DISEÑO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO, EN EL RESTAURANTE TERRA INCA

Práctica empresarial

ALEJANDRO CUELLAR

VIVIANA FERNANDEZ

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADO

POPAYÁN

2019

DISEÑO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO, EN EL RESTAURANTE TERRA INCA

Práctica empresarial

ALEJANDRO CUELLAR

VIVIANA FERNANDEZ

Proyecto de grado Para optar al título de

Administrador de Empresas

Director

MARÍA FERNANDA GUACA SANDOVAL

Docente

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DE LA ADMINISTRACION

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

TRABAJO DE GRADO

POPAYÁN

2019

Nota de aceptación:

Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Institución Universitaria Colegio Mayor del Cauca para optar al título de Administrador de Empresas

_____
Jurado

_____
Jurado

_____
Jurado

Popayán, 2019

DEDICATORIA

A mi esposa e hijas, quienes con la ayuda de Dios como luz de Amor infinito guían mis pasos y cuidan mi vida constantemente.

Alejandro Cuellar.

A mi Familia motor inagotable que me llena de vida para cada día emprender una nueva meta y un propósito más grande.

Viviana Fernández.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, doy gracias a Dios por la vida, la salud, la sabiduría, su bondad infinita, a nuestras familias por ayudarnos siempre a salir adelante, al cuerpo docente de la institución Colegio Mayor del Cauca por brindarnos los conocimientos necesarios para nuestra formación profesional, a nuestra tutora por compartirnos todo su saber para la formulación de nuestro proyecto y culminarlo con éxito. A nuestros hijos por la paciencia y comprensión al ausentarnos del hogar, pero principalmente por ser el motor principal para lograr nuestros sueños.

Tabla de Contenidos

Introducción e información general 7
Historia de la empresa …… 9
Plataforma estratégica de la empresa…….. 12
Justificación……..... 14
Definición del problema……...……. 17
Objetivos……...……. 19
Metodología.....……... 20
Marco de Referencia..... 22
Dignóstico del Restaurante Terra Inca…….……....…… 40
Plande acción..... 56
Plan de bienestar para los colaboradores del restaurante Terra Inca……88
Conclusiones…….....……... 94
Recomendaciones……...…….……... 95
Bibliografía .....…….....……....…….. 96
Anexos…….…… 97

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Logo. 10

Ilustración 2. Ubicación geográfica Google Maps……..……. 11

Ilustración 3. Organigrama del Restaurante Terra Inca…… 12

Ilustración 4. Gestión Talento Humano……..…..……. 31

Ilustración 5. Proceso de Selección 33

Ilustración 6. Proceso de Inducción …..…..……..…. 35

Ilustración 7. Torta respuestas pregunta 1. 41

Ilustración 8. Torta respuestas pregunta 2……. 42

Ilustración 9. Torta respuestas pregunta 3 43

Ilustración 10. Torta respuestas pregunta 4…….…….……. 44

Ilustración 11. Torta respuestas pregunta 5 45

Ilustración 12. Torta respuestas pregunta 6……..……. 46

Ilustración 13. Torta respuestas pregunta 7 46

Ilustración 14. Torta respuestas pregunta 8..……. 47

Ilustración 15. Torta respuestas pregunta 9……. 48

Ilustración 16. Torta respuestas pregunta 10……. 49

Ilustración 17. Torta respuestas pregunta 11. ..... …49

Ilustración 18. Torta respuestas pregunta 12……. 50

Ilustración 19. Torta respuestas pregunta 13 ..... …..... 51

Ilustración 20. Torta respuestas pregunta 14. 52

Ilustración 21. Torta respuestas pregunta 15……. 53

Ilustración 22. Torta respuestas pregunta 16..... …….. 53

Ilustración 23. Torta respuestas pregunta 17 ..…….…. 54

Ilustración 24. Torta respuestas pregunta 18……. 55

Ilustración 25. Organigrama Restaurante Terra Inca...……. 57

Ilustración 26. Descripción de Cargos. ..... …58

Ilustración 27. Costos de Administración.....……. 60

Ilustración 28. Pasos de Inducción propuestos ..... ….....68

Ilustración 29. Cronograma Nuevo personal 69

Ilustración 30. Ficha Técnica Funciones y Requisitos Auxiliar de Mesa y Bar...……. 74

Ilustración 31. Ficha Técnica Funciones y Requisitos Auxiliar de Auxiliar de Cocina.....…….. 75

Ilustración 32. Ficha Técnica Funciones y Requisitos Auxiliar de Caja..... ……. 77

Ilustración 33. Ficha Técnica Funciones y Requisitos Aseo General..... …78

Ilustración 34. Ficha Técnica Funciones y Requisitos Steward.....……. 80

Ilustración 35. Estándares Mínimos para Empresas con menos de 10 Trabajadores..... 86

Ilustración 36. Actividades SGSSI 87

INTRODUCCIÓN

"Contrata la actitud y entrena la habilidad".

(Atul Gawande)

El concepto de capital humano, hace referencia a la capacidad productiva de los trabajadores dentro de una empresa. En cuanto a su importancia esta reside en reconocer el valor de las labores que estos realizan para lograr el cumplimiento de objetivos y éxito dentro de una organización.

El departamento de recursos humano es de suma importancia no solo para el reclutamiento del mejor equipo de trabajo sino también para la capacitación y adaptación de cada una de las personas que ya laboran dentro de una empresa, teniendo en cuenta que entre más compenetrados y comprometidos estén los colaboradores con los objetivos y valores de la organización, mejor será su rendimiento.

Este trabajo tiene como objetivo la creación de una propuesta para el diseño del departamento de talento humano para el restaurante TERRA INCA en la ciudad de Popayán. Esta empresa se dedica a la comercialización y expendios de bebidas preparadas. Con 5 años en el mercado este restaurante ha logrado posicionarse como uno de los mejores de la ciudad, su especialidad es la gastronomía peruana siendo el único en su género en Popayán y cuenta con un promedio de 13 personas que conforman el equipo de trabajo.

En el desarrollo de este trabajo en la primera parte del trabajo se presenta aspectos

relevantes del proyecto y el marco teórico, donde se encuentran todas las bases teóricas que le dan soporte a esta investigación, como la definición de talento humano, sus objetivos e importancia de su implementación.

En una segunda parte se encuentran los aspectos generales de la organización, políticas, valores, visión, misión y una breve descripción de la historia del restaurante.

En una tercera parte tenemos un diagnóstico de la situación actual el restaurante, apoyado en un análisis de resultados que sirven como base para el diseño de la propuesta de la creación del departamento de talento humano.

Seguido en una cuarta sección se desarrolla el diseño de la propuesta para la creación del departamento de talento humano en el restaurante TERRA INCA.

Continuando con un quinto punto donde se dan a conocer los procesos que se pueden implementar a mediano y largo plazo dentro de la organización por medio del diseño de manuales de procedimientos, manual de perfiles de cargos, funciones, competencias y responsabilidades del departamento de talento humano.

En un sexto punto se encuentra el diseño de un manual con unos lineamientos para el sistema de gestión de seguridad y riesgo en el trabajo que permita garantizar el bienestar y salud de los colaboradores del restaurante.

Finalizando con las conclusiones y recomendaciones en las cuales se refleja la necesidad de la implementación de este departamento en el restaurante.

1. HISTORIA DE LA EMPRESA

El restaurante “TERRA INCA” Liderado por el chef payanés Pablo Guzmán Illera, quien después de terminar sus estudios en cocina en la ciudad de Bogotá y haber trabajado en restaurantes reconocidos de la capital como "Gaira" de los hermanos Vives y "Habemus Papa", ambos conocidos por exaltar la cocina colombiana emprendió un viaje para continuar con su carrera gastronómica en la ciudad de Lima Perú, en donde se especializó en cocina Peruana y trabajó en restaurantes reconocidos de la misma ciudad; como "Café Colombia" y "El Olivar Restaurant Bar" del Sonesta Hotel El Olivar certificado con 5 estrellas y operado por GHL Hoteles.

Posterior a esto, viajó a Sao Paulo, Brasil, donde trabajo de sous chef del Restaurante "Suri Ceviche Bar" especializado en cocina peruana y latina en general. De regreso a su ciudad estuvo a cargo de la cocina del "Hotel Dann Monasterio" donde participó en el IX congreso nacional gastronómico de Popayán como chef invitado para representar a la ciudad en el cierre de tan magno evento, en el año 2018 el chef gana el premio como mejor chef del pacifico y el restaurante TERRA INCA queda nominado como mejor restaurante casual en la zona pacifica, según la revista LA BARRA. Actualmente, En El restaurante TERRA INCA plasma en sus platos todas las influencias de sus viajes y sus experiencias en el PERU.

El restaurante TERRA INCA se especializa en ofrecer a sus clientes la cocina peruana, que se caracteriza principalmente por tener una influencia de la cocina china, la mediterránea y una mezcla exclusiva de estas dos con los ingredientes andinos. Existe una variación de colores, sabores exóticos y ajíes que se contienen en sus diferentes platos tradicionales.

Algunos de los ingredientes más utilizados en la comida peruana son el maíz, la corvina, el pulpo, los camarones, mejillones y otros pescados ya que Perú posee una costa muy amplia, de

la cocina China se extraen la soya y las pastas y la hierba utilizada por excelencia es el cilantro.

En el Restaurante TERRA INCA se pueden encontrar platos tradicionales como: LOMO SALTADO, PULPO AL OLIVO, CORVINA A LO MACHO, ARROZ CON MARISCOS, MEJILLONES A LA CHALACA, entre otros.

1.1. Información general de la empresa

Nombre de la empresa: Restaurante TERRA INCA

NIT: 1061726752-1

Identificación tributaria: 106172752

Tipo de sociedad: persona natural

Actividad económica: venta de alimentos y bebidas preparadas

Logotipo:

ILUSTRACIÓN 1. LOGO

Ubicación: carrera 8 #13n -67 barrio el recuerdo.

Mapa geográfico ubicación restaurante Terra Inca Popayán

La imagen expuesta aquí, hace referencia a la ubicación geográfica del Restaurante Terra Inca, en la Ciudad de Popayán en el departamento del Cauca y los barrios e instituciones con los

cuales colinda en su entorno; de tal forma que sea posible tener en cuenta que dentro del sector donde se encuentra ubicado, tiene como población demandante de sus servicios y atención gastronómica al personal ejecutivo y trabajador del sector.

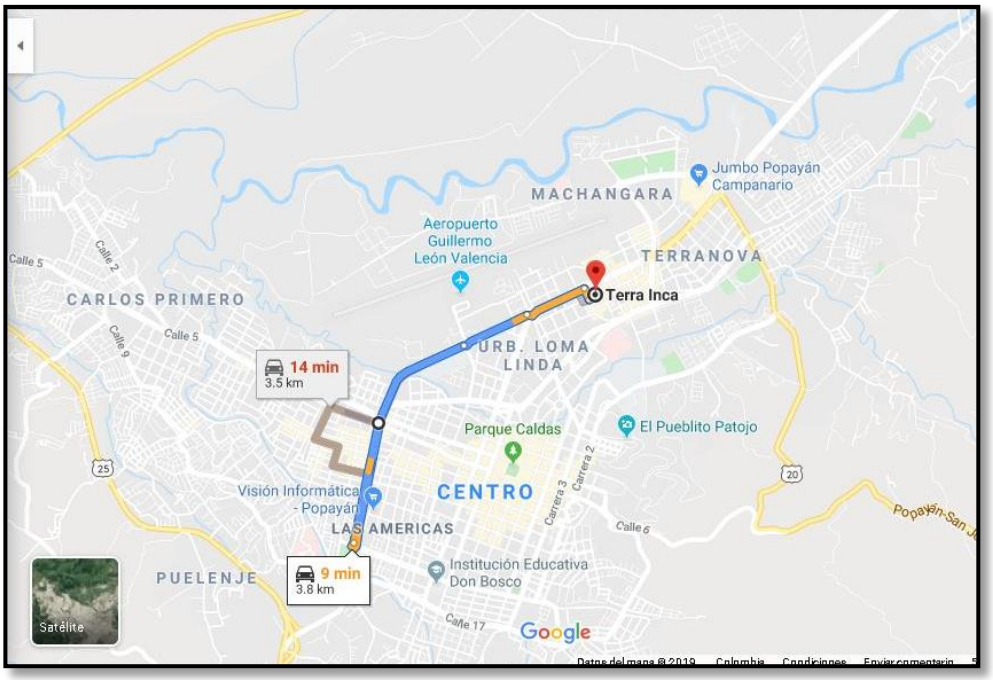


ILUSTRACIÓN 2. TOMADO DE GOOGLE MAPS

1.2 Estructura Organizacional

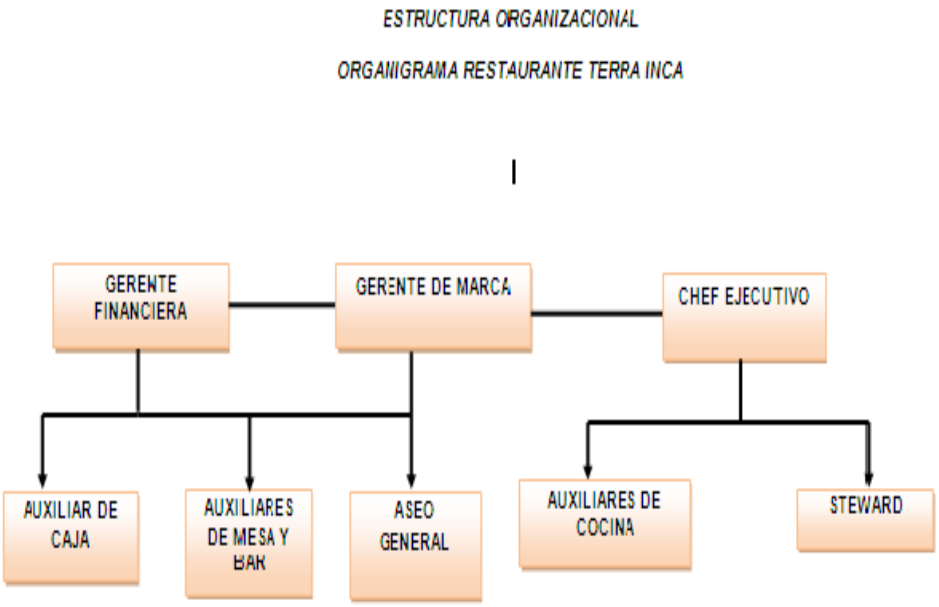


ILUSTRACIÓN 3: ORGANIGRAMA DEL RESTAURANTE TERRA INCA

En el organigrama de esta empresa podemos observar que la jerarquía se concentra en los altos mandos, sin embargo, es un organigrama que no está actualizado y por ende no se ajusta a las necesidades de la empresa.

2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA:

2.1. Misión:

Ofrecer momentos placenteros mediante el arte de la culinaria, inmersos en un espacio colmado de sensaciones, donde con nuestro servicio, brindamos instantes encantadores, que logran que clientes y amigos sientan el amor por lo que hacemos.

2.2. Visión:

Haremos de nuestro Restaurante TERRA INCA en el 2025 un concepto innovador en la culinaria y el servicio de nuestros clientes y aumentaremos la cobertura de nuestros servicios, llegando aún más cerca de nuestros clientes abriendo nuestras puertas a nuevos horizontes.

2.3. Política de calidad:

Nace la necesidad de contarles a nuestros clientes que somos agiles, como lo exigen las condiciones del mundo moderno, pero ante todo somos Excelentes. Estamos convencidos de la Excelente calidad de nuestros platos, que son una mezcla de ingredientes frescos, saludables, bien presentados, preparados por personas conocedoras de su oficio que prestamos el mejor de los servicios. Restaurar a nuestro cliente, con comida saludable de excelente calidad, música única y un entorno amigable, acompañado por un servicio impecable prestado por profesionales alegres de realizar su trabajo.

2.4. Valores organizacionales:

- **Respeto**: Por nuestros clientes, colaboradores, medio ambiente y entorno social.
- **Responsabilidad**: Cumpliendo todas las expectativas de nuestros clientes, y todas las funciones de nuestro Restaurante TERRA INCA.
- **Trabajo en equipo**: Fomentar el compañerismo, honestidad, lealtad, dinamismo y comunicación entre todos los colaboradores de TERRA INCA.
- **Calidad**: Cumpliendo satisfactoriamente con las necesidades de nuestros clientes, haciendo las cosas bien y a tiempo.

- **Eficacia**: hacer todas nuestras tareas eficientemente para lograr todos los objetivos propuestos.

- **Orden y limpieza**: Mantener un lugar limpio y adecuado de trabajo y para nuestros clientes un lugar excelente para su disfrute y deleite.

2.5. Principios organizacionales:

- **Calidad**: Mantener una excelente calidad en todos nuestros productos y en el servicio al cliente.

- **Servicio**: Nuestros clientes son lo más importante para nuestra empresa, conseguir al máximo su satisfacción es nuestro principal objetivo, la rapidez en nuestro servicio, el trato amable y formal y la adaptación constante a sus gustos y preferencial son los medios para logara ese objetivo.

- **Tiempo**: Es vital para nuestra organización poder cumplir con nuestros clientes los servicios en el tiempo pactado.

- **Talento humano**: Nuestros colaboradores son de vital importancia para nuestro restaurante por eso es esencial la capacitación, retroalimentación, bienestar y seguridad para ellos.

3. JUSTIFICACIÓN

3.1. Justificación Teórica

La gestión del talento humano, antes administración de recursos humanos, aparece a partir de la revolución industrial (segunda mitad del siglo XVIII y principios del XIX), el psicólogo Henry

Mayo hacía mucho énfasis en sus estudios sobre las necesidades emocionales de los empleados para aumentar su productividad, promovía que las buenas relaciones laborales eran más motivadoras que los incentivos económicos y estas mismas determinan la productividad de las empresas.

Por ello resulta vital para el éxito competitivo de una organización, comprender el clima en que debe desenvolverse hoy día la gestión del talento humano:

(…) La mejor manera de darnos cuenta del cambio radical y revolucionario que debe desarrollarse al interior de las organizaciones, con las personas, individuo a individuo, es cuando se caracteriza el perfil del trabajador de la Era del Conocimiento; de la "Nueva Economía", de la empresa que lleva a cabo o desarrolla la revolución de la información y las comunicaciones. Y el perfil de un trabajador, que ya no se debe considerar "prescindible", que debe ser confiable, creativo, innovador, que trabaje en equipo, con alto nivel de automotivación y realización, que viva las transformaciones y los cambios organizacionales como oportunidad, exige un replanteamiento radical del tratamiento de las personas y de las propias organizaciones, no se trata, en nuestro caso, de transformaciones personales y cambios de esquemas (…)

ALHAMA BELAMARIC, Rafael. Capital humano, concepto e instrumentación. Revista Cuba siglo XXI. Disponible en:

http://www.nodo50.org/cubasigloXXI/pensamiento/alhama_311204.htm consultada el 10 de marzo de 2013.

3.2. Justificación Práctica

Actualmente el restaurante TERRA INCA no cuenta con un área de talento humano, causando ineficiencias en sus procesos internos y dificultando el logro de metas y objetivos.

Según lo anterior se evidencia la necesidad de la creación del departamento de talento humano para el restaurante TERRA INCA, permitiéndole a esta organización consolidarse más en el mercado implementando un sistema de evaluación del desempeño de manera formal que permita identificar los colaboradores que realicen una labor eficiente para incluirlos en un plan de desarrollo que beneficie tanto la empresa como el equipo de trabajo definiendo objetivos específicos.

La implementación del departamento de talento humano en el restaurante TERRA INCA tiene el propósito de establecer un control y una coordinación global, promoviendo el desempeño eficiente de su personal, creando una buena organización y un desarrollo competente, demostrando así la potencialización de cada uno de sus trabajadores con una buena planeación de sus labores cotidianas dentro del restaurante, aplicando estrategias cognitivas que lleven a cada área de la empresa a un cambio de contexto alcanzando así objetivos individuales y grupales, logrando un sentido de pertenencia hacia el restaurante, la empresa necesita de sus empleados para poder operar y producir, como ellos necesitan de la empresa para crecer personal e individualmente, está comprobado que si la organización quiere alcanzar sus objetivos de la mejor manera posible, debe saber canalizar los esfuerzos de los trabajadores para que estas también alcancen sus objetivos, beneficiando ambas partes.

4. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

4.1 Planteamiento del problema

El área de talento humano es indispensable en todas las organizaciones, está relacionada con la planeación, organización, control y desarrollo, en favor del desempeño eficiente de los colaboradores. Obtener un grupo de trabajo competitivo, reclutarlo y capacitarlo, es vital para el alcance de los objetivos y metas propuestas por la organización.

El talento humano son las personas que forman una organización, por esta razón son el recurso más importante que posee. El éxito logrado a través de las personas que componen| una empresa no puede ser fácilmente copiado, por tanto, si el personal está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchara logrando un diferenciador importante de su competencia.

En las empresas el área de talento humano, tiene como objetivo fundamental el atraer personas con las características necesarias para que ocupen los puestos existentes, este objetivo será logrado cuando se provee la organización de personal idóneo que ayude con las estrategias de la empresa para que esta mejore su efectividad.

Con referencia a lo anterior, el restaurante TERRA INCA, no cuenta con un departamento de talento humano, algunas de estas funciones se encarga un auxiliar administrativo y la gerente, lo cual genera deficiencias en sus procesos internos viéndose reflejado en el alcance de sus objetivos, puesto que no posee una organización para apropiarse, retener y mantener los mejores talentos, situación que se agrava constantemente por el manejo empírico del personal y la falta de directrices a nivel de talento humano que rija el desarrollo de las actividades dentro del restaurante.

Al no contar con un área de talento humano estructurada, el restaurante puede presentar problemas como la utilización de métodos de selección poco apropiados, falta de capacitación, reduciendo notablemente que las tareas sean desarrolladas de manera eficiente, exceso o falta de personal, problemas de comunicación, entre otros, todo esto afectando el funcionamiento del restaurante y viéndose reflejado en el alcance de metas propuestas.

En la era actual, el sector turístico y comercial en el que encontramos a los restaurantes, ha incrementado su participación y fortalecimiento en la economía, lo cual exige una administración eficaz del talento humano.

Lo que se busca con esta propuesta es brindar para el restaurante TERRA INCA herramientas para seleccionar y contar con un departamento capacitado, que beneficie potencialmente al restaurante, teniendo en cuenta que este departamento permitirá mejorar el clima organizacional y el bienestar de los empleados.

4.2. Formulación del problema

¿La creación o el diseño del departamento de talento humano de la empresa, le permitirá mejorar los procesos relacionados con el personal del restaurante TERRA INCA?

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo general

Diseñar el departamento de talento humano, en el restaurante TERRA INCA, ubicado en la ciudad de Popayán, en el año 2019.

5.2. Objetivos específicos

- Realizar el diagnóstico de las condiciones actuales del personal que labora en el restaurante TERRA INCA
- Diseñar el organigrama, los manuales de procedimientos¸ manual de perfiles de cargo, funciones, competencias y responsabilidades del departamento de talento humano del restaurante TERRA INCA.
- Diseñar un diagrama de actividades para la implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, para poder garantizar el bienestar y salud de los colaboradores del restaurante TERRA INCA.

6. METODOLOGÍA

6.1. Tipo de estudio:

La metodología que se utilizara durante el desarrollo de esta investigación será mixta, donde se recolectaran, analizaran y combinaran datos cuantitativos y cualitativos.

6.2. Método de Investigación:

El método de estudio que se realizará será descriptivo. Según Martínez, castellano y Chacón (2014), este diseño pretende describir una población y proporcionar información sobre las características físicas, sociales, económicas o conductuales de algún grupo o población de personas.

6.3. Técnicas para la Recolección de la Información:

En esta investigación se reseñarán características o rasgos del objeto de estudio, que en este caso será el restaurante TERRA INCA. Lo que se realizara dentro de este proceso será enumerar los aspectos más relevantes, de esta manera se identificaran los procesos en los que está fallando el restaurante, esto se realizara por medio de un diagnostico organizacional que permita analizar el impacto negativo que está teniendo la organización al no contar con un departamento de talento humano estructurado que facilite el buen funcionamiento de cada proceso.

6.4. Fuentes para la recolección de la información:

6.4.1. Fuentes primarias:

- **Observación directa:** la observación se va a realizar al personal que labora en el restaurante, con el fin de identificar las carencias que presentan debido a la ausencia

de un área de talento humano.

- **Entrevista:** la entrevista será realizada a la gerente del restaurante con el fin de obtener información que ayude con la realización de diagnóstico actual de la empresa.
- **Encuesta:** la encuesta se realizará a los 11 colaboradores del restaurante, con el fin de conocer sus perspectivas y opiniones frente al tema de estudio.

6.4.2. Fuentes secundarias:

La información necesaria para la adecuada creación del área de talento humano en el restaurante TERRA INCA, será extraída de libros administrativos, documentos de internet y otros materiales documentales, como trabajos de grado, diccionarios y manuales de procedimiento, entre otros. Esto con el fin de obtener información y desarrollar un diagnostico acerca del departamento de talento humano.

6.4.3. Población:

La población objeto de estudio para esta investigación, serán los 11 colaboradores del restaurante TERRA INCA ubicado en la ciudad de Popayán, por tratarse de una población tan pequeña no se tomará muestra, si no que los instrumentos de recolección serán aplicados a todos los colaboradores de la empresa.

6.4.4. Sistematización de la Información

Una vez ordenada y tabulada la información se presenta el informe sobre el estado actual del restaurante, haciendo uso de herramientas que ayuden a ilustrar los resultados obtenidos, tales como gráficas, tablas, representaciones escritas y semi tabulares, esto permite que el informe sea más fácil de leer e interpretar.

7. MARCO DE REFERENCIA

7.1. Marco Teórico

En el entorno empresarial se vienen produciendo diferentes cambios, la continua variación de escenarios a los que nos enfrentamos en el presente y la globalización de las organizaciones nos obligan a buscar mecanismos que ayuden aumentar la productividad y calidad en una empresa, por medio de la implementación de procesos claros que generan una diferencia y un valor agregado, permitiendo obtener una ventaja competitiva.

Esta ventaja competitiva en las empresas de ahora, se basan en el conocimiento y aportes generado por los colaboradores que la integran, convirtiéndose en un elemento vital para las organizaciones.

Conozcamos un poco de la historia del talento humano, En la década de 1960, la Administración de Personal se tornó cambiante debido a la obsolescencia de la legislación laboral, provocando así el aumento desproporcionado de los desafíos organizacionales. A causa de este problema, la organización empezó a poner más énfasis en las personas considerándolas como un recurso indispensable (o productivo) para el éxito a nivel organización, ya que ellas eran lo único con lo que contaba la organización para hacerle frente a cualquier desafío que se originara; así es como surgió la Administración de Recursos Humanos (ARH). La ARH aún sufría el vicio de concebir a los empleados como meros recursos productivos, los cuales tenía que administrar y coordinar, planeando y controlando sus actividades a desarrollar de acuerdo con las exigencias de la organización (Chiavenato, 2007).

Después, al acercarse la llegada del tercer milenio, se entró a la era de la información o del conocimiento (1990- a la fecha); El avance de la tecnología ha convertido al mundo en una aldea

global, es decir, ha traspasado los impedimentos que se tenían en distancia y tiempo, de tal forma que hoy es posible enviar información a otros lugares de una manera sencilla y rápida. Es por eso que las competencias entre organizaciones empezaron a acrecentar su paso y el mercado de capitales emigró hacia nuevos horizontes de inversión. Debido a los cambios mencionados, la estructura matricial ya no pudo mantener la agilidad, movilidad, capacidad de innovación y cambio. Así que la estructura tuvo que transformarse en una estructura organizacional fluida, flexible y totalmente descentralizada.

Las organizaciones del futuro se desempeñarán sin límites de tiempo, espacio ni distancia. A esa etapa se le ha llamado era del conocimiento, ya que el dinero no se torna como un elemento primordial, a diferencia de las habilidades intelectuales que las personas poseen, así como la manera de utilizarlas y aplicarlas rentablemente. Esto sucedió debido a que el empleo del sector industrial empezó a migrar hacia el sector servicios; es decir, el trabajo manual fue sustituido por el intelectual, lo cual, a su vez, marcó el camino hacia la post industrialización fundamentada en el conocimiento. Por lo tanto, la ARH adquirió otro enfoque: Administración de personas o gestión del conocimiento. Las personas pasaron de ser recursos (humanos) organizacionales a seres dotados de habilidades y capacidades intelectuales (Chiavenato, 2007).

Es así como se da inicio a la época denominada la Era del Talento, y se enmarca en la Gestión del Talento Humano. Aquí es en donde las empresas inteligentes se dan cuenta de la importancia de atraer y retener capital intelectual que asegure resultados contundentes hacia la organización, y que a su vez cuenten con gran potencial de compromiso hacia la empresa; es decir, gente comprometida que pueda sacar adelante a la organización, pero, sobre todo, personas que actúen en el momento preciso, al tiempo que se les brinda un ambiente adecuado para su desarrollo y satisfacción (Chiavenato, 2002).

Para que las empresas logren cumplir con las metas propuestas, es indispensable que cuenten con personal idóneo dotado con competencias laborales, personales, y profesionales que trabajen para la consecución de unos objetivos propuestos por la empresa, es importante resaltar que las organizaciones deben organizar, planear, dirigir, controlar y gestionar su capital humano para poder lograr los objetivos.

Teniendo presente la importancia del capital humano dentro de una organización, a continuación, definiremos los aspectos más relevantes que componen un área de talento humano.

7.2. ANTECEDENTES

Como parte de la investigación tenemos los antecedentes o revisión de trabajos previos sobre el tema en estudios realizados en instituciones de educación superior. Se toman como referencia para juzgar situaciones o acontecimientos posteriores o bien para comparar estudios pasados con hechos presentes y futuros.

Antecedentes locales.

7.2.1. Diseño de la estructura del área de talento humano de la fundación integral Éxodo.

Sobre este proyecto se encontró la siguiente información, la cual se expone aquí como evidencia documental suministrada por terceros y no como aporte personal, por lo tanto, se transcribe así:

> *Teniendo en cuenta que la Fundación integral Éxodo no cuenta con un sistema enfocado en el área de talento humano, desde el ´REA DE PRACTICA EMPRESARIAL DEL PROGRAMA DE Administración de Empresas de la Fundación Universitaria Colegio Mayor del Cauca, se realiza un trabajo enfocado en la ayuda y motivación , en la realización de las actividades necesarias de dicha fundación mejorando esta área, lo cual permite innovación y mejoramiento*

en los procesos, además de una mejor atención de servicio al cliente; para ello se realizara una investigación exploratoria utilizando fuentes primarias por medio del análisis del área de talento humano, conociendo cada uno de los procesos confrontando con lo que tiene y debe ser además de analizar profundamente lo que falta en la fundación integral Éxodo. Liseth Katherine López Narváez. Tesis y disertaciones académicas, Institución universitaria Colegio Mayor Del Cauca. 2014.

7.2.2. Propuesta para la estructuración del departamento de talento humano en la empresa municipal de energía eléctrica S.A E.S. P en la ciudad de Popayán.

En este campo desde el área de práctica empresarial del programa de Administración de Empresas de la Fundación Universitaria Colegio Mayor del Cauca, se realiza un proyecto orientado a estructurar los departamentos de recursos humanos de la empresa Municipal De Energía S.A E.S. P; el cual según revisión documental encontrada en la biblioteca se describe así:

Para mejorar la calidad, el clima organizacional y desarrollo de la empresa, ya que la administración de recursos humanos debe poseer suficientes habilidades y conocimientos para la conducción exitosa de este recurso, a través de la implementación de las actividades necesarias para seleccionar y mantener motivado a su personal, tenga a su disposición alternativas para contribuir con el incremento de la productividad de la empresa y adicionalmente reciba el permanente apoyo del equipo de trabajo altamente competitivo y comprometido con la satisfacción total de los clientes. Nataly Ordoñez Urbano, Leidy Maritza Solarte Ico. Institución Universitaria Colegio Mayor Del Cauca 2014

7.2.3. Antecedentes Nacionales.

Actualmente cada día vemos como las empresas se interesan más por el desarrollo, estabilidad y progreso de su talento humano, teniendo en cuenta que este representa parte fundamental del núcleo y estructura de la organización, y en gran parte gracias al mismo la

empresa lograr salir adelante día tras día en cada una de sus operaciones y actividades cotidianas.

De acuerdo a lo anterior, es fundamental que las compañías desarrollen estrategias a través de estudios concienzudos y a profundidad que les permiten administrar su talento humano de manera eficaz, propicia y amable, logrando con esto un ambiente de beneficio mutuo entre el colaborador y la organización. Así mismo las empresas deben procurar porque la mejora que efectúen entorno a su talento humano también se vea dentro de la sociedad y el medio ambiente que los rodea, de tal manera que el bienestar que desarrollen se visualice tanto interna como externamente, convirtiéndose lo anterior en un crecimiento sostenible y sustentable en la organización.

Y en este sentido, a través de la revisión documental realizada para fortalecer los conocimientos respecto al proyecto que aquí se presenta, se encuentra lo siguiente:

7.2.4. Propuesta de implementación del área de talento humano en la empresa de tecnología ITC S.A.S

En cuanto a la revisión documental encontrada sobre implementación del área de Talento Humano a nivel Nacional, se encuentran registros de la investigación que se realizó en la compañía de producción de software ITC S.A.S, de los cuales se transcribe lo siguiente:

> *Dado que en un acercamiento preliminar se evidencian algunos inconvenientes en la gestión del talento humano, esto gracias a que la compañía trabaja orientada hacia los resultados productivos más no, en la gestión de los medios, reconociendo la importancia del talento humano, para este tipo de organización; teniendo en cuenta que es este el que en una buena proporción delimita los resultantes de la organización y su posición competitiva en el medio, se busca humanizar la producción de tecnología, reconociendo la preponderancia del papel de las personas desde su individualidad en este tipo de compañías.*

Catalina Flórez Cardozo, Cristian García Quiroga, Leonardo González manar. Universidad de la Salle facultad de ciencias administrativas y contables programa de administración de empresas Bogotá D.C. 2014

7.2.5. Propuesta para la creación del área de talento humano en el fondo de valorización del municipio de Medellín-FONVALMED

Por otro lado, en documentos encontrados sobre el tema que para este proyecto nos atañe, también se encuentran registros de la facultad de ciencias administrativas económicas y contables de la Universidad de Medellín, en la cual puede conocerse lo siguiente:

> *La creación del área de gestión del talento humano, se realiza con el fin de que se reconozca la importancia en la organización del componente humano, como un ser cargado de expectativas, aspiraciones, ideas; y no verlo solo como un componente productivo, reconocerlo como un gran poseedor de habilidades, talento y capacidad. Contar con el área de talento humano en la entidad, contribuye en la obtención de beneficios en términos de crecimiento, ya que cada vez se debe tomar más conciencia de que la gestión del talento humano en la organización es una estrategia de vital importancia en FONVALMED, porque le permitirá alcanzar mayores niveles de productividad y competitividad. La gestión del talento humano constituye un factor clave en los procesos gerenciales de la organización, pues tiene como misión la formación del capital humano alineado con el planteamiento estratégico de FONVALMED.* Universidad de Medellín facultad de ciencias administrativas económicas y contables especialización en gestión del talento humano y la productividad. Trabajo de grado. Medellín 2014

7.2.6. Plan de mejoramiento para la gestión del talento humano en la MIPYMES del sector industrial manufacturero en Pasto durante el periodo 2013

De esta Investigación enfocada en aspectos relacionados con el talento humano, se encuentra

como información disponible actualmente lo siguiente:

> En las organizaciones del sector industrial manufacturero, que inciden o promueven el desempeño eficiente y eficaz de sus actividades dentro de la organización. Plantea una descripción y análisis de aquellos factores relacionados a los procesos de gestión de talento humano que se desarrollan en las organizaciones MIPYMES del sector industrial manufacturero de la ciudad de Pasto. Laura Marcela Guerrero Rojas, Yessika Fernanda Ochoa Gordillo. Universidad de Nariño facultad de ciencias económicas y administrativas. San Juan de Pasto 2013.

7.2.7. Antecedentes internacionales.

Proceso de implementación del departamento de talento humano en la empresa mascan, s.a., de Cobán, a.v."

En el ámbito internacional, e cuanto al tipo de proyectos que abordan el tema de la implementación del Departamento de Talento Humano, se encuentra información que tomada de registros documentales encontrados en páginas de investigación en internet se transcriben así:

> *Talento Humano enfrenta nuevos retos a causa de la creciente diversidad de la fuerza de trabajo y la globalización de la economía mundial. La implementación de los procesos del Departamento de Talento Humano es de vital importancia hoy en día para las nuevas empresas en expansión, porque estandariza los parámetros del personal en busca de una mayor efectividad en la organización con base a su planificación estratégica. A partir de un Departamento de Talento Humano se logra determinar, analizar y describir aspectos necesarios para los procesos propios del departamento en cuestión.* Delmy Mariela Poc Alvarez. Universidad Rafael Landívar facultad de humanidades licenciatura en psicología industrial/organizacional. http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Poc-Delmy.pdf.

7.3. Definición de administración de recursos humanos:

Según Milkovich y Boudreau, (1994) establecen a la administración de recursos humanos

como un conjunto de decisiones que se desarrollan de forma integrada sobre las relaciones de empleo que influye en los trabajadores y las organizaciones.

Dessler (1998) menciona que la administración de recursos humanos es el conjunto de políticas y prácticas que son de gran importancia para dirigir aspectos de los cargos gerenciales relacionados con personas o recursos humanos que pertenecen a las 28 organizaciones, dentro de esta parte se incluye el reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño.

Idalberto Chiavenato, define la administración de Recursos Humanos (ARH) o Gestión de talento humano como: El proceso administrativo aplicado al crecimiento y conservación del esfuerzo, las expectativas, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc. de los miembros de la organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general. La administración de recursos humanos consiste en planear, organizar, desarrollar, coordinar y controlar técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, al mismo tiempo que la organización le enseña del modo que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

7.4. Objetivos de la administración del talento humano

Según Joaquín Rodríguez Valencia los objetivos de un departamento de recursos humanos son:

- Proporcionar a la organización la fuerza laboral eficiente para alcanzar los objetivos organizacionales y aconsejar adecuadamente a otros departamentos.
- Mejorar la calidad de los recursos humanos para lograr una mejor eficacia de estos, en todos los niveles de la organización.

- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales de aplicación para lograr una satisfacción plena del personal y de sus objetivos individuales.
- Alcanzar eficacia y eficiencia administrativa con los recursos humanos disponibles.

7.5. Funciones de la administración del talento humano.

Según Chiavenato, existen 6 procesos fundamentales que se debes llevar a cabo para lograr una adecuada administración del talento humano.

- Admisión de personas
- Aplicación de personas
- Compensación de personas
- Desarrollo de personas
- Mantenimiento de personas
- Monitoreo de personas

La imagen a continuación muestra los procesos que se utilizaran en esta propuesta.

ILUSTRACIÓN 4.GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. FUENTE: CHIAVENATO, IDALBERTO. COLOMBIA; MC GRAW HILL, 2004. P 13, MODIFICADO POR LOS AUTORES DE ESTA PROPUESTA

7.6. Admisión de personas

7.6.1. Reclutamiento

Alfredo Guth Aguirre (1994: 15) menciona que "El reclutamiento es el proceso permanente mediante el cual una organización reúne solicitantes de empleo de manera oportuna, económica y con suficiente cantidad y calidad, para que posteriormente concursen en la función de selección".

La Dra. Zerilli (1978: 18), opina *"Es un conjunto de actividades que se realizan para atraer un determinado número de personas que poseen ciertas cualidades, suficientes para satisfacer las exigencias formuladas por la empresa*".

El Lic. Jorge Orozco (1980: 71) lo define como "*El proceso mediante el cual se busca, se obtiene y elige el candidato, dentro del total de aspirantes, que más se acerquen a los requisitos demandados por el puesto a cubrir".*

Se puede entender que el reclutamiento es el proceso de atraer de manera oportuna individuos con atributos necesarios y que posteriormente solicitan los puestos vacantes en una organización.

7.6.2. Reclutamiento interno

Este consiste en ver en el interior de la organización de acuerdo al perfil elaborado que funcionario es el más idóneo para cubrir la vacante por medio de reubicación. Esta forma de reclutamiento se haría por medio de comunicados internos al personal.

7.6.3. Reclutamiento externo

El reclutamiento externo recae sobre candidatos reales y potenciales. Este se puede realizar por medio de publicaciones en diferentes medios como:

- Avisos en periódicos o revistas especializadas
- Agencias de reclutamiento
- Contactos con universidades y asociaciones gremiales
- Carteles o avisos en sitos visibles
- Presentación de candidatos por recomendación de empleados
- Consulta en los archivos de candidatos

7.6.4. Selección

La selección es una actividad de elección, clasificación y decisión, su objetivo es verificar que el aspirante cumpla con los requisitos según las características del puesto para el que se solicita el personal, es decir; los candidatos deben contar con las capacidades, talento y potencial requeridos por la empresa para desempeñar un puesto en específico.

Pasos en el proceso de selección

ILUSTRACIÓN 5.PROCESO DE SELECCIÓN

7.6.5. Técnicas de selección

El paso siguiente es la elección de técnicas de selección para escoger a los candidatos.

- **Entrevista:** Es un proceso de comunicación donde dos o más personas interactúan. Por un lado, está el entrevistador, quien toma la decisión y por otro el entrevistado.

- **Pruebas de conocimiento de capacidad**: Son herramientas para evaluar el nivel de conocimiento general y específico de los candidatos exigidos por el cargo vacante.

7.6.6. Contratación

Después de que el candidato haya aprobado la etapa de proceso de selección, puede ser contratado.

7.6.6.1. Tipos de contratación:

- **<u>Término indefinido:</u>**

Este contrato termina por voluntad de les partes (renuncia, despido o muerte del trabajador). No obstante, en Colombia por no existir la denominada estabilidad absoluta, el empleador puede ponerle fin, en cualquier momento, mediante el pago de una indemnización, salvo el acto jurídico del reintegro. Igualmente, el trabajador, utilizando la figura del preaviso para ponerle fin al vínculo contractual en cualquier momento.

- **<u>Término Fijo:</u>** Tiene dos modalidades

El llamado común: aquel cuya etapa inicial de contratación no puede exceder a tres (3) años, pero que es renovable indefinidamente. En esta modalidad opera la figura del “Preaviso” pero su no terminación es denominada “Prórroga automática”

Contrato a término fijo “Especial”: aquel inferior a 1 año. Fue modificado por la ley 50 de 1990, cuando se estableció periodo de prueba especial (no más de la quinta parte del término pactado) una prórroga limitada y unos derechos económicos igualmente excepcionales como son

las primas, las vacaciones proporcionales y un preaviso como requisito para su terminación.

7.6.7. Inducción:

El proceso de inducción pretende introducir al nuevo colaborador de forma efectiva a su nuevo ambiente laboral, por medio de la orientación, ubicación y supervisión durante el periodo de desempeño inicial. (ver Ilustración 5)

ILUSTRACIÓN 6.PROCESO DE INDUCCIÓN- DISEÑO AUTORES DE LA PROPUESTA

7.7. Aplicación de personal

7.7.1. Diseños de cargos

Se denomina cargo al conjunto de actividades desempeñadas por una persona, el cual ocupa una posición formal dentro del organigrama de la empresa. El diseño de cargos es un proceso de organización del trabajo a través de las tareas necesarias para desempeñar un cargo específico. "Incluye la especificación del contenido de cada cargo, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás cargos" CHIAVENATO, Op.cit. p.167.

7.7.2. Análisis y descripción de cargos

Realizar un adecuado análisis de cargos es vital para que una empresa plante los pilares básicos de su estructura. Esto ayuda a aumentar la eficiencia de las selecciones del personal y también permitirá realizar un adecuado reparto de funciones.

"El análisis de puestos proporciona información sobre sus características, cometidos y fines y por tanto suministrar datos que posibilitan la intervención en él y modificarlos" DOLAN, Simón et al. La gestión de los Recursos Humanos. Preparando profesionales para el siglo XXI. España. Mc Graw Hill.2003. p 27

La descripción de cargos es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace).

7.7.3. Métodos de descripción y análisis de cargos:

Método de observación directa El análisis del cargo se efectúa observando al ocupante del cargo, de manera directa y dinámica, en pleno ejercicio de sus funciones, mientras se anotan los datos en una hoja de análisis de cargos.

Método del cuestionario: para realizar el análisis, se solicita al personal que diligencie un

cuestionario de análisis de cargo y registre todas las indicaciones posibles acerca del cargo, su contenido y sus características.

Método de la entrevista Este método consiste en recolectar todos los elementos relacionados con el cargo mediante un acercamiento directo y verbal con el ocupante o con un jefe.

7.7.4. Evaluación de Desempeño

La evaluación del desempeño es un instrumento que se utiliza para comprobar el grado de cumplimiento de los objetivos propuestos a nivel individual.

Al **evaluar el desempeño** la organización obtiene información para la toma de decisiones: Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, debe ser alentado.

"La evaluación de deberá ofrecer un marco de referencia preciso del desempeño de un empleado en el trabajo. Para lograr ese objetivo, los sistemas de evaluación deben estar relacionados con el trabajo, ser prácticos tener normas y usar medidas de desempeño confiables "RODRÍGUEZ, Op.cit., p 330.

7.7.4.1. Métodos de evaluación del desempeño:

Escalas Graficas: basada en una tabla de doble entrada en la que las filas muestran los Factores de Evaluación, es decir, los criterios pertinentes para evaluar el desempeño de los colaboradores: comportamientos y actitudes valorados por la empresa. Y los criterios que indican los Grados de evaluación del desempeño, generalmente se usan 3 o 5 grados de variación (óptima, buena, regular, entre otros).

Auto evaluación: cada colaborador evalúa su desempeño determinando fortalezas y debilidades propias con el fin de mejorar los resultados obtenidos.

Listas de verificación: basado en una relación de factores que se deben considerar en cada empleado. Cada uno de los factores recibe una evaluación cuantitativa.

Evaluación participativa por objetivos (EPPO): sistema participativo que proporciona beneficios a la organización y a las personas involucradas.

Selección Forzada: evalúa el desempeño mediante bloques de frases descriptivas que enfocan determinados aspectos del comportamiento (producción elevada, trabajo en equipo, presentación personal, etc.)

7.7.5. Compensación del personal

7.7.5.1. Remuneración

Es la recompensa cuantificable que un colaborador recibe por su trabajo. Incluye 3 componentes:

Remuneración básica: es el salario en base que es la contra prestación por los servicios desempeñados.

Incentivos salariales: Es un programa diseñado donde se recompensa los colaboradores de buen desempeño obteniendo bonos, participaciones, etc.

Remuneración indirecta: y beneficios: se ejecutan con diferentes programas como vacaciones, seguros de vida, cafetería, etc.

7.7.6. Desarrollo de personas

7.7.6.1. Formación de fuerza laboral

La formación es un proceso que se lleva a cabo cuando existen cambios en los sistemas y los colaboradores tienen que aprender nuevas habilidades. Aunque la formación suele combinarse con el desarrollo son términos muy diferentes. La formación busca fomentar habilidades concretas en los colaboradores o corregir sus deficiencias en el rendimiento. El

Desarrollo busca preparar al recurso humano para las futuras demandas laborales.

7.7.6.2. Capacitación

Es el proceso mediante el cual la organización busca fomentar habilidades necesarias en los colaboradores para el desempeño óptimo de sus funciones. La Capacitación Técnica ofrece al empleado experiencia para su empleo actual. El Desarrollo Gerencial es una capacitación cuyos resultados se esperan a largo plazo, su objetivo es desarrollar al empleado para algún puesto futuro en la organización, o resolver problemas dentro de la misma. La capacitación es en esencia un proceso de aprendizaje, por lo tanto, es importante brindar material de fácil recordación y comprensión para los colaboradores y motivar a los asistentes para que se sientan satisfechos con los nuevos conocimientos adquiridos. "La capacitación es un acto intencionado que proporciona los medios para hacer posible el aprendizaje. El aprendizaje es un fenómeno interno que motiva al individuo"10 Para poder realizar dichas capacitaciones dentro de una organización se debe realizar ante todo una evaluación de las necesidades de formación para así determinar donde se encuentran las falencias, que personas son las que deben asistir a estas, cuál debe ser el contenido del programa y en qué lugar se tomara la capacitación. Para de esta manera poder iniciar a realizar las capacitaciones en los colaboradores.

7.7.7. Mantenimiento de personas

Una organización viable es aquella que no solo capta y aprovecha adecuadamente sus recursos humanos, sino que además los mantiene satisfechos a largo plazo. El mantenimiento de las condiciones laborales de las personas exige compromisos en diferentes aspectos como son: la disciplina, los sindicatos, los programas de higiene, seguridad industrial y seguridad ocupacional. Dentro de los que ubicaremos en este trabajo la higiene laboral y el Sistema de Gestión de

Seguridad y Salud en el Trabajo ya que son los dos aspectos que se manejaran en esta propuesta.

7.7.7.1. Sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo (SG-SST).

El Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) consiste en el desarrollo de un proceso lógico y por etapas, basado en la mejora continua y que incluye la política, la organización, la planificación, la aplicación, la evaluación, la auditoría y las acciones de mejora con el objetivo de anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo.

El SG-SST debe ser liderado e implementado por el empleador o contratante, con la participación de los trabajadores y/o contratistas, garantizando a través de dicho sistema, la aplicación de las medidas de Seguridad y Salud en el Trabajo, el mejoramiento del comportamiento de los trabajadores, las condiciones y el medio ambiente laboral, y el control eficaz de los peligros y riesgos en el lugar de trabajo.

Para el efecto, el empleador o contratante debe abordar la prevención de los accidentes y las enfermedades laborales y también la protección y promoción de la salud de los trabajadores y/o contratistas, a través de la implementación, mantenimiento y mejora continua de un sistema de gestión cuyos principios estén basados en el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar). **(**DECRETO NÚMERO 1072 DE 2015 Artículo 2.2.4.6.4)

7.7.8. Monitoreo de personas

Evaluación constante para el seguimiento a los procesos de selección y desarrollo de los colaboradores, estableciendo un mapa donde se monitoree el talento con el que se cuenta en la organización y de esta manera se focalizan los recursos para aprovecharlo y maximizarlo.

7.7.9. Base de datos

Contar con un soporte informático en el que se pueden almacenar datos de manera estructurada digitalmente en un servidor, de modo que cualquier miembro de la empresa (según los accesos que se les otorguen) puede consultar los datos a través de distintos programas informático, a nivel de Recursos Humanos, esta base de datos es un elemento esencial para el desarrollo correcto de su misión, ya que va a permitir a los responsables de este departamento organizar de una forma ágil y efectiva toda la información que tienen de los empleados y el clima laboral, evaluarla y desarrollar una planificación en función de las necesidades que detecten.

8. DIAGNOSTICO DEL RESTAURANTE TERRA INCA

En este capítulo se realiza un diagnóstico de los procesos relacionados con el departamento de talento humano en el restaurante Terra Inca; identificando la situación actual respecto a aspectos fundamentales como incorporación, socialización, desarrollo, capacitación, bienestar laboral y gestión de personal.

8.1. Diagnostico Preliminar

Para iniciar la labor de diagnóstico de la empresa se elaboró un cuestionario donde se especificaron preguntas acerca de procesos que debe de manejar el Área de gestión de Talento Humano, para determinar quién o quiénes son actualmente los encargados de estos procesos y así establecer la necesidad de creación de esta Área en la empresa, teniendo en cuenta su importancia en el mejoramiento de la calidad del servicio. El objeto de esta herramienta era describir basándonos en los resultados de las preguntas y un trabajo de observación en el

restaurante, como se desarrollan los procesos de Administración de Recursos Humanos actualmente en la empresa.

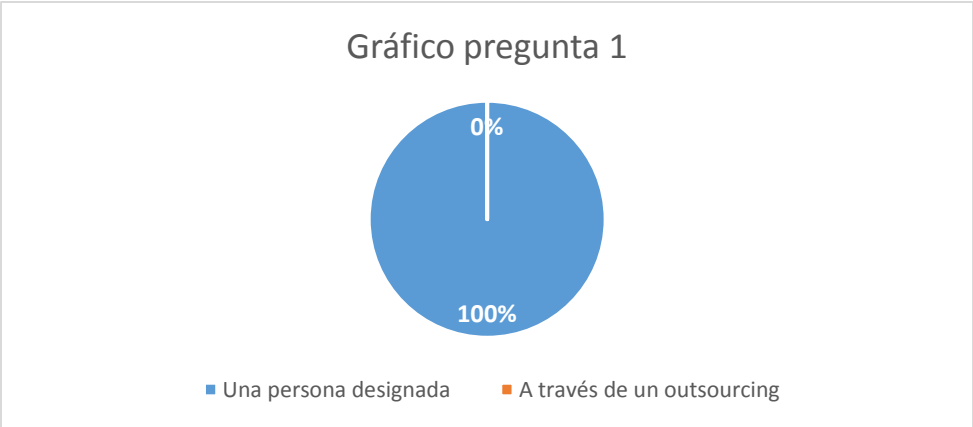
A continuación, se presentan los resultados y tabulación de cada una de las preguntas:

- ¿Cómo se realiza la gestión de Talento Humano?

a) A través de un outsourcing

b) Una persona designada se encarga de los pagos, contratación, despidos, etc.

ILUSTRACIÓN 7. TORTA PREGUNTA I



En esta respuesta podemos observar como las personas encuestadas en su mayoría escogieron la opción b, donde se tiene una persona encargada par todos los procesos que le

corresponde al talento humano sin haber unos parámetros generales para el manejo de este como reglamento interno, que sirva de guía para la toma de decisiones y cada uno lo hace de acuerdo a sus conocimientos y experiencia en este campo. La selección de personal es realizada por el administrador del restaurante, el cual entrevista a los candidatos que se preseleccionan de las hojas de vida reunidas; dificultando la idoneidad del personal que ingresa a laborar. Por lo tanto, nadie se hace responsable de las consecuencias y sanciones que esto pueda acarrear y no hay orientación por un perfil o competencias laborales definidas.

- ¿Cómo se enteró de la vacante en esta empresa?

a) Redes sociales

b) Agencias de empleo

c) Recomendación

d) Otras fuentes.

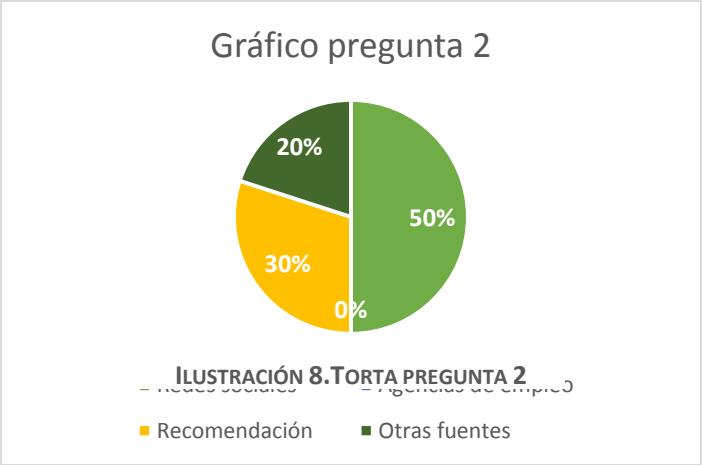


ILUSTRACIÓN 8.TORTA PREGUNTA 2

En esta pregunta el 50% de los encuestados respondió que la fuente más utilizada a la hora de reclutar personal son las redes sociales, es decir que se enteraron de la vacante a través de los

avisos publicados en este medio, el segundo porcentaje obtenido es del 30% el cual se refiere a la recomendación interna ya que se tienen en cuenta a los colaboradores de la que se han destacado por su buen desempeño y por ello se considera que a ellos les será más fácil asumir un nuevo cargo dentro de la organización. El 20 % contesto que se enteró por otras fuentes.

- ¿La empresa aplicó algún proceso específico de selección?

¿SI____ NO____ Cual? ___

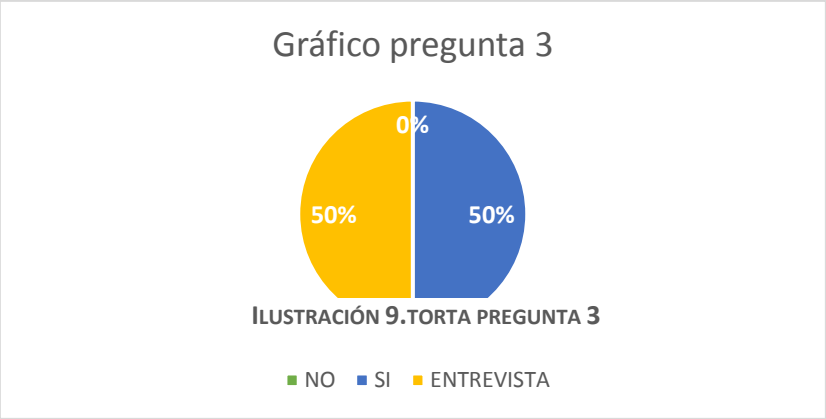


ILUSTRACIÓN 9.TORTA PREGUNTA 3

Las respuestas nos dicen que el 50% de encuestados considera que si se utiliza un método de selección y el 50% restante nos muestra que el método utilizado es la entrevista. Este resultado nos da claridad de que no hay definida una metodología de selección de personal pues la entrevista es una actividad que hace parte de un proceso metodológico.

- ¿Se realiza algún tipo de inducción a los colaboradores nuevos en la empresa?

SI____ NO____ PRESENTACIÓN GENERAL DE LA EMPRESA _____

ILUSTRACIÓN 10.TORTA PREGUNTA 4.

El 45% de los encuestados respondió que si se realiza una inducción a los nuevos colaboradores. Este proceso es realizado por el administrador de punto, quien muestra las funciones y da pautas generales de funcionamiento de la empresa y un colaborador que se encuentre en un cargo homologo es quien da indicaciones generales acerca del cargo. El 45% responde que se realiza una presentación y el 11% coincide en que no se realiza un proceso de inducción sobre la empresa y las labores que debe desempeñar.

- ¿Cuándo ingresó a la empresa recibió información acerca de?

Opciones de respuesta:

a) Políticas

b) Valores institucionales

c) Principios de actuación

d) Ubicación en la organización

e) Funciones a realizar

ILUSTRACIÓN 11.TORTA PREGUNTA 5

El 70 % de los encuestados respondió que la información que recibe el colaborador al momento de su ingreso es principalmente acerca de las funciones a realizar, luego con un 20%; políticas generales de la empresa y 10% sobre valores institucionales. Estos resultados nos indican que en la inducción únicamente hay información acerca del cargo y no de otros aspectos que el nuevo empleado debería conocer para familiarizarse con los objetivos de la empresa y formar sentido de pertenencia.

- ¿Le informaron sobre algún documento donde estén consignadas las funciones de los empleados?

SI_____ NO_____

El 60% de los encuestados respondió no conocer este documento dentro de la organización. El 40% restante argumenta que si existe un documento o por lo menos los colaboradores identifican un manual de funciones.

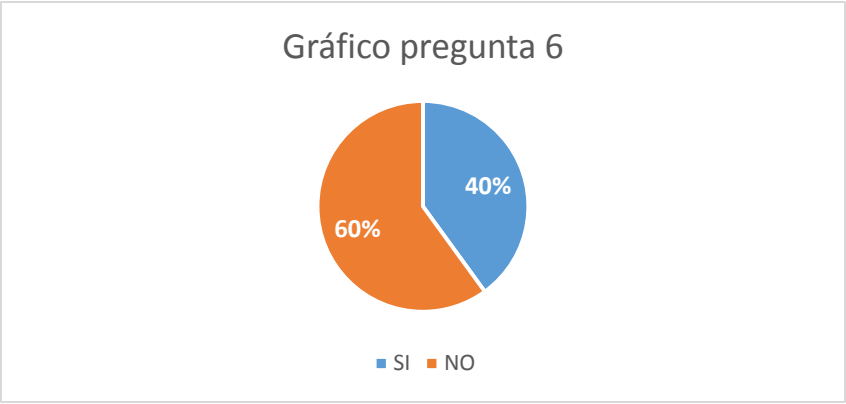


ILUSTRACIÓN 12. TORTA PREGUNTA 6.

- ¿Se realizó algún tipo de evaluación de desempeño?

SI_____ NO_____

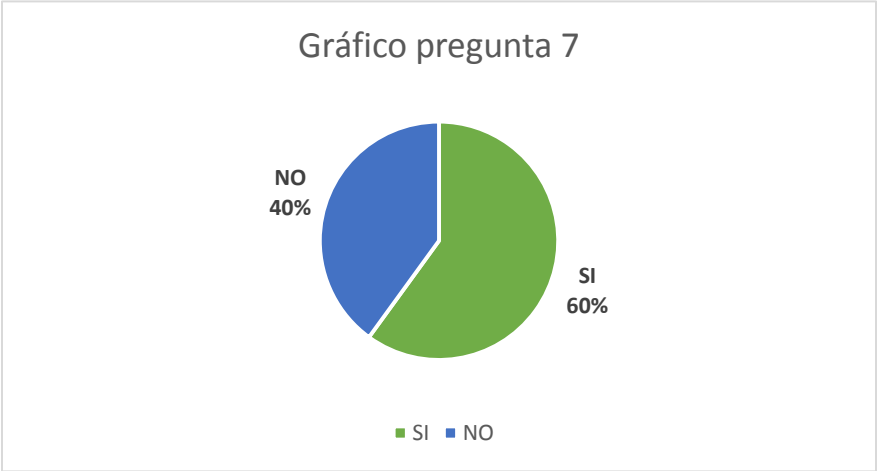


ILUSTRACIÓN 13.TORTA PREGUNTA7.

El 60% de los encuestados que respondió que si realiza algún tipo de evaluación de desempeño el 40% respondió que no. En la empresa no existe un documento de evaluación de desempeño específico, se realiza una evaluación verbal en una reunión mensual donde se tratan temas de fallas y mejoras acerca del personal.

- ¿Considera que es necesario evaluar el desempeño de los colaboradores?

SI_____ NO_____.

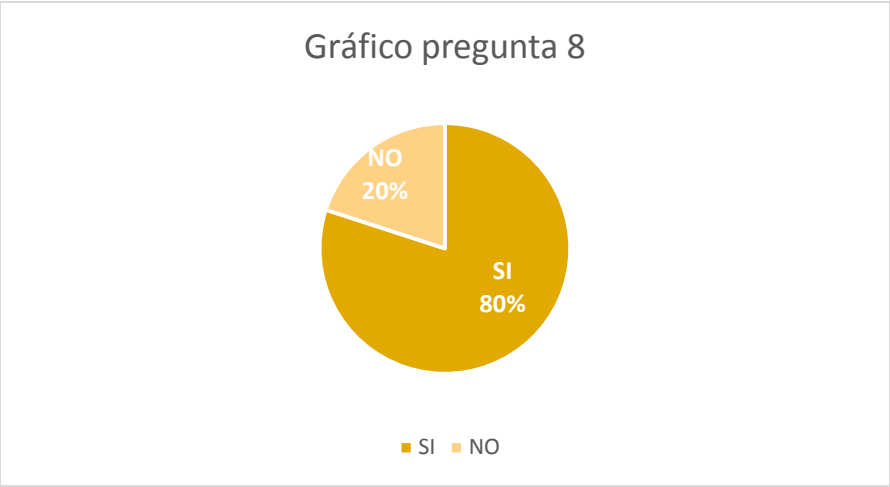


ILUSTRACIÓN 14.TORTA PREGUNTA 8.

El 80% de los encuestados respondió que Si considera necesario evaluar el desempeño de los empleados el 20% respondió que no. Es decir que consideran que si sería necesario diseñar e implementar un formato de evaluación de desempeño que les permitiera conocer y evaluar el trabajo desempeñado en la empresa.

- ¿Cómo cree que se debe de realizar la evaluación de desempeño de los colaboradores?

Opciones de respuesta:

a) Verbal

b) Escrito

c) Observando

d) Formato preestablecido

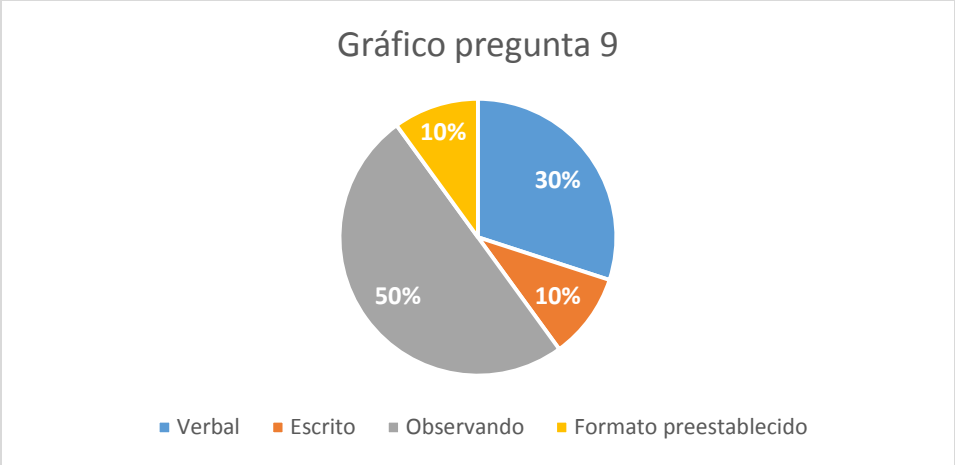


ILUSTRACIÓN 15.TORTA PREGUNTA 9

El 50% respondió que se debe de realizar por método de observación el 30% verbal, el 10% por escrito y el otro 10% con formato preestablecido, evidenciando la falta de un formato preestablecido para el apoyo de la evaluación de desempeño de los colaboradores.

- ¿Quiénes realizan la evaluación de desempeño en la empresa?

Opciones de respuesta:

a) Personal designado

b) Empleado y jefe

c) Jefe y Gestión Humana

d) Autoevaluación

e) Ninguna de las anteriores

En el 80% de los casos es un personal designado quien realiza la evaluación de desempeño, mientras que el 20% dice que lo realizan los dos tanto como empleado como un personal designado, evidenciando que intervienen poco colaboradores en su misma evaluación del desempeño.

ILUSTRACIÓN 16.TORTA PREGUNTA10.

- Una vez evaluados los colaboradores:

Opciones de respuesta**:**

a) Se realizó retroalimentación del proceso

b) Se hizo el diagnóstico para trabajar sobre las debilidades encontradas

c) Se archivó en hoja de vida

d) Ninguna de las anteriores

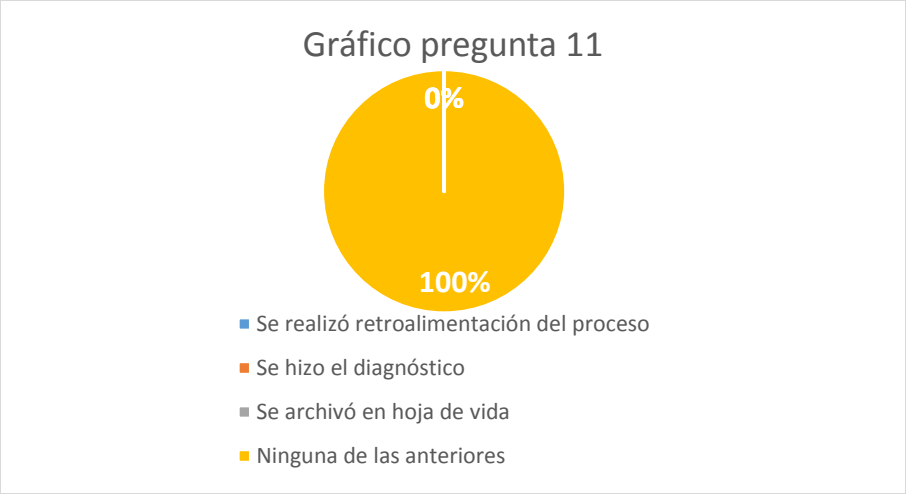


ILUSTRACIÓN 17.TORTA PREGUNTA 11.

El 100% respondió que ninguna de las anteriores, evidenciando la falta de adecuados procesos de manejo de los colaboradores por parte de la empresa.

- ¿Se realiza algún tipo de capacitación a los colaboradores?

Opciones de respuesta:

a) Atención al cliente

b) Cursos de informática

c) Cursos de cocina y manipulación de alimentos

d) Ninguna de las anteriores

El 37% respondió que solo se realizan los cursos de manipulación de alimentos que son los exigidos por la ley y el 63% respondió que ninguna de las anteriores. Lo que muestra que la capacitación brindada a los colaboradores es básica, con algunos cursos de manipulación de alimentos que se dictan una vez al año, los cuales no dan a los colaboradores herramientas que permitan un desarrollo de los mismos y un enriquecimiento profesional y personal.

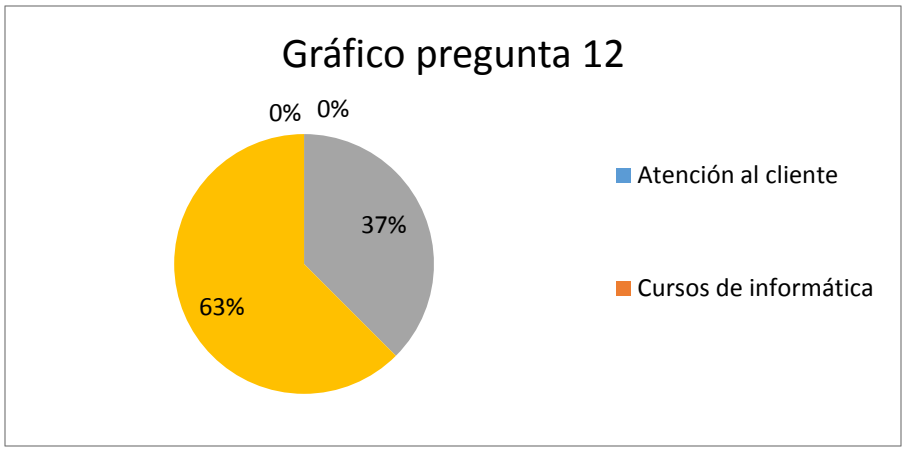


ILUSTRACIÓN 18.TORTA PREGUNTA 12.

- ¿Con que frecuencia se realizan estas capacitaciones?

Opciones de respuesta:

a) Al ingreso del colaborador

b) Mensual

c) Semestral

d) 1 vez al año

e) Ninguna de las anteriores

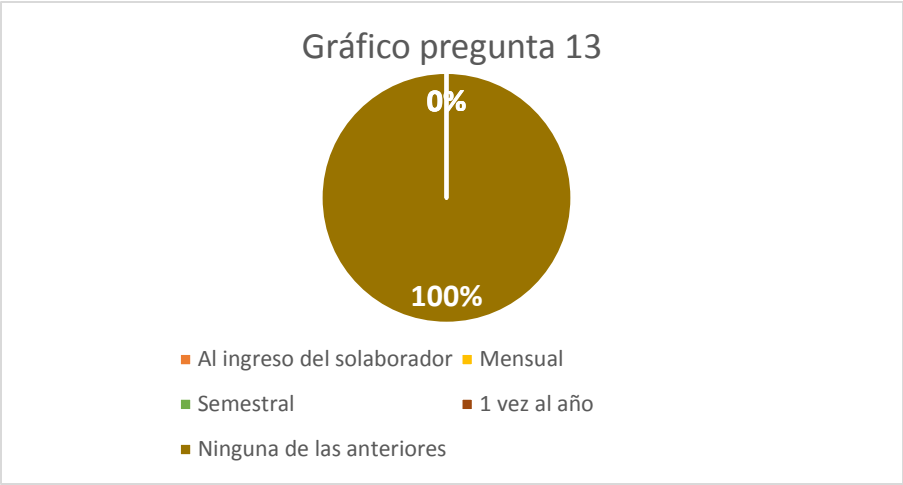


ILUSTRACIÓN 19. TORTA PREGUNTA 13.

El 100% de los encuestados respondió que únicamente se realizan capacitaciones una vez al año, refiriéndose a la manipulación de alimentos como se puede observar en la pregunta anterior, con una falta sustancial en los procesos de capacitación del personal.

- Los salarios en la empresa se asignan de acuerdo a:

Opciones de respuesta:

a) Curva salarial establecida

b) Decisión de la gerencia

c) Cargo ocupado

d) Desempeño

e) Antigüedad

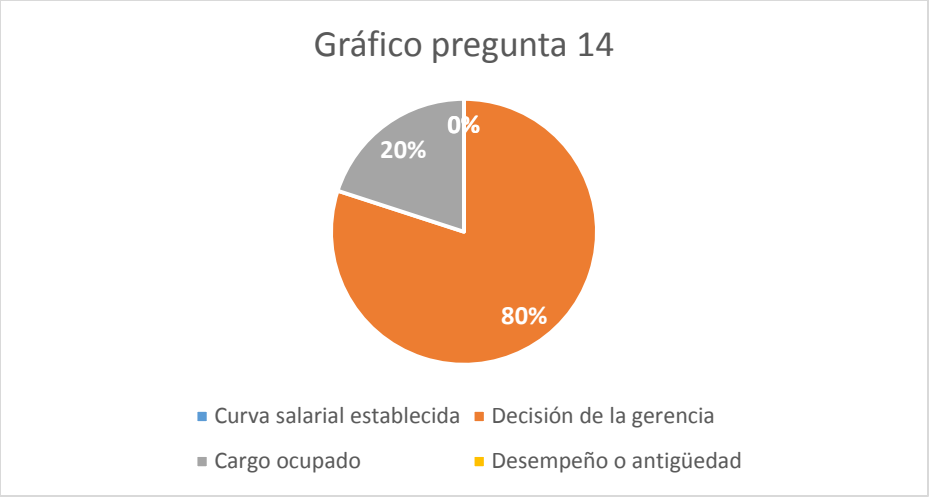


ILUSTRACIÓN 20.TORTA PREGUNTA14.

El 80% de las personas manifestaron que los salarios asignados son decisión de la gerencia, el 20% corresponde al cargo ocupado, de acuerdo a lo que exija cada cargo actualmente se determina su salario. Lo que nos indica que no existe una política ni estructura salarial definida y que la mayor parte de los colaboradores devenga el salario mínimo legal por lo que no hay diferenciación clara entre cargos que los motive a cambiar o a ser promovidos a nuevas funciones

- Qué tipo de contrato tiene actualmente:

Opciones de respuesta:

a) Indefinido

b) Termino Fijo

c) Salario Integral

d) Temporal

e) Prestación de servicios

f) De Aprendizaje (Sena, Convenio Universitario)

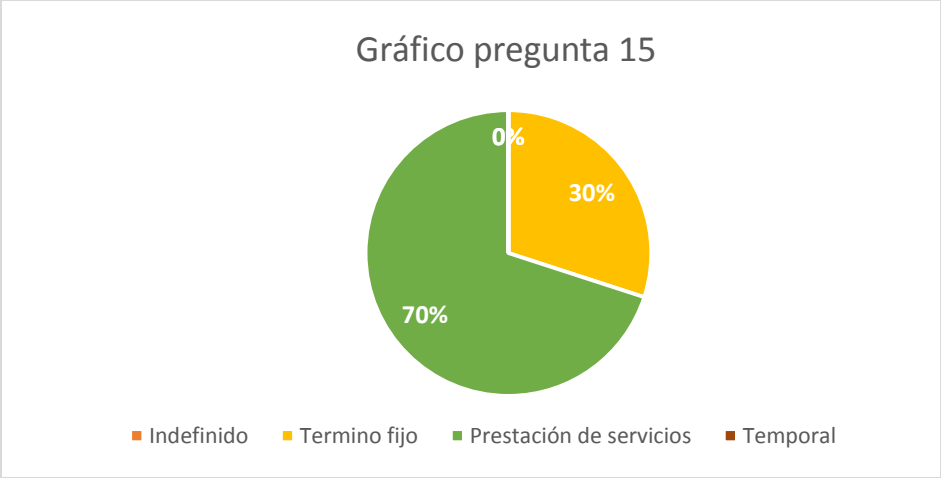


ILUSTRACIÓN 21.TORTA PREGUNTA 15.

El 70% respondió que tienen contrato por prestación de servicios, el 30% con término fijo.

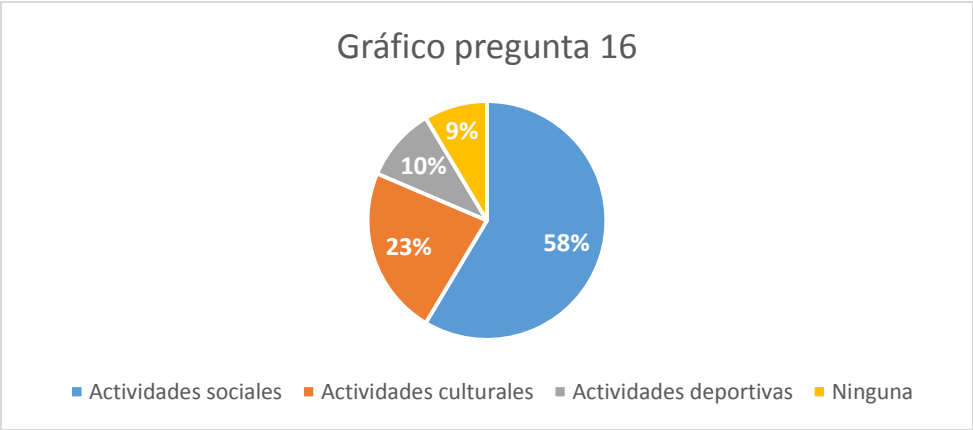
- Cuáles de las siguientes actividades realizan en su empresa:

Opciones de respuesta:

a) Actividades Sociales (Fiesta Fin de año, Hijos Colaboradores)

b) Actividades Culturales

c) Actividades deportivas (campeonatos internos, Inter. empresas)



d) Ninguna

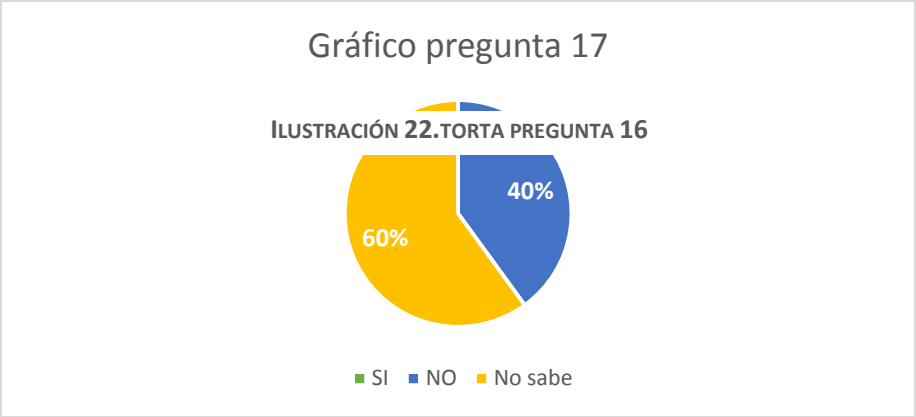


ILUSTRACIÓN 22.TORTA PREGUNTA 16

El 58% respondió que se hacen actividades sociales el 23% actividades culturales el 10% actividades deportivas y un 9% ninguna, evidenciando que se tienen actividades sociales en la empresa, pero son pocas en el año.

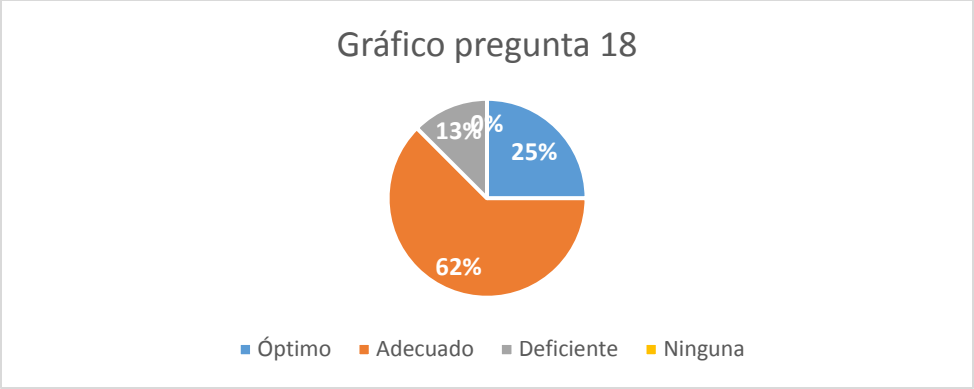
- ¿Existe un sistema de gestión seguridad y salud en el trabajo?

SI____ NO____ No sabe____

ILUSTRACIÓN 23.TORTA PREGUNTA 17

El 60% de los encuestados responde de no conocer un reglamento de SGSST, un 40% respondieron que no existe, esto quiere decir que en la empresa no existe un SGSST.

- ¿Cómo considera el ambiente laboral del restaurante?



Opciones de respuesta:

a) Óptimo

b) Adecuado

c) Deficiente

d) Ninguna de las anteriores

e) Otra. ¿Cual? ____

ILUSTRACIÓN 24.TORTA PREGUNTA 18.

El 62% de los encuestados considera que tienen un ambiente laboral adecuado, un 25% optimo y un 13% lo considera deficiente, las relaciones entre colaboradores son adecuadas, pero se evidencia inconformidades en los manejos internos por parte de la empresa y la falta de un área de talento humano.

- Diagnóstico de plan de bienestar del restaurante TERRA INCA:

Actualmente el restaurante TERRA INCA no tiene un plan de bienestar para sus colaboradores, si bien es cierto que tienen algunas actividades que pertenecen a un programa de

bienestar, no existe un documento estructurado y organizado que facilite la realización de actividades que generen bienestar a sus colaboradores.

Algunas de las actividades realizadas actualmente son:

· Remuneración al empleado del mes

· Celebración navideña.

· Celebración cumpleaños

· Descuentos del 20% en productos de la carta para el restaurante.

Después de realizar entrevistas a algunos funcionarios y un trabajo de observación en el restaurante, podemos afirmar que existe la necesidad de ejecutar y desarrollar planes orientados a promocionar espacios y dinámicas en diferentes ámbitos humanos, permitiendo mejorar la calidad de vida laboral de los funcionarios de la empresa, logrando un desempeño productivo y generado un sentido de pertenencia de los colaboradores hacia el restaurante.

9. PLAN DE ACCIÓN

Propuesta para la creación del departamento de talento humano en el restaurante TERRA INCA.

De acuerdo con los resultados obtenidos en el diagnostico empresarial, al crecimiento y buen posicionamiento del restaurante y a la carencia de procesos que generen bienestar a la empresa y mayor compromiso por parte de los colaboradores, se decidió crear un departamento de talento humano que permita planear, coordinar, ejecutar y prestar orientación sobre actividades, entrenamiento y formación, bienestar social, sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, basado en las políticas, directrices y normas de la empresa.

9.1. Denominación del Departamento

El departamento encargado de todos los procesos de selección, contratación, remuneración y

bienestar del personal, para el restaurante Terra Inca se denominará departamento de talento humano.

9.2. Misión del departamento de talento humano

Desarrollar valores y principios organizacionales que permitan alcanzar buenos niveles de eficiencia en función de los objetivos de la empresa.

9.3. Estructura de talento humano

Las funciones del departamento de talento humano las llevará a cabo el administrador de la empresa; consideramos que, al ser una empresa tan pequeña, no se justifica la contratación de una persona que se dedique exclusivamente a llevar a cabo estas funciones.

Se propone una bonificación al administrador por realizar las funciones de este departamento.

A continuación, proponemos un nuevo organigrama donde se incluya el administrador de la empresa o jefe de talento humano.

ORGANIGRAMA DEL RESTAURANTTE TERRA INCA

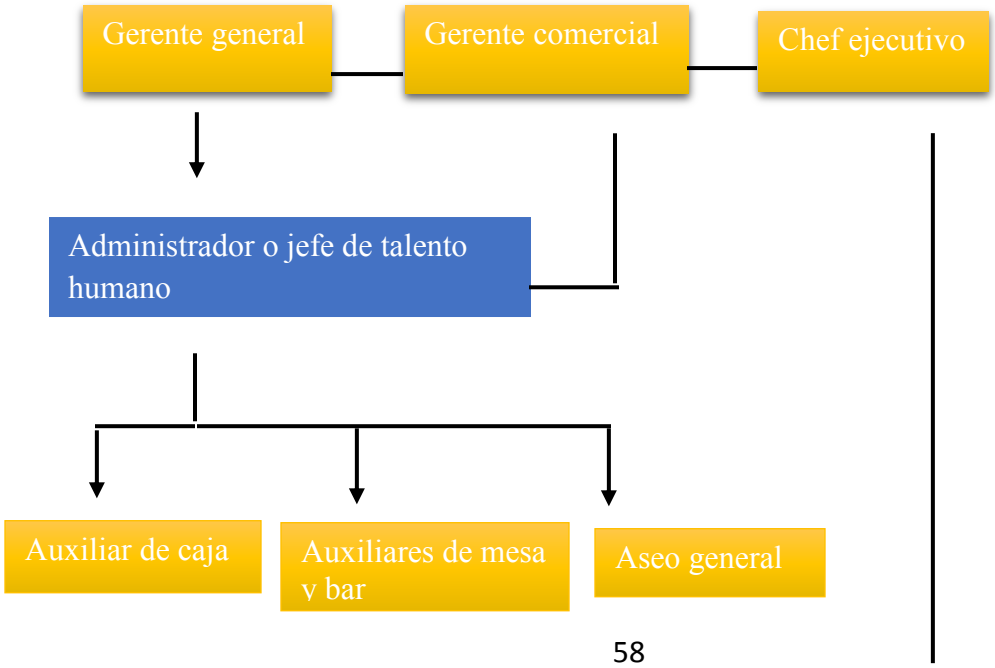


ILUSTRACIÓN 25. ORGANIGRAMA RESTAURANTE TERRA INCA

9.4. Perfil propuesto para el jefe de talento humano

El perfil sugerido para esta Jefatura se enuncia en la carta de cargos presentada a continuación:

NOMBRE DE LA EMPRESA: TERRA INCA

CARGO: JEFE DE TALENTO HUMANO

NUMERO DE PUESTOS: 1

NATURALEZA DEL CARGO: Este cargo nace de la necesidad que se presenta de una persona que represente un apoyo a la gerencia y al chef ejecutivo, en lo concerniente a los temas de selección, inducción, capacitación, SGSST, remuneración, promoción y desarrollo del personal.

JEFE INMEDIATO: GERENTE GENERAL

DESCRIPCIÓN GENERAL: Desarrollar procesos relacionados con el aseguramiento de la óptima Administración del Talento Humano, la correcta aplicación de métodos y técnicas para un buen desempeño laboral.

DESCRIPCION DEL CARGO.

FUNCIONES	PERIODICIDAD
Proveer a todas las áreas del personal necesario para el cumplimiento de sus actividades.	Diario
Reclutar, seleccionar y contratar personal idóneo cuando se presente una vacante.	Cuando se requiera

Proponer actividades extra laborales que permitan un tiempo de esparcimiento e integración de los colaboradores.	Semanalmente
Coordinar actividades del SGSST	Mensualmente
Aprobar pagos de nómina y seguridad social.	Mensualmente
Aprobar liquidaciones definitivas de personal.	Cuando se requiera
Evaluar, recomendar y proponer políticas de personal.	Cuando se requiera
Asesorar a los empleados en todo lo que se refiere a bienestar laboral, pagos, certificaciones y desarrollo laboral y profesional dentro de la organización.	Cuando se requiera
Recomendar acciones que mejoren la competitividad interna y externa y optimicen la estructura organizacional	Cuando se requiera
Controlar el presupuesto de gastos de personal contratado con la ejecución mensual para proveer de herramientas que visualicen la realidad de la empresa en este aspecto	Mensualmente

ILUSTRACIÓN 26. DESCRIPCIÓN DE CARGOS

ANÁLISIS DEL CARGO

Requisitos intelectuales:

• **Formación básica**: Profesional en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o Psicología.

• **Experiencia:** Mínimo 2 años de experiencia en manejo de personal, con conocimiento Legislación Laboral y Administración de Talento Humano.

• **Actitudes necesarias**: iniciativa, inteligencia, juicio práctico, habilidad expresiva, buenas relaciones humanas y memoria retentiva.

- **Requisitos físicos:**

✓ Buena presentación personal.

✓ Rapidez mental.

✓ Agudeza auditiva.

COSTO DE PRESUPUESTO DE ADMINISTRADOR- JEFE DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO.

Costos de Personal Mensuales	Carga Prestacional	Jefa Talento Humano o Administrador de Restaurante
Sueldo Mensual		2.000.000
EPS	8,000%	160.000
AFP	11,625%	232.500
ARP	0,052%	1.040
Parafiscales (Caja, Sena, Icbf)	9,000%	180.000
Cesantías	8,333%	166.660
Prima	8,333%	166.660
Intereses a las cesantías	1,000%	20.000
Vacaciones	4,170%	83.400
Total, Carga Prestacional	50,513%	1.010.260
Total, Sueldo +Carga Prestacional		3.010.260

ILUSTRACIÓN 27. COSTOS DE ADMINISTRACIÓN

9.5. Implementación del subsistema de admisión de personas para el restaurante TERRA INCA.

Toda empresa necesita del capital humano para su buen funcionamiento, ya sea en forma de trabajo físico y/o intelectual, por esta razón es importante que las empresas tengan un proceso adecuado para realizar el reclutamiento, selección y contratación del personal.

Teniendo en cuenta que una buena administración de los recursos humanos impacta profundamente dentro de una empresa, del trato al personal, saber en qué mercado buscarlo cuando sea necesario , integrarlo, orientarlo, hacerlo trabajar, recompensarlo, monitorearlo y controlarlo, y sabiendo que el restaurante TERRA INCA no tiene implementado un proceso de

reclutamiento, selección y contratación del personal, hemos diseñado uno con unas fases de ingreso a largo plazo para contratar y conservar a los colaboradores del restaurante.

9.5.1. Procesos de Reclutamiento, selección y contratación para el restaurante TERRA INCA

Las fases de ingreso son las siguientes:

- Reclutamiento
- Selección
- Entrevista
- Contratación
- Inducción

Estas fases son manejadas de forma fundamental para lograr a lo largo de las labores el mejor equipo de trabajo del restaurante TERRA INCA.

A continuación, conoceremos a profundidad cada una de ellas:

9.5.1.1. Reclutamiento:

Presentamos la propuesta de reclutamiento donde comprende varios puntos seleccionados a condiciones del restaurante para su buena ejecución y el mejoramiento continuo de sus procesos, el reclutamiento es un proceso donde se convoca a toda persona que cumpla con las necesidades del restaurante, para que posteriormente se seleccionen los más acordes con el perfil del cargo

que se desea cubrir.

El proceso de reclutamiento comprende:

- Realizar una descripción de los puestos del restaurante, donde se manejen los requisitos para este, conocimientos necesarios y características que deben presentar los trabajadores para ocupar el puesto.
- Contar con un medio de requisición adecuado para la solicitud del personal.
- Es fundamental que las directivas del restaurante tengan en claro cuando existe la necesidad de la creación de una nueva vacante.
- Aplicar el método más adecuado para realizar el reclutamiento.

De esta forma se obtendrán los candidatos adecuados para el proceso de selección.

- **Análisis, identificación y descripción de puestos:**

Esta es una herramienta de las más important**es** que se encuentra dentro del reclutamiento, porque para poder recolectar el personal adecuado para que cubra la vacante es necesario responder a la pregunta ¿Qué se necesita realmente para desempeñar el puesto?

Así que el análisis, identificación y descripción de puesto nos permite conocer la obtención, evaluación y organización de información sobre todos los puestos que contiene el restaurante.

Es importante aclarar que el objetivo principal de esta herramienta es analizar cada uno de los puestos de trabajo y no a los funcionarios que se encuentren desempeñándolos.

Con la utilización de una metodología aplicada de manera adecuada se obtuvieron datos para caracterizar el puesto analizado, por medio de la realización de cuestionarios, entrevistas y observación directa del trabajador; Con una obtención de datos sobre: deberes y

responsabilidades, aptitudes humanas, condiciones de trabajo y niveles de desempeño.

Al momento de llevar a cabo el análisis de cada uno de los puestos, se llenó un documento con los datos primordiales que nos brindó toda la información necesaria para el conocimiento de estos. Este documento se realizó para cada uno de los puestos de TERRA INCA para conocerlos a profundidad.

Medios de reclutamiento: después de tener clara la descripción de los puestos a cubrir, se implementó distintos métodos para conseguir el mayor número de aspirantes posibles con las características mencionadas anteriormente para cada puesto.

En el caso de TERRA INCA creemos conveniente manejar dos tipos de reclutamiento, el interno y externo.

- **Reclutamiento interno**: este consiste en ver en el interior del restaurante de acuerdo al perfil elaborado que funcionario es el más idóneo para cubrir la vacante por medio de reubicación. Esta forma de reclutamiento se hace por medio de comunicados internos al personal. Consideramos que esto tiene múltiples ventajas ya que si se reubica a un funcionario se va ahorrar tiempo, puesto que esta persona ya está familiarizada con el funcionamiento del restaurante.

- **Reclutamiento externo**: habiendo determinado la vacante se pretende cubrirla con un candidato externo que son atraídos por la convocatoria abierta que realiza el restaurante en momento de requerimiento del personal. El reclutamiento externo recae sobre candidatos reales y potenciales. esta se puede realizar por medio de publicaciones en diferentes medios como:

  - ✓ Anuncios en periódicos
  - ✓ Anuncios en redes sociales como en el Facebook de TERRA INCA e Instagram.
  - ✓ Carteles afuera del restaurante.

- ✓ Referencias de otros funcionarios.
- ✓ Anuncios en instituciones educativas.

Estos anuncios tienen información como responsabilidades específicas del puesto, la manera de como los interesados deben solicitar el puesto y especificando lo que deben presentar, el requerimiento laboral y académico que deben poseer para la realización de la función.

Recepción de hojas de vida

1. Tienen prioridad las hojas de vida recomendadas por colaboradores que laboren en la Empresa.

2. Se tienen en cuenta hojas de vida recibidas en forma directa, siempre y cuando cumplan con el perfil y competencias requeridas

3. Se descartan aquellas que no se ajusten a los perfiles y competencias de cargos de la Empresa.

4. Las hojas de vida de exfuncionarios se tienen en cuenta siempre y cuando hayan presentado un excelente desempeño laboral

9.5.1.2. Selección

Selección Candidatos Internos

1. El colaborador debe llevar mínimo un (1) año en el cargo actual, para poder ser evaluado para otro cargo.

2. Para presentarse a un proceso de promoción en el restaurante TERRA INCA, los candidatos deben tener su Evaluación de Desempeño y contar con puntajes adecuados y la aprobación o concepto del jefe inmediato.

Selección Candidatos Externos

1. Cuando el cargo vacante no pueda ser ocupado por un colaborador de la Empresa, se recurre a la consecución de personal externo.

2. los avisos en los diferentes medios de comunicación para difundir la información sobre las vacantes deben ser autorizadas por la Gerencia General.

3. Se restringe la vinculación a familiares de empleados de la Entidad así: primer grado de consanguinidad (padre, hijos y hermanos)

4. Para cada vacante existente se evalúa máximo dos (2) candidatos los cuales deben ser preseleccionados por el administrador.

9.5.1.3. Entrevista

La entrevista se realiza a todo el personal que aspire a ingresar a la organización y se ejecuta antes de seguir con el proceso de selección, su fin es tener conocimiento del aspirante a ocupar el cargo, al igual corroborar los datos consignados en la hoja de vida tales como: datos personales, estudios, experiencial laboral, intereses personales, entre otros. Esta entrevista puede ser de carácter informal. Se deben documentar en la hoja de vida de la organización, para garantizar que la información requerida se encuentre en la hoja de vida correspondiente.

Aspectos importantes de la entrevista:

- Apariencia física y vestimenta adecuada
- Actitud de disposición que se percibe en el momento de la entrevista
- Buena preparación de la entrevista
- Pretensiones económicas y disponibilidad horaria
- Conocimiento acerca de la trayectoria del restaurante

Preguntas a realizar en la entrevista:

- ¿Tiempo que estuvo en el último trabajo y remuneración percibida?

- ¿Causa de la finalización de contrato en su anterior trabajo?
- ¿funciones que desarrollaba?
- ¿Cómo se define? (virtudes y defectos)
- ¿Por qué cree que lo debemos contratar?

9.5.1.4. Publicación de resultados

El restaurante, confirma por medio del correo electrónico y vía telefónica, a cada una de las personas que ganaron la convocatoria y quedaron contratadas por la empresa para los diferentes cargos que se presentaron, y se le informara el día y la hora de presentación en la empresa.

9.5.1.5. Vinculación de personal

El candidato, que pasa satisfactoriamente las pruebas, se encuentra en posición de aplicársele otra entrevista, la cual trata de verificar toda la información obtenida hasta el momento y reunir datos no calificados en el proceso anterior, como, por ejemplo: desempeño en el último empleo. Además, será el momento propicio para dar confianza al candidato para que haga preguntas relativas a la empresa.

Los principios de relaciones en línea y asesoría permiten y exigen que los candidatos deben pasar para que sean conocidos por el jefe inmediato con miras a que él decida finalmente su aceptación o rechazo. Esta fase se realiza mediante:

Una entrevista final y definitiva que permite al jefe inmediato evaluar y dar vía libre para la contratación del personal a su cargo.

- EXÁMENES MÉDICOS: Esta es la última etapa del proceso de selección de personal, antes de llevar acabo la contratación. El examen médico es exigido por la legislación laboral colombiana, lo que permite establecer el estado de salud del candidato y sus condiciones físicas requeridas para desempeñar el trabajo. Tanto para la entrada a la

empresa como cuando sale de la misma.

- ARL: esta empresa trabajara con ARL positiva.

9.5.1.6. tipos de contrato

Los que están regidos bajo el código sustantivo de trabajo IV y articulo 46 es decir los contratos son de carácter escrito y termino fijo durante el primer año, con un periodo de prueba de tres meses. Dentro del contrato se detallan todas las funciones y deberes del empleador y el empleado, así como las prestaciones sociales y salarios, se estipularán cláusulas referentes a la terminación de este y todo lo que exige la ley.

9.5.1.7. Inducción

Es indispensable que cuando ingresa un nuevo colaborador a ocupar una vacante en el restaurante se le oriente en el nuevo papel que desempeñara para así clasificar su labor y los objetivos a cumplir. En consecuencia, a toda persona que ingrese, se le proporciona información necesaria para que pueda llevar a cabo sus labores, así como información básica acerca del restaurante, quienes son, que hacen y cuáles son sus objetivos.

Todo nuevo integrante al restaurante debe ser socializado e integrado a su nuevo lugar de trabajo. Se proponen los siguientes pasos:

No	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
1	INICIO		
2	Bienvenida a la empresa	Información acerca de la misión, visión, políticas, valores e información relevante de la empresa	Administrador o jefe de talento humano
3	Recomendaciones generales	Proporcionar información acerca de horario, normas y derechos	Administrador o jefe de talento humano
4	Recorrido por la empresa	Dar un recorrido por las instalaciones del restaurante.	Administrador o jefe de talento humano
5	Presentación al personal	Presentación a sus compañeros de trabajo	Jefe inmediato
6	Reconocimiento al lugar de trabajo	Relación con su lugar de trabajo, nuevas funciones.	Jefe inmediato
7	FIN		

ILUSTRACIÓN 28. PASOS DE INDUCCIÓN PROPUESTOS

De esta manera se busca es que el nuevo colaborador tenga un óptimo proceso de adaptación con su nuevo trabajo y se sienta comprometido con la empresa.

En resumen, se muestra un esquema para todo el proceso de selección del personal para el restaurante TERRA INCA.

- **Proceso de selección del nuevo personal**

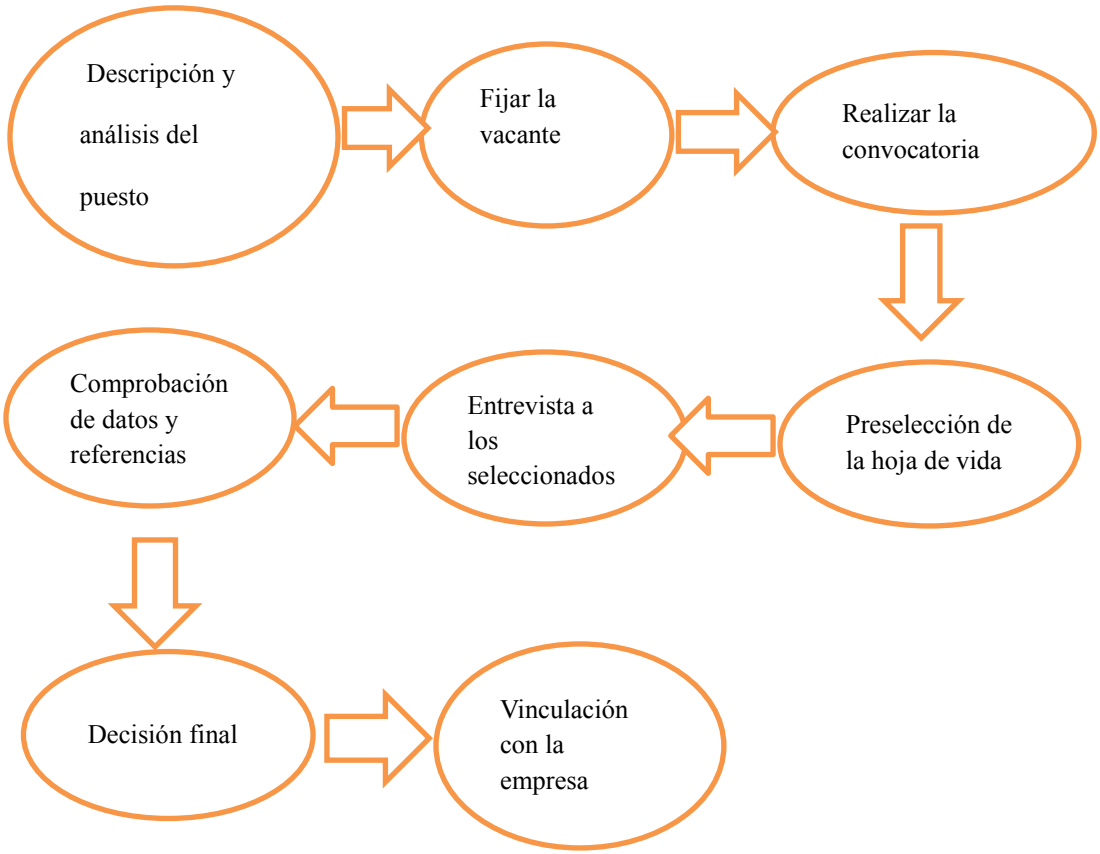


ILUSTRACIÓN 29. ESQUEMA DE SELECCIÓN DEL NUEVO PERSONAL

9.6. Diseño de Cargos y propuesta de elaboración de un Manual de Funciones para el área operativa en el restaurante TERRA INCA

El manual de funciones es una herramienta de suma importancia al momento de contratar personal, teniendo en cuenta que el restaurante no tiene un manual de funciones a continuación

se propone uno basado en las necesidades de la empresa.

9.6.1. Análisis de cargo.

El análisis de cargo consiste en describir las actividades que se realizan en un determinado cargo, así como las competencias necesarias para entender de qué trata cada puesto de trabajo y cuál es su función dentro de la empresa.

9.6.2. Métodos de recolección de información sugeridos

Para realizar el análisis de los cargos, se utilizó el método de la observación y la entrevista con los funcionarios, estos nos permitieron reunir información acerca de cada uno de los cargos dentro del restaurante.

La observación se realizó por una semana donde se pudieron observar las diferentes actividades de los funcionarios en sus diferentes cargos.

La entrevista se realizó a un funcionario de cada área donde se le hicieron preguntas previamente estructuradas acerca de las actividades realizadas diariamente.

9.6.3. Criterios para el ordenamiento de la información

Después de realizar la recolección de información de los cargos se procedió a ordenarla, iniciando por el logo de la empresa, seguido por el nombre del manual, datos generales, comunicación, funciones genéricas, diarias y periódicas, requerimientos y perfil

9.7. Proceso para elaboración de un Manual de Funciones para el área operativa.

En la elaboración del Manual de Funciones fue necesario efectuar recolección de la información por los métodos enunciados anteriormente, para poder realizar la descripción de cada puesto de trabajo, en donde se tienen en cuenta diferentes aspectos a mencionar como:

- Descripción de funciones
- Descripción de conocimientos básicos

- Educación
- Experiencia
- Responsabilidades

9.7.1. Situación actual del restaurante TERRA INCA

El restaurante actualmente, no posee un Manual donde se describan las funciones de los diferentes cargos, por esta razón se presentan complicaciones a la hora de realizar procesos como la selección y contratación de personal, estabilidad de los funcionarios ya que ellos no conocen por escrito cuáles son sus deberes y responsabilidades dentro de la empresa.

9.7.2. Objetivo del manual de funciones.

Servir de insumo para la selección de personal del restaurante, en la elaboración de convocatorias para concursos y en los procesos de reclutamiento en general, así como para los procesos de inducción en el puesto de trabajo, evaluación del desempeño y en general, lo referente a los perfiles profesionales requeridos para atender los requerimientos de personal.

9.7.3. Actualización del Manual

Se propone una serie de actividades para el Manual de Funciones, donde se divulga lo siguiente: Se debe presentar a los directivos del restaurante, se presenta el propósito principal del manual, se hace la descripción de funciones esenciales de cada cargo, los requisitos básicos necesarios. Y la metodología de utilización de este.

9.7.4. Aspectos Funcionales

Corresponde al administrador o jefe de talento humano, adoptar, adicionar, modificar o actualizar mediante política interna el Manual de Funciones, requisitos mínimos y competencias laborales de los empleos a su cargo. Es necesario comunicar a cada colaborador las funciones asignadas, con el fin de que responda por el cumplimiento de las mismas de acuerdo con la ley,

el reglamento interno de trabajo y el Manual.

9.7.5. Forma de consultar y actualizar el Manual

Se presenta a continuación la información que debe contener el Manual de Funciones del área operativa del restaurante como requisitos mínimos y competencias laborales con el fin de facilitar su consulta para cada cargo operativo del restaurante TERRA INCA:

Auxiliar de mesa y bar:

	MANUAL DE FUNCIONES Y REQUISITOS MINIMOS
DATOS GENERALES	
PUESTO:	Auxiliar de mesa y bar
UBICACIÓN	Restaurante
JEFE INMEDIATO	Administrador o jefe de talento humano
NÚMERO DE OCUPANTES EN EL PUESTO	4
COMUNICACIÓN	
CON	Auxiliar de cocina, auxiliar de caja
PARA	Realización de pedido alimenticio hecho por el cliente y para obtener cuenta de pago que realizara este mismo.
FUNCIÓN GENÉRICA	
Servir alimentos y bebidas que tengan los mejores ingredientes, así como buena presentación, atender al cliente con cortesía y amabilidad, ofrecer un servicio de calidad y supervisar que se satisfagan las expectativas y requerimientos del cliente.	
FUNCIONES ESPECIFICAS DIARIAS	
• Atender la mesa que se le asigna • Entregar menú o carta a los comensales • Sugerir alimentos y bebidas a los clientes • Mantener las mesas en las condiciones establecidas por el restaurante. • Servir alimentos y bebidas en el orden que el cliente lo ordenó • Revisar y entregar la orden de pago, así como el cambio del cliente • Corregir las funciones que omite • Estudiar los nuevos alimentos y bebidas que entren. • Realizar Lista de faltantes de insumos diaria	
FUNCIONES ESPECIFICAS PERIÓDICAS	
Realización de inventarios de insumos de bar semanales.	

REQUERIMIENTOS	
CONOCIMIENTOS	Leer, escribir y saber operaciones básicas de aritmética (sumas, restas, multiplicaciones, divisiones)
APTITUDES	Ser sociable, perceptivo, dinámico, activo, realizar sus actividades de manera rápida, higiénica y ordenada
CARACTERÍSTICAS FÍSICAS	Excelente condición física, sin problemas físicos que impidan desarrollar trabajos pesados y buena presentación.
CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS	Amable, atento, confiable, agradable, alegre, sociable, con habilidades para trabajar en equipo, ético, espíritu de servicio.
PERFIL	
ESCOLARIDAD	Bachillerato (mínimo)
EDAD	18 a 30 años
ESTADO CIVIL	Indistinto
SEXO	Indistinto
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses.

ILUSTRACIÓN 30. FICHA TÉCNICA FUNCIONES Y REQUISITOS AUXILIAR DE MESA Y BAR

Auxiliar de Cocina:

	MANUAL DE FUNCIONES Y REQUISITOS MINIMOS
DATOS GENERALES	
PUESTO:	Auxiliar de cocina
UBICACIÓN	Restaurante
JEFE INMEDIATO	Chef ejecutivo
NÚMERO DE OCUPANTES EN EL PUESTO	6
COMUNICACIÓN	
CON	Chef ejecutivo, auxiliar de mesa y bar
PARA	Realización de pedido alimenticio hecho por el cliente y coordinación de este.
FUNCIÓN GENÉRICA	
Auxiliar al chef en la preparación y distribución de los alimentos, así como mantener en orden y limpio todo el equipo de cocina.	
FUNCIONES ESPECIFICAS DIARIAS	
• Auxiliar al chef en todo lo relacionado con la preparación de los alimentos. • Cumplir con las normas de higiene y seguridad necesarias para preservar la salud y evitar accidentes. • Distribuir los alimentos en platos de acuerdo con los menús y las raciones indicadas en ellos. • Mantener en perfecta limpieza y orden la cocina, equipo e instalaciones, incluyendo vajillas, cubiertos, platos de cocina, etc. • Controlar la vajilla, cubiertos, etc.	
FUNCIONES ESPECIFICAS PERIÓDICAS	
Realizar inventarios cundo el chef lo solicite.	
REQUERIMIENTOS	
CONOCIMIENTOS	Leer, escribir y saber sobre Conservación de alimentos, Normas de Higiene y Seguridad Integral.
APTITUDES	Con la capacidad de establecer relaciones interpersonales, captar instrucciones orales y escritas, calcular raciones o cantidades para preparar los alimentos.
CARACTERÍSTICAS FÍSICAS	Excelente condición física, sin problemas físicos que impidan desarrollar trabajos pesados y buena

	presentación.
PERFIL	
ESCOLARIDAD	Básico de cocina (mínimo)
EDAD	18 a 40 años
ESTADO CIVIL	Indistinto
SEXO	Indistinto
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses.

ILUSTRACIÓN 31.FICHA TÉCNICA FUNCIONES Y REQUISITOS AUXILIAR DE COCINA

AUXILIAR DE CAJA

	MANUAL DE FUNCIONES Y REQUISITOS MINIMOS
DATOS GENERALES	
PUESTO:	Auxiliar de caja
UBICACIÓN	Restaurante
JEFE INMEDIATO	Administrador
NÚMERO DE OCUPANTES EN EL PUESTO	1
COMUNICACIÓN	
CON	Auxiliar de cocina, auxiliar de mesa y bar
PARA	Realización de pedido alimenticio hecho por el cliente vía telefónica y para realizar cuenta de pago que realizara el cliente.
FUNCIÓN GENÉRICA	

Persona responsable de asegurar el correcto cobro de cuentas y atención a los clientes, con buena presentación personal, ofreciendo un servicio de calidad y supervisando que se satisfagan las expectativas y requerimientos del cliente.	
FUNCIONES ESPECIFICAS DIARIAS	
• Saludar a los clientes • Recibir los pagos de los clientes • Procesar los pagos con las tarjetas de débito/crédito apropiadamente • Entregar el cambio correcto cuando sea necesario • Preparar el reporte de caja diariamente. • Contestar el teléfono • Coordinar con el personal de servicio y sus ayudantes para garantizar que el cliente reciba el más alto nivel de servicio posible. • Ayudar a los meseros con sus responsabilidades si es necesario • Responsabilidades adicionales asignadas o solicitadas por el administrador	
FUNCIONES ESPECIFICAS PERIÓDICAS	
No tiene actividades periódicas	
REQUERIMIENTOS	
CONOCIMIENTOS	Leer, escribir y saber operaciones básicas de aritmética (sumas, restas, multiplicaciones, divisiones)
APTITUDES	Ser sociable, perceptivo, dinámico, activo, honesto, realizar sus actividades de manera rápida, eficiente y ordenada.
CARACTERÍSTICAS FÍSICAS	Excelente presentación personal, sin incapacidades físicas que impidan desarrollar las funciones del puesto
CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS	Amable, atento, confiable, agradable, alegre, sociable, con habilidades para trabajar en equipo, ético, espíritu de servicio.
PERFIL	
ESCOLARIDAD	Bachillerato (mínimo)
EDAD	18 a 30 años
ESTADO CIVIL	Indistinto
SEXO	Indistinto
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses.

ILUSTRACIÓN 32.FICHA TÉCNICA FUNCIONES Y REQUISITOS AUXILIAR DE CAJA

Aseo general

	MANUAL DE FUNCIONES Y REQUISITOS MINIMOS
DATOS GENERALES	
PUESTO:	Aseo general
UBICACIÓN	Restaurante
JEFE INMEDIATO	Administrador
NÚMERO DE OCUPANTES EN EL PUESTO	1
COMUNICACIÓN	
CON	Auxiliar de cocina, auxiliar de caja, auxiliar de mesa y bar.
PARA	Mantener cada área de trabajo totalmente limpio y ordenado.
FUNCIÓN GENÉRICA	
Efectuar el aseo en las instalaciones del restaurante, cuantas veces sea necesario, a fin de mantener un adecuado nivel de higiene dentro del mismo.	
FUNCIONES ESPECIFICAS DIARIAS	
• Asear las instalaciones del restaurante, manteniéndolas en óptimas condiciones. • Solicitar oportunamente al área administrativa los artículos y materiales de limpieza requeridos para el desarrollo de las actividades. • Aprovechar al máximo los artículos y el material de limpieza requeridos para el desarrollo de las actividades. • Aplicar soluciones desinfectantes, detergentes con el fin de mantener los pisos en óptimas condiciones.	
FUNCIONES ESPECIFICAS PERIÓDICAS	
No realiza actividades periódicas.	
REQUERIMIENTOS	
CONOCIMIENTOS	Leer y escribir.
APTITUDES	Ser sociable, perceptivo, dinámico, activo, realizar sus actividades de manera rápida, higiénica y ordenada.
CARACTERÍSTICAS FÍSICAS	Excelente condición física, sin problemas físicos que impidan desarrollar trabajos pesados y buena presentación.
CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS	Amable, atento, confiable, agradable, alegre, sociable, con habilidades para trabajar en equipo, ético, espíritu de servicio.

PERFIL	
ESCOLARIDAD	Bachillerato (mínimo)
EDAD	18 a 40 años
ESTADO CIVIL	Indistinto
SEXO	Femenino
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses.

ILUSTRACIÓN 33.FICHA TÉCNICA FUNCIONES Y REQUISITOS ASEO GENERAL.

Steward:

	MANUAL DE FUNCIONES Y REQUISITOS MINIMOS
DATOS GENERALES	
PUESTO	Steward
UBICACIÓN	Restaurante
JEFE INMEDIATO	chef ejecutivo
NÚMERO DE OCUPANTES EN EL PUESTO	1
COMUNICACIÓN	
CON	Auxiliares de cocina y auxiliares de mesa y bar.
PARA	Mantener el equipo de operación lavado y ordenado.

FUNCIÓN GENÉRICA	
Persona responsable de auxiliar al chef y a los cocineros a llevar a cabo sus funciones, manteniendo el equipo de operación al día con su limpieza.	
FUNCIONS ESPECIFICAS DIARIAS	
• Es responsable de la limpieza general de la cocina. • Es el responsable de la limpieza de la loza. • Conocer las preparaciones de alimentos, con el fin de auxiliar al chef y cocineros cuando sea necesario.	
FUNCIONES ESPECIFICAS PERIÓDICAS	
No realiza actividades periódicas.	
REQUERIMIENTOS	
CONOCIMIENTOS	Leer y escribir.
APTITUDES	Ser sociable, perceptivo, dinámico, activo, realizar sus actividades de manera rápida, higiénica y ordenada
CARACTERÍSTICAS FÍSICAS	Excelente condición física, sin problemas físicos que impidan desarrollar trabajos pesados y buena presentación.
CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS	Amable, atento, confiable, agradable, alegre, sociable, con habilidades para trabajar en equipo, ético, espíritu de servicio.
PERFIL	
ESCOLARIDAD	Bachillerato (mínimo)
EDAD	18 a 40 años
ESTADO CIVIL	Indistinto
SEXO	Indistinto
EXPERIENCIA	Mínimo 3 meses

ILUSTRACIÓN 34.FICHA TÉCNICA FUNCIONES Y REQUISITOS STEWARD.

Los cargos administrativos como chef ejecutivo, gerente general, y gerente comercial son ocupados por los dueños del restaurante, por lo tanto, no nos parece necesario realizar el documento con la descripción de cargo para realizar reclutamiento del personal, ya que no existirá convocatoria para ocupar estos puestos, sin embargo, nombraremos de manera general las funciones de cada uno.

- **Chef ejecutivo**: es la persona responsable de supervisar, organizar y dirigir la operación de la cocina, siempre en función de la misión del restaurante y en buscando la satisfacción de los clientes. Responsable de administrar los recursos de la empresa en cuanto a insumos.

Funciones:

a) Responsable de la preparación de alimentos, de acuerdo a la receta estándar que elaboro con anterioridad.

b) Selección de su personal en coordinación con el administrador o jefe de talento humano.

c) Supervisa y establece los horarios de días de descanso para el personal.

d) Elaboración de menús diarios para el almuerzo.

e) Encargado del procedimiento de compras

f) Supervisión de la higiene de cocina y del personal del restaurante.

g) Organiza y opera eventos dentro y fuera del restaurante.

- **Gerente general:** es el responsable de asegurar que el restaurante opere de manera rentable y eficiente manteniendo el liderazgo dentro de este.

Funciones:

a) Realizar el análisis de flujo del efectivo, coordinando la toma de decisiones directamente con el chef ejecutivo y gerente de marca y administrador.

b) Supervisa las diferentes áreas del restaurante.

c) Delega funciones para el manejo general

d) Supervisa el presupuesto para controlar los gastos.

e) Regula conductas para corregir errores en el área operativa.

f) Realiza balances financieros mensuales para conocer el estado del restaurante.

g) Toma de decisiones.

- **Gerente comercial:** responsable de realizar el posicionamiento de la marca, diseñando estrategias y con base en ellas desarrollar planes de mercadeo que permitan alcanzar el liderazgo de los productos ofrecidos.

Funciones:

a) Crear e implementar estrategias de posicionamiento.

b) Apoya al administrador y al chef ejecutivo con la supervisión del personal.

c) Genera alianzas estratégicas con diferentes entidades para el consumo de nuestros productos.

d) Controla el presupuesto designado para el mercadeo.

e) Supervisa el funcionamiento del bar como función secundaria.

f) Toma decisiones junto al chef ejecutivo y gerente general y administrador.

- **Administrador:** responsable de la operación diaria del restaurante. En tal sentido, planifica, dirige, organiza, controla y evalúa su operatividad.

Sus deberes y responsabilidades se basan en la satisfacción al cliente, rentabilidad y eficiencia.

Funciones:

a) Establecer estándares para el desempeño del personal y la atención al cliente, hacer seguimiento de su labor y mantener a los directivos del establecimiento informados.

b) Monitorear los ingresos brutos y realizar las modificaciones pertinentes a los procedimientos y a los precios establecidos.

c) Fijar los horarios de trabajo de los empleados y asignarles sus labores, garantizando que se cuente con la cantidad de trabajadores necesaria en cada turno.

d) Promover el trabajo en equipo, a los fines de garantizar que las necesidades de los clientes sean satisfechas.

e) Garantizar que los clientes sean servidos de manera adecuada y oportuna.

f) Trabajar en conjunto con el Chef Ejecutivo para resolver cualquier retraso en el servicio.

g) Investigar y solucionar cualquier reclamo que los clientes tengan sobre la calidad del servicio.

h) Elaborar y administrar la nómina.

i) Tramitar la documentación necesaria para la obtención de licencias, permisos, pago de impuestos, etc.

j) Llevar el registro de las declaraciones de impuestos, balances financieros y de nómina, además de velar por su resguardo.

k) Revisar las transacciones financieras.

l) Establecer una red comercial de proveedores.

Cómo actualizar el Manual

La actualización de este documento, se realiza cuando se cree un cargo nuevo, se lleva a cabo una reorganización de funciones en relación con las que aparecen en el Manual, para esta

actualización se debe realizar el análisis con el objeto de obtener la información para determinar las funciones o fijar requerimientos mínimos como educación y experiencia. El administrador del restaurante, quien en este caso es la persona que llevará a cabo las funciones del departamento de talento humano, será el encargado de realizar el levantamiento de información en coordinación con el chef ejecutivo y presentará la propuesta de modificación o adición al Manual, la cual debe ser autorizada por el chef ejecutivo, gerente comercial y gerente general.

9.8. Implementación del subsistema de mantenimiento de personas para el restaurante TERRA INCA

9.8.1. Información general

"La Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) es la disciplina que trata de la prevención de las lesiones y enfermedades causadas por las condiciones de trabajo, y de la protección y promoción de la salud de los trabajadores. Tiene por objeto mejorar las condiciones y el medio ambiente de trabajo, así como la salud en el trabajo, que conlleva la promoción y el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las ocupaciones".

(Decreto 1443 de 2014, art. 3)

9.8.2. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo

Dicho sistema, consiste en la planeación y ejecución de actividades de medicina, seguridad e higiene industrial, que tienen como objetivo mantener y mejorar la salud de los trabajadores en las empresas.

Los objetivos que tiene el Sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo (SGSST) son:

- Definir las actividades de promoción y prevención que permitan mejorar las condiciones de trabajo y de salud de los empleados.

- Identificar el origen de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales y controlar los factores de riesgo relacionados.

Al desarrollar el Sistema de Gestión en seguridad y salud en el trabajo, se logran beneficios como:

- Se mejora la calidad del ambiente laboral
- Se logra mayor satisfacción en el personal y, en consecuencia, se mejora también la productividad y la calidad de los productos y servicios.

El Sistema consiste en la planeación y ejecución de actividades de medicina, seguridad e higiene industrial, que tienen como objetivo mantener y mejorar la seguridad y la salud de los trabajadores en las empresas.

9.8.2.1. Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo en el restaurante TERRA INCA.

La ministra del Trabajo, en ejercicio de sus facultades legales y reglamentarias define los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

"Que mediante la Resolución 1111 de 2017 del Ministerio del Trabajo, se definieron los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de SST para empleadores y contratantes y que en el proceso de implementación de los Estándares Mínimos se ha identificado la necesidad de realizar ajustes para que las empresas con menos de 50 trabajadores desarrollen las acciones propias del Sistema de Gestión de SST de una manera más ágil y se ejecuten actividades más eficaces que impacten en la calidad de vida de los trabajadores y la productividad de las empresas, a través del establecimiento y mantenimiento de una cultura de prevención en materia de seguridad y salud en el trabajo, de conformidad con su tamaño, sector económico y nivel de riesgo, con el objetivo de establecer lugares de trabajo seguros y saludables" *Recuperado de:*

http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=legcol&document=legcol_46de196963114b319f6f857c71866976

El restaurante TERRA INCA al ser una empresa con 10 empleados se debe acoger a la RESOLUCIÓN 312 DE 2019, Por la cual se modifican los estándares Mínimos para las empresas de menos de 50 trabajadores.

"Por medio de esta resolución se pretende regular todo lo relacionado con la implementación de los estándares mínimos que tendrían que cumplir las empresas con menos de 10 trabajadores y las que cuenten con entre 11 y 50 empleados. Se regularían además aspectos como la intervención de las aseguradoras de riesgos laborales –ARL–, las cuales deberán asistir a estas empresas en lo referente a la asesoría, asistencia y acompañamiento técnico en la ejecución de este sistema".

Estándares mínimos para empresas con menos de 10 trabajadores:

Ítem	Responsabilidades en SST	MODO DE VERIFICACIÓN
Responsable de la Seguridad y Salud en el Trabajo	El Representante Legal es el responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo con curso virtual y/o presencial de 50 horas	Persona responsable
Afiliación al Sistema de Seguridad Social	Pago afiliación a Salud, Pensiones y Riesgos Laborales	Documento soporte
Identificación de peligros	En todas las actividades.	Documento soporte
Ejecución de medidas de prevención y control / peligros	Evidencia según tipo de actividad o control realizado	Documento soporte con acciones implementadas
Capacitación en Seguridad y Salud en el Trabajo	Incluye inducción al puesto de trabajo u oficio, comunicación de los peligros presentes y la importancia del cumplimiento de las medidas de prevención y control	Documento soporte planillas con evidencia con firma del trabajador
Realización de los exámenes	Exámenes médicos ocupacionales	Concepto de los exámenes ocupacionales

ILUSTRACIÓN 35.RECUPERADO DE HTTPS://ACTUALICESE.COM/SISTEMA-DE-GESTION-DE-LA-SEGURIDAD-Y-SALUD-EN-EL-TRABAJO-BUSCAN-MODIFICAR-ESTANDARES-MINIMOS.

Diagrama de actividades para un SGSST

No	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
1	INICIO		
2	Implementación del programa de SGSST	Verificación de lo que existe actualmente sobre el tema en la empresa	Administrador o jefe de talento humano
3	Planeación del programa de SGSST	Diseño del programa de Actividades de Salud y seguridad industrial	Administrador o jefe de talento humano
4	Reporte de incidentes, inspección áreas de trabajo.	Presentación oportuna de reportes ante la ARl, en caso de incidentes y corrección de las causas, mediante la inspección de las áreas de trabajo	Administrador o jefe de talento humanos, asesor de la ARL
5	Ciclo PHVA	Planificar la forma de mejorar la seguridad y salud de los trabajadores, Implementación de las medidas planificadas, resultados deseados, y acciones de mejora	Administrador o jefe de talento humano
6	Capacitación en SGSST	Capacitación sobre primeros auxilios, evacuación y temas relacionados con la seguridad en el trabajo	Administrador o jefe de talento humano y colaboradores del restaurante
7	FIN		

ILUSTRACIÓN 36. ACTIVIDADES SGSSI

10. Plan de bienestar para los colaboradores del restaurante TERRA INCA

El plan bienestar es un documento donde se programa una serie de actividades a realizar, orientadas a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del colaborador de la empresa.

La propuesta para un plan de bienestar para el restaurante TERA INCA se obtiene a través del análisis del diagnóstico realizado, teniendo en cuenta que el restaurante brinda a sus empleados algunas actividades de bienestar, nos parece importante realizar un documento donde se consigne toda la información pertinente para que se desarrollen y ejecuten planes o programas orientados a proporcionar espacios, dinámicas en diferentes ámbitos humanos y herramientas de gestión que permitan mejorar la calidad de vida laboral de los empleados y que ayude al desempeño productivo y al desarrollo integral de los mismos.

10.1.1. Objetivo:

Brindar a los funcionarios del restaurante TERRA INCA espacios, herramientas o estímulos que motiven a lograr que su desempeño sea eficiente y fortalezca el sentido de pertenencia institucional.

10.1.2. Alcance:

El plan de estímulos es aplicable para todos los colaboradores del restaurante TERRA INCA.

10.1.3. Responsable:

Los responsables de la formulación y ejecución de los programas comprendidos en el plan de bienestar del restaurante TERRA INCA serán el administrador quien es la persona que lidera el departamento de talento humano con el apoyo de los demás directivos.

10.1.4. Orientaciones:

El plan de bienestar del restaurante TERRA INCA está orientado a crear, mantener y mejorar las condiciones que favorezcan el desarrollo integral del componente humano, el mejoramiento de su calidad de vida; así mismo, elevar los niveles de satisfacción, eficiencia y productividad laboral.

Desde el departamento de talento humano se busca promover el bienestar de los empleados de la empresa, a través de actividades deportivas, recreativas, familiares y laborales. Adicionalmente, busca promover espacios para mejorar las condiciones físicas, ambientales, sociales, intelectuales y la seguridad laboral de las personas que laboran en el restaurante.

Dentro del plan de bienestar se atenderán las siguientes áreas:

- **Áreas artísticas y Culturales:** fomentar espacios artísticos y culturales.
- **Área Social**: fomentar espacios para la celebración de fechas especiales y otras actividades sociales que permitan la integración de todos los empleados y buen uso del tiempo libre.
- **Área laboral y profesional:** Brindar espacios para desarrollarse profesional y laboralmente realizando distintas actividades orientadas a los objetivos institucionales.
- **Área de Calidad de vida:** Se busca potenciar las fortalezas y brindar herramientas que le permitan lograr aportes significativos y efectivos en su trabajo.

10.2. Actividades:

El Plan de Bienestar, estará orientado a las áreas mencionadas anteriormente, cada una tendrá actividades específicas que estarán programadas. Teniendo en cuenta que algunas se realizarán dependiendo de los eventos o situaciones que se puedan presentar, aunque existirán algunas con fechas definidas. Las actividades son las siguientes:

Área Artística y Cultural:

- Salidas a cine.
- Actividades artísticas y culturales.

Área Social:

- Celebración mensual de cumpleaños para los funcionarios.
- Reconocimiento especial de cumpleaños a los funcionarios (por medio electrónico).
- Novena navideña con los empleados
- Cena navideña y de fin de año con los empleados y sus familias.
- Celebración de fechas especiales:
  - ✓ Día de la mujer. (8 de marzo)
  - ✓ Día de la madre (10 de mayo)
  - ✓ Día del amor y la amistad (19 de septiembre)
  - ✓ Día del cocinero (20 de octubre)
  - ✓ Día del mesero (04 de octubre)

Área Preventiva:

- Jornadas de realización de pautas activas
- Realizar una revisión por cada dependencia de la dotación y condición física de cada una en términos de funcionamiento.
- Campañas de promoción y prevención de la salud
- Capacitación en prevención de enfermedades y accidentes generales y profesionales
- Evaluaciones médicas: realizar exámenes de ingreso, de control periódico, reubicación y de retiro.

Área laboral y profesional:

- Jornada de inducción
- Capacitaciones periódicas

Área de calidad de vida:

- Acompañamiento y/o visitas a los empleados cuando se presenten situaciones de duelo, enfermedades o cirugías importantes.
- Acompañamiento a los empleados en situaciones de logros y celebraciones a nivel personal, profesional, laboral y familiar.
- Saludos especiales de reconocimiento por celebraciones de acontecimientos especiales (grados, nacimientos de hijos, matrimonios u otros eventos).

10.3. Incentivos:

Lo que se pretende con los incentivos es maximizar la productividad de los colaboradores del restaurante, mejorar el clima organizacional y lograr un desarrollo integral del recurso humano y de la empresa.

Se tuvieron en cuenta dos tipos de incentivos para este plan, los incentivos no pecuniarios y pecuniarios los cuales están orientados a otorgar reconocimientos por el buen desempeño individual o grupal.

Los incentivos no Pecuniarios, son aquellos que otorgan reconocimientos al desempeño individual en niveles de excelencia. Y los incentivos Pecuniarios están constituidos por reconocimientos económicos que se asignarán a los mejores equipos de trabajo del restaurante (equipo de cocina, equipo de mesa y bar, equipo administrativo).

10.3.1. Incentivos no pecuniarios:

Este incentivo será otorgado al colaborador del restaurante que demuestre, a través de una evaluación objetiva, que su desempeño se encuentra en el nivel de excelencia. El incentivo es económico y se hace junto a un reconocimiento que será publicado en las redes sociales del restaurante y las diferentes áreas de trabajo. Este premio se otorgar mensualmente.

10.3.2. Incentivos pecuniarios:

Los estímulos pecuniarios están orientados a otorgar reconocimientos económicos a los mejores equipos de trabajo de la empresa.

Se entenderá por equipo de trabajo el grupo de personas que laboran en forma interdependiente y coordinada, aportando las habilidades individuales requeridas para la consecución de un resultado concreto, en el cumplimiento de objetivos institucionales. Los

integrantes de los equipos de trabajo pueden ser empleados de una misma dependencia (equipo de cocina, equipo de mesa y bar, equipo administrativo).

Para otorgar el reconocimiento a los equipos de trabajo se determinará con base en la evaluación de los resultados del trabajo en equipo; de la calidad del mismo y de sus efectos en el mejoramiento del servicio; de la eficiencia con que se haya realizado su labor y de su funcionamiento como equipo de trabajo.

11. CONCLUSIONES

Después de realizar un análisis y trabajo de campo en el restaurante TERRA INCA, se hace necesaria la creación de un departamento de Talento Humano, con el fin de optimizar y organizar los procesos y procedimientos de esta área.

El diagnóstico realizado fue el punto de partida para la realización de esta propuesta, permitiendo la obtención de información adecuada a las necesidades de la empresa, logrando de esta manera la construcción de gran parte de los procedimientos del departamento de talento humano del restaurante TERRA INCA.

Dentro de los aportes más importantes, se establece la creación de un manual de perfil de cargos, funciones, responsabilidades y competencias, que permite determinar, cuáles son los elementos administrativos importantes, permitiendo orientar e informar la conducta de los integrantes de la empresa, unificando criterios de desempeño y funciones que deberán seguirse para cumplir los objetivos trazados.

Finalmente, la creación de un diagrama de actividades para la implementación de un SGSST, permite generar una planeación de las actividades que ayudan a preservar, mantener y mejorar la salud de los trabajadores con el fin de evitar accidentes en el lugar de trabajo.

12. RECOMENDACIONES

Dentro de las recomendaciones que se establecen, se requieren la implementación de los diferentes procedimientos evidenciados dentro del manual de talento humano, con el fin de establecer el personal idóneo para los diferentes cargos operativos que tiene actualmente el restaurante, por medio de la implementación del procedimiento de reclutamiento y selección.

Por otra parte, es de gran importancia llevar a cabo la socialización del manual de perfil de cargos, funciones, responsabilidades y competencias diseñado en este documento, a todos los colaboradores de la empresa.

Se sugiere la implementación del plan de bienestar para los colaboradores del restaurante, ya que este permite fortalecer los valores institucionales y el desarrollo espiritual, físico, social e intelectual de los empleados.

Es importante que todos los directivos de la empresa encargados de la toma de decisiones, estén en la capacidad de identificar los riesgos con el fin de adoptar medidas preventivas que ayuden a corregir las situaciones de riesgo que puedan afectar las condiciones de trabajo y salud en general.

Finalmente, es de gran importancia socializar los cambios que se establecieron dentro de los procedimientos, con el fin de generar conciencia entre los empleados y la nueva estructura organizacional.

13. BIBLIOGRAFIA

- https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1115/Propuesta%20para%20la%20creaci%C3%B3n%20del%20%C3%A1rea%20de%20talento%20humano%20en%20el%20Fondo%20de%20valorizaci%C3%B3n%20del%20municipio%20de%20Medell%C3%ADn-FONVALMED.pdf?sequence=1
- https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3703/SuarezJudith2012.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- https://www.academia.edu/5747809/TRABAJO_FINAL_-_CREACION_DEL_AREA_DE_TH

ANEXOS

ILUSTRACIÓN 37.TOMADA DE INSTAGRAM RESTAURANTE TERRA INCA.

ILUSTRACIÓN 38.TOMADA DE INSTAGRAM RESTAURANTE TERRA INCA.