



**Licenciatura en Negocios**

**Tarea 4: Caso Panificadora**

**Alumna: Joana Monserrat Rivera**

**Materia: Gestión del talento**

**Profesor: Diego Espinosa Pinto**

**ETAPA 1:**

**PLAN**

**ESTRATÉGICO.**

**Crear un plan estratégico de recursos humanos incluyendo visión, misión y valores.**

### **Visión**

Ser la panificadora líder en el sur de México, reconocida por la excelencia en el servicio y la calidad de sus productos, innovando en el mercado de panadería y expandiéndose a nuevas regiones.

### **Misión**

Ofrecer productos de panadería de alta calidad, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes a través de un servicio excepcional, impulsando el crecimiento local y fomentando el desarrollo de nuestros colaboradores.

### **Valores**

- Compromiso con la Calidad: Nos esforzamos por ofrecer productos y servicios de la más alta calidad.
- Integridad: Actuamos con honestidad y transparencia en todas nuestras operaciones.
- Respeto: Valoramos y respetamos a todos nuestros colaboradores y clientes.
- Innovación: Buscamos constantemente nuevas formas de mejorar y satisfacer las necesidades del mercado.
- Trabajo en Equipo: Creemos en el poder de trabajar juntos para alcanzar nuestros objetivos.
- Excelencia: Nos esforzamos por la calidad superior en todo lo que hacemos.

**ETAPA 2:**

**TIPOS DE**

**PLANEACIÓN**

**OPERATIVA Y**

**TÁCTICA.**

## **Gerente General**

- Operativa: Supervisar el cumplimiento de la misión y visión en todas las sucursales.
- Táctica: Implementar programas de lealtad y satisfacción al cliente.

## **Gerente Regional**

- Operativa: Monitorear la operación diaria de las sucursales y la calidad del servicio.
- Táctica: Desarrollar estrategias de marketing local para aumentar las ventas.

## **Supervisores**

- Operativa: Asegurar el adecuado entrenamiento del personal en servicio al cliente.
- Táctica: Implementar medidas para reducir la rotación del personal.

## **Chefs y Cocineros**

- Operativa: Mantener la calidad y consistencia de los productos.
- Táctica: Innovar en la creación de nuevos productos basados en la demanda regional.

## **Encargados de Ventas**

- Operativa: Asegurar una experiencia de compra excepcional.
- Táctica: Recopilar feedback de los clientes para mejoras continuas.

**ETAPA 3:**

**PLAN MAESTRO.**

# Índice

1. Políticas de Recursos Humanos: Incluir políticas de igualdad, diversidad, y contra el acoso laboral.
2. Normativa de Salud y Seguridad: Establecer normas claras para garantizar un ambiente de trabajo seguro.
3. Código de Conducta: Detallar las expectativas éticas para todos los colaboradores.
4. Plan de Capacitación: Describir los programas de formación en servicio al cliente y habilidades técnicas.
5. Políticas de Calidad y Servicio al Cliente.
6. Estrategias de Capacitación y Desarrollo.
7. Sistema de Evaluación de Desempeño y Feedback.

**ETAPA 4:**

**ANÁLISIS FODA.**



<p style="text-align: center;"><b>FORTALEZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Calidad en servicio y productos.</li> <li>● Buena ubicación de sucursales.</li> <li>● Plantilla joven y capacitada.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Expansión de mercado</li> <li>● Innovación en productos</li> <li>● Mejoras en condiciones laborales para reducir rotación.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>DEBILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Alta rotación de personal</li> <li>● Falta de documentos organizacionales</li> <li>● Percepción de valores poco claros.</li> <li>● Falta de un sistema de recompensas y reconocimientos.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Competencia creciente</li> <li>● Cambios en la demanda del mercado</li> <li>● Incrementos en los costos de producción.</li> </ul>

**ETAPA 5:**

**FACTORES**

**INTERNOS Y**

**EXTERNOS.**

## **Internos**

- Calidad de productos y servicios.
- Capacitación y desarrollo del personal.
- Estructura organizacional.
- Cultura organizacional, estructura de compensaciones, políticas de desarrollo y capacitación.

## **Externos**

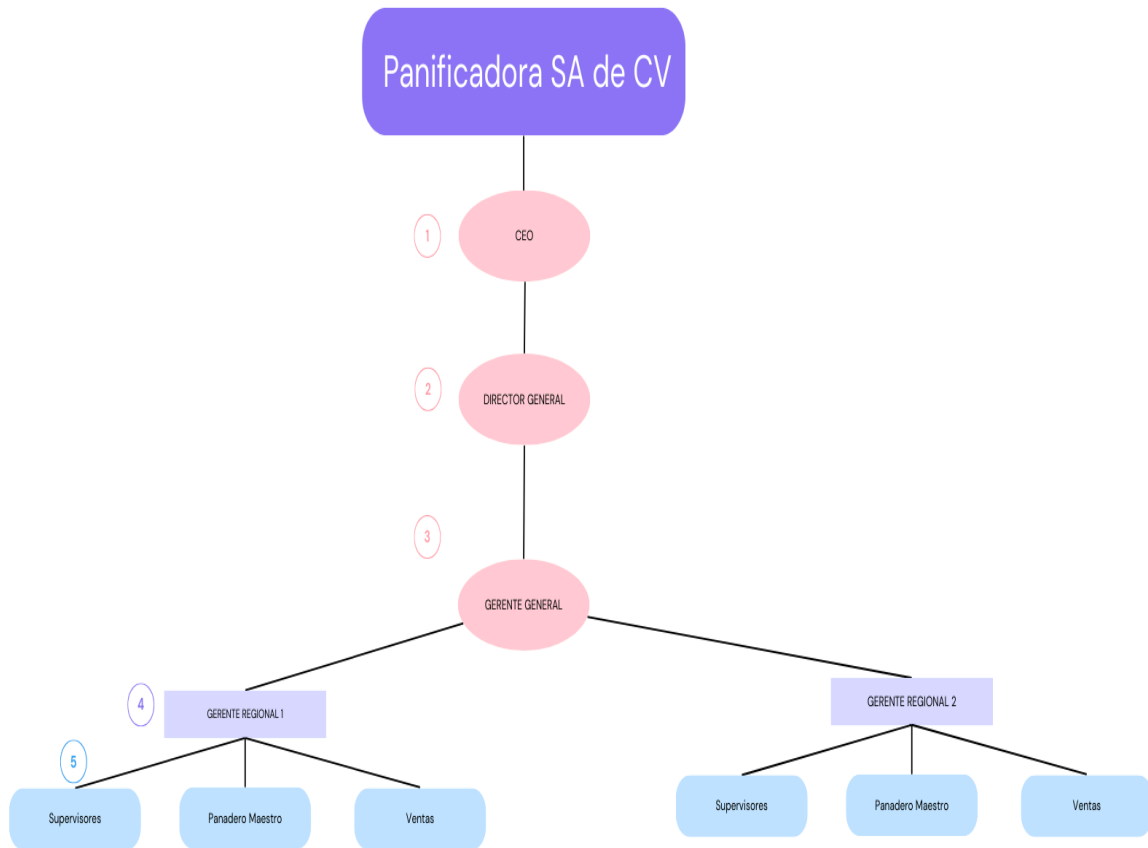
- Tendencias de consumo y demanda del mercado.
- Condiciones económicas regionales.
- Legislación laboral y regulaciones sanitarias.
- Competencia en el sector.

**ETAPA 6:**

**ESTRUCTURA**

**ORGANIZACIONAL.**

## Estructura organizacional Funcional



Esta estructura permite una gestión eficiente y enfocada. Esta estructura facilita la implementación de estrategias de RH al alinear los objetivos de cada departamento con los de la organización.

**ETAPA 7:**

**PREVENCIÓN DE  
TALENTO HUMANO**

# Cualitativo

El enfoque cualitativo es el más adecuado, utilizando encuestas de satisfacción y entrevistas de salida para entender las necesidades y preocupaciones de los empleados, lo que permite implementar acciones correctivas dirigidas a mejorar el ambiente laboral y la satisfacción del personal.

**ETAPA 8:**

**INVENTARIO**

**ACTUAL DE**

**PERSONAL**

**PROPUESTO.**



# Personal 180 Empleados

- Director General (1): Liderazgo, estrategia empresarial. Lic. en Negocios, Administración.
- Gerente General (1): Liderazgo, estrategia empresarial. Lic. en Negocios, Administración.
- Gerente Regional (2): Gestión de operaciones, habilidades de comunicación. Lic. en Negocios, Administración.
- Supervisores (10): Liderazgo de equipo, resolución de conflictos.
- Panadero Maestro (4): Liderazgo de equipos, habilidades culinarias, Lic. en Gastronomía.
- Chefs/Cocineros/Ayudantes (100): Creatividad, habilidades culinarias, pasión por la gastronomía. Lic. en Gastronomía opcional.
- Encargados de Ventas (62): Excelente servicio al cliente, habilidades de venta, proactividad

Edad: 25 a 35 años

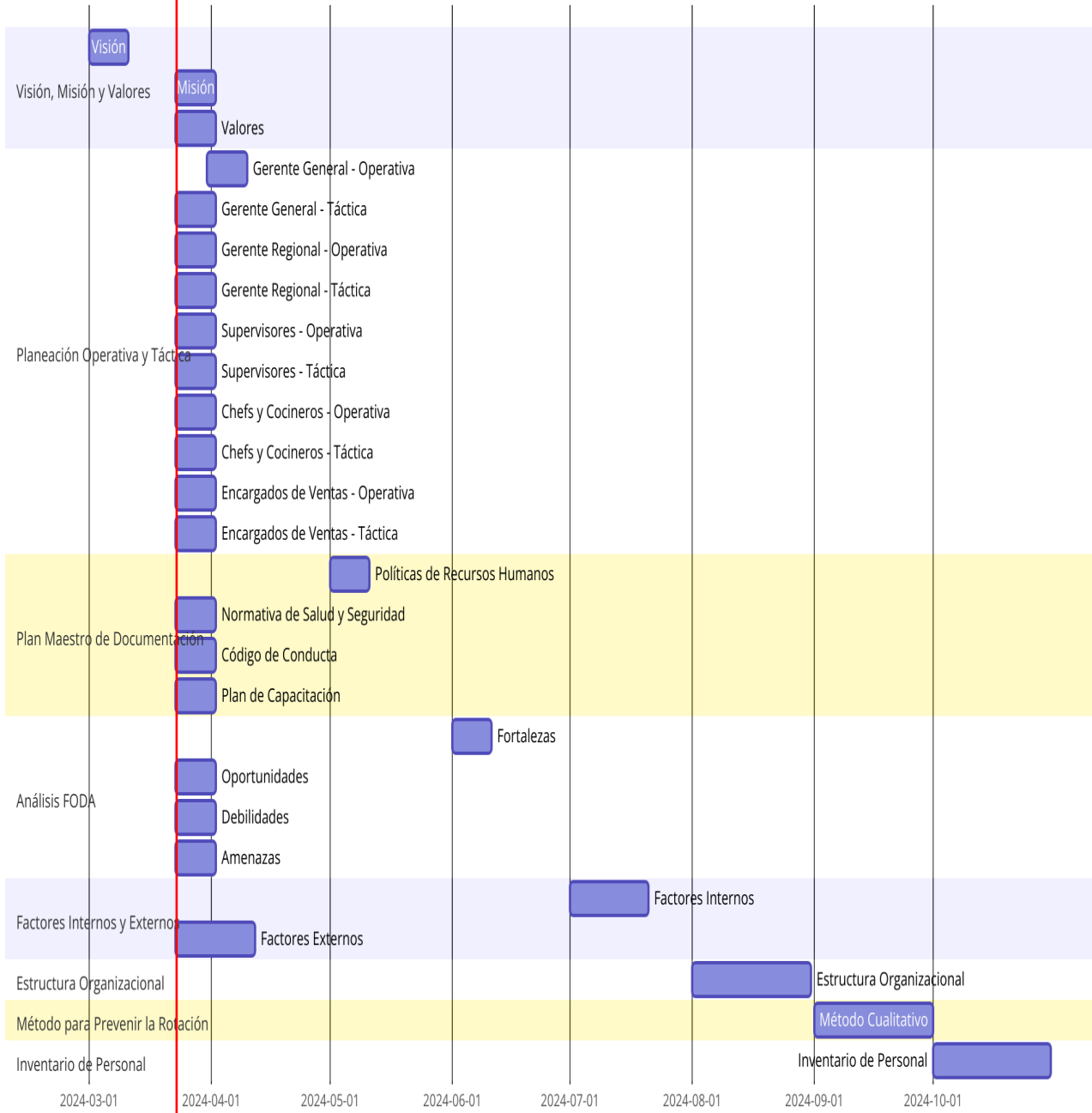
Sexo: No importa

**ETAPA 9:**

**DIAGRAMA DE**

**GANTT**

## Estrategia de Recursos Humanos para Panificadora SA de CV



**ETAPA 10:**

**BIBLIOGRAFÍAS.**

- Parra Moreno, C. F., & Liz, A. D. P. (2009). La estructura organizacional y el diseño organizacional, una revisión bibliográfica. *Gestión y sociedad*, 2(1), 97-108.
- Lerma, A. E., & Juárez, S. B. (2012). Planeación estratégica. Alpha Editorial.
- Chiavenato, I. (2017). Planeación estratégica. Mc Graw Hill