

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA**

**UNITEC**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y SOCIALES**

**INFORME DE PRÁCTICA PROFESIONAL**

**PANIFICADORA LA POPULAR**

**SUSTENTADO POR:**

**SATHY NAYIB SOSA LOBO**

**41711266**

**PREVIA INVESTITURA AL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN INDUSTRIAL Y DE  
NEGOCIOS**

**SAN PEDRO SULA, CORTÉS**

**HONDURAS, C.A**

**ABRIL, 2022**

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>IV</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>V</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>	<b>VI</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>VII</b>
<b>1. CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
1.1    Objetivos de la práctica profesional .....	1
1.1.1 Objetivo general.....	1
1.1.2 Objetivos específicos .....	1
<b>1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA .....</b>	<b>2</b>
1.2.1. Reseña histórica.....	2
1.2.2 Misión .....	4
1.2.3 Visión.....	4
1.2.6 Políticas de la empresa.....	6
<b>2. CAPÍTULO II.....</b>	<b>7</b>
2.1    ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA .....	7
2.1.1    Control de eficiencia de los empleados con respecto al cumplimiento de sus funciones en su puesto de trabajo.....	7
2.1.2    Reclutamiento y selección de personal para nuevas vacantes .....	10
2.1.3 Ingreso de nuevos colaboradores a la planilla del IHSS.....	14
2.1.4 Atención al cliente vía redes sociales .....	17
<b>3. CAPÍTULO III .....</b>	<b>18</b>
3.1    Propuesta de mejora implementada .....	18
3.1.1    Creación de base de datos para el reclutamiento y selección de perfiles potenciales a ocupar una plaza vacante en Panificadora Popular.....	18
3.1.2    Diseño de catálogo digital para clientes y vendedores de panificadora la popular .....	25
3.1.3    Software de gestión de recursos humanos para el control de inasistencias, vacaciones y planillas	32

**4. CAPÍTULO IV.....36**

    4.1 Conclusiones.....36

    4.2 Recomendaciones .....36

        4.2.1 Recomendaciones para la empresa .....36

**BIBLIOGRAFÍA.....37**

**GLOSARIO.....39**

**ANEXOS.....40**

## Índice de Ilustraciones

<b>Ilustración 1.</b> Estructura Organizacional Panificadora La Popular .....	5
<b>Ilustración 2.</b> Control de Eficiencia por Empleado .....	9
<b>Ilustración 3.</b> Formato de control de inasistencias, incapacidades y amonestaciones .....	9
<b>Ilustración 4.</b> Hoja de solicitud de empleo .....	13
<b>Ilustración 5.</b> Ingreso de datos empleados permanentes .....	14
<b>Ilustración 6.</b> Formato de registro en planilla de IHSS .....	16
<b>Ilustración 7.</b> Formato completo de planilla en IHSS .....	17
<b>Ilustración 8.</b> Instagram de Panificadora La Popular .....	18
<b>Ilustración 9.</b> Catálogo web de Panificadora La Popular .....	26
<b>Ilustración 10.</b> Catálogo de La Popular .....	28
<b>Ilustración 11.</b> Catálogo de Hawit .....	29
<b>Ilustración 12.</b> Catálogo de Bambino .....	30
<b>Ilustración 13.</b> Clasificación de ausencias .....	34

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Perfil para puestos de trabajo .....	11
<b>Tabla 2.</b> Gastos por concepto de papelería en RRHH .....	23
<b>Tabla 3.</b> Análisis costo - beneficio de propuesta #1 .....	24
<b>Tabla 4.</b> Análisis Costo - Beneficio propuesta #2 .....	31
<b>Tabla 5.</b> Costo - Beneficio de propuesta #3 .....	35

## Índice de Gráficos

<b>Gráfico 1.</b> Perfiles con experiencia .....	22
<b>Gráfico 2.</b> Profesiones de los perfiles .....	22
<b>Gráfico 3.</b> Residencia de perfiles .....	23

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> Estructura de la base de datos para perfiles .....	20
---	----

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a mi Dios, por dotarme de fortaleza para poder llegar hasta donde hoy me encuentro, por ser quien me sostuvo a lo largo de mi carrera universitaria. Dios, quien puso en mi corazón el cimiento de superación para así convertirme en una joven profesional.

A mi papá, por siempre apoyarme en mis decisiones y creer en que si podía. A mi madre, que sentó en mi base de responsabilidad y ha sabido formarme con amor, buenos hábitos y valores.

A mi esposo, por su inmenso amor, apoyo y por haber sido mi motor en los últimos años de mi carrera; lo cual ha contribuido a la concluir esta etapa de mi vida.

Sathy Nayib Sosa Lobo

## **AGRADECIMIENTO**

### **A DIOS**

Por encargarse de cada detalle a lo largo de mi práctica profesional y realización de la tesis. Por mi base moral y por cada día permitirme despertar con fuerzas y empeño. Por este tiempo de aprendizaje que me permitió crecer como persona y lo cual fue necesario para que en este momento me encontrara culminando mi proyecto.

### **A mis Padres**

Por ser los principales promotores de mis sueños, por creer en mí y ayudar a superarme. Gracias por su esfuerzo para brindarme todo y más lo que deseaba.

### **A mi Pareja**

Gracias por impulsarme y motivarme día a día para lograr esta meta en mi vida. Gracias por siempre estar a mi lado, por preocuparse y por siempre buscar y querer lo mejor para mí.

### **A mi asesora de Practica Profesional**

Por su valioso tiempo dedicado, por estar siempre atento a mis dudas, por su disposición, experiencia, conocimiento y por su gran amor a sus estudiantes.

### **A UNITEC**

Por permitirme y abrirme las puertas a formarme en ella como un profesional.

### **A Panificadora La Popular**

Por permitirme ingresar a su empresa para mejorar mi desarrollo profesional, por la confianza, por brindarme valiosos consejos y apoyo; por haberme hecho amar aún más el mundo de los negocios.

## RESUMEN EJECUTIVO

PANIFICADORA LA POPULAR ha sido y sigue siendo un ejemplo de éxito empresarial, pero también humano. Nos enseña que, cuando las personas se proponen una meta, esta se alcanza sobre la base del sacrificio, la credibilidad en uno mismo y la paciencia fructífera. Tal es el camino que tuvo que seguir la empresa y su fundador desde aquel memorable 15 de septiembre de 1981 con apenas pocos recursos y muchas ganas de por medio. PANIFICADORA LA POPULAR es el semillero de muchos panificadores que han aprendido el noble arte de convertir la harina de trigo, en alimento sano para las mesas de miles de familias hondureñas.

En la primera parte de actividades ejecutadas se llevaron a cabo en el departamento de recursos humanos, se realizó el control de eficiencia de empleados que mide el desempeño de los colaboradores con respecto a las horas trabajadas en el día y el cumplimiento de su jornada laboral.

En la segunda parte de las actividades se realizaron labores de reclutamiento y selección de personal recibiendo CV de candidatos para la plaza de vendedor de ruta, se deben seguir los procedimientos y políticas establecidas por recursos humanos y seleccionar a los candidatos que mejor se adapten al puesto de trabajo según el estudio de los perfiles realizado con anterioridad.

Además, se realizaron actividades relacionadas con la gestión de planillas para el IHSS. La planilla de pago es el documento en el que se especifican los detalles y aspectos vinculados con el sueldo de la persona. En ella aparece el sueldo bruto, las distintas bonificaciones, los aportes que realiza y las deducciones que experimenta según su tipo de contrato.

En la cuarta parte de la práctica profesional se presentaron una serie de propuestas de mejora que surgieron a partir de la observación y la entrevistas a personal encargado de recursos humanos de panificadora popular. Se lograron identificar oportunidades en los procesos de reclutamiento y selección, ventas y gestión de asistencias de los colaboradores.

Se concluye con la implementación de la propuesta de mejora orientada en la creación de una base de datos para encontrar a los perfiles ideales que pueden ser sometidos al proceso de selección.

Por último, se plantean una serie de sugerencias para la empresa que van orientadas a la mejora en los procesos de ventas, capacitaciones, reclutamiento y selección de vendedores de ruta.

## INTRODUCCIÓN

El presente informe se deriva del trabajo y experiencia adquirida durante el proceso de diez semanas de la práctica profesional en la empresa Panificadora La Popular en el área de Recursos Humanos, desempeñando un cargo de Asistente de Recursos Humanos previo a la investidura del título de Administración Industrial y de negocios.

El proceso de práctica profesional que se presenta en este informe fue realizado en Panificadora La Popular, ubicada en La Entrada, Nueva Arcadia, Copan. La empresa pertenece a Grupo Amancio junto con dos marcas más dedicadas a la elaboración de panes y repostería de alta calidad con procesos de calidad. Panificadora La Popular cuenta con dos sucursales más, diferentes salas de venta y una amplia cobertura a nivel nacional.

El informe consta de tres capítulos, los que se detallan a continuación:

El primer capítulo se establece un objetivo general, en el cual se manifiesta la finalidad de dicha práctica y tres objetivos específicos los cuales indican estrategias para alcanzar el objetivo global y datos generales de la empresa como la reseña histórica.

En el segundo capítulo, se detalla todas las actividades realizadas a lo largo de las diez semanas, en un periodo del 17 de enero al 25 de marzo del 2022.

El tercer capítulo detalla el análisis de propuesta de mejora a los problemas detectados y oportunidades de mejora en la organización y en el departamento de Recursos Humanos como tal.

Finalmente, se incluye las conclusiones donde se da respuesta a cada uno de los objetivos que se plantearon.



# 1. CAPÍTULO I

## 1.1 Objetivos de la práctica profesional

En este primer capítulo se detallan cada uno de los objetivos por lograr en el transcurso de la práctica profesional, los cuales serán de utilidad para la elaboración de las propuestas y los datos generales de Panificadora Popular donde se va detallar una descripción del perfil, misión, visión, valores y el organigrama propio de la empresa.

### 1.1.1 Objetivo general

Diseñar una serie de propuestas para el departamento de recursos humanos en Panificadora Popular, por medio de la ejecución de actividades correspondientes al área e identificando oportunidades de mejora para optimizar la gestión del capital humano.

### 1.1.2 Objetivos específicos

- Crear un espacio digital para almacenar la información relacionada con el reclutamiento y selección de personal para que se encuentre disponible para el departamento de recursos humanos al momento de la búsqueda de nuevos perfiles.
- Diseñar un catálogo digital para la fuerza de ventas y que sirva de apoyo para la promoción de los productos propios de las marcas pertenecientes a Panificadora La Popular.
- Proponer una alternativa basada en un software de gestión para controlar el ingreso y salida de los colaboradores

## 1.2 DATOS GENERALES DE LA EMPRESA

### 1.2.1. Reseña histórica

Esta Empresa surge con la idea de don José Amónico López Cartagena con el apoyo de un vendedor.

Bajo un árbol conocido como “Ceibón” se gestó la idea de fundar una empresa exitosa. Don José Amancio López Cartagena tuvo una idea que le dio vueltas en su cabeza durante mucho tiempo y era la de fundar una pequeña empresa panificadora: era su sueño más caro. Durante uno de sus viajes por San Pedro Sula y con la ayuda de un vendedor que se ofreció a apoyarle, don Amancio dio forma al proyecto de su vida, mismo que no tuvo el inicio que esperaba, sobre todo porque San Pedro Sula no ofrecía en ese momento las mejores condiciones para comenzar las operaciones. Obtuvo algunas fórmulas de elaboración de pan (el polvorón fue la primera de estas fórmulas) y con esta información se decidió a montar su panadería. (La Popular, 2021)

Los consejos sobre donde iniciar la empresa tuvo diferentes orientaciones, pero al final, al regreso de un viaje de El Salvador, don Amancio se radicó en la Entrada Copan, alquilando un pequeño predio lleno de malva. Era un local que contaba con un horno de leña, un piso de balastre y muy poca protección contra el ambiente.(La Popular, 2021)

Un 14 de septiembre de 1981 vio nacer aquella pequeña empresa con un capital de apenas 1,500.00 lempiras, un carro tipo pick-up y muchas esperanzas. En los comienzos, se producía pan con apenas un quintal diario saliendo al mercado por 3 veces a la semana. En el inicio de las operaciones todo el personal con que contaba la panificadora era solamente don Amancio y un panadero. Otro vendedor que conocía la región se dedicaba a comercializar el producto.

La pequeña panadería fue creciendo y al cabo de 3 años, producía pan con 9 quintales y con un gran esfuerzo se compraron algunos solares y se construyó la primera parte de lo que serían las instalaciones de la empresa. Incluso don Amancio tuvo que vender su carro para terminar la primera parte de la panificadora. Para septiembre de 1982 se adquiere el primer camión y en febrero del año 1984 se compra el segundo automóvil, un Pick-up para complementar la distribución. Debemos mencionar que debido a que la competencia de las panificadoras sampedranas era muy fuerte, don Amancio decidió hacer la distribución del producto en los lugares menos accesibles, es decir, en comunidades de montaña. El pan desde luego, no era de la mejor calidad. (La Popular, 2021)

El año de 1987 quizá sea el año del despunte de la empresa. Se adquiere una planta eléctrica, dado que la ciudad no contaba con energía eléctrica de la ENEE. Así se sustituían las viejas lámparas de gas tipo Coleman. También se adquieren las primeras máquinas batidoras. El trabajo era arduo y el tiempo de operación se extendía hasta 18 horas continuas. La primera revoladora de pan se consiguió en una recuperadora de metales en San Pedro Sula. (La Popular, 2021)

Para finales de 1987, se pagan las primeras dos primas de dos camiones marca TOYOTA, pero solamente se entrega uno de los mismos y hubo que esperar hasta 6 meses después (en 1988) para que se formalizara la entrega del segundo camión. Con el tiempo se obtienen más camiones para fortalecer la flota con que se cuenta hoy en día. (La Popular, 2021)

Poco a poco, la empresa se ha ido extendiendo. Desde la década de los 90's se han adquirido nuevos equipos y se ha fortalecido la parte gerencial, como es natural en toda organización que se vuelve más compleja. Los hornos giratorios que sustituyeron a los hornos de leña, se adquirieron hasta en 1994, año en que también se cuenta con un Departamento de Contabilidad y hasta en 1998 se cuenta con uno de ventas, es decir, los niveles gerenciales son de reciente implementación. (La Popular, 2021)

No todo fue tan simple como lo relatamos en este espacio. Hubo momentos de tensión, sobre todo como producto de problemas encontrados con personas que se oponían a ver crecer la empresa.

PANIFICADORA LA POPULAR ha sido y sigue siendo un ejemplo de éxito empresarial, pero también humano. Nos enseña que, cuando las personas se proponen una meta, esta se alcanza sobre la base del sacrificio, la credibilidad en uno mismo y la paciencia fructífera. Tal es el camino que tuvo que seguir la empresa y su fundador desde aquel memorable 15 de septiembre de 1981 con apenas pocos recursos y muchas ganas de por medio. PANIFICADORA LA POPULAR es el semillero de muchos panificadores que han aprendido el noble arte de convertir la harina de trigo, en alimento sano para las mesas de miles de familias hondureñas. (Popular, P. 2021)

### 1.2.2 Misión

Panificadora La Popular es una empresa dedicada a satisfacer las necesidades alimenticias de nuestros clientes, brindándoles excelentes servicios y productos elaborados con altos estándares de calidad, alta tecnología, excelentes métodos de trabajo, higiene y seguridad, asimismo nos esmeramos por el crecimiento de nuestros empleados a través de la capacitación continua.(La Popular, 2021)

### 1.2.3 Visión

Ser una empresa líder en el ramo de la panificación en el mercado nacional, orientado a la innovación, calidad, servicios y precios justos. Contribuir como institución generadora de empleo al desarrollo económico y social del país.(La Popular, 2021)

### 1.2.4 Valores

**Justicia:** En nuestras relaciones tratamos a los demás con mucho respeto, igualdad y amor, como deseáramos ser tratados. ((La Popular, 2021)

**Honestidad e Integridad:** Ser honrados con nosotros mismos y con los demás, la integridad se muestra en nuestras relaciones con nuestros semejantes, proveedores, clientes y empleados. La meta es la verdad en todas las relaciones.(La Popular, 2021)

**Honradez:** Ser honrados en las acciones diarias con la empresa, con la familia, con el prójimo y con nosotros mismos.

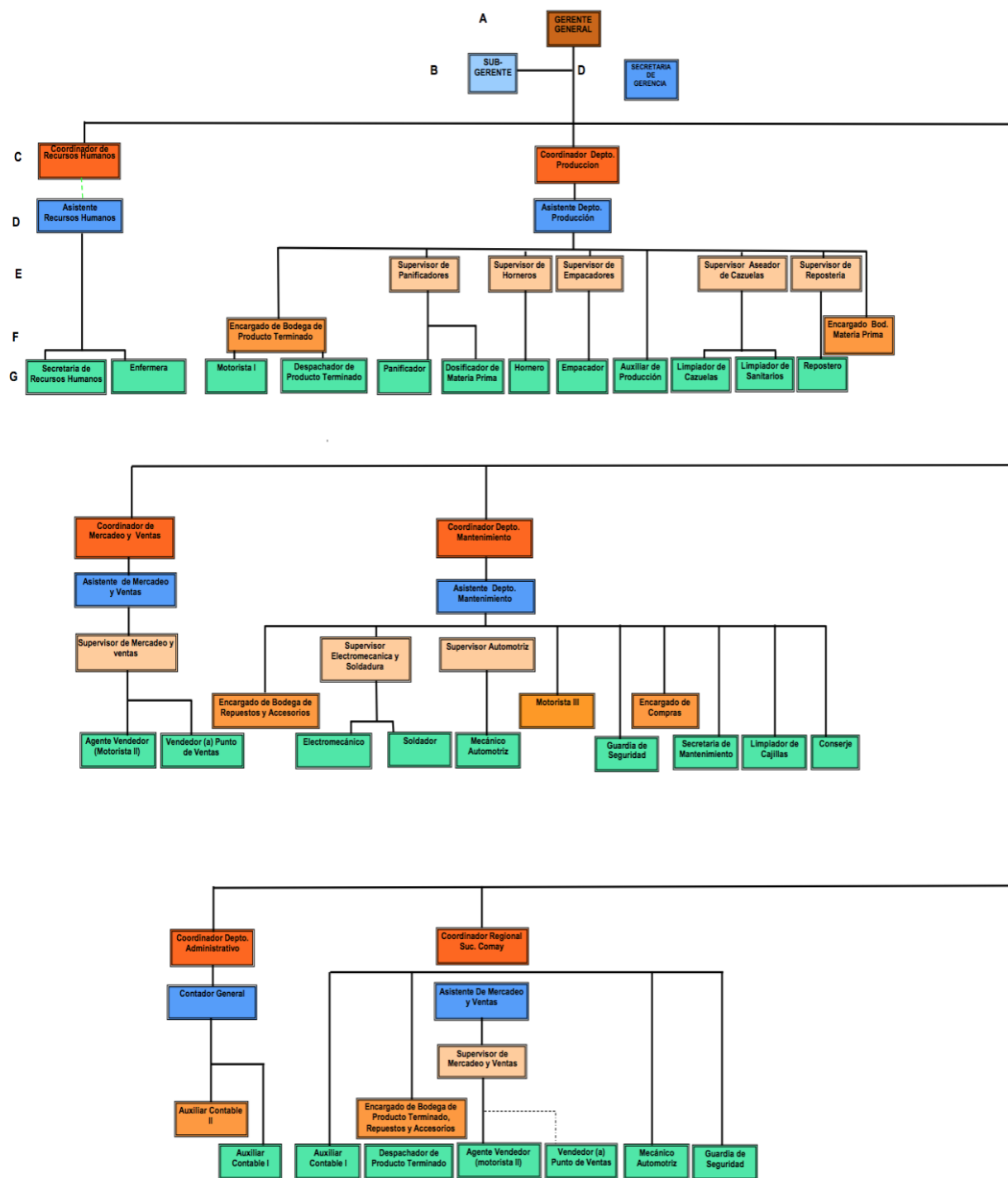
**Confianza:** Respetar y nos apoyar el uno al otro. La confianza se crea con una actitud honesta, correcta y justa en las relaciones, respetando siempre el derecho de cada uno.

**Bienestar de los empleados:** Se cuenta con un lugar de trabajo seguro y saludable, se da una elevada prioridad a la estabilidad del empleado y se brinda beneficios superiores a los establecidos por la ley.

**Solidaridad:** Somos bien vistos por la comunidad, clientes y empleados, debido a aportaciones como individuos y como empresa. Se apoya a la educación, se protege la salud y la seguridad pública.

# Organigrama

Ilustración 1. Estructura Organizacional Panificadora La Popular



Elaborado por: (La Popular, 2021)

### 1.2.6 Políticas de la empresa

Producir y entregar alimentos bajo condiciones higiénicas, totalmente apropiadas para consumo humano, bajo un sistema de control de calidad, con equipo moderno y con personal motivado, con respeto para el medio ambiente, las condiciones de empleo y la vida social de los empleados y sus posibilidades de desarrollo, con optimización de utilidades para la empresa.

**Política de Calidad:** Trabajamos continuamente en una estructura organizativa optimizada, con nuestras facilidades propias de producción y red de distribución. Seleccionamos cuidadosamente nuestros recursos de operación con control continuo y organizamos métodos óptimos de trabajo para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, entregándoles continuamente productos con altos estándares de calidad.

**Política de Producto:** En Panificadora la Popular utilizamos las mejores materias primas. Los productos se elaboran con especificaciones correctas y control estándar de calidad en el momento apropiado para satisfacer las demandas del cliente. Buscamos siempre tener márgenes equitativos de costo/utilidad.

**Política de Mercado:** Nos esforzamos cada día por entregar, con personal altamente calificado, el surtido justo y el máximo servicio a nuestros clientes por medio de mejora continua, utilizando óptimos canales de distribución, dando excelente atención al cliente antes, durante y después de la venta, con puntual entrega de pedidos.

**Política Financiera:** Realizamos una excelente administración de los recursos financieros, controlándolos e invirtiéndolos a fin de volverlos rentables para garantizar el crecimiento económico, proporcionando información concentrada y confiable en cada período contable, permitiéndonos tomar decisiones oportunas y acertadas en todos los niveles de la empresa.

**Política de Tecnología:** Nos esforzamos constantemente porque nuestra maquinaria y equipo funcionen con óptima tecnología, de acuerdo con las necesidades inmediatas, futuras y los adelantos tecnológicos.

**Política de Recursos Humanos:** Nuestra meta es tener personal responsable y honesto, con la educación adecuada y experiencia necesaria, dándole capacitación precisa, seguridad, higiene, trato amistoso, pago a tiempo de su salario, concediéndoles de acuerdo a su antigüedad, beneficios adicionales superiores a los establecidos por la ley.

## **2. CAPÍTULO II**

### **2.1 ACTIVIDADES REALIZADAS EN LA EMPRESA**

En este capítulo se detallan cada una de las asignaciones realizadas dentro de Panificadora Popular durante el período de la práctica profesional. La mayoría de actividades realizadas se ejecutaron en el área de recursos humanos que se relaciona con los procesos de reclutamiento, selección, gestión de planillas, desempeño y expedientes del personal.

Contar con un Departamento de Recursos Humanos es crucial para el éxito de una empresa y puede ser el recurso más importante para mejorar y mantener a los empleados motivados. Será el encargado de la selección, contratación, capacitación y motivación para así cumplir las expectativas de todo personal que conforma la empresa y los objetivos comerciales de la misma. (Gómez, 2019).

#### **2.1.1 Control de eficiencia de los empleados con respecto al cumplimiento de sus funciones en su puesto de trabajo**

Uno de los pilares más importantes dentro de la organización, es su capital humano. Para que exista un funcionamiento armónico dentro de la empresa, es fundamental una regulación de los tiempos laborados por los empleados. Factores como el absentismo laboral, llegadas tarde, vacaciones cedidas en tiempos indebidos, etc. Representan pérdidas monetarias para las compañías que no cuentan con la correcta gestión en el área de recursos humanos. (Seos, 2021)

Los sistemas de control horario son más bien una ayuda para que los profesionales optimicen al máximo su tiempo de trabajo, mejoren su rendimiento y, consecuentemente, alcancen mayores niveles de satisfacción. Paralelamente, la empresa gana en competitividad y eficiencia sin necesidad de destinar grandes recursos a esta cuestión. (Bizneo, 2021)

Según (Bizneo, 2021) se entiende por control de trabajadores el conjunto de mecanismos de supervisión y/o registro de la jornada laboral. El objetivo de estas actuaciones es comprobar si los empleados realizan una gestión eficiente de su tiempo de trabajo.

Los apartados más comunes del sistema de control de empleados son el control de las horas trabajadas y el registro de las tareas concretas que se han realizado en cada jornada. Este último aspecto se centra fundamentalmente en la actividad digital del empleado.

### **Gestión de inasistencias, vacaciones y amonestaciones.**

Una de las tareas que mayor cantidad de tiempo roba al área de recursos humanos, es llevar el control de la asistencia de los empleados. Sin embargo, esta función es clave para asegurar la productividad en toda la empresa. Como en cualquier proceso, si una pieza falta, puede significar que todo un proceso deje de funcionar.

Por esta razón, es tan importante un control de asistencia laboral, ya que es un mecanismo de regulación que nos permite llevar un registro de las entradas y salidas de los empleados. Un registro de la asistencia laboral proporciona a la empresa un respaldo que le permite medir la puntualidad de sus trabajadores y facilita la evaluación de afectaciones en la productividad de la organización, en caso de ausencias en el personal. (Buk, 2020)

La principal herramienta utilizada por el área de recursos humanos de Panificadora Popular son las hojas de cálculo de Excel. En ellas se lleva el registro de cada departamento como ser producción, administración, ventas, compras y bodega. Posteriormente, se presenta un informe a gerencia con las inasistencias presentadas en cada departamento y así empezar a tomar las decisiones necesarias para controlar el número de empleados que no se presentan a trabajar. (La Popular, 2021)

En esta actividad también se lleva a cabo la organización de amonestaciones de los empleados. Recursos Humanos cuenta con una base de datos donde se con la información general de cada uno de los empleados para definir su estatus actual en la empresa con respecto a su comportamiento o cumplimiento de sus funciones puede ser una amonestación, suspensión, retiro voluntario, o simplemente se ausento del trabajo La información obtenida en este apartado es presentada al ministerio de trabajo mensualmente y se realiza un informe mensual con los datos recabados.

Mediante este control de eficiencia se definen las fechas para las vacaciones de los empleados, los turnos a asignar, el registro de faltas, así como cualquier elemento que forme parte de la gestión del capital humano.

El absentismo laboral es una de las problemáticas más difíciles de gestionar en el área de RRHH. Para poder solucionarlo, existe una búsqueda exhaustiva para encontrar prácticas o métodos para prevenir y registrar estos incidentes en la empresa.(López, 2016)

Cuando un empleado se ausenta de su puesto de trabajo, la carga laboral y actividades asignadas a esta persona deben ser redistribuidas a otros empleados del departamento.





### **2.1.2 Reclutamiento y selección de personal para nuevas vacantes**

Según (Pérez, 2019) un proceso de reclutamiento y selección de personal es la vía más clara para encontrar gente de calidad en una empresa identificando sus necesidades y comparándolas con el candidato adecuado, que se ajuste a la organización tanto en papel como en la práctica.

El reclutamiento es el proceso de búsqueda de candidatos para entrevistar y contratar con el fin de cubrir puestos vacantes dentro de una empresa. El proceso de reclutamiento consiste básicamente en buscar las piezas de rompecabezas correctas para la empresa a través de esfuerzos como publicaciones en línea, eventos, redes sociales, boca a boca y más.

Por otro lado, el proceso de selección de personal se incluye bajo el paraguas del reclutamiento, pero es mucho más específico ya que incluye detalles como: seleccionar los currículos, descartar perfiles y dejar a un lado los más calificados para contactar nuevamente, realizar llamadas a las personas seleccionadas, realizar exámenes o pruebas de habilidades para reducir el grupo de candidatos, realizar entrevistas personalizadas a candidatos potenciales, etc. (Escarcega, 2019)

El proceso de reclutamiento y selección de personal puede ser una tarea exigente. Sin embargo, cuando se cumple con un proceso o política de reclutamiento y selección correcta, se elimina significativamente la rotación de empleados, facilitando la elección del candidato que no solo cumple con las competencias necesarias para cumplir con el trabajo, sino que además complementa los valores centrales de la empresa. (Pérez, 2019)

El objetivo principal del proceso de selección de personal es garantizar un proceso de contratación organizado, transparente y justo que pueda ayudar al personal de recursos humanos a poner a las personas indicadas en las oficinas de la empresa.

La selección de personal es el proceso que se sigue para la contratación de un empleado. Para cubrir la vacante se evalúan las cualidades, conocimientos, habilidades o la experiencia para cubrir la vacante que demanda la organización.

El proceso de selección de personal es la herramienta que la dirección aplica para diferenciar entre los candidatos que están cualificados y los que no lo están mediante el uso de diferentes técnicas. El objetivo del proceso es elegir al candidato más valioso para la organización. (Nuñez, 2015)

## Proceso de Reclutamiento y Selección en Panificadora La Popular

El proceso de reclutamiento y selección en Panificadora La Popular consta de una serie de pasos previamente establecidos por el departamento de recursos humanos que se ajustan a las necesidades de la empresa y se obtengan los colaboradores más calificados para un puesto de trabajo. Durante las primeras semanas de práctica profesional la empresa requería contratar panaderos con experiencia y personal de ventas con licencia pesada. (La Popular, 2022)

El proceso de reclutamiento y selección consta de los siguientes pasos:

- 1. Definir el perfil deseado:** En este apartado se definen las funciones y responsabilidades propias del puesto de trabajo a cubrir. Además, se toman en cuenta las habilidades y las competencias requeridas para el puesto. El perfil de los panaderos y los vendedores de ruta es el siguiente:

*Tabla 1. Perfil para puestos de trabajo*

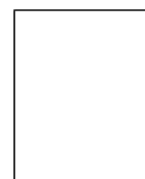
Puesto de trabajo	Requisitos	Funciones
Panadero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación primaria completa</li> <li>• 2 años de experiencia en el puesto</li> <li>• Conocimiento en equipo de cocina</li> <li>• Entre 20 a 50 años</li> <li>• Buena actitud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amasado, elaboración y cocción de pan</li> <li>• Cuidado y limpieza de los utensilios de trabajo</li> <li>• Limpieza de áreas de trabajo</li> </ul>
Vendedor de ruta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación media completa</li> <li>• Licencia de conducir pesada (Indispensable)</li> <li>• 1 año de experiencia en el puesto</li> <li>• Persuasivo y con facilidad de palabra</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de metas establecidas</li> <li>• Atención y asesoramiento de clientes</li> <li>• Sugerir productos al cliente</li> <li>• Cobro de facturas</li> </ul>

Fuente: (Elaboración Propia, 2022)

- 2. Revisión de candidaturas y preselección:** Este paso inicia con la publicación de la oferta de trabajo en diferentes plataformas digitales como redes sociales y sitios de colocación de personal. Posteriormente, empieza la etapa de recepción de currículums y la preselección de candidatos, donde se debe escoger entre los aspirantes que respondan al perfil deseado. En el puesto de vendedor los aspectos más importantes a tomar en cuenta son la licencia pesada y los años de experiencia requeridos y en el puesto de panadero se evalúa la experiencia y la habilidad para la preparación de panadería. Luego, se seleccionan a los candidatos con los mejores perfiles.
- 3. Entrevista y evaluación:** Los candidatos preseleccionados llenan una solicitud de empleo y luego deben pasar por una entrevista inicial donde se pueda verificar su lenguaje, habilidades, experiencia y, por supuesto, solucionar las dudas que se presenten.
- 4. Revisión de antecedentes y referencias laborales:** Los candidatos que pasan la entrevista se les efectúa una revisión de sus antecedentes y referencias laborales como personales y posteriormente se le pide un croquis de su domicilio y si todo está en orden se efectúa la contratación.
- 5. Contratación:** Si el proceso de verificación de antecedentes y referencias es exitoso se procede a la contratación de las personas para los puestos de panadero y vendedor de ruta con un período de prueba de 2 meses. El contrato debe incluir obligaciones, salarios, incentivos, prestaciones, días, horarios laborales, y otros detalles que consideres necesarios.
- 6. Incorporación:** Se les brinda a los colaboradores nuevos su uniforme, equipo e indumentaria para efectuar sus labores diarias. En la incorporación se acompaña al trabajador, presentarle a todos sus compañeros y todos los departamentos de la organización y también formarlo en la cultura de empresa. En algunas organizaciones se usa la figura del mentor como aquel trabajador con más experiencia que durante un tiempo ayuda aconseja y guía a los nuevos trabajadores.

*Ilustración 4. Hoja de solicitud de empleo***SOLICITUD DE EMPLEO**

Toda Información que Usted proporcione será estrictamente confidencial.  
 Dar una respuesta inexacta es motivo suficiente para anular el trámite de  
 esta solicitud. Así mismo el llenar este formulario no implica responsabilidad  
 alguna para la Empresa.

**Datos Personales**

Nombre \_\_\_\_\_ # Ident. \_\_\_\_\_  
 Lugar Y fecha de Nacimiento. \_\_\_\_\_  
 Nacionalidad. \_\_\_\_\_ Estado Civil \_\_\_\_\_ Sexo F  M   
 Dirección Actual: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

**Datos Familiares**

N/ Padre \_\_\_\_\_ N/Madre \_\_\_\_\_  
 Dirección Actual \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

**Beneficiarios En Caso De Muerte:**

Nombre	Edad	Parentesco
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Vive Usted en casa propia  Alquila  Con Parientes

Labora algún familiar en esta Empresa. Si  No

Nombre \_\_\_\_\_ Parentesco \_\_\_\_\_

En caso de Emergencia avisar a: \_\_\_\_\_ Parentesco \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_

**ESTUDIOS REALIZADOS**

	Título Obtenido	Instituto	Dirección	Año
Primaria	_____	_____	_____	_____
Secundaria	_____	_____	_____	_____
Universitaria	_____	_____	_____	_____
E. Técnica	_____	_____	_____	_____
Oficios	_____	_____	_____	_____
Otros	_____	_____	_____	_____

**CURSOS O SEMINARIOS RECIBIDOS**

Nombre	Impartido por	Fecha
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Fuente: (La Popular, 2021)

### Ilustración 5. Ingreso de datos empleados permanentes

Fuente: (Runtime, 2022)

### 2.1.3 Ingreso de nuevos colaboradores a la planilla del IHSS

La planilla de pago es el documento en el que se especifican los detalles y aspectos vinculados con el sueldo de la persona. En ella aparece el sueldo bruto, las distintas bonificaciones, los aportes que realiza y las deducciones que experimenta según su tipo de contrato.

El Instituto Hondureño de Seguridad Social es un organismo dedicado a brindar los correspondientes beneficios de carácter social. Esto quiere decir que su objetivo principal es el de ofrecer a la población hondureña beneficios en pro de la seguridad y protección social. De esta forma lograr una mejor calidad de vida para los ciudadanos hondureños. (IHSS, 2022)

La seguridad social es un derecho de todo trabajador, y es un deber otorgado por parte del Estado; el cual debe velar por el bienestar de su merecedor. (Gonzales, 2018).

Según el artículo No. 2 de la Ley de Seguridad Social; El IHSS cubrirá las contingencias y servicios siguientes:

- Enfermedad, accidente no profesional y maternidad.
- Accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
- Vejez e invalidez
- Muerte
- Subsidios de familia, viudez y orfandad
- Paro forzoso por causas legales o desocupación comprobadas
- Servicios sociales, sujetos a la reglamentación especial.

Según los objetivos impuestos para la creación de esta institución el IHSS tiene la tarea de velar y de brindar por los servicios de carácter social para la población hondureña.

A través de diversos servicios que se generan en pro y a favor de mejorar la calidad de vida y estatus económica de los ciudadanos. Servicios como fondos de pensiones para adultos mayores, instituciones y servicios de salud, facilitación de la alfabetización nacional.

Además de generar proyectos que velen por la suficiencia y sostenibilidad nacional con referencia a los servicios de índole social. Así como cumplir con los objetivos principales por los que fue creada esta institución.

Panificadora Popular ofrece el beneficio de ley del IHSS a cada uno de sus colaboradores, con el propósito de brindarles apoyo ante cualquier eventualidad. La utilidad de la planilla de pagos es fundamental ya que forma parte de los requisitos para mantenerse afiliado en el Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS).

A continuación, se enumeran todos los requisitos necesarios para poder registrarse o afiliarse al IHSS:

- Planilla de empleados a registrar.
- La planilla del pago o cotización del anterior mes.
- Original y copia del Documento Nacional de Identidad.
- Una planilla de nuevo pago o cotización.
- Comprobante o la planilla del pago realizado o cotización efectuada.

- La solicitud de inscripción del empleado (comúnmente conocida como tarjetón verde).
- Documento que evidencie la vigencia de los derechos de los trabajadores a inscribir.
- Comprobante o factura de la emisión del carnet del IHSS.

Este proceso debe ser efectuado por una persona jurídica si va de parte de una empresa o industria. Puesto que este procedimiento debe ser efectuado al momento de emplearse en una empresa, sí desea ingresar de forma personal debe consultar con el personal del IHSS.

Los pasos a seguir para efectuar el proceso de afiliación son los siguientes:

- En primer lugar, deberás reunir todos los documentos anteriormente mencionado y solicitar la inscripción del empleado ante las oficinas del IHSS.
- Posteriormente se recibe la planilla del empleado ya inscrito la cual se debe adjuntar el pago de la planilla de cotización y solicitar el documento que compruebe la vigencia del empleado.
- Por último, se debe entregar los requisitos para formalizar la afiliación y emisión del carnet del IHSS, este carnet debe ser cancelado previa solicitud. Una vez entregado el carnet los colaboradores pueden gozar de la afiliación a dicho ente.

*Ilustración 6. Formato de registro en planilla de IHSS*

EMPLEADO		EMPRESA		COTIZACIÓN													TOTAL		
IDENTIFICACION	NOMBRE	IDENTIFICACION	NOMBRE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
0410-1990-00073	PORTILLO SILVA MAYNOR JOSE																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410
0413-1993-00559	PONCE PONCE YIMY RAUN																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410
0413-1990-00867	FLORES VENTURA DENIS LORENZO																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410
0501-1990-00957	HERNANDEZ VELIZ CARLOS EDUARDO																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410
0412-2003-00305	GARCIA ZELAYA MARCOL ANTONY																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410
0413-1996-00495	BOMBILA SANCHEZ JOSE HECTOR																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410
0410-1991-00625	MURCIA LEON JOSUE RAFAEL																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410
0413-2000-00306	CERBALLOS MARTINEZ MAYNOR DAVID																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410
1613-1995-00354	MEJIA CONTRERAS LUIS ALONSO																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410
0413-2000-00576	MOLINA LOPEZ KEVIN ALEXANDER																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410
1602-1996-00023	RAMOS HERNANDEZ DARWIN YOMARI																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410
0410-1997-00281	CONTRERAS MEJIA JOSE CECILIO																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410
0401-1998-00741	FRANCO RAMOS SALVADOR EDUARDO																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410
0410-1996-00202	MURILLO OSORIO MEHY RAUL																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410
0417-1993-00142	MIRANDA MEZA CHRISTIAN HAFEL																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410
0407-1996-00079	CHAVEZ GONZALEZ MISLAEL																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410
0423-1987-00054	REYES MEJIA ALEJANDRO																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410
0413-1993-00131	SERRANO VILEDA CESAR DAVID																	10,042.00	IMPREGI(01) 04100410

Fuente: (Panificadora La Popular, 2022)



Ilustración 7. Formato completo de planilla en IHSS

NÚMERO PATRONAL		HOMBRE DEL PATRONO		RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN SOCIAL		PERIODO	RIESGO	PÁGINA
445198500181		LOPEZ CARTAGENA JOSE AMANCIO		PANIFICADORA LA POPULAR		01/01/2022	7	1
TIPO DE EMPRESA		ACTIVIDAD ECONÓMICA		DIRECCIÓN DE PATRONO		TÉLEFONO	ZONA	CUADRA
Individual		FABR. DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS		BOEL BANCO LA ENTRADA COPAN		0	1	1
Favor detallar los cambios ocurridos en el mes de Enero 2022.								
IDENTIDAD	APELLIDO Y NOMBRE	DÍAS	SALARIO	ENF-MAT	L.V.M.	ENF-MAT	L.V.M.	R. P.
0410199000358	ABELAR MEJIA EVER ALEXANDER	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0414200000274	ABRAHAM MATEO	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0413200000974	ABREGO BUENO JOSE EDUARDO	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0413198000747	ABREGO ESPINOZA ERIK MAURICIO	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0413198000757	ABREGO GAVARRETE MANUEL DE JESUS	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0413197900006	ABREGO NAVARRETE MANUEL DE JESUS	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0413199000051	ABREGO ORTEGA CRISTIAN ARIEL	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0413200000514	ABREGO ORTEGA DENILSON SAMIR	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0413199000052	ABREGO ORTEGA JIMONSON ORLANDO	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
1324199000057	ABREGO RODRIGUEZ GLENDY MARIBEL	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0420199100169	ACEVEDO PORTILLO MARLON JOSUE	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0411199001564	ACEVEDO FRANCISCO ALEXANDER	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0411199001511	ACEVEDO OSCAR ANTONIO	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0413200004287	ACEVEDO MELDAR HEDY MARILYN	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0501199807036	ADAN ALBERTO VALLEJOS OLIVA	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0413199400090	AGUILAR ALVARADO DARWIN ERNESTO	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0413199000036	AGUILAR ALVARADO ORLIN ARIEL	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0410200000007	AGUILAR CONTRERAS JOSE ADALI	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
01011999000876	AGUILAR GARCIA GLEVIN ANDONIE	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0413198000357	AGUILAR HECTOR MANUEL	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0412197500142	AGUILAR LOPEZ MARCO ANTONIO	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0418198000009	AGUILAR MEJIA DENIS ANTONIO	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0501197205103	AGUILAR ORLANDO VIRGILIO	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0413199600242	AGUILAR POLANCO JOSE GUILLERMO	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0413198100331	AGUIRRE ABREGO LUIS	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0413199400314	AGUIRRE CASTRO LUCAS JOSUE	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0413199500581	AGUIRRE HERNANDEZ MELVIN JAVIER	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0413199600163	AGUIRRE PEREZ ERICK LEONARDO	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0413199000881	AGUIRRE TANIA MARIELA	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
0201199000301	ALEMAN SALAZAR MARIA DEL CARMEN	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68
.....	.....	30	10,796.49	258.55	258.55	517.11	377.88	20.68

Elaborado por: (Panificadora La Popular, 2022)

## 2.1.4 Atención al cliente vía redes sociales

Panificadora La Popular cuenta con una alta orientación al cliente buscando su satisfacción completa, ofreciendo panadería y repostería con los más altos estándares de calidad. La Panificadora realiza un seguimiento exhaustivo de cada uno de sus clientes, se atienden sus reclamos, sugerencias y recomendaciones con el fin de brindar retroalimentación a la empresa con respecto a los productos y servicios ofrecidos. En la actualidad los clientes de Panificadora Popular son pequeños y grandes comerciantes, es un modelo de negocio B2B.

Cuando un cliente presenta reclamos, se registra en la base de datos donde se detalla el día, ubicación y el motivo de su molestia. Inmediatamente se direcciona al área de atención al cliente y si se considera necesario el caso se efectúa una visita.

El área de atención al cliente utiliza las redes sociales como principal canal para conocer el nivel de satisfacción de los clientes que consumen la panadería y repostería de Hawit, Bambino y La Popular.

El servicio al cliente es la asistencia brindada a tus consumidores antes, durante y después de una compra. Una organización que desea proporcionar un servicio al cliente sin errores debe invertir no solo en sus productos, sino también en aspectos relacionados con los clientes. (QP, 2019)

Una buena experiencia de servicio al cliente se construye dando estructura a todos los puntos de interacción de una organización con el cliente. Alinear varios procesos orientados al cliente creará una mejor experiencia y esta experiencia puede ser la que determine el consumo de nuestros clientes. (QP, 2019)

### **El servicio al cliente en redes sociales y su papel en Panificadora La Popular**

El servicio de atención al cliente en redes sociales es la práctica de ofrecer soporte por medio de canales como Facebook, Twitter, Instagram, etc, para responder con inmediatez y de forma personalizada a las preguntas de los clientes. (Silva, 2020)

En este sentido, las redes sociales en Panificadora Popular se utilizan como canal de Atención al Cliente y son tan importantes como el resto de canales anteriores para atraer clientes, fidelizar a los que ya se tienen, servir de canal entre las marcas y los clientes, mejorar la reputación e imagen de las marcas e incluso en incrementar las ventas.

#### *Ilustración 8. Instagram de Panificadora La Popular*



Fuente: (La Popular, 2022)

### 3. CAPÍTULO III

En el presente capítulo se detallan las propuestas de mejora realizadas durante el período de práctica profesional ejercida en el departamento de recursos humanos en la Panificadora Popular, con el objetivo de mejorar las actividades y procesos relacionados con reclutamiento y selección, control de inasistencias y atención al cliente.

#### 3.1 Propuesta de mejora implementada

A continuación, se detallará la propuesta de mejora implementada en el área de recursos humanos.

##### 3.1.1 Creación de base de datos para el reclutamiento y selección de perfiles potenciales a ocupar una plaza vacante en Panificadora Popular

###### 3.1.1.1 Antecedentes

Las Bases de Datos Relacionales con su sistema de Tablas, Filas y Columnas, pudieron competir con las Bases de Datos Jerárquicas y de Red, ya que su nivel de programación era bajo y su uso muy sencillo. (Ocutro, 2015)

En los años 90's el Modelo Relacional ha conseguido posicionarse en el mercado de las Bases de Datos. Y también en este tiempo se iniciaron grandes investigaciones, como las Sistemas de Gestión de Bases de Datos Orientadas a Objetos SGBDOO (System Management Object Oriented Databases).

Actualmente, es muy común ver que las bases de datos estén relacionadas entre sí por medio de un software que desarrolla las funciones de crear y actualizar frecuentemente archivos, también recuperar y desarrollar informes.

Los sistemas de bases de datos son imprescindibles en numerosos campos. Cualquier tipo de software concebido para las empresas se basa en robustas bases de datos con un gran número de opciones y herramientas para los administradores del sistema. La seguridad de los datos, además, ha ido ganando importancia con el tiempo, y es que en las bases de datos electrónicas se almacenan y cifran contraseñas, datos personales e incluso divisa digital.

### ***3.1.1.2 Justificación***

El departamento de recursos humanos de Panificadora Popular recibe y emite una gran cantidad de información correspondiente a perfiles potenciales a ocupar un puesto de trabajo y es almacenada de forma manual, provocando acumulación de papelería y documentos que resultan difíciles de organizar.

La información de los candidatos potenciales a una vacante, en múltiples ocasiones se pierde entre la papelería, ya que no se cuenta con un respaldo digital para guardar sus datos de contacto y demás información relevante al puesto de trabajo como ser formación académica y experiencia.

El uso y la eficiencia de la información es mayor con la ayuda de la base de datos. No sólo por la reducción de memoria para archivos, sino también, porque los datos lógicamente vinculados permiten los procesamientos integrados y simultáneos y su actualización.

Las bases de datos han tomado un papel relevante en el departamento de recursos humanos y son consideradas un gran aporte de valor para la gestión de la información en la empresa. En la actualidad cualquier organización que busque la optimización de sus operaciones debe contar con una base de datos con la cual se pueda organizar los datos relacionados con el reclutamiento y selección de candidato, es importante contar con este respaldo para tener disponibilidad de la información requerida en tiempo y forma. (Sesame, 2021)

Si una Base de Datos se gestiona adecuadamente, la organización obtendrá diferentes ventajas. Aumentará su eficacia, habrá trabajos que se realicen con mayor rapidez y agilidad debido a la simplificación de los mismos, podremos mejorar la seguridad de los datos que almacenamos, y con todos estos factores, maximizaremos los tiempos y por tanto, se producirá una mejora en la productividad. (Tinsa, 2015)

### ***3.1.1.3 Descripción de la propuesta***

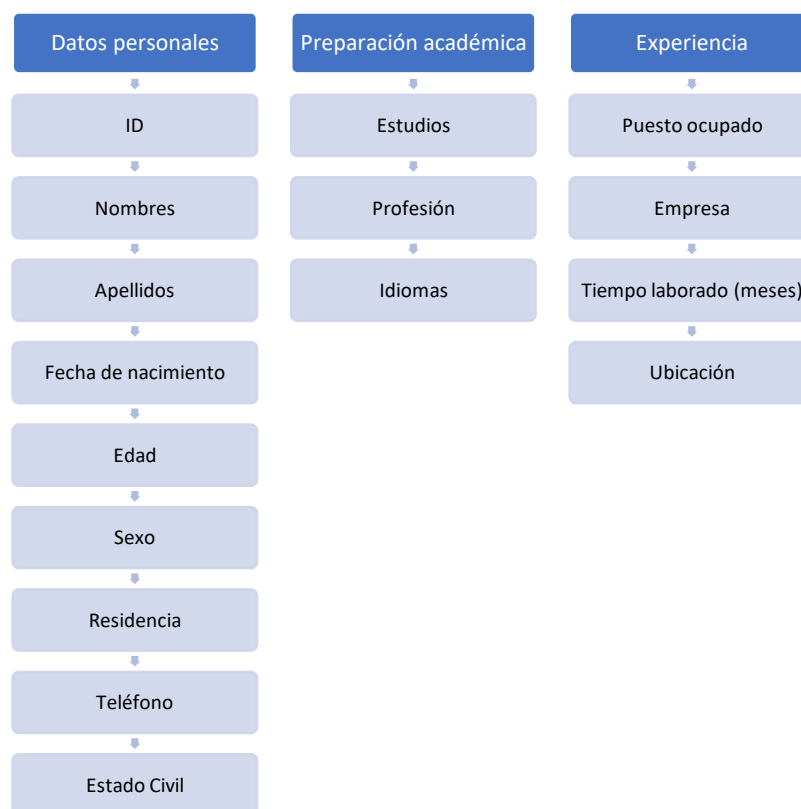
Las bases de datos en el departamento de recursos humanos se tratan de un sistema de almacenamiento y acumulación de datos que contiene la información de perfiles potenciales a ocupar un puesto de trabajo vacante, extrayendo su información relevante del CV sin la necesidad de guardar papelería y documentos innecesarios. Es básicamente, un conjunto de archivos relacionados lógicamente.

Las principales utilidades que ofrece una base de datos a la empresa son las siguientes:

- Agrupar y almacenar datos personales, académicos y experiencia laboral
- Facilidad de compartir la información con toda el área de recursos humanos
- Evita la desorganización producida por la acumulación de papelería
- Disponibilidad de la información de cientos de perfiles para encontrar los que mejor se adecuen a un puesto de trabajo
- Visualizar los datos de un perfil e identificar o rechazar potenciales candidatos
- Tener un historial de los perfiles que han entregado su CV a recursos humanos

Estas funcionalidades aportarán un valor añadido a la empresa, ya que, con una base de datos formulada correctamente, se logra que la información y el conocimiento sean los mayores activos de la compañía.

**Figura 1.** Estructura de la base de datos para perfiles



Fuente: (Elaboración Propia, 2022)

## Características esenciales de la base de datos para perfiles

- La base de datos contará con tres categorías de clasificación principales que son:
  - Datos personales
  - Formación académica
  - Experiencia laboral
- La información de la base de datos será alimentada a partir de los CV recibidos y de esta manera contar con los datos de la persona interesada en una vacante
- La base de datos diseñada cuenta con diferentes filtros que mejoran la búsqueda de información específica requerida por reclutamiento y selección
- Se pueden registrar una gran cantidad de datos y así lograr filtrar la información según los datos relevantes que se desean conocer
- Permite la realización de dashboards con sus respectivos gráficos.

## Mantenimiento de la base de datos

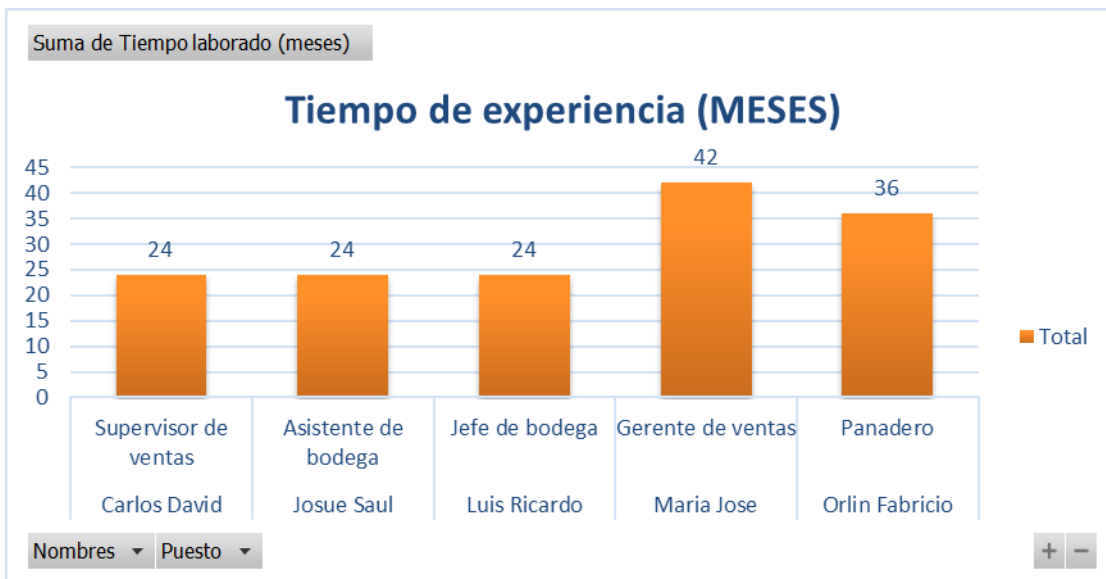
Un punto vital, es del mantenimiento que hay que darle a una base de datos de recursos humanos. O, en pocas palabras, mantener al día y sin errores toda la información que allí aparezca. Para un mantenimiento ideal, sigue los siguientes consejos.

- **Elimina toda la información duplicada:** Los duplicados son un problema común en la base de datos. Se debe evaluar constantemente la existencia de información duplicada, eliminar todo lo que tenga un valor escaso o, en tal caso, combinarlos con la información más interesante que logres extraer.
- **Unificar la base de datos:** Es muy frecuente tener múltiples datos de empleados desordenados entre varios archivos. Se debe tratar de juntar toda la información con la que cuentas y así, evitarás un mal uso del espacio de almacenamiento y tendrás todo bien organizado.
- **Elimina la información sin importancia:** Se trata de eliminar, básicamente, los archivo basura. Y se refiere a todo aquello que no brinde ningún valor ni beneficio o que sean falsos.

Básicamente todas estas son características o secciones que debe tener una base de dato de recursos humanos en una empresa. Todas estas están diseñadas para tener un registro totalmente sobre los datos de las personas interesadas en una vacante.

A continuación, se presentan una serie de gráficos que contienen la información de la base de datos clasificada según los datos que requiere el usuario.

**Gráfico 1. Perfiles con experiencia**



Fuente: (Elaboración Propia, 2022)

En el gráfico anterior se detallan los puestos de trabajo requeridos por el usuario y el tiempo de experiencia de los perfiles registrados. Esto permite conocer de manera superficial los perfiles que pueden ser considerados en un proceso de reclutamiento y selección en base a la experiencia obtenida en sus puestos de trabajo anteriores.

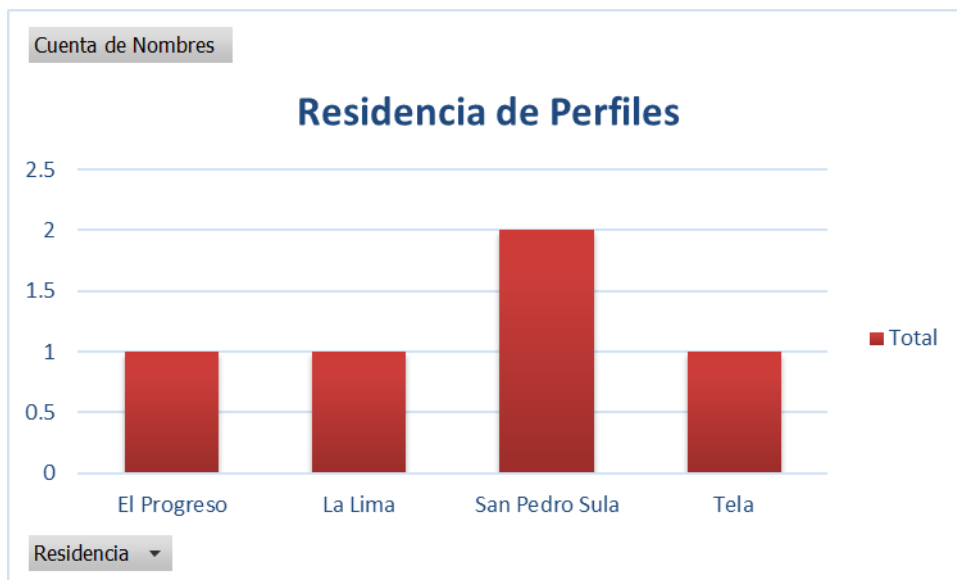
**Gráfico 2. Profesiones de los perfiles**



Fuente: (Elaboración propia, 2022)

En el gráfico anterior se detallan las profesiones que más incidencia tienen en la base de datos. Esto permite que se tenga una noción de la preparación académica que tienen los perfiles interesados en una vacante.

**Gráfico 3. Residencia de perfiles**



Fuente: (Elaboración propia, 2022)

En el gráfico anterior se muestran las residencias de los perfiles registrados en la base de datos. Este dato es tomado en base a la información personal de cada perfil, esto permite segmentar los datos según la ubicación geográfica de interés.

**Tabla 2. Gastos por concepto de papelería en RRHH**

Gastos recurrentes en RRHH	
Concepto	Costo (Mensual)
Gastos por papelería	L. 4,500.00
Organización de expedientes	L. 3,200.00
<b>Total</b>	<b>L. 7,700.00</b>

Fuente: (La Popular, 2022)

Los gastos por papelería comprenden lo que se ha incurrido en el gasto de la adquisición de papeles, documentos y demás suministros de oficina utilizados en las labores diarias de recursos humanos.



**Tabla 3. Análisis costo - beneficio de propuesta #1**

Inversión para implementación de propuesta	
Descripción	Costo (Mensual)
Diseño de base de datos	L. 2,530.00
Mantenimiento de base de datos	L. 1,655.00
Total	L. 4,185.00
<b>Ahorro por implementación de mejora</b>	<b>L. 3,515.00</b>

Fuente: (Elaboración Propia, 2022)

En el tiempo, esto le da muchos beneficios a la empresa, en términos de organización y gestión del capital humano.

#### **3.1.1.4 Impacto de la propuesta**

La base de datos proporcionada resultó ser un elemento fundamental para el correcto desarrollo de la misión de dicho departamento. Esto gracias a que, permitirá a los responsables de los recursos humanos organizar efectivamente la información que poseen de los perfiles y los puestos vacantes; también analizarla y generar una planificación en función de las necesidades que logren detectar.

El impacto fue bastante positivo porque se logró eliminar las tareas que toman tiempo como ser la organización y la impresión de papelería nueva. Además, esta base de datos permite tener disponibilidad inmediata de perfiles que pueden ocupar un puesto de trabajo y contactarse con cada uno de ellos.

Además, se obtuvieron los siguientes beneficios:

- **Facilita la interconectividad:** Todo el personal relacionado con recursos humanos tiene acceso a esta base de datos y puede guardarse en cualquier dispositivo y en la nube.
- **Optimiza el trabajo:** Al estar almacenadas de manera digital, la información almacenada puede analizarse en tiempo real. De esta manera, el departamento de recursos humanos se ahorra mucho tiempo y gasto de papel y material de oficina.
- **Ayuda a identificar las necesidades laborales:** Gracias a este soporte la empresa puede descubrir fácilmente qué áreas necesitan ser reforzadas o cuáles son los puestos de trabajo que se deben cubrir, determinando así el perfil ideal en los procesos de reclutamiento y selección de personal.

### **3.1.2 Diseño de catálogo digital para clientes y vendedores de panificadora la popular**

#### **3.1.2.1 Antecedentes**

Los vendedores de ruta tienen como una de sus principales funciones ofrecer cada uno de los productos que elabora Panificadora La Popular y esto conlleva a que tengan un conocimiento sólido de cada una de las marcas que comercializa la empresa como ser: La Popular, Hawit y Bambino.

En cuanto al conocimiento del negocio es importante conocer las políticas de la empresa, los procesos de producto, servicio y comercialización. Esto significa entender a fondo la propuesta de valor y los diferenciales del producto.

La empresa también debe decidir cómo atenderá a los clientes a los que se dirige: cómo se diferenciará y se posicionará en el mercado. La propuesta de valor de una marca es el conjunto de beneficios o valores que promete entregar a los consumidores para satisfacer sus necesidades.

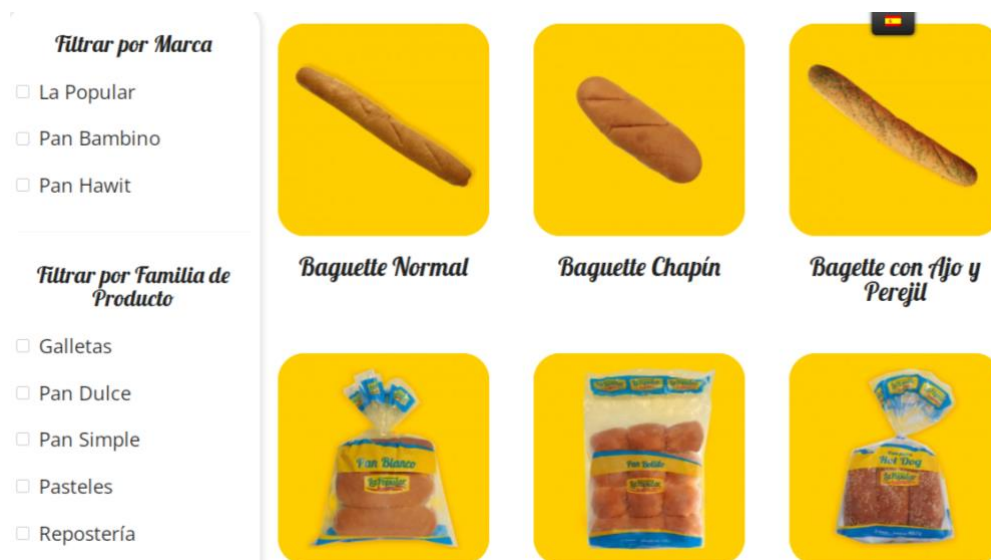
Los vendedores tienen conocimiento básico sobre los productos que ofrecen a los clientes. Sin embargo, esto no resulta ser suficiente debido a que se necesitan técnicas para promocionar la venta de productos nuevos y los vendedores no saben cómo comunicar esa información de manera efectiva. Es importante tanto para los vendedores como para los clientes tener conocimiento de los productos a ofrecer ya que esto permite relaciones duraderas entre el cliente y la empresa.

Un vendedor competente y profesional puede vender cualquier clase de producto o servicio siempre que aplique las técnicas adecuadas de venta. Pero mal podrá vender nada, por mucha técnica que tenga, si no conoce lo que lleva entre manos. Es decir, si no tiene conocimiento del producto. (Schreur, 2016)

#### **3.1.2.2 Justificación**

Panificadora La Popular ya cuenta con un catálogo de productos en su página web. Sin embargo, no es muy práctico el momento de mostrarse en un dispositivo móvil, ante esta situación se presentará otra alternativa para que los vendedores de ruta muestren un catálogo de productos de las marcas de Panificadora La Popular a cada uno de sus clientes.

**Ilustración 9.** Catálogo web de Panificadora La Popular



Fuente: (La Popular, 2022)

Los catálogos se han mantenido como un recurso esencial para todo tipo de empresas a la hora de dar a conocer los productos o servicios que venden. La mayoría de clientes potenciales ha tenido un catálogo de productos en sus manos lo que ha facilitado grandemente la elección de compra.

Hoy en día, los catálogos siguen siendo importantes; sin embargo, ya no basta contar con un grandioso catálogo impreso, sino que también es necesario contar con una versión digital.

El fin de un catálogo de productos es que los clientes de un comercio encuentren lo que buscan, es decir, localicen aquello que han venido buscando. Y si lo hacen rápido, mejor.

Los clientes aterrizan en una página dispuestos a encontrar aquello que están buscando. Y una vez lo han encontrado quieren obtener la máxima información del mismo dentro de su ficha de producto. Hay información básica que siempre tiene que acompañar a las fichas de producto.

La presencia de una empresa en Internet representa un importante compromiso, pues no hay que estar por estar, hay que hacerse notar, estar actualizados, hacer uso de las últimas tendencias y reinventarse cada vez que sea necesario. Los catálogos

de producto son una necesidad para todo aquel que tenga una estrategia de ventas o captación a través del marketing digital. (Beccdisis, 2020)

### ***3.1.2.3 Descripción de la propuesta***

El catálogo de productos es un documento en el que se encuentran organizados todos los productos o servicios de una empresa con el fin de que sean visitados por los usuarios. Se trata del eje central de cualquier comercio con presencia en Internet. La diferencia con los catálogos tradicionales, impresos en papel, es que lo online permite introducir un mayor número de recursos: imágenes detalle, descripciones más extensas, precios e incluso artículos relacionados, entre otros. Otra de las principales diferencias, y ventajas, es la posibilidad de actualizar el contenido continuamente. Esto garantiza la optimización de la página y mantiene el Marketplace siempre actualizado.

El diseño del catálogo se realizó por medio de la aplicación Kyte que es una plataforma que permite la atracción de ventas y gestión en el celular o tablet. Esta aplicación tiene herramientas especiales para que ofrezca la mejor experiencia de compra a sus clientes. Combina eficiencia y modernidad con una interfaz intuitiva y fácil de usar. (Kyte, 2022)

El catálogo de productos de Panificadora La Popular se dividirá en 3 categorías importantes que estarán representadas por las marcas propias de la empresa como ser Hawit, Bambino y La Popular. En cada una de las marcas se detallan los productos que se ofrecen y que contiene la siguiente información:

✓ **Título**

Es el nombre propio del producto. Se selecciona un nombre fácil de recordar y que incluya palabras claves para los clientes interesados en consumir los productos de la panificadora.

✓ **Descripción**

Contiene información detallada sobre el producto que se ofrece en este caso puede ser pan dulce, pasteles, pan simple, galletas y repostería.

✓ **Fotografías**

El catálogo contiene fotografías de los productos de cada marca de Panificadora La Popular siendo este uno de los elementos más importantes del catálogo porque es la parte visual de todo el contenido.

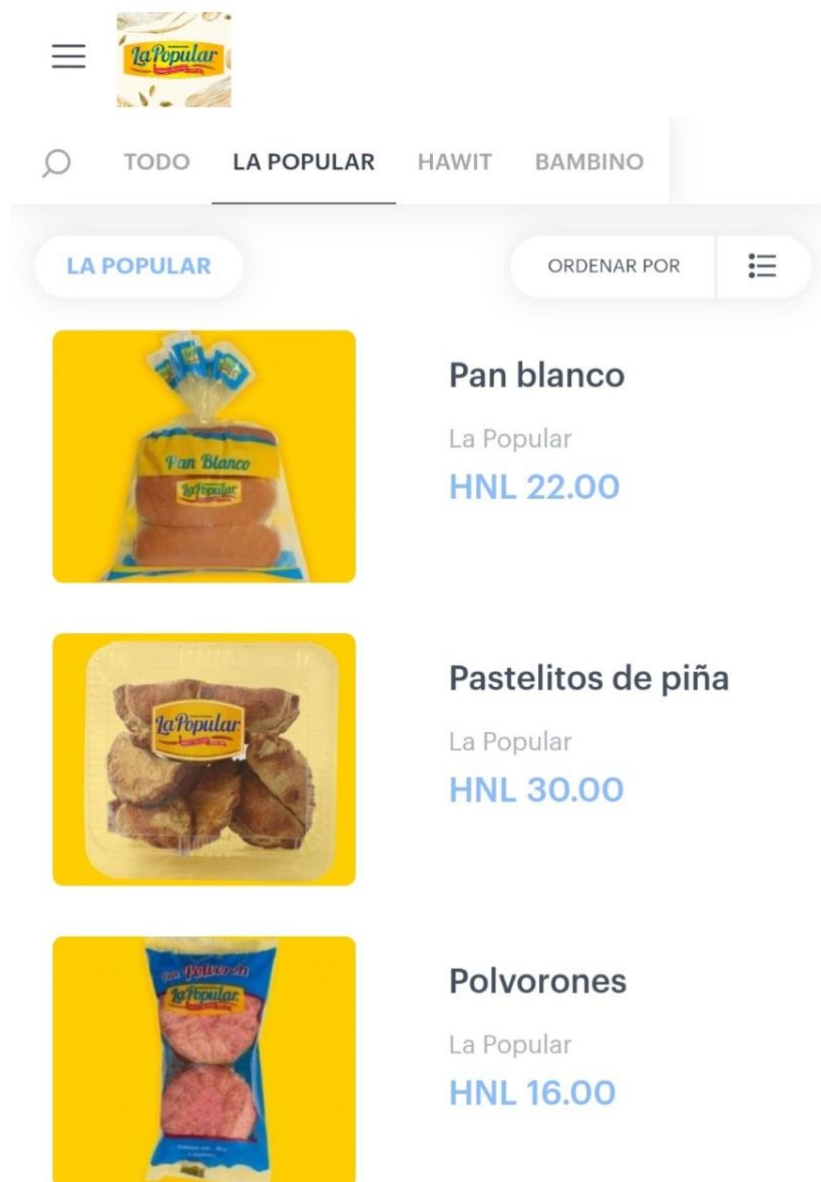
✓ **Precio**

El catálogo virtual contiene los precios sugeridos de venta para el comerciante.

✓ **Enlace o link para compartir el catálogo**

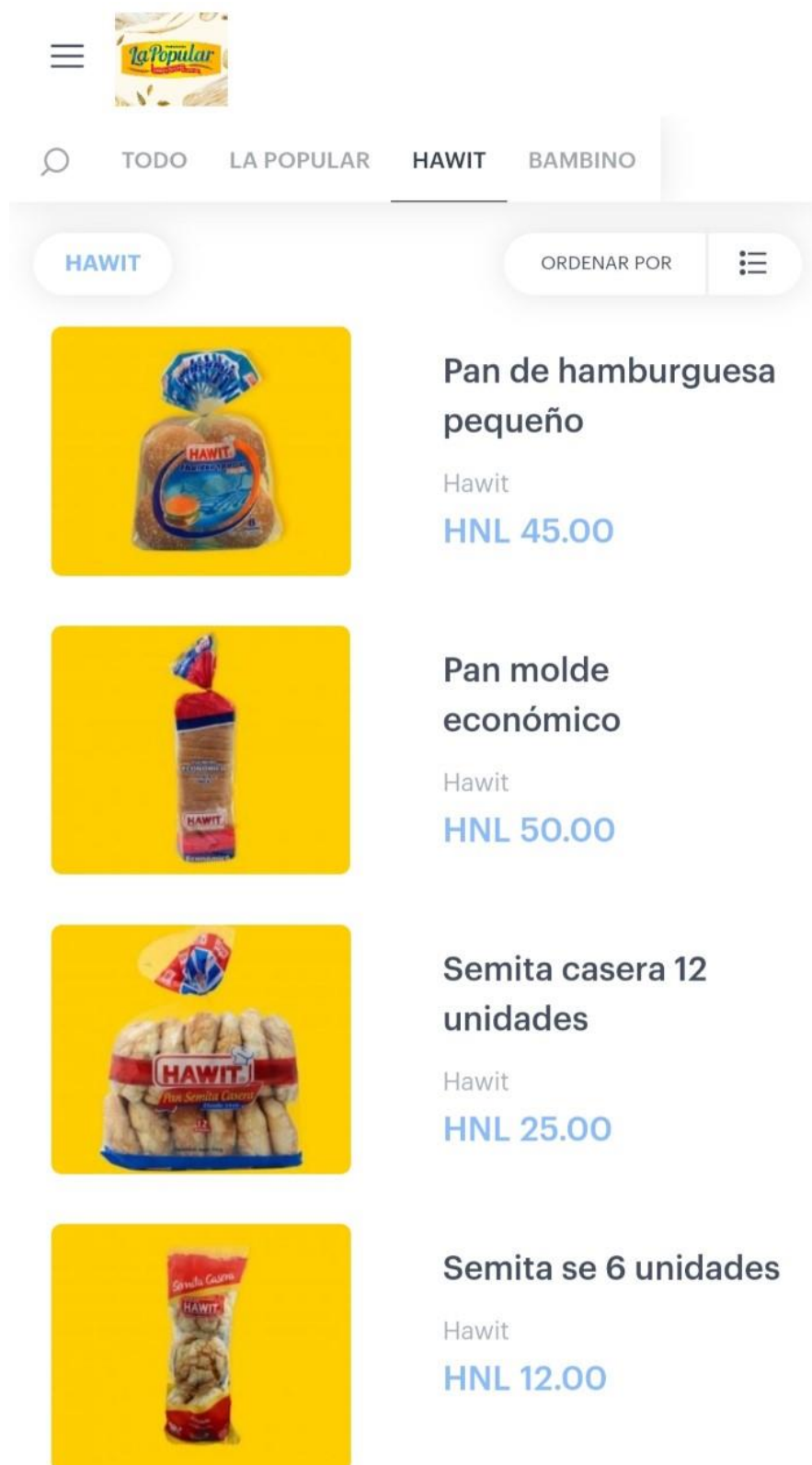
Mediante un link los vendedores y los clientes tendrán acceso al catálogo de productos.

*Ilustración 10. Catálogo de La Popular*



Fuente: (Elaboración Propia, 2022)

Ilustración 11. Catálogo de Hawit

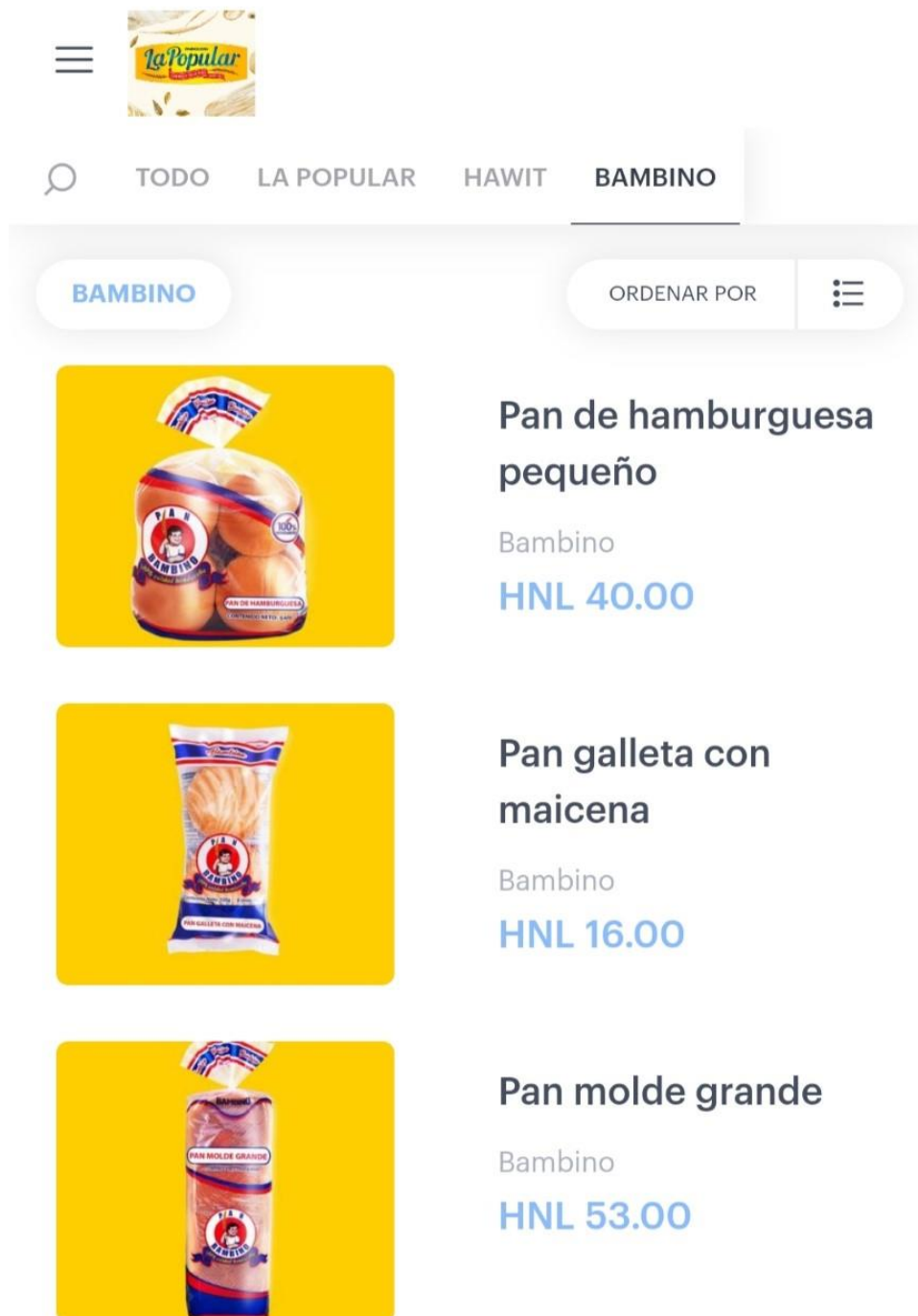


The image shows a screenshot of a mobile application interface for the 'Hawit' brand. At the top, there is a navigation bar with a search icon, a hamburger menu icon, and the 'La Popular' logo. Below this, there are tabs for 'TODO', 'LA POPULAR', 'HAWIT', and 'BAMBINO'. The 'HAWIT' tab is selected. Below the tabs, there is a 'HAWIT' label and an 'ORDENAR POR' button with a list icon. The main content area displays four product listings, each with a product image on a yellow background, the product name, the brand name 'Hawit', and the price in HNL.

Product Name	Brand	Price (HNL)
Pan de hamburguesa pequeño	Hawit	HNL 45.00
Pan molde económico	Hawit	HNL 50.00
Semita casera 12 unidades	Hawit	HNL 25.00
Semita se 6 unidades	Hawit	HNL 12.00

Fuente: (Elaboración Propia, 2022)

Ilustración 12. Catálogo de Bambino



The image shows a screenshot of a mobile application interface for the 'Bambino' brand. At the top, there is a navigation bar with a search icon, a hamburger menu icon, and the brand logo 'La Popular'. Below this, there are tabs for 'TODO', 'LA POPULAR', 'HAWIT', and 'BAMBINO', with 'BAMBINO' being the active tab. Under the 'BAMBINO' tab, there are two buttons: 'BAMBINO' and 'ORDENAR POR' with a menu icon. The main content area displays three product listings, each with a product image on a yellow background, the product name, the brand name 'Bambino', and the price in HNL.

Product Name	Brand	Price (HNL)
Pan de hamburguesa pequeño	Bambino	HNL 40.00
Pan galleta con maicena	Bambino	HNL 16.00
Pan molde grande	Bambino	HNL 53.00

Fuente: (Elaboración Propia, 2022)

**Tabla 4. Análisis Costo - Beneficio propuesta #2**

Descripción	Costo	
Membresía mensual a plataforma Kyte	L.	350.00
Diseño y actualización de catálogo	L.	2,500.00
<b>Total</b>	<b>L.</b>	<b>2,850.00</b>
<b>Beneficios</b>		
Aumento de volumen en ventas Prospección de nuevos clientes Promoción de nuevos productos Fuerza de ventas mejor capacitada		

Fuente: (Elaboración Propia, 2022)

### 3.1.2.4 Impacto de la propuesta

Se mostró la propuesta al departamento de mercadeo y se mostraron bastante optimistas con la propuesta presentada, el principal motivo de su reacción positiva se relaciona con la necesidad de capacitar a la fuerza de ventas con respecto a los productos ofrecidos por la panificadora. Este catálogo resulta una herramienta valiosa para mostrarles a los clientes todos los productos de las 3 marcas principales de Panificadora La Popular mediante un link de acceso a todo aquel interesado en adquirir los productos de Bambino, Hawit y La Popular.

Los principales beneficios obtenidos con esta propuesta son los siguientes:

- **Reducción de costos:** El catálogo eliminan los costos de papel, de impresión y de distribución; a diferencia de los catálogos tradicionales. Así como también, disminuyen el gasto en el diseño, la composición, la producción y el **envío**.
- **Ahorro de tiempo:** Si se envía por WhatsApp, email o algún otro medio electrónico, la distribución del catálogo se hace de forma instantánea. Igualmente, si está publicado en internet los usuarios podrán consultar el catálogo en todo momento.
- **Mayor espacio:** El catálogo digital permite incluir gran cantidad de información y ampliarla considerablemente en comparación con el limitado espacio que se tiene en un catálogo impreso.
- **Mejora en la organización de la información:** Los catálogos digitales permiten clasificar y jerarquizar la información ya sea en el nivel de precios, orden alfabético y filtrado por marcas.



### **3.1.3 Software de gestión de recursos humanos para el control de inasistencias, vacaciones y planillas**

#### ***3.1.3.1 Antecedentes***

Uno de los pilares más importantes dentro de la organización, es su capital humano. Para que exista un funcionamiento armónico dentro de la empresa, es fundamental una regulación de los tiempos laborados por los empleados. Factores como el absentismo laboral, llegadas tarde, vacaciones cedidas en tiempos indebidos, etc. Representan pérdidas monetarias para las compañías que no cuentan con la correcta gestión en el área de recursos humanos.(Seos, 2021)

Panificadora La Popular necesita una propuesta innovadora y actualizada para el control de asistencia de sus colaboradores al momento de laborar en sus puestos de trabajo. Se necesita gestionar de manera más efectiva la entrada de los trabajadores para conocer el inicio de su jornada, cuando se tomaron su break y finalmente, cuando terminaron sus labores del día.

El primer sistema utilizado por Panificadora Popular ha sido durante un tiempo la principal solución al sistema tradicional de fichaje con tarjetas. Pero hoy en día se encuentra prácticamente en desuso. Esto no solo se debe a los altos costos de instalación y mantenimiento.

No considerar el diseño y la implementación del control interno de una organización mediante un sistema integrado de normas y procedimientos, que contribuya a prevenir y limitar los riesgos internos y externos, limita el alcance del propio sistema al no proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos, entre otras causas por no abarcar todas las actividades inherentes a la gestión con un enfoque de mejoramiento continuo.

#### ***3.1.3.2 Justificación de la propuesta***

Todas las eventualidades relacionadas con la asistencia de los trabajadores deben ser registradas y monitoreadas. Y es a esto a lo que definimos como control de asistencia laboral. La definición de asistencia, es nada más ni nada menos que la acción o estado de estar presente en un lugar de trabajo de acuerdo con las políticas

de la empresa. Lo opuesto a la asistencia, es por supuesto, el absentismo laboral. (López, 2016)

La tecnología es el principal aliado cuando se refiere a optimizar la forma en la cual se ejecuta el rol dentro del área de recursos humanos. Y al mismo tiempo, el empleo de herramientas digitales es una de las grandes tendencias en recursos humanos para este y los años que vendrán.

Se plantean 5 grandes razones por las cuales se debe renovar el sistema para el control de asistencia en Panificadora La Popular

- Monitoreo de horas extras
- Aumento de la productividad
- Optimización de las nóminas
- Disminución del absentismo laboral
- Ahorro de tiempo y dinero
- Resguarda la información de forma segura

Controlar la asistencia, ingresos y salidas del puesto de trabajo en la oficina o modalidad remota reporta grandes ventajas. La principal es, naturalmente, la de evitar problemas legales.

### ***3.1.3.3 Descripción de la propuesta***

Un software de control de ausencias del personal autogestionable que facilita el día a día en la gestión de procesos relacionados con el capital humano. El software Bizneo para RRHH tendrá como funcionalidades básicas los siguientes apartados:

- Balance de días libres usados y restantes
- Calendario anual de vacaciones por empleado y equipo
- Notificaciones automáticas de solicitudes y aprobaciones
- Gestión sencilla de justificantes de ausencias

Un software de recursos humanos, garantiza que la información de tu empresa esté siempre disponible y actualizada. Todo en el mismo lugar. Esto es fundamental, sobre todo cuando se tiene que gestionar el cuadro de días totales, usados y disponibles de vacaciones de los colaboradores, por ejemplo.

### Crear y configurar reglas para cualquier tipo de ausencia:

- Asociación a convenios colectivos de trabajadores
- Cálculo de días libres automáticos
- Flujo de aprobaciones por tipo de ausencia

#### Ilustración 13. Clasificación de ausencias

Tipos de ausencia

Crea, configura y elige un color para los distintos tipos de ausencias

+ Nuevo tipo

Busca por nombre o tipo de filtro

Nombre	Color	Consume días	Aprobación requerida	Enviar recordatorios
Vacaciones por horas	<span style="color: green;">■</span>	Sí	Sí	Sí
Baja (Larga duración)	<span style="color: red;">■</span>	No	Sí	No
Otras ausencias	<span style="color: lightblue;">■</span>	No	Sí	Sí
Estudio	<span style="color: yellow;">■</span>	No	Sí	Sí
Cumpleaños	<span style="color: pink;">■</span>	No	Sí	Sí
Vacaciones equipo Ciudad Real	<span style="color: purple;">■</span>	Sí	Sí	Sí
Enfermedad grave baja	<span style="color: green;">■</span>	No	Sí	Sí
Enfermedad leve	<span style="color: lightblue;">■</span>	No	Sí	No
Boda	<span style="color: cyan;">■</span>	No	Sí	Sí
Maternidad	<span style="color: purple;">■</span>	No	No	Sí
Paternidad	<span style="color: purple;">■</span>	No	No	Sí

Fuente: (Bizneo, 2022)

#### Personalización avanzada de vacaciones y ausencias

- Ajustes anuales
- Multiconvenio
- Ausencias parciales por horas
- Políticas especiales para empleados en movilidad
- Flujos de aprobaciones diferenciado.

#### Calcular el ausentismo laboral

Controlar el ausentismo con informes rápidos, precisos y fáciles de leer.

- Histórico de ausencias
- Índice de ausentismo laboral
- Ausentismo por género, edad, equipo y más
- Duración media por tipo de ausencia

#### 3.1.3.4 Impacto de la propuesta

El impacto de la propuesta fue positivo al dedicarle tiempo y esfuerzo necesario a la organización de las jornadas laborales y su control de asistencia mediante el software Bizneo. Entre sus principales beneficios se encuentran:

- Crea permisos personalizados y configura la gestión de vacaciones, incapacidades y faltas de los empleados.
- Permite a los gerentes de la empresa aprobar o rechazar las vacaciones de tus trabajadores.
- Configura qué empleados pueden editar vacaciones ya solicitadas. Crea grupos personalizados de permisos y selecciona lo que pueden hacer los trabajadores. Otorga permisos de aprobación a los managers para que supervisen las faltas de los trabajadores. Controla si los empleados pueden editar o no sus faltas y vacaciones ya creadas.

**Tabla 5. Costo - Beneficio de propuesta #3**

<b>COSTO</b>	<b>BENEFICIOS</b>
COSTO MENSUAL DE LICENCIA: L. 4, 150.00  INSTALACIÓN DE SISTEMA: L.11,045.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización de gestión de inasistencias</li> <li>• Mejora generalizada en el sistema de administración de recursos humanos</li> <li>• Generación de informes e indicadores de desempeño</li> </ul>

Fuente: (Elaboración Propia, 2022)

## 4. CAPÍTULO IV

En este capítulo, se detallarán las conclusiones de la práctica profesional y se expondrán las recomendaciones para Panificadora La Popular y a la institución Universidad Tecnológica Centroamericana (UNITEC) y a los próximos alumnos que estén por ejercer su práctica profesional.

### 4.1 Conclusiones

- Se ejecutaron cada una de las actividades correspondientes al área de recursos humanos, identificando puntos de mejora y presentando una serie de propuestas para gestionar eficientemente los procesos relacionados con el capital humano. Las propuestas de mejora se enfocaron en el análisis de datos, mejora en el proceso de ventas y gestión de ingreso de los colaboradores
- Mediante un estudio utilizando la observación y la experiencia vivida como asistente de recursos humanos, se lograron establecer las propuestas de mejora según las oportunidades identificadas con la intención de que sean aplicadas en un futuro por la empresa.

### 4.2 Recomendaciones

A continuación, se exponen las recomendaciones siguientes:

#### 4.2.1 Recomendaciones para la empresa

- Capacitar al personal de ventas para establecer relaciones duraderas con los clientes y darles a conocer el valor agregado de los productos de panificadora popular
- Considerar otros canales de ventas digitales como ser aplicaciones de delivery y Marketplace digitales
- Mejorar el proceso de reclutamiento y selección de los vendedores de ruta.

#### 4.2.2 Recomendaciones para la institución

- Añadir clases de carácter práctico como ser simuladores del campo laboral para tomar una base sólida de cómo funciona el área de recursos humanos.
- Crear alianzas estratégicas con empresas para aumentar la posibilidad de empleabilidad y prácticas profesion

## BIBLIOGRAFÍA

Beccdisis. (2020). *¿Qué es un catálogo de productos?* <https://ecdisis.com/que-es-un-catalogo-de-productos/>

Bizneo. (2021, febrero 2). Control de trabajadores | Claves de un programa de control de empleados. *Blog de Recursos Humanos de Bizneo HR: práctico y actual*. <https://www.bizneo.com/blog/control-de-trabajadores/>

Buk. (2020). *Manejo de Asistencia, Licencias, Vacaciones y Reloj Control* | Buk. <https://www.buk.co/asistencia>

Escarcega, D. (2019, julio 26). *¿Qué es y cómo hacer una selección de personal?* *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/seleccion-de-personal/>

Gómez, P. (2019, septiembre 3). *La importancia de los Recursos Humanos en la empresa*. El Blog de Aitana – Partner Microsoft y Sage en España. <https://blog.aitana.es/2019/09/03/importancia-recursos-humanos-empresa/>

Gonzales, J. (2018). *Legislación I* (1.<sup>a</sup> ed.). LISE.

IHSS. (2022). Requisitos para afiliarse al IHSS en Honduras. *Tramites y Requisitos*. <https://tramitesyrequisitos.com/honduras/requisitos-para-afiliarse-al-ihss/>

Kyte. (2022). *App de Ventas Online, en la Tienda y desde Casa* | Kyte. <https://www.appkyte.com/>

La Popular, P. (2021). *Panificadora La Popular*. Panificadora La Popular. <https://panpopular.com/>

López. (2016). *Absentismo laboral—Definición, qué es y concepto*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/absentismo-laboral.html>

Nuñez, M. P. (2015). *Reclutamiento y Selección de Personal*. <https://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/25/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-2/>

Ocutro, A. (2015). *2.4 Orígenes y Antecedentes de las Bases de Datos* | *Dataprix TI*. <https://www.dataprix.com/es/mineria-datos-aplicada-encuesta-permanente-hogares/24-origenes-y-antecedentes-bases-datos>

Pérez, O. (2019). *La importancia del proceso de reclutamiento y selección de personal*. <https://blog.peoplenext.com.mx/la-importancia-del-proceso-de-reclutamiento-y-seleccion-en-una-empresa>

QP. (2019, junio 30). La importancia del servicio al cliente. *QuestionPro*. <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-del-servicio-al-cliente/>

Runtime. (2022). *Acerca de Magic. Magic Software*. <https://www.magicsoftware.com/es/about-us/>

Schreur, S. (2016, abril 7). Conocimiento del producto. *FMK - Foromarketing*.  
<https://www.foromarketing.com/capitulo-9-el-conocimiento-del-producto/>

Seos. (2021, marzo 10). Guía sobre la gestión de asistencia: Ausencias, vacaciones y faltas. *Sesame HR*. <https://www.sesamehr.mx/blog/guia-sobre-la-gestion-de-asistencia-ausencias-vacaciones-y-faltas/>

Sesame, Y. (2021, octubre 19). Características de la base de datos de recursos humanos en una empresa. *Sesame HR*. <https://www.sesamehr.es/blog/base-datos-recursos-humanos/>

Silva, D. (2020, abril 15). *¿Cuál es la importancia del servicio al cliente? 2 tips clave*. Zendesk MX. <https://www.zendesk.com.mx/blog/cual-es-la-importancia-del-servicio-al-cliente/>

Tinsa. (2015, octubre 14). *¿Qué importancia tienen las bases de datos a nivel empresarial?* *DataCentric*. <https://www.datacentric.es/blog/bases-datos/importancia-bases-de-datos-2/>

## GLOSARIO

- **Absentismo:** Costumbre o práctica habitual de abandonar el desempeño de las funciones y deberes anejos a un cargo.
- **Beneficio:** Todo aquello que es bueno o resulta positivo para quien lo da o para quien lo recibe.
- **Biométrico:** Es la toma de medidas estandarizadas de los seres vivos o de procesos biológicos.
- **Centralización:** Supone la reunión o concentración de distintas facultades o toma de decisiones en pro de estimular o mejorar la coordinación organizativa de una sociedad, empresa o Estado.
- **Empleabilidad:** Es la aptitud de la persona para encontrar y conservar un trabajo, para progresar en el trabajo y para adaptarse al cambio a lo largo de la vida profesional
- **Incentivo:** Premio o gratificación económica que se le ofrece o entrega a una persona para que trabaje más o consiga un mejor resultado en determinada acción o actividad
- **Interfaz:** Es una conexión entre dos máquinas de cualquier tipo, a las cuales les brinda un soporte para la comunicación a diferentes estratos.
- **Psicométrico:** Es aquella en la que se evalúa la personalidad de un individuo, así como sus aptitudes
- **Reclutamiento:** Es un conjunto de acciones que tiene por objetivo atraer candidatos potencialmente calificados con el fin de que se incorporen a la organización.
- **Selección:** Es el proceso que se sigue para la contratación de un empleado. Para cubrir la vacante se evalúan las cualidades, conocimientos, habilidades o la experiencia para cubrir la vacante que demanda la organización.





### Anexo #3 Visita a Panaderías



Fuente: (La Popular, 2022)

**Anexo #4:** Promoción para día de San Valentín

