



UNIVERSIDAD LATINA

---

CAMPUS CUERNAVACA  
INCORPORADA A LA U.N.A.M.

---

CLAVE 8344-02

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

“CREACIÓN DE MANUAL DE CONTENIDO  
MÚLTIPLE CON INFLUENCIA DE COVID  
19 PARA RESTAURANTE EAT ITALY.”

**T E S I S**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**P R E S E N T A**

**SELENE ASTRID GONZALEZ ZARATE**

ASESOR: MTRA. MARÍA ELIZABETH VARGAS BELTRÁN

CUERNAVACA, MORELOS. AGOSTO 2021



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **Agradecimientos**

Primeramente, doy gracias a mis padres por apoyarme en cada decisión y proyecto de mi vida, por tener siempre la fortaleza de salir adelante sin importar los obstáculos; gracias a ellos he llegado hasta aquí y convertirme en lo que soy, no hay palabras en este mundo para agradecerles, papas.

Dedico esta tesis a mis hermanos como motivo de inspiración para que concluyan sus metas y no se den por vencidos, ya que si se pude llegar hasta aquí y mucho más, agradezco también su amor incondicional y apoyo, por ser el pilar de nuestra familia.

A mi universidad por convertirme en ser una profesional en lo que tanto me apasiona, gracias a cada maestro que hizo parte de este proceso integral de formación, particularmente a mi asesora María Elizabeth Vargas Beltrán por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar esta tesis con éxito.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo, y compañía, gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Gracias.

## Índice de contenido

Introducción.....	1
Capítulo I. Marco Metodológico.....	2
1.1    Planteamiento del Problema.....	2
1.2    Pregunta General.....	4
1.3    Justificación .....	4
1.4    Objetivo General.....	4
1.4.1  Objetivos Específicos.....	5
1.5    Hipótesis .....	5
1.5.1  Variable Independiente .....	5
1.5.2  Variable Dependiente .....	5
1.6    Alcances de la Investigación.....	6
1.6.1  Delimitaciones de la Investigación .....	6
1.7    Beneficios .....	6
1.8    Breve descripción de los capítulos.....	7
1.9    Métodos de Investigación .....	8
Capítulo II Marco Referencial.....	9
2.1    Nombre de la empresa .....	9
2.1.1  Logotipo .....	9
2.2    Historia y antecedentes .....	9
2.2.1  Giro .....	10
2.2.2  Sector al que pertenece.....	12
2.2.3  Número de empleados.....	12
2.2.4  Propietario .....	12

2.2.5	Capacidad.....	12
2.2.6	Ubicación .....	12
2.2.7	Horarios de atención y servicios que ofrece .....	12
2.2.8	Misión .....	13
2.2.9	Visión.....	13
2.2.10	Valores.....	13
2.2.11	Objetivo.....	14
2.2.12	Servicios ofrecidos.....	14
2.2.13	Lay out.....	14
2.2.14	Organigrama.....	15
Capítulo III Marco Teórico .....		16
3.1	Concepto de Administración.....	16
3.1.1	Concepto de Administración como Proceso .....	16
3.1.2	Concepto de Administración como Práctica .....	17
3.2	Proceso Administrativo .....	17
3.2.1	Definición .....	17
3.2.2	Fases del proceso administrativo.....	18
3.3	Organización.....	20
3.3.1	Conceptos.....	20
3.3.2	Estructura de la organización .....	21
3.3.3	Principios de organización .....	23
3.3.4	Etapas de la organización.....	23
3.3.4.1	Departamentalización .....	25
3.3.5	Técnicas de organización .....	28

3.3.5.1	Organigramas .....	28
3.3.5.2	Descripción de puestos.....	29
3.3.5.3	Contenido de descripción de puestos .....	29
3.3.5.4	Diagramas de flujo .....	30
3.4	Manuales .....	32
3.4.1	Concepto de manuales .....	32
3.4.2	Tipos de manuales.....	32
3.4.3	Objetivos de los manuales .....	35
3.4.4	Manual de contenido múltiple .....	36
3.5	Departamento de Recursos Humanos.....	38
3.5.1	Concepto .....	38
3.5.2	Funciones .....	39
3.5.3	Objetivos.....	39
3.5.4	Importancia .....	40
3.6	Riesgos laborales .....	43
3.6.1	Tipos de Riesgos Laborales .....	44
3.7	Covid 19 Concepto .....	46
3.7.1	Mecanismo de Transmisión .....	47
3.7.2	Influencia en los restaurantes .....	49
Capítulo IV. Marco Contextual.....		51
Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones.....		110
Glosario de términos .....		111
Anexos .....		114
Bibliografía .....		118

## Índice de Tablas e Ilustraciones

Tabla número 1 Fases de la administración.....	18
Tabla número 2 Fases proceso administrativo.....	19
Tabla número 3 Estructura de la organización.....	22
Tabla número 4 Etapas de la organización.....	25
Tabla número 5 Síntomas Covid 19.....	47
Tabla número 6 Vía de trasmisión Covid 19.....	48
Imagen número 1 Logotipo de restaurante Eat italy.....	9
Imagen número 2 Fachada de restaurante Eat italy.....	10
Imagen número 3 Comida de restaurante Eat italy.....	11
Imagen número 4 Postre de restaurante Eat italy.....	11
Imagen número 5 Ubicación de restaurante Eat italy.....	12
Imagen número 6 Lay out de restaurante Eat italy.....	14
Imagen número 7 Organigrama de restaurante Eat italy.....	15
Imagen número 9 Símbolos de diagramación.....	31
Imagen número 10 Enfermedades laborales.....	44
Imagen número 11 Uso cubrebocas.....	114
Imagen número 12 Identificador Covid.....	114
Imagen número 14 Como actuar en un restaurante.....	116
Imagen número 15 Aislamiento Covid 19.....	117

## **Introducción**

A medida que pasan los años las empresas se ven presionadas por la globalización y los requerimientos del mercado, autores importantes afirman de manera clara que para alcanzar las metas propuestas en una empresa dependerá en gran medida de la forma en que su personal puede ser administrado y utilizado. Ante la tendencia y responsabilidad de generar sistemas de gestión de calidad para asegurar la optimización de los procesos, es necesario contar con el personal adecuado, capacitado y comprometido con la misión y visión de la empresa. Consecuentemente, cada integrante del capital humano debe estar consciente de la importancia de su trabajo dentro de la organización ya que son el componente de la gran estructura administrativa.

Para administrar efectivamente el personal de una organización se requiere de un equipo de RRHH quien será el responsable de llevar a cabo la administración del personal mediante sistemas de gestión y programas que le permita a la empresa atraer, captar, desarrollar y mantener el personal más idóneo para los distintos puestos de la estructura Organizativa.

El Departamento de Recursos Humanos es tan importante como el resto de los departamentos que componen la organización ya que es el encargado de administrar el recurso más importante y valioso que tienen las empresas “LOS EMPLEADOS”.

En el siguiente documento se detallan todos los procesos de servicio en Eat Italy restaurante, para que empleado actual y de nuevo ingreso pueda realizar su trabajo. De la misma manera, se encontrará a los responsables de cada actividad y los materiales que se necesitan para realizar dichos procesos, a su vez, se detallan aspectos importantes de la empresa para un correcto desenvolvimiento en el entorno laboral, adaptando las medidas necesarias en cuanto a prevención de la contingencia actual de COVID-19 por medio de un manual de contenido múltiple.

## **Capítulo I. Marco Metodológico**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad el éxito competitivo de las empresas restauranteras depende en gran parte de un sistema administrativo eficientes, sin embargo en la práctica no se le da el valor que requiere a este sistema debido a su percepción del impacto siendo una de las principales causas del fracaso de este tipo de organizaciones. Fundamentalmente la responsabilidad del departamento de Recursos Humanos ante la falta de múltiples manuales, e información ante la contingencia actual de Covid 19, nos hace encontramos con procesos y prácticas erróneas, al no conocer las funciones y cuidados que deben de cumplir en el área de trabajo.

México ocupa uno de los primeros lugares a nivel mundial en calidad y variedad gastronómica, de acuerdo a la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados uno de cada diez comercios que hay en México, es un restaurante. (SAGARPA, 2018)

Con una aportación del 15.3 por ciento del Producto Interno Bruto industria restaurantera y del 1.3 por ciento al PIB Nacional, el sector restaurantero es uno de los más productivos y representativos de la actividad turística, que contribuye de manera significativa al crecimiento económico de México, afirmó el secretario de Turismo, Miguel Torruco Marqués. (SECTUR, 2019)

Se deberá partir que Quintana Roo, y por ende su destino Riviera Maya, su fortaleza es el turismo, actividad que en las últimas décadas se ha desarrollado de manera impresionante, los datos e indicadores así lo señalan. Ello responde a su posicionamiento estratégico a escala mundial. (SECTUR, 2018)

La civilización maya, la conquista española y el auge turístico mismo que cuenta con productos y servicios de calidad, ha sabido posicionarse como el primer destino turístico internacional de México. (SECTUR, 2018)

Playa del Carmen es la cabecera del municipio de Solidaridad, Quintana Roo, localizado al sureste de México, y al sur de Cancún. Ubicada en las

coordenadas 20,62° Norte y 87,07° Oeste. Bañada por las aguas del Mar Caribe, siendo su principal actividad económica el turismo, además de ser la ciudad central de la Riviera Maya. Una de las ciudades con mayor tasa de crecimiento, alrededor del 13%, presentando al mismo tiempo una de las densidades más altas del país. Entre su población residente se encuentran extranjeros. (SECTUR, 2018)

Las cifras del 2020 mostraron una caída de 63 al 65 por ciento respecto al 2019, respecto al derrame económico, tras la contingencia sanitaria Covid 19. El restaurante Eat Italy, en Playa del Carmen, es uno de estos negocios que ha logrado sobrevivir a la crisis. Sus propietarios, reconoce que no ha sido nada fácil, ya que tuvo que cerrar 3 restaurantes y 1 hotel a causa de la contingencia sanitaria, dejando así los trabajadores sin empleo y con pérdidas millonarias para los representante.

Ante este hundimiento de la economía local, las autoridades de Quintana Roo decidieron reabrir parcialmente desde 1 junio 2020 los hoteles y servicios turísticos. En el caso de Quintana Roo, se autorizó la apertura paulatina de los sectores relacionados con el turismo según cuál sea su grado de riesgo a posibles contagios de covid-19. Hoteles, restaurantes y tiendas de Cancún y Riviera Maya pueden abrir dependiendo la fase de reapertura, siendo fase rojo al 15%, fase naranja 30%, fase amarilla 60%, fase verde 100% de su capacidad.

La OMS advirtió, el riesgo de reabrir las economías demasiado rápido en América Latina por riesgos de rebotes de covid-19, las autoridades estatales aseguran que se tomarán todas las medidas para impedir que eso ocurra. (BBC NEWS, 2020)

Pese a la reapertura, muchos turistas aún se muestran con dudas a viajar por temor a contagios, y una de las formas para brindar seguridad a los turistas y empleados es implementando un manual múltiple, donde se promueva, se mantenga y se desarrollen estrategias con las herramientas necesarias para realizar las funciones por parte de los empleados y garantizar la calidad y servicio para los clientes.

## **1.2 Pregunta General**

¿Será necesario para el restaurante Eat Italy contar con personal de servicio capacitado por medio de la implementación de manual de contenido múltiple ante la contingencia actual Covid 19?

¿El personal cuenta con la información ante Covid 19 para el trabajo?

¿Con la implementación del manual de contenido múltiple se reducirá el contagio en el restaurante Eat Italy?

## **1.3 Justificación**

“Estimados de la Secretaría de Turismo anticipan una derrama económica por 56 mil 675 millones de pesos que comparado con el 2019 ya representa casi el 50 por ciento de los ingresos de antes de la pandemia en este mismo periodo”, señaló José Manuel López Campos presidente de la Confederación de Cámaras Nacionales de Comercio, Servicios y Turismo de México (CONCANACO) al manifestar confianza sobre un panorama más favorable que ayudará a la reactivación de este sector y la recuperación de establecimientos. (El financiero, julio 2021)

El departamento de Recursos Humanos tendrá como principal objetivo proporcionar a la empresa el personal capacitado para alcanzar sus planes estratégicos y operativos, a través de la creación de un manual de contenido múltiple. Así mismo será el encargado de promover, mantener, desarrollar estrategias con la finalidad de que cada trabajador cuente con las herramientas necesarias para la realización de sus labores alcanzando así los más altos niveles de excelencia, calidad y seguridad en el servicio ante la contingencia actual de Covid 19.

## **1.4 Objetivo General**

Diseñar un manual de contenido múltiple para la implementación de estrategias de control del COVID-19 en el restaurante Eat Italy que contribuya a prevenir y controlar la propagación del coronavirus.

### **1.4.1 Objetivos Específicos**

- Caracterización del restaurante Eat Italy.
- Investigar las principales teorías de la administración.
- Identificar la normatividad legal para la reapertura de los centros de trabajo.
- Proponer un manual de contenido múltiple para el restaurante.
- Establecer las funciones del personal de las áreas de servicio.
- Dar a conocer las medidas preventivas de covid-19.

### **1.5 Hipótesis**

Si el restaurante eat italy cuenta con un manual de contenido múltiple en el cual se describan cada una de sus funciones y los protocolos asignados para los empleados en torno a la contingencia actual de Covid 19, entonces, se lograra la eficiencia y eficacia en los procesos así como la prevención y/o disminución de los riesgos de contagio.

#### **1.5.1 Variable Independiente**

- Falta de protocolos y descripción de funciones por el restaurant Eat Italy
- Desconocimiento del impacto de no aplicar los manual de contenido múltiple
- Contingencia actual de Covid 19

#### **1.5.2 Variable Dependiente**

- Diseño e implementación de manual de contenido múltiple del restaurante Eat Italy
- Protocolos e información sobre contingencia actual y disminución de riesgos
- Cumplir con la normatividad legal

## **1.6 Alcances de la Investigación**

La implementación de un manual de contenido múltiple dentro del restaurante, para ser entregado a cada uno de los empleados del área de servicio a fin de conocer cuáles son las funciones que deben cumplir dentro de los procesos operativos que tiene y de igual manera tengan un mayor conocimiento de otras áreas relacionadas.

Y dar a conocer con los normatividad legal de OMS, Secretaria de Salud, Secretaria de Trabajo, IMSS, Ley federal del trabajo.

### **1.6.1 Delimitaciones de la Investigación**

El trabajo realizado estuvo desarrollado en una Mediana empresa del Sector Preparación de alimentos y bebidas del Centro de Playa del Carmen en donde ha podido observar la notoria falta de procesos en el área de servicio y de medidas sanitarias para la contingencia actual de Covid 19.

## **1.7 Beneficios**

Para el restaurante:

- Incrementar eficacia y eficiencia en los procesos
- Reducción de costos
- Evitar la duplicidad de funciones
- Favorecer las ventas
- Cumplir con la normatividad legal ante la contingencia sanitaria

Para los trabajadores:

- Conocimiento de las funciones
- Seguridad en el trabajo
- Aumento de incentivos económicos

- Disminuir los contagios de Covid 19

Para el cliente:

- Confianza en el restaurante
- Calidad en el servicio
- Experiencia segura

## **1.8 Breve descripción de los capítulos**

### **Capítulo I**

Para iniciar la investigación, se deberá contar con la información necesaria y situación actual del restaurante Eat Italy para entender en donde se encuentra y hacia donde se pretende llegar con la implementación de un manual de contenido múltiple, delimitante las funciones y protocolos de los empleados logrando la eficiencia y eficacia en los procesos así como la prevención y/o disminución de los riesgos de contagio ante la contingencia actual de Covid 19.

### **Capítulo II**

En este capítulo se dará a conocer al restaurante Eat Italy desde sus antecedentes, sus fundadores, así como sus referencias y condiciones generales.

### **Capítulo III**

Se describirán las principales teorías que apoyarán la investigación iniciando desde conceptos básicos como la administración y su proceso administrativo, sus fases y profundizando en la fase de organización indagando más en las etapas, logrando entender las herramientas fundamentales como lo son los organigramas, la descripciones de puestos, los diagramas de flujo hasta llegar a los manuales y su importancias así como la presentación de un manual de contenido múltiple, se hará mención del departamento de recursos humanos y la importancia de dicha área, también se hace referencia a los riesgos laborales con el objetivo de identificar las medidas preventivas de la enfermedad de Covid 19 y la influencia que ha dejado en la actualidad.

## **Capítulo IV**

En este capítulo se realizara la propuesta de un manual de contenido múltiple con la finalidad de dar a conocer a los empleados de nuevo ingreso y al personal de vigente del área de servicio, sus actividades y materiales para realizar los procesos así como la información necesaria de la prevención de la contingencia actual Covid 19.

## **Capítulo V**

En este apartado se mencionara las conclusiones de la investigación y las recomendaciones para la implementación de un manual de contenido múltiple ante la contingencia actual de Covid 19, también se encontrara el glosario de anexos como infografías y las citas bibliográficas utilizadas para el estudio.

### **1.9 Métodos de Investigación**

Se aplicara un enfoque cualitativo.

**Método documental:** Fuentes Bibliográficas, Tesis, libros, leyes, reglamentos, Trabajos de Investigación, Páginas especializadas, revistas científicas y empresariales.

## Capítulo II Marco Referencial

### 2.1 Nombre de la empresa

Restaurante Eat Italy

#### 2.1.1 Logotipo



Imagen número 1 Logotipo de restaurante Eat italy

Fuente: Facebook

### 2.2 Historia y antecedentes

“Nuestro compromiso es sorprender a nuestros clientes con la tradición y la modernidad de la cocina italiana en un ambiente familiar y de disfrute en todos los sentidos”.

En el año 2008 surge la idea de crear un conjunto restaurantero, al cual se le llamo grupo Baretto, en este mismo año naciendo el restaurante Il Baretto (Significando un pequeño lugar) de comida italiana y grill ubicado en la calle 26 con 5 avenida, el segundo restaurante creado es Eat Italy (Come Italia) ubicado en la calle 8 con 5 avenida, siguiendo los restaurantes Siblings de comida rápida como hamburguesas al grill y alitas ubicado en frente de Soma restaurante gourmet de comida japonesa ubicada en la calle 10 con 5 avenida, Hotel Suite 8 con pequeñas habitaciones ubicado en la parte superior de Eat Italy y Cantina Cosmopolitan llamada Clandestino ubicada en la parte superior de Soma.

Restaurante Eat italy nace de una familia italiana, padre hijo e hija en conjunto del deseo de compartir sus recetas tradicionales de la cocina de Italia, en el corazón de playa del Carmen, México, abre sus puertas al público en el año 2010, siendo una empresa mediana.

Eat italy restaurante vive una experiencia gastronómica auténticamente

italiana!

En el año 2020, se decide cerrar todos los negocios por inicio de pandemia sanitaria Covid 19.

En junio 2020 se confirma el cierre total de Hotel Suite 8, Siblings, Soma, Il Baretto, y reapertura de Eat Italy en este mes, y reapertura de Clandestino en Octubre 2020.



Imagen número 2 Fachada de restaurante Eat italy

Fuente: Facebook

### 2.2.1 Giro

Restaurante de comida italiana con venta de cerveza y bebidas alcohólicas al copeo.



Imagen número 3 Comida de restaurante Eat italy

Fuente: Facebook



Imagen número 4 Postre de restaurante Eat italy

Fuente: Facebook

## 2.2.2 Sector al que pertenece

Servicio a la carta de alimentos y bebidas

## 2.2.3 Número de empleados

32 con contrato de tiempo indefinido

## 2.2.4 Propietario

Familia de origen Italiano (Roma), Padre, 1 hijo, 1 hija

## 2.2.5 Capacidad

222 comensales

## 2.2.6 Ubicación

Calle 8 norte con 5 avenida, colonia centro cp. 77710, playa del Carmen, solidaridad, quintana roo.

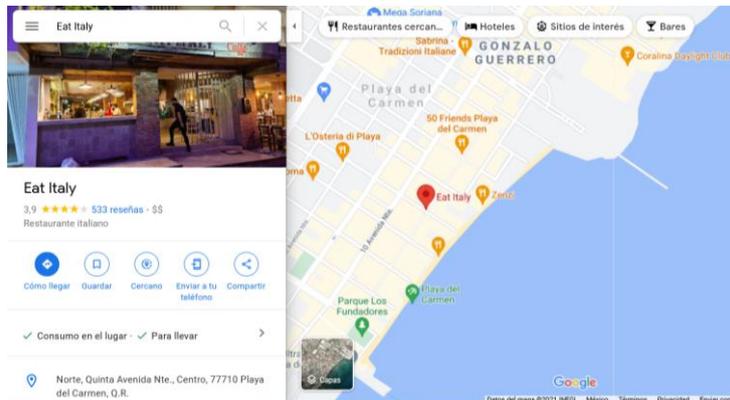


Imagen número 5 Ubicación de restaurante Eat italy

Fuente: Facebook

## 2.2.7 Horarios de atención y servicios que ofrece

Horario de apertura 12:00 a cierre 23:00

Servicio a la carta de alimentos y bebidas

### **2.2.8 Misión**

Ofrecer a nuestros clientes excelentes platillos que desde la primera cucharada te transportes a las raíces de la comida italiana, aunado a un ambiente casual que te permitirá disfrutar de cada minuto de tu estancia con nosotros garantizando la seguridad de higiene de nuestros trabajadores y comunidad.

### **2.2.9 Visión**

Lograr posicionarnos como una de las mejores cadenas de restaurantes de comida italiana a nivel nacional e inspirar a nuestro personal a dar lo mejor de sí.

### **2.2.10 Valores**

- Respeto
- Disciplina
- Trabajo en equipo
- Pasión
- Curiosidad
- Superación
- Creatividad
- Calidad
- Excelencia en el servicio
- Hospitalidad

### 2.2.11 Objetivo

Sorprender a tus sentidos con los tradicionales sabores de la cocina italiana, en un ambiente familiar y vivir una experiencia inolvidable.

### 2.2.12 Servicios ofrecidos

- Comidas
- Cenas
- Eventos Privados

### 2.2.13 Lay out

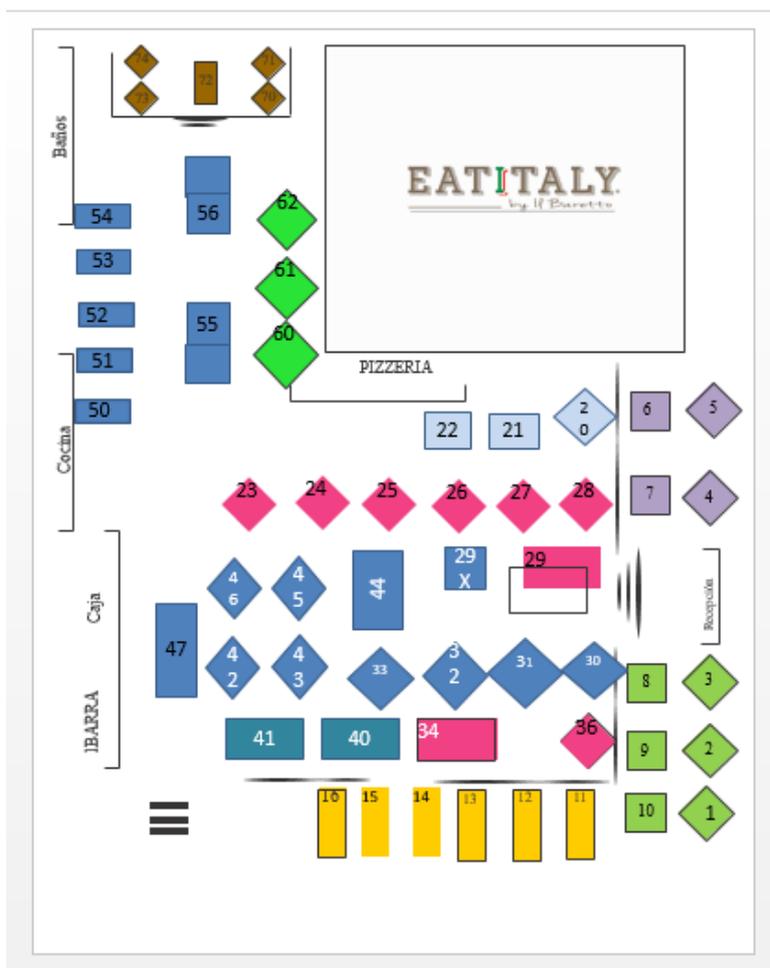


Imagen número 6 Lay out de restaurante Eat italy

Fuente: Autoría propia

## 2.2.14 Organigrama

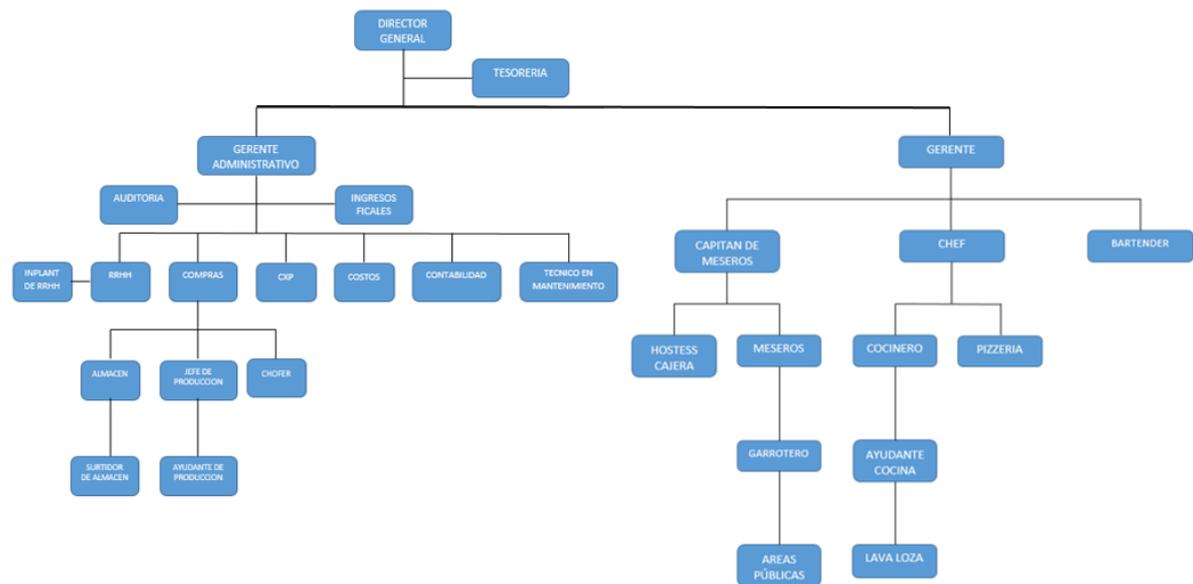


Imagen número 7 Organigrama de restaurante Eat Italy

Fuente: Autoría propia

## **Capítulo III Marco Teórico**

### **3.1 Concepto de Administración**

Antes de comenzar con la definición se hará una indagación del origen etimológico la palabra administración viene del latín ad (dirección para, tendencia para) y minister (subordinación u obediencia) y significa a aquel que realiza una función bajo el mando de otro, es decir, aquel que presta un servicio a otro. (Galindo & Martínez, 2017)

Dada la multitud de textos existentes seleccionaremos los más recientes y otros que forman parte de los clásicos en los cursos introductorios a la administración y que siguen teniendo vigencia. A continuación se analizará la definición de administración desde dos perspectivas: la primera como un proceso, la segunda como una práctica.

#### **3.1.1 Concepto de Administración como Proceso**

La administración es el proceso cuyo objeto es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social, para lograr sus objetivos con la máxima productividad. (Galindo & Martínez, 2017)

La administración hace referencia, al proceso interno de la organización que busca diseñar y mantener un medio ambiente en el cual los individuos que trabajan juntos, logren eficientemente (con productividad), los objetivos seleccionados; para administrar es necesario ejecutar funciones administrativas al interior de la organización: planeación, organización, dirección y control. (Restrepo & Mejía, 2014)

Se puede definir el proceso de administración como un conjunto de etapas planificación, organización, dirección y control que su finalidad es conseguir los objetivos de una empresa de una forma coordinada, eficaz y eficiente de recursos de una manera productiva.

### **3.1.2 Concepto de Administración como Práctica**

La administración es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos. Esta definición básica debe ampliarse. Cuando se desempeñan como administradores, los individuos deben ejercer las funciones administrativas de planeación, organización, integración de persona, dirección y control. (Harold Koontz, 2016)

Define administración como una práctica usualmente esquematizada como el manejo de los recursos de una organización para el logro de sus objetivos, para lo cual se ejercen los elementos administrativos de planear, coordinar, organizar, dirigir, controlar, etc. Esos recursos y estos elementos, se instrumentan sobre el ente social llamado organización. Y define organización como el ente social, creado intencionalmente para el logro de determinados objetivos mediante el trabajo humano y recursos materiales. (Guevara, 2001)

La administración como proceso es la encargada de diseñar y mantener un ambiente en que los trabajos en grupos alcancen con eficiencia unas metas y objetivos específicos y deberán contar con los elementos administrativos como lo son la planeación, organización, dirección y control.

## **3.2 Proceso Administrativo**

Una vez que hemos definidos a la administración resulta importante que analicemos el proceso administrativo desde la perspectiva de la teoría clásica para su estudio, aunque no en la práctica.

### **3.2.1 Definición**

En la actualidad la administración se divide en cuatro funciones (actividades ejecutadas por los administradores en el ejercicio de sus cargos), alrededor de los cuales se agrupan todos los principios, conceptos, teorías, métodos y técnicas administrativas. Dichas funciones son la planeación, la organización, la dirección y el control. (Galindo & Martínez, 2017)

Fases de la administración		
Administración	Mecánica	Planeación
		Organización
	Dinámica	Dirección
		Control

Tabla número 1 Fases de la administración

Fuente: Autoría propia

A continuación se especificara y detallara la función de las fases de la administración como proceso empezando por orden con planeación, organización, dirección y control

### 3.2.2 Fases del proceso administrativo

Según los autores (Galindo & Martínez, 2017) el proceso administrativo se define como conjunto de funciones administrativas incluyendo la planeación, la organización, la dirección y el control.

Si bien los elementos del proceso administrativo se mantienen vigentes a lo largo de los años, la forma debidamente de aplicarse es, trabajando a través de manera eficaz y eficiente de la gestión de estas fases.

Planeación:	Es el proceso de definir metas y objetivos con sus respectivas estrategias de acción para desarrollar las actividades que permitan alcanzarlos. Si no se planea no hay un rumbo fijo para La organización
-------------	---

	<p>implica el diseño de la estructura más adecuada para llevar a cabo los planes. Esta función determina las actividades por realizar, como se agruparán, quien las desempeñara, y señala claramente los puestos y las jerarquías dentro de la empresa.</p>
Organización:	<p>Implica el diseño de la estructura más adecuada para llevar a cabo los planes. Esta función determina las actividades por realizar, como se agruparan, quien las desempeñara, y señala claramente los puestos y las jerarquías dentro de la empresa.</p>
Dirección:	<p>Incluye la motivación, el liderazgo, la selección de los canales de comunicación más efectivos, y la negociación y manejo de conflictos.</p>
Control:	<p>Es el seguimiento de las actividades para asegurarse de que se están realizando de acuerdo con lo planeado y, en su caso, corregir las desviaciones encontradas. Si el control es inadecuado, las fallas no se detectan. Cuando una falla no es detectada los procesos subsecuentes se ven afectados la organización.</p>

Tabla número 2 Fases proceso administrativo

Fuente: Autoría Propia

### 3.3 Organización

#### 3.3.1 Conceptos

El concepto organización plantea que colaboradores harán cada actividad operativa y administrativa y donde, a quien se le asignaran y a quien, que responsabilidades tendrá cada persona, y a quien se dirigirán los empleados por instrucciones, capacitación y ayuda. Es decir, la función implica como el directivo organiza a sus colaboradores y su trabajo en sí. (Sanguineti, 2018)

Conjunto de distintas actividades para conseguir un objetivo común por ello es importante que se repartan entre los distintos puestos de trabajo que la constituyen y también así como también debe existir una tarea de coordinación entre las distintas funciones y tareas para poder alcanzar los objetivos deseados que se ha fijado alcanzar en un plazo determinado, como consecuencia se tendrá que estructurar en niveles cada uno de los cuales tendrá asignadas diferentes tareas, funciones y responsabilidades. (Pereda Marín, 2016)

Es importante definir las siguientes palabras que servirán de soporte para el desarrollo de las acciones, que en forma cotidiana se deben de realizar, Según la (RAE, 2020)

- **Protocolo:** Conjunto de reglas establecidas por norma o por costumbre para ceremonias y actos oficiales o solemnes.
- **Proceso:** Conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.
- **Procedimiento:** Método de ejecutar algunas cosas.

Se puede definir la organización como una asociación de personas que se relacionan entre sí con una actividad operativa o administrativa con el fin de lograr determinados objetivos o metas, en un plazo determinado de manera coordinada.

### 3.3.2 Estructura de la organización

Para (Galindo & Martínez, 2017) la estructura de la organización está dividida en 6 niveles que son organizacionales, delegación, autoridad, poder, responsabilidad, centralización y descentralización de lo cual se define de la siguiente manera:

Niveles organizacionales:	Se caracterizan por la jerarquía de la autoridad institucional, gerencial y Técnico.
Delegación:	Es la necesidad siempre que un gerente deba confiar en otro para ayudar a lograr un objetivo.
Autoridad:	Es el derecho oficial y legal de ordenar acción por otros y de hacerla cumplir. La autoridad se ejerce tomando decisiones y vigilando que se cumplan.
Poder:	Es cuando la autoridad influye en la actividad de una persona o grupo, o provoca un comportamiento distinto de parte del individuo o grupo, que en otra forma no tendría lugar.
Responsabilidad:	Cobra existencia cuando una persona con autoridad, acepta la obligación de desempeñar un trabajo y principia a utilizar su autoridad. La autoridad y responsabilidad están muy ligadas Y en forma proporcional.

<p>Centralización y descentralización:</p>	<p>Si la toma de decisiones y la responsabilidad están centralizadas, la autoridad y las actividades formales están concentradas cada vez en menos gerentes a medida que la estructura organizacional se visualiza desde los niveles organizacionales inferiores a los superiores en la cumbre de las decisiones y responsabilidades emanan del más alto ejecutivo. En contraste procediendo de los niveles superiores a los inferiores, si la toma de decisiones esta descentralizada, entonces se encuentran dispersas entre un número creciente de miembros, estando el mayor número en el nivel más bajo. Cuando la autoridad está concentrada, existe la centralización y cuando está dispersa, existe la descentralización.</p>
--	---

Tabla número 3 Estructura de la organización

Fuente: Autoría Propia

Se podrá entender la estructura organizacional, como el método de planificar el trabajo de los miembros de una entidad y repartir responsabilidades de manera formal y óptima, desarrollando un sistema para organizar a los trabajadores de forma ideal para que se alcancen las metas fijadas.

### 3.3.3 Principios de organización

Una organización es un proceso estructurado en el cual las personas interactúan para los objetivos. Los individuos son miembros de organizaciones por que mediante esta circunstancia esperan alcanzar algunos de sus objetivos personales. Estos objetivos individuales, al combinarse, producen los objetivos organizacionales. Los objetivos organizacionales son expresiones subordinadas de los objetivos individuales; cuando se logran los objetivos organizacionales, también se satisfacen los objetivos individuales. Más aun estos y los organizacionales se refuerzan mutuamente; el éxito en el logro de uno estimula un mayor esfuerzo hacia el otro, y así hasta lo finito. (Galindo & Martínez, 2017)

Una vez definido el concepto de organización, su estructura y sus principios se deberán establecer las etapas ya que ellas nos dictaminan las partes esenciales de una empresa, al contar con los puntos de enlace para construir las mecánicas de la administración, en donde se especifican las funciones y actividades y establece líneas de comunicación e interrelación de cada uno de los departamentos para poder especificar las necesidades que tiene la empresa.

### 3.3.4 Etapas de la organización

Para (Guerrero Reyes, 2020) se divide la organización en 5 etapas las cuales son, la división del trabajo, jerarquización, departamentalización, descripción de funciones y coordinación.

A continuación se darán las definiciones para los conceptos antes mencionados.

División del trabajo	Hace referencia al número de tareas distintas en que se distribuye el trabajo necesario para la producción de un bien o servicio, actividades que han de ser llevadas a cabo por
----------------------	--

	distintos trabajadores especializados en cada una de ellas.
Jerarquización	Se fijan centros de autoridad que deben mantener una comunicación constante con el resto de las demás áreas. La responsabilidad debe fluir desde el cargo más alto de la compañía hasta el último empleado. Hay una especie de pirámide de autoridad, en donde debe ser clara la función de cada uno. Las ordenes, quejas e información en general deben seguir los conductos previamente establecidos y jamás omitirlos sin razón, ni en forma constante.
Departamentalización	Consiste en separar y agrupar las funciones de una empresa conforme a su naturaleza; en otras palabras, a través de la división del trabajo, donde las diversas tareas se delegan de la manera más lógica.
Descripción de funciones	Permite definir las esperas del empleador y de los empleados, delimitando claramente las competencias y responsabilidades del colaborador.
Coordinación	Las distintas unidades de una organización deben permanecer en equilibrio. Esto incluye, por ejemplo,

	<p>área como la de finanzas, producción, mercadotecnia o capital humano.</p>
--	--

Tabla número 4 Etapas de la organización

Fuente: Autoría Propia

Las etapas de organización se pueden definir como la distribución de actividades, que deberán fijar los centros de autoridad, para mantener una comunicación constante con el resto de las demás áreas. Donde las funciones se delegaran de manera separada a fin de delimitar claramente las competencias y responsabilidades de las distintas unidades de una organización.

A continuación analizaremos el concepto de departamentalización desde la perspectiva de autores clásicos con la finalidad de resaltar su importancia dentro de las organizaciones.

**3.3.4.1 Departamentalización**

La departamentalización es una característica típica de las organizaciones y está relacionada con el tamaño y con la complejidad de sus operaciones, toda vez que la empresa va creciendo al dueño o director no puede supervisar todas las actividades directamente por lo que necesita varios ejecutivos responsables que se encarguen de las diferentes etapas que se llevan a cabo dentro de la organización.

La Departamentalización es agrupar actividades y personas en departamentos (producción, ventas, finanzas, recursos humanos) permite que la organización se extienda a un grado indefinido; sin embargo, los departamentos difieren respecto de los modelos básicos utilizados para las actividades en grupo. (Weihrich & Cannice, 2012)

La departamentalización es un medio para tener homogeneidad de tareas en cada órgano. (Chiavenato, 2019)

A continuación presentaremos los principales tipos de departamentalización descrito por diferentes autores:

- Por funciones

Es dar mecanismos guiándose en la segmentación operaria del trabajo, con la finalidad de producir la especialización de cada miembro de la organización, para así lograr mayor rendimiento, en otras palabras el fin de la departamentalización es apoyar lo fundamental de la división del trabajo, para así lograr que cada miembro de la empresa ayude en su departamento o área con trabajo que corresponde a cada uno de ellos, para así lograr objetivos financieros y organizacionales. (Higuera Lopez, 2019)

- Por productos o servicios

Se relaciona netamente con el área de productos y su responsabilidad queda en manos de un especialista en relación con todo lo que tenga que ver con la línea de productos. (Boland, Carro, Stancatti, & Gismano, 2018)

- Por ubicación geográfica

Es la cantidad de usuarios o clientes que tiene esparcidos la empresa, estos están dispersos por todo el territorio que abarque la empresa, nos llevaría a aplicar la departamentalización geográfica ya sea que esté dividida por región, sitio o estados. (Boland, Carro, Stancatti, & Gismano, 2018)

- Por clientela

Es cuando la empresa quiere resolver problemas específicos ya que este tipo de departamentalización reúne clientes de diferentes tipos sean estos: mayoristas, minoristas, organizaciones públicas o privadas. (Boland, Carro, Stancatti, & Gismano, 2018)

- Departamentalización por procesos.

Se puede especializar cada departamento en una área determinada de la producción de la empresa sea esta un servicio o bien. (Boland, Carro, Stancatti, & Gismano, 2018)

Para esta investigación ahondaremos más en la departamentalización por funciones dado que es el criterio más utilizado para organizar actividades empresariales en las organizaciones puesto que permite agrupar a varios

especialistas bajo una única jefatura, y garantiza la utilización de las habilidades técnicas de las personas.

La Departamentalización por funciones o departamentalización funcional consiste en la agrupación de actividades y tareas de acuerdo con las funciones principales desarrolladas dentro de la empresa. La división del trabajo hace que las organizaciones sea departamental izada de acuerdo con el criterio de similitud de funciones en actividades agrupadas e identificadas por la misma clasificación funcional. (Chiavenato, 2019)

Dado lo anterior podemos deducir que la departamentalización busca agrupar las actividades y tareas que se llevan a cabo dentro de una empresa con la finalidad de coordinar estas actividades para el logro de los objetivos trazados en la organización y como consecuencia de lo anterior la empresa precisa estructurarse en niveles, los cuales se pueden estructurar y coordinar tanto vertical como horizontal.

(Chiavenato, 2019) Nos presenta la definición de la especialización tanto vertical como horizontal que a continuación enunciaremos:

Especialización vertical. Se hace a costa de un aumento de niveles jerárquicos en la estructura lo que significa un desdoblamiento de la autoridad y por eso se denomina proceso escalar, pues se refiere al crecimiento de la cadena de comando, dicho de otra forma se refiere al crecimiento vertical del organigrama.

Especialización horizontal ocurre cuando se observa la necesidad de aumentar la pericia, la eficiencia y la mejor calidad de trabajo en sí mismo, esta especialización se hace a costa de una mayor cantidad de órganos especializados en el mismo nivel jerárquico.

Al paso de la investigación se deberá considerar las técnicas de organización como instrumento de suma importancia para aprovechar los recursos de manera eficiente, siempre enfocados con los objetivos empresariales.

### 3.3.5 Técnicas de organización

Son herramientas necesarias para llevar a cabo una organización racional, están disponibles durante el proceso de organización y aplicables de acuerdo con las necesidades de cada empresa.

Las técnicas de organización se pueden describir en los siguientes conceptos, los cuales son, organigramas, descripción de puestos, diagrama de flujo y manuales. A continuación se detallaran cada uno de ellos.

#### 3.3.5.1 Organigramas

Conocidos también como gráficas o cartas de organización, los organigramas son representaciones gráficas de la estructura formal de una organización, que muestran interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos, las obligaciones y la autoridad, existentes dentro de ella. (Galindo & Martínez, 2017)

Los diagramas presentados en forma sencilla y accesible en el manual, brindan una descripción clara de las operaciones, lo que facilita su comprensión. Para este efecto, es aconsejable el empleo de símbolos y/o gráficos simplificados. (Fincowsky, 2014)

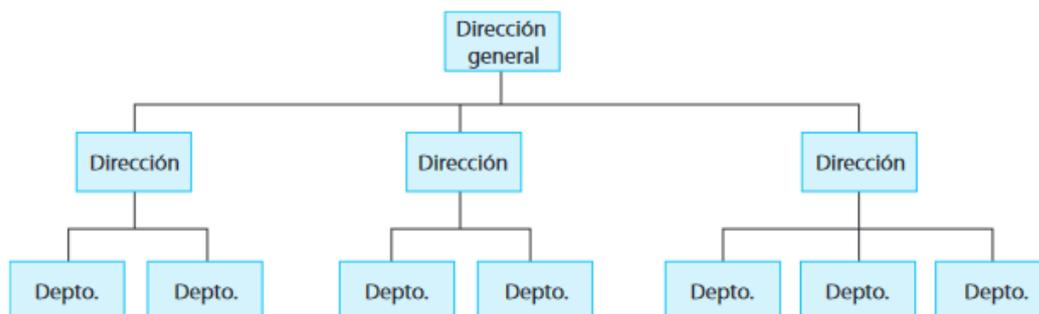


Imagen número 8 Organigrama lineal o vertical

Fuente: (Fincowsky, 2014)

Los organigramas son la representación gráfica de la estructura formal de una organización o empresa que evidencia, en forma esquemática, la posición de las áreas que la incorpora, sus niveles jerárquicos, líneas de autoridad y de asesoría.

### **3.3.5.2 Descripción de puestos**

El análisis de puestos consiste en la obtención, evaluación y organización de información sobre los puestos de una organización. Esta función tiene como meta el análisis de cada puesto de trabajo y no de las personas que lo desempeñan. (Galindo & Martínez, 2017)

La descripción de puesto es un documento conciso de información objetiva que identifica la tarea por cumplir y la responsabilidad que implica el puesto. Además bosqueja la relación entre el puesto y otros puestos en la organización, su frecuencia o ámbito de ejecución. Está orientada hacia el contenido de los puestos, es decir, hacia los aspectos intrínsecos de los mismos.

### **3.3.5.3 Contenido de descripción de puestos**

Para (Galindo & Martínez, 2017) la elaboración de un cuadro de distribución del trabajo es necesario seguir los siguientes pasos:

- Se elabora una lista de los deberes o actividades que realiza cada persona.
- Se hace una lista de las grandes funciones que corresponden a ese grupo sección.
- Se vacían dichas listas en la forma de carta de distribución de actividades.
- Se complementa la información con la observación y la entrevista.
- Se suman verticalmente las horas de cada actividad y las que corresponden a cada persona.
- Se analiza el cuadro para saber que puede mejorarse, cambiarse, redistribuirse, etc.
- Con los cambios sugeridos se elabora un nuevo cuadro.

Es un procedimiento a través del cual se determinan las funciones, responsabilidades y obligaciones de los puestos de trabajo, de una manera ordenada, clara y concisa.

#### **3.3.5.4 Diagramas de flujo**

Es la representación gráfica utilizada para diferentes disciplinas, que interpretan la secuencia de movimiento de materiales, productos o personas. Estos diagramas se utilizan con símbolos que contienen significados definidos que representan los pasos del algoritmo, y representan el flujo de realización mediante flechas que conectan los puntos de inicio y de fin del desarrollo.

Estos diagramas, que también se conocen como flujo gramas, representan de manera gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita. Además, pueden mencionar el equipo o los recursos que se deben utilizar en cada caso. (Fincowsky, 2014)

Es un esquema o dibujo del movimiento de materiales, productos o personas, estos diagramas ayudan a entender, analizar y comunicar un proceso. (Heizer & Render, 2014)

Para (Galindo & Martínez, 2017) la elaboración de un diagrama de procedimiento es conveniente seguir en forma ordenada la siguiente secuencia:

- Escoger el procedimiento por realizar.
- Determinar las técnicas analíticas adecuadas que habrán de utilizarse.
- Analizar el trabajo.
- Hacer una lista de la forma en que se va a realizar el trabajo.
- Establecer el procedimiento más factible.
- Presentar la proposición.
- Obtener la aprobación.

- Preparar las instrucciones referentes a los procedimientos.
- Implantar el nuevo procedimiento.
- Observar el procedimiento implantado.
- Preparar una guía de adelantos logrados.
- Llevar registros adecuados de realización.

El autor (Fincowsky, 2014) hace mención que los símbolos de diagramación empleados internacionalmente son elaborados por la siguiente institución, American National Standard Institute (ANSI) ha preparado una simbología para representar los diagramas de flujo administrativos de la cual algunos símbolos son los siguientes.

SIMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

Imagen número 9 Símbolos de diagramación

Fuente: ANSI

Como podemos observar las técnicas de organización juegan un papel muy importante dentro de la departamentalización dada sus características de variedad de herramientas practicidad y funcionalidad. A continuación se hablara detalladamente de los manuales, sus tipos de manuales y el tema de manuales de múltiple contenido que es de importancia para nuestra investigación.

### **3.4 Manuales**

#### **3.4.1 Concepto de manuales**

Documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada, explícita y sistemática la información de una organización.

Un manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente. Los documentos detallados que contienen en forma ordenada y sistemática, información acerca de la organización de la empresa. (Galindo & Martínez, 2017)

Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema. (Torres, 2020)

#### **3.4.2 Tipos de manuales**

Se podrá definir los tipos de manuales por diversas áreas de funcionalidad, estas serán una guía en la que se detallan los procedimientos que se deben llevar sucesivamente para alcanzar un determinado objetivo previamente establecido. Para (Fincowsky, 2014) los principales manuales de una organización se pueden clasificar de la siguiente forma:

Por su naturaleza o área de aplicación

- **Macro administrativos:** Son aquellos documentos que contienen información de más de una organización.
- **Meso administrativos:** Son instrumentos que involucran a todo un grupo o sector, o a dos o más de las organizaciones que lo componen.
- **Micro administrativo:** Son los manuales que corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma general o circunscribirse a alguna de sus áreas en forma específica.

Por su contenido

- **De organización:** Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones, organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización.
- **De procedimientos:** Constituyen un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.
- **De historia de la organización:** Estos manuales son documentos que refieren la historia de una organización, como su creación, crecimiento, logros, evolución de su estructura, situación y composición.
- **De políticas:** También denominadas de normas, estos manuales compendian las guías básicas que sirven como marco de actuación para la realización de acciones en una organización.
- **De contenido múltiple:** Manuales que concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización.
- **De puestos:** Conocido también como manual individual o instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.

- **De técnicas:** Documento que agrupa los principios y técnicas necesarios para la realización de una o varias funciones en forma total o parcial.
- **De ventas:** Instructivo que integra información específica para apoyar la función de ventas, tal como, descripción de productos y/o servicios, mecanismos para llevarlas a cabo, políticas de funcionamiento, estructura del equipo de trabajo, análisis ambiental, división territorial y medición del trabajo.
- **De producción:** Elemento de soporte para dar dirección y coordinar procesos de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.
- **De finanzas:** Manuales que respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos de una organización en todos sus niveles, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación, conservación y control.
- **De personal:** Identificados también como de relaciones industriales, de reglas del empleado o de empleo, estos manuales básicamente incluyen información sobre, prestaciones, servicios, condiciones de trabajo.
- **De operación:** Manuales utilizados para apoyar tareas altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.
- **De sistemas:** Instrumento de apoyo que reúne las bases para el funcionamiento óptimo de sistemas administrativos, computacionales, etcétera, de una organización.

Por su ámbito

- **Generales:** Documentos que contienen información global de una organización, atendiendo a su estructura, funcionamiento y personal.
- **Específicos:** Manuales que concentran un tipo de información en particular, ya sea unidad administrativa, área, puesto, equipos, técnicas.

### **3.4.3 Objetivos de los manuales**

Para igualar la opinión y conocimientos dentro de las diferentes áreas de la organización, los objetivos más destacados que deberán de contener los manuales según (Fincowsky, 2014) serán los siguientes:

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial).
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- Relacionar las estructuras jerárquicas funcionales con los procesos de negocio.
- Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Fortalecer la cadena de valor de la organización.
- Facilitar el reclutamiento, selección, inducción, socialización, capacitación y desarrollo del personal.
- Servir como una fuente de información para conocer la organización.
- Funcionar como medio de relación y coordinación con otras organizaciones.

A continuación se detallara el manual de contenido múltiple con un mayor aporte para la comprensión del tema central con la finalidad de conocer su compuesto y la información de sus temas.

#### **3.4.4 Manual de contenido múltiple**

Se puede definir como el documento que contiene la descripción de dos o más actividades, que tendrán que seguirse para la ejecución de las funciones de una organización. Para el autor (Valencia, 2012) se detalla de la siguiente manera el manual de contenido múltiple.

Este manual está compuesto por diversos apartados, cada uno de ellos dividido en capítulos, los cuales, a su vez, se dividen en materias y temas. A continuación se detalla el contenido de este tipo de manual.

**Identificación:** En este apartado del manual se deberá indicar en primer lugar los datos siguientes:

- Nombre del organismo social o unidad orgánica correspondiente.
- Título del manual.
- Número de revisión, en su caso.
- Unidad orgánica responsable de su expedición.

**Índice:** En este apartado se especifican las partes que conforman el documento, es decir, la versión depurada de su esquema, incluyendo los números de formato de referencia.

**Introducción:** En esta sección se explica al usuario el contenido de este documento, y le proporciona información respecto a la fecha en que se elaboró y se revisó por última vez, así como respecto a los propósitos básicos que con él se pretenden cumplir. Además, se incluye información sobre su ámbito de aplicación, a quién va dirigido, cómo se usará, y cómo y cuándo se harán las revisiones y actualizaciones.

**Organización:** En esta sección se describirá el contenido de un programa de desarrollo e implantación de un manual de manuales.

- Manuales que se aplican en la empresa
- Presentación uniforme
- Distribución

- Objetivos
- Generalidades
- Actualización

**Normas de sistemas manuales:** En este apartado se establecen las normas efectivas para las fases de implantación de un sistema manual.

- Introducción
- Proceso de desarrollo de sistemas manuales
- Establecer objetivos
- Recabar información
- Diseñar el sistema operativo
- Especificar su implantación
- Sistemas operativos de una sola aplicación
- Aprobación final
- Mantenimiento

**Normas y procedimientos:** Un procedimiento es la sucesión cronológica o secuencial de operaciones concatenadas y su método de evolución, que realizadas por una o varias personas, constituyen una unidad y son necesarias para realizar una función o parte de ella.

- Análisis de especificaciones
- Diseño de la lógica
- Redacción del procedimiento
- Aprobación
- Edición
- Diagramas de flujo y/o organigrama

Los manuales de contenido múltiple se presentaran con información de una forma sencilla, directa, uniforme y autorizada.

A continuación se comentara sobre el departamento de recursos humanos detallando algunos conceptos de autores, las funciones y objetivos del área así como se hablara sobre la importancia de dicho campo.

### **3.5 Departamento de Recursos Humanos**

#### **3.5.1 Concepto**

El recurso humano en la actualidad toma un papel preponderante como factor crítico de éxito para alcanzar la ventaja competitiva, ubicándolo dentro de la concepción de capital humano. De ahí la importancia que juega dentro de la departamentalización en las organizaciones. Es por eso que a continuación analizaremos al departamento de recursos humanos desde el concepto, funciones y objetivos.

El concepto de recursos humanos tiene su origen en determinados trabajos de naturaleza administrativa que se llevan a cabo en las empresas, como los trámites de selección de empleados, la realización de contratos, nóminas y prestaciones de ley. A medida que una empresa crece, surge la necesidad de crear un departamento que se ocupe de los aspectos relacionados con la psicología, sociología y las técnicas de organización de los recursos humanos. (Ventura, Gonzalez, & Ventura, 2008)

Es el capital de gente, de talentos y de competencias. La competencia de una persona es la capacidad de actuar en diversas situaciones para crear activos, tanto tangibles como intangibles. No es suficiente tener personas. Es necesarios una plataforma que sirva de base y un clima que impulse a las personas y utilice los talentos existentes. De este modo, el capital humano está constituido básicamente por los talentos y competencias de las personas. (Chiavenato, ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS El capital humano de las organizaciones Novena edición, 2011)

De acuerdo con las definiciones anteriores se puede deducir que el Departamento de recursos humanos es el que se encarga de lo relativo a gestión y a la administración de personal.

### **3.5.2 Funciones**

Las funciones del departamento de Recursos Humanos varían en funciones de la empresa, por lo general según el tamaño aumentan las funciones que asume por lo que podemos encontrar las siguientes (Chiavenato, ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS El capital humano de las organizaciones Novena edición, 2011)

- Planificación de plantillas y descripción de puestos de trabajo
- Reclutamiento y Selección de personal
- Capacitación y adiestramiento de nuevos empleados
- Valoración del puesto de trabajo y retribución
- Evaluación del desempeño
- Formación y desarrollo
- Relaciones laborales
- Prevención de riesgos

### **3.5.3 Objetivos**

Los objetivos de una organización son hacer frente a las necesidades de bienes y servicios específicos, obtener remanentes por estos logros, y satisfacer las necesidades en todo su personal en último término, el éxito de estos esfuerzos está condicionado en su mayor parte por los esfuerzos del personal. (Castellanos, 2012)

Dentro de los objetivos del departamento de Recursos Humanos según (Galicia & Espinosa, 2015) es desarrollar y administrar políticas, programas y procedimientos para proveer una estructura administrativa eficiente, empleados capaces, trato equitativo, oportunidades de progreso, satisfacción en el trabajo y una adecuada seguridad en el mismo, asesorando sobre todo lo anterior a la línea y a la dirección, lo que traerá beneficios para la organización, los empleados y la colectividad.

Según (Chiavenato, ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS El capital humano de las organizaciones Novena edición, 2011) la administración de los recursos humanos derivan de los objetivos de la administración y menciona que los principales objetivos del departamento de recursos humanos son:

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de personas con habilidades, motivación y satisfacción suficientes para conseguir los objetivos de la organización.
- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo y la satisfacción plena de las personas y el logro de los objetivos individuales.
- Alcanzar la eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

#### **3.5.4 Importancia**

Considera (Chiavenato, ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS El capital humano de las organizaciones Novena edición, 2011) que la administración de los recursos humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas capaces de promover el desempeño eficiente del personal, en medida que la organización representa el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.

Para los pequeños negocios y también para las grandes organizaciones, el departamento de Recursos Humanos puede ser útil para algo como el simple pago de nómina hasta para el proceso de reclutamiento y selección. Los recursos humanos juegan un papel esencial en el desarrollo de la estrategia de la empresa así como en el manejo de las actividades centradas en el personal de una organización. Dado lo anterior mostraremos diez razones por lo que es importante el departamento de recursos humanos (Mayhew, 2016):

**Valorar el capital humano:** Un grupo de expertos puede aumentar la comprensión de cuán importante es el capital humano en la línea de flotación

de la compañía.

**Control de presupuesto:** Los recursos humanos aseguran el establecimiento realista y competitivo de los salarios basándose en estudios del mercado de trabajo, tendencias de empleo y análisis de salarios basándose en las funciones de trabajo, lo que contribuye al desarrollo de métodos para limitar los costos del manejo de la fuerza de trabajo.

**Resolución de conflictos:** Un jefe de recursos humanos o una persona especialmente entrenada para lidiar con las relaciones de los empleados puede identificar y resolver el problema entre dos empleados o entre un jefe y su empleado y restaurar las relaciones de trabajo positivas.

**Entrenamiento y desarrollo:** Los recursos humanos dirigen las necesidades de asesoramiento para la mano de obra actual de la organización para determinar el tipo de entrenamientos y el desarrollo de los empleados necesario para mejorar habilidades y cualificaciones.

**Satisfacción de los empleados:** Los especialistas de recursos humanos suelen ser cargados con la responsabilidad de determinar el nivel de satisfacción de los empleados (a menudo una medida ambigua). Con encuestas para los empleados bien diseñadas, grupos de enfoque y una estrategia de entrevistas, los recursos humanos determinan lo que provoca la insatisfacción de los empleados y mejora esos puntos para motivar a los trabajadores.

**Ahorro de costos:** El costo de alquilar empleados nuevos o reemplazarlos, incluyendo entrenamiento y el tiempo de adecuación, puede ser exorbitante para los empleadores, especialmente en pequeños negocios. Con un buen proceso de reclutamiento y selección, el departamento de recursos humanos puede minimizar gastos en anuncios ofreciendo puestos de trabajo, en entrenar nuevos empleados y en reclutar nuevos empleados en planes de beneficios.

**Mejora del rendimiento:** Los recursos humanos desarrollan sistemas de manejo de la actuación.

**Mantenimiento del negocio:** A través de sucesivas planificaciones

desarrolladas por los recursos humanos, la compañía identifica empleados con las capacidades requeridas para pasar eventualmente a roles de liderazgo con la compañía.

**Imagen corporativa:** Los negocios quieren ser conocidos como "empleador de elección". Los empleadores de elección son compañías que reciben el reconocimiento por la forma en la que tratan a los empleados; son las compañías para las que la gente quiere trabajar.

**Principios inalterables:** Los recursos humanos aseguran que los empleados cumplen los principios de negocios y la filosofía de la compañía.

En resumen podemos decir que la administración es la práctica que utiliza el proceso administrativo de planear, coordinar, organizar, dirigir y controlar de manera eficiente las actividades, los recursos humanos y materiales de las organizaciones con el fin de lograr los objetivos de estas y contribuir al desarrollo de sus empleados.

Se apoya de la Departamentalización para organizar las actividades buscando agrupar tareas similares bajo una misma jefatura, con el objetivo de coordinar dichas actividades garantizando la utilización de las habilidades técnicas que poseen las personas de cada departamento, logrando así las metas esperadas. Dentro de la departamentalización tenemos el Departamento de Recursos Humanos pieza clave para la organización, debido a que entre sus múltiples funciones la más importante es dotar a la empresa de las personas idóneas para los puestos que la misma requiere de tal forma que se logre el éxito y consolidación de la organización.

Para esta investigación se considerara los riesgos laborales ante las diferentes instituciones que las delimitan, como son el caso de la constitución política, la ley federal del trabajo, secretaria del trabajo entre otras entidades, para promover la seguridad y salud de los empleados y de esta forma adoptar las medidas preventivas necesarias para evitarlos.

### **3.6 Riesgos laborales**

La seguridad y salud en el trabajo se encuentra regulada por diversos preceptos contenidos en nuestra Constitución Política, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley Federal del Trabajo, la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, así como por las normas oficiales mexicanas de la materia, entre otros ordenamientos. (STPS, 2021)

Se denomina riesgo laboral a todo aquel aspecto del trabajo que tiene la potencialidad de causar un daño. La prevención de riesgos laborales es la disciplina que busca promover la seguridad y salud de los empleados mediante la identificación, evaluación y control de los peligros y riesgos asociados a un proceso productivo, además de fomentar el desarrollo de actividades y medidas necesarias para prevenir los riesgos derivados del trabajo.

El artículo 123, Apartado "A", fracción XV, de la Ley Suprema dispone que el patrono estará obligado a observar, de acuerdo con la naturaleza de su negociación, los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento, y a adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidentes en el uso de las máquinas, instrumentos y materiales de trabajo, así como a organizar de tal manera éste, que resulte la mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores. (Mexicana, 2020)

La Ley Federal del Trabajo en el Artículo 473, define riesgo de trabajo, como los accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en el ejercicio o con motivo del trabajo; mientras que en Artículo 474, dice que: accidente de trabajo es toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio, o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se preste. (LFT, 2021)

Todos los empleados, sin excepción, estarán en mayor o menor medida expuestos a los riesgos. Para ello, se deberá conocer cuáles son los diferentes tipos de riesgos que se pueden encontrar en los lugares de trabajo, para después hacerlos frente con la implantación de medidas preventivas.

### 3.6.1 Tipos de Riesgos Laborales

(LFT, 2021) Artículo 475 Bis.- El patrón es responsable de la seguridad e higiene y de la prevención de los riesgos en el trabajo, conforme a las disposiciones de esta Ley, sus reglamentos y las normas oficiales mexicanas aplicables.

Es obligación de los trabajadores observar las medidas preventivas de seguridad e higiene que establecen los reglamentos y las normas oficiales mexicanas expedidas por las autoridades competentes, así como las que indiquen los patrones para la prevención de riesgos de trabajo.

A continuación se presentara una imagen con la actualización de enfermedades laborales dictaminadas por el IMSS.

**SISTEMA DE INFORMACION DE SALUD EN EL TRABAJO**

## ACTUALIZACION DE LA LISTA DE E.T.

- Enfermedades infecciosas y parasitarias
- Cáncer de trabajo
- Enfermedades de la sangre, órganos hematopoyéticos y trastornos inmunológicos
- Trastornos mentales y del comportamiento
- Enfermedades del sistema nervioso
- Enfermedades del ojo y sus anexos
- Enfermedades del oído y de la región mastoideas
- Enfermedades del sistema circulatorio
- Enfermedades del sistema respiratorio
- Enfermedades del aparato digestivo
- Enfermedades de la piel y del tejido celular subcutáneo
- Enfermedades del sistema músculo esquelético y del tejido conectivo
- Enfermedades del aparato reproductivo masculino y femenino
- Intoxicaciones

**Integrar patologías como el cáncer, trastornos mentales orgánicos y del comportamiento, bronquitis química, entre otras.**

Imagen número 10 Enfermedades laborales

Fuente: IMSS

Una vez que se han identificado los riesgos, el paso siguiente es proceder a su evaluación. Evaluar quiere decir estimar en lo posible la gravedad potencial de los riesgos para poder implantar las medidas preventivas más adecuadas.

(LSS, 2021)Artículo 55. Los riesgos de trabajo pueden producir:

- Incapacidad temporal
- Incapacidad permanente parcial
- Incapacidad permanente total
- Muerte.

A la hora de evaluar los riesgos se deberá tener en cuenta dos factores por un lado, la probabilidad de que ocurra un hecho, y por otro, la gravedad que puede tener sobre una persona.

La gravedad potencial, se define como el resultado de la probabilidad de ocurrencia del daño, por la severidad del mismo. A su vez, la probabilidad de que un riesgo aparezca es igual al nivel de deficiencias o concentración de agentes dañinos que existan en el entorno de trabajo, más el tiempo de exposición de la persona a esas deficiencias.

Cuando aparece un nuevo virus que causa brotes epidémicos, al principio no se conocen bien las características de la transmisión, los factores que aumentan el riesgo de infectarse y las manifestaciones clínicas y la gravedad de la infección que ocasiona. (OMS, 2020)

En el siguiente capítulo se continuara hablando de la nueva enfermedad Covid 19, con el objetivo de identificar las medidas preventivas, así como la influencia que ha dejado en este tiempo de contingencia sanitaria.

### 3.7 Covid 19 Concepto

La COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019, al ser informada de un grupo de casos de «neumonía vírica» que se habían declarado en Wuhan (República Popular China). (OMS, Organización Mundial de la Salud, 2020)

Los coronavirus son una familia de virus que causan enfermedades desde el resfriado común hasta enfermedades respiratorias más graves y circulan entre humanos y animales.

Con fecha 11 de marzo de 2020, fue declarada por la Organización Mundial de la Salud, como una emergencia de salud pública de importancia internacional, la aparición y propagación del virus SARS-CoV-2 (COVID-19), considerado ya como pandemia, por lo que los gobiernos en todo el mundo implementaron medidas urgentes de diversa naturaleza para contrarrestar el contagio de dicho virus. (OMS, Organización Mundial de la Salud, 2020)

La (OMS, Organización Mundial de la Salud, 2020) hace mención de cuales son síntomas habituales de la Covid 19 y como puede llegar a afectar en las personas, a continuación se mostrara en la siguiente tabla desde los menos fuertes, los síntomas habituales y de gravedad.

Síntomas más habituales de la COVID-19 son:	Síntomas menos frecuentes y que pueden afectar a algunos pacientes:	Síntomas de un cuadro grave de la COVID-19 se incluyen:	Síntomas menos frecuentes:
Fiebre	Pérdida del gusto o el olfato	Disnea (dificultad respiratoria)	Irritabilidad
Tos seca	Congestión nasal	Pérdida de apetito	Ansiedad
Cansancio	Dolor de garganta	Confusión	Depresión

	Dolor de cabeza	Dolor u opresión persistente en el pecho	Trastornos del sueño
	Conjuntivitis (enrojecimiento ocular)	Temperatura alta (por encima de los 38° C)	Merma de la conciencia
	Dolores musculares o articulares		Complicaciones neurológicas más graves y raras
	Diferentes tipos de erupciones cutáneas		
	Náuseas o vómitos		
	Diarrea		
	Escalofríos o vértigo		

Tabla número 5 Síntomas Covid 19

Fuente: Autoría Propia

### 3.7.1 Mecanismo de Transmisión

Con la información actual disponible, se sugiere que la ruta de transmisión de persona a persona de Covid-19 sea a través de gotas o por contacto, así como vía aérea durante procedimientos que generan aerosoles. Estos mecanismos de transmisión se comparten con influenza y otros patógenos respiratorios.

Cualquier persona que esté en contacto cercano dentro de 1 metro con alguien que tenga síntomas respiratorios por ejemplo, estornudos, tos, etc. está en riesgo de exponerse a gotas respiratorias potencialmente infecciosas.

Vía de transmisión	Mecanismo	Agentes principales que se transmiten
Gotas	<p>Diseminación por gotas de más de 5 micras producidas de la persona fuente (ej. hablar, toser) y que se pone en contacto con mucosa nasal, oral o conjuntiva de un hospedero susceptible.</p> <p>Las gotas alcanzan hasta un metro de distancia al hablar y cuatro metros al toser o estornudar.</p>	<p>Coronavirus Influenza Adenovirus Bordetella pertussis Coronavirus Faringitis estreptocócica Neisseria meningitidis</p>
Vía aérea	Diseminación en aerosoles de menos de 5 micras de diámetro.	<p>Coronavirus e Influenza (durante procedimientos que generan aerosoles) Mycobacterium tuberculosis Sarampión Varicela</p>
Contacto	Contacto directo con el paciente o indirecto con superficies contaminadas.	<p>Coronavirus Influenza Virus respiratorio sincicial Staphylococcus aureus</p>

Tabla número 6 Vía de trasmisión Covid 19

Fuente: (México, Corona Virus, 2020)

### **3.7.2 Influencia en los restaurantes**

El 2020 será un año que pasará a la historia moderna gracias a la pandemia ocasionada por el Coronavirus Covid-19, un enemigo invisible a los ojos, pero que ha tenido la fuerza de invadir con sigilo al mundo entero.

Entre 20 y 25% de los restaurantes están por cerrar sus puertas definitivamente por el impacto de la crisis económica a causa de la pandemia de COVID-19 en el país, alertó la Cámara Nacional de la Industria Restaurantera y de Alimentos Condimentados (Canirac).

La industria turística mundial viene enfrentando una serie de retos de supervivencia en el mercado en el contexto de la pandemia por la COVID-19. Es en este escenario que todos los actores de la industria del turismo y la restauración, sin excepción, se han visto obligados a reinventarse haciendo uso de la innovación y la transformación digital para este propósito.

En plena pandemia, la industria restaurantera ha sido obligada a reconvertirse desde los restaurantes que han decidido ofrecer sus servicios de comida para llevar, hasta los que tomaron la decisión de cerrar sus puertas por no ser viable los costos de operación.

Muchos de los restaurantes ubicados en playa del Carmen realizaron un gran esfuerzo y mantuvieron el apoyo económico a su personal, otros restaurantes cerraron temporalmente por su elevado costo de operación.

En el particular caso del restaurante Eat Italy, se cerró temporalmente a partir del 1 de abril del 2020 y retomando actividades a partir del 1 de julio, las nuevas medidas sanitarias que se implementaron han sido deficientes hasta la fecha, se realizaron disminución de aforo, mesas y del personal, se implementaron cursos para la prevención de Covid-19 al igual que se realizan los cursos impartidos por IMSS tanto a antiguos empleados como a nuevos.

- Recomendaciones para un retorno seguro al trabajo ante COVID -19
- Todo sobre La prevención del COVID-19
- Prevención y vigilancia de brotes en las empresas

Los cursos implementados por parte de (IMSS, 2020) hacia los empleados tienen como objetivo brindar los elementos teóricos tanto a patrones como trabajadores, permitiendo comprender la importancia del COVID-19 como enfermedad de Trabajo.

En el siguiente capítulo se hará la propuesta de un manual de contenido múltiple, todo el estudio en los capítulos anteriores será aplicado de forma ordenada y clara , con la finalidad de que sea utilizado en el restaurante Eat Italy, de la misma manera, se encontrará a los responsables de cada actividad y los materiales que se necesitan para realizar dichos procesos del manual, a su vez, se detallaran los aspectos importantes de la empresa para un correcto desenvolvimiento en el entorno laboral, adaptando las medidas necesarias en cuanto a prevención de la contingencia actual de COVID-19.

## **Capítulo IV. Marco Contextual**

Propuesta manual de contenido múltiple con influencia de Covid 19 para Restaurante Eat Italy

### **Alcance del manual**

Este manual será entregado a cada uno de los empleados del área de servicio del restaurante para que conozcan cuales son las funciones que deben cumplir dentro de los procesos operativos que tiene el restaurante y de igual manera tengan un mayor conocimiento de otras áreas relacionadas.

### **Capacitación**

Se deberá de capacitar por medio de este manual de contenido múltiple a los colaboradores antiguos y de nuevo ingreso para poder realizar sus actividades de forma correcta y segura.

### **Formación**

El proceso de formación del restaurante Eat Italy está basado en capacitar bien a su personal en actitudes y aptitudes para potenciar responsabilidades y lograr su desarrollo personal.

### **Desarrollo**

Al obtener una buena formación, el personal podrá ser sujeto de desarrollo, obteniendo el puesto inmediato en el cual podrá destacar las habilidades aprendidas y tendrá el compromiso de hacer lo mejor posible su trabajo, dadas las condiciones y los resultados esperados en un tiempo razonable podrá convertirse en tutor, quien a su vez dará oportunidad a nuevos integrantes del equipo.

### **Reconocimiento**

Como líderes tenemos la obligación de reconocer a nuestra gente. El reconocimiento no tiene que ser siempre económico, tenemos que intentar generar variables, las cuales vayan desde el reconocimiento verbal, pasando por pequeños regalos hasta días de descanso.

23-7-2021

**MANUAL DE  
CONTENIDO  
MÚLTIPLE  
ANTE COVID – 19  
DEL  
RESTAURANTE  
EAT ITALY**

Elaborado por Selene Astrid Gonzalez Zarate  
Revisado por María Elizabeth Vargas Beltrán

Introducción .....	1
Presentación.....	1
Objetivos específicos .....	1
Capítulo I Descripción de puestos y funciones del personal.....	2
1.1    Identificación del puesto .....	2
1.1.1 Gerente general.....	2
1.1.2 Capitán de meseros.....	4
1.1.3 Mesero.....	6
1.1.4 Garrotero .....	7
1.1.5 Áreas públicas .....	7
1.1.6 Cajera.....	8
1.1.7 Hostess.....	8
1.1.8 Chef.....	9
1.1.9 Cocinero .....	11
1.1.10 Ayudante de cocina .....	12
1.1.11 Pizzero.....	13
1.1.12 Lava loza .....	13
1.1.13 Bartender.....	13
Capítulo II Procesos del área de servicio.....	15
2.1    Diagrama de flujo de servicio .....	15
2.1.1 Protocolo de bienvenida .....	17
2.1.2 Protocolo información preventiva .....	17
2.1.3 Protocolo de venta sugestiva.....	18
2.1.4 Protocolo de toma de orden .....	18
2.1.5 Protocolo toma de comanda.....	19

2.1.6 Protocolo de montaje de mesa .....	21
2.1.7 Protocolo de servir alimentos .....	22
2.1.8 Protocolo de retiro de alimentos .....	24
2.1.9 Protocolo de limpieza de mesa.....	25
2.1.10 Protocolo de reservaciones .....	26
2.1.11 Protocolo de la cuenta .....	27
2.1.12 Protocolo del pago.....	28
2.1.13 Protocolo de despedida .....	28
Capítulo III Medidas sanitarias ante contingencia actual Covid 19 .....	29
3.1 Protocolo de higiene de manos en domicilio .....	29
3.2 Protocolo de uso de cubre bocas .....	30
3.3 Protocolo de higiene respiratoria .....	30
3.4 Protocolo de desinfección rutinaria.....	31
3.5 Protocolo de entrada al centro de trabajo.....	31
3.6 Protocolo de durante la jornada laboral .....	33
3.7 Protocolo de salida del centro de trabajo.....	34
3.8 Protocolo de en caso de sospecha en la plantilla laboral .....	34
3.9 Protocolo de síntomas .....	36
3.10 Protocolo de directorio de atención .....	37
3.11 Protocolo prevención y acción ante covid-19 .....	38
3.12 Protocolo de para la operación.....	39
3.13 Protocolo de limpieza y desinfección ante Covid 19.....	40
3.13.1 Herramientas de trabajo .....	41
3.13.2 Área Baños comensales mujeres y hombres .....	41
3.13.3 Área Piso .....	42

3.13.4 Área Barra .....	43
3.13.5 Área Bodega de barra .....	43
3.13.6 Área Cocina.....	44
3.13.7 Área Pizzería .....	45
3.14 Protocolo de seguridad y protección .....	46
Glosario de términos.....	48
Apartado alergia alimentarias .....	51
Anexos.....	52
Para finalizar.....	54

## **Introducción**

En el siguiente manual de contenido múltiple para el restaurante eat italy en playa del Carmen, se detalla todo el proceso para que el colaborador interno y/o de nuevo ingreso pueda realizar su trabajo sin ningún inconveniente. De la misma manera, se encontrará a los responsables de cada actividad y los materiales que se necesitan para realizar dichos procesos, a su vez, se detallan aspectos importantes de la empresa para un correcto desenvolvimiento en el entorno laboral, adaptando las medidas necesarias en cuanto a prevención de coronavirus covid-19.

## **Presentación**

El siguiente manual de contenido múltiple está dirigido a colaboradores de eat italy restaurante con el fin de mejorar las destrezas y habilidades para que tengan una idea más clara sobre las funciones que van a realizar y lograr un buen resultado frente a las necesidades y expectativas de nuestros clientes, tomando en cuenta la contingencia actual de Covid 19 y los valores de la empresa.

## **Objetivos específicos**

- Establecer las funciones del personal de las áreas de servicio.
- Mejorar la organización y operatividad del restaurante.
- Facilitar las actividades de los trabajadores del restaurante mediante la lectura de este manual.
- Dar a conocer las medidas preventivas de covid-19
- Modificar conducta y hábitos en materia de prevención.
- Incrementar la productividad de los trabajadores.

## Capítulo I Descripción de puestos y funciones del personal

### 1.1 Identificación del puesto

Identificación del puesto	Funciones y/ responsabilidades generales	Responsable (s)
<b>1.1.1</b> <b>Gerente general</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar el tipo de servicios a ofrecer e implementar los procedimientos operativos pertinentes.</li><li>• Establecer estándares para el desempeño del personal y la atención al cliente.</li><li>• Garantizar y mantener informado a la dirección operativa y general de la empresa de todos los procesos e incidencias del día a día.</li><li>• Estimar en conjunto con la dirección general y operativa los costos de los alimentos y bebidas.</li><li>• Hacer requisiciones de manera oportuna al departamento de compras y almacén de los pedidos de suministros de alimentos, bebidas y demás insumos necesarios para la operatividad del restaurante respetando stocks.</li><li>• Supervisar la adecuada realización de controles como inventarios diarios.</li><li>• Monitorear los ingresos brutos del restaurante por concepto de ventas.</li><li>• Reunirse con los colaboradores periódicamente a los fines de capacitar y de mejorar actividades inherentes a la operación del restaurante.</li><li>• Supervisar los métodos empleados en la preparación de los alimentos, las raciones servidas y la presentación de los platos.</li><li>• Coordinar el lavado de la mantelería, la limpieza profunda del establecimiento, el desecho de la basura y el control de plagas cuando sea necesario.</li></ul>	Dirección general

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Encargarse de la apertura y cierre del restaurante, revisar que los hornos, hornillas y luces estén debidamente apagados.</li><li>• Entrevistar, capacitar, supervisar a los colaboradores a su cargo.</li><li>• Solicitar contrataciones, altas y bajas de personal al área de recursos humanos.</li><li>• Fijar los horarios de trabajo de los empleados y asignarles sus labores, garantizando que se cuente con la cantidad de colaboradores necesaria en cada turno.</li><li>• Promover el trabajo en equipo, a los fines de garantizar que las necesidades de los clientes sean satisfechas.</li><li>• Llevar el control de la lista de asistencia de personal y reportar incidencias y /o movimientos para la elaboración de la nómina.</li><li>• Garantizar que los clientes sean servidos de manera adecuada y oportuna.</li><li>• Trabajar en conjunto con el chef para resolver cualquier retraso en el servicio.</li><li>• Escuchar impresiones, quejas y/o sugerencias de los clientes a los fines de trabajar en pro de la optimización del servicio.</li><li>• Investigar y solucionar cualquier reclamo que los clientes tengan sobre la calidad del servicio.</li><li>• Organización de Briefings diarios.</li><li>• Otorgar cortesías y descuentos de acuerdo a las normas establecidas por la empresa.</li><li>• Hacer seguimiento al presupuesto a los fines de garantizar su eficiente administración y que los gastos estén dentro de los límites establecidos.</li><li>• Verificar la conciliación de cada una de las transacciones realizadas mediante los terminales y/o puntos de venta, así como el cálculo y distribución de la propina entre los</li></ul>	
--	---	--

	<p>colaboradores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar el control de carpetas de licencias y permisos municipales y estatales.</li> <li>• Reportar oportunamente los incidentes y resolver cualquier riesgo o condición de inseguridad que se presente en el área laboral.</li> <li>• Velar por la limpieza y mantenimiento de los equipos, mobiliario y de las instalaciones del restaurante.</li> <li>• Realizar inventarios diarios de loza y cristalería, así como de equipos y herramientas de trabajo.</li> <li>• Procurar la capacitación necesaria al personal en materia de seguridad laboral.</li> <li>• Garantizar la no negociación de algún producto, mediante el debido seguimiento del surtido de la requisición.</li> </ul>	
<p><b>1.1.2</b> <b>Capitán</b> <b>de</b> <b>meseros</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se encarga de la supervisión de aseo general del lugar, material y equipo completo, montaje correcto, mantenimiento general del lugar, música ambiental, suministros suficientes en las estacione, mise en place completo, personal completo (meseros, garroteros, cajeros, cocineros), limpieza del personal y gafetes puestos, suficientes cheques y comandas, suficientes menús limpios, personal enterado de las especialidades del día, asignación de mesas a los meseros y reservaciones de mesas.</li> <li>• Es el responsable de la supervisión del cumplimiento de todos los procedimientos normas y políticas de la empresa.</li> <li>• Debe recibir a la clientela con cortesía y acompañarla a la mesa teniendo especial cuidado en distribuirla en forma organiza, es decir, evitando cargar el trabajo en una estación; el no hacerlo afecta el buen servicio y crea enemistades y descontentos.</li> <li>• Toma la orden al cliente, siempre adoptando una postura vendedor; es decir, sugiriendo un aperitivo, un vino de alguna especialidad, etc.</li> </ul>	<p>Gerente operativo</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe conocer a la perfección los ingredientes de todos los platillos, así como sus tiempos aproximados de preparación.</li> <li>• Aclara dudas a los clientes.</li> <li>• Entrega la comanda al mesero y supervisa que sea surtido la cocina o bar a la mayor brevedad posible.</li> <li>• Supervisa el servicio que se brinda en el restaurante o bar a su cargo.</li> <li>• Supervisa con rigurosidad las medidas de control en el restaurante o bar, especialmente las cuentas y comandas.</li> <li>• Supervisa las porciones y presentación de los platillos que salen de la cocina y devuelve los que no considere adecuados.</li> <li>• Auxilia a los meseros cuando se requiere.</li> <li>• Supervisa el cobro correcto de las cuentas.</li> <li>• Supervisa la eficiencia de la cajera.</li> <li>• Cuando los clientes se retiran, se encarga de despedirlos, evalúa el servicio y los invita a regresar pronto.</li> <li>• Mantiene una comunicación constante entre subordinados y él.</li> <li>• Entrena al personal de nuevo ingreso.</li> <li>• Cuida que el personal a su cargo no forme grupos, ni se aleje de sus áreas de trabajo sin causa justificada.</li> <li>• Evita llamar la atención a sus subordinados en presencia de los clientes.</li> <li>• Debe hacer los cambios que sean necesarios con el fin de obtener una mejor coordinación entre su personal, para formar parejas que se acoplen lo mejor posible en el servicio.</li> <li>• Es responsable de hacer requisiciones del material faltante el servicio.</li> <li>• Recibe quejas de los clientes y busca su solución.</li> </ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando hay en el restaurante algún cliente importante, el mismo capitán puede realizar las funciones de mesero o asignar cliente el mesero mejor preparado.</li> <li>• En banquetes o algún evento especial, es el responsable de la presentación de la cuenta al cliente.</li> <li>• Al cerrar el restaurante, supervisa que el material y equipo se encuentren en el lugar previamente asignado para evitar pérdidas.</li> <li>• Conoce y aplica las técnicas del flameado, trinchado y deshuesado.</li> <li>• Conoce los diferentes tipos de montaje de mesas.</li> <li>• Cuida que los objetos olvidados en el restaurante, sean enviados al departamento de objetos olvidados.</li> <li>• Revisa presentación y temperatura de alimentos.</li> <li>• Controla reservaciones del restaurante.</li> <li>• Supervisa el servicio del bar.</li> <li>• Revisa el manejo higiénico de alimentos y bebidas.</li> <li>• Aplica sistemas para el control de loza y cubiertos.</li> <li>• Atiende a clientes accidentados.</li> <li>• Solicita trabajos a mantenimiento.</li> <li>• Revisa la fumigación en su área.</li> <li>• Registra incidentes en la bitácora.</li> </ul>	
<p><b>1.1.3</b> <b>Mesero</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el mise en place.</li> <li>• Seguimiento a obligaciones de puesto (apertura, durante el turno, cambio de turno y cierre).</li> <li>• Conocimiento del menú.</li> <li>• Atención al cliente.</li> <li>• Atiende quejas.</li> <li>• Limpieza y pulcritud.</li> <li>• Toma orden.</li> <li>• Hace sugerencia del menú.</li> <li>• Mantiene el orden en el salón y en las áreas comunes todo</li> </ul>	<p>Capitán de meseros</p>

	<p>el tiempo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reponer y colocar petit menage (saleros, pimenteros, salsas preparadas, azucareros, ceniceros, etc.).</li> </ul>	
<p><b>1.1.4</b> <b>Garrotero</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el mise en place.</li> <li>• Seguimiento a obligaciones de puesto (apertura, durante el turno, cambio de turno y cierre).</li> <li>• Montaje y desmontaje de salón, en apertura, cierre y durante el turno.</li> <li>• Correr alimentos y bebidas a clientes</li> <li>• Asegurarse que cualquier orden de alimento o bebida que tenga una modificación, se genere de forma adecuada.</li> <li>• Limpieza, pulcritud y cuidado de la higiene personal.</li> <li>• Proyectar una imagen agradable ante los demás gracias al cuidado de la propia persona y del lugar de trabajo.</li> <li>• Adquirir conocimiento de los menús.</li> <li>• Mantenimiento del área y los implementos de trabajo en las mejores condiciones posibles de limpieza, seguridad y apariencia.</li> <li>• Limpiar mesas utilizando una toalla de papel desechable humedecida con sanitizante.</li> <li>• Reponer y colocar petit menage (saleros, pimenteros, salsas preparadas, azucareros, ceniceros, etc.).</li> <li>• Desinfectar y pulir plaqué.</li> <li>• Distribuir el plaqué en su lugar establecido.</li> <li>• Limpiar y sanitizar charolas.</li> </ul>	<p>Mesero, Capitán de meseros</p>
<p><b>1.1.5</b> <b>Áreas públicas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguir calendarios de limpieza y de mantenimiento preventivo.</li> <li>• Barrer y trapear pisos y sanitizar.</li> <li>• Sacudir superficies.</li> <li>• Limpieza de derrames.</li> <li>• Lavar baños.</li> <li>• Asistir al personal de almacén en el acomodo de pedidos.</li> </ul>	<p>Capitán de meseros, meseros, garroteros</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sacar basura.</li> </ul>	
<b>1.1.6</b> <b>Cajera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cobrar en caja y en mesas.</li> <li>• Potencialmente proporcionar información de precios y ofertas.</li> <li>• Atender con cordialidad a los clientes que van directo a caja.</li> <li>• Supervisar la limpieza, orden y apariencia del área de caja y las carpetas de cobro.</li> <li>• Vigilar de disponer de billetes y monedas suficientes para poder dar bien los cambios.</li> <li>• Resguardar el efectivo y los comprobantes de tarjetas de crédito de acuerdo con las normas y procedimientos de seguridad establecidos.</li> <li>• Mantenimiento del área y los implementos de trabajo en las mejores condiciones posibles de limpieza, seguridad y apariencia.</li> <li>• Asiste en la elaboración de las facturas solicitadas por los clientes.</li> <li>• Realizar oportuna, eficiente y cordialmente el cobro de las diferentes notas.</li> <li>• Auxilia en la atención de clientes en órdenes para llevar.</li> <li>• Auxilia en la recepción de llamadas telefónicas, de acuerdo con los procedimientos.</li> <li>• Realiza el corte de caja al término del turno, verificando su exactitud y hace entrega de los ingresos al gerente.</li> </ul>	Capitán de meseros
<b>1.1.7</b> <b>Hostess</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maneja la lista de espera, el control de comensales, el control de inventarios de menús, el cuidado de los menús y del pódium.</li> <li>• Seguimiento y cumplimiento de las obligaciones de apertura, durante el turno, cambio de turno y cierre.</li> <li>• Toma de reservaciones.</li> <li>• Atender a los clientes con un trato alegre.</li> </ul>	Capitán de meseros

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento del croquis de mesas del salón.</li> <li>• Cumplir al 100% con los estándares de servicios y calidad.</li> <li>• Manejo del semáforo de servicio y el uso de radio como herramienta de agilidad en el servicio.</li> </ul>	
<p><b>1.1.8 Chef</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar el cumplimiento al 100% los estándares de, presentación, sabor, temperatura, rapidez en el servicio y calidad de los alimentos a través del conocimiento pleno de los mismos, y de la preparación anticipada y adecuada de la “mise en place” del área correspondiente, así como la revisión detallada y directa en la confección de cada platillo, a la hora del servicio tomando las medidas preventivas inmediatas a las desviaciones de lo estipulado.</li> <li>• Garantizar el cumplimiento al 100% de los estándares de seguridad e higiene en la producción de los alimentos establecidos.</li> <li>• Ejecutar estrictamente el adecuado manejo de los insumos y equipos de cocina a través del apropiado control en la preparación de la mise en place para los servicios del turno.</li> <li>• Ejecutar minuciosamente la preparación del mise en place, con la debida anticipación a través del seguimiento en los check list por cocina, garantizando frescura y calidad en todas sus preparaciones.</li> <li>• Asegura la revisión de check list diarios al terminar el turno y elabora pedidos para garantizar la existencia de materias primas dentro del tiempo estipulado, a través del seguimiento a pedidos garantizando la existencia de productos en el área de cocina.</li> <li>• Ejecutar el adecuado seguimiento a la capacitación impartida por parte del encargado de cocina a través del desempeño adecuado en sus labores asignadas.</li> <li>• Asegurar el adecuado uso de las herramientas, utensilios,</li> </ul>	<p>Gerente operativo</p>

	<p>equipos de operación, a través de un estricto control diario.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Asegurar una cultura de orden y limpieza en cada área del departamento a su cargo, a través, de una adecuada, oportuna y estricta supervisión, aplicando las medidas correctivas y preventivas de inmediato.</li><li>• Asegurar el estricto apego a los estándares de calidad, procedimientos, políticas, así como al reglamento interior, a través de disciplina y control de las acciones disciplinarias, actas administrativas, suspensión etc.</li><li>• Asegurar una participación activa para lograr un clima laboral que permita una operación armoniosa a través de su asistencia diaria, puntual y el desempeño adecuado en sus funciones dentro de su área de trabajo.</li><li>• Asegura una participación activa y con buena actitud de servicio para el cumplimiento de tiempos extras dentro de las instalaciones solicitado por el encargado de cocina cuando la operación lo requiere a través de una planeación anticipada.</li><li>• Ejecutar el estricto cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa.</li><li>• Ejecutar el estricto respeto y apego al concepto culinario en el área de cocina, aplicando en su totalidad el uso de los recetarios establecidos.</li><li>• Ejecutar el estricto apego a las normas de higiene y sanidad en relación al manejo y almacenaje de todos los alimentos, a través del adecuado proceso de conservación, empaquetado, fechado, identificado y almacenamiento de los alimentos.</li></ul>	
--	--	--

<p><b>1.1.9</b> <b>Cocinero</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prepara el equipo y material para iniciar el turno.</li> <li>• Asegurarse que el área de trabajo esté limpia y en condiciones seguras.</li> <li>• Al finalizar el turno, lavar y desinfectar utensilios y equipo de trabajo y dejar el área limpia.</li> <li>• Cumplir las medidas de higiene y seguridad en la cocina.</li> <li>• Realizar el mise en place.</li> <li>• Prepara los platillos de cocina caliente o fría que se le indiquen respetando los estándares.</li> <li>• Informa al chef sobre cualquier síntoma de contaminación en materias primas.</li> <li>• Realiza las tareas que le sean encomendadas por el chef o encargado de cocina.</li> <li>• Cumple las medidas de higiene y seguridad en la cocina.</li> <li>• Prepara todo lo indicado en el menú diario aplicando los estándares de higiene, manipulación en los alimentos y apoya al chef o encargado de cocina en las tareas del área.</li> <li>• Prepara los platillos de cocina caliente / fría que se le asigne sea necesario.</li> <li>• Apoya en los inventarios periódicos que se realicen en su departamento.</li> <li>• Conoce las técnicas de cocina y el funcionamiento de la maquinaria.</li> <li>• Conoce el menú de su centro de consumo.</li> <li>• Mantener un clima laboral que permita una operación armoniosa a través de su asistencia diaria y puntual a su área de trabajo. Así como el óptimo desempeño de sus funciones.</li> <li>• Apegarse estrictamente a los estándares de calidad, procedimientos, políticas, así como al reglamento interior de trabajo.</li> <li>• Usar adecuada las herramientas de trabajo, equipos de</li> </ul>	<p>Chef</p>
---	--	-------------

	<p>operación e instalaciones, a través de los conocimientos adquiridos en prácticas de servicio, y las sesiones de verificación de conocimientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir oportunamente con el suministro de materias primas a la cocina del centro de consumo, a través del surtido permanente por parte de almacén y así como de cocinas que intervengan.</li> <li>• Cumplir y respetar los lineamientos establecidos en el área de cocina a través del uso adecuado de materias primas, instalaciones y uniforme.</li> <li>• Cumplir estrictamente con el uso adecuado de las materias primas para la elaboración de alimentos a través de apego estricto en el uso de la receta que le ha sido asignada. A fin de reafirmar los conocimientos adquiridos.</li> <li>• Limpiar y acomodar diaria y permanentemente los refrigeradores, cámaras de conservación y congelación a través del seguimiento de los programas de limpieza.</li> </ul>	
<p><b>1.1.10</b> <b>Ayudante</b> <b>de cocina</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el mise en place.</li> <li>• Apoya al cocinero a preparar los alimentos.</li> <li>• Mantener la cocina limpia.</li> <li>• Llegar a tiempo y no faltar.</li> <li>• Generar las obligaciones de abre, cierre, durante el turno y cambio de turno.</li> <li>• Todo producto cubierto, etiquetado y rotado.</li> <li>• Asegurar la calidad en la preparación de cada platillo.</li> <li>• Cuidar equipo y herramientas de trabajo.</li> <li>• Asegurar la presentación de cada platillo.</li> <li>• Realiza la adecuada rotación de materia prima.</li> <li>• Estar al pendiente para apoyar al cocinero o chef en las diferentes tareas.</li> </ul>	<p>Cocinero, Chef</p>

<p><b>1.1.11</b> <b>Pizzero</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el mise en place.</li> <li>• Prepara pizzas con receta y amasar cada día.</li> <li>• Mantener limpia la cocina y el horno.</li> <li>• Llegar a tiempo y no faltar.</li> <li>• Inventarios diarios.</li> <li>• Generar las obligaciones de abre, cierre, durante el turno y cambio de turno.</li> <li>• Todo producto, etiquetado y rotado.</li> <li>• Apoyarse de los cocineros.</li> <li>• Asegurar la calidad en la preparación de cada platillo.</li> <li>• Cuidar el equipo y herramientas de trabajo.</li> <li>• Asegurar la presentación de cada platillo.</li> <li>• Estar al pendiente de las indicaciones del chef.</li> </ul>	<p>Chef</p>
<p><b>1.1.12</b> <b>Lava loza</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar ollas, platos, cubiertos, vasos y todos los utensilios de cocina siguiendo los procedimientos adecuados.</li> <li>• Mantener el área de Stewart limpia y ordenada.</li> <li>• Almacenar o acomodar todos los utensilios limpios en el lugar que corresponda.</li> <li>• Mantener el piso de la cocina limpio y libre de desechos.</li> <li>• Ser capaz de poder levantar más de 23 kg.</li> <li>• Limpiar derrame de emergencia en salón.</li> <li>• Sacar basura.</li> <li>• Apoyar en cualquier situación que ordenen jefes directos.</li> </ul>	<p>Cocinero, Chef, Ayudante de cocina</p>
<p><b>1.1.13</b> <b>Bartender</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el mise en place.</li> <li>• Recibir a los clientes con amabilidad siendo siempre cordial y autentico.</li> <li>• Asesorar a los clientes a cerca de nuestra carta de vinos y opciones de cocteleria e incentivar la venta sugerida.</li> <li>• Preparar diferentes tipos de cócteles y bebidas combinadas que soliciten los clientes o los meseros para el servicio en sala.</li> <li>• Garantizar la satisfacción de los clientes con respecto a sus</li> </ul>	<p>Gerente operativo</p>

	<p>pedidos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Estar pendiente del servicio en todo momento y anticiparse a las necesidades de los clientes.</li><li>• Despedir a los clientes, agradecer su visita e invitarlos a regresar.</li><li>• Desarrollar las tareas de organización antes, durante y después del servicio, Garnituras, mixes, jugos, cafés, etc.</li><li>• Limpieza, cafeteras, molino de café, todos los utensilios de bar y el área de bar.</li><li>• Elaboración de inventarios, costo, conteos, popularidad de bebidas.</li><li>• Participar activamente en las actividades de capacitación y desarrollo.</li></ul>	
--	--	--

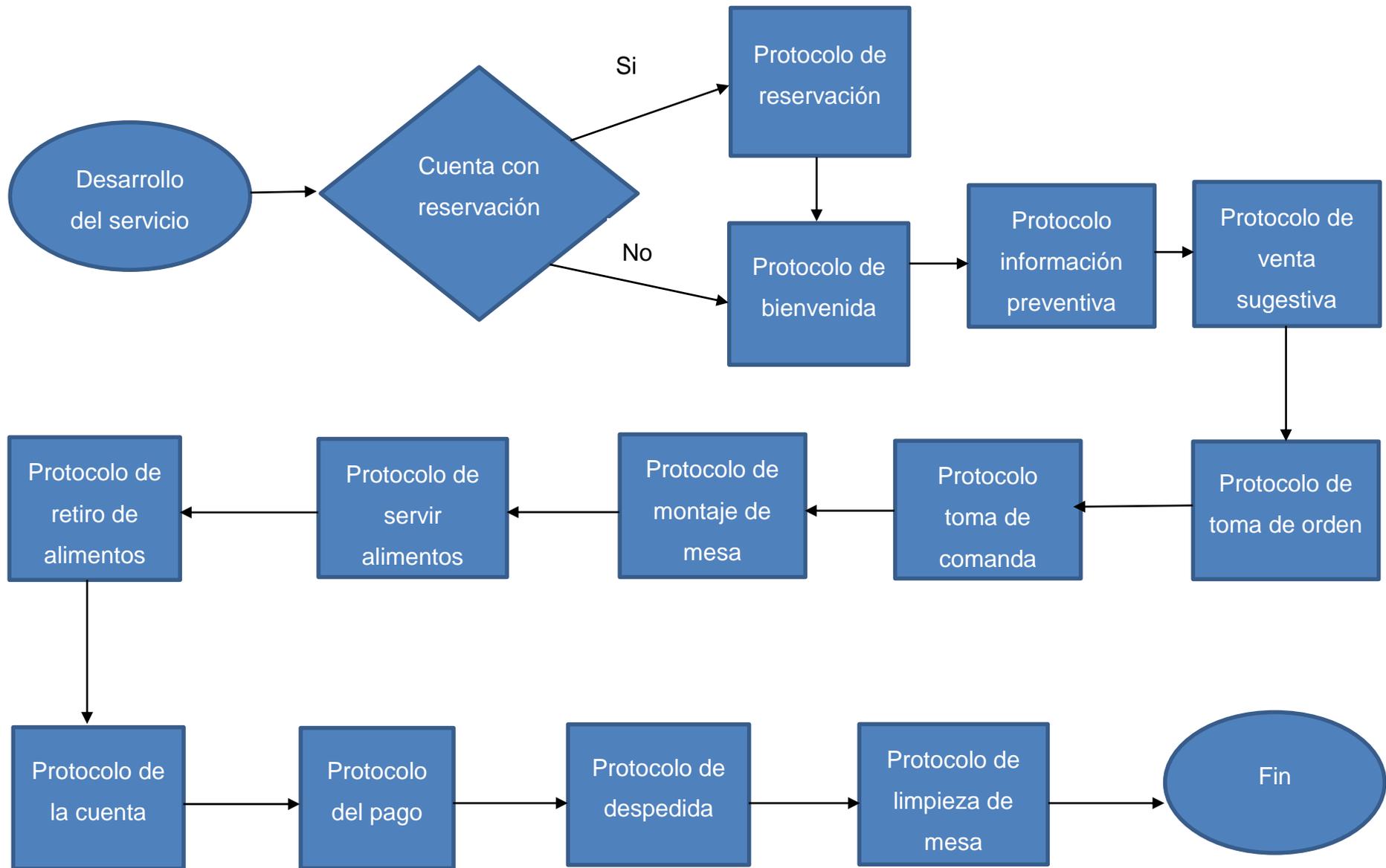
## Capítulo II Procesos del área de servicio

Antes de dar inicio al servicio, se deberá conocer los procedimientos para la preparación de área de servicio, el cual asegurará el correcto desempeño, evitará demoras al tener todo en su lugar y preparado para su uso.

### 2.1 Diagrama de flujo de servicio

A la hora de atender a un cliente en el restaurante se llevará la siguiente secuencia de servicio:

SIMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o término. Indica el principio o el fin del flujo, puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	Actividad. Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	Documento. Representa un documento en general que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Decisión o alternativa. Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más alternativas.
	Archivo. Indica que se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector de página. Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
	Conector. Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.



Protocolos	Secuencia	Respon- sable (s)	Supervisa
<b>2.1.1</b> <b>Protocolo de bienvenida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludar al comensal de acuerdo al horario que se encuentre y siempre con amabilidad.</li> <li>• Utilizar la siguiente fraseología “Gracias por confiar en eat italy, Bienvenido”</li> <li>• Ofrecer gel antibacterial</li> <li>• Toma de temperatura y registro en bitácora</li> <li>• Preguntar si cuentan con reservación</li> <li>• Preguntar cuántas personas son y dirigirlos a la mesa que se adecue a sus necesidades</li> <li>• Proceder con protocolo de información de medidas preventivas en el restaurante.</li> </ul>	Hostess	Capitán de meseros, Gerente general
<b>2.1.2</b> <b>Protocolo información preventiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar a los comensales la ubicación de dispensadores con gel antibacterial.</li> <li>• Informar que el personal de cocina utiliza en todo momento mascarilla</li> <li>• Informar de los procedimientos de sanitización</li> <li>• Informar y sugerir conservar la</li> </ul>	Hostess, Mesero	Capitán de meseros, Gerente general

	<p>sana distancia.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sugerir el lavado de manos, informando la existencia de una guía de pasos en el área de lavamanos.</li> </ul>		
<p><b>2.1.3</b> <b>Protocolo de venta sugestiva</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar el menú el cual es desechable y a la vez es la manteleta sugerir el menú por código qr</li> <li>• Informar al comensal la sugerencia del chef</li> <li>• Ofrecer como mejorar su personalizando su platillo o bebidas con extras.</li> <li>• Describir de manera entusiasta el platillo o postre</li> <li>• Utilizar adjetivos como: fresco, local, delicioso, sabroso, exquisito.</li> </ul>	Mesero	Capitán de meseros, Gerente general
<p><b>2.1.4</b> <b>Protocolo de toma de orden</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preguntar si están listos para ordenar</li> <li>• Consultar si tienen alguna duda del menú</li> <li>• Confirmar si existe algún alérgico y que tipo de alergia tiene</li> <li>• Comenzar tomando la orden a niños, luego a personas de edad avanzada, mujeres y finalmente al anfitrión.</li> </ul>	Mesero	Capitán de meseros, Gerente general

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar orden a comensales</li> </ul>		
<b>2.1.5</b> <b>Protocolo</b> <b>toma de</b> <b>comanda</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al tomar la orden el mesero permanece parado a la izquierda del cliente a una distancia adecuada, ya sea con comanda manual, jamás debe apoyarse en la mesa o recargarse en los respaldos de las sillas</li> <li>• Se empieza y se termina con una persona antes de tomar la orden de la siguiente a fin de evitar errores</li> <li>• Es probable que al estar tomando la orden tenga que responder a diversas preguntas de los clientes sobre los platillos del menú por tanto, es importante que lo conozca bien. Si no sabe reconózcalo pero aclare que enseguida le preguntará al chef</li> <li>• Colocación de la orden las comandas se hacen en</li> </ul>	Mesero	Capitán de meseros, Gerente general

	<p>original y dos o tres copias. Una comanda va a la caja, otra a la cocina o bar y una tercera para el mesero o el ayudante, tanto para servir, como para preparar el servicio que se necesite.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En caso de contar con sistema por computadora este se encarga de enviar las órdenes adonde corresponden, a caja para la cuenta, a la barra para las bebidas y a cocina para los alimentos. Sin embargo en ocasiones es necesario acercarse y confirmar oralmente los pedidos.</li><li>• Antes de llevar los platos a la mesa revise que su orden este completa, que los platos vayan correctamente presentados y que se hayan seguido fielmente las instrucciones de la comanda. Si hay algún error de la cocina o del mesero, en ese momento debe corregirse.</li></ul>		
--	---	--	--

<p><b>2.1.6</b> <b>Protocolo de montaje de mesa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lavar y desinfectar las manos</li> <li>• Llevar a la mesa el plaqué desinfectado y en envase cerrado.</li> <li>• Tomar el equipo por la parte más alejada del lugar donde los comensales ponen su boca, es decir plaqué por el extremo del mango, vasos por el fondo y platos sin posar el dedo pulgar en la orilla.</li> </ul>	<p>Garrotero</p>	<p>Mesero, Capitán de meseros, Gerente general</p>
---	--	------------------	--

<p><b>2.1.7</b> <b>Protocolo de servir alimentos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tradicionalmente se sirve primero a las mujeres en orden de su edad aparente mayor a menor, luego a los niños y finalmente a los varones, los más grandes antes que los jóvenes.</li> <li>• Hay algunas excepciones a esta costumbre, como cuando en la mesa hay un invitado de honor, a quien se sirve primero; a los demás, empezando por el comensal que está sentado a la derecha del festejado, se les sirve en sentido contrario a las manecillas del reloj.</li> <li>• El primer platillo que hayan pedido se sirve al mismo tiempo a todos los comensales, para que empiecen juntos, sin que nadie se quede sin probar bocado mientras los demás comen. Ese primer plato para algunos puede ser la entrada, para otros la sopa y para algunos el plato principal.</li> <li>• Todos los platillos se colocan en la mesa por la derecha del</li> </ul>	<p>Mesero</p>	<p>Capitán de meseros, Gerente general</p>
--	---	---------------	--

	<p>comensal haciendo la excepción en aquellos casos en los que por la ubicación sea preferible hacerlo por la izquierda, procuraremos guardar la distancia y servir de una manera ágil minimizando el tiempo de contacto con los clientes. Es necesario utilizar cubre bocas y guantes retirando los platos.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizar guantes con manos previamente lavadas según protocolo de lavado de manos.</li><li>• Asegurar que la orden esté completa y con las especificaciones correctas.</li><li>• Poner los platillos en la charola según número de comensal y en orden de las manecillas del reloj.</li><li>• Llevar los alimentos en la cabrilla y colocarla a 2 mts. De la mesa a servir</li><li>• Entregar los platos a cada comensal por la derecha si la ubicación de la mesa lo permite, evitando acercarse innecesariamente.</li><li>• Preguntar si está todo bien y si</li></ul>		
--	---	--	--

	<p>desean algo más (una vez que todos los comensales tengan su plato)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuar con secuencia de servicio.</li> </ul>		
<p><b>2.1.8</b> <b>Protocolo de retiro de alimentos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizar guantes</li> <li>• Preguntar a clientes si se puede retirar los platos.</li> <li>• Colocar el plato en cabrilla de apoyo ubicada a 2 mts de la mesa.</li> <li>• Repetir operación con cada uno de los comensales. Poner especial cuidado en no encimar platos durante la</li> </ul>	<p>Garrotero</p>	<p>Mesero, Capitán de meseros, Gerente general</p>

	<p>operación de retiro, solo se puede arrimar en la cabrilla.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retire los platos siempre por la derecha, con su mano derecha, cuando todos los comensales hayan terminado el tiempo. Si lo hace antes, quienes todavía están comiendo se sentirán apresurados. Una manera que las personas tienen para indicar que han terminado es colocar sus cubiertos juntos y paralelos sobre el plato. Si tiene duda pregunte al comensal si ya termino.</li> <li>• Además de los platos levante los cubiertos sucios que no se hayan colocado sobre el plato, así como los sobres de azúcar y las envolturas. Al terminar el plato principal hay que preparar la mesa para el postre y el café.</li> </ul>		
<p><b>2.1.9</b> <b>Protocolo de limpieza de mesa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar mesa, quitar migas y desinfectar en lo posible aquellos espacios libres utilizando una toalla de papel desechable con solución desinfectante, proceder con</li> </ul>	<p>Garrotero</p>	<p>Mesero, Capitán de meseros, Gerente</p>

	<p>servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Retirar manteletas desechables (una vez terminados todos los tiempos de la orden o en caso que se requiera)</li> <li>• Arrojar servilletas y manteletas de papel desechables</li> </ul>		general
<p><b>2.1.10</b> <b>Protocolo de reservaciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las reservaciones se anotan en una libreta (bitácora de recepción) con el día y la hora a la que se quiere la reservación, el nombre de la persona que llamó y el número de comensales que asistirán. Esta anotación la hace quien esté a cargo del teléfono, el capitán, la cajera o un el gerente.</li> <li>• Quien conteste debe hacerlo amablemente, pues en ese caso la recepción del cliente comienza desde el teléfono, indicándole también que su mesa quedará reservada a esa hora, pero que si demora más de 30 minutos su mesa podrá ser asignada a otros clientes.</li> <li>• Es importante recordar al</li> </ul>	Hostess, Cajera	Capitán de meseros, Gerente general

	<p>cliente las medidas de prevención e higiene actuales, cuando esté haciendo su reservación y hacerle la observación que el máximo permitido de comensales en una misma mesa es de 10 personas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deberá asignar una mesa para la reserva he informar a la Hostess que lugar se les dará.</li> </ul>		
<p><b>2.1.11</b> <b>Protocolo de la cuenta</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En general, en la mayoría de los restaurantes la cuneta se presenta hasta que el cliente la pide o es claro que la está esperando.</li> <li>• La cuenta se entrega puesta hacia abajo o doblada, a la primera persona que la pida colocada dentro de una pequeña carpeta. Al presentarla el mesero debe dar las gracias a los comensales.</li> <li>• Procure manipular lo menos posible la carpeta.</li> </ul>	<p>Mesero, Cajera</p>	<p>Capitán de meseros, Gerente general</p>

<p><b>2.1.12</b> <b>Protocolo del pago</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando el cliente paga con dinero en efectivo, el mesero lo recoge, junto con la cuenta y lo lleva al cajero para que lo reciba y devuelva el cambio, si es que lo hay.</li> <li>• Si el cliente paga con tarjeta el mesero deberá realizar el cargo frente al cliente utilizando la terminal bancaria inalámbrica que corresponda a la tarjeta.</li> <li>• Utilice siempre gel antibacterial e invite a los clientes a hacer lo mismo.</li> </ul>	<p>Mesero, Cajera</p>	<p>Capitán de meseros, Gerente general</p>
<p><b>2.1.13</b> <b>Protocolo de despedida</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se lo realizara cuando el cliente se levante de su asiento y se disponga a salir del restaurante, primero se debe dar las gracias por la visita. Al final el despido será de acuerdo al horario que se encuentre</li> </ul>	<p>Mesero, Hostess</p>	<p>Capitán de meseros, Gerente general</p>

## Capítulo III Medidas sanitarias ante contingencia actual Covid 19

Dar a conocer las medidas de prevención y control de infecciones para disminuir su riesgo de transmisión de virus respiratorios antes durante y después de la jornada laboral dentro del restaurante eat italy.

Protocolo	Medida sanitaria	Respon- sable (s)
<b>3.1 Protocolo de higiene de manos en domicilio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Debe realizarse después de todo contacto con personas enfermas o su medio ambiente inmediato, antes y después de preparar alimentos, antes de comer, después de usar el baño y cuando las manos se vean sucias.</li><li>• El colaborador debe realizar higiene de manos frecuentemente y lavarlas si se encuentran visiblemente sucias o tuvo contacto con sus secreciones.</li><li>• Si las manos no están visiblemente sucias, se pueden frotar con gel alcohol (con contenido alcohol entre el 60 y 80%); se debe tener precaución con el gel alcohol para evitar su ingestión accidental, dejarse</li></ul>	Empleados

	<p>fuera del alcance de los menores de 6 años, e incendios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Después de usar el baño, se debe lavar con agua y jabón. El proceso debe durar entre 15 y 20 segundos.</li> <li>• Cuando se usa jabón y agua, es deseable que se usen toallas de papel desechables para secar las manos; si no están disponibles, usar toallas de tela reemplazarlas cuando estén húmedas.</li> </ul>	
<b>3.2 Protocolo de uso de cubre bocas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abstenerse de tocar ojos, boca y la nariz.</li> <li>• Debe usarlo ajustado a la cara.</li> <li>• El cubre bocas no debe tocarse ni manipularse durante su uso.</li> <li>• Si el cubre bocas se humedece o ensucia con secreciones, debe cambiarse inmediatamente.</li> <li>• Después de usarlo desecharlo, y realizar higiene de manos.</li> </ul>	Empleados
<b>3.3 Protocolo de higiene respiratoria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe llevarse a cabo por todos. Se refiere a cubrir la boca y la nariz durante la tos o el estornudo; usando cubre bocas, pañuelos o el codo flexionado; y a continuación realizar la higiene de manos.</li> </ul>	Empleados

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desechar materiales usados para cubrir la boca o la nariz o limpiarlos apropiadamente después de su uso (por ejemplo, lavar pañuelos con agua y jabón).</li> <li>• Los guantes, pañuelos, cubre bocas y otros desechos generados deben ser colocados en una bolsa y desechados con otros residuos de la casa.</li> </ul>	
<b>3.4 Protocolo de desinfección rutinaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay que identificar las superficies de contacto frecuente (perillas, barandales, teclados, teléfonos, superficies de mesas, barras, etc.)</li> <li>• Estas superficies deben desinfectarse diariamente mínimo 1 vez por día, idealmente 1 vez por turno o cada que sean utilizadas.</li> <li>• Se puede utilizar para la desinfección un paño impregnado con solución clorada o con alcohol al 70%.</li> </ul>	Centro de trabajo, Empleados
<b>3.5 Protocolo de entrada al centro de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Al entrar a tu trabajo encontrara tapetes con solución sanitizante, deberá limpiar muy bien la suela de tus zapatos y luego secar en la jerga provisto para ello.</li> </ul>	Centro de trabajo, Empleados

	<ul style="list-style-type: none"><li>• El checador será sanitizado antes y después de cada cambio de turno.</li><li>• En la entrada de personal, encontraras un dispensador de gel desinfectante base alcohol al 70%, para que puedas desinfectar tus manos antes de comenzar tu jornada laboral.</li><li>• Antes y después de terminar la jornada laboral se tomara la temperatura corporal con un sensor a distancia.</li><li>• El registro se llevara a cabo en una bitácora, será registrado diario cada cambio de turno, tanto en el ingreso como en el término de la jornada.</li><li>• Ningún trabajador deberá de saludar de beso, de mano o de abrazo a sus compañeros.</li><li>• Se deberá dirigir a su área de trabajo siempre manteniendo su sana distancia de 1.5 metros.</li><li>• Se debe evitar circular en otras áreas innecesariamente.</li><li>• Se deberá utilizar cubre bocas y protección ocular.</li><li>• Si el cubre bocas se humedece o ensucia con secreciones, debe</li></ul>	
--	--	--

	<p>cambiarse inmediatamente.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Después de usarlo desecharlo, y realizar higiene de manos.</li> <li>• Queda prohibido el uso de celulares, estos se deben de entregar al área de caja al ingresar a la jornada, después procedemos a lavar nuestras manos.</li> </ul>	
<p><b>3.6 Protocolo de durante la jornada laboral</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se deberá mantener la sana distancia de 1.5 metros entre cada colaborador.</li> <li>• Se deberá sanitizar las áreas de trabajo diariamente, y obligatoriamente cada vez que se utilice un área.</li> <li>• Antes de comer recuerda lavar y desinfectar muy bien tus manos.</li> <li>• Deberás esperar tu turno de comida. El cual tu jefe directo te comunicará.</li> <li>• Solo podrán comer 2 personas a por mesa.</li> <li>• Si el colaborador presenta algún síntoma durante la jornada, deberá informar a su jefe inmediato.</li> </ul>	<p>Centro de trabajo, Empleados</p>

<b>3.7 Protocolo de salida del centro de trabajo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpia tus zapatos con sanitizante, o agua clorada.</li> <li>• Lava toda tu ropa.</li> <li>• Toma una ducha.</li> <li>• Descansa y disfruta.</li> </ul>	Empleados
<b>3.8 Protocolo de en caso de sospecha en la plantilla laboral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diariamente se toma la temperatura a los colaboradores al inicio y termino de jornada.</li> <li>• Si el colaborador presenta síntomas en la toma de temperatura, se mantendrá en una zona de resguardo asignada.</li> <li>• En el trascurso de la jornada el colaborador presenta síntomas que no fueron identificados al inicio, este deberá informar al su jefe inmediato, no deberá abandonar inmediatamente el restaurante, y deberá esperar en la zona de resguardo asignada, lugar donde esperara hasta poder regresar a su casa.</li> <li>• Se deberá mantener al personal en aislamiento domiciliario hasta que los servicios sanitarios valoren su situación y determinen las medidas a seguir.</li> <li>• Se procederá a la desinfección y</li> </ul>	Centro de trabajo, Empleados

	<p>sanitización del puesto de trabajo y objetos en su entorno que pudieran ser compartidos con el resto de los empleados.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• En caso de confirmarse el positivo, serán las autoridades sanitarias quienes investiguen los contactos con esta persona y comunicara a las personas afectadas las medidas preventivas a aplicar. Colaborar con las autoridades sanitarias en todo momento y proceso, y se realizara limpieza y sanitización del restaurante.</li><li>• Mantener contacto periódico, pero a distancia, con o las personas sospechosas para conocer su estado de salud y brindar asistencia de la empresa en medida de lo posible.</li><li>• El departamento de recursos humanos debe controlar el cumplimiento del periodo de cuarentena de los colaboradores con posibilidad de infección o enfermos de covid-19.</li><li>• En caso confirmado, se deberá presentar una incapacidad laboral, por enfermedad general</li></ul>	
--	---	--

	<p>covid-19.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los datos confidenciales de las personas sospechosas o confirmadas, no deberán hacerse públicos por razones éticas y legales.</li> <li>• Todas las dudas y preguntas deberán ser contestadas de forma oportuna, y la información no debe darse en último momento.</li> <li>• Es indispensable recordar que la única vocera oficial es la secretaria de salud de quintana roo, por la que será esta quien informe a los pacientes analizados su situación de riesgo y el resultado de las pruebas de laboratorio que descartaran o confirmaran la enfermedad de covid-19.</li> </ul>	
<p><b>3.9 Protocolo de síntomas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiebre.</li> <li>• Tos seca.</li> <li>• Dificultades para respirar.</li> <li>• Cansancio.</li> <li>• Fatiga.</li> <li>• Dolor de cabeza.</li> <li>• Dolor de garganta.</li> <li>• Esgurrimiento nasal.</li> <li>• Ojos rojos.</li> </ul>	<p>Centro de trabajo, Empleados</p>

<p><b>3.10</b> <b>Protocolo de directorio de atención</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En caso de posible sospecha poner al colaborador en contacto con los servicios estatales de salud (800 004 4800 / 800 832 9198 / 800 623 2323 / 800 222 2668 opción 2 para hablar con un médico) para solicitar una prueba de análisis, con horario de lunes a viernes de 8 a 20 horas, y sábados y domingos de 8 a 14 horas o ingresar a la página <a href="http://www.imss.gob.mx">www.imss.gob.mx</a>, para solicitar su permiso de enfermedad general ante el covid-19, se necesitara tener los siguientes documentos, código postal, curp, correo, número telefónico, clave interbancaria propia.</li> </ul>	<p>Centro de trabajo, Empleados</p>
---	--	---

<p><b>3.11</b> <b>Protocolo</b> <b>prevención y</b> <b>acción ante</b> <b>covid-19</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecer a los clientes gel desinfectante a la entrada y salida de las áreas de consumo. Se cuenta con dispensadores fijos a los que puedan acceder los clientes.</li> <li>• Para evitar contagios entre los clientes y el propio personal, se recomienda mantener la cordialidad, pero evitar saludar de mano, beso o abrazo. De igual forma, se recomienda evitar el intercambio de objetos y en caso de ser necesario lavar o desinfectar las manos inmediatamente.</li> <li>• Dar preferencia, si la calidad del servicio de la empresa lo permite, a los materiales y objetos desechables.</li> <li>• Se debe respetar al máximo la capacidad prevista del establecimiento, se aconseja apegar a una densidad máxima de 4 personas por cada 10 metros cuadrados.</li> <li>• La disposición de mesas deberá ser de tal forma que las distancias entre respaldo de las sillas, de una mesa a otra sea</li> </ul>	<p>Centro de trabajo, Empleados</p>
--	---	---

	superior a un metro.	
<b>3.12</b> <b>Protocolo de</b> <b>para la</b> <b>operación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de servicio tendrá que hacer uso de guantes siempre que manipule alimentos y el equipo. No hacerlo de forma habitual, ni usar mascarillas para evitar el pánico o reacciones infundadas entre el personal y los propios clientes.</li> <li>• El personal de servicio tendrá que mantener una adecuada y frecuente higiene de manos, la cual incluirá el lavado y desinfección.</li> <li>• Se deberá cocinar los alimentos por encima de los 70°C y mantener adecuadamente la cadena de frío.</li> </ul>	Centro de trabajo, Empleados

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener, en todo momento, los alimentos protegidos con película plástica, tappers y etiquetas.</li> <li>• Mantener adecuadamente limpios los filtros de aire acondicionados y rejillas de ventilación.</li> </ul>	
<p><b>3.13</b> <b>Protocolo de limpieza y desinfección ante Covid 19</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Después de cada servicio, se tendrá que realizar limpieza y desinfección de superficies, máquinas dispensadoras, manijas y chapas de puertas, mostradores de recepción, mesetas, etc., y en general cualquier superficie que haya podido ser tocada con las manos.</li> </ul> <p>los procedimientos de limpieza se realizan conforme a un programa de limpieza y sanitización diseñado por la empresa.</p>	<p>Centro de trabajo, Empleados</p>

<p><b>3.13.1</b> <b>Herramientas de trabajo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanitizante.</li> <li>• Cloro.</li> <li>• Escoba.</li> <li>• Trapeador.</li> <li>• Jalador.</li> <li>• Limpia vidrios.</li> <li>• Toalla en rollo.</li> <li>• Bolsas.</li> <li>• Cepillo tipo plancha.</li> <li>• Toalla inter dobladas.</li> <li>• Lava fácil.</li> <li>• Papel higiénico.</li> <li>• Jabón de manos antibacteriano</li> <li>• Gel anti bacteria.</li> <li>• Paño rojo, para uso baño y piso.</li> <li>• Paño verde, para uso en cocina.</li> <li>• Paño amarillo, para uso en barra.</li> <li>• Paño azul, para uso en mesas.</li> </ul>	<p>Centro de trabajo, Empleados</p>
<p><b>3.13.2 Área Baños comensales mujeres y hombres</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diariamente se deberá realizar la limpieza y sanitización, con los productos necesarios para garantizar la limpieza y desinfección necesaria, para comensales y empleados.</li> <li>• Lavado y sanitización de excusados baños.</li> <li>• Lavado y sanitización de lavamanos, barra y piso.</li> </ul>	<p>Centro de trabajo, Empleados</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar espejos, paredes de baño, ventanas y puertas.</li> <li>• Sacar basura.</li> <li>• Rellenar dispensador papel de baño, sanitas y jaboneras.</li> <li>• Limpiar con sanitizante las chapas.</li> </ul>	
<b>3.13.3 Área Piso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar vidrios de barandal de salón.</li> <li>• Barrer y trapear escaleras de salón con sanitizante.</li> <li>• Barrer y trapear piso de salón con sanitizante.</li> <li>• Barrer y limpiar tapete de acceso a avenida</li> <li>• Barrer y limpiar tapete de acceso a calle.</li> <li>• Verificar la limpieza de baño de clientes (hombres y mujeres). El que este sucio limpiar y sanitizar.</li> <li>• Sacar la basura de todos los baños.</li> <li>• Limpiar y sanitizar checador de personal.</li> <li>• Rellenar gel antibacterial</li> <li>• Limpiar y cambiar tapete sanitizante de entrada de personal y comensales.</li> </ul>	Centro de trabajo, Empleados

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar mesas después de cada servicio con sanitizante.</li> </ul>	
<b>3.13.4 Área Barra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar y sanitizar la barra de trabajo</li> <li>• Barrer el piso</li> <li>• Limpiar y sanitizar las herramientas de trabajo después de usarse</li> <li>• Mantener limpio el refrigerador</li> <li>• Lavar y sanitizar todos los productos que ingresen al área de barra</li> <li>• Acomodar todas las cosas que estén en el área organizarlas.</li> </ul>	Centro de trabajo, Empleados
<b>3.13.5 Área Bodega de barra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barrer, trapear y sacudir.</li> <li>• Limpiar y sanitizar todos los productos que ingresen a la bodega.</li> </ul>	Centro de trabajo, Empleados

<p><b>3.13.6 Área Cocina</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pisos, paredes y techos limpios y sanitizado.</li> <li>• Coladeras en buen estado y sin estancamientos.</li> <li>• Las superficies de contacto con los alimentos se deberán lavar y desinfectar y sanitizar después de su uso. Se deben desarmar, lavar, desinfectar y sanitizar al final de cada jornada.</li> <li>• Las campanas y extractores deben permanecer sin cochambre y en buen estado.</li> <li>• Limpiar bote para basura y contar con bolsa de plástico</li> <li>• Todas las tablas para picar deben lavadas y sanitizado después de cada uso.</li> <li>• Se utilizan trapos exclusivos para limpieza de mesas y superficies de trabajo.</li> <li>• Las mesas de trabajo se lavan y desinfectan antes y después de su uso. En procesos continuos no exceden las dos horas.</li> <li>• Todos los utensilios se almacenan en un área específica y limpia.</li> <li>• Los botes de basura cuentan con bolsas de plástico y están</li> </ul>	<p>Centro de trabajo, Empleados</p>
--------------------------------------	--	---

	<p>tapados mientras no estén en uso continuo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar y sanitizar estufas después al cierre del restaurante</li> <li>• Limpiar y desinfectar refrigeradores 1 vez a la semana</li> <li>• Mantener orden y limpieza en toda el área de cocina</li> </ul>	
<b>3.13.7 Área Pizzería</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpiar el horno.</li> <li>• Limpiar barra de trabajo y barra de entrega.</li> <li>• Barrer piso y trapear piso.</li> <li>• Acomodar todas las cosas que estén en el área organizarlas.</li> <li>• Limpiar y sanitizar el área al inicio y termino de la jornada.</li> </ul>	Centro de trabajo, Empleados

<p><b>3.14</b> <b>Protocolo de seguridad y protección</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación del empleado, el empleado adoptará una actitud en el trabajo que contribuya a prevenir y disminuir las acciones y hechos que atenten contra la seguridad y protección de él mismo, así como de otras personas, las instalaciones, documentos, mobiliario y equipo en general, a través de poner en práctica las medidas y sistemas de seguridad que se establezcan.</li> <li>• Uso de instalaciones y equipo en general, el empleado utilizará adecuadamente las instalaciones, maquinaria y equipo en general, como: máquinas de elaboración de helados, refrigeradores, cajas registradoras, mesas, sombrillas, sillas, teléfono, fax, fotocopadoras, computadoras personales, impresoras, útiles de escritorio, equipo de transporte, equipo de sonido, energía eléctrica, aire acondicionado y otros, en aspectos relacionados fundamentalmente con el trabajo</li> </ul>	<p>Centro de trabajo, Empleados</p>
---	--	---

	<p>y el propósito de prestar los servicios que promueve la institución.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Riesgos y accidentes, en caso de accidentes y riesgos inminentes, el empleado lo informará de inmediato a la supervisión para que se adopten las medidas que sean necesarias.</li><li>• Primeros auxilios, la institución entrenará a una brigada de primeros auxilios en cada unidad de trabajo para que puedan prestarse los mismos en caso necesario; asimismo, abastecerá un botiquín con los utensilios y medicamentos necesarios para prestar dichos auxilios.</li></ul>	
--	--	--

## **Glosario de términos**

**Aislamiento:** Dejar algo solo y separado de otras cosas.

**Briefings:** Sesión informativa, informaciones o informe, hacen referencia a un documento o reunión informativa que proporciona información a una entidad que lo crea o celebra.

**Check list:** Una lista de verificación es un tipo de ayuda laboral utilizada para reducir las fallas al compensar los límites potenciales de la memoria y la atención humana.

**Control de costos:** Es una serie de técnicas, procesos y reportes que ayudan a evitar fugas no deseadas de materias primas y productos en cualquier empresa.

**Costos:** Son todas aquellas salidas de mercancía que en su momento fueron compradas con la intención de procesarse y/o venderse.

**Desinfección:** Quitar a algo la infección o la propiedad de causarla, destruyendo los gérmenes nocivos o evitando su desarrollo.

**Desperdicio:** Son un resultado del corte incorrecto de la carne de res, pescado, ave, cerdo o de las incorrectas cocciones de la comida.

**Dirección:** Es una labor diaria que consiste en escoger el camino correcto para llegar al objetivo planeado.

**Empresa del sector alimentario:** Cualquier empresa con o sin fines de lucro, ya sea pública o privada, que lleve a cabo de cualquiera de las siguientes actividades: preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, distribución, venta, suministro y servicio de productos alimenticios.

**Estándar:** Que sirve como tipo, modelo, norma, patrón o referencia.

**Fraseología:** Conjunto de modos de expresión peculiares de una lengua, de un grupo, de una época, actividad o individuo.

**Garnituras:** Complementos que se utilizan para adornar y potenciar los sabores de las bebidas

**Gastos:** Son todos aquellos pagos que tiene que llevar a cabo cualquier persona o empresa para poder operar.

**Higiene alimentaria:** Es el conjunto de medidas encaminadas a garantizar que los alimentos se consuman en buen estado y que no sean causa de enfermedad.

**Incidencia:** Acontecimiento que sobreviene en el curso de un asunto o negocio y tiene con él alguna conexión.

**Inventario:** Es el valor de todas las mercancías que están dentro de la empresa y que se encuentran en diferentes grados de acabado o proceso, incluye desde materias primas hasta productos terminados.

**Manipulador de alimentos:** Son todas aquellas personas que, por su actividad laboral, tienen contacto directo con los alimentos durante su preparación, fabricación, transformación, elaboración, envasado, almacenamiento, transporte, manipulación, venta, suministro y servicio de productos alimenticios del consumidor.

**Materia prima:** Son aquellos productos o ingredientes que entran en la composición de las elaboraciones que se van a realizar.

**Mermas:** Todos los materiales y platillos que no pueden ser vendidos por estar mal elaborados o por su estado se los conoce como mermas.

**Mise en place:** En cocina se debe de leer la receta y comprobar que disponemos de todos los ingredientes y menaje que vamos a utilizar. Preparar y organizar la loza, cristalería y plaque. Medir los ingredientes. Cuando ya tenemos las cantidades exactas empezamos a preparar esos ingredientes que necesiten un pre elaboración, como por ejemplo unas verduras picadas o una naranja exprimida, gajos de limón, charolas.

**Norma:** Regla que se debe seguir o a que se deben ajustar las conductas, tareas, actividades, etc.

**Petit menage:** Utensilios auxiliares que se ponen sobre la mesa para el servicio: saleros, pimenteros, salsas preparadas, mostazas, vinagretas, etc.

**Plaqué:** Es llamado también cubertería, conjunto de cucharas, tenedores, cuchillos

y otros útiles para el servicio de mesa, y son los utensilios para el comensal, que ayudan a manipular los alimentos, tanto en la preparación, como en el momento de ingerirlos, para hacerlo de forma higiénica.

**Presupuesto:** Cantidad de dinero calculado para hacer frente a los gastos generales de la vida cotidiana, de un viaje, etc.

**Prevención:** Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo o ejecutar algo.

**Procedimientos:** Método de ejecutar algunas cosas.

**Protocolo:** Serie ordenada de escrituras matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza y custodia con ciertas formalidades.

**Requisición:** Circunstancia o condición necesaria para algo.

**Resguardo:** Guardia, seguridad que se pone en una cosa.

**Sanitización:** Tratamiento higiénico que elimina los patógenos presentes en un objeto o superficie mediante el uso de productos físicos o químicos,

**Seguridad alimentaria:** Cuando todas las personas tienen en todo momento acceso físico y económico a suficientes alimentos inocuos y nutritivos para satisfacer necesidades alimentarias.

**Servicio:** Acción y efecto de servir. Cubierto que se pone a cada comensal. Conjunto de alimentos que se ponen en la mesa. Conjunto de vajilla y otros utensilios, para servir la comida, el café, el té, etc.

**Ventas:** Son todos los ingresos propios de la actividad que desarrolla la empresa.

## **Apartado alergia alimentarias**

Las alergias alimentarias son una respuesta exagerada del sistema inmunológico por el consumo de un alimento en particular. La respuesta normal del sistema inmunitario ante los alimentos es tolerarlos. Sin embargo, en algunos casos genera una respuesta alterada que puede provocar que, cuando las personas consuman determinados comestibles se desencadenen efectos nocivos y reacciones por parte del sistema inmunológico que dan lugar a las alergias alimentarias.

“el tipo de respuesta más frecuente es la mediada por los anticuerpos del tipo ige, que producen reacciones inmediatas”, también señala que existen respuestas inmunológicas mediadas por células que provocan respuestas que se manifiestan más tarde. Éstas suelen ser cutáneas, como la dermatitis atópica, o digestivas.

Si bien es cierto que una dieta equilibrada, rica en frutas, verduras y cereales integrales, satisface las necesidades nutricionales de nuestro organismo para que nuestra salud marche sobre ruedas, es necesario matizar un poco más nuestra alimentación.

Las siguientes afecciones pueden tener su origen en el consumo de determinados alimentos que nuestro organismo no tolera:

- Dolor de cabeza o estómago.
- Diarrea.
- Sobrepeso.
- Fatiga crónica.
- Problemas de la piel
- Inflamación de las articulaciones.
- Intolerancia alimentaria

El desconocimiento de esta situación puede dar lugar a un daño paulatino de nuestra salud. De hecho, es una respuesta en ocasiones de tipo inmunológico, como una alergia, pero cuyos síntomas se manifiestan de forma más lenta y discreta aunque no por ello menos importante para la salud.

## Anexos

### Medidas preventivas contra el coronavirus

- 

**1** Lavado frecuente de manos con agua y jabón.
- 

**2** Al estornudar o toser, cubrir nariz y boca con el antebrazo o con un pañuelo desechable.
- 

**3** Consumir alimentos bien cocidos y agua simple potable o embotellada.
- 

**4** En lo posible evitar el contacto con personas enfermas de vía respiratoria.
- 

**5** Evita el contacto sin protección con animales salvajes o de granja vivos.
- 

**6** Prescindir de acudir a lugares muy concurridos.

Fuente: OMS

LA PREVENCIÓN ES LA LLAVE DE TU SEGURIDAD



# COVID-19

Enfermedad por coronavirus 2019

## CUBRA SU TOS

EVITE QUE LAS PERSONAS A SU ALREDEDOR SE ENFERMEN



Cúbrase la boca y la nariz con un pañuelo desechable al toser o estornudar. Deseche el pañuelo usado en un basurero y lávese las manos con agua y jabón, o use un gel para manos a base de alcohol.



Si no tiene un pañuelo desechable, tosa o estornude en el pliegue interno del codo, no en las manos.



Si está enfermo y hay mascarillas disponibles, úselas para proteger a los demás.

**OPS** Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud / Organización de las Américas

Conócelo. Prepárate. Actúa.  
[www.paho.org/coronavirus](http://www.paho.org/coronavirus)

**4 Duración de todo el procedimiento: 20-30 segundos**

**1a** Deposite en la palma de la mano una dosis de producto suficiente para cubrir todas las superficies;

**1b** Frótese las palmas de las manos entre sí;

**2** Frótese el dorso de los dedos de una mano con la palma de la mano opuesta, agarrándose los dedos;

**3** Frótese la palma de la mano derecha contra el dorso de la mano izquierda entrelazando los dedos y viceversa;

**4** Frótese las palmas de las manos entre sí, con los dedos entrelazados;

**5** Frótese la punta de los dedos de la mano derecha contra la palma de la mano izquierda, haciendo un movimiento de rotación y viceversa;

**6** Frótese con un movimiento de rotación el pulgar izquierdo, atrapándolo con la palma de la mano derecha y viceversa;

**7** Una vez secas, sus manos son seguras.

**8**

**COVID-19 y el mundo del trabajo:**  
Garantizar la inclusión de personas con discapacidad en todas las etapas de la respuesta a la pandemia

Personas con discapacidad en comparación con sus personas sin discapacidad tienen:

- Inferior tasa de empleo
- Peores condiciones laborales
- Menor cobertura de protección social

**Impacto de COVID-19**

Estudio sobre el impacto de COVID-19 en personas con discapacidad en Uganda\*  
 "¿Cuál es su mayor preocupación en este momento?"  
 14% ser contagiado  
 47% cómo alimentar a su familia

\*Estudio realizado por TRACK FM y Light for the World entre más de 10.000 personas con discapacidad y sus familiares.

**La situación podría empeorar aún más**

- Dificultad para encontrar empleo
- Alto riesgo de perder el puesto de trabajo
- Exigencias y prejuicio
- Crisis socioeconómica

**¿Qué se debe hacer?**

Las actores relevantes en el mundo del trabajo deben garantizar:

- Protección del COVID-19 a través de medidas de salud y seguridad en el trabajo accesibles.
- Protección social para proporcionar una asistencia inmediata.
- Consulta y participación significativa de personas con discapacidad.
- Inclusión de la discapacidad en iniciativas genéricas y específicas.
- Mecanismos financieros inclusivos de personas con discapacidad.

## **Para finalizar**

Esperamos que este manual te sea de gran ayuda para que desempeñes las funciones que en conjunto forman parte de la esencia de Eat Italy Restaurante.

Recuerda que siempre estamos en la mejor disposición de escuchar tus comentarios y sugerencias sobre la operación con el objetivo de mejorar nuestro servicio y ofrecer siempre una atención de mayor calidad.

En caso de que necesites aclarar algún procedimiento o se presente alguna eventualidad que no se mencione en su contenido, comentarlo al capitán de meseros, chef o gerente general para que las omisiones sean corregidas.

## **Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones**

A lo largo de la investigación una vez analizados los conceptos, técnicas, métodos y sistema de administración, queda claro que una empresa que no ofrezca los manuales de contenido múltiple a sus empleados, es casi como una sentencia, quizá suene muy drástico, pero en estos tiempos modernos, no se puede imaginar a una empresa que no valore o tenga claro que necesita capacitar a su personal con cuestiones básicas como poder atender con calidad a sus clientes, mejorar la productividad, la eficacia y eficiencia de los procesos y por ende la seguridad laboral ante la contingencia actual de Covid 19.

Por lo anterior para administrar efectivamente al personal de una organización se requiere de un equipo de recursos humanos quien será el responsable de llevar a cabo la administración del personal mediante sistemas de gestión y programas que le permita a la empresa atraer, captar, capacitar y mantener el personal más idóneo para los distintos puestos de la estructura organizacional.

Por lo anterior se recomienda la implementación de un manual de contenido múltiple donde se promueva, se mantenga y se desarrollen estrategias con las herramientas necesarias para realizar las funciones de manera detallada por parte de los empleados y de esta forma garantizar la seguridad, calidad y servicio para los clientes y trabajadores.

La implementación de un manual de contenido múltiple dentro del restaurante Eat Italy tendrá la finalidad de ser entregado a cada uno de los empleados del área de servicio a fin de conocer cuáles son las funciones que deben cumplir dentro de los procesos operativos que tiene y de igual manera tengan un mayor conocimiento de otras áreas relacionadas.

Describir cada una de sus funciones y los protocolos asignados para los empleados es clave ya que resulta tan importante como la vida misma de la organización, es decir, si las medidas en la que se ha basado la empresa actual mente ha sido deficientes, entonces deberán tomarse todas las precauciones para evitar contagios por la emergencia sanitaria de Covid 19 dentro del restaurante Eat Italy.

## **Glosario de términos**

**Administración:** Proceso para conseguir que se hagan las cosas con eficacia y eficiencia, a través de otras personas y junto con ellas.

**Calidad:** Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

**Capacitación:** Hacer a alguien apto, habilitarlo para algo.

**Contingencia sanitaria:** La contingencia sanitaria es una causal de suspensión colectiva de las relaciones laborales.

**Control:** Comprobación, inspección, fiscalización, intervención.

**Coordinar:** Unir dos o más cosas de manera que formen una unidad o un conjunto armonioso.

**Coordinación:** Acción y efecto de coordinar o coordinarse.

**Costo:** Cantidad que se da o se paga por algo.

**Economía:** Conjunto de bienes y actividades que integran la riqueza de una colectividad o un individuo.

**Eficacia:** Hacer lo correcto, alcanzar las metas.

**Eficiencia:** Hacer algo correctamente, se refiere a la relación entre insumos y los productos. Busca reducir al mínimo los costos de los recursos.

**Emergencia sanitaria:** Reducir el riesgo de contagio de los trabajadores y establecer modalidades de teletrabajo, trabajo a distancia o análogos, pero no se suspenden las relaciones laborales.

**Estrategia:** En un proceso regulable, conjunto de las reglas que buscan una decisión óptima en cada momento.

**Función:** Tarea que corresponde realizar a una institución o entidad, o a sus órganos o personas.

**Lay oau:** La diagramación, también llamada a veces maquetación, es un oficio del

diseño editorial que se encarga de organizar en un espacio contenidos escritos, visuales y, en algunos casos, audiovisuales en medios impresos y electrónicos, como libros, diarios y revistas.

**Manual:** Documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta o separadamente.

**Obligación:** Vínculo que sujeta a hacer o abstenerse de hacer algo, establecido por precepto de ley, por voluntario otorgamiento o por derivación recta de ciertos actos.

**Organigrama:** Sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea.

**Organización:** Conjunto de órganos y personas que constituyen el aparato administrativo de la organización. Es lo mismo que formato o diseño organizacional.

**Organización funcional:** Es la forma estructural que se basa en la especialización y en la supervisión funcional. Las líneas de comunicación son directas, la autoridad es funcional (dividida por especialistas) y las decisiones son descentralizadas.

**Organización lineal:** Es la forma estructural que se basa en líneas únicas de autoridad y responsabilidad y en la cual predomina la aplicación del principio de autoridad lineal y del mando único. Presenta una conformación piramidal en función de la cadena escalar y de la centralización de las decisiones en la cúpula.

**Pandemia:** Enfermedad epidémica que se extiende a muchos países o que ataca a casi todos los individuos de una localidad o región.

**Patógeno:** Que origina y desarrolla una enfermedad. A un microorganismo.

**Procedimiento:** Método de ejecutar algunas cosas.

**Proceso:** Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para llevar a cabo una actividad.

**Productividad:** Resultado de la correcta utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados.

**Reabrir:** Volver a abrir lo que estaba cerrado.

**Riesgo:** Contingencia o proximidad de un daño.

**Sistemático:** Que sigue o se ajusta a un sistema.

## Anexos

### 1. Infografías



Imagen número 11 Uso cubre bocas

Fuente: IMSS

**Nuevo CORONAVIRUS COVID-19**

**Covid-19, el nombre oficial del Coronavirus**

El nombre está compuesto por "co" por "corona", "vi" por "virus" y "d" por "disease" (enfermedad, en inglés), mientras que el 19 es por el año en que surgió este mal, identificado en diciembre pasado.

**SÍNTOMAS**

- Fatiga
- Malestar general
- Falta de aliento
- Fiebre
- Tos
- Diarrea

**TRANSMISIÓN**

- Via aérea
- Objetos infectados
- Contacto animal
- Persona enferma

**PREVENCIÓN**

- Usar cubrebocas
- Estornudo de etiqueta
- Lavado de manos
- Consumir agua simple
- Alimentos bien cocidos
- Evitar lugares concurridos

Acude inmediatamente a la Unidad de Salud más cercana a tu domicilio  
**¡No te automediques!**  
Ante la sospecha del virus acude al médico y llama a la Unidad de Inteligencia para Emergencias en Salud (UIES) ☎ 51 6 82 42 / 51 6 12 20

**SALUD** SECRETARÍA DE SALUD  
**Oaxaca** GOBIERNO DEL ESTADO  
**SALUD** GOBIERNO FEDERAL

Imagen número 12 Identificador Covid

Fuente: IMSS

# COVID- 19

## como Enfermedad de Trabajo

**Si sospechas que tu enfermedad por COVID-19 la adquiriste realizando tus actividades laborales, puedes hacer lo siguiente:**

- 1** Preséntate en el Servicio de Salud en el Trabajo de la Unidad de Medicina Familiar (UMF) que te corresponda, con tu identificación o cartilla médica. Si cuentas con notas médicas, resultados de laboratorio o gabinete no los olvides.
- 2** Si estás en la etapa activa de la enfermedad (14 días después de los primeros síntomas) no acudas para evitar contagios, puede asistir en tu lugar un beneficiario, familiar o representante.
- 3** El Médico de Salud en el Trabajo de la UMF evaluará el riesgo que tuviste al presentarte a laborar durante la contingencia y pedirá a tu patrón información sobre tus actividades durante este tiempo, además de información sobre contacto con compañeros enfermos en tu empresa.
- 4** Finalmente, al contar con toda la información de tu enfermedad se emitirá el resultado y al reconocerla como enfermedad de trabajo, se te otorgarán los beneficios del Seguro de Riesgo de Trabajo. Serás informado oportunamente del resultado, así como a tu empresa.
- 5** Cuando se te otorgue tu resultado podrás acudir al Servicio de Control de Prestaciones de tu UMF para reclamar tus beneficios.



**Los beneficios que otorga el Seguro de Riesgo de Trabajo por el reconocimiento de COVID-19 como Enfermedad de Trabajo son:**

Se paga el 100 % del salario base de cotización con el que estás registrado ante el IMSS.

Si tienes alguna secuela puedes tener derecho a una indemnización o pensión.

Al terminar tu tratamiento tienes derecho a ser reinstalado; en caso de que no puedas desempeñar tus actividades habituales la Ley Federal del Trabajo te protege para que seas reinstalado en tareas que sí puedas desempeñar.

Si requieras prótesis y/o órtesis serán cubiertas por el Seguro de Riesgos de Trabajo.

En caso de defunción tus beneficiarios o familiares tendrán derecho a las prestaciones económicas establecidas en la Ley del Seguro Social para los Riesgos de Trabajo.






**Si te cuidas tú, nos cuidamos todos.**

Para mayor información visita la página:  
<http://www.imss.gob.mx/tramites/imss030086>  
 Recuerda acudir a tu UMF con las medidas sanitarias adecuadas: uso correcto de cubrebocas, sana distancia y lavado de manos. ✓



FAMILIA IMSS | HISTORIAS DE IMSSPIRACIÓN

 INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL  
REGIMEN Y SOLIDARIDAD SOCIAL

Imagen número 13 Covid 19 como enfermedad

Fuente: IMSS

# CORONA VIRUS

## ¿CÓMO ACTUAR EN UN BAR O RESTAURANTE?



**1.** Si es posible, **reserva antes la mesa**, disminuirá el tiempo de espera y garantizará aún más tu seguridad.



**2.** Al entrar al local o antes de sentarte en la terraza, **límpiarte las manos en alguno de los dispensadores de gel disponibles.**



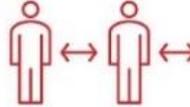
**3.** Antes de ocupar una mesa, **espera a que te atiendan.** El camarero te indicará cuándo y dónde sentarte y el tiempo máximo de estancia en la mesa.



**4.** El número máximo de **personas reunidas** en una misma mesa es de 10 en la fase 1, 15 en la fase 2 y 20 en la fase 3.



**5.** Por vuestra seguridad es importante que **respetéis una distancia de 1,5 metros entre comensales.** No muevas ni juntes mesas.



**6.** Recuerda que **no se pueden compartir cubiertos ni platos con comida.**



**7.** No dejes la mascarilla apoyada en la mesa, cuando te la retires, **guárdala en un sobre de papel o envase.**



**8.** Usa los aseos sólo en caso de necesidad, siguiendo las medidas higiénicas que te indiquen en el local como limpiarte las manos con gel hidroalcohólico, desinfectarte las suelas de zapatos, colocarte la mascarilla, etcétera.



Fundación **MAPFRE**



Imagen número 14 Como actuar en un restaurante

Fuente: MAPFRE

# COVID-19

El plazo: final del aislamiento

Agosto de 2020

## Alguien tiene una prueba de PCR positiva pero no presenta síntomas de COVID-19

- El día de la prueba se considera día 1. Búsqueda de síntomas.
- Si no hay ningún síntoma, aislamiento por 10 días.



Día 1:  
Prueba de PCR  
positiva



Aislamiento por  
10 días a contar del  
día de una prueba  
de PCR positiva



Final del  
aislamiento,  
el día 11

## Alguien con síntomas de COVID-19 y prueba de PCR positiva

- El aislamiento siempre incluye 10 días a partir de la aparición de los síntomas, más 3 días adicionales sin síntomas.
- El periodo mínimo de aislamiento es de 13 días, y finaliza el día 14 (o más tarde si los síntomas persisten).



Aparecen los  
síntomas (día 1) y  
duran hasta  
10 días: 10 días  
de aislamiento



Más 3 días de  
aislamiento sin  
síntomas



Final del  
aislamiento,  
el día 14

Los síntomas  
persisten más de  
10 días: el  
aislamiento continúa  
durante todo el  
periodo

Más 3 días de  
aislamiento sin  
síntomas

Final del  
aislamiento, el  
cuarto día sin  
síntomas

\* Esta información se basa en los datos científicos más recientes sobre el momento en que la persona puede contagiar la enfermedad, y se actualizará a medida que se disponga de nuevos datos:  
<https://www.who.int/news-room/commentaries/detail/criteria-for-releasing-covid-19-patients-from-isolation>

Imagen número 15 Aislamiento Covid 19

Fuente: OMS

## Bibliografía

- Boland, L., Carro, F. D., Stancatti, M. J., & Gismano, Y. (2018). Funciones de la administración, teoría y práctica. En L. Boland, F. D. Carro, M. J. Stancatti, & Y. Gismano, *Funciones de la administración, teoría y práctica* (pág. 21). Argentina: Editorial de la Universidad Nacional del Sur.
- Castellanos, M. d. (2012). Administración de personal . En M. d. Castellanos, *Administración de personal* (pág. 182). México: ED TERCER MILENIO S.C.
- Chiavenato, I. (2011). ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS El capital humano de las organizaciones Novena edición. En I. Chiavenato, *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS El capital humano de las organizaciones Novena edición* (pág. 518). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones. En I. Chiavenato, *Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones* (pág. 386). España: McGraw Hill Interamericana.
- Fincowsky, E. B. (2014). Organización de empresas. En E. B. Fincowsky, *Organización de empresa* (pág. 369). México: McGRAW-HILL.
- Galicia, F. A., & Espinosa, V. H. (2015). Administración de recursos humanos para el alto desempeño. En F. A. Galicia, & V. H. Espinosa, *Administración de recursos humanos para el alto desempeño* (pág. 762). México: Editorial Trillas Sa De Cv.
- Galindo, L. M., & Martínez, J. G. (2017). Fundamentos de administración. En L. M. Galindo, & J. G. Martínez, *Fundamentos de administración* (pág. 279). México: Editorial Trillas.
- Guerrero Reyes, J. C. (2020). Administración 2. En J. C. Guerrero Reyes, *Administración 2* (pág. 223). México: Grupo Editorial Patria.

- Guevara, C. D. (2001). Teorías organizacionales y administración: Enfoque crítico. En C. D. Guevara, *Teorías organizacionales y administración: Enfoque crítico* (pág. 317). Bogotá: McGraw-Hill.
- Harold Koontz, H. W. (2016). Administración una perspectiva global 15a Edición. En H. W. Harold Koontz, *Administración una perspectiva global 15a Edición* (pág. 318). Bogotá: McGraw Hill.
- Heizer, J., & Render, B. (2014). Principios de administración de operaciones. En J. Heizer, & B. Render, *Principios de administración de operaciones* (pág. 744). México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Higuita Lopez, D. (2019). Parámetros de diseño organizacional incidentes en la productividad y en los vínculos sociales. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 73-90.
- IMSS. (01 de Junio de 2020). *Instituto Mexicano del Seguro Social*. Obtenido de Gobierno de México: <http://www.imss.gob.mx/covid-19/cursos>
- LFT. (25 de Julio de 2021). *Ley Federal del Trabajo*. Obtenido de Justicia México: <https://mexico.justia.com/federales/leyes/ley-federal-del-trabajo/titulo-noveno/#articulo-475-bis>
- LSS. (25 de Julio de 2021). *Ley del Seguro Social*. Obtenido de Justicia México: <https://mexico.justia.com/federales/leyes/ley-del-seguro-social/titulo-segundo/capitulo-iii/seccion-primera/#articulo-41>
- Mayhew, R. (29 de mayo de 2016). *www.pyme.lavoz.com*. Obtenido de [www.pyme.lavoz.com](http://pyme.lavoztx.com/diez-razones-por-las-que-es-importante-el-departamento-de-recursos-humanos-6077.html): <http://pyme.lavoztx.com/diez-razones-por-las-que-es-importante-el-departamento-de-recursos-humanos-6077.html>
- Mexicana, C. (01 de Marzo de 2020). *Orden Jurídico Nacional*. Obtenido de Secretaria de Gobernación: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Constitucion/articulos/123.pdf>
- México, G. d. (4 de Septiembre de 2018). *Gobierno de México*. Obtenido de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/conampros/articulos/riesgos-de>

trabajo?idiom=es

- Mèxico, G. d. (20 de Febrero de 2020). *Corona Virus*. Obtenido de Corona Virus: <https://coronavirus.gob.mx/personal-de-salud/>
- OMS. (26 de Mayo de 2020). *Organizaciòn Mundial de la Salud*. Obtenido de Organizaciòn Mundial de la Salud: <https://www.who.int/es/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
- OMS. (10 de Noviembre de 2020). *Organizaciòn Mundial de la Salud*. Obtenido de OMS: <https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>
- Pereda Marín, S. &. (2016). El entorno empresarial, La empresa, su organización y funcionamiento. *Revista Complutense de la Educación*, 10, 17.
- RAE. (01 de Enero de 2020). *Real Academia Española*. Obtenido de Asociaciòn de Academias de la Lengua Española: <https://dle.rae.es/>
- Restrepo, J. H., & Mejia, J. M. (2014). Fundamentos de salud pública. Tomo II. Administración de servicios de salud. En J. H. Restrepo, & J. M. Mejia, *Fundamentos de salud pública. Tomo II. Administración de servicios de salud* (pág. 282). Medellin, Colombia: Corporaciòn para investigaciones Biológicas CIB, 2014.
- Sanguinetti, F. G. (2018). Fundamentos de administración, un enfoque práctico para el coaching ejecutivo. En F. G. Sanguinetti, *Fundamentos de administración, un enfoque práctico para el coaching ejecutivo* (pág. 152). Lima, Perú: Jamming.
- STPS. (27 de julio de 2021). *Secretaria del Trabajo y Previsiòn Social*. Obtenido de Autogestiòn en Seguridad y Salud en el Trabajo: <http://asinom.stps.gob.mx:8145/Centro/CentroMarcoNormativo.aspx>
- Torres, M. G. (2020). Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos. En M. G. Torres, *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos* (pág. 311). Mèxico: Panorama Editorial.

- Valencia, J. R. (2012). *Como elaborar y usar los manuales administrativos*. México: Cengage Learning.
- Ventura, B. E., Gonzalez, S. D., & Ventura, T. E. (2008). Gestión administrativa de personal. En B. E. Ventura, S. D. Gonzalez, & T. E. Ventura, *Gestión administrativa de personal* (pág. 239). España: Paraninfo Cengage Learning.
- Wehrich, H. K., & Cannice, M. (2012). Administración: una perspectiva global (14a ed.). En H. K. Wehrich, & M. Cannice, *Administración: una perspectiva global (14a ed.)* (pág. 682). México: McGraw Hill.