

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO
DE MÉXICO**

FACULTAD DE TURISMO Y GASTRONOMÍA

MATERIAL DIDÁCTICO

(Solo visión, proyectable en cañón)

Tema: Proceso de Recursos Humanos

(157 diapositivas)

PRESENTADO POR:

E.A.E.T. SONIA EDITH MEJÍA CASTILLO

PARA LA UNIDAD DE APRENDIZAJE DE:

**Administración de Recursos Humanos para
Alimentos y Bebidas**

De la Licenciatura en Gastronomía.

OCTUBRE 2017

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

DIRECTORIO

Dr. En Ed. Alfredo Barrera Baca
RECTOR

M. en S.P. María Estela Delgado Maya
SECRETARIA DE DOCENCIA

Dr. En C.I. Carlos Eduardo Barrera Díaz
SECRETARIO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS AVANZADOS

Dr. En C.S. Luis Raúl Ortiz Ramírez
SECRETARIO DE RECTORIA

Dr. En A.V. Edgar Miranda Ortiz
SECRETARIO DE DIFUSION CULTURAL

M. en C. Jannet Valero Vilchis
SECRETARIA DE EXTENSIÓN Y VINCULACIÓN

M en E. Javier González Martínez
SECRETARIO DE ADMINISTRACION

M. en E.U R. Héctor Campos Alanís
SECRETARIO DE PLANEACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL

M. en L.A María del Pilar Ampudia García
SECRETARIA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

Dra. En C.S. Gabriela Fuentes Reyes
ABOGADO GENERAL

Lic. En Com. Gastón Pedraza Muñoz
DIRECCIÓN GENERAL DE COMUNICACIÓN UIVERSITARIA

M. en R.I Jorge Bernáldez García
SECRETARIO TECNICO DE RECTORIA

M. en A.P. Guadalupe Santamaría González
**DIRECCION GENERAL DE CENTROS UNIVESITARIOS Y UNIDADES ACADÉMICAS
PROFESIONALES**

M. en A. Ignacio Gutiérrez Padilla
CONTRALOR UNIVERSITARIO

FACULTAD DE TURISMO Y GASTRONOMÍA, UAEM
DIRECTORIO

Dra. En C.A. Elva Esther Vargas Martínez

DIRECTORA

Dra. en E. T. Daniela Yanelli Palmas Castrejón

SUBDIRECTORA ACADÉMICA

M. en C. y T.E. Gloria Georgina Icaza Castro

SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO

Dr. En E.T. Enrique Guadarrama Tavira

COORDINADOR CIETUR

L. en T. Francisco Reynoso Patiño

COORDINADOR DE LA LICENCIATURA EN TURISMO

M. en E.T. María del Carmen Soto Carreño

COORDINADORA DE LA LICENCIATURA EN GASTRONOMÍA

L. en Com. Raúl Adolfo López González

COORDINADOR DE DIFUSIÓN CULTURAL

M. en E.U.R Rebeca Sesmas Fragoso

COORDINADORA DE EXTENSIÓN Y VINCULACIÓN

L. en T. Norma Navas Issasi

DEPARTAMENTO DE APOYO A LA DOCENCIA

L. en Gast. Alejandro Delgado Cruz

UNIDAD DE PLANEACIÓN

Dra. en E. T. Arlen Sánchez Valdés

JEFA DEL DEPARTAMENTO DE ACREDITACIÓN Y CERTIFICACIÓN

C.P. Martha Bejarano Rodríguez

JEFA DE CONTROL ESCOLAR

PRESENTACIÓN.

El presente material didáctico pretende apoyar el proceso enseñanza aprendizaje y la actuación del docente respecto al curso de “Administración de Recursos Humanos en Alimentos y Bebidas”, con la finalidad de proponer una enseñanza de calidad y un mejor aprendizaje que ayude a los alumnos a desarrollar habilidades, actitudes y valores respecto a la forma en que las empresas gastronómicas trabajan con su personal, buscando integrar en su vida estudiantil y profesional habilidades y conocimientos que amplíen sus expectativas en el campo laboral.

A través del presente material también se pretende desarrollar en los alumnos creatividad e iniciativa para que ellos mismos construyan sus conocimientos significativos, lo cual les ayudará a planificar con mayor efectividad sus actividades dentro y fuera del aula para la construcción de elementos formativos y de esta manera adquirir y desarrollar habilidades que puedan ser enriquecidas siguiendo las pautas y estilo propios.

Dichas actividades podrán ser mejor encausadas por los docentes a través de estrategias didácticas como lo son las presentaciones con diapositivas, las cuales van a permitir mantener la atención del alumno para la adquisición de un aprendizaje significativo.

Este material está dirigido a estudiantes del 5° periodo de la Licenciatura en Gastronomía, su uso es dentro del aula con aplicación fuera de la misma en un ámbito real buscando promover el trabajo en equipo, el cumplimiento de evidencias en tiempo y forma y la formación de un hábito de responsabilidad y compromiso hacia con las actividades profesionales.

Cabe mencionar que en esta Unidad de Aprendizaje, se le motiva al estudiante, a buscar un espacio de práctica profesional dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas con la finalidad de que se enfrente a la realidad del sector y a su diaria operación. Este tipo de experiencias constituyen el complemento ideal para el presente material didáctico ya que éste, se ha realizado pensando en la aplicación de conocimientos en un ámbito real.

OBJETIVO

El propósito de este material didáctico se cuadra con la segunda unidad de competencia de la Unidad de Aprendizaje “Administración de Recursos Humanos en Alimentos y Bebidas” y tiene como finalidad la presentación de manera visual de uno de los departamentos más importantes de cualquier establecimiento que oferta productos gastronómicos, los puestos por los que está conformado, la manera de operación del proceso de recursos humanos y la evaluación del mismo, buscando que éste logre la satisfacción al cien por ciento al comensal.

TIEMPO DE TRABAJO.

Se recomienda que este material didáctico se pueda dosificar de tal manera que el estudiante comprenda completamente los contenidos proponiendo que se utilicen 2 horas para su explicación. El guión indicará como se irá abordando la presentación y que estrategias utilizar durante su proyección.

Es recomendable que se le comente al estudiante que en la práctica profesional podrá aplicar todos los conocimientos aquí adquiridos logrando una mejor competencia en la administración de recursos humanos y en su desarrollo profesional.

GUÓN DE LAS DIAPOSITIVAS

Núm. de Diapositiva	Explicación
1	Presentación del material: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO. FACULTAD DE TURISMO Y GASTRONOMÍA <u>PROCESO DE RECURSOS HUMANOS EN EMPRESAS DE ALIMENTOS Y BEBIDAS</u> ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN ALIMENTOS Y BEBIDAS E.A.E.T. Sonia Edith Mejía Castillo
2	CONTENIDO <ul style="list-style-type: none"> ▪ 1.- Etapas del Proceso según I. Chiavenato ▪ 2.- Planeación.- Inventario de personal, diseño, descripción y análisis de puestos ▪ 3.- Provisión.- Reclutamiento y selección ▪ 4.- Aplicación.- Contratación e Inducción ▪ 5.- Desarrollo.- Capacitación, Desarrollo y Plan de Carrera <p>Esta diapositiva permitirá que el estudiante visualice la secuencia de la presentación y permite una preparación sugestiva hacia el tema.</p>
3	ETAPAS (primera diapositiva) Se aborda la manera en que se divide la administración de recursos humanos para un mejor estudio. El autor de referencia es Chiavenato Es importante mencionar que se pretende que la presentación sea sencilla con el objetivo de captar la atención del estudiante y evitar el tedio y aburrimiento. El manejo de cuadros sinópticos del tema permite mejorar la comprensión de los estudiantes
4	ETAPAS (segunda diapositiva) El profesor deberá explicar los subtemas que este autor contempla en cada etapa de administración de RH.
5	Esta diapositiva aborda la primera etapa que es PLANEACIÓN. <ul style="list-style-type: none"> • Debe ser estratégica • Debe alinearse con Misión, Visión y Objetivos organizacionales. • Llevar a cabo por métodos diversos: <ul style="list-style-type: none"> – Indexación – Extrapolación – Cadena de markov – Regresión múltiple

	El docente deberá explicar cada método a grandes rasgos, de la modo que los estudiantes contextualicen la posibilidad de trabajar con alguno de éstos para el logro de la planeación.
6	<p>Inventario de Personal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muestra información relativa a las personas que trabajan en la organización. <p>Explicar los datos más importantes que se manejan en este documento</p>
7	<p>Importancia del Inventario de personal</p> <p>Explicar el porque este tipo de documentación es relevante para las empresas</p> <p>Objetivo del inventario de personal</p> <p>Conformar base de datos que describa y especifique el tipo de personal con el que se cuenta, capacidades, habilidades, conocimientos y formación.</p>
8	<p>Usos y Aplicaciones del Inventario</p> <ul style="list-style-type: none"> ⊙ Generación de estadísticas de la población laboral ⊙ Selección de personal ⊙ Capacitación ⊙ Evaluación del desempeño
9	<p>Planeación de plantilla o plazas</p> <p>DEFINICIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de puestos y número de personal que ocupa esos puestos para alcanzar los objetivos de la organización. <p>OBJETIVO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contar con el número de personal necesario que posea los conocimientos, habilidades, actitudes (competencias) que permitan a la organización lograr mayores niveles de productividad.
10	Esta diapositiva es una tabla ejemplo de cómo se puede trabajar la plantilla de una empresa. Se puede hacer hincapié en que normalmente en las empresas se le conoce como head count
11	<p>Escalafón</p> <ul style="list-style-type: none"> • La planeación de RH está muy ligada al escalafón, que es: un procedimiento de ascensos. • Procedimientos.- explicar los pasos que se siguen al aplicar un modelo de escalafón en las empresas
12	Diapositiva de cortinilla de presentación: Diseño, descripción y análisis de puestos
13	Diapositiva de cortinilla de presentación: CONCEPTOS BÁSICOS (de la administración de RH) (<u>Se puede solicitar a los estudiantes como trabajo previo en investigación documental para que participen en la sesión</u>)
14	<ul style="list-style-type: none"> • PUESTO o CARGO.- constituye una unidad en la organización y consiste en un conjunto de obligaciones y responsabilidades que lo distinguen y definen su nivel jerárquico y el departamento o división al que pertenece. • Un puesto=una persona o varias personas, el docente deberá

	explicar que los puestos pueden ser muchos iguales ya que ejecutan la misma función
15	<ul style="list-style-type: none"> • TAREA.- actividades individuales que ejecuta el ocupante de un puesto o cargo • RESPONSABILIDADES.- obligaciones implícitas en las tareas para que éstas se realicen adecuadamente • FUNCIÓN.- conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante del cargo o puesto ejecuta de manera sistemática y reiterada.
16	<ul style="list-style-type: none"> • CAPACIDAD.- se refiere a los recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una tarea determinada • EXPERIENCIA.- es la adquirida en el ejercicio de empleos o actividades que tengan funciones similares a las del cargo a proveer • COMPETENCIA.- conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes cuya aplicación en el trabajo se traduce en un desempeño superior, que contribuye al logro de los objetivos organizacionales
17	<p>ESQUEMA</p> <p>Este esquema explica las 3 dimensiones que debe cumplir o tener el personal ya que no solo pueden cumplir con una, deben ser integrales en lo que saben, lo que hacen y la actitud que presentan ante el trabajo</p>
18	<p>DIAGRAMA DE DISEÑO DE UN PUESTO</p> <p>Se les explica a los estudiantes el proceso y factores a tomar en cuenta para poder desarrollar un puesto dentro de un organigrama en la empresa. Cada puesto deberá responder a que tareas desempeñara, como deberá hacerlas, a quien reportará o quienes dependen de él, para satisfacer los requisitos de la propia organización.</p>
19	<p>Modelos de diseño de puestos</p> <p>Se explicarán los 2 modelos más comunes con sus diferencias: el clásico y el humanista</p> <p>Se pretende que los estudiantes tengan los elementos para elegir algún modelo adecuado a las políticas empresariales y objetivos de la organización.</p>
20	<p>Modelo situacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar : <ul style="list-style-type: none"> – Elevada motivación intrínseca del puesto – Desempeño de alta calidad – Elevada satisfacción – Reducción de rotación y separaciones • Por medio de: <ul style="list-style-type: none"> – Hacer del trabajo algo significativo y valioso – Hacer que la persona se sienta responsable de los resultados de su labor – Dar a conocer los resultados de su labor <p>Se explica un modelo más moderno y de tendencia</p>
21	<ul style="list-style-type: none"> • Propone 5 variables en el diseño: (del modelo situacional) <ul style="list-style-type: none"> – Variedad

	<ul style="list-style-type: none"> - Autonomía - Significado de la labor - Identificación con la tarea - retroalimentación
22	<p>ANÁLISIS (del puesto)</p> <p>Se define con los estudiantes lo que implica el analizar un puesto que integre el organigrama de la empresa</p>
23	<p>El análisis se concentra en 4 tipos de requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisitos intelectuales - Requisitos físicos - Responsabilidades que adquiere - Condiciones de trabajo. <p>Cada inciso se explica en las siguientes diapositivas</p>
24	<p>Requisitos intelectuales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Escolaridad indispensable • Experiencia indispensable • Adaptabilidad al puesto • Iniciativa requerida • Aptitudes requeridas <p>Se sugiere que el docente ponga ejemplos de cada inciso con base en un formato de descripción de puestos ya lleno para que los alumnos logren identificar a qué tipo de información se refiere cada tipo de requisito Otra opción es darles un formato en blanco y que realicen el llenado de cada apartado.</p>
25	<p>Requisitos físicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comprende la cantidad y continuidad de la energía y del esfuerzo físico e intelectual que se requieren y la fatiga que ocasionan <ul style="list-style-type: none"> - Esfuerzo físico requerido - Concentración visual - Destrezas o habilidades - Complexión física requerida <p>También se puede trabajar con ejercicios donde se aplique la comparación de un personal y otro (por ejemplo que un alumno y una alumna muevan un objeto pesado y analizar quien lo hizo más rápido y porque o quien logra doblar más rápido una corbata o quien puede colocar o pegar un letrero más alto que otro ejemplificando con esto las diferencias físicas que pueden favorecer o no a un determinado puesto) Será importante mencionar que no se trata de discriminación sino de favorecer las tareas y desempeño del dueño de un puesto dado por sus condiciones o requisitos físicos.</p>
26	<p>Responsabilidades Adquiridas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisión de personal • Material, herramientas o equipo • Dinero, títulos o documentos

	<ul style="list-style-type: none"> • Relaciones internas o externas • Información confidencial
27	<p>Condiciones de Trabajo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones del ambiente en que se realiza el trabajo, si existe alguna condición adversa o riesgosa o si exige alguna adaptación para mantener la productividad y rendimiento en sus funciones. • Ambiente de trabajo • Riesgos de trabajo
28	<p>ESQUEMA</p> <p>Análisis de puesto con elementos intrínsecos y extrínsecos</p> <p>En este esquema se explica de qué tipo de elementos se integra el aspecto intrínseco (actividades, responsabilidades y deberes) y el aspecto extrínseco de un puesto. (conocimientos, cualidades y habilidades)</p>
29	<p>DESCRIPCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Proceso que consiste en enunciar de manera detallada las atribuciones o tareas del puesto, la periodicidad de su realización, los métodos para el cumplimiento y los objetivos
30	<p>ESQUEMA</p> <p>DEBERES Y RESPONSABILIDAD</p> <p>Este esquema sirva para explicar de lo que está integrado una descripción de puesto</p>
31	<p>ESPECIFICACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es la serie de demandas que se hacen al colaborador y las habilidades que debe poseer para desempeñar el puesto • Es el resumen de las cualidades personales, características, capacidades y antecedentes requeridos para realizar el trabajo • ¿Cuáles rasgos humanos y experiencia se necesitan para desempeñar bien este trabajo?
32	<p>Métodos para Descripción y Análisis</p> <p><u>Observación Directa.</u> - Procedimiento sencillo que consiste solo en observar el trabajo que se está haciendo.</p> <p><u>Cuestionarios.</u> - procedimiento donde se consignan todas las preguntas que se consideren necesarias para conocer el puesto</p> <p><u>Consultas Técnicas.</u> - procedimiento que consiste en recabar información de una serie de fuentes, como pueden ser ocupantes del puesto, supervisores o consultores con especialidad en el tema.</p>
33	<p>Métodos para Descripción y Análisis (continuación)</p> <p><u>Entrevistas individuales.</u> - Consiste en hacerle preguntas al ocupante del puesto hasta conocer las tareas regulares, los requisitos, el alcance de las responsabilidades y las condiciones de trabajo en el puesto que desempeña.</p> <p><u>Entrevistas de Grupo.</u> - este procedimiento se usa cuando el puesto tiene varias posiciones y conviene obtener la respuesta de más de uno de los ocupantes</p>

	<u>Diarios y Anotaciones</u> . - Procedimiento que consiste en solicitarle al ocupante del puesto que haga anotaciones sobre su trabajo por un periodo que puede variar, de acuerdo con la naturaleza del mismo.
34	ESQUEMA ETAPA 2 PROVISIÓN (reclutamiento y selección) Se utiliza este esquema para recapitular el avance que se tiene en el tema y la presentación, con la finalidad de identificar la lógica de seguimiento en el propio proceso de administración de recursos humanos.
35	CORTINILLA DE SEGUNDA ETAPA PROVISIÓN Reclutamiento y selección
36	RECLUTAMIENTO Se exponen definiciones de lo que es el reclutamiento en voz de diversos autores. Se recomienda que el docente promueva una investigación previa a la sesión para que los estudiantes puedan participar en la clase e incluso puedan aportar con la construcción de una definición grupal.
37	DEFINICIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Es la primera fase del proceso de contratación, cuyo objetivo fundamental es instrumentar una serie de técnicas para atraer un número suficiente de candidatos con la calidad adecuada en el momento oportuno, que permitan cubrir las necesidades de personal detectadas. • Será necesario tener en cuenta las exigencias y limitantes cualitativas y cuantitativas.
38	IMPORTANCIA DEL RECLUTAMIENTO Función cardinal del área de recursos humanos, para que la organización cuente con el personal calificado, actualizado y capacitado para contribuir al nivel de competitividad Será importante comentar con los estudiantes la relevancia de la etapa para identificar candidatos ideales a la organización en cuestión.
39	ESQUEMA Proceso de Reclutamiento y selección El docente debe explicar el flujo de las sub etapas del proceso de reclutamiento y como interactúa con la etapa de selección
40	FASES DE RECLUTAMIENTO 1.- identificación de la (s) vacante(s), mediante la planeación o por algunos otros motivos <ul style="list-style-type: none"> • Este listado se refiere a diferentes situaciones organizacionales que originan que exista una vacante en la empresa.
41	2.- Recepción de la requisición de personal Se trabaja y explica un formato que se utiliza para que cada departamento de a conocer a recursos humanos que tiene una vacante o bien, recursos humanos llena el formato en compañía del jefe de este departamento que requiere personal.

42	<p>3.- Buscar e identificar candidatos</p> <p>Medios de reclutamiento</p> <p>4.- Atraer y captar candidatos</p> <p>5.- Recepción de CV y/o solicitudes de empleo</p> <p>Será la apertura para la explicación de lo que es la manera de allegarse de candidatos.</p>
43	<p>La identificación de los candidatos para atraer y captar a los más adecuados se logra a través de la determinación de los requisitos y las características que contempla la descripción y especificaciones del puesto.</p> <p>Descripción de puestos y especificación de puestos</p>
44	<p>Medios de Reclutamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • También llamadas fuentes de reclutamiento • «son los lugares o sitios en los que pueden identificarse individuos idóneos para cubrir vacantes» • «secciones dentro del mercado de recursos humanos que ofrecen candidatos para ocupar las vacantes ofrecidas por la empresa» <p>Pueden ser fuentes INTERNAS Y fuentes EXTERNAS</p>
45	<p>IMÁGENES</p> <p>Reclutamiento interno y reclutamiento externo</p>
46	<p><u>Reclutamiento Interno</u></p> <p>Es interno cuando se hace por reubicación de empleados que pueden ascender, transferir o promover</p>
47	<p><u>En que se basa el reclutamiento interno</u></p> <p>Resultados obtenidos por candidatos internos en las pruebas de selección más los resultados de las evaluaciones del desempeño del candidato y el resultado de los programas de entrenamiento y de perfeccionamiento.</p>
48	<p>Análisis y descripción del cargo que ocupa el candidato interno en la actualidad y del cargo que está considerándose, con el propósito de evaluar la diferencia entre los dos y los demás requisitos exigidos necesarios.</p> <p>Planes de Carrera o planeación de los movimientos de personal para conocer la trayectoria más adecuada del ocupante del cargo considerado.</p> <p>Condiciones del ascenso del candidato interno que está a punto de ser ascendido y de remplazo si el candidato interno ya tiene listo un sustituto.</p>
49	<p>Ventajas del reclutamiento Interno</p> <p>Se explican las viñetas de tal forma que los estudiantes visualicen con ejemplos, cuales son los beneficios de este tipo de reclutamiento dentro de una organización.</p> <p>Se puede utilizar un caso práctico para dejar en claro el punto y aplicar lo visto en la sesión sobre esta temática.</p>
50	<p>Desventajas del reclutamiento interno Al igual que la diapositiva anterior, se deben explicar los puntos uno a uno con ejemplos o con un caso para disipar dudas y aplicar el conocimiento adecuadamente.</p>

51	<p>Técnicas de Reclutamiento Interno</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cartel • Pizarrón de Avisos • Boletín Interno • Intranet • Verbalmente <p>Se recomienda que el docente haga alguna dinámica para que los estudiantes identifiquen de manera puntual y detallada cada técnica. Esta dinámica puede ser que traigan por equipos un ejemplo diferente o bien, que elaboren un ejemplo de cada viñeta.</p>
52	<p>Reclutamiento Externo</p> <p>Se dirige a los candidatos que estén fuera de la organización para someterlos al proceso de selección. Se trata de buscar candidatos externos para atraer experiencia y habilidades que no existen actualmente en la organización</p>
53	<p>Ventajas y Desventajas</p> <p>VENTAJAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nuevas ideas y diferentes enfoques • Renovación y enriquecimiento del personal • Aprovechamiento de inversión e capacitación y desarrollo de personal de las empresas del ramo <p>DESVENTAJAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Más costoso • Posible exposición de seguridad por desconocimiento de candidatos • Afectaciones a las políticas salariales de la organización <p>Nuevamente se sugiere que se utilicen algunos ejemplos vivenciales o casos para que los chicos identifiquen los pros y contras de este tipo de reclutamiento.</p>
54	<p>Fuentes de reclutamiento externo</p> <p>Cada viñeta debe ser explicada a los estudiantes de tal forma que identifiquen la diversidad de medios para obtener candidatos adecuados afuera de la organización, haciendo hincapié en la importancia de trabajar con fuentes confiables y profesionales.</p>
55	<p>Fuentes de reclutamiento externo (continuación)</p> <p>Cada viñeta debe ser explicada a los estudiantes de tal forma que identifiquen la diversidad de medios para obtener candidatos adecuados afuera de la organización, haciendo hincapié en la importancia de trabajar con fuentes confiables y profesionales.</p>
56	<p>Fuentes de reclutamiento externo (continuación 2)</p> <p>Cada viñeta debe ser explicada a los estudiantes de tal forma que identifiquen la diversidad de medios para obtener candidatos adecuados afuera de la organización, haciendo hincapié en la importancia de trabajar con fuentes confiables y profesionales.</p>
57	<p>Medio para hacer reclutamiento externo</p> <p>Esta diapositiva explica los medios de comunicación más utilizados para</p>

	<p>reclutar candidatos de manera externa.</p> <p>Se recomienda que los alumnos puedan acudir a clase con algún aviso o anuncio de vacantes de internet, periódico, etc. para trabajar ejemplos de estos medios y analizar constitución de cada uno.</p>
58	<p>ANUNCIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es el medio más utilizado • Es una táctica publicitaria • Es un procedimiento eficaz
59	<p>Los anuncios son atractivos por sí mismo y tienen algunos criterios para ser creados:</p> <p>IMAGENES</p>
60	<p>(criterios de anuncios)</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Debe ser claro y no usar términos o indicaciones raras o erróneas b) Debe responder a la realidad c) Debe incluir los elementos de juicio indispensable para que el candidato potencial tenga una visión clara del puesto y de los requisitos
61	<p>CORTINILLA DE PRESENTACIÓN SELECCIÓN DE PERSONAL</p>
62	<p>¿QUE ES?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Siguiendo paso después del reclutamiento • <u>Su objetivo</u> es escoger, entre los candidatos reclutados, a los más cercanos a adecuarse al puesto. • «el hombre adecuado para el trabajo adecuado» • DEFINICIÓN.- proceso por el cual se descubre al candidato adecuado para ubicarlo en un puesto determinado donde desarrolle sus funciones, actividades y responsabilidades con resultados eficientes
63	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué puesto requiere cubrirse? • ¿cuál es su jerarquía? • ¿Qué se ofrece a los candidatos? <p>Esquema que explica cómo funciona el proceso de selección respecto a la especificación de puesto y las características del candidato.</p>
64	<p>PRINCIPIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ética profesional • Orientación • Colocación • Comparación • Objetividad
65	<p>TECNICAS DE SELECCIÓN</p> <p>Es un esquema que explica en resumen las diferentes técnicas que se pueden utilizar para el proceso de selección Será conveniente que el docente ejemplifique cada punto del cuadro sinóptico con plantillas ejemplo o con ejercicios o dinámicas.</p>

66	<p>Proceso de Selección</p> <p>El esquema está basado en el esquema de sistemas donde se visualiza una entrada, un proceso y una salida o output Se explica la selección desde este esquema para que el estudiante identifique los 3 momentos que se tienen que visualizar en la selección.</p>
67	<p>ESQUEMA DE PROCESO</p> <p>Este esquema es una imagen muy detallada de cada paso, evaluación, examen, etc. que integran el proceso de selección.</p>
68	<p>ENTREVISTA</p> <p>Definición.- forma de comunicación interpersonal con un objetivo determinado y con la finalidad de obtener información relevante</p>
69	<p>Niveles de Entrevista</p> <p>1.- Entrevista <u>PRELIMINAR o INICIAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Ligera y breve - De primer contacto - Pretende ser un primer filtro - Permite un impresión general de ambas partes - Se verifica que el candidato posee los requisitos básicos y esenciales - Se discuten las condiciones, características del puesto, funciones, etc.
70	<p>2.- Entrevista de <u>ANÁLISIS</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se lleva a cabo con el posible jefe inmediato - Es un siguiente filtro <p>3.- Entrevista de <u>VISTO BUENO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se lleva a cabo con el director o gerente del área - Puede ser uno a uno o bien en formato de panel <p>4.- Entrevista <u>FINAL</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Se lleva a cabo con el nivel más alto de la organización (depende de la jerarquía) - Es en formato panel usualmente - Se ofrece CARTA PROMESA
71	<p>ETAPAS</p> <p>1.- ANTES DE LA ENTREVISTA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tener un guión (objetivos) - Ambiente adecuado (condiciones físicas y psicológicas) <p>RAPPORT</p> <p>2.- EN LA ENTREVISTA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apertura.- relajar tensión - Desarrollo.-obtener información - Cierre.- terminar la conversación
72	<p>TIPOS DE ENTREVISTAS</p> <p>1.- <u>ENTREVISTA ESTRUCTURADA O DIRIGIDA</u>.- se lleva a cabo mediante un formato previamente establecido, se utilizan preguntas cerradas y dirigidas al tema o a un asunto en particular.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se aclara información del CV o solicitud • Ahorra tiempo, no es especializada • Limitativa y con más presión

73	<p>2.- ENTREVISTA NO ESTRUCTURADA O LIBRE. - se lleva a cabo mediante una conversación «casual», con preguntas abiertas, sin limitaciones de tiempo o de respuestas cortas, el candidato puede extenderse</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se requiere especialización del entrevistador • Implica mayor tiempo • La información es detallada y el ambiente es más relajado • Se puede evaluar la reacción o comportamiento del candidato
74	<p>TIPOS DE PREGUNTAS</p> <p>Abierta Facilitadora Aclaratoria Confrontadora Directa</p>
75	<p>Pruebas o Exámenes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instrumentos objetivos para evaluar los conocimientos o habilidades adquiridos a través del estudio, práctica o experiencia. • Mide grado de <ul style="list-style-type: none"> – Conocimiento profesional – Capacidad o habilidad – experiencia
76	<p>Clasificación de pruebas</p> <p>1.- de acuerdo con el método de aplicación</p> <ul style="list-style-type: none"> – Orales – Escritas – De realización (cortes, manejo de equipo) <p>2.- de acuerdo con el área de conocimientos</p> <ul style="list-style-type: none"> – Generales (técnicas básicas) – Específicas (técnicas de cocina....) <p>3.- de acuerdo con su forma</p> <ul style="list-style-type: none"> – Tradicionales (exámenes) – Objetivas (test)
77	<p>Evaluación Psicométrica y Psicológica</p> <p>Medir atributos de personalidad, inteligencia, desarrollo mental, habilidades, etc.</p> <p>Estas pruebas deben poseer 2 características importantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> – <u>Validez.</u>- capacidad de pronosticar bien la variable deseada – <u>Precisión.</u>- capacidad de dar resultados semejantes en varias aplicaciones a la misma persona y tener poca desviación estándar respecto a la media
78	<p>Inteligencias Múltiples</p> <p>Este esquema es la explicación o resultado de un test aplicado a los estudiantes (anexo 1) sobre las 8 inteligencias que puede poseer una personal.</p>
79	<p>CORTINILLA DE PRESENTACIÓN DE LA TERCERA ETAPA</p> <p>Contratación e Inducción</p>
80	<p>CONTRATACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Culminación de la selección de personal. • Se formaliza la aceptación y la incorporación del nuevo empleado. • El marco normativo más importante es la LEY FEDERAL DEL TRABAJO

81	<p>LFT (Ley Federal de Trabajo)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Son disposiciones legales que regulan las relaciones obrero patronal, es decir, donde se especifica qué tienes que hacer como trabajador y a qué tienes derecho, y lo mismo respecto a lo que tu jefe le toca hacer. • También en esta Ley se protegen las garantías individuales del hombre y se deja muy claro que no se pueden establecer distinciones entre los trabajadores por motivos de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social. • Reformada en noviembre de 2012
82	<p>CONTENIDO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Título primero (art. 1-19) • 2°(5cap art. 20-55) • 3° Condiciones de trabajo(8 cap/ art. 56-131) • 4° derechos y obligaciones de trabajadores y patrones (5 cap /132-163) • 5° trabajo de las mujeres y menores (164-180) • 6° trabajos especiales (17cap/ 181-353) • 7°relaciones colectivas de trabajo (8cap 354-439) • 8°huelgas (2 cap art.440-471)
83	<ul style="list-style-type: none"> • 9° riesgos de trabajo (472-515) • 10°prescripción (• 11° autoridades del trabajo y servicios sociales (8cap art.523-624) • 12°Personal juridico de las juntas de conciliación y arbitraje (625-647) • 13°representantes de trabajadores y patrones (3cap 648-684) • 14° derecho procesal del trabajo (20cap 685-938) • 15° procedimientos de ejecución (3 cap 939-991) • 16° responsabilidades y sanciones (992-1010)
84	<p>CORTINILLA DE PRESENTACIÓN DE ARTÍCULOS MÁS IMPORTANTES DE LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO</p> <p>Esta cortinilla es la presentación de una dinámica en clase, donde se entrega un pedazo de un resumen de la LFT (anexo2) a los estudiantes organizados por equipos, quienes hacen un resumen de lo que hablan los artículos que les tocaron y elaboran un cartel con el número de artículo y su resumen en pocas palabras.</p> <p>Es una dinámica excelente para evitar el tedio del tema por el perfil profesional de los estudiantes de gastronomía ya que son más prácticos que teóricos y buscan la aplicación del conocimiento.</p>
85	<p>CONTRATO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Art 20 • «Contrato individual de trabajo, cualquiera que sea su forma o denominación, es aquel por virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo personal subordinado, mediante el pago de un salario.»
86	<p>CONTENIDO (del contrato)</p> <p>Esta diapositiva explica que requisitos básicos son lo que debe contemplar un contrato amparado bajo la LFT</p>

87	<p>TIPOS DE CONTRATO</p> <p>Esquema que comienza a definir la clasificación en general de lo que son los contratos.</p>
88	<p>Esta diapositiva complementa la clasificación de los tipos de contrato que maneja la LFT.</p> <p>El docente explicará cada tipo y los ejemplificará para mayor comprensión de la clasificación.</p>
89	<p>La diapositiva aborda la clasificación de los tipos de trabajadores amparados bajo la LFT, cuestión que impacta en el contrato</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trabajadores de confianza • Trabajadores de base o planta
90	<p>CORTINILLA DE PRESENTACIÓN DE LA TERCERA ETAPA, Inducción</p>
91	<p>Esquema</p> <p>Sirve para ubicar a los estudiantes en el avance del tema y en donde está dada la inducción</p>
92	<p>Esquema</p> <p>El docente debe explicar el motivo de porque se debe dar inducción a los nuevos elementos de la organización</p>
93	<p>¿QUÉ ES LA INDUCCIÓN?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es el proceso de guiar al nuevo trabajador hacia la incorporación a su puesto. • Es una etapa que inicia, al ser contratado un nuevo empleado en la organización en la cual, se le va a adaptar lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros y a sus nuevas obligaciones • Este proceso de adaptación se da tanto en el puesto de trabajo como en la organización.
94	<p>IMPORTANCIA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Permite <u>reducir la ansiedad</u> natural asociada con el proceso de ingreso o de adquisición de nuevas responsabilidades. 2) Da la oportunidad de <u>orientar positivamente el interés y la voluntad de aprender</u> a la persona que ingresa a la organización y ocupa un nuevo cargo o responsabilidades dentro de la misma. 3) <u>Facilita acople entre necesidades</u> individuales y condiciones que ofrece la empresa para satisfacerla. 4) <u>Reduce la rotación</u> con los ahorros de costos y en esfuerzos para los reemplazos. 5) <u>Acelera el proceso de Integración.</u>
95	<p>Objetivo</p> <p>Es brindar información general, amplia y suficiente que permita la ubicación del empleado y de su rol dentro de la organización para fortalecer su sentido de pertenencia y la seguridad para realizar su trabajo de manera autónoma</p>
96	<p>BENEFICIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menor rotación de personal.

	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento en la productividad. • Bajar la angustia del cambio. • Disminuir el desconcierto. • Ayudarle a ser productivo desde el inicio en la empresa. • Evitar errores debidos a falta de información que puedan repercutir en costos para la empresa. • Clarificar expectativas del trabajador. • Facilitación del aprendizaje
97	<p>VIDEO GRUPO ALSEA</p> <p>El video habla de la inducción de un nuevo miembro a esta organización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Grupo Alsea es el operador de restaurantes líder en América Latina y España con marcas de reconocimiento global dentro de los segmentos de comida rápida, cafeterías, comida casual y restaurante familiar. Cuenta con un portafolio multi-marcas integrado por Domino's Pizza, Starbucks, Burger King, Chili's, California Pizza Kitchen, P.F. Chang's, Italianni's, The Cheesecake Factory, Vips, El Portón, Archies, Foster's Hollywood, LAVACA y Cañas y Tapas. • La compañía opera más de 3,200 unidades y cuenta con más de 67,000 colaboradores en México, Argentina, Chile, Colombia, Brasil y España. • Su modelo de negocio incluye el respaldo a todas sus Unidades de Negocio a través de un Centro de Soporte y Servicios Compartidos, brindando apoyo en procesos Administrativos, de Desarrollo y de Cadena de Suministro. (http://www.alsea.net/alsea/quien-es-alsea)
98	<p>Esquema</p> <p>El docente explicará en términos generales que existen dos tipos de inducción: la general y la específica</p>
99	<p>Esquema</p> <p>Etapas de la inducción: el docente explicará que la inducción regularmente se lleva a cabo a través de 6 etapas o momentos y que estos 6 pasos conforman la inducción general y la específica</p> <p>Se abordará cada paso en las siguientes diapositivas con información amplia y puntual de cada una.</p>
100	<p>INDUCCIÓN INTEGRAL O GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> • En esta etapa, se debe brindar toda la información general de la empresa que se considere relevante para el conocimiento y desarrollo del cargo (dependiendo de éste, se profundizará en algunos aspectos específicos), considerando la organización como un sistema.
101	<p>BIENVENIDA</p> <p>Apoyar el ingreso del nuevo empleado a la empresa en forma cordial, invitándole desde el inicio a sentir confianza, gusto y compromiso porque va a colaborar con la organización.</p>

102	<p>RECORRIDO POR LA EMPRESA</p> <p>Recorrer la empresa con el empleado y asegurarse que haya entendido con claridad cada punto importante de la misma</p>
103	<p>POLÍTICAS GENERALES DE LA EMPRESA</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Horario general de trabajo ➤ Día, lugar y hora de pago
104	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Qué hacer cuando se falta ➤ Vacaciones y días feriados ➤ Normas de seguridad
105	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Áreas de servicio del personal ➤ Reglamento interno de trabajo ➤ Actividades recreativas de la empresa
106	<p>INDUCCIÓN ESPECÍFICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se debe brindar toda la información específica del puesto a desarrollar • instrucción clara, en lo posible sencilla, completa e inteligente sobre lo que se espera que haga, como lo puede hacer (o como se hace) y la forma en cómo va a ser evaluada individual y colectivamente. • Esta etapa, generalmente es liderada por el personal dirigente del cargo, quien realizará la presentación del Jefe inmediato, de los compañeros de trabajo y de las personas claves de las distintas áreas.
107	<p>PRESENTACIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esta diapositiva la ocupa el docente para explicar que el nuevo miembro de la organización será presentado con: • Su jefe inmediato • Su jefe o gerente de área • Sus compañeros de trabajo • Las autoridades de otros departamentos directamente relacionados con su puesto
108	<p>PUESTO DE TRABAJO</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ubicación.- lugar físico donde ejecutará sus actividades diariamente ➤ Nombre.- nombre o denominación de puesto que ocupará el nuevo miembro de la organización ➤ Objetivo.- la razón de ser del puesto o de las funciones a desempeñarse
109	<p>FUNCIONES DEL PUESTO</p> <p>Son las labores que están a cargo del empleado. Describir con claridad y minuciosidad qué es lo que va a hacer el trabajador y cómo tiene que hacerlo.</p> <p>¿Cómo esperas que se desempeñe en el trabajo?</p> <p>¿Cómo será evaluado su desempeño?</p>
110	<p>EVALUACIÓN DE LA INDUCCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luego de finalizar el proceso de inducción, el personal dirigente del cargo debe realizar una evaluación con el fin de identificar cuáles de

	<p>los puntos claves de la inducción, no quedaron lo suficientemente claros para el trabajador, con el fin de reforzarlos o tomar acciones concretas sobre los mismos (re inducción, refuerzos y otros).</p>
111	<ul style="list-style-type: none"> • El propósito de esta etapa es garantizar un desarrollo adecuado del Programa de Inducción, y retroalimentar el programa y realizar ajustes. • En esta fase se evalúan los resultados obtenidos, con la aplicación del formato Evaluación de la Eficacia de la capacitación a fin de aplicar los correctivos correspondientes, siendo responsable de esto el Proceso de Recursos Humanos.
112	<p>CORTINILLA DE PRESENTACIÓN DE LA CUARTA ETAPA, Desarrollo de personal</p>
113	<p>PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE</p> <ul style="list-style-type: none"> • El aprendizaje en el puesto es un proceso de formación que se desarrolla en el ambiente profesional sin recurrir a una persona que posea una capacidad específica como formador. • Dicha forma de aprendizaje ha precedido la formación profesional de numerosas generaciones de obreros y artesanos. • Todavía hoy en día, en ciertos tipos de formación profesional, se utiliza este método.
114	<ul style="list-style-type: none"> • El aprendizaje “en el puesto” está esencialmente basado en la imitación de los comportamientos observados. • El artesano hace su trabajo, explica brevemente los principios, el aprendiz observa y trata de copiarlo. • Dicha forma de aprendizaje ha sido estructurada de manera progresiva hasta llegar a una sistematización de sus principios a través del método.
115	<p>FASES DEL PROCESO DE ENSEÑANZA</p> <p>El docente explica que el llevar a cabo la capacitación tiene que ver con el enseñar o transmitir conocimientos. Este movimiento de saberes tiene que llevarse a cabo conforme a una serie de pasos que harán más eficiente el proceso mismo y el resultado.</p> <p>El diapositivas siguientes, se explicará cada etapa de manera detallada y específica.</p>
116	<p>1.- INVESTIGACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • Localizar, en el lugar del trabajo, las tareas y las operaciones que son necesarias efectuar. • Luego, se descomponen las operaciones en fases, indicándoles para cada una de ellas los puntos clave, o sea, los actos que condicionan la calidad del trabajo o su rendimiento. • Deberán seleccionarse los métodos o las estrategias más adecuadas en función del empleado y de las características del trabajo.

	<ul style="list-style-type: none"> Finalmente, se preparan los materiales y el entorno en el que va a desarrollarse la acción.
117	<p>2.- DEMOSTRACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> Se trata de enseñar y transmitir al colaborador, todos los aspectos relacionados con el puesto de trabajo a desarrollar. El instructor explica, presenta e ilustra al empleado el trabajo. Se trata de ser minucioso en la presentación con el fin de no olvidar ninguna de las fases o momentos de trabajo que resultarán clave para el logro de los aprendizajes.
118	<p>3.- ENSAYO</p> <ul style="list-style-type: none"> En esta etapa se deja al trabajador que realice las tareas propias de su puesto de trabajo. Durante el ensayo se debe dejar independencia al trabajador, pero siempre con un control de la persona responsable de su proceso de enseñanza y aprendizaje. El colaborador ejecuta el trabajo bajo la supervisión del instructor explicando los pasos en el desarrollo de la tarea. Se pone énfasis en la calidad, más que en el tiempo empleado para el desarrollo del trabajo.
119	<p>4.-SEGUIMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> Se realiza el análisis del desempeño del trabajador, analizando si se han cumplido los objetivos marcados Una vez enseñada la tarea, se deja solo al colaborador para que vaya desarrollando la nueva labor aprendida. En este momento, el instructor «desaparece» de la escena y un trabajador experto supervisa el trabajo del empleado A través de la etapa de seguimiento se realiza el análisis del desempeño del trabajador, analizando si se han cumplido los objetivos marcados.
120	<p>5.-PARTICIPACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> La rotación de puestos consiste en hacer pasar a un empleado de un puesto a otro durante lapsos de tiempo relativamente breves. La pretensión es que adquiera experiencia y conocimientos de diversas áreas de una organización a través de sus actuaciones en los distintos puestos de trabajo desempeñados.
121	<p>EDUCACIÓN PROFESIONAL</p> <p>Institucionalizada o no que busca preparar al ser humano para la vida profesional. Comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.- FORMACIÓN.- forma a la persona en una profesión o área de conocimiento determinada. Es una preparación a largo plazo. 2.- DESARROLLO.- perfecciona a la persona para ejercer una especialidad dentro de una profesión y volverlo más eficiente y productiva. Es una preparación a mediano plazo 3.- CAPACITACIÓN.- adapta a la persona a un puesto o función. Es una preparación a corto plazo. Suele delegarse a los jefes inmediatos, obedece un programa preestablecido. <p>EDUCACIÓN .- social, religiosa, cultural, política, PROFESIONAL</p>
122	<p>ENTRENAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> El entrenamiento es el desarrollo de habilidades, destrezas y

	<p>actitudes para la ejecución de las tareas y operaciones que se ejecutan en el cargo o puesto</p> <ul style="list-style-type: none"> • seguir un plan rutinario durante un determinado tiempo para desarrollar habilidades básicas, las cuales servirán de cimientos para lograr el "adiestramiento"
123	<p>VIDEO DE ENTRENAMIENTO CANINO</p> <p>Este video sirve de referencia para ejemplificar lo que es un entrenamiento (www.dailymotion.com/video/xm1zq6)</p> <p>Al final del video se motiva a los estudiantes a que compartan lo que entendieron del video en relación al tema</p>
124	<p>EJERCICIO 1</p> <ul style="list-style-type: none"> • ENTRENAMIENTO DE MEMORIA • Observa la imagen • Memoriza todo lo que puedas sobre ella <p>Así mismo, como dinámica, se utiliza una serie de imágenes para ejecutar un entrenamiento de memoria. Cada imagen es más compleja que la anterior, con la finalidad de que se vaya adquiriendo la habilidad de recordar mayor número de elementos presentes en la imagen. Se hace el ejercicio 3 veces Se discute con el grupo el resultado</p>
125-133	<p>IMÁGENES PARA DINÁMICA DE ENTRENAMIENTO DE MEMORIA</p>
134	<p>ADIESTRAMIENTO</p> <ul style="list-style-type: none"> • es el proceso mediante el cual se estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, destreza y habilidad. <p>VIDEO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cooking Training.- Este video sirve de referencia para ejemplificar lo que es un adiestramiento en técnicas de cocina (http://www.ritzescoffier.com/en-GB)
135	<p>Dinámica</p> <p>Se realiza una figura de Origami para que los chicos sigan instrucciones en un ejemplo de adiestramiento</p>
136	<p>Cortinilla de Presentación de la CAPACITACIÓN elemento de la cuarta etapa</p>
137	<p>¿Qué ES LA CAPACITACIÓN?</p> <ul style="list-style-type: none"> • YODER.- medio para desarrollar la fuerza de trabajo de las organizaciones • WHITEHILL.- preparar a la persona para el puesto • es la transferencia de conocimientos a un empleado con el fin de mejorar su eficiencia y efectividad en la posición o el cargo que desempeña dentro de la organización. • Es la adquisición de conocimientos técnicos (teóricos y prácticos) que van a contribuir al desarrollo del individuos en el desempeño de una actividad

138	<p>CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN</p> <p>Transmisión de la información.- aumento del conocimiento Desarrollo de habilidades.- mejorar habilidades y destrezas Desarrollo de actitudes.- desarrollo o modificación de conducta Desarrollo de conceptos.- elevar el nivel de abstracción</p>
139	<p>OBJETIVOS DE LA CAPACITACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.- Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto • 2.- Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no solo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas • 3.- Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración
140	<p>CICLO DE LA CAPACITACIÓN</p> <p>1.- Como sistema abierto</p> <p style="padding-left: 40px;">Insumos(personal) + Proceso (capacitación) + Producto (conocimiento)+ retroalimentación (evaluar resultados)</p>
141	<p>2.- como ciclo</p> <p>a) detección de necesidades</p> <p>b) programa de capacitación</p> <p>c) ejecución de la capacitación</p> <p>d) evaluación de los resultados de la capacitación</p>
142	<p>Etapa 1 1.- DETECCIÓN DE NECESIDADES</p> <p>Se hará por medio de 3 niveles de análisis:</p> <p>1.- sistema organizacional.- cuadrar la capacitación con los objetivos a largo plazo de la organización tomando en cuenta el ambiente interno y externo de la misma</p> <p>Ayuda a establecer políticas respecto a la capacitación y a analizar costos y beneficios de los programas</p>
143	<p>2.- Sistema de capacitación.- analizar la fuerza de trabajo, verificar si los colaboradores cuentan con las habilidades, conocimientos y actitudes que desea a organización</p> <p>3.- Sistema de adquisición de habilidades.- el análisis se hace a nivel del puesto. El diseño y análisis de puesto derminarán que tipo de habilidades, conocimientos, etc. se requieren. La capacitación será para cada puesto de forma aislada.</p>
144	<p>IMAGEN cuadro de detección de necesidades</p>

145	<p>¿Cómo DETECTAR NECESIDADES?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Evaluación del Desempeño 2.- Observación 3.- Check Lists 4.- Por Solicitud de Superiores 5.- Entrevista de Salida 6.- Diseño y Análisis de puesto 7.- Informes 8.- Indicadores
146	<p>INDICADORES</p> <p>Hay de 2 tipos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- A PRIORI.- hechos a futuro que de suceder crearían necesidades de capacitación. (Expansión, recorte de personal, cambio en procesos, licencias, incapacidades, modernización o automatización, nuevos productos, diversificación) 2.- A POSTERIORI.- problemas provocados por necesidades de capacitación que no se han atendido.
147	<p>Cuadro</p> <p>Problemáticas a detectar en las organizaciones de las que deriva la capacitación.</p>
148	<p>PROGRAMA DE CAPACITACIÓN</p> <p>Es la etapa 2</p> <p>Una vez detectadas y determinadas las necesidades de capacitación se prepara el programa.</p>
149	<ol style="list-style-type: none"> 1.- Atender una necesidad específica en cada curso u ocasión 2.- Definición clara del objetivo 3.- División del trabajo que se desarrollará por módulos, cursos o programas 4.- Determinación del contenido de la capacitación 5.- Selección de los métodos de capacitación y tecnología disponible 6.- Definición de recursos necesarios para efectuar la capacitación (tipo de instructor, recursos audiovisuales, máquinas, materiales, etc.) 7.- Definición del grupo objetivo (quien se capacita) sabiendo número de personas, tiempo disponible, grado de habilidad, conocimientos previos, actitudes, problemáticas, etc. 8.- Lugar para capacitación, en la empresa, fuera de la empresa, etc. 9.- Tiempo o periodicidad de la capacitación, horarios, etc. 10.- Cálculo en la relación costo-beneficio del programa 11.- Control y evaluación de resultados para revisar puntos críticos a ajustar.
150	<p>METODOS DE CAPACITACIÓN</p> <p>Técnicas y métodos de capacitación</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- en el puesto 2.-en el aula 3.-demostrativa y ejemplo 4.- técnicas de aula.- conferencia/ estudio de caso/lectura comentada/

	representación de roles/ instrucción programada 5.-simulación 6.- aprendizaje 7.- otros
151	EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN <ul style="list-style-type: none"> • Es la tercera etapa • INSTRUCTOR • APRENDICES
152	EVALUACIÓN DE LA CAPACITACIÓN Se realiza a los 3 niveles de la detección 1.- Organización 2.- Capacitación 3.-Adquisición de habilidades
153	NIVELES DE EVALUACIÓN <ul style="list-style-type: none"> • ROI • Impacto en R= de organización • Aplicación de nuevas habilidades en el trabajo • Aprendizaje de nuevas habilidades • Reacción y/o satisfacción y acción planeada (prueba de la sonrisa)
156	CORTINILLA DE AGRADECIMIENTO Y CIERRE

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Chiavenato, I. (20011). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill. ISBN: 9786071505606
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. (2a.ed). México: Mc Graw Hill. ISBN: 9789701073407
- Dessler, G. (2001). *Administración de Personal*.(5a.ed). México: Prentice Hall. ISBN: 9786073202497
- Granados, J. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Trillas. ISBN: 9786071701237
- H. Congreso de la Unión. (2013). Ley Federal del Trabajo. México: Ediciones fiscales ISEF. ISBN: 9686816283.
- Münch Galindo Lourdes (2005). *Administración del capital humano*. México: Trillas. ISBN: 9789682473418
- Reyes A. (2008). *Administración de personal: sueldos y salarios*. México: Limusa. ISBN: 9789681802745
- Reyes A. (2012). *Análisis de puestos*. México: Limusa. ISBN: 9789681800734
- Sánchez E. (2012). *Manual de Administración y Gastronomía*. (3ª.ed). México: Trillas. ISBN: 9786071709899
- Siliceo, A. (2008). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa. ISBN: 9789681863869
- Goleman, D. (2013). *Liderazgo, el poder de la Inteligencia Emocional*. España: Ediciones B. ISBN 9786074804355
- Joshi, M. *Human Resource Management* [en línea]. Manmohan Joshy & bookboon.com. 2013. [fecha de consulta: 09 de febrero de 2016]. Disponible en: <http://bookboon.com/es/human-resource-management-ebook> ISBN 9788740303933
- Senyucel, Z. *Managing the Human Resource in the 21st Century* [en línea]. Zorlu Senyucel & Ventus Publishing ApS. 2009 [fecha de consulta: 09 de febrero de 2016]. Disponible en: <http://bookboon.com/es/hrm-managing-the-human-ressource-ebook> ISBN: 9788776814687
- Garner, E. *Training skills* [en línea]: How to improve the skills and performance of your employees. Eric Garner & bookboon.com. 2012. [fecha de consulta: 09 de febrero de 2016] Disponible en: <http://bookboon.com/es/training-skills-ebook> ISBN: 9788776819965

- Ragusa, A. Internal Communication Management [en línea]: Individual and Organizational Outcomes. Antonio Ragusa & bookboon.com. 2010. [fecha de consulta: 09 de febrero de 2016]. Disponible en: <http://bookboon.com/es/internal-communication-management-ebook> ISBN: 9788776816025

COMPLEMENTARIA:

- Biosca D. (2003). *Dirigir con éxito un restaurante*. España: Gestión 2000. ISBN: 8480888504
- Hartjen, H. (2003). *El manejo de restaurantes, guía para gerentes y propietarios*. México: Limusa. ISBN: 9789681852108
- Rodríguez. J. (2011) *Del análisis de puesto al diseño de puestos de trabajo*. (1ª.ed.). México: Trillas. ISBN: 9786071710277
- Villanueva. A. (2010) *De los recursos humanos al capital humano*. (1a.ed.). México: Trillas ISBN: 9786071705174
- Casillas Baez Sixto (1998). *Descripción de puestos en hoteles, restaurantes y bares*. México: Cecsa.
- SECTUR (1990). *Manual del puesto de cocinero: prep. Alimentos y bebidas*. México: Limusa.