

**DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA CREAR EL ÁREA DE GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO EN EL RESTAURANTE HERO EXPRESS GOURMET**

**DANIEL ALBERTO PERDOMO PÉREZ**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO  
BOGOTÁ  
2017**

**DISEÑO DE UNA PROPUESTA PARA CREAR EL ÁREA DE GESTIÓN DEL  
TALENTO HUMANO EN EL RESTAURANTE HERO EXPRESS GOURMET**

**DANIEL ALBERTO PERDOMO PÉREZ**

**Monografía para optar por el título de Especialista en  
Gerencia del Talento Humano**

**Orientadora  
MARÍA EUGENIA VILLA CAMACHO  
Psicóloga, PhD.**

**FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN PERMANENTE Y AVANZADA  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DEL TALENTO HUMANO  
BOGOTÁ  
2017**

## NOTA DE ACEPTACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

Firma del Director de la Especialización

---

Firma del Calificador

Bogotá, D.C., Octubre 2017

## **DIRECTIVAS DE LA UNIVERSIDAD**

Presidente de la Universidad y Rector del Claustro

Dr. Jaime Posada Díaz

Vicerrector de Desarrollo y Recursos Humanos.

Dr. Luis Jaime Posada García-Peña

Vicerrectora Académica y de Posgrados

Dra. Ana Josefa Herrera Vargas

Secretario General

Dr. Juan Carlos Posada García Peña

Director de especializaciones

Dr. Luis Fernando Romero Suarez

Director Especialización en Gerencia del Talento Humano

Dr. Francisco Archer Narváez

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores

## **DEDICATORIA**

A mis padres por haber hecho de mí el hombre de hoy; muchos de mis logros se los debo a ustedes, entre ellos este.

## **AGRADECIMIENTOS**

Primero agradezco a dios por todas las bendiciones recibidas y por haberme permitido tener esta oportunidad; Agradezco a mis padres por su apoyo incondicional en todos los aspectos de mi vida. Finalmente agradezco a mi novia Erika por tu apoyo incondicional y tu calidez.

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	18
OBJETIVOS	19
OBJETIVOS ESPECIFICOS	19
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
2. ANTECEDENTES	21
3. JUSTIFICACION	22
4. DELIMITACIÓN	23
5. MARCO TEORICO	24
5.1 PROCESO DE INCORPORAR A LAS PERSONAS	24
5.1.1 Reclutamiento de personal	25
5.1.2 Selección de personal	26
5.2 PROCESO DE COLOCAR A LAS PERSONAS	27
5.2.1 Orientar a las personas	27
5.2.2 Modelado de personas	28
5.2.3 Evaluación de desempeño	28
5.3 PROCESO DE RECOMPENSAR A LAS PERSONAS	29
5.4 PROCESO DE DESARROLLAR A LAS PERSONAS	30
5.4.1 Capacitación y desarrollo de personas	31
5.5. PROCESO DE RETENER A LAS PERSONAS	31
5.5.1 Relaciones con los empleados	31
5.5.2 Higiene, seguridad y calidad de vida	32
5.6 PROCESO DE SUPERVISAR A LAS PERSONAS	33
6. RESEÑA HISTÓRICA DE HERO EXPRESS GOURMET	34
6.1 BREVE HISTORIA	34
6.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	36
6.3 PRODUCTOS	37
6.4. ESTRUCTURA ORGÁNICA	41
7. DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO DEL RESTAURANTE HERO EXPRESS GOURMET	44
7.1 DISEÑO Y APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS AL ÁREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA.	44
7.1.1 Diseño y aplicación de la encuesta dirigida a los directivos de Hero Express Gourmet.	44

7.1.2 Diseño y aplicación de la encuesta dirigida al área operativa de la organización.	44
7.2 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN Y TABULACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS.	45
7.2.1 Recolección de información y tabulación de los datos obtenidos de la encuesta al área administrativa.	45
7.2.2 Recolección de información y tabulación de los datos obtenidos de la encuesta al área Operativa.	45
7.3 RESULTADOS	45
7.3.1 Resultados de la encuesta dirigida al área directiva.	45
7.3.2 Resultados de la encuesta dirigida al área operativa.	52
7.3.3 Síntesis de los resultados de las encuestas	60
8. PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN ÁREA DE TALENTO HUMANO PARA LA ORGANIZACIÓN HERO EXPRESS GOURMET	62
8.1 DENOMINACIÓN DEL ÁREA	62
8.2 MISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	62
8.3 OBJETIVO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	62
8.4 ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO	62
8.4.1 Ubicación del área de talento humano en el organigrama de Hero Express Gourmet.	63
8.5 PERFIL PROPUESTO PARA EL GERENTE DE TALENTO HUMANO	63
8.6 DISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN DE PERSONAS PARA HERO EXPRESS GOURMET	65
8.6.1 Procesos de Reclutamiento y selección y contratación para Hero Express Gourmet	65
8.6.2 Inducción y colocación de personas.	70
8.6.3 Desarrollo de personas	72
9. CONCLUSIONES	74
10. RECOMENDACIONES	75
11. BIBLIOGRAFIA	76
ANEXOS	77

## LISTA DE GRAFICOS

	Pág.
<b>Grafico 1.</b> Procesos que componen la gestión del talento humano	24
<b>Grafico 2.</b> Reclutamiento y selección como partes del proceso de incorporar a las personas.	26
<b>Grafico 3.</b> Componentes de la retribución total.	30
<b>Grafico 4.</b> Estructura organizacional Hero Express Gourmet.	41
<b>Grafico 5.</b> Resultados obtenidos en el área directiva sobre el enfoque estratégico en Hero Express Gourmet	46
<b>Grafico 6.</b> Resultados obtenidos en el área directiva sobre el reclutamiento interno en Hero Express Gourmet	46
<b>Grafico 7.</b> Resultados obtenidos en el área directiva sobre la aplicación de pruebas específicas en los procesos de selección en Hero Express Gourmet	47
<b>Grafico 8.</b> Resultados obtenidos en el área directiva sobre la entrevista en los procesos de selección en Hero Express Gourmet	47
<b>Grafico 9.</b> Resultados obtenidos en el área directiva sobre preparación de las entrevistas en Hero Express Gourmet	48
<b>Grafico 10.</b> Resultados obtenidos en el área directiva sobre los factores al momento de elegir un candidato en Hero Express Gourmet	48
<b>Grafico 11.</b> Resultados obtenidos en el área directiva sobre el programa de inducción en Hero Express Gourmet	49
<b>Grafico 12.</b> Resultados obtenidos en el área directiva sobre el periodo de tiempo del programa de inducción en Hero Express Gourmet.	49
<b>Grafico 13.</b> Resultados obtenidos en el área directiva sobre el manual de función por cargos en Hero Express Gourmet	50
<b>Grafico 14.</b> Resultados obtenidos en el área directiva sobre la entrega por escrita del manual de función por cargos en Hero Express Gourmet	50
<b>Grafico 15.</b> Resultados obtenidos en el área directiva sobre la entrega por escrita del manual de función por cargos en Hero Express Gourmet	51
<b>Grafico 16.</b> Resultados obtenidos en el área directiva sobre la realización evaluaciones de desempeño en Hero Express Gourmet.	51
<b>Grafico 17.</b> Resultados obtenidos en el área directiva sobre el programa de salud ocupacional en Hero Express Gourmet.	52
<b>Grafico 18.</b> Resultados obtenidos en el área operativa sobre el reclutamiento en Hero Express Gourmet	53
<b>Grafico 19.</b> Resultados obtenidos en el área operativa sobre el nivel académico de los colaboradores en Hero Express Gourmet	53
<b>Grafico 20.</b> Resultados obtenidos en el área operativa sobre la realización de pruebas específicas en Hero Express Gourmet	54
<b>Grafico 21.</b> Resultados obtenidos en el área operativa sobre la misión, visión y valores corporativos en Hero Express Gourmet	54
<b>Grafico 22.</b> Resultados obtenidos en el área operativa sobre el conocimiento del enfoque estratégico de Hero Express Gourmet	55

<b>Grafico 23.</b> Resultados obtenidos en el área operativa sobre el programan de Hero Express Gourmet	55
<b>Grafico 24.</b> Resultados obtenidos en el área operativa sobre el entrega escrita de funciones del cargo	56
<b>Grafico 25.</b> Resultados obtenidos en el área operativa sobre la calidad de la capacitación recibida	56
<b>Grafico 26.</b> Resultados obtenidos en el área operativa sobre la frecuencia de capacitación	57
<b>Grafico 27.</b> Resultados obtenidos en el área operativa sobre la aplicación de evaluaciones de desempeño	57
<b>Grafico 28.</b> Resultados obtenidos en el área operativa sobre la jerarquía en la Organización.	58
<b>Grafico 29.</b> Resultados obtenidos en el área operativa sobre el conocimiento del manual de funciones	58
<b>Grafico 30.</b> Resultados obtenidos en el área operativa sobre la brigada de emergencias.	59
<b>Grafico 31.</b> Resultados obtenidos en el área operativa sobre la realización de actividades de recreación y deporte	59
<b>Grafico 32.</b> Resultados obtenidos en el área operativa sobre el tipo de liderazgo en la organización	60

## LISTA DE CUADROS

	Pág.
<b>Cuadro 1.</b> Diagrama de actividades del procesos de selección y contratación.	66
<b>Cuadro 2.</b> Diagrama de actividades para el proceso de inducción de Hero Express Gourmet	71
<b>Cuadro 3.</b> Diagrama de actividades de Capacitación y desarrollo de Hero Express Gourmet	72

## LISTA DE IMAGENES

	Pág.
<b>Imagen 1.</b> Logo restaurante Hero Street Gourmet.	34
<b>Imagen 2.</b> Facilidades del restaurante Hero Express Gourmet	35
<b>Imagen 3.</b> Imagen publicada por redes sociales.	35
<b>Imagen 4.</b> Foto de producto mazorcada	37
<b>Imagen 5.</b> Foto de producto hamburguesa clásica.	37
<b>Imagen 6.</b> Foto de producto hamburguesa clásica en combo.	38
<b>Imagen 7.</b> Foto de producto hamburguesa Superman	38
<b>Imagen 8.</b> Foto de producto hamburguesa Batman.	39
<b>Imagen 9.</b> Foto de producto hamburguesa Ironman	39
<b>Imagen 10.</b> Foto de producto Hot Dog Americano.	40
<b>Imagen 11.</b> Foto de producto Perro Desgranado	40
<b>Imagen 12.</b> Foto de producto Salchipapas.	40
<b>Imagen 13.</b> Foto de producto jugos Granizados.	41

## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
<b>Anexo 1.</b> Entrevista área directiva de la organización Hero Express Gourmet.	78
<b>Anexo 2.</b> Encuesta área operativa de la organización Hero Express Gourmet.	80
<b>Anexo 3.</b> Tabulación de resultados de la encuesta al área administrativa.	82
<b>Anexo 4.</b> Tabulación de resultados de la encuesta al área operativa.	83
<b>Anexo 5.</b> Formato de requerimiento de cobertura de puesto de trabajo.	85
<b>Anexo 6.</b> Manual de Funciones por cargo de Hero Express Gourmet.	87

## GLOSARIO

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:** La gestión del talento hace referencia al conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, donde incluye evaluación del desempeño de sus funcionarios, capacitaciones, reclutamiento, entre otras actividades.

**RECLUTAMIENTO:** El reclutamiento se define como el proceso de identificar y atraer a la organización a solicitantes capacitados e idóneos y con los debidos atributos y estimularlos para que soliciten empleo en la organización.

**SELECCIÓN:** El proceso de selección tiene como fin escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados e idóneos para ocupar los cargos existentes en la empresa, con el objetivo de mantener la eficiencia y eficacia de cada individuo.

**SOCIALIZACIÓN:** Proceso donde el ser humano aprende, integra algunos elementos socioculturales de su medio ambiente influenciado por agentes sociales y experiencias para poder acoplarse a su entorno.

**DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS:** La descripción y análisis de cargos hace referencia a la lista de las tareas, responsabilidades, relaciones de informes, condiciones de trabajo, y responsabilidades de supervisión de un cargo.

**COMPENSACIÓN:** Es la gratificación o bonificación que los empleados reciben a cambio de su labor, un factor que permite a la empresa atraer al empleado y premiarlo por medio de incentivos como salarios, jornales, sueldos, viáticos, beneficios.

**CAPACITACIÓN:** Hace énfasis a la acción de proporcionarle a un trabajador nuevos conocimientos y herramientas para que desarrolle un mejor desempeño laboral.

**ENTRENAMIENTO:** El entrenamiento busca dar al trabajador los elementos esenciales para el ejercicio de un cargo y preparándolo de manera adecuada.

**BENEFICIOS:** Los beneficios a los empleados son todos los tipos de retribuciones que la entidad proporciona a los trabajadores a cambio de sus servicios, como por ejemplo planes de jubilación, seguros médicos, coberturas por discapacidad temporal o permanente, entre otros.

**CALIDAD DE VIDA:** La calidad de vida laboral se entiende como el concepto que tienen los empleados de las condiciones de trabajo, del ambiente laboral, y la armonía entre la vida laboral, familiar y personal.

**SALUD OCUPACIONAL:** Es la actividad que busca proteger la salud de los trabajadores, controlando y tomando medidas preventivas en accidentes y posibles enfermedades laborales.

## RESUMEN

Este trabajo es un diagnostico que se realiza a la organización Hero Express Gourmet respecto los procesos de gestión de talento humano; además se realiza un diseño de los procesos de reclutamiento, selección, inducción y desarrollo de personas.

**Palabras clave:** gestión, talento humano, reclutamiento, selección, cargos, desempeño, compensación, capacitación

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad Vivimos en una sociedad altamente competitiva, donde las organizaciones plantean estrategias y reúnen el mejor capital humano posible para poder estar a la vanguardia con respecto a sus competidores. Uno de los factores claves para que una organización sea exitosa y sostenible en el tiempo, es el talento humano de dicha organización.

En el sector de servicios, específicamente el sector de alimentos y bebidas, al cual Pertenece, la organización Hero Express Gourmet, es un sector bastante competido y saturado, por eso es fundamental contar con el mejor talento humano para poder ser sostenible en el tiempo y ser rentable.

Por lo anterior se quiere diseñar el área de talento humano en Hero Express Gourmet, para implementar procesos de selección, capacitación y de bienestar para sus colaboradores, con el fin de aumentar su competitividad. Adicionalmente con este trabajo deseo consolidar mis conocimientos adquiridos en el área de talento humano y obtener el título como Especialista de Gestión del Talento Humano.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar una propuesta para la creación del área de Gestión del Talento Humano en el Restaurante Hero Express Gourmet, ubicado en la ciudad de Neiva

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Realizar el diagnóstico del área de Talento Humano en la empresa Hero Express Gourmet.
- Realizar la descripción y análisis de cargos para la empresa Hero Express Gourmet.
- Diseñar procesos de selección de personal para la organización Hero Express Gourmet.
- Diseñar programas de formación y capacitación para sus colaboradores.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hero Express Gourmet es una empresa que nació el día 11 mayo de 2016 con el número de matrícula 00281523 ante la cámara de Comercio de Neiva; teniendo actualmente 5 meses de creación y una sola facilidad para la prestación de sus servicios.

Siendo una empresa naciente en medio de un mercado competido desea implementar estrategias de mercadeo, aumentar su capacidad instalada y el número de sedes en la ciudad de Neiva, con el propósito de ser una marca reconocida en la ciudad.

Actualmente la empresa no cuenta con un área de talento humano conformado, por lo cual se ha tenido problemas en la selección de personal, y esto ha generado una alta rotación de empleados, dificultando la prestación de un servicio de alta calidad en el restaurante, además de generar sobrecostos. Es necesario realizar el diseño del área de talento humano para el restaurante con el fin de mejorar la competitividad contando un personal idóneo para la ejecución de nuestros procesos; creando procesos de selección de personal, capacitación y bienestar para sus colaboradores. Con el fin de disminuir la rotación de empleados para poder tener continuidad en la formación de ellos, y en los planes de crecimiento de la compañía

## **2. ANTECEDENTES**

Actualmente en Hero Express Gourmet el proceso de selección de personal se ha enfocado en las habilidades del saber y el hacer, teniendo en cuenta la experiencia y la habilidad como mayor referente para la selección, una vez vinculada una persona la organización se familiarizaba a la persona con el enfoque estratégico, se le describían las funciones y responsabilidades. El proceso de capacitación está limitado actualmente a la inducción y no tiene creado un programa de formación. La estructura actual es muy jerarquizada y recae sobre su propietario, quien asigna los cargos y salarios basado en el promedio del sector en la ciudad de Neiva. El restaurante no cuenta en este momento con procesos de evaluación del personal por lo cual no sea podido implementar ciclos de mejoramiento continuo. Los problemas y llamados de atención son atendidos por el propietario.

Actualmente el restaurante cuenta con 7 empleados y tiene un promedio de rotación de su personal de 2 empleados mensuales, lo que dificulta la prestación de un servicio de alta calidad y genera sobre costos en la operación.

### **3. JUSTIFICACION**

En el restaurante Hero Express Gourmet es necesario diseñar el área de talento humano para poder crecer como organización, ser más competitivos y eficientes. Con la creación del área se planea solucionar problemas como la alta rotación de empleados, se podrían diseñar programas de capacitación, que formen a nuestros colaboradores.

La falta de un área de talento humano en la organización ha dificultado la creación de nuevas estrategias, ya que la estructura de la organización es muy jerárquica. Por otro lado para llevar a cabo el planteamiento de nuevas estrategias en el restaurante, para aumentar la competitividad, es necesario que se revise la estructura organizacional actual para llevar a cabo los nuevos retos y crear valor para la empresa.

Desarrollando este trabajo se desea potenciar la organización y por ende su talento humano, resolver el problema de la alta rotación y la carencia de la falta de un programa de capacitación bien estructurado; además de brindarle herramientas a la organización para la futura implementación de estrategias, programas y procesos para el crecimiento y posicionamiento del restaurante.

Igualmente se desea contribuir al desarrollo académico del estudiante, aportando los conocimientos adquiridos en el área de Gestión del Talento Humano. Logrando así un aporte valioso para la organización Hero Street Gourmet.

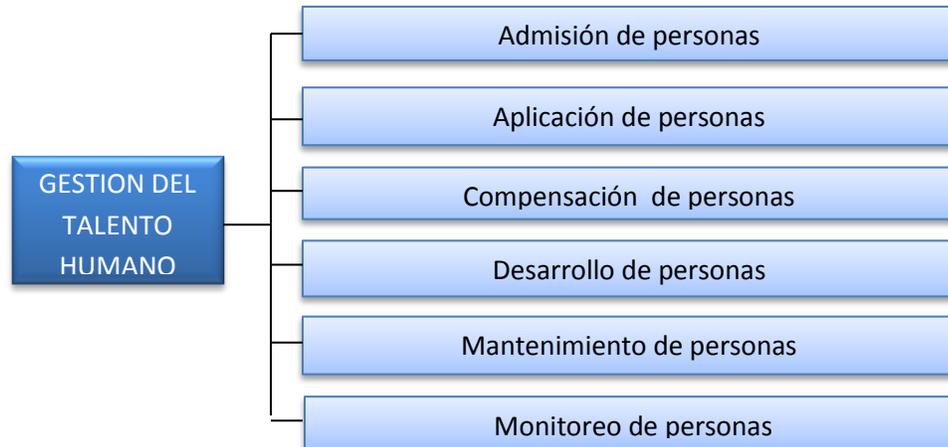
#### **4. DELIMITACIÓN**

El diseño de una propuesta para crear el área de Gestión del Talento Humano en el Restaurante Hero Express Gourmet, se realizara en la ciudad de Neiva, ubicado en el departamento del Huila. El restaurante se encuentra localizado en la calle 8 # 47-01.

## 5. MARCO TEORICO

La gestión del talento humano es un área bastante extensa, que está compuesta por varios procesos y subprocesos, que se encuentran entrelazados entre sí. A continuación se presenta de manera gráfica la relación entre los procesos que conforman la gestión del talento humano.

**Gráfico 1.** Procesos que componen la gestión del talento humano



**Fuente:** CHIAVENATO, Idalberto. Sumario. En: Gestión del talento humano. 3. ed. Revisor técnico Martha Patricia Guzmán Brito. México D.F.: McGraw-Hill, 2009. p. [xii]. ISBN. 978-970-10-7340-7.

### 5.1 PROCESO DE INCORPORAR A LAS PERSONAS

Los procesos de incorporación de personal a una empresa, buscan hacer un análisis de las características y competencias que ofrecen las personas con el fin de que dichas características y competencias se ajusten a las necesidades y cultura de las organizaciones; al mismo tiempo, las personas también escogen en que organización quieren trabajar y a la cual aportarle sus capacidades y conocimientos.

El enfoque moderno de la administración del talento humano del proceso de incorporar a las personas se define de la siguiente manera:

Es un medio para satisfacer las necesidades de la organización a largo plazo. La acción está macroorientada porque va más allá de cada puesto e involucra a la organización entera. De ahí su enfoque molar y global. El modelo es incremental porque busca la mejora continua del capital humano y agregar nuevos valores a los activos intangibles de la organización por medio de la inclusión de

nuevos talentos. De ahí que se persiga el cambio por medio de la creatividad y la innovación, que se introducen a la organización por medio de los nuevos valores humanos. Hace hincapié en la eficacia, porque al incorporar personas, busca adquirir nuevas habilidades y competencias que le permitan a la organización realizar su misión y alcanzar sus objetivos globales en un mundo en transformación<sup>1</sup>.

### **5.1.1 Reclutamiento de personal**

Muchas veces el reclutamiento de personal resulta ser desafiante para las organizaciones ya que los requerimientos del cargo pueden llegar a ser muy específicos, o en ocasiones el tiempo es una variable determinante. El reclutamiento de personal es fundamental para la empresa, pues de él depende que las contrataciones que se realicen sean exitosas.

El reclutamiento de personal se define como “el conjunto de actividades y procesos que se realizan para conseguir un número suficiente de personas calificadas, de forma que la organización pueda seleccionar a aquellas más adecuadas para cubrir sus necesidades de trabajo”<sup>2</sup>.

El reclutamiento de personal se encarga de comunicar en el mercado las oportunidades que las organizaciones ofrecen a las personas que reúnen las características, habilidades y competencias que se desean. Dicho de otra manera, el reclutamiento de personal juega el papel de intermediario entre el mercado de trabajo que está compuesto por las oportunidades de trabajo que ofrecen las compañías, y el mercado de recursos humanos que está compuesto por un grupo de candidatos a un empleo. Por lo general, en empresas del sector de restaurantes como es el caso de Hero Express Gourmet, el reclutamiento de personal se realiza como primera opción, con referencias del mismo personal que ya labora en la empresa; los empleados que ya trabajan en la organización, recomiendan a conocidos. También, se recurre a otras opciones como avisos clasificados en diarios y revistas locales.

---

<sup>1</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Incorporar a las personas. En: Gestión del talento humano. 3. ed. Revisor técnico Martha Patricia Guzmán Brito. México D.F.: McGraw-Hill, 2009. p.103. ISBN. 978-970-10-7340-7

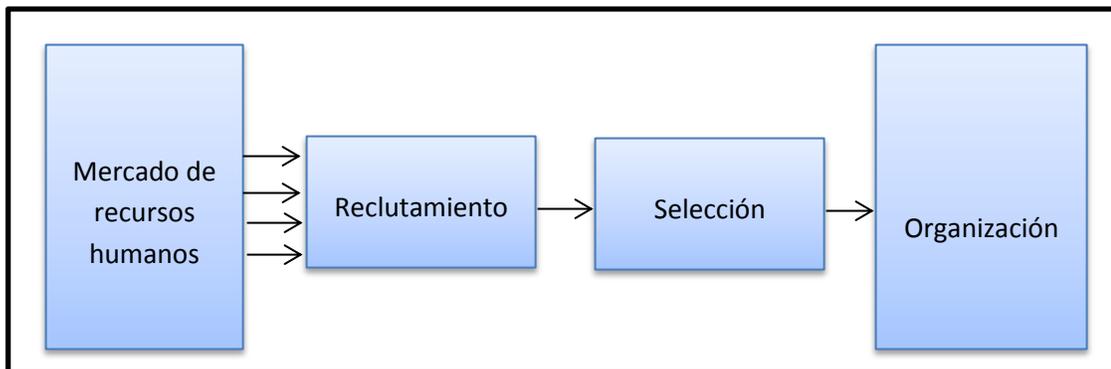
<sup>2</sup> DOLAN, Simon. et.al. Introducción al reclutamiento. En: La gestión de los recursos humanos. 3. ed. Editor José Ignacio Fernández Soria. España: McGraw-Hill, 2007. p.109. ISBN. 978-84-481-5654-1

## 5.1.2 Selección de personal

La selección personal está compuesto por la recopilación de información sobre los candidatos, como la determinación de a quién deberá contratarse. Para ello los encargados del proceso deben asegurarse de que los requerimientos del puesto de trabajo y de la organización sean satisfechos por las características, habilidades y competencias del candidato. La selección de personal funciona como una membrana que solo permite el paso a aquellos candidatos que cuentan con las características deseadas.

A continuación se presenta el Grafico 2. Que muestra el reclutamiento y selección de personal como parte del proceso de incorporar personas.

**Grafico 2.** Reclutamiento y selección como partes del proceso de incorporar a las personas.



**Fuente:** CHIAVENATO, Idalberto. Selección de personal. En: Gestión del talento humano. 3. ed. Revisor técnico Martha Patricia Guzmán Brito. México D.F.: McGraw-Hill, 2009. p.136. ISBN. 978-970-10-7340-7

Una vez se conocen los requerimientos solicitados para el puesto de trabajo el paso a seguir es determinar las técnicas de selección para poder llevar a cabo una comparación entre los candidatos y escoger al más adecuado para el cargo. Las técnicas de selección de personal posibilitan la identificación de las características personales del candidato por medio de muestras de su comportamiento. La primera parte para la selección de personal es recopilar las hojas de vida de los aspirantes al cargo, dichos aspirantes pueden ser trabajadores de la misma empresa (en el caso de aspirar a otro cargo diferente al que tienen en el momento) o pueden ser personas ajenas a la organización. Para recibir hojas de vida, se anuncia la vacante entre los empleados de la empresa para que ellos colaboren en este proceso referenciando a personas que ellos creen aptos para el cargo, también se pueden colocar avisos clasificados en periódicos y revistas de la ciudad. Como complemento a las técnicas de selección de personal también aplicamos: entrevistas, pruebas de conocimiento o capacidad, pruebas psicológicas, pruebas de personalidad y técnicas de simulación.

## 5.2 PROCESO DE COLOCAR A LAS PERSONAS

Las organizaciones emplean esfuerzos humanos para transformar materias primas en productos y ofrecer servicios; lo cual quiere decir que al final las organizaciones son las personas que las conforman y ponen sus capacidades al servicio de ella. De acuerdo con Chiavenato<sup>3</sup> las empresas logran funcionar cuando cuentan con personas idóneas para desempeñar las funciones de su puesto de trabajo. Una función es un número de actividades y comportamientos requeridos para un puesto de trabajo. Las organizaciones reclutan, seleccionan y forman a las personas en sus puestos de trabajo, para que estas se desempeñen con mayor efectividad. Es por eso que las empresas seleccionan personas con diferentes características específicas, ya que deben cumplir con las calificaciones específicas de su puesto de trabajo.

En esta época, una organización no sólo debe preocuparse por encontrar una persona que cumpla órdenes, que se ciña a los procesos mecánicamente sin analizarlos, sino que debe enfocarse en que el trabajador aporte a los procesos y sea una parte activa de la empresa.

El proceso de colocar a las personas implica tres componentes que son la integración de los nuevos miembros de la organización, el diseño organizacional y del puesto que desempeñarán y la evaluación de su desempeño en el puesto. A continuación se explicaran los tres subprocesos que conforman el proceso de colocar a las personas.

### 5.2.1 Orientar a las personas

Orientar a las personas es “determinar la posición de alguien con base en los puntos cardinales; es encaminar, guiar o indicarle el rumbo a alguien, reconocer dónde está el lugar en el que se encuentra para guiarse en el camino”<sup>4</sup>. De acuerdo a lo anterior las organizaciones deben guiar a las personas mostrándoles el rumbo y la dirección; a su vez deben definir metas y resultados que sus colaboradores deben alcanzar; para esto la organización debe saber para donde se dirige con el fin de que sus colaboradores la puedan ayudar a mantenerse en la trayectoria adecuada. Es fundamental para la organización que las personas conozcan el enfoque estratégico y logren acoplarse a su cultura organizacional.

---

<sup>3</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Colocación de las personas. En: Gestión del talento humano. 3. ed. Revisor técnico Martha Patricia Guzmán Brito. México D.F.: McGraw-Hill, 2009. p.172. ISBN. 978-970-10-7340-7

<sup>4</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Orientación de las personas. En: Gestión del talento humano. 3. ed. Revisor técnico Martha Patricia Guzmán Brito. México D.F.: McGraw-Hill, 2009. p.176. ISBN. 978-970-10-7340-7

La organización debe marcarle al empleado el rumbo, los objetivos, sus comportamientos, dejarle claro lo que se espera de ella como individuo y empleado; en el área de negocios de comida, enseñarle a no desperdiciar ni a hacer mal uso de los recursos, dar prioridad a la atención de la clientela y tener claras las metas a alcanzar a corto, mediano y largo plazo.

### **5.2.2 Modelado de personas**

Es de gran importancia determinar la forma como se planea, se modela y se organiza un puesto de trabajo, ya que esto define la manera en la que se distribuyen las tareas. La estructura de cada puesto de trabajo es definida por el diseño organizacional, que representa la arquitectura y la distribución de sus puestos; las relaciones y el poder entre ellos. Para las organizaciones el puesto es fundamental para colocar a las personas dentro de las funciones o procesos de la organización.

El lugar que ocupa un empleado en una organización, está dado por su sitio en el organigrama de la empresa. Debe ser claro su nivel jerárquico, ante quien es responsable, sobre quién ejerce su autoridad y en qué división o departamento se encuentra su cargo, cuáles son las competencias de su cargo, el grado de responsabilidad y hasta qué punto puede tomar decisiones que puedan afectar a la organización. Todo lo anterior para lograr la eficiencia y el cumplimiento de las metas trazadas por la organización.

### **5.2.3 Evaluación de desempeño**

Para que las organizaciones sean competitivas es necesario que sus colaboradores tengan un buen desempeño, para ello es necesario que las empresas estén continuamente evaluando sus departamentos, procesos y colaboradores. “La evaluación de desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo. Es un proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las competencias de una persona, pero, sobre todo, la aportación que hace al negocio de la organización”<sup>5</sup>.

La evaluación de desempeño es un proceso en continuo cambio que incluye al evaluado, sus colaboradores y sus superiores y las relaciones entre ellos. La evaluación de desempeño es una herramienta muy útil para la dirección administrativa, pues esta herramienta permite detectar problemas de supervisión,

---

<sup>5</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Concepto de evaluación de desempeño. En: Gestión del talento humano. 3. ed. Revisor técnico Martha Patricia Guzmán Brito. México D.F.: McGraw-Hill, 2009. p.245. ISBN. 978-970-10-7340-7

administración e integración de las personas y la adaptación de las personas a su puesto de trabajo.

La evaluación del desempeño de un empleado, nos da a conocer la adaptabilidad al entorno de trabajo, la relación con los compañeros, los logros profesionales y también las fallas respecto a la labor para la que fue contratado y nos deja ver como directivos de mayor jerarquía en qué como organización estamos fallando y qué podemos hacer para mejorar las situaciones por las cuales no se están alcanzando las metas propuestas.

Finalmente, la evaluación de desempeño nos muestra una radiografía de la organización, donde se detectan las cosas positivas y las fallas que se presentan y con ello, debemos hacer los planteamientos y las correcciones necesarias para lograr las metas planteadas.

### **5.3 PROCESO DE RECOMPENSAR A LAS PERSONAS**

Los procesos de recompensar a las personas son valiosos para incentivar y motivar a sus colaboradores en aras de alcanzar las metas organizacionales y satisfacer los objetivos individuales. Recompensar a las personas quiere decir retribuir las por un trabajo o servicio realizado.

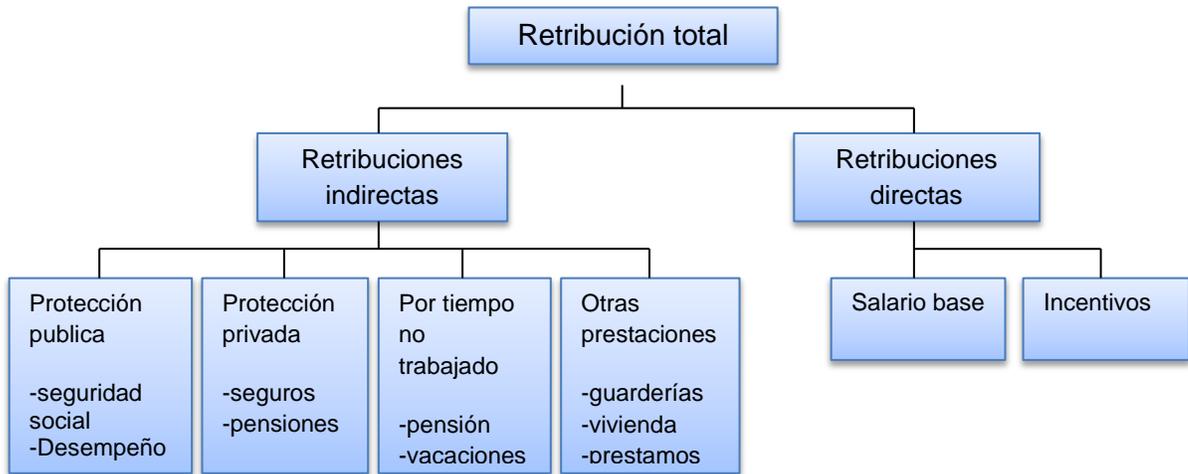
La retribución total de un empleado puede ser considerada como el conjunto de percepciones financieras, servicios o beneficios tangibles que recibe como consecuencia de la prestación de su actividad a la empresa. La retribución total de una persona está formada por dos partes: la retribución directa, normalmente de carácter monetario, y la retribución indirecta, vinculada a servicios o beneficios recibidos por el empleado. Dentro de la retribución directa se incluye el salario base o parte fija, que es la cantidad recibida de forma regular como consecuencia del trabajo o puesto que ocupa en la organización. Con frecuencia esta retribución, que puede ser mensual, semanal o por horas, constituye la parte más importante del total recibido. El segundo componente de las retribuciones directas lo forman los incentivos, parte variable, relacionados normalmente a medidas del rendimiento.

Las retribuciones denominadas indirectas hacen referencia a percepciones como los seguros médicos, planes de jubilación, vacaciones, vivienda, coche, etc. Esta parte de la retribución

adquiere, para determinadas categorías, un peso cada vez más importante en la retribución total de la persona<sup>6</sup>.

A continuación se presenta de manera gráfica lo mencionado anteriormente.

**Grafico 3.** Componentes de la retribución total.



**Fuente:** DOLAN, Simon. et.al. Las compensaciones en las organizaciones. En: La gestión de los recursos humanos. 3. ed. Editor José Ignacio Fernández Soria. España: McGraw-Hill, 2007. p. 271. ISBN. 978-84-481-5654-1.

La compensación o retribución que se da a un miembro de la organización debe ser proporcional al crecimiento laboral y al desempeño alcanzado, sin llegar a afectar económicamente a la organización. En tal caso, la compensación además de monetaria puede darse en términos de mejoramiento de la calidad de vida del núcleo familiar, se puede compensar con actividades de descanso, bonos y participaciones en los resultados de la empresa; así el empleado se siente parte de la organización y aporta todo su conocimiento y esfuerzo para el cumplimiento de las metas.

#### **5.4 PROCESO DE DESARROLLAR A LAS PERSONAS**

El proceso de desarrollar a las personas tiene gran importancia para el desarrollo de las organizaciones. El desarrollo de personas va más allá de brindar nuevos conocimientos a sus colaboradores, implica el cambio de sus hábitos y comportamientos para aumentar su efectividad en los puestos que desempeñan.

<sup>6</sup> DOLAN, Simon. et.al. Las compensaciones en las organizaciones. En: La gestión de los recursos humanos. 3. ed. Editor José Ignacio Fernández Soria. España: McGraw-Hill, 2007. p.272. ISBN. 978-84-481-5654-1

De acuerdo a Chiavenato<sup>7</sup> el proceso de desarrollar a las personas está conformado por tres niveles, los cuales son, la capacitación, el desarrollo de personas, y el desarrollo organizacional. La capacitación y el desarrollo de personas abarcan el aprendizaje de manera individual y la forma en que las personas aprenden y se desarrollan. Mientras que el desarrollo organizacional se enfoca en la manera en que las organizaciones se desarrollan en razón de cambio e innovación.

#### **5.4.1 Capacitación y desarrollo de personas**

En la actualidad la capacitación es entendida como un medio para desarrollar las habilidades y competencias de las personas con el fin de ser más productivas e innovadoras para que puedan contribuir en mayor manera a la obtención de los objetivos organizacionales. Por esto se dice que la capacitación es una forma de dar valor a las personas, la organización y los clientes. Por otro lado el desarrollo de personas es más complejo puesto considera elementos como lo son la formación de líderes, el desarrollo de la cultura corporativa, la gerencia del conocimiento, el coaching y el aprendizaje organizacional.

Desarrollar a las personas no es solamente capacitarlas, reforzar el conocimiento en el área en que se desenvuelven y entrenarlas en la actividad que realizan; también significa prepararlas en otras áreas para que estén en capacidad de escalar posiciones dentro de la jerarquía organizacional.

### **5.5 PROCESO DE RETENER A LAS PERSONAS**

Para que una organización sea competitiva necesita reclutar, seleccionar y ubicar al mejor recurso humano dentro de ella; pero para que esta competitividad sea sostenible en el tiempo es necesario conservar su recurso humano, para ello es necesario que sus colaboradores se encuentren satisfechos dentro de la organización. En esto, el estilo administrativo, la relación con los empleados y los programas de higiene y seguridad en el trabajo juegan un papel importante.

#### **5.5.1 Relaciones con los empleados**

En el enfoque moderno de la gestión de los recursos humanos las relaciones entre la organización y sus colaboradores adquieren gran importancia. Pues es fundamental para la gerencia que el desempeño de sus colaboradoras, sus habilidades y competencias, se encuentren alineadas con las estrategias de negocio y las metas de la organización. Para llevar esto a cabo se “requiere de

---

<sup>7</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Desarrollo de las personas. En: Gestión del talento humano. 3. ed. Revisor técnico Martha Patricia Guzmán Brito. México D.F.: McGraw-Hill, 2009. p.366. ISBN. 978-970-10-7340-7

una considerable dosis de adaptación y de integración al contexto de la organización, a su estructura, a su cultura, a las personalidades presentes en ella y al tipo de trabajo. Cada organización es única y cada una tiene su propio estilo de administración”<sup>8</sup>.

El estilo de administración moderno tiene como fundamentos:

El respeto por las personas y por sus diferencias individuales. A las personas les gusta trabajar cuando el trabajo es agradable y, sobre todo, si pueden tener una voz activa en su definición y en formular los objetivos de la organización. Pueden ser creativas y les gusta asumir responsabilidades. Cada individuo representa un cúmulo de recursos que se pueden explotar mediante una debida administración. En la teoría Y predomina una visión más abierta y humana de las personas y de la actividad laboral. Las recompensas cubren todas las necesidades humanas, principalmente las de niveles altos. La vida organizacional se estructura de modo que brinda las condiciones necesarias para la realización personal y la satisfacción de las personas. El orden natural es la democracia. El reconocimiento es el estímulo primordial. La autenticidad y los valores sociales son básicos. La libertad y la autonomía son sagradas. La contribución es el resultado que se espera<sup>9</sup>.

Una de las funciones de los gerentes de línea es supervisar a sus colaboradores, esta tarea requiere de realizar un seguimiento a las personas, que se encuentra expuesto a factores internos y externos de la organización que pueden repercutir en su desempeño, actitud y disposición en la organización. Es por eso que las organizaciones deben ayudar a sus colaboradores a sobrellevar estos factores que los afectan.

### **5.5.2 Higiene, seguridad y calidad de vida**

Para las organizaciones es fundamental asegurar unas condiciones aceptables de higiene y seguridad en el trabajo con el fin de retener su recurso humano. Ya que el entorno de trabajo puede afectar la salud de sus colaboradores a largo plazo, es por eso que es necesario contar con el apoyo de expertos y especialistas en

---

<sup>8</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Relaciones con los empleados. En: Gestión del talento humano. 3. ed. Revisor técnico Martha Patricia Guzmán Brito. México D.F.: McGraw-Hill, 2009. p.444. ISBN. 978-970-10-7340-7

<sup>9</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Estilos de administración. En: Gestión del talento humano. 3. ed. Revisor técnico Martha Patricia Guzmán Brito. México D.F.: McGraw-Hill, 2009. p.445. ISBN. 978-970-10-7340-7

diversas disciplinas como lo son la ergonomía, la psicología y la medicina del trabajo. “La seguridad en el lugar de trabajo y la salud laboral hacen referencia a las condiciones físicas y psicológicas que los empleados experimentan como resultado del ambiente de trabajo proporcionado por la organización en la que desarrollan su actividad”<sup>10</sup>. Por otro lado “Las condiciones psicológicas resultan del estrés que produce la organización y una baja calidad de vida en el trabajo, lo que genera descontento, apatía, abandonos, olvidos, confusión interna sobre los roles y deberes, desconfianza en los demás, vacilaciones en la toma de decisiones, falta de atención e irritabilidad”<sup>11</sup>.

## **5.6 PROCESO DE SUPERVISAR A LAS PERSONAS**

El último de los seis procesos de la gestión del talento humano se llama supervisar a las personas. Las organizaciones tienen determinadas sus estrategias para ser competitivos, es por eso que orientan y dan seguimiento a las actividades y operaciones; al desempeño, las habilidades y competencias de sus colaboradores, para garantizar que sus planes, estrategias y objetivos, sean ejecutados y alcanzados.

Para lograr los objetivos organizacionales es necesario diseñar sistemas de información que recopilen datos en tiempo real, que serán claves para que la gerencia administrativa pueda tomar decisiones de una manera rápida y efectiva, que le permita tener una mayor adaptación al cambio.

---

<sup>10</sup> DOLAN, Simon. et.al. Introducción. En: La gestión de los recursos humanos. 3. ed. Editor José Ignacio Fernández Soria. España: McGraw-Hill, 2007. p.327. ISBN. 978-84-481-5654-1

<sup>11</sup> DOLAN, Simon. et.al. Introducción. En: La gestión de los recursos humanos. 3. ed. Editor José Ignacio Fernández Soria. España: McGraw-Hill, 2007. p.327. ISBN. 978-84-481-5654-1.

## 6. RESEÑA HISTÓRICA DE HERO EXPRESS GOURMET

Iniciaremos este capítulo con una reseña del restaurante Hero Express Gourmet, y el diagnóstico del área de gestión de talento humano.

### 6.1 BREVE HISTORIA

Hero Express Gourmet es una empresa que nació el día 11 mayo de 2016 con el número de matrícula 00281523 ante la cámara de Comercio de Neiva. Tiene como razón de ser, ofrecer una experiencia única, de compra y consumo de comidas rápidas, prestando un excelente servicio y alta calidad en nuestros productos.

Actualmente la empresa tiene como su única facilidad para la prestación de sus servicios un local comercial ubicado en la carrera 42 # 18ª-08, plazoleta comercial Bosques de Santa Ana. Para el 2018 la empresa planea tener tres puntos de venta o más y un centro de producción.

A continuación se presenta el logo e imágenes de las facilidades del restaurante Hero Street Gourmet y publicaciones en redes sociales.

**Imagen 1.** Logo restaurante Hero Street Gourmet.



**Fuente:** HERO EXPRESS GOURMET. [Sitio web:] Colombia Neiva.  
Disponibile en: <https://www.facebook.com/Hero-Express-Gourmet-846591512074872/>.

**Imagen 2.** Facilidades del restaurante Hero Express Gourmet



**Fuente:** HERO EXPRESS GOURMET. [Sitio web:] Colombia Neiva. Disponible en:  
<https://www.facebook.com/HEROEXPRESSGOURMET/photos/a.850990404968316.1073741825.846591512074872/1222471104486909/?type=3&theater>

**Imagen 3.** Imagen publicada por redes sociales.



**Fuente:** HERO EXPRESS GOURMET. [Sitio web:] Colombia Neiva. Disponible en:  
<https://www.facebook.com/HEROEXPRESSGOURMET/photos/a.850991074968249.1073741827.846591512074872/1525973514136665/?type=1&theater>

## **6.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

A continuación se presenta el direccionamiento estratégico del restaurante Hero Express Gourmet:

### **Misión**

Ser una empresa rentable que ofrezca una experiencia única, de compra y consumo de comidas rápidas, prestando un excelente servicio y alta calidad en nuestros productos en un ambiente armonioso y familiar, garantizando un alto nivel de satisfacción en nuestros clientes.

### **Visión**

Para marzo del 2018 Hero Street Gourmet será una empresa reconocida en la ciudad de Neiva por su servicio al cliente y la alta calidad de sus productos; y contara con un centro de producción y tres puntos de prestación de nuestros servicios.

### **Objetivos:**

- Hero Express Gourmet será una marca reconocida en la Ciudad de Neiva para diciembre del año 2018.
- Hero Express Gourmet tendrá su propia aplicación digital para el pedido de domicilios disponible en el App Store y Play Store, para Febrero de 2019.
- Para el año 2019, Hero Express Gourmet tendrá tres puntos de venta en la ciudad de Neiva.
- Para el año 2020, Hero Express Gourmet Iniciara su Expansión a otras Ciudades.

### **Valores**

- Disciplina: Compromiso con el cliente y con las metas de la empresa.
- Lealtad: Respondemos a la confianza que otorgan nuestros clientes al elegirnos y a nuestros trabajadores.
- Honestidad: Somos coherentes entre lo que pensamos, decimos y actuamos, asumimos nuestros actos.
- Solidaridad: Cooperamos en el bien común de los miembros de nuestra empresa.
- Respeto: Manejamos constructivamente un ambiente de tolerancia.
- Pasión: Sentimos pasión por lo que hacemos, de corazón y a consciencia.

### 6.3 PRODUCTOS

A continuación se presenta la carta del restaurante Hero Express Gourmet y algunas ilustraciones de sus platos:

#### MAZORCADAS

- **Clásica:** Cama de lechuga, maíz tierno, queso fundido, salsa de la casa, dos proteínas a elegir entre: lomo tierno de res, pollo o chorizo.
- **Especial:** Cama de lechuga, maíz tierno, queso fundido, salsa de la casa, dos proteínas a elegir entre: lomo tierno de res, pollo y chorizo.

Imagen 4. Foto de producto mazorcada



Fuente: HERO EXPRESS GOURMET. Documento interno. Colombia Neiva.

#### HAMBURGUESAS

- **Clásica:** 130 gramos de carne de res, queso, lechuga, tomate, cebolla y salsa de la casa. (opcional pan o patacón)

Imagen 5. Foto de producto hamburguesa clásica.



Fuente: HERO EXPRESS GOURMET. Documento interno. Colombia Neiva

- **Clásica en combo:** Hamburguesa clásica, porción de papas a la francesa y gaseosa pequeña.

Imagen 6. Foto de producto hamburguesa clásica en combo.



Fuente: HERO EXPRESS GOURMET. Documento interno.  
Colombia Neiva.

- **Hamburguesa Superman:** 130 gramos de carne de res, lechuga, queso, tocineta, cebolla caramelizada y salsa la casa.

Imagen 7. Foto de producto hamburguesa Superman



Fuente: HERO EXPRESS GOURMET. Documento interno.  
Colombia Neiva.

- **Hamburguesa Batman:** 130 gramos de carne de res, lechuga, champiñones, queso crema, tocineta y salsa de la casa.

A continuación se puede apreciar la foto de producto de la Hamburguesa Batman.

**Imagen 8.** Foto de producto hamburguesa Batman.



**Fuente:** HERO EXPRESS GOURMET. Documento interno.  
Colombia Neiva

- **Hamburguesa Iron Man:** 130 gramos de carne de res, lechuga, queso chorizo, salsa chimichurri y salsa de la casa.

**Imagen 9.** Foto de producto hamburguesa Ironman



**Fuente:** HERO EXPRESS GOURMET. Documento interno.  
Colombia Neiva

- **Combo Súper Hamburguesa:** Hamburguesa Superman o Batman o Ironman, porción de papas a la francesa y gaseosa pequeña.

## HOT DOGS

- **Americano:** Salchicha americana, queso fundido, tocineta, papitas y salsa.

A continuación se puede apreciar la foto de producto de la Hamburguesa Batman.

**Imagen 10.** Foto de producto Hot Dog Americano.



**Fuente:** HERO EXPRESS GOURMET. Documento interno. Colombia Neiva

- **Perro desgranado:** Maíz tierno, queso, papitas salsas y una proteína a elegir (lomo de res, pollo o chorizo).

**Imagen 11.** Foto de producto Perro Desgranado



**Fuente:** HERO EXPRESS GOURMET. Documento interno. Colombia Neiva

- **Salchipapas:** Papas a la francesa, salchicha y queso fundido

**Imagen 12.** Foto de producto Salchipapas.



**Fuente:** HERO EXPRESS GOURMET. Documento interno. Colombia Neiva

- **GRANIZADOS:** Limonada, limonada cerezada, cholupa, pasiflora, guanábana y frutos rojos

**Imagen 13.** Foto de producto jugos Granizados.

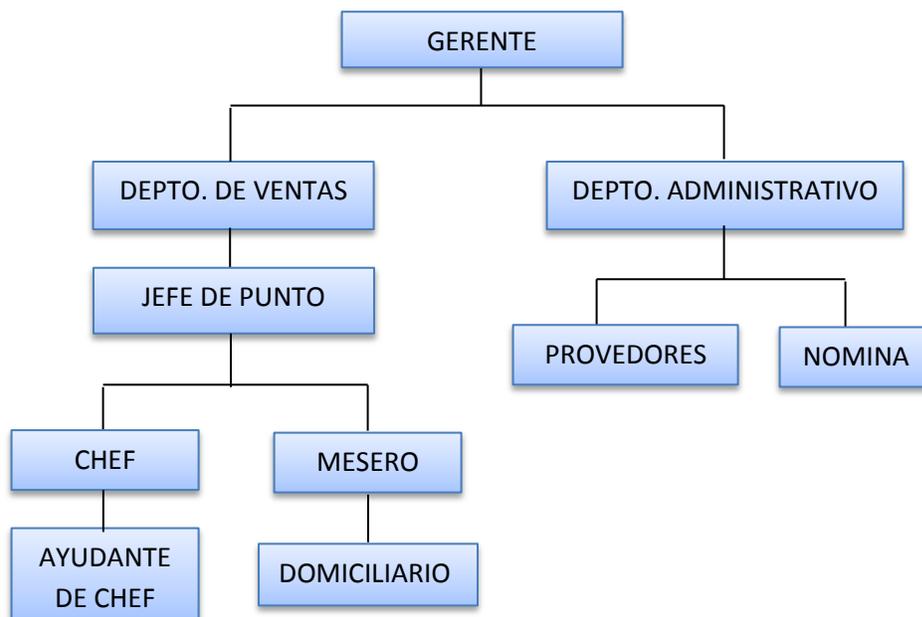


**Fuente:** HERO EXPRESS GOURMET. Documento interno. Colombia Neiva

#### 6.4. ESTRUCTURA ORGÁNICA

A continuación se presenta el organigrama del restaurante Hero Street Gourmet:

**Grafico 4.** Estructura organizacional Hero Express Gourmet.



**Fuente:** HERO EXPRESS GOURMET. Documento interno. Colombia Neiva

El gerente tiene como funciones las siguientes:

- Supervisar el departamento de ventas.
- Desempeña el cargo del director del departamento administrativo.
- Se encarga del abastecimiento y trato con los proveedores.
- Liquidación de nómina.
- Contratación.
- Elabora especificaciones estándar de producción.
- Analiza el reporte diario de ventas de alimentos y bebidas, y toma las acciones respectivas.

El director del departamento de ventas tiene como funciones las siguientes:

- Tiene bajo su supervisión al área operativa de la organización.
- Genera el reporte diario de ventas y la requisición.
- Vigila que los procesos se lleven a cabo según las normas y procedimientos de la empresa.
- Se asegura que el chef y el ayudante del chef realicen su trabajo con calidad.
- Promueve la seguridad y la higiene en el restaurante.

El jefe de punto tiene como funciones las siguientes:

- Es el encargado de liderar el equipo de trabajo
- Hace la función de cajero en el restaurante
- Encargado de llevar el inventario diario de insumos con ayuda del Chef
- Es el encargado de abrir y cerrar el restaurante
- Reporta los datos de ventas e inventarios al director del departamento de ventas.

El chef tiene dentro de sus funciones las siguientes:

- Responsable de toda la gestión de la cocina
- Entrena a los aprendices
- Tiene al ayudante de chef bajo su supervisión
- Supervisa y mantiene la higiene de las áreas de preparación de alimentos

El ayudante del chef tiene dentro de sus funciones las siguientes:

- Alistamiento para la preparación de los alimentos
- Realización del misanplas
- Aseo general de la cocina.

El mesero tiene dentro de sus funciones las siguientes:

- Alistamiento del comedor
- Servicio de bebidas
- Atención a la mesa
- Limpieza de mesas
- Aseo general

El domiciliario tiene dentro de sus funciones las siguientes:

- Prestar un servicio ágil y de calidad al momento de realizar las entregas a domicilio
- Apoyar al personal del restaurante durante la jornada.

## **7. DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO DEL RESTAURANTE HERO EXPRESS GOURMET**

Para llevar a cabo el diagnóstico del área de talento Humano se utilizara como guía el libro Gestión del Talento Humano de Idalberto Chiavenato. Los aspectos que se tendrán en cuenta para el diagnóstico son los directamente relacionados con los procesos de talento humano como lo son: Admisión de personas, Aplicación de personas, Compensación de personas, Desarrollo de personas y Mantenimiento de personas. Partiendo de lo anterior se aplicó una encuesta dirigida al área administrativa, y otra dirigida al área operativa de la organización. Además se utilizó la observación directa como herramienta para obtención de información teniendo en cuenta que el investigador tiene contacto directo con la empresa.

### **7.1 DISEÑO Y APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS AL ÁREA ADMINISTRATIVA Y OPERATIVA.**

#### **7.1.1 Diseño y aplicación de la encuesta dirigida a los directivos de Hero Express Gourmet.**

Se aplicó una encuesta dirigida al área administrativa de la organización, que está conformada por dos personas; el gerente, que a su vez también se desempeña en el rol de director del departamento administrativo; y el director del departamento de ventas. La encuesta fue diseñada, teniendo en cuenta que el objeto de la investigación es el tema referente a los procesos de talento humano. (Anexo 1. Encuesta área administrativa Hero Express Gourmet.) Con la encuesta se busca conocer las percepciones, el compromiso y el comportamiento de los directivos frente a los procesos de gestión del talento humano. De igual manera, más adelante se realizara una encuesta que nos permita conocer la percepción del área operativa de la organización con el fin de recolectar información con mayor veracidad y así poder tener una perspectiva más amplia del panorama.

#### **7.1.2 Diseño y aplicación de la encuesta dirigida al área operativa de la organización.**

Esta encuesta fue diseñada para ser aplicada al área operativa de la organización, que está compuesta por 5 integrantes que son: Jefe de punto, el Chef, el ayudante del Chef, mesero y domiciliario. Las preguntas que se aplicaron tienen como objeto de investigación los procesos de talento humano. El propósito de aplicar esta encuesta es obtener información que sea confiable y útil para el diagnóstico del área de gestión de talento Humano de la organización Hero Express Gourmet. (Anexo 2. Encuesta área administrativa Hero Express Gourmet.).

## **7.2 RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN Y TABULACIÓN DE LOS DATOS OBTENIDOS.**

### **7.2.1 Recolección de información y tabulación de los datos obtenidos de la encuesta al área administrativa.**

Una vez realizada la encuesta al área administrativa de la organización, que está conformada por dos personas; el gerente, que a su vez también se desempeña en el rol de director del departamento administrativo; y el director del departamento de ventas. se hizo una tabulación de los resultados obtenido de la encuesta con el fin de poder analizar la información obtenida.(Ver Anexo 3. Tabulación de resultados de la encuesta al área administrativa).

### **7.2.2 Recolección de información y tabulación de los datos obtenidos de la encuesta al área Operativa.**

Una vez realizada la encuesta al área Operativa de la organización, que está compuesta por 5 integrantes que son: Jefe de punto, el Chef, el ayudante del Chef, mesero y domiciliario. Se realizó la tabulación de los resultados obtenidos de la encuesta con el fin de poder analizar la información recolectada a través de este medio. Se espera que la información sea confiable y útil para el diagnóstico del área de gestión de talento Humano de la organización Hero Express Gourmet. (Ver Anexo 4. Tabulación de resultados de la encuesta al área operativa)

## **7.3 RESULTADOS**

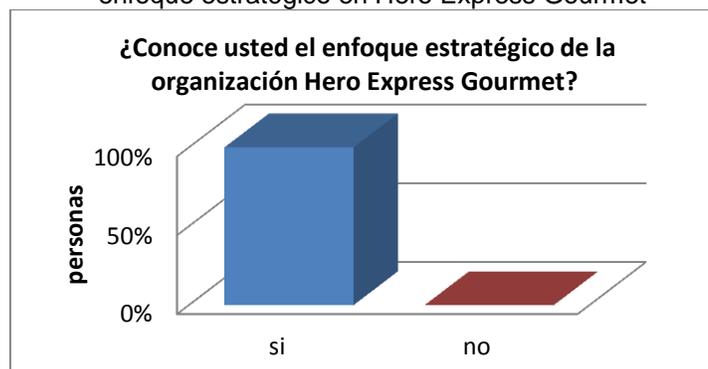
### **7.3.1 Resultados de la encuesta dirigida al área directiva.**

Teniendo en cuenta que el instrumento utilizado en la recolección de información en el área directiva de Hero Express Gourmet, fue la encuesta estructurada, con preguntas predeterminadas cuyas respuestas eran cerradas (si o no) y de selección múltiple. Los resultados arrojados de la encuesta realizada a los dos funcionarios encargados del área directiva se muestran a continuación:

1. Pregunta: ¿Conoce usted el enfoque estratégico de la organización Hero Express Gourmet?

Respecto al enfoque estratégico, se encontró que de los 2 colaboradores quienes fueron afirman tener Conocimiento del enfoque estratégico, lo cual corresponde al 100% de los encuestados. (Ver Gráfico 4. resultados obtenidos en el área directiva sobre el enfoque estratégico en Hero Express Gourmet).

**Grafico 5.** Resultados obtenidos en el área directiva sobre el enfoque estratégico en Hero Express Gourmet



2. Pregunta: ¿Cuándo existen vacantes se realiza reclutamiento interno?

Respecto al Reclutamiento, se encontró que las posiciones están divididas respecto al reclutamiento, lo cual corresponde al 50% de los encuestados afirmaron que no se llevan a cabo procesos de reclutamiento interno; mientras el otro 50% aseguran que solo algunas veces se realiza reclutamiento interno. (Ver Gráfico 5. resultados obtenidos en el área directiva sobre el reclutamiento interno en Hero Express Gourmet).

**Grafico 6.** Resultados obtenidos en el área directiva sobre el reclutamiento interno en Hero Express Gourmet

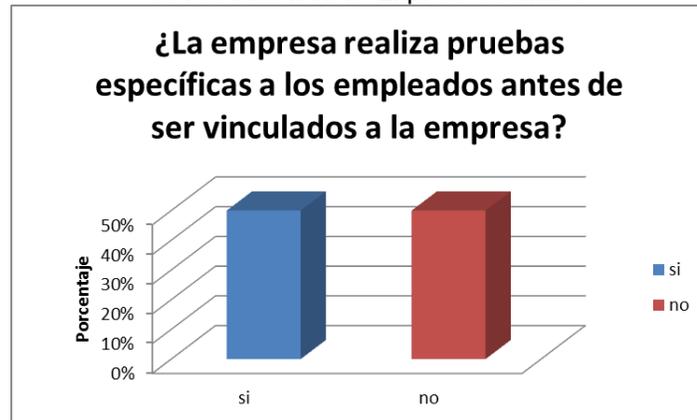


3. Pregunta: ¿La empresa realiza pruebas específicas a los empleados antes de ser vinculados a la empresa?

Respecto a la aplicación de pruebas específicas en los procesos de selección de la organización, se encontró que las posiciones están divididas respecto a la aplicación de pruebas específicas, lo cual corresponde al 50% de los encuestados afirmaron que no se realizan; mientras el otro 50% aseguran que si se realizan dichas pruebas. (Ver Gráfico 6. Resultados obtenidos en el área directiva sobre la

aplicación de pruebas específicas en los procesos de selección en Hero Express Gourmet).

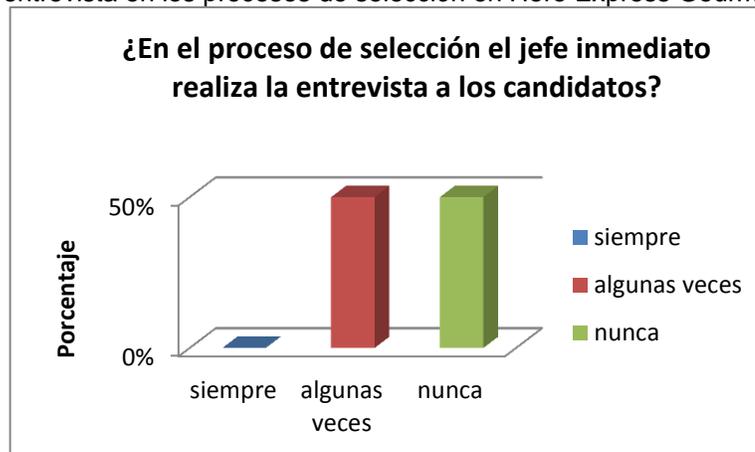
**Grafico 7.** Resultados obtenidos en el área directiva sobre la aplicación de pruebas específicas en los procesos de selección en Hero Express Gourmet



4. Pregunta: ¿En el proceso de selección el jefe inmediato realiza la entrevista a los candidatos?

Respecto a la procesos de selección en la organización, se encontró que las posiciones están divididas respecto a que la entrevista sea realizada por el jefe inmediato, lo cual corresponde al 50% de los encuestados afirmaron que el jefe inmediatos algunas veces realiza la entrevista; mientras el otro 50% aseguran que nunca participa el jefe inmediato. (Ver Gráfico 7. Resultados obtenidos en el área directiva sobre la entrevista en los procesos de selección en Hero Express Gourmet).

**Grafico 8.** Resultados obtenidos en el área directiva sobre la entrevista en los procesos de selección en Hero Express Gourmet



5. Pregunta: ¿La entrevista es preparada con anterioridad?

Respecto a la preparación de la entrevista, se encontró que de los 2 colaboradores quienes fueron encuestados afirman que la entrevista es preparada con anticipación, lo cual corresponde al 100% de los encuestados. (Ver Gráfico 8. resultados obtenidos en el área directiva sobre preparación de las entrevistas en Hero Express Gourmet).

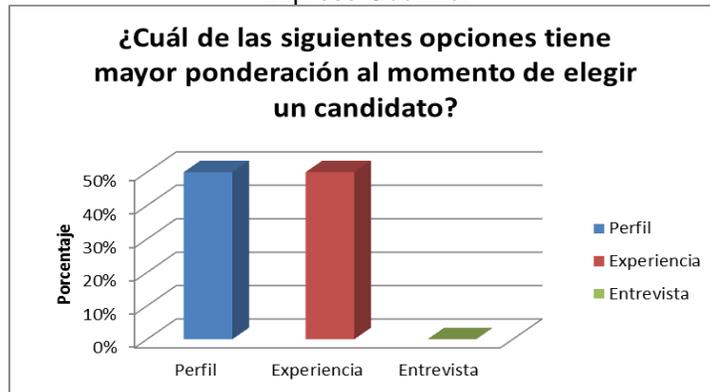
**Gráfico 9.** Resultados obtenidos en el área directiva sobre preparación de las entrevistas en Hero Express Gourmet



6. Pregunta: ¿Cuál de las siguientes opciones tiene mayor ponderación al momento de elegir un candidato?

Respecto a que variable tiene mayor ponderación al momento de elegir un candidato, se encontró que el 50% de los encuestados afirmaron que la experiencia tiene mayor ponderación al momento de elegir un candidato; mientras el otro 50% aseguran que es la entrevista. (Ver Gráfico 9. Resultados obtenidos en el área directiva sobre los factores al momento de elegir un candidato en Hero Express Gourmet).

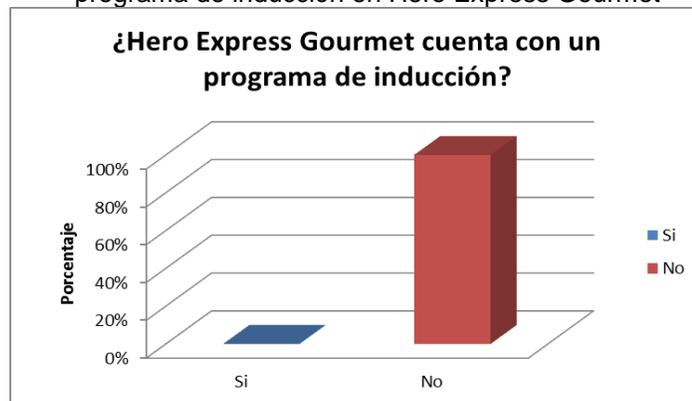
**Gráfico 10.** Resultados obtenidos en el área directiva sobre los factores al momento de elegir un candidato en Hero Express Gourmet



7. Pregunta: ¿Hero Express Gourmet cuenta con un programa de inducción?

Respecto al programa de inducción, se encontró que el 100% de los encuestados afirman que la organización no cuenta con un programa de inducción. (Ver Gráfico 10. resultados obtenidos en el área directiva sobre el programa de inducción en Hero Express Gourmet).

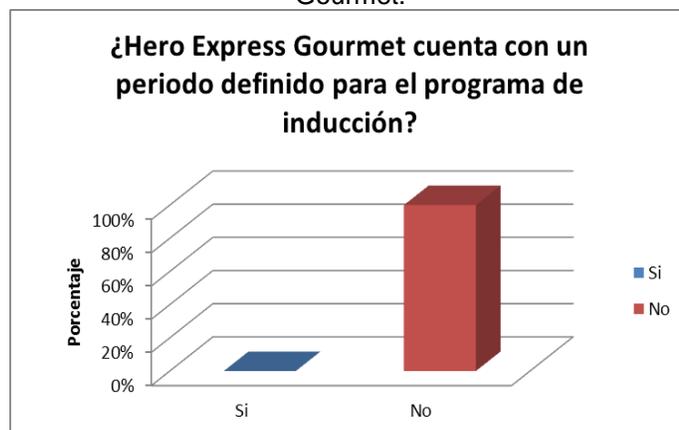
**Gráfico 11.** Resultados obtenidos en el área directiva sobre el programa de inducción en Hero Express Gourmet



8. Pregunta: ¿Hay un periodo definido para el programa de inducción?

Respecto al periodo de tiempo para el programa de inducción, se encontró que el 100% de los encuestados afirman que la organización no cuenta con periodo de tiempo definido para el programa de inducción; dejándonos ver que los procesos de admisión y aplicación de personas son casi inexistentes. (Ver Gráfico 11. Resultados obtenidos en el área directiva sobre el periodo de tiempo del programa de inducción en Hero Express Gourmet).

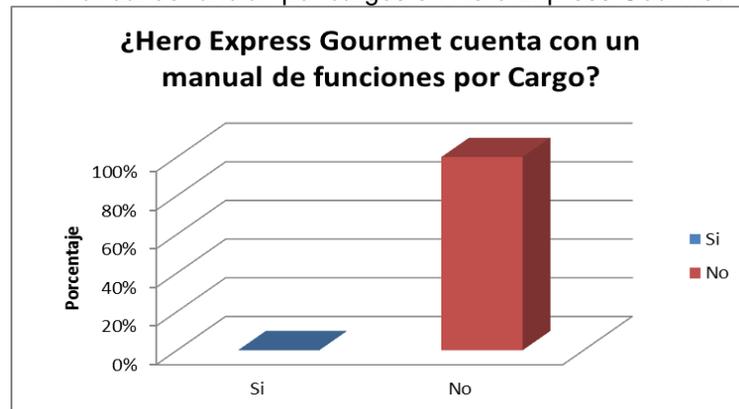
**Gráfico 12.** Resultados obtenidos en el área directiva sobre el periodo de tiempo del programa de inducción en Hero Express Gourmet.



9. Pregunta: ¿Hero Express Gourmet cuenta con un manual de funciones por Cargo?

Respecto al manual de funciones por cargos en la organización, se encontró que el 100% de los encuestados afirman que la organización no cuenta con un manual de funciones por cargo. (Ver Gráfico 12. Resultados obtenidos en el área directiva sobre el manual de función por cargos en Hero Express Gourmet).

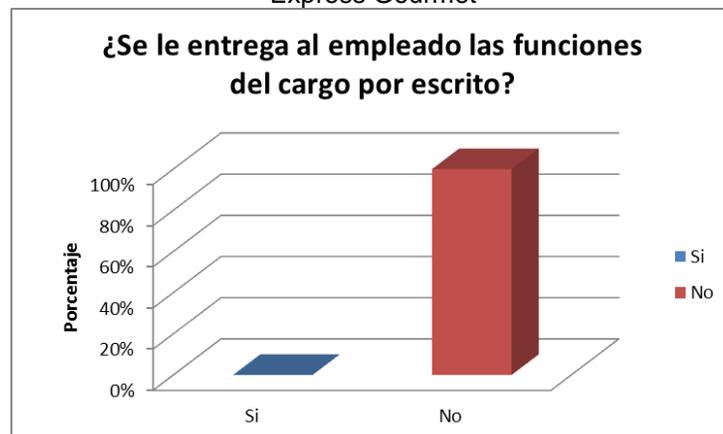
**Grafico 13.** Resultados obtenidos en el área directiva sobre el manual de función por cargos en Hero Express Gourmet



10. Pregunta: ¿Se le entrega al empleado las funciones del cargo por escrito?

Respecto a la entrega por escrito del manual de funciones por cargos al empleado, se encontró que el 100% de los encuestados afirman que la organización no hace entrega por escrito del manual de funciones por cargo. (Ver Gráfico 13. Resultados obtenidos en el área directiva sobre la entrega por escrita del manual de función por cargos en Hero Express Gourmet).

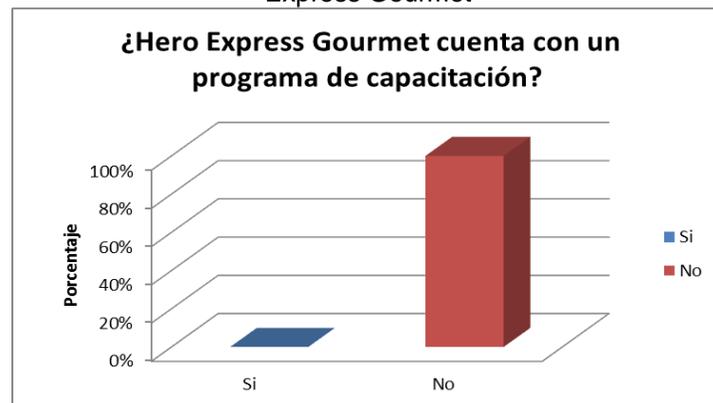
**Grafico 14.** Resultados obtenidos en el área directiva sobre la entrega por escrita del manual de función por cargos en Hero Express Gourmet



11. Pregunta: ¿Hero Express Gourmet cuenta con un programa de capacitación?

Respecto a la entrega por escrito del manual de funciones por cargos al empleado, se encontró que el 100% de los encuestados afirman que la organización no hace entrega por escrito del manual de funciones por cargo. (Ver Gráfico 14. Resultados obtenidos en el área directiva sobre la entrega por escrita del manual de función por cargos en Hero Express Gourmet).

**Gráfico 15.** Resultados obtenidos en el área directiva sobre la entrega por escrita del manual de función por cargos en Hero Express Gourmet



12. Pregunta: ¿Se realiza a los colaboradores evaluación de desempeño?

Respecto a la evaluación de desempeño a los colaboradores, se encontró que el 50% de los encuestados afirma que si se realizan Pruebas de desempeño a los colaboradores, mientras que el otro 50% afirma que no. (Ver Gráfico 15. Resultados obtenidos en el área directiva sobre la realización evaluaciones de desempeño en Hero Express Gourmet).

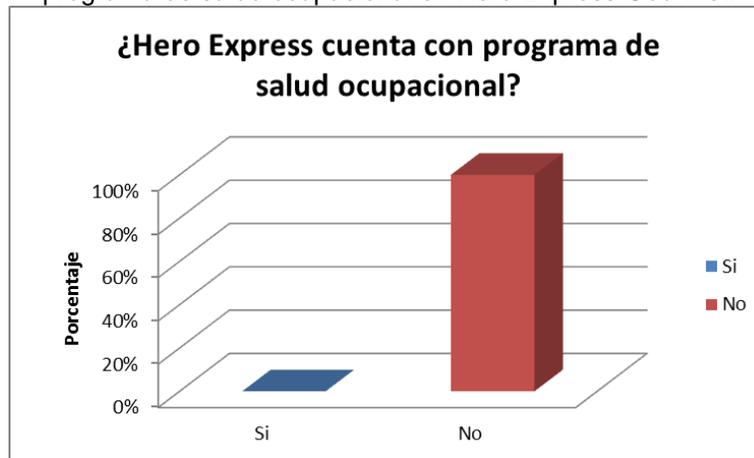
**Gráfico 16.** Resultados obtenidos en el área directiva sobre la realización evaluaciones de desempeño en Hero Express Gourmet.



13. Pregunta: ¿Hero Express cuenta con programa de salud ocupacional?

Respecto al programa de salud ocupacional de Hero Express Gourmet, se encontró que el 100% de los encuestados afirman que la organización no cuenta con un programa de salud ocupacional. (Ver Gráfico 16. Resultados obtenidos en el área directiva sobre el programa de salud ocupacional en Hero Express Gourmet).

**Gráfico 17.** Resultados obtenidos en el área directiva sobre el programa de salud ocupacional en Hero Express Gourmet.



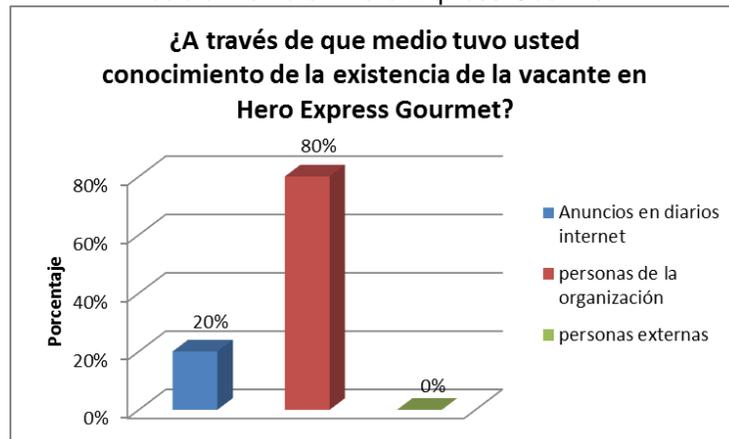
### 7.3.2 Resultados de la encuesta dirigida al área operativa.

Teniendo en cuenta que el instrumento utilizado en la recolección de información en el área operativo de Hero Express Gourmet, fue la encuesta que está estructurada, con preguntas predeterminadas cuyas respuestas eran cerradas (si o no) y de selección múltiple. Los resultados arrojados de la encuesta realizada a los 5 colaboradores del área operativa, se muestran a continuación:

1. Pregunta: ¿A través de que medio tuvo usted conocimiento de la existencia de la vacante en Hero Express Gourmet?

Respecto al reclutamiento de personas, se encontró que el 80% de los encuestados afirma haber tenido conocimiento de la vacante por medio de personas de la organización, mientras que el 20% afirman tener conocimiento por medio de anuncios de internet. (Ver Gráfico 17. Resultados obtenidos en el área operativa sobre el reclutamiento en Hero Express Gourmet).

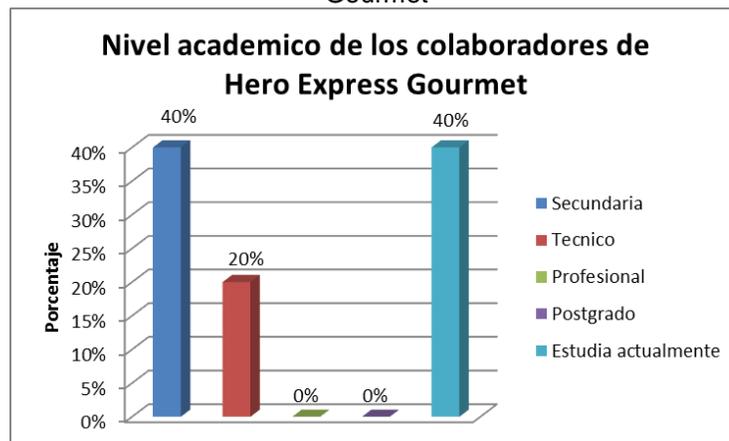
**Grafico 18.** Resultados obtenidos en el área operativa sobre el reclutamiento en Hero Express Gourmet



2. Pregunta: Indique su nivel académico

Respecto al nivel académico de los colaboradores, se encontró que el 40% de los encuestados tiene un nivel académico de secundaria, por otro lado el 20% tiene un nivel técnico y el 40% restante de los encuestados estudia actualmente. (Ver Gráfico 18. Resultados obtenidos en el área operativa sobre el nivel académico de los colaboradores en Hero Express Gourmet).

**Grafico 19.** Resultados obtenidos en el área operativa sobre el nivel académico de los colaboradores en Hero Express Gourmet



3. Pregunta: ¿Le realizaron pruebas específicas relacionadas con el cargo a desempeñar?

Respecto a la realización de pruebas específicas en el proceso de selección, se encontró que el 60% de los encuestados afirma que si les fueron realizadas pruebas específicas relacionadas con el cargo a desempeñar, por otro lado el 40%

afirma que no les realizaron tales pruebas. (Ver Gráfico 19. Resultados obtenidos en el área operativa sobre la realización de pruebas específicas en Hero Express Gourmet).

**Grafico 20.** Resultados obtenidos en el área operativa sobre la realización de pruebas específicas en Hero Express Gourmet



4. Pregunta: ¿Al momento de la vinculación a la organización le fueron comunicadas la misión, visión y valores corporativos Hero Express Gourmet?

Respecto a la misión, visión y valores corporativos de Hero Express, se encontró que al 60% de los colaboradores no se les comunicó esta información al momento de ser vinculados a la organización, mientras que el 40% afirma que sí se les dio a conocer. (Ver Gráfico 20. Resultados obtenidos en el área operativa sobre la misión, visión y valores corporativos en Hero Express Gourmet).

**Grafico 21.** Resultados obtenidos en el área operativa sobre la misión, visión y valores corporativos en Hero Express Gourmet



5. Pregunta: ¿Se sabe usted la misión, la visión y valores corporativos de Hero Express?

Respecto a la misión, visión y valores corporativos de Hero Express, se encontró que al 80% de los colaboradores no saben la misión, visión, y valores corporativos, mientras que el 20% afirma que si tener conocimiento. (Ver Gráfico 21. Resultados obtenidos en el área operativa sobre el conocimiento del enfoque estratégico de Hero Express Gourmet).

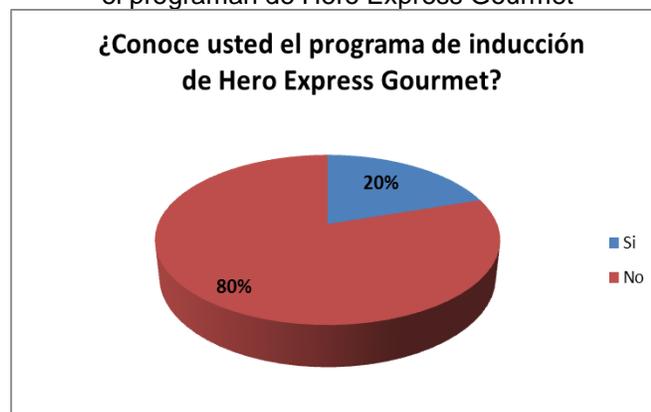
**Grafico 22.** Resultados obtenidos en el área operativa sobre el conocimiento del enfoque estratégico de Hero Express Gourmet



6. Pregunta: ¿Conoce usted el programa de inducción de Hero Express Gourmet?

Se encontró que respecto al programa de inducción que el 80% de los encuestados desconocen dicho programa, por otro lado solo el 20% de los encuestados lo conocen. (Ver Gráfico 22. Resultados obtenidos en el área operativa sobre el programa de inducción de Hero Express Gourmet).

**Grafico 23.** Resultados obtenidos en el área operativa sobre el programan de Hero Express Gourmet



7. Pregunta: ¿Recibió usted de manera escrita las funciones a desempeñar en el cargo?

Se encontró que el 100% de los empleados afirma que no se les entregó de manera escrita las funciones del cargo. (Ver Gráfico 23. Resultados obtenidos en el área operativa sobre el entrega escrita de funciones del cargo)

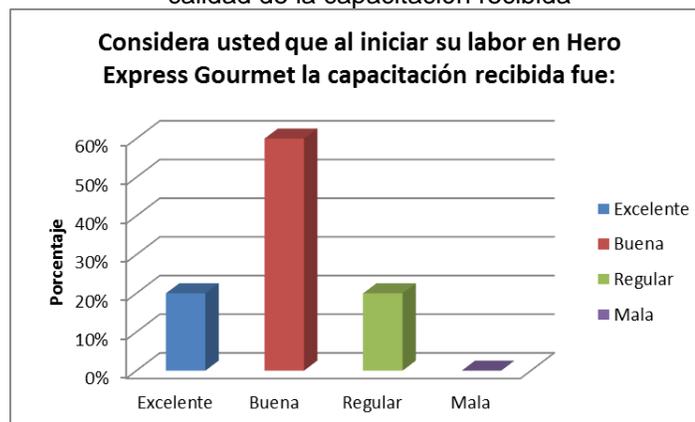
**Gráfico 24.** Resultados obtenidos en el área operativa sobre el entrega escrita de funciones del cargo



8. Pregunta: Considera usted que al iniciar su labor en Hero Express Gourmet la capacitación recibida fue:

Se encontró que el 20% de los encuestados afirma que la capacitación recibida fue excelente, mientras que el 60% afirma que fue buena, y el 20% restante dice que fue regular. (Ver Gráfico 24. Resultados obtenidos en el área operativa sobre la calidad de la capacitación recibida)

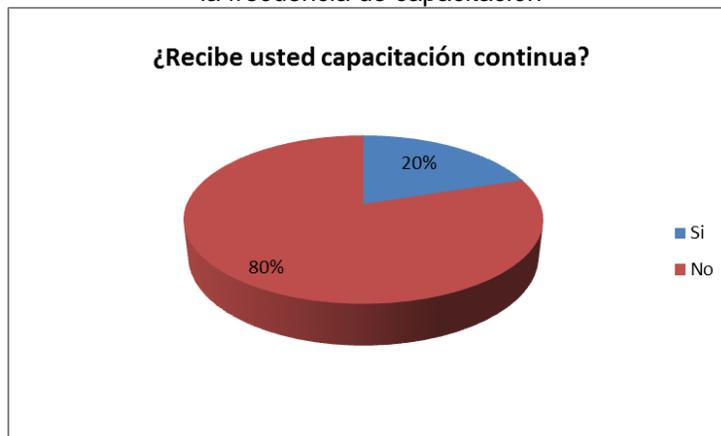
**Gráfico 25.** Resultados obtenidos en el área operativa sobre la calidad de la capacitación recibida



9. Pregunta: ¿Recibe usted capacitación continua?

Se encontró que solo el 20% de los encuestados afirma recibir capacitación continuamente mientras que el 80% afirma no haber recibido capacitación. (Ver Gráfico 25. Resultados obtenidos en el área operativa sobre la frecuencia de capacitación)

**Gráfico 26.** Resultados obtenidos en el área operativa sobre la frecuencia de capacitación



10. Pregunta: ¿Sabe usted si su desempeño se evalúa?

Se encontró que el 20% de los encuestados afirma que su desempeño es evaluado, mientras que el 80% de los encuestados dice que no. (Ver Gráfico 26. Resultados obtenidos en el área operativa sobre la aplicación de evaluaciones de desempeño)

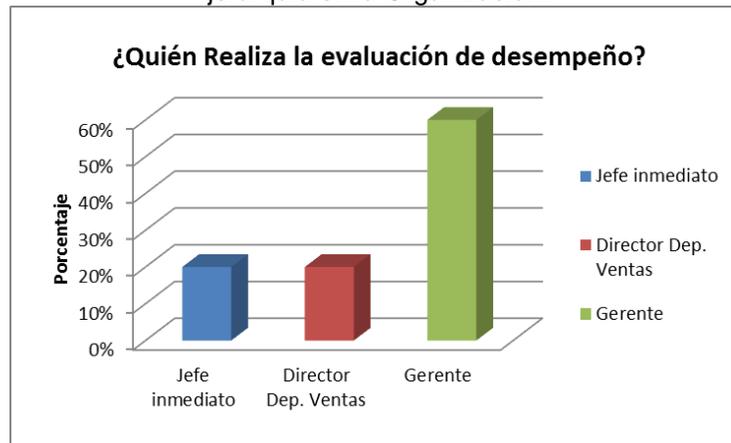
**Gráfico 27.** Resultados obtenidos en el área operativa sobre la aplicación de evaluaciones de desempeño



11. Pregunta: ¿Quién Realiza la evaluación de desempeño?

Se encontró que el 20% de los encuestados afirma que su jefe inmediato sería el que realice la evaluación de desempeño; mientras que el 20% de los encuestados dicen que sería el director del departamento de ventas y el 60% afirma que sería el gerente que realiza la evaluación de desempeño. (Ver Gráfico 27. Resultados obtenidos en el área operativa sobre la jerarquía en la Organización)

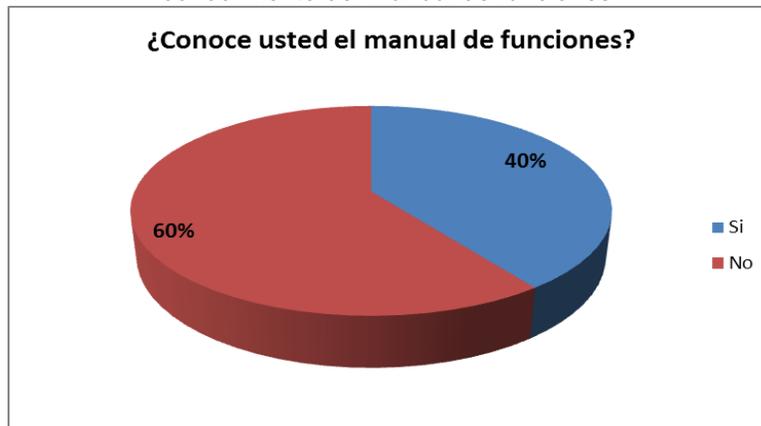
**Gráfico 28.** Resultados obtenidos en el área operativa sobre la jerarquía en la Organización.



12. Pregunta: ¿Conoce usted el manual de funciones?

Se encontró que el 60% de los encuestados afirman no conocer el manual de funciones de su cargo, mientras que el 40% de los encuestados dice si conocerlo. (Ver Gráfico 28. Resultados obtenidos en el área operativa sobre el conocimiento del manual de funciones)

**Gráfico 29.** Resultados obtenidos en el área operativa sobre el conocimiento del manual de funciones



13. Pregunta: ¿La empresa tiene conformada la brigada de emergencia?

Se encontró que el 100% de los encuestados afirma que la organización no tiene conformada una brigada de emergencia. (Ver Gráfico 29. Resultados obtenidos en el área operativa sobre la brigada de emergencias)

**Gráfico 30.** Resultados obtenidos en el área operativa sobre la brigada de emergencias.



14. Pregunta: ¿La empresa realiza actividades de recreación y deporte?

Se encontró que el 20% de los encuestados afirmó que la organización realiza actividades de recreación y deporte; mientras que el 80% de los encuestados opina lo contrario. (Ver Gráfico 30. Resultados obtenidos en el área operativa sobre la realización de actividades de recreación y deporte)

**Gráfico 31.** Resultados obtenidos en el área operativa sobre la realización de actividades de recreación y deporte



15. Pregunta: ¿Qué tipo de liderazgo se ejerce en la empresa?

Se encontró que el 60% de los colaboradores afirma que el tipo de liderazgo que se ejerce en la empresa es autocrático, mientras que el 20% afirma que es consultivo y el 20% restante afirma que es participativo. (Ver Gráfico 31. Resultados obtenidos en el área operativa sobre el tipo de liderazgo en la organización)

**Gráfico 32.** Resultados obtenidos en el área operativa sobre el tipo de liderazgo en la organización



### 7.3.3 Síntesis de los resultados de las encuestas

Se percibe la ausencia del Departamento de Talento Humano, lo que genera desgaste en el departamento de ventas y el departamento administrativo, que deben desempeñar sus funciones, sin unos procesos debidamente conformados y muchas veces con colaboradores no calificados o sin las competencias necesarias del cargo.

Debido a esta ausencia del departamento de talento humano, se propician la toma de decisiones inadecuadas para procesos como la selección, que es fundamental para hallar personal idóneo y que esté acorde a las necesidades de la organización.

Procesos de que generan valor agregado a los colaboradores y por ende a la organización; como los la capacitación y desarrollo de personas, son inexistentes

Se debe resaltar el compromiso que tiene la organización con los colaboradores al realizar los pagos de nómina y los pagos de prestación sociales de manera puntual.

La estructura de la organización es muy jerárquica y el tipo de liderazgo que se ejerce en la organización es autoritario.

La organización no cuenta con un manual de funciones bien estructurado, que sirva de base para los procesos de reclutamiento, selección e inducción de personal. Tampoco cuenta con un programa definido de salud ocupacional, ni bienestar para sus colaboradores.

## **8. PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UN ÁREA DE TALENTO HUMANO PARA LA ORGANIZACIÓN HERO EXPRESS GOURMET**

En este capítulo se plateara una propuesta de solución que sea integra, que nos permita crear procesos de selección, capacitación y bienestar para nuestros colaboradores. De esta manera se planea reducir la alta rotación de personal y los problemas que vienen asociados con este. Es por eso que en este capítulo nos centraremos específicamente en diseñar procesos de reclutamiento, selección, colocación y desarrollo de personal para la organización.

### **8.1 DENOMINACIÓN DEL ÁREA**

El Área encargada de todos los procesos de reclutamiento, selección, colocación, desarrollo, retención, retribución y supervisión de personal; para la organización Hero Express Gourmet, se denominara Departamento de Talento Humano. Aunque en este capítulo solo se diseñaran los procesos de selección, colocación y desarrollo de personal para la organización.

### **8.2 MISIÓN DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO**

El departamento de talento tiene como razón de ser el bienestar de los colaboradores, el mejoramiento de su calidad de vida y una retribución justa. El departamento de talento humano busca garantizar a sus colaboradores un clima laboral seguro y estable; además promueve los valores y principios organizacionales, que permitan alcanzar altos niveles de eficiencia y productividad, en función de alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.

### **8.3 OBJETIVO DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO**

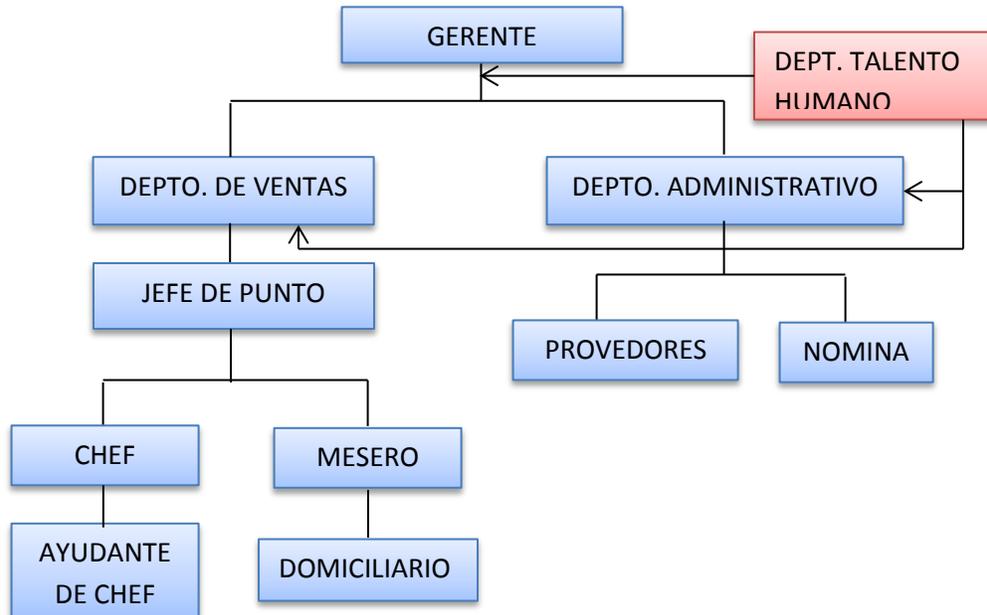
Coordinar, planear y organizar los diferentes temas que competen a Talento Humano, con la finalidad de unificar información, perfeccionar trámites y procesos existentes y dar a conocer a todos los colaboradores los pagos y beneficios legales a que tienen derecho.

### **8.4 ESTRUCTURA DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO**

El departamento de talento humano debe asesorar y acompañar a la gerencia, al departamento de ventas y al departamento administrativo, dentro de la estructura actual de la organización, en todo lo que se relacione al personal.

### 8.4.1 Ubicación del área de talento humano en el organigrama de Hero Express Gourmet.

**Grafico 33.** Ubicación del área de talento humano en el organigrama de Hero Express Gourmet



Fuente: HERO EXPRESS GOURMET. Documento interno. Colombia Neiva

### 8.5 PERFIL PROPUESTO PARA EL GERENTE DE TALENTO HUMANO

El perfil sugerido para el director del departamento de talento humano, se presenta a continuación:

**NOMBRE DE LA EMPRESA:** HERO EXPRESS GOURMET

**CARGO:** DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO

**NÚMERO DE PUESTOS:** 1

**NATURALEZA DEL CARGO:** se requiere una persona que sea especializada en la administración de los recursos humanos, que pueda brindar un apoyo a la gerencia, al departamento administrativo y al departamento de ventas, en lo que respecta a los procesos que involucra la gestión del talento humano.

**JEFE INMEDIATO:** GERENTE GENERAL

**DESCRIPCIÓN GENERAL:** Desarrollar procesos de Talento Humano, fomentar los valores organizacionales y la cultura organizacional, en aras de aumentar la calidad y eficiencia en todos los procesos de la organización.

## DESCRIPCION DEL CARGO:

**Cuadro 1.** Descripción del cargo del director del departamento de talento humano.

Funciones	Periodicidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutar, seleccionar y contratar personal idóneo para llevar a cabo las actividades, cuando se abra una vacante.</li> </ul>	Cuando requiera se
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de documentos de contratación, afiliaciones a la seguridad social, contratos etc.</li> </ul>	Cuando requiera se
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar la equidad interna de las compensaciones y las condiciones de todos sus colaboradores.</li> </ul>	A diario
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promover la ética, los valores corporativos y la cultura organizacional; además debe velar por el cumplimiento de las normas generales estipuladas en el reglamento interno de trabajo.</li> </ul>	A diario
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponer actividades extra laborales que permitan un tiempo de esparcimiento e integración de los colaboradores.</li> </ul>	Mensualmente
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe participar y estar al frente de todos los llamados a descargos e investigaciones internas que se realicen.</li> </ul>	Cuando requiera se
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar actividades de seguridad y salud ocupacional.</li> </ul>	Mensualmente
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe organizar, preparar y realizar los pagos de nómina y seguridad social.</li> </ul>	Mensualmente
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de las novedades de promociones, traslados, vacaciones, pagos parciales de cesantías y revisión de beneficios legales.</li> </ul>	Cuando Requiera se
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar control de las respectivas hojas de vida de personal en servicio.</li> </ul>	Trimestra
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborar certificaciones laborales.</li> </ul>	Cuando requiera se
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprobar liquidaciones definitivas de personal.</li> </ul>	Cuando requiera se
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asesorar a los empleados en todo lo que se refiere a bienestar laboral, pagos, certificaciones y desarrollo laboral y profesional dentro de la organización.</li> </ul>	Cuando requiera se
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar asesoramiento y escucha a todos los colaboradores de la organización.</li> </ul>	Cuando requiera se

## ANÁLISIS DEL CARGO

### Requisitos intelectuales:

- Formación básica: Profesional en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o Psicología; U especialista en gerencia del talento Humano.
- Experiencia: 6 meses de experiencia en manejo y personal y dirección de grupos de trabajo.
- Aptitudes necesarias: Liderazgo, inteligencia, juicio práctico, resolución de conflictos, sinérgico, asertivo.

### Requisitos físicos:

- Buena presentación personal.

## 8.6 DISEÑO DEL PROCESO DE ADMISIÓN DE PERSONAS PARA HERO EXPRESS GOURMET

En el diseño del proceso de admisión de personas, se planteara el desarrollo de los subprocesos de reclutamiento, selección y contratación e inducción para la organización:

### 8.6.1 Procesos de Reclutamiento y selección y contratación para Hero Express Gourmet

#### Responsables de los procesos:

**Departamento que presenta la vacante:** se debe solicitar la cobertura de la vacante mediante el formato de requerimiento de cobertura del puesto de trabajo (ver anexo 5), cuando se presente la necesidad cubrir una vacante en la organización.

**Director del Departamento de Talento Humano:** Es responsable de corroborar los requisitos de selección y contratación del personal sea llenados por los aspirantes al cargo y realizar el primer filtro de cumplimiento del perfil para el cargo y dictar su concepto sobre la idoneidad de los aspirantes seleccionados.

**Gerente General:** es el responsable de dar el aval final al candidato para su vinculación a la organización.

#### 8.6.1.1 Reclutamiento

Tal cual como lo definimos en el marco teórico el reclutamiento es el conjunto de actividades y procesos que se realizan para conseguir un número suficiente de personas cualificadas, de forma que la organización pueda seleccionar a aquellas

más adecuadas para cubrir sus necesidades de trabajo. Para llevar a cabo el reclutamiento se pueden utilizar las siguientes herramientas:

**Selección Interna:** Se lleva a cabo entre los colaboradores de la organización que cumplan con los requisitos del perfil del cargo vacante.

**Selección Externa:** Se lleva a cabo entre personas externas a la organización que llenen los requisitos del cargo vacante. Acudiendo a los siguientes medios:

- Bolsas de Empleo (Sena, Comfamiliar Huila)
- Ofertas directas a través de clasificados en los diarios de Neiva
- Internet (Web sites, e-mail, Facebook, Instagram)
- Familiares o recomendados

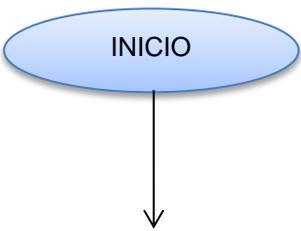
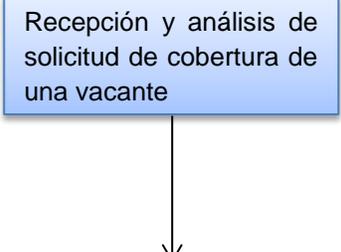
### Requisitos de los Candidatos

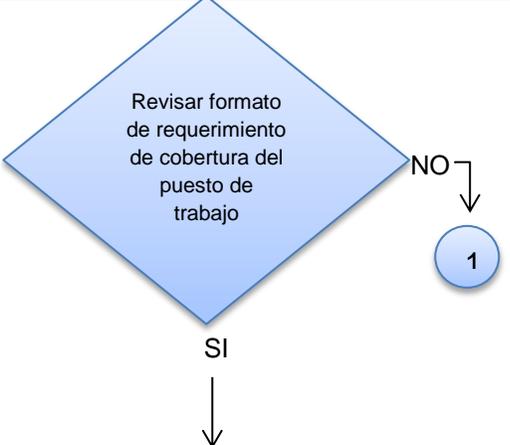
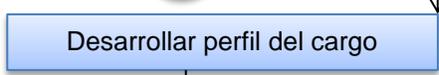
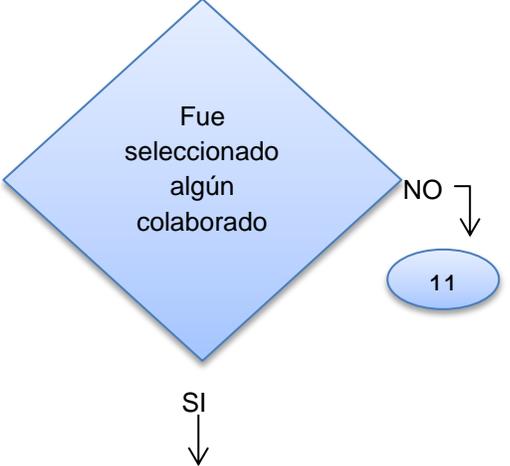
- Para ingresar a la Empresa los candidatos deberán cumplir los requisitos mínimos exigidos para cada cargo según el perfil establecido.
- Los candidatos preferiblemente deberán estar cursando o entrar a cursar carreras afines con la actividad principal de la Empresa.
- No se iniciará proceso de selección a personas que por cualquier motivo hubieren sido retiradas de la Empresa.

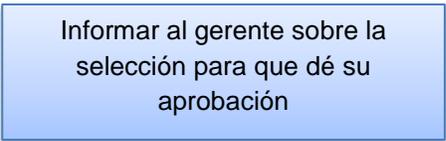
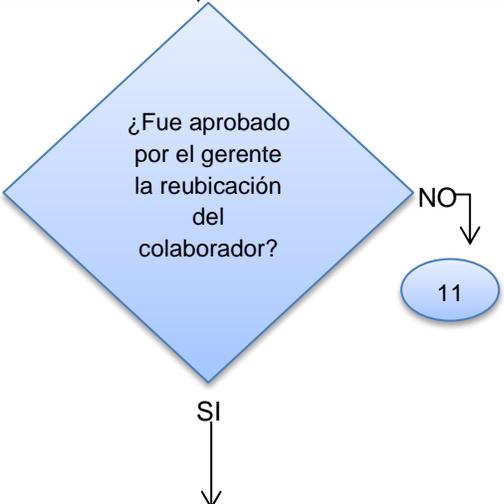
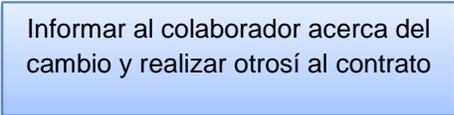
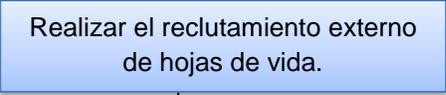
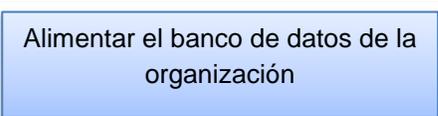
#### 8.6.1.2 Diagrama de actividades del Proceso de Selección y Contratación

A continuación se presenta el diagrama de actividades del proceso de selección y contratación para la organización Hero Express Gourmet.

**Cuadro 1.** Diagrama de actividades del procesos de selección y contratación.

No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
			
1		Recibir y analizar el formato de requerimiento de cobertura del puesto de trabajo.	Departamento de talento humano.

No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
2		Verificar que el Revisar formato de requerimiento de cobertura del puesto de trabajo se encuentre bien diligenciado.	Departamento de talento humano.
3		Verificar si el perfil del cargo solicitado se encuentra estructurado	Departamento de talento humano.
4		Desarrollar y estructurar el perfil del cargo solicitado.	Departamento de talento humano.
5		Convocar a los colaboradores que cumplan con el perfil del cargo.	Departamento de talento humano.
6		Alguno de los aspirantes de la convocatoria interna cumple los requisitos y es idóneo, se continúa con el proceso. En caso de no serlo, se realiza una convocatoria externa.	Departamento de talento humano.

No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
7	 <p>Informar al gerente sobre la selección para que dé su aprobación</p>	Después de llevar a cabo el proceso de selección interna, se le debe informar al gerente sobre los resultados del procesos, para que de su aval.	Departamento de talento humano.
8	 <p>¿Fue aprobado por el gerente la reubicación del colaborador?</p>	El Gerente de debe dar su aprobación para la reubicación del colaborador	Gerencia Hero Express Gourmet
9	 <p>Informar al colaborador acerca del cambio y realizar otrosí al contrato</p>	Formalizar el nombramiento con el colaborador que cumple con los requisitos y realizar el otrosí.	Departamento de talento humano.
10	 <p>5</p>	Realizar convocatoria interna para suplir la vacante que deja el colaborador que fue promovido o reasignado.	Departamento de talento humano.
11	 <p>Realizar el reclutamiento externo de hojas de vida.</p>	Realizar el reclutamiento de acuerdo a los términos y condiciones requeridas.	Departamento de talento humano.
12	 <p>Alimentar el banco de datos de la organización</p>	Se deben clasificar y analizar las hojas de vida que lleguen a la convocatoria.	Departamento de talento humano.

13		Realizar búsqueda en el banco de datos que cumplan con el perfil. En caso de no haber ninguno se debe colocar un nuevo clasificado.	Departamento de talento humano.
14		Verificar la veracidad de la información de las hojas de vida y agendar la entrevista de clasificación.	Departamento de talento humano.
15		Realizar la entrevista de clasificación en la cual se escogen y se remiten al responsable del Proceso.	Departamento de talento humano.
16		El responsable del procesos debe entrevistar al, o los candidatos que hayan aprobado la entrevista de calificación.	Responsable del proceso.
17		El responsable del proceso, después de realizar la entrevista y/o algunas pruebas específicas selecciona al candidato más idóneo para el cargo.	Responsable del proceso.
18		Después de tener los resultados de la entrevista, se remite los resultados a la gerencia.	Responsable del proceso.

No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
19		El gerente analiza y concede la autorización para realizar la vinculación del aspirante. En caso de que no apruebe se debe volver a realizar entrevistas a otros candidatos.	Gerencia Hero Express Gourmet
20		Se comunica al aspirante seleccionado y se solicita la documentación necesaria para realizar la contratación	Departamento de talento humano.
21		Se recibe la documentación, se realiza el contrato y las respectivas afiliaciones. Se realiza la inducción	Departamento de talento humano.
22			

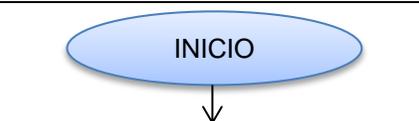
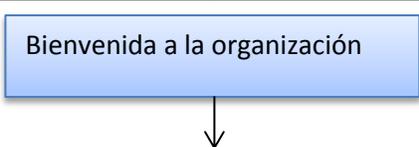
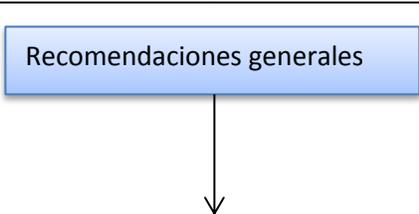
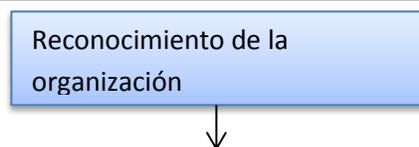
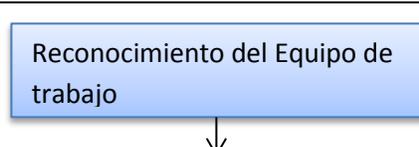
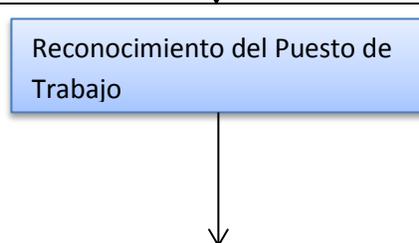
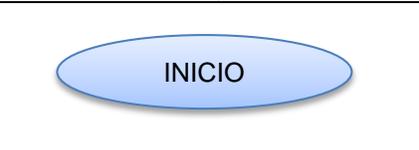
### 8.6.2 Inducción y colocación de personas.

Es importante que cuando un nuevo colaborador ingrese a la empresa se le oriente, es decir la persona nueva debe familiarizarse con el direccionamiento estratégico de la compañía, debe conocer el rumbo y la dirección en la cual la compañía desea crecer, para que todos sus esfuerzos dentro de la organización están orientados con las metas organizacionales. Es por esto que a cada nuevo integrante de la organización se le proporcionará la información necesaria para el desarrollo de sus actividades en el cargo. Todo nuevo colaborador que ingrese a la empresa debe ser socializado e integrado a su nuevo lugar de trabajo.

### 8.6.2.1 Diagrama de actividades del proceso de inducción y colocación de personas

A continuación se presenta el diagrama de actividades para el proceso de inducción.

**Cuadro 2.** Diagrama de actividades para el proceso de inducción de Hero Express Gourmet

NO.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
1			
2		Se hace la bienvenida a la organización, se presenta la misión, visión, valores y objetivos organizacionales	Departamento de talento Humano
3		Dar a conocer los horarios de trabajo, normas, responsabilidades y derechos, deberes, prebendas o bonificaciones.	Departamento de talento Humano
4		Se da un recorrido por las instalaciones y se familiariza con todos los procesos de la compañía.	Departamento de talento Humano
5		Se introduce al nuevo integrante con su nuevo equipo de trabajo	Jefe inmediato
6		Se relaciona al nuevo integrante con las funciones y responsabilidades de su cargo, al igual que con su espacio de trabajo y las herramientas necesarias para desarrollarlo	Jefe inmediato
7			

### 8.6.3 Desarrollo de personas

El Departamento de Talento Humano de tener un fuerte compromiso con sus colaboradores y su desarrollo, por eso debe destinar gran parte de sus esfuerzos a mejorar los niveles de competencia de sus colaboradores y el desempeño en la organización por medio de la planificación de programas de capacitación y desarrollo.

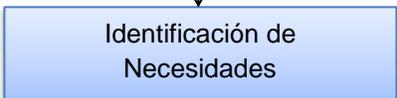
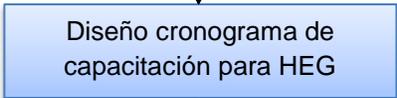
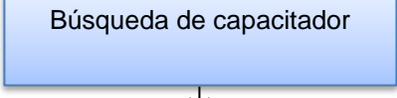
Para el mejoramiento continuo de los colaboradores se propone:

- Planeación de un cronograma de las actividades de capacitación.
- Participación en cursos y seminarios, dictados por el SENA, la Cámara de Comercio de Neiva, Secretaria de salud, o empresas de capacitación y formación.
- Socializar los resultados de las actividades de capacitación y hacer su respectiva retroalimentación; también deben ser escuchadas las opiniones de los colaboradores.

#### 8.6.3.1 Diagrama de actividades de Capacitación y desarrollo de Hero Express Gourmet

A continuación se presenta el diagrama de actividades de capacitación y desarrollo de Hero Express Gourmet:

**Cuadro 3.** Diagrama de actividades de Capacitación y desarrollo de Hero Express Gourmet

No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
1			
2		Los directores y líderes de los departamentos deben hacer llegar al Departamento de Talento humano, necesidades de capacitación de los colaboradores a su cargo.	Directores de Departamentos. Jefes inmediatos. Departamento de Talento Humano.
3		Reunión con los directores y los jefes inmediatos para diseño del cronograma, este debe contener los objetivos y el personal al cual va dirigido.	Directores de Departamentos. Jefes inmediatos. Departamento de Talento Humano
4		Búsqueda de una persona o entidad ya sea pública o privada que preste el servicio de capacitación	Departamento de Talento Humano.

No.	ACTIVIDAD	DETALLE	RESPONSABLE
5	<p>¿Fue aprobada la propuesta?</p> <p>SI ↓</p> <p>NO → 3</p>	<p>Presentar una propuesta del cronograma, costo y demás recursos que sean necesarios a la gerencia para su aprobación. Se debe socializar con los jefes inmediatos una vez sea aprobado.</p>	<p>Gerente. Directores de Departamentos. Jefes inmediatos. Departamento de Talento Humano</p>
6	<p>Ejecución cronograma de actividades de capacitación</p>	<p>Inicio de las actividades del cronograma de capacitación.</p>	<p>Jefes inmediatos. Colaboradores. Capacitadores.</p>
7	<p>Evaluación de los colaboradores</p>	<p>Realizar evaluaciones a los colaboradores que asistieron a las actividades de capacitación para determinar y si fue efectiva.</p>	<p>Departamento de Talento Humano</p>
8	<p>Retroalimentación de los resultados.</p>	<p>Socializar los resultados del proceso con la gerencia y las demás áreas que fueron partícipes.</p>	<p>Gerente. Directores de Departamentos. Jefes inmediatos. Departamento de Talento Humano Colaboradores.</p>
9	<p>FIN</p>		

## 9. CONCLUSIONES

- Hero Express Gourmet es una organización bastante joven, pues se encuentra próximo a cumplir su segundo aniversario, es por eso que la organización es consciente de la necesidad de diseñar un departamento de gestión del talento humano, que permita fortalecer sus cimientos con su futura implementación, para poder ser más competitivos y eficientes en el tiempo.
- Con el diseño del área de gestión del talento humano que se ha realizado para la organización Hero Express Gourmet, se busca dejar bien estructurados los procesos de reclutamiento, selección, colocación, desarrollo de personas, para su posterior implementación en la organización con el fin de acabar de manera eficaz el actual problema que tiene, respecto a la alta rotación de empleados, los sobrecostos asociados a este. Esta problemática se presenta debido a la aplicación de procesos empíricos que carecen de un fundamento administrativo y de gestión de talento humano.
- Del diagnóstico que se realizó del Departamento de Talento Humano, se percibe la ausencia de este mismo, lo que genera desgaste en el departamento de ventas y el departamento administrativo, que deben desempeñar sus funciones, sin unos procesos debidamente conformados y muchas veces con colaboradores no calificados o sin las competencias necesarias del cargo. Debido a esta ausencia del departamento de talento humano, se propician la toma de decisiones inadecuadas para procesos como la selección, que es fundamental para hallar personal idóneo y que esté acorde a las necesidades de la organización.
- Procesos de que generan valor agregado a los colaboradores y por ende a la organización; como los la capacitación y desarrollo de personas, son inexistentes. La estructura de la organización está muy jerarquizada y el tipo de liderazgo que se ejerce en la organización es autoritario. A pesar de lo anterior, se debe resaltar el compromiso que tiene la organización con los colaboradores al realizar los pagos de nómina y los pagos de prestación sociales de manera puntual.
- Con el desarrollo que se realizó del manual de funciones, se pretende dar bases para los procesos de reclutamiento, selección e inducción de personal. Adicionalmente con el diseño y su posterior implementación del área de gestión del talento humano, se está dando la fundamentación administrativa de la cual carecía la organización; también se definen los pilares y los procesos de reclutamiento y selección e inducción de personal, para así poder reducir la alta rotación de empleados y los sobrecostos que esto conlleva. Adicionalmente se pretende generar valor a la organización, sus colaboradores y clientes.

## 10. RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la organización Hero Express Gourmet, la implementación del área de recursos humanos que cumpla con los requisitos planteados en este documento. Este proceso debe empezar por la elección del Director del Departamento de Talento Humano, cargo para el que es necesario contratar una persona idónea con altas cualidades morales, que aporte todo su conocimiento y gestión para crear valor en la organización.
- De igual manera, se recomienda la implantación del procedimiento de reclutamiento, selección e inducción, de los cuales se realizó el diseño y los procedimientos de estos, y algunos formatos.
- En cuanto a la descripción de cargos y manual de funciones, se recomienda a la organización la constante actualización y revisión de estos. Para que sirvan de apoyo a los procesos de selección de personal indicando el perfil adecuado a la hora de realizar la contratación y al nuevo colaborador, para que identifique el funcionamiento de su cargo dentro de la empresa y el propósito en la misión de la organización.

## BIBLIOGRAFIA

CHIAVENATO, Idalberto. Incorporar a las personas. En: Gestión del talento humano. 3. ed. Revisor técnico Martha Patricia Guzmán Brito. México D.F.: McGraw-Hill, 2009. p.103. ISBN. 978-970-10-7340-7

DOLAN, Simon. et.al. Introducción al reclutamiento. En: La gestión de los recursos humanos. 3. ed. Editor José Ignacio Fernández Soria. España: McGraw-Hill, 2007. p.109. ISBN. 978-84-481-5654-1

CHIAVENATO, Idalberto. Colocación de las personas. En: Gestión del talento humano. 3. ed. Revisor técnico Martha Patricia Guzmán Brito. México D.F.: McGraw-Hill, 2009. p.172. ISBN. 978-970-10-7340-7

CHIAVENATO, Idalberto. Orientación de las personas. En: Gestión del talento humano. 3. ed. Revisor técnico Martha Patricia Guzmán Brito. México D.F.: McGraw-Hill, 2009. p.176. ISBN. 978-970-10-7340-7

CHIAVENATO, Idalberto. Concepto de evaluación de desempeño. En: Gestión del talento humano. 3. ed. Revisor técnico Martha Patricia Guzmán Brito. México D.F.: McGraw-Hill, 2009. p.245. ISBN. 978-970-10-7340-7

DOLAN, Simon. et.al. Las compensaciones en las organizaciones. En: La gestión de los recursos humanos. 3. ed. Editor José Ignacio Fernández Soria. España: McGraw-Hill, 2007. p.272. ISBN. 978-84-481-5654-1

CHIAVENATO, Idalberto. Desarrollo de las personas. En: Gestión del talento humano. 3. ed. Revisor técnico Martha Patricia Guzmán Brito. México D.F.: McGraw-Hill, 2009. p.366. ISBN. 978-970-10-7340-7

CHIAVENATO, Idalberto. Relaciones con los empleados. En: Gestión del talento humano. 3. ed. Revisor técnico Martha Patricia Guzmán Brito. México D.F.: McGraw-Hill, 2009. p.444. ISBN. 978-970-10-7340-7

CHIAVENATO, Idalberto. Estilos de administración. En: Gestión del talento humano. 3. ed. Revisor técnico Martha Patricia Guzmán Brito. México D.F.: McGraw-Hill, 2009. p.445. ISBN. 978-970-10-7340-7

DOLAN, Simon. et.al. Introducción. En: La gestión de los recursos humanos. 3. ed. Editor José Ignacio Fernández Soria. España: McGraw-Hill, 2007. p.327. ISBN. 978-84-481-5654-1

DOLAN, Simon. et.al. Introducción. En: La gestión de los recursos humanos. 3. ed. Editor José Ignacio Fernández Soria. España: McGraw-Hill, 2007. p.327. ISBN. 978-84-481-5654-1

## ANEXOS

**ANEXO A**  
**Entrevista área directiva de la organización Hero Express Gourmet.**

FECHA:  
CARGO:  
AREA:  
EDAD:  
ANTIGÜEDAD:

1. ¿Conoce usted el enfoque estratégico de la organización Hero Express Gourmet?  
SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_

2. ¿Cuándo existen vacantes se realiza reclutamiento interno?  
SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_  
ALGUNAS VECES \_\_\_\_\_

3. ¿La empresa realiza pruebas específicas a los empleados antes de ser vinculados a la empresa?  
SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_

En caso afirmativo señale cuál o cuáles:

- a. Conocimientos del decreto 3075 de 1997 \_\_\_\_
- b. higiene y manipulación de alimentos \_\_\_\_
- c. Otros \_\_\_\_\_

4. ¿En el proceso de selección el jefe inmediato realiza la entrevista a los candidatos?  
Siempre \_\_\_\_\_  
Algunas veces \_\_\_\_\_  
Nunca \_\_\_\_\_

5. ¿La entrevista es preparada con anterioridad?  
SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_

6. ¿Cuál de las siguientes opciones tiene mayor ponderación al momento de elegir un candidato?  
Estudio de perfil profesional del candidato \_\_\_\_\_  
Experiencia en el cargo \_\_\_\_\_  
Como se desenvuelve en la entrevista \_\_\_\_\_

7. ¿Hero Express Gourmet cuenta con un programa de inducción?  
SI\_\_\_\_  
NO\_\_\_\_
8. ¿Hay un periodo definido para el programa de inducción?  
SI\_\_\_\_  
NO\_\_\_\_  
En caso afirmativo indique el tiempo\_\_\_\_\_
9. ¿Hero Express Gourmet cuenta con un manual de funciones por Cargo?  
SI\_\_\_\_  
NO\_\_\_\_
10. ¿Se le entrega al empleado las funciones del cargo por escrito?  
SI\_\_\_\_  
NO\_\_\_\_
11. ¿Hero Express Gourmet cuenta con un programa de capacitación?  
SI\_\_\_\_  
NO\_\_\_\_
12. ¿Se realiza a los colaboradores evaluación de desempeño?  
SI\_\_\_\_  
NO\_\_\_\_
13. ¿Hero Express cuenta con programa de salud ocupacional?  
SI\_\_\_\_  
NO\_\_\_\_

**ANEXO B**  
**Encuesta área operativa de la organización Hero Express Gourmet.**

FECHA:  
CARGO:  
AREA:  
EDAD:  
ANTIGÜEDAD:

1. ¿A través de que medio tuvo usted conocimiento de la existencia de la vacante en Hero Express Gourmet?

- a. Anuncios en diarios o internet \_\_\_\_
- b. Por personas que laboran en la organización \_\_\_\_
- c. Por recomendación de personas externas a la empresa \_\_\_\_

2. Indique su nivel académico:

Secundaria \_\_\_\_  
Técnico \_\_\_\_  
Profesional \_\_\_\_  
Postgrado \_\_\_\_  
Estudia actualmente \_\_\_\_

3. ¿Le realizaron pruebas específicas relacionadas con el cargo a desempeñar?  
SI \_\_\_\_  
NO \_\_\_\_

En caso afirmativo señale que tipo de prueba le fue aplicada:

- a. Conocimientos del decreto 3075 de 1997 \_\_\_\_
- b. higiene y manipulación de alimentos \_\_\_\_
- c. Otros \_\_\_\_

4. ¿Al momento de la vinculación a la organización le fueron comunicadas la misión, visión y valores corporativos Hero Express Gourmet?  
SI \_\_\_\_  
NO \_\_\_\_

5. ¿se sabe usted la misión, la visión y valores corporativos de Hero Express?  
SI \_\_\_\_  
NO \_\_\_\_

6. ¿Conoce usted el programa de inducción de Hero Express Gourmet?  
SI \_\_\_\_  
NO \_\_\_\_

7. ¿Recibió usted de manera escrita las funciones a desempeñar en el cargo?  
SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_
8. ¿Considera usted que al iniciar su labor en Hero Express Gourmet la capacitación recibida fue:  
EXCELENTE \_\_\_\_\_  
BUENA \_\_\_\_\_  
REGULAR \_\_\_\_\_  
MALA \_\_\_\_\_
9. ¿Recibe usted capacitación continua?  
SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_
10. ¿Sabe usted si su desempeño se evalúa?  
SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_
11. ¿Quién Realiza la evaluación de desempeño?  
Su jefe inmediato \_\_\_\_\_  
Director departamento de Ventas \_\_\_\_\_  
Gerente \_\_\_\_\_  
No sabe \_\_\_\_\_
12. ¿Conoce usted el manual de funciones?  
SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_
13. ¿La empresa tiene conformada la brigada de emergencia?  
SI \_\_\_\_\_  
NO \_\_\_\_\_
14. ¿La empresa realiza actividades de recreación y deporte?  
SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_
15. ¿Qué tipo de liderazgo se ejerce en la empresa?  
AUTOCRÁTICO \_\_\_\_\_  
CONSULTIVO \_\_\_\_\_  
PARTICIPATIVO \_\_\_\_\_

**ANEXO C**  
**Tabulación de resultados de la encuesta al área administrativa.**

Preguntas	si	no	siem pre	algu nas vece s	nun ca	pe rfil	expe riencia	entre vista
1. ¿Conoce usted el enfoque estratégico de la organización Hero Express Gourmet?	2							
2. ¿Cuándo existen vacantes se realiza reclutamiento interno?				1	1			
3. ¿La empresa realiza pruebas específicas a los empleados antes de ser vinculados a la empresa?	1	1						
4. ¿En el proceso de selección el jefe inmediato realiza la entrevista a los candidatos?				1	1			
5. ¿La entrevista es preparada con anterioridad?		2						
6. ¿Cuál de las siguientes opciones tiene mayor ponderación al momento de elegir un candidato?							1	1
7. ¿Hero Express Gourmet cuenta con un programa de inducción?		2						
8. ¿Hay un periodo definido para el programa de inducción?		2						
9. ¿Hero Express Gourmet cuenta con un manual de funciones por Cargo?		2						
10. ¿Se le entrega al empleado las funciones del cargo por escrito?		2						
11. ¿Hero Express Gourmet cuenta con un programa de capacitación?		2						
12. ¿Se realiza a los colaboradores evaluación de desempeño?	1	1						
13. ¿Hero Express cuenta con programa de salud ocupacional?		2						

**ANEXO D**  
**Tabulación de resultados de la encuesta al área operativa.**

Preguntas/Respuestas	Anuncios en diarios internet	personas de la organización	personas externas	Secundaria	Técnico	Profesional	Postgrado	Estudia actualmente	Si	No	Excelente	Buena	Regular	Mal	Sujefinmediato	Director del departamento de ventas	Gerente	Autoritario	Consultivo	Participativo	
1. ¿A través de que medio tuvo usted conocimiento de la existencia de la vacante en Hero Express Gourmet?	1	4																			
2. Indique su nivel académico				3				2													
3. ¿Le realizaron pruebas específicas relacionadas con el cargo a desempeñar?									3	2											
4. ¿Al momento de la vinculación a la organización le fueron comunicadas la misión, visión y valores corporativos Hero Express Gourmet?									2	3											
5. ¿se sabe usted la misión, la visión y valores corporativos de Hero Express?									2	3											
6. ¿Conoce usted el programa de inducción de Hero Express Gourmet?									1	4											
7. ¿Recibió usted de manera escrita las funciones a desempeñar en el cargo?									0	5											

Preguntas/Respuestas	Anuncios en diarios internet	personas de la organización	personas externas	Secundaria	Técnico	Profesional	Postgrado	Estudia actualmente	Si	No	Excelente	Buena	Regular	Mal	Sujefinmediato	Director del departamento de ventas	Gerente	Autoritario	Consultivo	Participativo	
8. Considera usted que al iniciar su labor en Hero Express Gourmet la capacitación											1	3	1								
9. ¿Recibe usted capacitación continua?									1	4											
10. ¿Sabe usted si su desempeño se evalúa?									1	4											
11. ¿Quién Realiza la evaluación de desempeño?															1	1	3				
12. ¿Conoce usted el manual de funciones?									2	3											
13. ¿La empresa tiene conformada la brigada de emergencia?									0	5											
14. ¿La empresa realiza actividades de recreación y deporte?									1	4											
15. ¿Qué tipo de liderazgo se ejerce en la empresa?																		3	1	1	



<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>
<b>Funciones Especificas</b>
<hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>
<b>Resumen de conclusiones sobre el perfil del candidato idóneo</b>
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 5px;">         Describa brevemente, a modo de resumen, el resumen de las características principales que debería reunir el perfil de un candidato idóneo para este puesto de trabajo:       </div> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>
<b>Debe ser entrevistado por</b> _____
<b>APROBADO POR:</b>
<div style="display: flex; justify-content: space-between; width: 100%;"> <div style="width: 30%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>           Jefe del área solicitante         </div> <div style="width: 30%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>           Director Talento Humano         </div> <div style="width: 30%; text-align: center;"> <hr style="border: none; border-top: 1px solid black; margin-bottom: 5px;"/>           Gerente         </div> </div>

**ANEXO F**  
**Manual de Funciones por cargo de la Organización Hero Express Gourmet.**

<b>MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y REQUISITOS MINIMOS</b>	
<b>1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
<p><b>Título del cargo:</b> Gerente General de Hero Express Gourmet  <b>Departamento:</b> Gerencia  <b>Fecha:</b> 20 de octubre de 2017  <b>Versión:</b> 01</p>	
<b>2. MISIÓN</b>	
<p>El gerente de Hero Express Gourmet debe administrar y diseñar estrategias y procesos para el mejoramiento continuo y el crecimiento de la organización. Debe estar comprometido con los objetivos de la empresa; también debe fomentar el bienestar de los colaboradores, la cultura organizacional y las buenas prácticas laborales.</p>	
<b>3. RESPONSABILIDADES</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisar el departamento de ventas.</li> <li>• Desempeña el cargo del director del departamento administrativo.</li> <li>• Se encarga del abastecimiento y trato con los proveedores.</li> <li>• Liquidación de nómina.</li> <li>• Contratación.</li> <li>• Elabora especificaciones estándar de producción.</li> <li>• Analiza el reporte diario de ventas de alimentos y bebidas, y toma las acciones respectivas.</li> </ul>	
<b>4. DIMENSIONES</b>	
<p><b>Dimensiones en gente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes directos: 6</li> <li>• Reportes Totales: 6</li> </ul> <p><b>Dimensiones económicas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventas mensuales promedio: 14.500.000 pesos.</li> <li>• Presupuesto mensual a ejecutar: 11.000.000 pesos</li> </ul>	
<b>5. RELACIONES MÁS IMPORTANTES</b>	
<p><b>Director Departamento de ventas</b>  Solicitar reporte de ventas a diario y las ordenes de requerimiento.  Autorizar nuevos procesos correspondientes al área  Toma de decisiones si algún problema se presenta.</p>	

**Director Departamento Administrativo**

Supervisar las actividades y procesos del departamento  
 Autorizar nuevos procesos correspondientes al área  
 Toma de decisiones si algún problema se presenta.

**Director Departamento Talento Humano**

Supervisar las actividades y procesos del departamento  
 Autorizar nuevos procesos correspondientes al área  
 Toma de decisiones si algún problema se presenta.

**Proveedores**

Crear nuevas alianzas estratégicas para la organización  
 Mantener las buenas relaciones con los proveedores

**Clientes**

El gerente conectarse con nuestros clientes para mejorar nuestros productos y servicios

<b>6. PERFIL DEL CARGO</b>
----------------------------

**Estudios básicos**

Profesional en administración de empresas, Negocios, Ingeniería industrial o Especialista en Talento Humano.

**Conocimientos específicos**

Dirección, organización, planeación, orden y control de restaurantes  
 Gestión del talento Humano  
 Producción y Servicio  
 Gestión financiera  
 Legislación para restaurantes y bares

**Experiencia**

2 años en cargos iguales o similares en establecimientos gastronómicos o bares reconocidos.

DESCRIPCION	ELABORO	VALIDO	REVISO	FECHA REVISIÓN
Normalización del formato	Daniel Perdomo	Departamento Talento Humano	Daniel Perdomo	20/10/17

<p align="center"><b>MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y REQUISITOS MINIMOS</b></p>	
<p align="center"><b>7. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b></p>	
<p><b>Título del cargo:</b> Director del Departamento de Talento Humano  <b>Departamento:</b> Departamento de Talento Humano  <b>Fecha:</b> 20 de octubre de 2017  <b>Versión:</b> 01</p>	
<p align="center"><b>8. MISIÓN</b></p>	
<p>Desarrollar procesos de Talento Humano, fomentar los valores organizacionales y la cultura organizacional, en aras de aumentar la calidad y eficiencia en todos los procesos de la organización.</p>	
<p align="center"><b>9. RESPONSABILIDADES</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutar, seleccionar y contratar personal idóneo para llevar a cabo las actividades, cuando se abra una vacante.</li> <li>• Elaboración de documentos de contratación, afiliaciones a la seguridad social, contratos etc.</li> <li>• Buscar la equidad interna de las compensaciones y las condiciones de todos sus colaboradores.</li> <li>• Promover la ética, los valores corporativos y la cultura organizacional; además debe velar por el cumplimiento de las normas generales estipuladas en el reglamento interno de trabajo.</li> <li>• Proponer actividades extra laborales que permitan un tiempo de esparcimiento e integración de los colaboradores.</li> <li>• Debe participar y estar al frente de todos los llamados a descargos e investigaciones internas que se realicen.</li> <li>• Coordinar actividades de seguridad y salud ocupacional.</li> <li>• Debe organizar, preparar y realizar los pagos de nómina y seguridad social.</li> <li>• Elaboración de las novedades de promociones, traslados, vacaciones, pagos parciales de cesantías y revisión de beneficios legales.</li> <li>• Llevar control de las respectivas hojas de vida de personal en servicio.</li> <li>• Elaborar certificaciones laborales.</li> </ul>	
<p align="center"><b>10. DIMENSIONES</b></p>	
<p><b>Dimensiones en gente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes directos: 6</li> <li>• Reportes Totales: 6</li> <li>•</li> </ul>	
<p align="center"><b>11. RELACIONES MÁS IMPORTANTES</b></p>	
<p><b>Gerencia</b>  Brindar guía y asesoramiento a la gerencia</p>	

**Director Departamento Administrativo**

Brindar guía, asesoría y acompañamiento al departamento administrativo

**Director Departamento Ventas**

Brindar guía, asesoría y acompañamiento al departamento administrativo

## 12. PERFIL DEL CARGO

**Estudios básicos**

Profesional en Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o Psicología; U especialista en gerencia del talento Humano.

**Conocimientos específicos**

Gestión del talento Humano  
Gestión financiera  
Liquidación de nomina

**Experiencia**

6 meses de experiencia en manejo y personal y dirección de grupos de trabajo.

**Aptitudes necesarias**

Liderazgo, inteligencia, juicio práctico, resolución de conflictos, sinérgico, asertivo

DESCRIPCION	ELABORO	VALIDO	REVISO	FECHA REVISIÓN
Normalización del formato	Daniel Perdomo	Departamento Talento Humano	Daniel Perdomo	20/10/17

<p align="center"><b>MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y REQUISITOS MINIMOS</b></p>	
<p align="center"><b>13. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b></p>	
<p><b>Título del cargo:</b> Director del Departamento Administrativo  <b>Departamento:</b> Departamento Administrativo  <b>Fecha:</b> 20 de octubre de 2017  <b>Versión:</b> 01</p>	
<p align="center"><b>14. MISIÓN</b></p>	
<p>Realizar la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros y físicos utilizados para el cumplimiento de las metas organizacionales, supervisando las actividades de compras, suministro, pago de nómina y obligaciones, que se realizan para el logro de los objetivos de la empresa.</p>	
<p align="center"><b>15. RESPONSABILIDADES</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planear las estrategias financieras de flujo de caja.</li> <li>• Planear y proyectar el presupuesto de pagos del restaurante.</li> <li>• Planear y proyectar el presupuesto de gasto del restaurante.</li> <li>• supervisando las actividades de compras, suministro</li> <li>• Responder ante la Gerencia y Presidencia, por la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros y físicos del restaurante</li> <li>• Realizar el pago de nómina y las obligaciones</li> <li>• Responder por la elaboración y presentación oportuna ante la Gerencia los estados financieros.</li> </ul>	
<p align="center"><b>16. DIMENSIONES</b></p>	
<p><b>Dimensiones en gente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes directos:3</li> <li>• Reportes Totales: 3</li> </ul>	
<p align="center"><b>17. RELACIONES MÁS IMPORTANTES</b></p>	
<p><b>Gerencia</b>  Responder ante la Gerencia y Presidencia, por la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros y físicos del restaurante</p> <p><b>Director Departamento Ventas</b>  Brindar apoyo al departamento de ventas encargándose de lo administrativo.</p> <p><b>Director Departamento Talento Humano</b>  Brindar apoyo al departamento administrativo y trabajar en conjunto en la nómina.</p>	

## 18. PERFIL DEL CARGO

### Estudios básicos

Bachiller académico

Estudiante de Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o Psicología; U  
especialista en gerencia del talento Humano.

### Conocimientos específicos

Gestión financiera

Liquidación de nomina

### Experiencia

6 meses de experiencia en manejo y personal y administracion.

### Aptitudes necesarias

Liderazgo, inteligencia, juicio práctico, resolución de conflictos, sinérgico, asertivo

DESCRIPCION	ELABORO	VALIDO	REVISO	FECHA REVISIÓN
Normalización del formato	Daniel Perdomo	Departamento Talento Humano	Daniel Perdomo	20/10/17

<p align="center"><b>MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y REQUISITOS MINIMOS</b></p>	
<p align="center"><b>19. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b></p>	
<p><b>Título del cargo:</b> Director del Departamento Ventas  <b>Departamento:</b> Departamento de Ventas  <b>Fecha:</b> 20 de octubre de 2017  <b>Versión:</b> 01</p>	
<p align="center"><b>20. MISIÓN</b></p>	
<p>El director del departamento deberá plantear el direccionamiento de la gestión del departamento de ventas en el restaurante. Velar por el cumplimiento de las metas impuestas a su equipo.</p>	
<p align="center"><b>21. RESPONSABILIDADES</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tiene bajo su supervisión al área operativa de la organización.</li> <li>• Genera el reporte diario de ventas y la requisición.</li> <li>• Vigila que los procesos se lleven a cabo según las normas y procedimientos de la empresa.</li> <li>• Se asegura que el chef y el ayudante del chef realicen su trabajo con calidad.</li> <li>• Promueve la seguridad y la higiene en el restaurante.</li> <li>• Velar por el cumplimiento de las metas impuestas a su equipo</li> </ul>	
<p align="center"><b>22. DIMENSIONES</b></p>	
<p><b>Dimensiones en gente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes directos:5</li> <li>• Reportes Totales: 5</li> </ul>	
<p align="center"><b>23. RELACIONES MÁS IMPORTANTES</b></p>	
<p><b>Gerencia</b>  Responder ante la Gerencia por el cumplimiento de las metas</p> <p><b>Equipo de trabajo</b>  Brindar apoyo al equipo de trabajo.</p>	
<p align="center"><b>24. PERFIL DEL CARGO</b></p>	
<p><b>Estudios básicos</b>  Bachiller académico  Estudiante de Administración de Empresas, Ingeniería Industrial o carreras afines,</p>	

**Conocimientos específicos**

Gestión financiera

**Experiencia**

6 meses de experiencia como jefe de punto.

**Aptitudes necesarias**

Liderazgo, inteligencia, juicio práctico, resolución de conflictos, sinérgico, asertivo

DESCRIPCION	ELABORO	VALIDO	REVISO	FECHA REVISIÓN
Normalización del formato	Daniel Perdomo	Departamento Talento Humano	Daniel Perdomo	20/10/17

<p align="center"><b>MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y REQUISITOS MINIMOS</b></p>	
<p align="center"><b>25. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b></p>	
<p><b>Título del cargo:</b> Jefe de punto  <b>Departamento:</b> Departamento de Ventas  <b>Fecha:</b> 20 de octubre de 2017  <b>Versión:</b> 01</p>	
<p align="center"><b>26. MISIÓN</b></p>	
<p>Realizar la eficaz y eficiente administración de los recursos financieros. Liderar al equipo de trabajo en el restaurante. Velar por el cumplimiento de las metas establecidas por sus superiores.</p>	
<p align="center"><b>27. RESPONSABILIDADES</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Es el encargado de liderar el equipo de trabajo</li> <li>• Hace la función de cajero en el restaurante</li> <li>• Encargado de llevar el inventario diario de insumos con ayuda del Chef</li> <li>• Es el encargado de abrir y cerrar el restaurante</li> <li>• Reporta los datos de ventas e inventarios al director del departamento de ventas.</li> </ul>	
<p align="center"><b>28. DIMENSIONES</b></p>	
<p><b>Dimensiones en gente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes directos:4</li> <li>• Reportes Totales: 4</li> </ul>	
<p align="center"><b>29. RELACIONES MÁS IMPORTANTES</b></p>	
<p><b>Gerencia</b>  Responder ante la Gerencia por el cumplimiento de las metas</p> <p><b>Director del departamento de ventas</b>  Responder ante la dirección del Departamento de ventas por el cumplimiento de las metas</p> <p><b>Equipo de trabajo</b>  Brindar apoyo al equipo de trabajo.</p>	
<p align="center"><b>30. PERFIL DEL CARGO</b></p>	
<p><b>Estudios básicos</b>  Bachiller académico  Estudiante de Cualquier carrera profesional</p> <p><b>Conocimientos específicos</b>  Gestión financiera</p>	

**Experiencia**

6 meses de experiencia como mesero.

**Aptitudes necesarias**

Liderazgo, inteligencia, juicio práctico, resolución de conflictos, sinérgico, asertivo

DESCRIPCION	ELABORO	VALIDO	REVISO	FECHA REVISIÓN
Normalización del formato	Daniel Perdomo	Departamento Talento Humano	Daniel Perdomo	20/10/17

<p align="center"><b>MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y REQUISITOS MINIMOS</b></p>	
<p align="center"><b>31. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b></p>	
<p><b>Título del cargo:</b> Chef  <b>Departamento:</b> Departamento de Ventas  <b>Fecha:</b> 20 de octubre de 2017  <b>Versión:</b> 01</p>	
<p align="center"><b>32. MISIÓN</b></p>	
<p>Liderar toda la gestión de la cocina. Velar por la calidad de los productos y sus procesos. Promover la salud e higiene en las áreas operativas.</p>	
<p align="center"><b>33. RESPONSABILIDADES</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsable de toda la gestión de la cocina</li> <li>• Entrena a los aprendices</li> <li>• Tiene al ayudante de chef bajo su supervisión</li> <li>• Supervisa y mantiene la higiene de las áreas de preparación de alimentos</li> </ul>	
<p align="center"><b>34. DIMENSIONES</b></p>	
<p><b>Dimensiones en gente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes directos:1</li> <li>• Reportes Totales: 1</li> </ul>	
<p align="center"><b>35. RELACIONES MÁS IMPORTANTES</b></p>	
<p><b>Gerencia</b>  Responder ante la Gerencia por el cumplimiento de las metas</p> <p><b>Director del departamento de ventas</b>  Responder ante la dirección del Departamento de ventas por el cumplimiento de las metas</p> <p><b>Jefe de Punto</b>  Responder ante el jefe de punto por el cumplimiento de las metas</p>	
<p align="center"><b>36. PERFIL DEL CARGO</b></p>	
<p><b>Estudios básicos</b>  Técnico en cocina  Estudiante de carrera profesional en cocina</p> <p><b>Conocimientos específicos</b>  Gastronomía</p>	

**Experiencia**

6 meses como auxiliar de chef.

**Aptitudes necesarias**

Liderazgo, trabajo en equipo, higiene, resolución de conflictos, puntualidad

DESCRIPCION	ELABORO	VALIDO	REVISO	FECHA REVISIÓN
Normalización del formato	Daniel Perdomo	Departamento Talento Humano	Daniel Perdomo	20/10/17

<p align="center"><b>MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y REQUISITOS MINIMOS</b></p>	
<p align="center"><b>37. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b></p>	
<p><b>Título del cargo:</b> Ayudante de Chef  <b>Departamento:</b> Departamento de Ventas  <b>Fecha:</b> 20 de octubre de 2017  <b>Versión:</b> 01</p>	
<p align="center"><b>38. MISIÓN</b></p>	
<p>Apoyar las actividades y procesos de la cocina. Promueve la higiene y seguridad en el trabajo.</p>	
<p align="center"><b>39. RESPONSABILIDADES</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alistamiento para la preparación de los alimentos</li> <li>• Realización del misanplas</li> <li>• Aseo general de la cocina.</li> </ul>	
<p align="center"><b>40. DIMENSIONES</b></p>	
<p><b>Dimensiones en gente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes directos:1</li> <li>• Reportes Totales: 1</li> </ul>	
<p align="center"><b>41. RELACIONES MÁS IMPORTANTES</b></p>	
<p><b>Gerencia</b>  Responder ante la Gerencia por el cumplimiento de las metas</p> <p><b>Director del departamento de ventas</b>  Responder ante la dirección del Departamento de ventas por el cumplimiento de las metas</p> <p><b>Jefe de Punto</b>  Responder ante el jefe de punto por el cumplimiento de las metas.</p> <p><b>Chef</b>  Responder ante el chef por las actividades asignadas</p>	
<p align="center"><b>42. PERFIL DEL CARGO</b></p>	
<p><b>Estudios básicos</b>  Bachiller academico</p> <p><b>Conocimientos específicos</b>  Gastronomía</p>	

<p><b>Experiencia</b> No se requiere experiencia.</p> <p><b>Aptitudes necesarias</b> Liderazgo, trabajo en equipo, higiene, resolución de conflictos, puntualidad</p>				
DESCRIPCION	ELABORO	VALIDO	REVISO	FECHA REVISIÓN
Normalización del formato	Daniel Perdomo	Departamento Talento Humano	Daniel Perdomo	20/10/17

<p align="center"><b>MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y REQUISITOS MINIMOS</b></p>	
<p align="center"><b>43. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b></p>	
<p><b>Título del cargo:</b> Mesero  <b>Departamento:</b> Departamento de Ventas  <b>Fecha:</b> 20 de octubre de 2017  <b>Versión:</b> 01</p>	
<p align="center"><b>44. MISIÓN</b></p>	
<p>Brindar un excelente servicio a la mesa y atención a nuestros clientes, garantizando así una experiencia de compra invaluable.</p>	
<p align="center"><b>45. RESPONSABILIDADES</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alistamiento del comedor</li> <li>• Servicio de bebidas</li> <li>• Atención a la mesa</li> </ul>	
<p align="center"><b>46. DIMENSIONES</b></p>	
<p><b>Dimensiones en gente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes directos:1</li> <li>• Reportes Totales: 1</li> </ul>	
<p align="center"><b>47. RELACIONES MÁS IMPORTANTES</b></p>	
<p><b>Gerencia</b>  Responder ante la Gerencia por el cumplimiento de las metas</p> <p><b>Director del departamento de ventas</b>  Responder ante la dirección del Departamento de ventas por el cumplimiento de las metas</p> <p><b>Jefe de Punto</b>  Responder ante el jefe de punto por el cumplimiento de las metas.</p>	
<p align="center"><b>48. PERFIL DEL CARGO</b></p>	
<p><b>Estudios básicos</b>  Bachiller académico</p> <p><b>Conocimientos específicos</b>  Servicio al cliente</p> <p><b>Experiencia</b>  No se requiere experiencia.</p>	

**Aptitudes necesarias**

Servicio a la mesa, atención al cliente, cordialidad, buena presentación, respeto.

DESCRIPCION	ELABORO	VALIDO	REVISO	FECHA REVISIÓN
Normalización del formato	Daniel Perdomo	Departamento Talento Humano	Daniel Perdomo	20/10/17

<p align="center"><b>MANUAL ESPECIFICO DE FUNCIONES Y REQUISITOS MINIMOS</b></p>	
<p align="center"><b>49. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b></p>	
<p><b>Título del cargo:</b> Domiciliario  <b>Departamento:</b> Departamento de Ventas  <b>Fecha:</b> 20 de octubre de 2017  <b>Versión:</b> 01</p>	
<p align="center"><b>50. MISIÓN</b></p>	
<p>Realizar la distribución y entrega efectiva de los productos, garantizando un servicio ágil y cordial.</p>	
<p align="center"><b>51. RESPONSABILIDADES</b></p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestar un servicio ágil y de calidad al momento de realizar las entregas a domicilio</li> <li>• Apoyar al personal del restaurante durante la jornada.</li> </ul>	
<p align="center"><b>52. DIMENSIONES</b></p>	
<p><b>Dimensiones en gente</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes directos:1</li> <li>• Reportes Totales: 1</li> </ul>	
<p align="center"><b>53. RELACIONES MÁS IMPORTANTES</b></p>	
<p><b>Director del departamento de ventas</b>  Responder ante la dirección del Departamento de ventas por la distribución efectiva</p> <p><b>Jefe de Punto</b>  Responder ante el jefe de punto por la distribución efectiva.</p>	
<p align="center"><b>54. PERFIL DEL CARGO</b></p>	
<p><b>Estudios básicos</b>  Bachiller académico</p> <p><b>Conocimientos específicos</b>  Servicio al cliente, normas de tránsito</p> <p><b>Experiencia</b>  No se requiere experiencia.</p> <p><b>Aptitudes necesarias</b>  Sentido de ubicación, agilidad y alto sentido de responsabilidad. Excelente presentación personal, capacidad de trabajo bajo presión y actitud de servicio al cliente.</p>	

<b>DESCRIPCION</b>	<b>ELABORO</b>	<b>VALIDO</b>	<b>REVISO</b>	<b>FECHA REVISIÓN</b>
Normalización del formato	Daniel Perdomo	Departamento Talento Humano	Daniel Perdomo	20/10/17