

Panificadora S.A. de S.V.

Visión

Ser la panadería líder en Chiapas, reconocida por la excelencia en calidad de servicio y productos, y por ser un empleador de elección que brinda oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional a su equipo.

Misión

En Panificadora SA de CV nos dedicamos a ofrecer a nuestros clientes productos frescos y deliciosos, respaldados por un servicio excepcional. Nos esforzamos por crear un ambiente de trabajo colaborativo y motivador donde nuestro talento pueda prosperar y contribuir al éxito de la empresa.

Valores

1. **Calidad:** Nos comprometemos a ofrecer productos de la más alta calidad y un servicio excepcional en todas nuestras sucursales.
2. **Servicio al cliente:** Ponemos al cliente en el centro de todo lo que hacemos, brindando una experiencia de compra única y satisfactoria.
3. **Integridad:** Actuamos con honestidad, transparencia y ética en todas nuestras interacciones, tanto internas como externas.
4. **Desarrollo del personal:** Valoramos y apoyamos el crecimiento y desarrollo profesional de nuestro equipo, ofreciendo oportunidades de capacitación y promoción interna.
5. **Trabajo en equipo:** Fomentamos un ambiente de trabajo colaborativo donde se promueva la comunicación abierta, el respeto mutuo y la colaboración entre todos los miembros del equipo.
6. **Mejora continua:** Buscamos constantemente formas de mejorar y optimizar nuestros procesos, productos y servicios para satisfacer las necesidades cambiantes de nuestros clientes y mantenernos a la vanguardia en el mercado.

Planeación operativa y táctica.

Director General

Planeación Operativa

- Supervisar el cumplimiento de los estándares de calidad en todas las sucursales.
- Coordinar la programación de la producción diaria de acuerdo con la demanda.
- Garantizar el mantenimiento adecuado de las instalaciones y equipos en todas las sucursales.

Planeación Táctica:

- Desarrollar estrategias de marketing local para aumentar la visibilidad de las sucursales.
- Implementar programas de lealtad del cliente para fomentar la repetición de negocios.
- Evaluar y optimizar los procesos operativos para aumentar la eficiencia y reducir los costos.

Gerente de Sucursal

Planeación Operativa:

- Supervisar la operación diaria de varias sucursales en su región asignada.
- Coordinar la capacitación del personal en servicio al cliente y habilidades de ventas.
- Gestionar el inventario y las existencias para garantizar un suministro adecuado de productos en cada sucursal.

Planeación Táctica:

- Realizar análisis de mercado para identificar oportunidades de expansión en la región.
- Desarrollar planes de contingencia para enfrentar situaciones como escasez de suministros o cambios inesperados en la demanda.
- Implementar medidas para mejorar la eficiencia operativa y la rentabilidad en todas las sucursales de la región.

Supervisores

Planeación Operativa

- Supervisar el desempeño del personal en su sucursal asignada.
- Realizar seguimiento del cumplimiento de los procedimientos operativos estándar.
- Resolver problemas operativos y garantizar un servicio al cliente excepcional.

Planeación Táctica

- Proporcionar retroalimentación y entrenamiento continuo al personal para mejorar su desempeño.
- Implementar iniciativas para aumentar las ventas y la rentabilidad en la sucursal.
- Colaborar con los gerentes de sucursal en la implementación de mejoras operativas y estrategias de marketing.

Cocineros/as y Encargados/as de Ventas

Planeación Operativa

- Preparar y servir productos frescos de acuerdo con los estándares de calidad de la empresa.
- Atender a los clientes de manera amable y proporcionarles información sobre los productos.

Planeación Táctica

- Mantener la limpieza y el orden en su área de trabajo para garantizar un ambiente de trabajo seguro y atractivo.
- Participar en reuniones de equipo para discutir ideas y sugerencias para mejorar el servicio y la eficiencia operativa.
- Colaborar con el equipo para implementar nuevas recetas o productos y promociones de ventas.

Análisis FODA de Panificadora SA de CV

Fortalezas

1. Calidad en el servicio y productos: La empresa se destaca por ofrecer un servicio al cliente excepcional y productos de alta calidad, lo que le ha permitido construir una buena reputación en el mercado.
2. Buena ubicación de las sucursales: La ubicación estratégica de las sucursales en Tuxtla Gutiérrez y San Cristóbal de las Casas brinda una ventaja competitiva al facilitar el acceso de los clientes y aumentar la visibilidad de la marca.
3. Personal altamente capacitado: A pesar de la alta rotación de personal, los empleados reciben capacitación constante en servicio al cliente, lo que contribuye a mantener la calidad del servicio ofrecido.

Oportunidades

1. Diversificación de productos: Existe la oportunidad de diversificar la oferta de productos para satisfacer las cambiantes preferencias y demandas de los clientes, ampliando así la base de clientes y aumentando los ingresos.
2. Expansión geográfica: La empresa podría considerar la apertura de nuevas sucursales en otras áreas de Chiapas o en regiones vecinas para aumentar su presencia en el mercado y alcanzar a nuevos clientes.
3. Mejora en las condiciones laborales: Ofrecer beneficios adicionales y mejores condiciones laborales podría ayudar a reducir la rotación de personal y aumentar la satisfacción y lealtad de los empleados.

Debilidades

1. Alta rotación de personal: La falta de beneficios y prestaciones adicionales, así como el salario mínimo ofrecido, contribuyen a una alta rotación de personal, lo que puede afectar la consistencia en la calidad del servicio.
2. Percepción de valores poco claros: Los colaboradores han expresado una percepción de valores poco claros dentro de la organización, lo que podría afectar la moral y la cohesión del equipo.

Amenazas

1. Competencia en el mercado: La industria de la panificación puede ser altamente competitiva, con la presencia de otras panaderías y cadenas de alimentos que podrían afectar la participación en el mercado y la lealtad de los clientes.
2. Cambios en las tendencias del consumidor: Cambios en las preferencias y hábitos de consumo de los clientes pueden impactar en la demanda de productos y servicios de la panificadora, requiriendo adaptaciones en la oferta de productos y estrategias de marketing.
3. Regulaciones sanitarias y de seguridad alimentaria: Incumplir con las regulaciones sanitarias y de seguridad alimentaria podría resultar en sanciones legales, dañando la reputación de la empresa y afectando la confianza de los clientes.

Factores Internos

1. Cultura Organizacional: La cultura empresarial, incluyendo los valores, normas y prácticas de la organización, puede impactar significativamente en la estrategia de recursos humanos. Una cultura que promueve el desarrollo profesional, la colaboración y el reconocimiento del talento puede contribuir al éxito de las iniciativas de recursos humanos.
2. Capacidad de Liderazgo: La capacidad de liderazgo dentro de la organización, incluyendo la efectividad de los gerentes y supervisores en la gestión y motivación de los equipos, puede influir en la implementación exitosa de estrategias de recursos humanos. Un liderazgo sólido puede fomentar un ambiente de trabajo positivo y un alto compromiso por parte de los empleados.
3. Estructura Organizacional: La estructura organizacional, incluyendo la distribución de roles y responsabilidades, la comunicación interna y los canales de toma de decisiones, puede tener un impacto en la efectividad de las políticas y programas de recursos humanos. Una estructura flexible y ágil puede facilitar la

implementación de cambios y la adaptación a nuevas iniciativas de recursos humanos.

Factores Externos

1. **Condiciones del Mercado Laboral:** Las condiciones del mercado laboral, incluyendo la oferta y demanda de talento, los salarios y beneficios ofrecidos por la competencia, y las tendencias en cuanto a las expectativas de los empleados, pueden influir en la capacidad de la organización para reclutar, retener y desarrollar a su personal.

2. **Marco Legal y Normativo:** El marco legal y normativo en el que opera la organización, incluyendo las leyes laborales, regulaciones de seguridad y salud ocupacional, y políticas de igualdad de oportunidades, puede impactar en la formulación y aplicación de políticas y procedimientos de recursos humanos.

3. **Cambios en la Tecnología:** Los avances tecnológicos y la adopción de nuevas herramientas y sistemas pueden afectar la forma en que se gestionan los recursos humanos en la organización. Por ejemplo, la implementación de sistemas de gestión del talento o plataformas de aprendizaje en línea pueden influir en la forma en que se llevan a cabo actividades de reclutamiento, capacitación y desarrollo.

Estructura organizacional

1. Enfoque en Funciones Específicas: La panificadora se dedica principalmente a la producción y venta de productos de panadería. Con una estructura funcional, las diferentes áreas funcionales, como producción, ventas, recursos humanos y operaciones, se pueden gestionar de manera independiente y enfocarse en sus funciones específicas.

2. Especialización y Eficiencia: Al tener departamentos especializados, se puede lograr una mayor eficiencia en la ejecución de tareas. Por ejemplo, el departamento de producción se centraría en la elaboración de los productos, el departamento de ventas en la comercialización de los mismos, y el departamento de recursos humanos en la gestión del personal.

3. Coordinación Centralizada: Con una estructura funcional, la coordinación se realiza centralmente a través de la alta dirección, lo que facilita la implementación de la estrategia general de recursos humanos y asegura que todas las funciones trabajen hacia los mismos objetivos estratégicos.

La relación con la planeación estratégica de recursos humanos propuesta radica en que la estructura organizacional funcional permite una alineación más estrecha entre las funciones de recursos humanos y los objetivos estratégicos de la empresa. Por ejemplo:

- El departamento de recursos humanos puede desarrollar e implementar programas de capacitación específicos para el personal de producción, enfocados en mejorar la calidad de los productos y la eficiencia operativa, en línea con la estrategia de ofrecer productos de alta calidad y mejorar los procesos internos.
- El departamento de recursos humanos puede colaborar estrechamente con el departamento de ventas para identificar las necesidades de personal en función de las proyecciones de ventas y desarrollar estrategias de reclutamiento y retención de talento que apoyen el crecimiento del negocio y la expansión geográfica.
- El departamento de recursos humanos puede establecer políticas y procedimientos claros para la selección y evaluación del personal, asegurando que se contrate y retenga a empleados que compartan los valores y la cultura organizacional de la empresa, lo que refuerza la identidad de la marca y la calidad del servicio al cliente.

Tanto los métodos cuantitativos como cualitativos pueden ser efectivos para la prevención de la rotación dentro de una organización. Sin embargo, en el contexto de la panificadora y considerando la naturaleza del negocio, así como los antecedentes proporcionados, un enfoque cualitativo podría ser más apropiado y efectivo.

Método Cualitativo: Entrevistas de Salida o Encuestas de Clima Laboral

1. Entrevistas de Salida: Al realizar entrevistas de salida a los empleados que deciden dejar la organización, se pueden obtener insights valiosos sobre las razones detrás de su decisión. Estas entrevistas permiten identificar patrones comunes de insatisfacción o áreas de mejora dentro de la empresa, lo que puede ayudar a abordar problemas subyacentes y tomar medidas preventivas.

2. Encuestas de Clima Laboral: Realizar encuestas de clima laboral entre los empleados actuales puede proporcionar una visión general de la satisfacción y el compromiso de los empleados. Estas encuestas permiten identificar áreas de fortaleza y debilidad en la cultura organizacional, el liderazgo, el ambiente de trabajo, las oportunidades de desarrollo, entre otros aspectos. Al abordar las áreas de preocupación identificadas en estas encuestas, la empresa puede mejorar la satisfacción y retención de los empleados.

Justificación del Enfoque Cualitativo

1. **Contexto de la Panificadora:** Dado que la panificadora es una organización relativamente joven y enfocada en la calidad del servicio al cliente, es probable que la rotación de personal esté relacionada con aspectos cualitativos como la cultura organizacional, el liderazgo y el ambiente de trabajo.
2. **Naturaleza de la Rotación:** La rotación de personal puede estar influenciada por factores subjetivos y emocionales, como la falta de satisfacción laboral, el estrés, la falta de reconocimiento, entre otros. Estos aspectos suelen ser más difíciles de capturar mediante métodos puramente cuantitativos, como análisis de datos o modelos predictivos.
3. **Identificación de Problemas Subyacentes:** Los enfoques cualitativos, como las entrevistas de salida y las encuestas de clima laboral, permiten una comprensión más profunda de las causas subyacentes de la rotación, lo que facilita la implementación de medidas preventivas efectivas y la mejora continua de la experiencia laboral de los empleados.

En conclusión, dado el contexto y la naturaleza de la panificadora, un enfoque cualitativo a través de entrevistas de salida y encuestas de clima laboral podría ser más efectivo para prevenir la rotación del talento humano, ya que permite una comprensión más profunda de las razones detrás de la rotación y facilita la identificación de áreas de mejora en la experiencia laboral de los empleados.

Inventario de Personal

1. Gerente General

- **Habilidades Requeridas:** Experiencia en gestión de operaciones, liderazgo, habilidades financieras y comerciales.
- **Habilidades Deseables:** Experiencia previa en la industria alimentaria, habilidades de comunicación y resolución de problemas.
- **Factores Demográficos Deseables:** Preferiblemente entre 30 y 50 años, con educación universitaria en administración de empresas o campo relacionado.

2. Gerente sucursal

- **Habilidades Requeridas:** Experiencia en gestión de sucursales, habilidades de liderazgo, capacidad para trabajar bajo presión.
- **Habilidades Deseables:** Conocimientos en ventas y marketing, habilidades de negociación.
- **Factores Demográficos Deseables:** Preferiblemente entre 25 y 45 años, con educación universitaria en administración de empresas o campo relacionado.

3. Supervisor/a de Sucursal

- Habilidades Requeridas: Experiencia en supervisión de personal, habilidades de comunicación, capacidad para trabajar en equipo.
- Habilidades Deseables: Conocimientos básicos en operaciones de panadería, experiencia en servicio al cliente.
- Factores Demográficos Deseables: Preferiblemente entre 25 y 40 años, con educación secundaria completa o educación técnica relacionada.

4. Cocinero/a

- Habilidades Requeridas: Experiencia en preparación de productos de panadería, habilidades culinarias básicas, capacidad para seguir instrucciones.
- Habilidades Deseables: Conocimientos en seguridad alimentaria e higiene, capacidad para trabajar en un entorno de ritmo rápido.
- Factores Demográficos Deseables: Preferiblemente entre 20 y 45 años, con educación secundaria completa o educación técnica en gastronomía.

5. Encargado/a de Ventas

- Habilidades Requeridas: Experiencia en atención al cliente, habilidades de ventas, capacidad para trabajar bajo presión.
- Habilidades Deseables: Conocimientos básicos en técnicas de venta, capacidad para trabajar en equipo.
- Factores Demográficos Deseables: Preferiblemente entre 20 y 40 años, con educación secundaria completa o educación técnica en ventas.

Estrategia de planeación

Para crear una estrategia de planeación y dotación de personal para Panificadora SA de CV, utilizando un diagrama de Gantt, primero es necesario considerar los procesos involucrados y los plazos asociados. A continuación, propongo una estrategia que integra los procesos de reclutamiento, selección y dotación de personal, basándome en el análisis FODA previamente realizado:

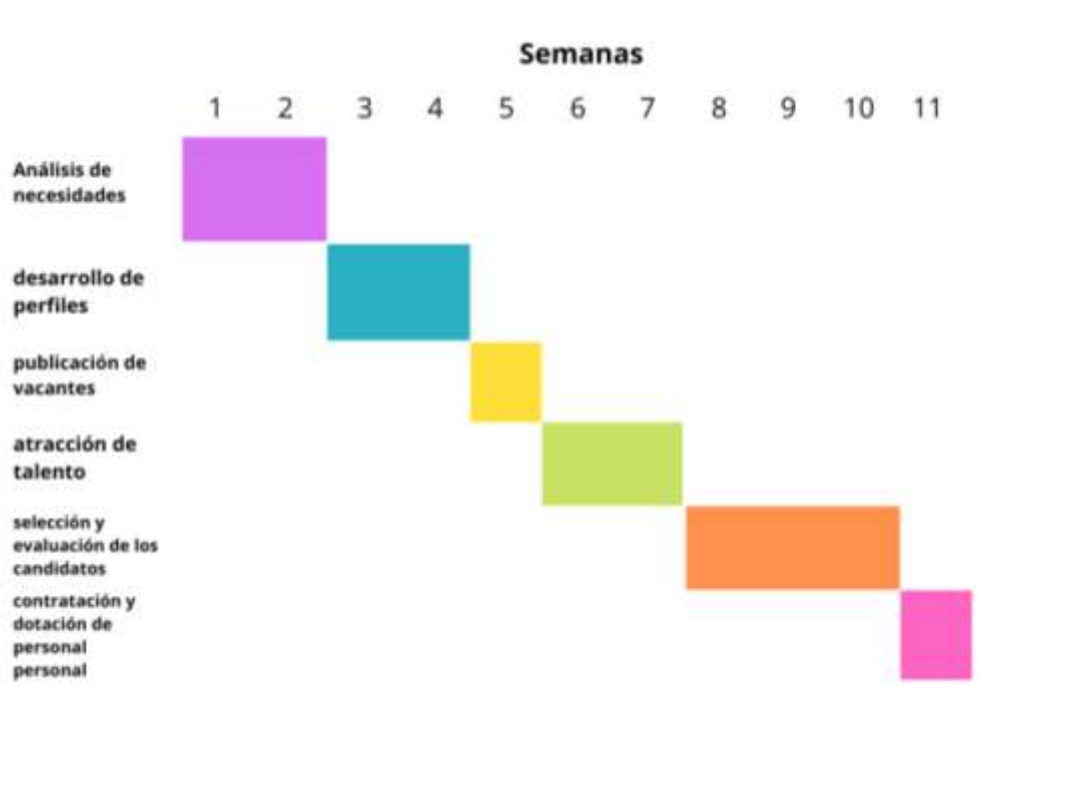
Estrategia de Planeación y Dotación de Personal:

Procesos Involucrados

1. Análisis de Necesidades de Personal.
2. Desarrollo de Perfiles de Puesto.
3. Publicación de Vacantes y Atracción de Talento.
4. Selección y Evaluación de Candidatos.

5. Contratación y Dotación de Personal.

Diagrama de Gantt



Detalles de la Estrategia

- 1. Análisis de Necesidades de Personal (Semana 1-2):** Realizar un análisis detallado de las necesidades de personal en cada área de la organización, considerando el análisis FODA y las proyecciones de crecimiento.
- 2. Desarrollo de Perfiles de Puesto (Semana 3-4):** Crear perfiles de puesto detallados para cada posición, incluyendo habilidades requeridas, habilidades deseables y factores demográficos deseables.
- 3. Publicación de Vacantes (Semana 5):** Publicar las vacantes en los medios de reclutamiento adecuados, como sitios web de empleo, redes sociales y bolsas de trabajo locales.
- 4. Atracción de Talento (Semana 6-7):** Implementar estrategias de atracción de talento, como ferias de empleo, programas de referidos de empleados y colaboraciones con instituciones educativas.
- 5. Selección y Evaluación de Candidatos (Semana 8-10):** Realizar procesos de selección rigurosos, incluyendo revisión de currículums, entrevistas estructuradas y

pruebas de habilidades, para identificar a los candidatos más adecuados para cada puesto.

6. Contratación y Dotación de Personal (Semana 11): Finalizar el proceso de contratación y proporcionar la capacitación necesaria para integrar al nuevo personal en la organización.