



**UNIVERSIDAD JUÁREZ  
AUTÓNOMA DE TABASCO**

“ESTUDIO EN LA DUDA. ACCIÓN EN LA FE”



**DACEA**

DIVISIÓN ACADÉMICA  
DE CIENCIAS ECONÓMICO  
ADMINISTRATIVAS

## LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

---

### INFORME DE EVALUACIÓN

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

mayo 2025

*Informe*  
**DE**  
**EVALUACIÓN**

Evaluación del Capital Humano

## INTRODUCCIÓN

En el contexto de las microempresas familiares, como el restaurante palapa *Sandi*, la gestión del personal suele desarrollarse de manera informal, basada principalmente en la experiencia, la cercanía entre los colaboradores y el liderazgo directo de la persona encargada. Si bien este modelo permite una dinámica cálida y flexible, también conlleva riesgos importantes, como la falta de claridad en las normas de conducta, la aplicación desigual de criterios, y dificultades para resolver conflictos o integrar adecuadamente a nuevos miembros del equipo.

Esta situación ha motivado la necesidad de establecer políticas y procedimientos disciplinarios claros, accesibles y adaptados a las características del negocio, con el fin de mejorar la organización interna, reducir ambigüedades y fortalecer la convivencia laboral. La presente evaluación tiene como propósito analizar cómo la implementación de dichas políticas puede impactar tanto en la gestión del personal, como en la cultura organizacional del restaurante.

## **Políticas Organizacionales y su Diseño.**

Las políticas desarrolladas por el restaurante familiar Sandi abarcan las siguientes áreas:

- **Misión, visión y valores** institucionales.
- **Normas internas** de conducta y trabajo.
- **Organigrama** y definición de funciones.
- **Capacitación** y desarrollo de personal.
- **Gestión del talento humano.**
- **Higiene y seguridad en el trabajo.**
- **Atención al cliente y calidad del servicio.**

Estas políticas fueron diseñadas con base en un diagnóstico organizacional que identificó debilidades como la falta de estructura formal, deficiencias en la comunicación interna, y ausencia de manuales que orienten el comportamiento del personal.

### **Impacto en la Gestión del Personal.**

**Estandarización de procesos:** La creación de un manual de políticas internas ha permitido establecer reglas claras de operación y convivencia. Esto facilita la supervisión y fomenta la responsabilidad individual y grupal.

**Roles y funciones definidos:** Gracias al nuevo organigrama y a la descripción de puestos, el personal conoce sus responsabilidades específicas, lo que ha reducido los conflictos internos y mejorado la eficiencia operativa.

**Mejora en la comunicación:** La implementación de canales de comunicación y reuniones periódicas fomenta un ambiente de confianza, retroalimentación y colaboración entre empleados y dirección.

**Capacitación continua:** La inclusión de programas de capacitación ha promovido el desarrollo de habilidades técnicas (como el servicio al cliente) y blandas (como el trabajo en equipo), lo que eleva la motivación y reduce la rotación del personal.

**Clima laboral y satisfacción:** Las políticas de reconocimiento al esfuerzo y buen desempeño contribuyen a generar un ambiente positivo, incrementando el compromiso y el sentido de pertenencia de los colaboradores.

### **Impacto en la Cultura Organizacional.**

**Identidad y sentido de pertenencia:** La definición de misión, visión y valores fortalece la identidad organizacional. Los empleados comprenden el propósito del restaurante y su papel en el cumplimiento de metas colectivas.

**Cultura del servicio:** Con políticas centradas en la calidad de atención al cliente, se promueve una cultura basada en la hospitalidad, la cordialidad y la excelencia en el servicio, elementos clave en el sector restaurantero.

**Ética y responsabilidad:** Las normas éticas establecidas promueven comportamientos alineados con el respeto, la honestidad y la cooperación, lo que repercute positivamente en la imagen interna y externa del restaurante.

**Adaptabilidad y mejora continua:** El fomento de una cultura organizacional flexible y abierta al cambio ha permitido una mejor adaptación a las necesidades del entorno y a los retos del mercado local.

### **Evaluación General del Impacto**

#### **Fortalezas identificadas:**

- Claridad en normas y funciones.
- Mejora en el ambiente laboral.
- Formación y desarrollo continuo.
- Cohesión del equipo de trabajo.
- Mayor satisfacción del cliente.

#### **Áreas de oportunidad:**

- Seguimiento continuo a las políticas para evitar que se conviertan en documentos estáticos.

- Integración de indicadores de desempeño para medir el impacto real en productividad.
- Mayor inclusión de la perspectiva del cliente para afinar procesos de calidad.

### **Recomendaciones**

Algunas de las recomendaciones son realizar evaluaciones periódicas del clima laboral, aplicar encuestas de satisfacción tanto a empleados como a cliente, actualizar los manuales de políticas según cambios en el entorno, reforzar el liderazgo participativo en todos los niveles del organigrama y establecer un sistema de retroalimentación continua para detectar oportunidades de mejora.

## **CONCLUSIÓN**

La implementación de políticas disciplinarias en el restaurante palapa Sandi representa un paso necesario hacia la consolidación de una gestión más clara, justa y profesional. Estas políticas contribuirán a una mejor organización del trabajo diario, mejorarán la comunicación interna y fortalecerán el ambiente laboral. Su éxito dependerá no solo del contenido de las normas, sino también de cómo se comuniquen, se enseñen y se vivan día a día.

Por lo tanto, se recomienda continuar con el proceso de formalización propuesto, asegurando siempre la participación del equipo, el seguimiento cercano por parte de la jefa, y la disposición para adaptar las normas a las realidades cambiantes del restaurante.