por fecha de vencimiento.			
3. Asear las bodegas			


Nota. Autores del proyecto

Figura 25. Manual de funciones técnico auxiliar contable

		Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Auxiliar contable		Nº Versión 120
Dependencia	Área contable		Código 111 J
Número de cargos	1		Departamento de finanzas
Reporta a:	Contador	Fecha	Página
Requisitos mínimos			
Requisitos de Formación	Técnico en auxiliar contable		
Habilidades	Habilidades numéricas, trabajar en equipo, ser disciplinado, ser analítico.		
Requisito de Experiencia	1 año		
Objetivo			
Cumplir con las tareas asignadas			
Funciones esenciales			
1. Revisar base de datos			
2. Recibir facturas			
3. Revisar facturas y digitalizar			


Nota. Autores del proyecto.

Figura 26. Manual de funciones Asistente

		Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Asistente		Nº Versión 121
Dependencia	Área contable		Código 111 J
Número de cargos	1		Departamento de finanzas
Reporta a:	Auxiliar Contable	Fecha	Página
Requisitos mínimos			
Requisitos de Formación	Técnico en auxiliar contable		
Habilidades	Habilidades numéricas, trabajar en equipo, ser disciplinado, ser analítico.		
Requisito de Experiencia	1 año		
Objetivo			
Cumplir con las tareas asignadas			
Funciones esenciales			
1. Digitar pedidos en el sistema			
2. Organizar facturas en las carpetas			
3. Apoyo al auxiliar contable			


Nota. Autores del proyecto.

Figura 27. Manual de funciones, supervisor

		Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Supervisor	N° Versión 111	
Dependencia	Área Comercial	Código 111A	
Número de cargos	1	Departament o Comercial	
Reporta a:	Gerente	Fecha	Página
Requisitos mínimos			
Requisitos de Formación	Tecnico en logistica de almacen.		
Habilidades	Saber comunicarse de manera efectiva, ser líder y ético, capacidad de toma de decisiones, capacidad de trabajar en equipo.		
Requisito de Experiencia	1 año		
Objetivo			
Supervisar los procesos de almacenamiento y de garantizar la seguridad del colaborador o del operario.			
Funciones esenciales			
1. Recibir productos			
2. Revisión de productos			
3. Supervisar los procesos de almacenamiento.			
4. Entregar informes del área de almacenamiento			


Nota. Autores del proyecto.

Figura 28. Manual de funciones, cajero

		Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Cajero	N° Versión 112	
Dependencia	Área administrativa	Código 111B	
Número de cargos	4	Departamento administrativo	
Reporta a:	Gerente	Fecha	Página
Requisitos mínimos			
Requisitos de Formación	Bachiller/ Técnico en manejo de caja registradora		
Habilidades	Responsabilidad, ético, eficiente, buena disposición para trabajar		
Requisito de Experiencia	1 año		
Objetivo			
Recibir los pagos de los productos por parte de los clientes			
Funciones esenciales			
1. Cobrar los productos			
2. Recibir el dinero			
3. Entregar el dinero al gerente			

Nota. Autores del proyecto.

Figura 29. Manual de funciones, operario.

		Identificación del cargo	
Nombre del cargo	Operario		N° Versión 115
Dependencia	Área de Producción		Código 111E
Número de cargos	1		Departamento producción
Reporta a:	Supervisor	Fecha	Página
Requisitos mínimos			
Requisitos de formación	Bachiller/ técnico en operario		
Habilidades	Capacidad de trabajar en equipo, saber acatar órdenes del director, ser eficiente y eficaz.		
Requisito de Experiencia	1 año		
Objetivo			
Acomodar los productos en los estantes y empacar			
Funciones esenciales			
1. Supervisar si hay mercancía en la bodega			
2. Surtir los estantes con los productos			
3. Empacar			

Nota. Autores del proyecto.

Estrategias para realizar capacitaciones a los colaboradores del autoservicio. Unas estrategias bien planteadas optimizarán el buen funcionamiento de la empresa, se implementarán las siguientes:

- Capacitaciones en normas HSEQ
- Charlas motivacionales
- Capacitaciones sobre habilidades Técnicas para el desarrollo del cargo

4.2.2.2 Plan de acción

Figura 30. Plan de acción para la capacitación y entrenamiento.

Objetivo General	Objetivos específicos	Responsable	Recursos	Capacitaciones / Charla	Fecha	Indicador
Realizar un plan de acción de capacitación y entrenamiento para los empleados del Autoservicio el Surtidor	Fortalecer las capacidades técnicas e intelectuales de los colaboradores del Autoservicio el Surtidor.	Departamento de Recursos Humanos	Se buscará apoyo externo, con profesionales especializados en cada una de las capacitaciones a tratar.	-Capacitación en identificación del riesgo. -Capacitación levantamiento de carga. -Charla uso seguro de herramientas y manuales -Charla sobre ergonomía -Capacitación en logística del transporte y almacenamiento -Capacitación en las TIC - Capacitación en atención al cliente	Las capacitaciones se realizarán una vez al mes	Se espera que el 100% de los colaboradores sean capacitados.
	Implementar el plan de entrenamiento e inducción a los colaboradores del autoservicio el surtidor.	Departamento de Recursos Humanos	Se utilizara apoyo interno, director de recurso humano, colaborador.	-Entrenamiento de iniciación, recorrido por las instalaciones de la empresa - Socialización de manual de procedimientos y funciones -Coaching. Inducción por parte de un colaborador con mayor experiencia	El recorrido por la empresa se le realizara el primer día que inicia a trabajar el nuevo colaborador, el segundo día se le realizara a socialización de los manuales de procedimientos y funciones correspondientes, por ultimo se le asignara un colaborador de mayor experiencia durante un periodo de 2 semanas, para explicar y orientar sobre las actividades a realizar.	Se espera que se le realice este plan de entrenamiento al personal nuevo que se vincula en la empresa.
	Promover la motivación personal de los colaboradores dentro del autoservicio	Departamento de Recursos Humanos	Se buscará apoyo externo, con profesionales especializados en cada una de las capacitaciones a tratar.	-Charla sobre el Autoestima -Charla sobre la empatía -Charla sobre inteligencia emocional -Charla sobre comunicación asertiva	Las capacitaciones se realizarán una vez al mes	Se espera que el 100% de los colaboradores sea capacitado.

Nota. Autores del proyecto.

Plan de entrenamiento. Hace referencia a la formación específica que deben tener los colaboradores dentro de una empresa y que esta misma les brinda para el crecimiento y desarrollo óptimo de sus actividades diarias en su puesto de trabajo,

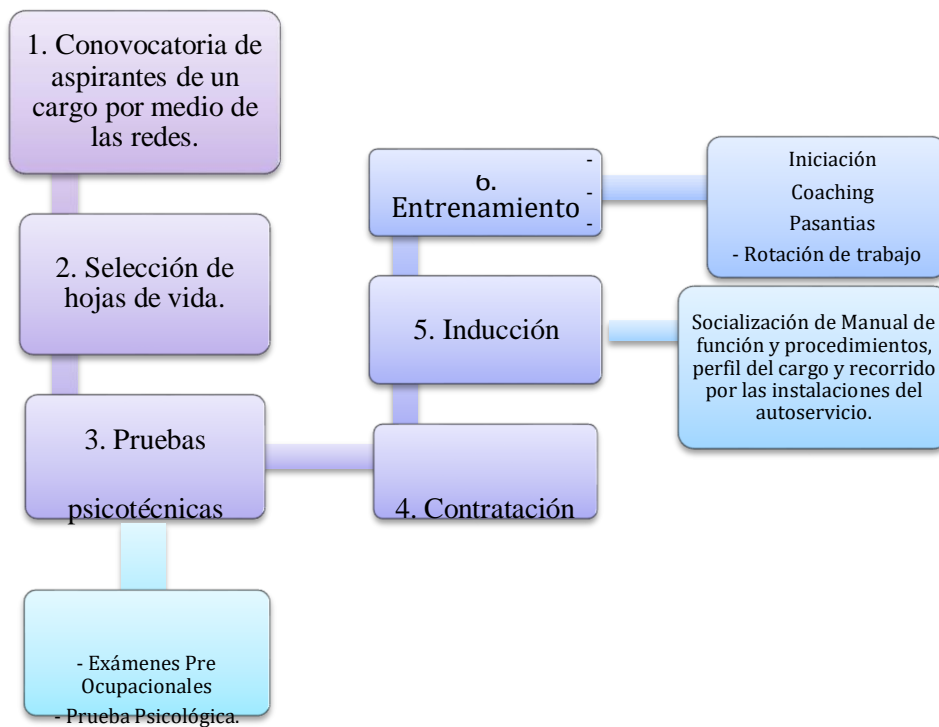
Plan de entrenamiento de iniciación. En esta etapa, un colaborador delegado por parte de la administración, les brindara la información necesaria a los nuevos trabajadores de la empresa, guiándolos para que puedan adaptarse en el menor tiempo posible a la organización.

Coaching. Consiste en que un colaborador es asignado como asistente de un colaborador con mayor experiencia, para que aprenda de sus conocimientos y habilidades para el desarrollo de las actividades.

Pasantías. Implementar los convenios entre las instituciones educativas y las empresas ayuda a contratar el personal idóneo, una vez se den por terminadas dichas pasantías, puedan seguir laborando dentro de la empresa.

Rotación de trabajo. Los colaboradores rotaran en sus puestos de trabajos cada 2 meses para que tengan un mayor conocimiento a nivel general de la organización, esto se hará teniendo en cuenta los objetivos que se quieran alcanzar.

Figura 31. Proceso de reclutamiento, selección y evaluación de personal.



Nota. Autores del proyecto.

4.3 Diseñar una guía de implementación del sistema de recursos humano propuesto con el⁷²
propósito de llevarlo a cabo dentro del supermercado; basándonos en el modelo de Modelo
Dolan et al (atraer, retener, motivar y ayudar)

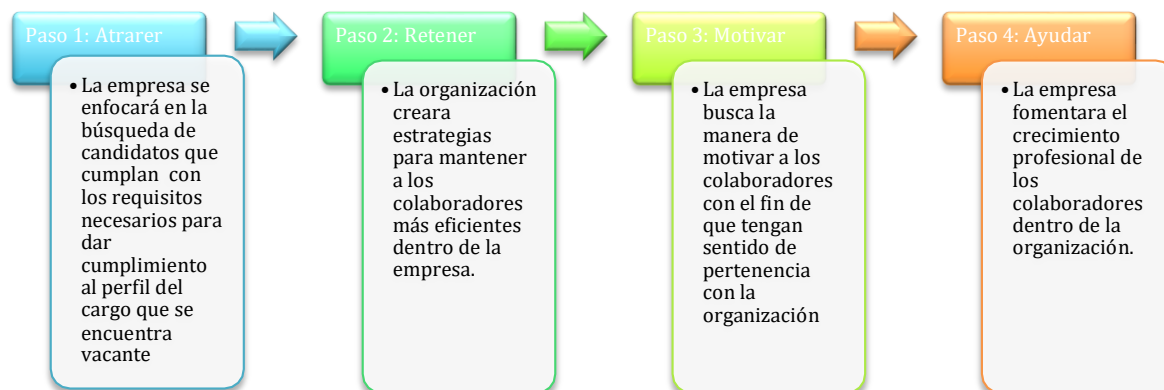
4.3.1 Modelo Dolan et al, para la implementación del recurso humano en el autoservicio el
surtidor.

Figura 32. Guía basada en el modelo Dolan et al.

Modelo Dolan et al.	
Presentación	
<p>La administración de Recursos Humanos se define como las actividades esenciales de las personas para lograr los objetivos de la organización, consiste en contratar sus servicios, desarrollar sus habilidades y motivarlas para alcanzar altos niveles de desempeño, además de asegurarse de que siguen manteniendo su compromiso con la organización (De Cenzo, 2001).</p> <p>El sistema de gestión del recurso humano es de suma importancia dentro de las organizaciones, su óptima implementación ayuda al logro de los objetivos de una forma más eficaz y eficiente.</p> <p>En esta guía se plantea una estructura metodológica para la administración del recurso humano en la empresa el Autoservicio el Surtidor, basada en el modelo Dolan et al, la cual se enfoca en cómo atraer el personal calificado, retener, motivar y ayudar al mismo, creando estrategias y actividades que cumplan con el objetivo de este modelo.</p>	
Alcance	
Esta guía se encuentra dirigida para el personal administrativo del Autoservicio el Surtidor, con el fin de orientar al mismo en la implementación adecuada del sistema de gestión del recurso humano.	
Objetivos	
Objetivo general	Definir la metodología a seguir para la implementación del sistema de gestión del recurso humano en el Autoservicio el Surtidor.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Involucrar a todos los colaboradores del Autoservicio el Surtidor en la implementación de la gestión del recurso humano • Brindar estrategias que faciliten el proceso de selección del personal idóneo • Proporcionar herramientas que ayuden al crecimiento profesional dentro de la empresa. • Crear políticas que permitan la permanencia del personal idóneo dentro de la organización
Metodología	
A continuación, se darán los pasos a seguir para la implementación de la guía planteada para la administración del recurso humano.	

Nota. Autores del proyecto

Figura 33. Modelo Dolan et, al



Nota. Autores del proyecto

Figura 34. Estrategias para la implementación del modelo Dolan et. Al.

Atraer		
La empresa se enfocará en la búsqueda de candidatos que cumplan con los requisitos necesarios para dar cumplimiento al perfil del cargo que se encuentra vacante.		
Actividad	Responsable	Registro
Publicar la vacante disponible en las redes sociales (Facebook, Instagram), radio y repartir volantes.	Director de recursos Humanos	Se realizará esta publicación en Facebook como Autoservicio el Surtidor, Instagram como @autoservicioelsurtidor, en la radio por medio de la emisora en convenio y los volantes serán repartidos en las cajas del supermercado.
Habilitar un correo para la recepción de hojas de vidas, con el fin de evitar que los candidatos tengan que movilizarse hasta el Supermercado para hacer entrega de dicha hoja de vida.	Director de recursos Humanos	El correo que será habilitado para el envío de las hojas de vida es Autoservicioelsurtidor@outlook.es
Retener		
La organización creara estrategias para mantener a los colaboradores más eficientes dentro de la empresa.		

Actividad	Responsable	Registro
Ofrecer beneficios económicos a través de bonos.	Gerente	Los bonos se entregarán en físico y serán redimibles en el mismo autoservicio.
Brindar un clima organizacional optimo, que permita el buen desarrollo de las tareas, realizando integraciones, actividades lúdico-recreativas, reforzando así el trabajo en equipo	Director de recursos Humanos	Se realizarán integraciones cada mes, estas se harán entre semana, donde se harán dinámicos que refuercen el trabajo en equipo y así se mejore el clima laboral.
Fomentar la comunicación directa entre la administración y los colaboradores, permitiendo así la fácil retroalimentación	Gerente	Semanalmente se realizará una reunión con el gerente, donde los empleados den sus opiniones y puedan expresar si se encuentran en desacuerdo o inconformes con algo de la empresa y así poder hacer una retroalimentación de esto y hacer mejora.
Flexibilidad de horario, para que los colaboradores cuenten con espacios que les permitan atender sus asuntos personales.	Gerente	Los empleados podrán asistir al médico u atender cualquier otra calamidad que se le pueda presentar, pero antes el gerente debe ser notificado para que se pueda obtener ese permiso

Motivar		
La empresa busca la manera de motivar a los colaboradores con el fin de que tengan sentido de pertenencia con la organización		
Actividad	Responsable	Registro
Dar reconocimiento por el buen desempeño a la hora de realizar las tareas, premiar al empleado del mes.	Gerente	Cada mes se premiará con un día de descanso al mejor empleado del mes, este se escogerá teniendo en cuenta sus actitudes y su desempeño en el trabajo.
La empresa debe dar a conocer como el resultado del trabajo de sus colaboradores ayuda al éxito de la organización, para que estos vean que su trabajo es importante y tiene un propósito, esto se puede realizar con reuniones donde se evidencien los avances.	Gerente	El gerente realizara mensualmente una reunión donde le entregue a cada trabajador un folleto el cual mostrara los avances obtenidos durante ese mes y así hacerles ver la importancia que tiene cada uno en la empresa y lo importante que es tener un buen comportamiento en esta.
Fomentar las charlas de superación personal	Director de recursos Humanos	Una psicóloga realizara charlas de superación personal un

		viernes almes.
Crear convenios con profesionales (Psicólogos) para que los empleados puedan asistir una vez al mes.	Director de recursos Humanos	Los empleados podrán asistir a una cita con el psicólogo una vez al mes el día que ellos decidan y el permiso será otorgado.
Poner un buzón de sugerencias, donde evidencien las distintas inconformidades de los colaboradores y trabajar en ellas para mejorarlas.	Director de recursos Humanos	Instalar un buzón de sugerencias en una zona estratégica en el cual de manera anónima los empleados comentara sus inconformidades.

Ayudar		
La empresa fomentara el crecimiento profesional de los colaboradores dentro de la organización.		
Actividad	Responsable	Registro
La empresa brindara capacitaciones a los colaboradores con temas relacionados con su puesto de trabajo.	Gerente	Los colaboradores asistirán a diferentes charlas que serán realizadas por el SENA de acuerdo al cargo que tengan en la empresa.
Brindar la oportunidad de ascender dentro de la empresa, teniendo en cuenta el tiempo y los conocimientos adquiridos en el tiempo que lleva trabajando en la misma.	Gerente	La dirección tendrá en cuenta los trabajadores que lleven mayor tiempo dentro de la empresa y que cumplan con los requisitos que requieren las vacantes disponibles.
Realizar convenios con el Sena, con el fin de brindar diplomados sobre temas relacionados con las actividades que se realizan en la empresa.	Director de recursos Humanos	La empresa tendrá convenio con el SENA donde los empleados puedan adquirir mayor conocimiento en su área laboral

Nota. Autores del proyecto

Conclusiones

Con el primer objetivo específico, se puede concluir que el Autoservicio el Surtidor, no cuenta con un sistema del recurso humano y que este lleva todos estos procesos de forma empírica, por otro lado no cuentan con un manual específicos de funciones y procedimientos, tampoco poseen el personal idóneo para llevar a cabo la vinculación de los trabajadores a la empresa, y de esta manera realizar su actividad económica, así mismo no brindan las capacitaciones correspondientes y cargan a los trabajadores con funciones para las cuales no fueron contratados, dejando ver la importancia de implementar un sistema que permita la gestión del talento humano, que ayude a llevar todos estos procesos de contratación del personal y gestión del mismo dentro del Autoservicio el Surtidor.

En el segundo objetivo específico se elaboraron los documentos relacionados con el sistema de recurso humano, en base a la información recolectada, definiendo (perfil de cargo, plan de capacitación, entrenamiento y evaluación, selección y capacitación), manual de funciones y procedimientos, los cuales permiten una óptima gestión del talento humano.

Por último, en el tercer objetivo específico se diseñó una guía de implementación del sistema del recurso humano, basado el modelo Dolan et al, que permite la fácil gestión del mismo, presentándolo ante la gerencia del Autoservicio el Surtidor, explicando cada uno de sus puntos y dejando a su criterio la aplicación de este.

Recomendaciones

Se recomienda seguir con una constante revisión de los procesos tanto internos como externos del autoservicio el Surtidor, para poder identificar las posibles falencias que se puedan dar en las áreas y de esta manera trabajar en la mejora continua

Es de suma importancia que se implementen los documentos y procesos propuestos en esta investigación en el Autoservicio el Surtidor para la óptima gestión del recurso humano, teniendo en cuenta que todos estos procesos ayudan al buen funcionamiento de la empresa y mantenido así un clima organizacional adecuado.

Se recomienda implementar la guía propuesta, basada en el modelo Dolan et al, (atraer, retener, motivar y ayudar), la cual será de gran ayuda para la adecuada implementación del sistema de gestión del recurso humano dentro del Autoservicio el Surtidor.

Referencias

- Alles, M. A. (2015). *Dirección Estratégica del Recurso Humano*. Argentina: Granica S.A.
- Asamblea Nacional Constituyente, Constitución Política de 1991. Recuperado el 2023, de <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>
- Chiavenato, I. (15 de Abril de 1997). *Administración del Recurso Humano*. Obtenido de Administración del Recurso Humano: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20dalverto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf
- Chiavenato, I. (20 de Enero de 2001). *Administración de Recursos Humanos*. Obtenido de Administración de Recursos Humanos: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20dalverto.%20Administraci%C3%B3n%20de%20Recursos%20Humanos.pdf
- Cofide. (17 de Noviembre de 2022). *Cofide*. Obtenido de Cofide: <https://www.cofide.mx/blog/qu%C3%A9-es-una-estrategia-en-materia-de-recursos-humanos>
- Conexión Esan. (18 de Julio de 2016). *Conexión Esan*. Obtenido de Conexión Esan: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cinco-pasos-del-plan-de-capacitacion>
- Constitución Política. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Bogotá.
- Dessler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos enfoque Latinoamericano*. México: Pearson.
- Escobar, N. L. (25 de Febrero de 2013). *Escuela de Organización Industrial*. Obtenido de Escuela de Organización Industrial: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/02/25/formacion-y->

Presidencia de la República, Código Sustantivo del Trabajo. Recuperado el 2023, de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/codigo_sustantivo_trabajo.html

Real Academia Española. (18 de Enero de 2023). *Real Academia Española*. Obtenido de <https://dle.rae.es/prueba>

Ruiz, H. M. (30 de Mayo de 2012). *Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña*. Obtenido de Metodología de la Investigación: <https://elibro-net.sibdigital.ufps.edu.co/es/ereader/ufps/39957?page=31>

Significados. (18 de Enero de 2023). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/entrevista/>

Thompson, I. (8 de Octubre de 2007). *Promonegocios*. Obtenido de Promonegocios: <https://www.promonegocios.net/empresa/concepto-organizacion.html>

Torres, I. (18 de Enero de 2023). *Consultores*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/category/gestion-empresarial/>

Universidad la Salle. (21 de Abril de 2016). *Universidad la Salle*. Obtenido de Universidad la Salle: <https://www.ulasalle.edu.bo/es/images/ulasalle/postgrado/geastioncapitalhumano2016/modulo3/Analisis-y-descripcion-de-cargos.pdf>

Villalpando, R. F. (14 de Enero de 2014). *Administración de Recursos Humanos*. Obtenido de Administración de Recursos Humanos: <https://elibro-net.sibdigital.ufps.edu.co/es/ereader/ufps/41180?page=18>

Westreicher, G. (7 de Agosto de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

Apéndices

Apéndice A. Encuesta dirigida a la parte directiva del Supermercado el Surtidor de la ciudad de Ocaña Norte de Santander



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
OCAÑA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS TECNOLOGIA EN GESTION FINANCIERA



La información aquí recolectada será utilizada para fines académicos y se garantiza la confidencialidad de los datos

Objetivo: Identificar el estado actual del recurso humano para saber los campos de acción y los procesos del establecimiento.

Encuesta dirigida a la parte directiva del Supermercado el Surtidor de la ciudad de Ocaña Norte de Santander

1. ¿Cuál es su cargo dentro del Autoservicio el Surtidor?

2. ¿Actualmente el autoservicio cuenta con un área del talento del recurso humano?

Si__No__

3. ¿La empresa realiza capacitaciones?

Si__No__

4. Si su respuesta fue positiva, ¿Cuáles han sido los temas de las capacitaciones?

5. Si su respuesta fue negativa, ¿Cuál es el motivo de no realizarlas?

6. ¿Qué estrategias utiliza a la hora de contratar personal?

Entrevista ____

Pruebas de personalidad ____

Pruebas de conocimiento ____

Técnicas de simulación ____

Verificación de referencias ____

Referido _____

7. ¿Qué tipo de contrato aplica la administración del autoservicio?

Contrato verbal _____

A termino fijo ____

A termino indefinido ____

No tiene contrato firmado _____

Ops ____

8. Luego de contratar al personal, ¿La empresa realiza proceso de inducción?

Si____No____

9. ¿Las funciones a desempeñar en el autoservicio son entregadas por escrito a los colaboradores?

Si____No____

10. ¿La empresa tiene Manual de Funciones y Procedimientos?

Si____No____

11. Si su respuesta es negativa, ¿Quién es el encargado de entregar instrucciones a los colaboradores?

12. ¿El supermercado el Surtidor evalúa el desempeño de sus colaboradores?

Si__No__

13. Si su respuesta es positiva y un colaborador no está cumpliendo con las tareas asignadas, ¿Qué acciones toma al respecto?

14. Si hay algún aspecto que quisiera mencionar y no fu preguntado y sirva para el desarrollo de esta investigación por favor coméntelo.

Gracias por su colaboración.



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
OCAÑA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS TECNÓLOGO EN GESTIÓN COMERCIAL Y
FINANCIERA



La información aquí recolectada será utilizada para fines académicos y se garantiza la confidencialidad de los datos

Objetivo: Identificar el estado actual del recurso humano para saber los campos de acción y los procesos del establecimiento.

Encuesta dirigida a los colaboradores del Supermercado el Surtidor de la ciudad de Ocaña Norte de Santander

Marque la opción según corresponda.

1. Edad ____
2. ¿Con que sexo se identifica?

3. ¿A través de qué medios se enteró de la vacante en el Autoservicio el Surtidor?
 Por redes sociales ____
 Por un amigo ____
 Por la radio ____
 Por recomendación ____
 Otro: _____
4. ¿Qué tipo de contrato firmo cuando empezó a laborar en el Autoservicio el Surtidor?
 Contrato verbal ____
 A término fijo ____
 A término indefinido ____
 No tiene contrato firmado ____

Ops ____

5. ¿Cuál es el cargo que desempeña dentro del Autoservicio el Surtidor?

6. ¿Qué estrategia fue utilizada a la hora de ser contratado?

Entrevista_____

Pruebas de conocimiento_____

Pruebas de personalidad_____

Técnicas de simulación_____

Verificación de referencias_____

Otra, Cual:

7. Luego de ser contratado, ¿La empresa realizó un proceso de inducción?

Si_____

No ____

Si su respuesta fue positiva, ¿cuál fue el método de inducción?

8. Cuando usted ingreso a la empresa, ¿realizo un periodo de prueba?

Si_____

No_____

Si su respuesta fue positiva, diga por cuanto tiempo duro dicho periodo

9. ¿las actividades que realiza, van acorde al cargo para el que lo contrataron?

Si____No____

10. ¿El supervisor encargado entrego el manual de funciones para su cargo a realizar?

Si____No____

11. ¿Sabe si la empresa cuenta con un manual específico de funciones?

Si__No__

12. ¿La empresa le dio a conocer las normas y/o lineamientos relacionados a la seguridad y salud en el trabajo?

Si__No__

13. ¿La empresa le brinda las herramientas de seguridad industrial necesarias para desarrollar sus actividades?

Si____No__

14. ¿La empresa brinda capacitaciones en diferentes temas relacionados al negocio y su actividad laboral?

Si__No__

Si su respuesta fue positiva diga en que temas fue capacitado:

Gracias por su colaboración.