



**UNIVERSIDAD JUÁREZ  
AUTÓNOMA DE TABASCO**

“ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE”



**DACEA**

DIVISIÓN ACADÉMICA  
DE CIENCIAS ECONÓMICO  
ADMINISTRATIVAS

## LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

---

### PROYECTO FINAL:

### Elaboración de Políticas y Procedimientos Disciplinarios

**o Docente:** William Baldemar López Rodríguez

**o Asignatura:** “Evaluación del Capital Humano”

**o Semestre:** 8 RLA

**Alumnas:**

**o** Montserrat Ocaña Landeros 212B39164

**o** Daiana Mishell Diaz García 212B39411

**o** Ana Cristina Santos Damián 212B39280

**o** Sandy Judith Sánchez Castillo 212B39464

**o Fecha de entrega:** 18/Mayo/2025

## ÍNDICE

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN.....                                | 3  |
| PROYECTO FINAL.....                              | 4  |
| MICROEMPRESA SELECCIONADA.....                   | 5  |
| ANÁLISIS (SITUACIÓN ACTUAL) .....                | 6  |
| POLÍTICAS DISCIPLINARIAS .....                   | 7  |
| ELABORACIÓN DE LAS POLÍTICAS: .....              | 8  |
| a) Políticas.....                                | 8  |
| b) Faltas e Infracciones.....                    | 9  |
| PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS .....              | 13 |
| Procedimiento cuando se incurra una falta: ..... | 14 |
| PLAN DE IMPLEMENTACIÓN.....                      | 16 |
| ELABORACIÓN DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN .....     | 17 |
| Plan de comunicación:.....                       | 17 |
| Proceso de inducción:.....                       | 18 |
| EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD.....                | 20 |
| CONCLUSIÓN.....                                  | 22 |

## INTRODUCCIÓN

La presente propuesta tiene como finalidad establecer un conjunto de políticas y procedimientos disciplinarios adaptados a las características particulares de la palapa restaurante "Sandi", un negocio familiar que, como muchas microempresas mexicanas, ha crecido gracias al esfuerzo conjunto, la confianza y el compromiso de sus colaboradores.

Sin embargo, conforme este tipo de negocios se desarrollan, se vuelve indispensable contar con normas claras de conducta y convivencia que contribuyan a mejorar la organización interna, fortalecer el ambiente laboral y asegurar un servicio de calidad constante. La elaboración de estas políticas no busca imponer reglas arbitrarias, sino más bien construir, de forma participativa, una cultura organizacional más sólida, justa y profesional.

Este documento aborda de manera integral la necesidad de contar con un código disciplinario específico, así como los pasos para su correcta implementación, comunicación y seguimiento. Se proponen lineamientos prácticos que regulan aspectos como la asistencia, la puntualidad, el comportamiento entre compañeros, el trato hacia los clientes, y el uso responsable del equipo y recursos del restaurante.



PROPUESTA NO. 2

# PROYECTO FINAL

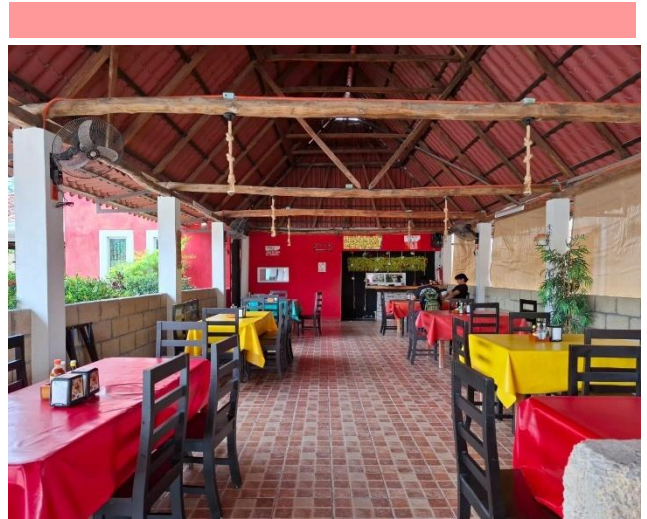
RESTAURANTE PALAPA  
FAMILIAR "SANDI"





## MICROEMPRESA SELECCIONADA

- **Nombre:** **Restaurante Palapa Familiar “SANDI”**
- **Ubicación:** Carretera Cunduacán-Jalpa de Méndez, Poblado Huimango 1ra sección, Cunduacán, Tabasco
- **Giro:** De servicio
- **Actividad:** “Sandi” es un local dedicado a la venta de alimentos y bebidas, se centra en brindar platillos que son sencillos y típicos de la región, cómodos para comer a cualquier hora del día y apto para cualquier público, desde niños hasta adultos.



Imágenes de la microempresa

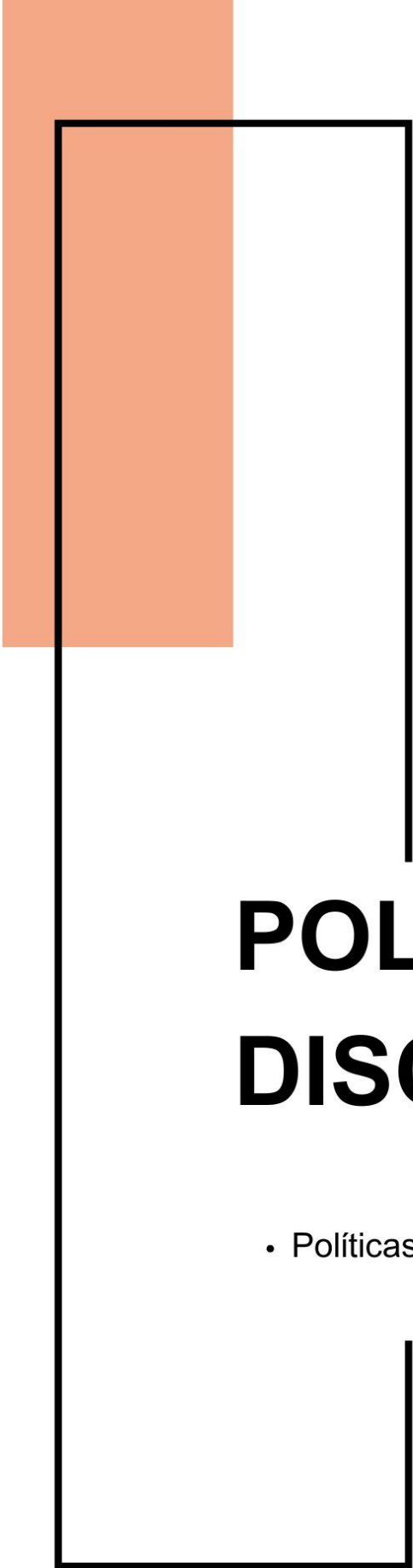


## ANÁLISIS (SITUACIÓN ACTUAL)



Actualmente, en la palapa restaurante "Sandi", no se cuenta con un reglamento formal ni con un documento escrito que establezca de manera clara y visible las normas de conducta o procedimientos internos. La forma en que se organiza el trabajo ha sido, en gran medida, resultado de la experiencia cotidiana, el conocimiento empírico de los empleados y la dinámica diaria del negocio.

Por su parte, la jefa (quien también cumple funciones de encargada general) ha compartido algunas normas básicas de forma verbal, como el horario de entrada o el cuidado del equipo, pero estas indicaciones no están documentadas ni expuestas en ningún lugar visible. Y los trabajadores, en su mayoría, actúan guiados por lo que “se sobreentiende” o por lo que han aprendido observando a otros compañeros, sin que exista una guía oficial que unifique criterios o procedimientos.

A decorative graphic consisting of a solid orange rectangle in the upper left corner and a black L-shaped frame that extends from the orange rectangle down and to the right, framing the text.

# **POLÍTICAS DISCIPLINARIAS**

- Políticas de conducta y las faltas disciplinarias.



# ELABORACIÓN DE LAS POLÍTICAS:

## a) Políticas

### 1. Política de Calidad en el Servicio al Cliente.

Todo colaborador deberá ofrecer un trato respetuoso, cordial y profesional, procurando siempre generar una experiencia positiva, familiar y memorable. Se promoverá la empatía, la escucha activa y la solución oportuna de inquietudes o quejas.

### 2. Política de Higiene y Seguridad Alimentaria.

El personal deberá cumplir con las normas oficiales mexicanas (NOM) en materia de salubridad. Será obligatorio portar uniforme limpio, cubrebocas y guantes según el área. Las estaciones de trabajo deben mantenerse limpias y desinfectadas siempre.

### 3. Política de Puntualidad y Asistencia.

El personal deberá presentarse puntualmente en sus turnos y notificar con al menos 24 horas de anticipación cualquier ausencia o retardo, salvo casos de emergencia. Las faltas injustificadas podrán derivar en sanciones.

### 4. Política de Uso y Mantenimiento del Área de Juegos.

El área de juegos debe permanecer limpia, en buen estado y operativa durante todo el horario de atención. Solo el personal capacitado podrá supervisarla. En caso de incidentes, se deberá seguir el protocolo de actuación establecido.

### 5. Política de Control de Efectivo y Cobros.

Se deberán seguir procedimientos establecidos para el registro, arqueo y resguardo del efectivo. Queda estrictamente prohibido compartir información confidencial de clientes. Todo movimiento debe registrarse en el sistema al momento de realizarse.

### 6. Política de Entregas a Domicilio.



El repartidor deberá portar uniforme limpio, mantener una presentación adecuada y entregar el pedido con puntualidad, cuidando que los alimentos lleguen íntegros. Deberá verificar los datos del pedido antes de salir y confirmar la entrega con el cliente.

#### **7. Política de Comunicación y Coordinación entre Áreas.**

La comunicación debe ser clara, oportuna, respetuosa y orientada a la colaboración. Se fomentará el trabajo en equipo y la retroalimentación positiva. Toda indicación relevante deberá registrarse verbal o por escrito según el procedimiento interno.

#### **8. Política de Marketing y Redes Sociales.**

Todo contenido publicado en redes sociales deberá reflejar la identidad del restaurante (familiar, alegre, de calidad). Las publicaciones serán revisadas y autorizadas por el área responsable antes de su difusión.

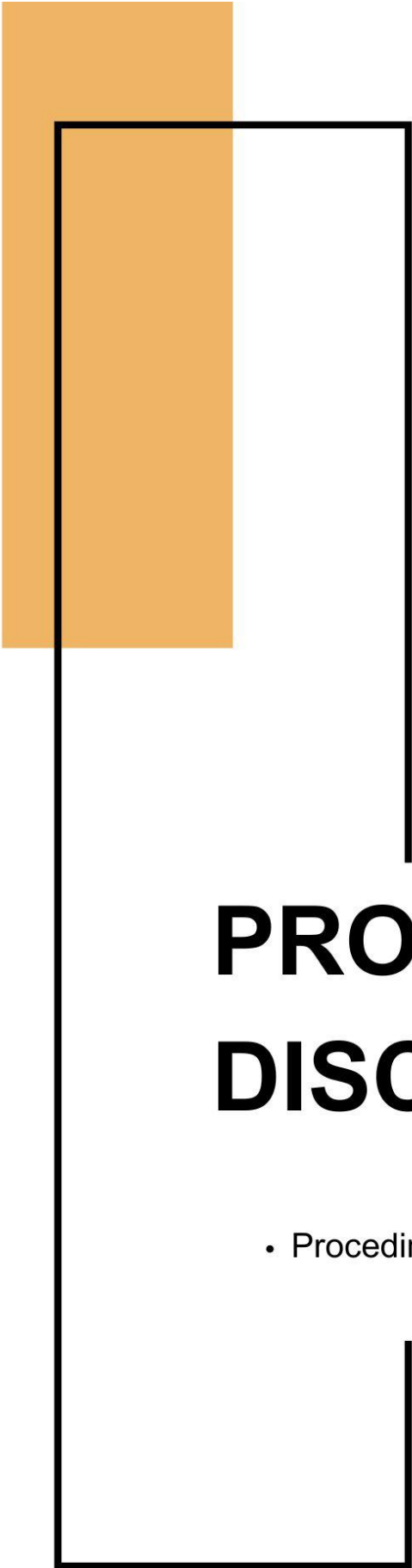
### **b) Faltas e Infracciones**

| <b>Política</b>                   | <b>Falta o Infracción</b>                                                                                              | <b>Consecuencias o sanciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Calidad en el Servicio al Cliente | Trato grosero, indiferente o poco profesional hacia los clientes.<br><br>No resolver quejas o inquietudes del cliente. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Amonestación verbal y escrita.</li><li>• Capacitación obligatoria.</li><li>• Evaluación de desempeño negativa.</li><li>• En caso de reincidencia derivara en suspensión temporal.</li><li>• En caso de que la acción represente consecuencias graves para la empresa derivara en el despido justificado.</li></ul> |

|                                        |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Higiene y Seguridad Alimentaria        | No portar uniforme limpio, cubrebocas o guantes cuando corresponde.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amonestación inmediata verbal y escrita.</li> <li>• Retiro temporal del área de trabajo</li> <li>• En caso de reincidencia derivará en suspensión del día de trabajo</li> </ul>                                                                         |
|                                        | Manipular alimentos en estaciones sucias o sin desinfección adecuada. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retiro inmediato del área de trabajo</li> <li>• Si deriva en queja formal por parte del cliente se suspenderá temporalmente sin goce de sueldo.</li> <li>• En caso de reincidencia derivará en despido justificado</li> </ul>                           |
| Puntualidad y Asistencia               | Llegar tarde sin justificación o no avisar con anticipación           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descuento en nómina por minutos u horas no trabajadas</li> <li>• Al tercer retardo contará como una falta injustificada</li> </ul>                                                                                                                      |
|                                        | Faltas injustificadas reiteradas.                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Descuento en nómina por día</li> <li>• En caso de incidencia repetida derivará en despido justificado</li> </ul>                                                                                                                                        |
| Uso y Mantenimiento del Área de Juegos | Permitir el uso del área sin supervisión adecuada.                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amonestación verbal y escrita</li> <li>• Suspensión temporal sin goce sueldo si la acción compromete la seguridad del cliente</li> <li>• Cambio de puesto</li> <li>• Si la falta deriva en un accidente será causante de despido justificado</li> </ul> |
|                                        | No seguir en protocolo ante un accidente                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amonestación verbal y escrita</li> <li>• Capacitación obligatoria</li> <li>• En caso de reincidencia, retiro del área y cambio de puesto</li> </ul>                                                                                                     |

|                                         |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         |                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de accidente y negligencia en acción o reincidencia derivará en despido justificado.</li> </ul>                                                                                                                              |
| Control de Efectivo y Cobros            | No registrar movimientos en el sistema                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amonestación verbal y por escrito</li> <li>• Suspensión temporal o cambio de funciones</li> <li>• Sanción económica (descuento)</li> <li>• En caso de reincidencia o descuadre constante derivará en despido justificado.</li> </ul> |
| Entregas a Domicilio                    | Entregar pedidos tarde, con presentación personal inadecuada o sin verificar los datos | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amonestación verbal y escrita</li> <li>• Reducción o rotación de turnos de reparto</li> <li>• Capacitación en proceso de entrega a domicilio</li> <li>• Suspensión temporal sin goce de sueldo</li> </ul>                            |
|                                         | No confirmar la entrega con el cliente                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentación correctiva</li> <li>• Registro de bajo desempeño</li> <li>• Suspensión de turnos</li> <li>• Si la incidencia provoca consecuencias por parte del cliente a la empresa derivará en despido justificado</li> </ul>   |
| Comunicación y Coordinación entre Áreas | Lenguaje irrespetuoso o actitud negativa hacia compañeros                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentación correctiva</li> <li>• Suspensión temporal sin goce de sueldo</li> <li>• En caso de ser causante de mal ambiente laboral entre compañeros derivara en despido</li> </ul>                                            |
| Marketing y Redes Sociales              | Publicar contenido sin autorización o inapropiado para la                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amonestación verbal y escrita</li> <li>• restricción de acceso al manejo de redes sociales</li> </ul>                                                                                                                                |

|  |                        |                                                                                                                                                                         |
|--|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | imagen del restaurante | <ul style="list-style-type: none"><li>• En caso de reincidencia derivará suspensión temporal sin goce de sueldo</li><li>• En casos graves derivará en despido</li></ul> |
|--|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



# **PROCEDIMIENTOS DISCIPLINARIOS**

- Procedimientos a seguir ante cada infracción.



# ELABORACIÓN DE LAS PROCEDIMIENTOS

## Procedimiento cuando se incurra una falta:

### 1. Detección de la falta

La falta podrá ser detectada por el supervisor, compañero, cliente o mediante una revisión.

Se deberá documentar el hecho con evidencia ya sea; visual (videos o fotos), testimonios, registros del sistema o reportes escritos.

### 2. Investigación interna

El responsable del área de recursos humanos deberá iniciar una verificación de los hechos, solicitando versiones de lo ocurrido a los empleados, así como a testigos en caso de haber. También se tomará en cuenta si el empleado tiene antecedentes disciplinarios.

### 3. Clasificación de la falta

Se evaluará el tipo y la gravedad de la falta para definir la sanción correspondiente.

Las faltas se clasificarán en:

- **Leve:** Incumplimiento que no tenga consecuencias mayores o repercusiones reales.
- **Grave:** Negligencias que pongan en riesgo a los clientes, compañeros o a la operación.
- **Reincidente o crítica:** cuando el trabajador ha cometido faltas similares anteriormente o cuando estas son repetidas, de igual manera cuando la acción compromete la imagen y seguridad de la empresa.

### 4. Comunicación con el empleado

Se realizará una reunión privada y respetuosa con el empleado implicado, donde se deberá documentar los acuerdos y el empleado deberá firmar de enterado.

La reunión se realizará para para:

- Informarle de la falta detectada
- Escuchar su versión de los hechos
- Explicarle las posibles consecuencias de acuerdo con las políticas de la empresa

#### 5. Aplicación de advertencia o sanciones correspondientes

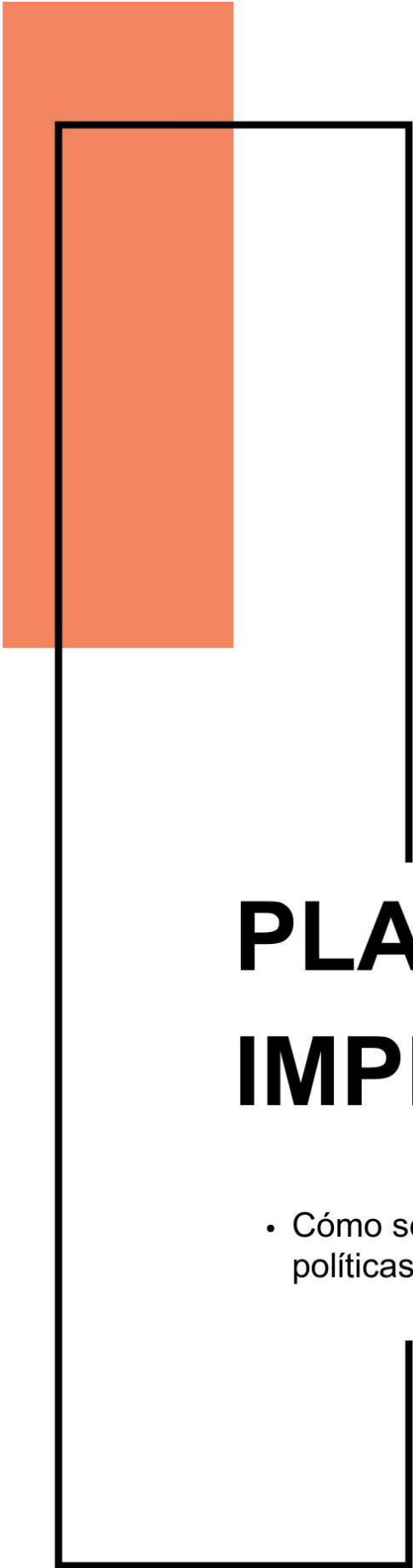
Dependiendo de la gravedad de la falta y del historial del trabajador se aplicará una o varias sanciones de las siguientes:

| Tipo de Sanción                        | Aplicación                                                                                        |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Amonestación verbal o escrita          | Para faltas leves o primeras ocasiones. Se registra en expediente del empleado.                   |
| Suspensión temporal sin goce de sueldo | Para faltas graves o reincidencias en faltas leves.                                               |
| Capacitación obligatoria               | Refuerzo de protocolos y procedimientos                                                           |
| Cambio de puesto                       | En caso de ser necesario reubicar al trabajador en un área donde se adapte mejor a las políticas. |
| Despido justificado                    | Para faltas graves, reincidencias o afectaciones directas a la empresa.                           |

#### 6. Seguimiento y prevención

Posterior a la aplicación de una sanción, se realizará un seguimiento al comportamiento del trabajador. Se implementarán acciones preventivas como:

- Charlas grupales
- Recordatorios de protocolos
- Capacitaciones periódicas



# **PLAN DE IMPLEMENTACIÓN**

- Cómo se comunicarán e implementarán las políticas en la microempresa

# ELABORACIÓN DEL PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

## Plan de comunicación:

*Objetivo:* Difundir y asegurar la **comprensión, aceptación y aplicación** de las normas de conducta del restaurante (asistencia, puntualidad, comportamiento, uso de equipo, etc.), por parte de todos los empleados, de forma clara, cercana y efectiva

| Acción                                   | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Reunión de lanzamiento</b>            | Presentar oficialmente las normas en una junta grupal. Se explican y resuelven dudas. <ul style="list-style-type: none"><li>• Reunión grupal con todos los empleados.</li><li>• El jefe presenta las normas como parte de un <b>mejoramiento del equipo</b>, no como una imposición.</li><li>• Se entrega el material impreso.</li></ul> |
| <b>Manual impreso y visual</b>           | Entregar un documento impreso con las normas básicas. Acompañar con imágenes y lenguaje claro.                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Carteles visibles</b>                 | Colocar versiones resumidas en zonas clave: cocina, comedor del personal, entrada.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Grupo de WhatsApp o canal digital</b> | Enviar recordatorios breves de forma semanal (una regla por semana).                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Dinámica interactiva</b>              | Hacer juegos, trivias o dramatizaciones para reforzar las normas en la siguiente reunión.                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Firma de recepción y comprensión</b>  | Cada empleado firma que ha recibido, leído y entendido las normas.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Capacitación continua</b>             | Reforzar normas clave cada mes, especialmente para nuevos ingresos.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Reforzamiento diario</b>              | El jefe puede tener <b>mini conversaciones individuales</b> con cada empleado una vez por semana durante el primer mes para: <ul style="list-style-type: none"><li>• Resolver dudas sobre las normas</li><li>• Preguntar si hay algo que no entienden</li></ul>                                                                          |

|  |                                                                                          |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reforzar lo positivo de su desempeño</li> </ul> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------|

## Proceso de inducción:

*Objetivo:* Tener un equipo que comprende de verdad el reglamento, lo asocia con la realidad del trabajo, y siente que forma parte de una cultura profesional, aunque familiar.

### 1) Inducción inicial

**Responsable:** Jefe/Encargado

#### Contenido:

- Breve historia del lugar, misión, visión y estilo de servicio.
- Presentación del equipo y recorrido por el espacio.
- Introducción general al reglamento y cultura interna.

### 2) Explicación del Código Disciplinario:

#### Contenido:

- Asistencia y puntualidad
- Conducta con compañeros y clientes
- Uso de equipo y materiales
- Higiene y presentación personal
- Faltas leves, graves y muy graves
- Consecuencias y sanciones

### 3) Dinámicas

| Dinamica 1:                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Dinamica 2                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>Tipo:</b> Juego de roles</p> <p><b>Duración:</b> 15 minutos</p> <p><b>Material:</b> Tarjetas con situaciones reales</p> <p><b>Instrucciones:</b><br/>Se reparten tarjetas con situaciones como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Llegas tarde y no avisaste. ¿Qué haces?”</li> </ul> | <p><b>Tipo:</b> Trivia divertida</p> <p><b>Duración:</b> 15 minutos</p> <p><b>Material:</b> Podemos usar una ruleta física o una app, o números en papel.</p> <p><b>Instrucciones:</b><br/>Cada número tiene una pregunta sobre las reglas.<br/>Ejemplo:</p> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• “Un compañero está de mal humor. ¿Cómo reaccionas?”</li> <li>• “Un cliente se queja de un platillo...”</li> </ul> <p>Cada persona responde y se discute qué sería lo correcto según el reglamento.</p> <p>Crear escenarios para empezar a fomentar el uso de las políticas en los empleados</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “¿Cuántos minutos de tolerancia hay?”</li> <li>• “¿Qué pasa si rompes un utensilio y no lo reportas?”</li> </ul> <p>Gana quien acumule más respuestas correctas. Se puede dar un premio simbólico.</p> <p>Crear esta dinámica con el objetivo de tratar de memorizar las normas a implementar</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 4) Conclusión

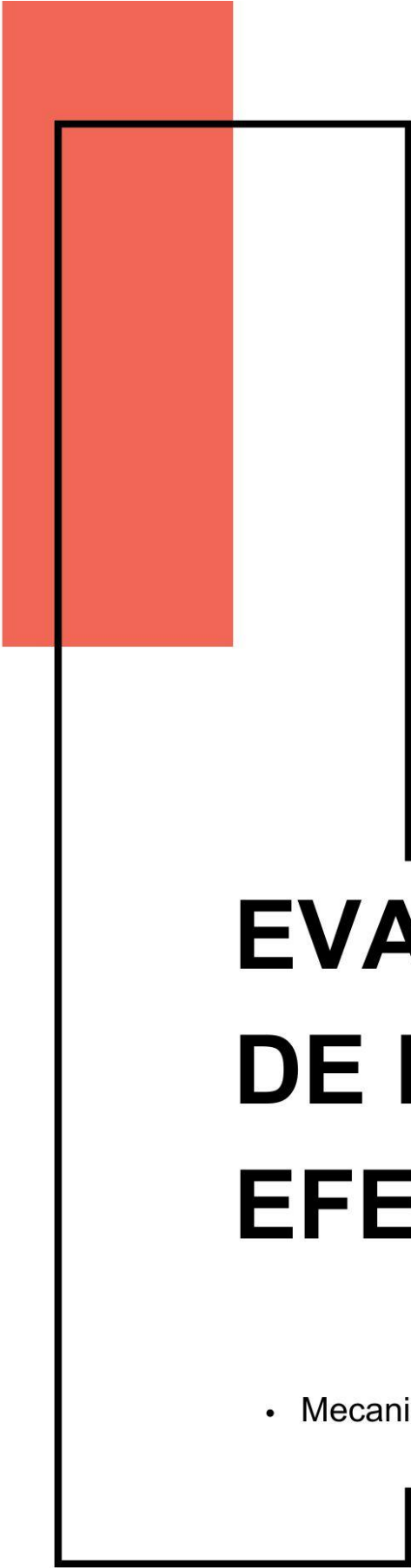
Cada persona recibe el reglamento para repasar en casa y firma una Carta de Compromiso

#### 5) Revisión y seguimiento

- Hacer pequeños encuentros semanales para comentar cómo se sienten con los cambios.
- Observar y felicitar a quienes aplican correctamente el reglamento.
- Después del primer mes, hacer una revisión: “¿Esto está funcionando? ¿Cambiamos algo?”
- Actualización de Documentos: Revisa y ajusta los documentos de forma regular para mantenerlos actualizados y adaptados a las nuevas realidades del negocio.

#### Recursos que se pueden utilizar:

- Como principal, elaborar y ofrecer el documento impreso de estas nuevas políticas con sus respectivas restricciones y advertencias.
- Folleto impreso o manual visual de 3–5 páginas con íconos y lenguaje claro. Si se puede: presentación en PowerPoint o rotafolio con dibujos o frases tipo cartel.
- Además de entregar las normas, puedes pedir que cada empleado firme una "Carta de Compromiso Laboral", donde aceptan no solo las reglas, sino que se comprometen de forma personal a mantener la calidad y el respeto en su trabajo.



# **EVALUACIÓN DE LA EFECTIVIDAD**

- Mecanismo de seguimiento y evaluación



**Sandiu aquiii**

## CONCLUSIÓN

La elaboración de esta propuesta nos permitió comprender en profundidad la importancia de contar con políticas y procedimientos disciplinarios claros, incluso en contextos pequeños y familiares como el restaurante palapa "Sandi". Si bien muchas microempresas funcionan con base en la confianza y la cercanía entre colaboradores, la ausencia de normas formales puede derivar en conflictos, malentendidos o falta de estructura, especialmente a medida que el negocio crece.

Aprendimos que introducir una nueva cultura laboral implica sensibilidad, empatía y visión a futuro. En este caso, propusimos herramientas cercanas, como reuniones personalizadas, dinámicas prácticas, cartas de compromiso y procesos de retroalimentación que permiten a los empleados apropiarse de las normas y verlas como una guía, no como una imposición.

En conclusión, este proyecto demuestra que es posible profesionalizar un entorno familiar sin perder su esencia humana, creando una base sólida para el respeto, el orden y la mejora continua dentro de microempresas como "Sandi". Esta propuesta no solo resuelve una necesidad operativa, sino que también construye cultura organizacional y fortalece el sentido de pertenencia de quienes forman parte del equipo.