



# INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDIOS FISCALES

**Licenciatura:**

Negocios con enfoque en emprendimiento

**Estudiantes:**

Fernando Daniel Aquino Hernández

**Catedrático:**

Diego Espinosa Pinto

**Materia:**

Gestión del talento

**Actividad:**

Marco teórico de conceptos Tema 1

**Fecha:**

22 de marzo del 2024

**Lugar:**

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

## **Marco teórico**

### **1. Planeación**

La planeación es un proceso que involucra la definición de objetivos y la identificación de los pasos necesarios para alcanzarlos. Se trata de una actividad esencial para cualquier organización que desee tener éxito a largo plazo.

### **2. Estrategia**

La estrategia es un plan de acción diseñado para alcanzar un objetivo específico. Se trata de un conjunto de decisiones que determinan cómo una organización utilizará sus recursos para lograr sus metas.

### **3. Planeación estratégica**

La planeación estratégica es un proceso que combina la planeación y la estrategia para crear un plan general para el futuro de una organización. Este proceso ayuda a analizar el entorno, definir objetivos, formular e implementar estrategias y a evaluar y controlar los objetivos.

### **4. Recursos Humanos**

Los Recursos Humanos son el conjunto de personas que trabajan en una organización. Son el activo más importante de cualquier organización y su gestión es fundamental para el éxito de la misma.

### **5. Gobierno corporativo**

El gobierno corporativo es el conjunto de prácticas y procesos que se utilizan para dirigir y controlar una organización. Se trata de un sistema que busca asegurar que la organización se gestione de manera responsable y transparente.

### **6. Estructura organizacional**

La estructura organizacional es la forma en que se organizan los diferentes departamentos y unidades de una organización. Se trata de un sistema que busca asegurar que la organización funcione de manera eficiente y eficaz.

### **7. Gestión de Talento**

La gestión de talento es el proceso de atraer, desarrollar y retener a los empleados talentosos. Se trata de un conjunto de actividades que busca asegurar que la organización cuente con las personas adecuadas para alcanzar sus objetivos.

## **8. Planeación normativa**

La planeación normativa es un tipo de planeación que se basa en la creación de normas o estándares que deben cumplirse. Este tipo de planeación se utiliza para asegurar que la organización funcione de manera consistente y eficiente.

## **9. Planeación táctica**

La planeación táctica es un tipo de planeación que se centra en el corto plazo. Este tipo de planeación se utiliza para asegurar que la organización pueda alcanzar sus objetivos a corto plazo.

## **10. Planeación operativa**

La planeación operativa es un tipo de planeación que se centra en el día a día de la organización. Este tipo de planeación se utiliza para asegurar que la organización funcione de manera eficiente y eficaz.

## **11. Plan maestro**

El plan maestro es un documento que describe el plan general para el futuro de una organización. Este documento incluye los objetivos de la organización, las estrategias que se utilizarán para alcanzarlos y los recursos que se necesitarán.

## **12. Inventario de la fuerza de trabajo**

El inventario de la fuerza de trabajo es un documento que describe las habilidades y capacidades de los empleados de una organización. Este documento se utiliza para identificar las necesidades de capacitación y desarrollo de la organización.

## **13. Dotación**

La dotación es el proceso de determinar cuántos empleados necesita una organización y qué habilidades y capacidades deben tener. Este proceso se utiliza para asegurar que la organización cuente con la fuerza de trabajo adecuada para alcanzar sus objetivos.

## **14. Inventario**

El inventario es la cantidad de bienes y productos que una empresa tiene almacenados para su uso futuro. El inventario puede incluir materias primas, productos en proceso y productos terminados.

## **15. Aprovisionamiento**

El aprovisionamiento es el proceso de adquirir bienes y servicios necesarios para la operación de una empresa. Este proceso incluye la identificación de proveedores, la negociación de precios y condiciones, la realización de pedidos y la recepción de materiales.

### **Bibliografías**

- Dessler, G. (2019). Administración de recursos humanos (14a. ed.). Ciudad de México: Pearson.
- Hitt, M. A., Ireland, R. D., & Hoskisson, R. E. (2019). Strategic management: Concepts and cases: Competitiveness and globalization (12th ed.). Boston, MA: Cengage Learning.
- Weihrich, H. (2012). Essentials of management (10th ed.). New York, NY: McGraw-Hill Education.
- Acosta, M. (2019). Aprovisionamiento y gestión de inventarios. Ecoe Ediciones.
- Ballou, R. H. (2016). Logística: administración de la cadena de suministro. Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos: El capital humano en las organizaciones del siglo XXI. México: McGraw-Hill.
- Koontz. (2012). Administración: Una perspectiva global (15.a ed.). México: McGraw-Hill.

**Licenciatura:**

Negocios con enfoque en emprendimiento

**Estudiantes:**

Fernando Daniel Aquino Hernández

**Catedrático:**

Diego Espinosa Pinto

**Materia:**

Gestión del talento

**Actividad:**

Resolución del Caso Panificadora

**Fecha:**

22 de marzo del 2024

**Lugar:**

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas

## ÍNDICE

<b>Visión</b>	<b>3</b>
<b>Misión</b>	<b>3</b>
<b>Valores</b>	<b>3</b>
<b>Planeación Operativa</b>	<b>4</b>
Gerente general:	4
Gerente regional:	4
Supervisor:	4
Chef:	4
Cocinero:	4
Encargado de ventas:	5
<b>Planeación Táctica:</b>	<b>5</b>
Gerente general:	5
Gerente regional:	5
Supervisor:	5
Chef:	5
Cocinero:	6
Encargado de ventas:	6
<b>PLAN MAESTRO</b>	<b>7</b>
<b>Análisis FODA</b>	<b>11</b>
Factores Internos:	11
Factores externos:	11
<b>Estructura organizacional - Divisional</b>	<b>11</b>
<b>Planeación estratégica de Recursos Humanos - Estructura divisional</b>	<b>12</b>
<b>Método cualitativo - Estimación de la gerencia.</b>	<b>12</b>
Identificación de conocimientos, habilidades y capacidades clave:	12
Evaluación de actitudes y valores:	13
Análisis de necesidades de desarrollo:	13
Fomento de una cultura organizacional sólida:	13
<b>Método cuantitativo - Corto, Mediano y Largo plazo</b>	<b>13</b>
Corto plazo:	13
Mediano plazo:	14
Largo plazo:	14
<b>Inventario actual de personas</b>	<b>14</b>
Gerente general	14
Gerente regional	15
Supervisores:	15
Chefs:	16

Cocineros(as):	17
Encargados(as) de ventas:	17
<b>Diagrama de Gantt</b>	<b>18</b>

## **El Panecito S.A de C.V**

### **Visión**

Ser la panificadora líder en Chiapas, reconocida por la calidad de sus productos, la excelencia en su servicio al cliente y en innovación de procesos y logística.

### **Misión**

Somos una panificadora comprometida en ofrecer experiencias en cada uno de nuestros productos, brindamos una excelente atención a nuestros clientes, nos distinguimos por la calidad de nuestros servicios, además de la innovación en nuestros procesos y logística.

### **Valores**

- Orientación al cliente
- Calidad
- Diversidad e inclusión
- Trabajo en equipo
- Aprendizaje
- Innovación

### **Planeación Operativa**

El objetivo de la planeación operativa es poder asegurar una eficiencia y eficacia en las operaciones diarias del negocio, tomando en cuenta las diferentes regiones y los diferentes tipos de locales.

#### ***Gerente general:***

- Reunirse con los gerentes regionales y supervisores para definir los objetivos operativos para cada sucursal.
- Desarrollar un plan de acción para alcanzar los objetivos operativos.

- Establecer indicadores clave de rendimiento (KPIs) para medir el éxito de las operaciones.
- Implementar un sistema de control y seguimiento de los KPIs.

***Gerente regional:***

- Visitar las sucursales en su región con regularidad para supervisar el desempeño.
- Brindar apoyo y asistencia a los gerentes de sucursal.
- Implementar estrategias para mejorar la eficiencia y productividad de las sucursales.
- Identificar y resolver problemas operativos.
- Reunirse con el gerente general para discutir el progreso y los desafíos.

***Supervisor:***

- Coordinar las actividades del personal de producción y ventas.
- Asegurar la calidad de los productos y la atención al cliente.
- Implementar y monitorear los procedimientos de trabajo.
- Motivar y capacitar al personal.
- Reunirse con el gerente regional para discutir el progreso y los desafíos.

***Chef:***

- Establecer los estándares de calidad para los productos.
- Realizar pruebas de calidad de los productos.
- Aprobar los nuevos productos antes de su lanzamiento.

***Cocinero:***

- Seguir las recetas y los procedimientos de elaboración establecidos.
- Utilizar los ingredientes de la mejor calidad.
- Mantener la higiene y seguridad en el área de trabajo.
- Preparar los productos con anticipación para satisfacer la demanda de los clientes.

***Encargado de ventas:***

- Atender al cliente de manera cordial y eficiente.
- Promover la venta de productos.
- Mantener la limpieza y organización del área de ventas.



- Colaborar en la elaboración de inventarios.

### **Planeación Táctica:**

El objetivo de la planeación táctica es lograr enfocar y conseguir que las operaciones diarias coincidan con la estrategia a largo plazo de la empresa, que puedan delinearse y modificarse con el objetivo de conseguir lo planteado en el futuro.

#### ***Gerente general:***

- Definir los objetivos tácticos para cada área de la empresa, como por ejemplo:
- Asignar recursos humanos y financieros a las diferentes áreas de la empresa.
- Monitorear el progreso y realizar ajustes al plan táctico cuando sea necesario.

#### ***Gerente regional:***

- Implementar el plan táctico en las sucursales de su región.
- Adaptar el plan táctico a las necesidades específicas de cada sucursal.
- Monitorear el progreso y realizar ajustes al plan táctico cuando sea necesario.

#### ***Supervisor:***

- Coordinar las actividades del personal de producción y ventas.
- Asegurar la calidad de los productos y la atención al cliente.
- Implementar y monitorear los procedimientos de trabajo.
- Capacitar al personal.

#### ***Chef:***

- Desarrollar nuevos productos
- Mejorar los productos existentes
- Capacitar al personal de producción

#### ***Cocinero:***

- Preparar los productos de acuerdo con las recetas y procedimientos establecidos.
- Operar los equipos de producción de manera segura y eficiente.
- Reportar cualquier problema o incidente al supervisor.

#### ***Encargado de ventas:***

- Desarrollar estrategias de marketing y promoción para aumentar las ventas.
- Analizar el mercado y las tendencias del consumidor.

- Establecer metas de ventas para cada sucursal.
- Capacitar al personal de ventas en técnicas de venta y atención al cliente.

## **PLAN MAESTRO**

**EL PANECITO S.A DE C.V**



**DIRECTOR GENERAL - FERNANDO DANIEL AQUINO HERNÁNDEZ**

**DOCUMENTOS, NORMAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN**

**TUXTLA GUTIÉRREZ - SAN CRISTÓBAL DE LAS CASAS**

**EDICIÓN MARZO DEL 2024**

## ÍNDICE

<b>DOCUMENTOS</b>	<b>6</b>
Manual de gestión	6
Procedimientos	6
Instrucciones de trabajo	6
Formatos	6
Registros	6
<b>NORMAS</b>	<b>6</b>
ISO 9001:2015	6
ISO 14001:2015	6
ISO 18001:2007	6
<b>POLÍTICAS</b>	<b>7</b>
Política de calidad	7
Política ambiental	7
Política de seguridad y salud operacional	7
Política de recursos humanos	7

## **DOCUMENTOS**

### ***Manual de gestión***

- Descripción del sistema de gestión de la organización.
- Definición de las políticas de calidad, ambiental, seguridad y salud ocupacional.
- Establecimiento de roles, responsabilidades y autoridades.

### ***Procedimientos***

- Descripción de los procesos clave de la organización, como producción, ventas, atención al cliente, etc.
- Aseguramiento de la uniformidad y la calidad de los productos o servicios.

### ***Instrucciones de trabajo***

- Definición de tareas específicas a realizar para completar un proceso.
- Supervisión de los empleados para una realización eficiente de su trabajo.

### ***Formatos***

- Registro de información de forma estandarizada.
- Recopilación, análisis y almacenamiento de datos.

### ***Registros***

- Documentación de evidencia del funcionamiento del sistema de gestión.
- Demostración del cumplimiento de los requisitos legales y normativos.

## **NORMAS**

### ***ISO 9001:2015***

- Sistema de gestión de la calidad.
- Enfoque en la satisfacción del cliente.
- Mejora continua.

### ***ISO 14001:2015***

- Sistema de gestión ambiental.
- Prevención de la contaminación.
- Protección del medio ambiente.

### ***ISO 18001:2007***

- Sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional.
- Prevención de accidentes y enfermedades laborales.

- Protección de la salud de los trabajadores.

## **POLÍTICAS**

### ***Política de calidad***

- Oferta de productos y servicios que cumplan las expectativas del cliente.
- Mejora continua en el sistema de gestión de la calidad.

### ***Política ambiental***

- Procesos de producción y distribución amigables con el medio ambiente.
- Gestión eficiente de los recursos naturales y la minimización de residuos.
- Cumplimiento de la legislación ambiental.

### ***Política de seguridad y salud operacional***

- Creación de lugares de trabajo seguros y confiables para los trabajadores.
- Prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- Cumplimiento de la legislación de seguridad y salud ocupacional.

### ***Política de recursos humanos***

- Atracción, desarrollo y retención de los mejores talentos para lograr objetivos.
- Proporcionar ambientes de trabajo justo y equitativo para los colaboradores.
- Ofrecer oportunidades de desarrollo profesional a sus colaboradores.

## Análisis FODA

<p>FODA (SWOT)</p>  <p><b>EL PANECITO</b></p>	<p><b>FORTALEZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Servicio al cliente</li> <li>2. Productos variados</li> <li>3. Ubicación estratégica</li> <li>4. Equipo de personal joven</li> <li>5. Capacitaciones constantes</li> </ol>	<p><b>DEBILIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de documentación</li> <li>2. Alto rotación de personal</li> <li>3. Salarios poco atractivos</li> <li>4. Falta de cultura organizacional</li> <li>5. Comunicación interna deficiente</li> </ol>
<p><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Expansión en otras ciudades</li> <li>2. Diversificación de productos y servicios</li> <li>3. Creación de branding</li> <li>4. Estrategias de marketing</li> <li>5. Mejorar condiciones laborales</li> <li>6. Aplicación de alimentos / Venta en línea</li> </ol>	<p><b>ESTRATEGIA FO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar estrategias de marketing para promover la expansión de nuevos productos/servicios.</li> <li>2. Mejorar las condiciones laborales y ofrecer capacitaciones específicas para el personal.</li> <li>3. Aprovechar el personal joven para implementar tecnología y herramientas para la venta en línea de productos alimenticios.</li> <li>4. Utilizar el servicio al cliente de alta calidad como base para la creación de un branding sólido en las nuevas ubicaciones</li> <li>5. Ofrecer nuevos productos y servicios en las nuevas ubicaciones para diversificar la oferta y atraer a diferentes segmentos de mercado</li> </ol>	<p><b>ESTRATEGIA DO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fomentar una cultura de trabajo positiva y colaborativa que valore el talento humano.</li> <li>2. Implementar un sistema de gestión de recursos humanos para formalizar los procesos del personal.</li> <li>3. Asegurar que la nueva marca sea coherente con la misión, visión y valores de la empresa.</li> <li>4. Ofrecer compensaciones y beneficios que motive al personal a permanecer en la empresa.</li> <li>5. Fomentar una cultura de comunicación abierta y transparente entre la gerencia y el personal.</li> </ol>
<p><b>AMENAZAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nuevos competidores</li> <li>2. Aumento en los costos de materia prima</li> <li>3. Crisis económicas</li> <li>4. Cambios en las preferencias del consumidor</li> <li>5. Contingencias globales</li> </ol>	<p><b>ESTRATEGIA FA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Crear alianzas estratégicas con proveedores para mitigar el aumento en los costos de materia prima</li> <li>2. Ofrecer servicios de valor agregado basados en el excelente servicio al cliente</li> <li>3. Invertir en tecnologías amigables con el medio ambiente</li> <li>4. Desarrollar nuevos productos o servicios basados en las preferencias del consumidor</li> <li>5. Aprovechar la ubicación estratégica para atraer nuevos clientes</li> </ol>	<p><b>ESTRATEGIA DA</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar un sistema para organizar información sobre la competencia, como estrategias, precios y productos.</li> <li>2. Desarrollar un plan de contingencia financiera como estrategias de reducción de costos y diversificación de ingresos.</li> <li>3. Fomentar una cultura de innovación y flexibilidad para adaptarse a las nuevas tendencias del mercado.</li> <li>4. Implementar un programa de incentivos por eficiencia en el uso de materia prima para optimizar costos.</li> </ol>

### Factores Internos:

1. Equipo personal joven
2. Capacitación constante
3. Alta rotación de personal
4. Falta de cultura organizacional
5. Comunicación interna deficiente

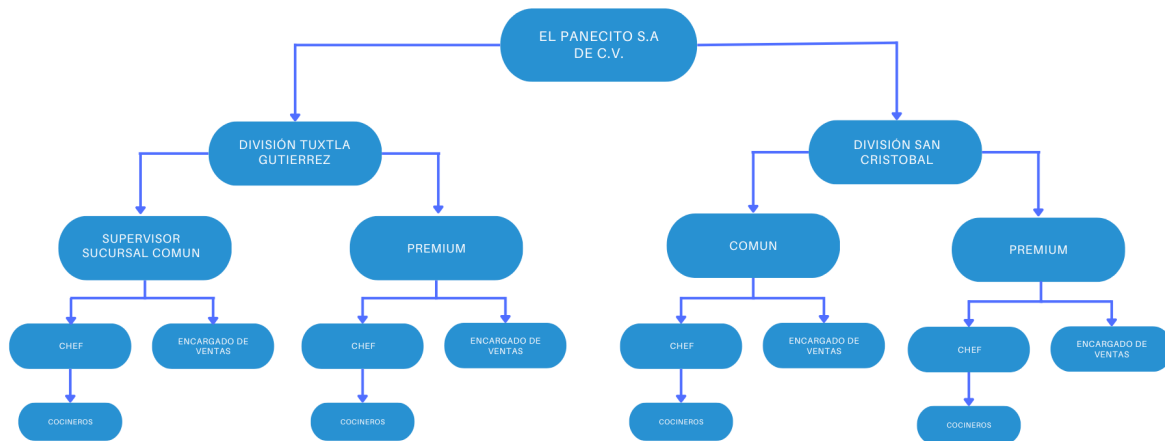
### Factores externos:

1. Mejorar condiciones laborales
2. Creación de branding
3. Expansión en otras ciudades
4. Contingencias globales

### Estructura organizacional - Divisional

Considero que esta estructura es la más indicada por que la panadería tiene diferentes regiones y además maneja diferentes tipos de locales, entonces es mejor dividir a los

gerentes por zonas y por sectores para tener un mejor control sobre los equipos y procedimientos internos.



### Planeación estratégica de Recursos Humanos - Estructura divisional

El objetivo de usar la estructura divisional con la planeación estratégica de recursos humanos es alcanzar objetivos de la empresa de manera eficiente y al igual de que se puedan abordar desafíos que se presenten. Esta estructura tiene ayudará a:

Mejorar la alineación de las funciones de cada colaborador dependiendo de cada división. Crear una cultura organizacional más fuerte y eficiente, esto ayudará a fomentar la colaboración y trabajo en equipo. Además cada división puede tener mayor autonomía para gestionar a sus colaboradores, por lo que se puede tener una mejor toma de decisiones y eficiencia.

### Método cualitativo - Estimación de la gerencia.

#### *Identificación de conocimientos, habilidades y capacidades clave:*

1. Realizar evaluaciones periódicas del desempeño para identificar las habilidades y capacidades de los empleados.
2. Establecer conversaciones regulares entre gerentes y empleados para identificar sus conocimientos y habilidades.
3. Observar el desempeño en el trabajo y analizar las áreas de mejora.

### ***Evaluación de actitudes y valores:***

1. Realizar encuestas de clima laboral para evaluar la satisfacción y el compromiso de los empleados.
2. Organizar grupos de discusión para comprender las actitudes y percepciones de los empleados hacia la empresa.
3. Observar el comportamiento de los empleados en el lugar de trabajo para identificar su nivel de compromiso y motivación.

### ***Análisis de necesidades de desarrollo:***

1. Realizar sesiones de retroalimentación para identificar las áreas en las que los empleados desean crecer y desarrollarse.
2. Ofrecer oportunidades de capacitación y desarrollo personalizado para satisfacer las necesidades individuales de los empleados.
3. Fomentar una cultura de aprendizaje continuo donde los empleados se sientan motivados para mejorar sus habilidades y conocimientos.

### ***Fomento de una cultura organizacional sólida:***

1. Definir claramente los valores y la misión de la empresa y comunicarlos de manera efectiva a todos los empleados.
2. Promover la participación y el trabajo en equipo para fortalecer el sentido de pertenencia y la conexión con la empresa.
3. Reconocer y recompensar el desempeño excepcional y el compromiso con los valores de la empresa.

## **Método cuantitativo - Corto, Mediano y Largo plazo**

### ***Corto plazo:***

1. Recopilar y analizar datos de rotación, ausentismo y satisfacción del empleado para identificar las causas principales de la rotación.
2. Utilizar encuestas de satisfacción para obtener información sobre las preocupaciones y molestias de los trabajadores.
3. Implementar canales de comunicación internos eficientes para mantener a los trabajadores informados y tomados en cuenta.



4. Creación de programas de reconocimientos y recompensas para los empleados con buen desempeño.

***Mediano plazo:***

1. Desarrollar un plan de carrera para los empleados para que puedan seguir creciendo dentro de la empresa.
2. Ofrecer capacitaciones para que los empleados puedan adquirir nuevas habilidades y conocimientos.
3. Mejorar el sistema de incentivos y beneficios para los colaboradores.

***Largo plazo:***

1. Creación de una cultura organizacional innovadora que ayude a una mejor colaboración, trabajo en equipo y compromiso.
2. Desarrollar líderes de equipo dentro de la empresa que puedan ser mentores de otros empleados para inspirar y motivar a los empleados.
3. Creación de un plan de prevención del talento humano para asegurar su eficacia y eficiencia.
4. Implementar un programa de mentoreo para que los líderes o empleados más destacados puedan guiar y apoyar a los nuevos trabajadores.

**Inventario actual de personas**

***Gerente general***

- **Cantidad:** 1
- **Habilidades necesarias:**
  - Liderazgo
  - Gestión de equipos
  - Planificación estratégica
  - Toma de decisiones
  - Experiencia en la industria
- **Habilidades deseadas:**
  - Habilidades de comunicación
  - Resolución de problemas
  - Capacidad de análisis

- Visión de negocio
- **Factores demográfico deseables:**
  - **Sexo:** Indiferente
  - **Edad:** 35 a 50 años
  - **Nacionalidad:** Indiferente
  - **Escolaridad:** Licenciatura en Negocios, Administración de Empresas o similar.

#### ***Gerente regional***

- **Cantidad:** 2
- **Habilidades necesarias:**
  - Liderazgo
  - Gestión de equipos
  - Supervisión
  - Conocimiento del mercado local
  - Experiencia en la industria
  - Motivación
- **Habilidades deseadas:**
  - Habilidades de comunicación
  - Resolución de problemas
  - Capacidad de análisis
  - Orientación al cliente
- **Factores demográfico deseables:**
  - **Sexo:** Indiferente
  - **Edad:** 30 - 45 años
  - **Nacionalidad:** Indiferente
  - **Escolaridad:** Licenciatura en Negocios, Administración de Empresas o similar.

#### ***Supervisores:***

- **Cantidad:** 18
- **Habilidades requeridas:**
  - Liderazgo

- Supervisión
- Motivación
- Capacitación
- Resolución de problemas
- **Habilidades deseables:**
  - Habilidades de comunicación
  - Trabajo en equipo
  - Orientación al cliente
  - Conocimiento de los productos y procesos
- **Factores demográficos deseables:**
  - **Sexo:** Indiferente
  - **Edad:** 25-40 años
  - **Escolaridad:** Licenciatura en Negocios, Administración de Empresas o similar.
  - **Nacionalidad:** Indiferente

***Chefs:***

- **Cantidad:** 18
- **Habilidades requeridas:**
  - Creatividad
  - Habilidad culinaria
  - Conocimiento de recetas
  - Manejo de ingredientes
  - Higiene y seguridad alimentaria
- **Habilidades deseables:**
  - Capacidad de innovación
  - Liderazgo
  - Trabajo en equipo
  - Experiencia en la elaboración de pan artesanal
- **Factores demográficos deseables:**
  - **Sexo:** Indiferente
  - **Edad:** 25-45 años

- **Escolaridad:** Licenciatura en Gastronomía o similar
- **Nacionalidad:** Indiferente

***Cocineros(as):***

- **Cantidad:** 72
- **Habilidades requeridas:**
  - Habilidad culinaria
  - Seguimiento de instrucciones
  - Higiene y seguridad alimentaria
  - Trabajo en equipo
- **Habilidades deseables:**
  - Capacidad de aprendizaje
  - Responsabilidad
  - Puntualidad
  - Buena actitud
- **Factores demográficos deseables:**
  - **Sexo:** Indiferente
  - **Edad:** 18-35 años
  - **Escolaridad:** Secundaria completa
  - **Nacionalidad:** Indiferente

***Encargados(as) de ventas:***

- **Cantidad:** 69
- **Habilidades requeridas:**
  - Atención al cliente
  - Ventas
  - Manejo de caja
  - Resolución de problemas
  - Habilidades de comunicación
- **Habilidades deseables:**
  - Amabilidad
  - Proactividad
  - Orientación al cliente

- Capacidad de negociación
- **Factores demográficos deseables:**
  - **Sexo:** Indiferente
  - **Edad:** 18-40 años
  - **Escolaridad:** Bachillerato completo
  - **Nacionalidad:** Indiferente

## Diagrama de Gantt

### FASE DE ANÁLISIS

ACTIVIDAD	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
<b>Análisis FODA</b>	Gerente general Matriz FODA			
<b>Análisis de la competencia</b>	Gerente regional Informe de análisis de la competencia			
<b>Análisis de la rotación del personal</b>	Supervisor Informe de rotación de personal			
<b>Análisis de las capacitaciones</b>	Chef Informe de las capacitaciones			
<b>Análisis de la percepción de valores</b>	Encargado de ventas Informe de la percepción de valor			

### FASE DE PLANEACIÓN

ACTIVIDAD	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8
<b>Definición de la estrategia dotación de personal</b>	Gerente general Plan de dotación de personal			
<b>Definición del perfil de los puestos</b>	Gerente regional Perfil de puestos			
<b>Diseño de la estrategia de atracción</b>	Supervisor Plan de atracción de talento			
<b>Diseño del programa de capacitación</b>	Chef Programa de capacitación			
<b>Definición de valores organizacionales</b>	Encargado de ventas Manual de valores			

# FASE DE IMPLEMENTACIÓN

ACTIVIDAD	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15	Semana 16
Ejecución de la estrategia de atracción	Supervisor Candidatos preseleccionados							
Reclutamiento y selección del personal			Supervisor Contratación de nuevos colaboradores					
Inducción y capacitación del nuevo personal							Chef Capacitación del personal	
Implementación del programa de valores			Encargado de ventas Fortalecimiento de la cultura organizacional					

# FASE DE EVALUACIÓN

ACTIVIDAD	Semana 17	Semana 18	Semana 19	Semana 20
Evaluación de la rotación del personal	Supervisor Candidatos preseleccionados			
Evaluación del programa de capacitación		Chef Informe de evaluación de la capacitación		
Evaluación de la percepción de valores			Encargado de ventas Informe de percepción de valores	