

## Instituto Tecnológico de Durango



Maestría en Ingeniería Administrativa

Tesis:

“Evaluación del capital intelectual de los puestos principales en las organizaciones del sector servicio”

Para obtener el grado de:

Maestra en Ingeniería Administrativa

Presenta:

Ing. Sandra Nahomi Nájera Morones

Director de la tesis:

Dra. María Quetzalcihuatl Galván Ismael

Victoria de Durango, Dgo, México, Diciembre de 2021



**EDUCACIÓN**  
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



TECNOLÓGICO  
NACIONAL DE MÉXICO

Instituto Tecnológico de Durango  
División de Estudios de Posgrado e Investigación

Victoria de Durango, Dgo., a **08 / Diciembre / 2021.**

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN  
DEPI / C / 335 / 21.

**ASUNTO:** Autorización de Impresión de Tesis de Maestría.

C. SANDRA NAHOMI NÁJERA MORONES  
No. DE CONTROL G19041694  
**PRESENTE.**

De acuerdo al reglamento en vigor y tomando en cuenta el dictamen emitido por el jurado que le fue asignado para la revisión de su trabajo de tesis para obtener el **Grado de Maestra en Ingeniería Administrativa**, esta División de Estudios de Posgrado e Investigación le autoriza la impresión del mismo, cuyo título es:

**"Evaluación del capital intelectual de los puestos principales en las organizaciones del sector servicios"**

Sin otro particular de momento, quedo de Usted.

**ATENTAMENTE.**  
*Excelencia en Educación Tecnológica.*  
*"La Técnica al Servicio de la Patria"*

*Adriana B. Murillo*

C. ADRIANA ERÉNDIRA MURILLO  
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE  
POSGRADO E INVESTIGACIÓN



**SEP** INSTITUTO TECNOLÓGICO  
de Durango  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE  
POSGRADO E INVESTIGACIÓN

AEM/ammc.



Av. Felipe Pescador 1830 Ote. Col. Nueva Vizcaya.  
C.P. 34080, Durango, Dgo. Tel. (618) 8 29-09-00  
email: dir\_tdurango@tecnm.mx  
tecnm.mx | ltdurango.edu.mx





Victoria de Durango, Dgo., a **08 / Diciembre / 2021.**

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN  
DEPI / C / 334 / 21.

**ASUNTO:** Autorización de Tema de Tesis de Maestría.

C. SANDRA NAHOMI NÁJERA MORONES  
No. DE CONTROL G19041694  
P R E S E N T E .

Con base en el Reglamento en vigor y teniendo en cuenta el dictamen emitido por el Jurado que le fue asignado, se le autoriza a desarrollar el tema de tesis para obtener el **Grado de Maestra en Ingeniería Administrativa** cuyo título es:

**"Evaluación del capital intelectual de los puestos principales en las organizaciones del sector servicios"**

**CONTENIDO:**

	RESUMEN
	INTRODUCCIÓN
CAPÍTULO I	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA
CAPÍTULO II	FUNDAMENTOS
CAPÍTULO III	METODOLOGÍA
CAPÍTULO IV	RESULTADOS
	CONCLUSIONES
	BIBLIOGRAFÍA
	ANEXOS

**ATENTAMENTE.**  
*Excelencia en Educación Tecnológica*  
*"La Técnica al Servicio de la Patria"*

C. ADRIANA ERÉNDIRA MURILLO  
JEFA DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE  
POSGRADO E INVESTIGACIÓN



**SEP** INSTITUTO TECNOLÓGICO  
de Durango  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE  
POSGRADO E INVESTIGACIÓN

AEM'ammc.



Av. Felipe Pescador 1830 Ota. Cel. Nueva Vizcaya.  
C.P. 34080, Durango, Dgo. Tel. (610) 8 29 09 00  
email: dir\_tldurango@tecnm.mx  
tecnm.mx | tldurango.edu.mx



## Agradecimientos

Quiero agradecer a mi directora de tesis la Dra. María Quetzalcoatl Galván Ismael por haberme guiado en el proceso de este proyecto, además agradecer la confianza y el apoyo durante este trayecto, así como a mis asesores Dra. Juana Hernández Chavarría, M.C. Adriana Eréndira Murillo y al Dr. Ivan González Lazalde.

También quiero agradecer profundamente a mis padres que son los pilares de mi formación académica, las personas que me hacen ser una persona llena de éxitos y decidida a lograr mis metas, por apoyarme en todos y cada uno de mis proyectos personales y académicos, haciendo que valga la pena.

Así mismo quiero agradecer a mi hermana por su apoyo incondicional día con día, agradecerle las ganas que me brinda para ser una mejor persona, y esforzarme a ser un ejemplo a seguir.

Al Instituto Tecnológico de Durango por tener un excelente apoyo académico a cada uno de los estudiantes de la institución. Muy importante agradecer a todos mis maestros ya que me apoyaron a obtener grandiosos conocimientos y poder salir adelante académicamente.

A mis compañeras de clase quiero agradecer sus conocimientos proporcionados para realizar trabajos académicos de mejor forma y con excelentes resultados.

Finalmente le agradezco a Dios por haberme guiado en esta parte de mi camino como estudiante de posgrado, darme fortaleza y salud para salir adelante. Así como agradecerle por convertirme en lo que ahora soy y lo que he logrado a lo largo de esta parte de mi vida. Por darme buenas enseñanzas y darme la capacidad de luchar por todo aquello que vale la pena. Por darme la oportunidad de cumplir mis metas y disfrutar de ellas.

Resumen.....	viii
Abstract .....	ix
Introducción .....	x
Capítulo 1. Planteamiento del problema .....	1
1.1    Justificación.....	1
1.1.1    Conveniencia.....	1
1.1.2    Relevancia social.....	1
1.1.3    Implicaciones practicas .....	1
1.1.4    Consecuencias de la investigación .....	1
1.1.5    Viabilidad.....	2
1.2    Antecedentes .....	2
1.3    Objetivos .....	6
1.3.1    Objetivo general .....	6
1.3.2    Objetivos específicos.....	6
1.3.5    Preguntas de investigación .....	7
Capítulo 2. Fundamentos.....	8
2.1    Marco Teórico .....	8
2.1.2    Capital intelectual.....	8
2.1.2.1    Dimensiones de capital intelectual .....	11
2.1.3    Modelos de medición de capital intelectual aplicables a la gestión del conocimiento.....	14
2.1.4    Competencia.....	18
2.1.5    Cultura organizacional como indicador para medir el capital intelectual .....	20
2.1.6    El índice multidimensional de Portela.....	22
2.1.7    Estadística no paramétrica: prueba de Mann-Whitney y prueba de Kruskal-Wallis.	24
2.1.9    Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) .....	26
2.2    Marco normativo .....	26
2.2.1    Normas técnicas de competencia laboral .....	26
2.2.2    Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Practicas de Higiene para el Proceso de Alimentos, Bebidas o Suplementos Alimenticios.....	30
2.2.3    NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención.....	31

2.2.4	NMX-F-605-NORMEX-201, Alimentos y manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del Distintivo “H” (Cancela la NMX-F-605-NORMEX-2004).....	31
2.2.5	Distinto “H”.....	31
2.2.6	Legislación emergente sobre las actualizaciones del protocolo de atención para personas en restaurantes obligatoria por COVID 19.....	32
2.4	Marco contextual.....	34
2.5	Unidades económicas (EU) totales del sector Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas (72) a nivel nacional, estatal y municipal.....	34
2.5.1	Producción total bruta (PTB) totales del sector Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas (72) a nivel nacional, estatal y municipal.....	35
2.5.2	Inversión total (IT) del sector Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas (72) a nivel nacional, estatal y municipal.....	36
2.5.3	Personal Ocupado Total (POT) totales del sector Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas (72) a nivel nacional, estatal y municipal.....	37
2.6	Pandemia mundial CORONAVIRUS SARS-COV-2.....	38
Capítulo 3. Metodología.....		40
3.1	Área de estudio.....	40
3.2	Lugar de estudio.....	40
3.3	Tipo de investigación.....	40
3.4	Técnicas e instrumentos para recolección de información.....	40
3.5	Método de estudio.....	41
3.5.1	Objeto de estudio.....	41
3.5.2	Sujeto de estudio.....	41
3.6	Operacionalización de la variable.....	41
3.7	Selección de la muestra.....	43
3.8	Ruta metodológica.....	46
Capítulo 4. Resultados.....		50
4.1	Fiabilidad del instrumento.....	50
4.2	Análisis estadístico descriptivo.....	53
4.3	Análisis estadístico inferencial.....	62
Conclusión.....		64
Bibliografía.....		66
Anexos.....		69

## Índice de figuras

Figura 2.1: Las divisiones del capital intelectual .....	11
Figura 2.2: Modelo Intellectus .....	16
Figura 2.3: Modelo Nova .....	17
Figura 2.4: Cuadro de Mando Integral .....	18
Figura 2.5: Unidades económicas a Nivel Nacional .....	36
Figura 2.6: Unidades económicas a nivel estatal-municipal .....	36
Figura 2.7: Producción total bruta a nivel nacional .....	37
Figura 2.8: Producción total bruta a nivel estatal-municipal .....	37
Figura 2.9: Inversión total a nivel nacional.....	38
Figura 2.10: Inversión total a nivel estatal-municipal .....	38
Figura 2.11: Personal ocupado total a nivel nacional .....	39
Figura 2.12: Personal ocupado total a nivel estatal-municipal .....	39
Figura 3.1: Indicadores de la operacionalización de las variables .....	44
Figura 3.2: Ruta Metodológica .....	48
Figura 4.1: Alfa de Cronbach puesto gerente relación laboral.....	51
Figura 4.2: Alfa de Cronbach puesto gerente supervisión del trabajo.....	52
Figura 4.3: Alfa de Cronbach puesto gerente realización de pago de nóminas.....	52
Figura 4.4: Alfa de Cronbach puesto jefe de cocina supervisión de trabajo.....	53
Figura 4.5: Alfa de Cronbach puesto cocinero higiene laboral.....	54
Figura 4.6: Ubicación geográfica.....	55
Figura 4.7 Grafica de barras desempeño gerente.....	61
Figura 4.8 Grafica de barras desempeño jefe de cocina.....	62
Figura 4.9 Grafica de barras desempeño cocinero.....	62
Figura 4.10 Grafica de caja genero jefe de cocina.....	63
Figura 4.11 Grafica de caja edad 1-4 cocinero.....	64

## Índice de tablas

Tabla 2.1 Tabla comparativa de los diferentes modelos de evaluación del capital intelectual .....	19
Tabla 3.1 Valores para la constante K.....	45
Tabla 4.1 Ubicación geográfica.....	54
Tabla 4.2 Tamaño de las empresas de preparación de alimentos y bebidas.....	55
Tabla 4.3 Preparación académica del gerente.....	56
Tabla 4.4 Formación académica del jefe de cocina.....	57
Tabla 4.5 Formación académica cocinero.....	57
Tabla 4.6 Rango de edades puesto gerente.....	58
Tabla 4.7 Rango de edades puesto jefe de cocina.....	58
Tabla 4.8 Rango de edades puesto cocinero.....	58
Tabla 4.9 Estadística descriptiva gerente.....	59
Tabla 4.10 Estadística descriptiva jefe de cocina .....	60
Tabla 4.11 Estadística descriptiva del puesto de cocinero.....	60

## Índice de ecuaciones

Ecuación 2.1 Ecuación índice de Portela.....	24
Ecuación 2.2 Ecuación índice de Portela.....	24
Ecuación 2.3 Estadística no paramétrica Mann-Whitney.....	25
Ecuación 2.4 Estadística no paramétrica Kruskal-Wallis, estadística K.....	26
Ecuación 2.5: Coeficiente Alfa de Crombach.....	26
Ecuación 4.1 Determinación de la muestra.....	45
Ecuación 3.2 Determinación de la desviación estándar.....	46
Ecuación 3.3 Error muestral.....	46

## Índice de anexos

Anexo A.1: Tabla de operacionalización de las variables Datos generales .....	70
Anexo A.2: Tabla de operacionalización de las variables Índice de Pórtela .....	70
Anexo A.3: Tabla de operacionalización de las variables Actividades realizadas .....	70
Anexo A.4: Tabla de operacionalización de las variables Conocimientos .....	74
Anexo A.5: Tabla operacionalización de las variables Actitudes/hábitos/valores .....	85
Anexo B.1. Cuestionario al personal de la empresa restaurantera (Gerente) .....	90
Anexo B.2. Cuestionario al personal de la empresa restaurantera (Jefe de cocina) .....	95
Anexo B.3. Cuestionario al personal de la empresa restaurantera (Cocinero) .....	97



## Resumen

El presente trabajo evalúa el capital intelectual en los restaurantes establecidos en la ciudad Victoria de Durango para identificar las fortalezas del capital intelectual que se compone del capital humano, estructural y relacional, estableciendo las bases para la mejora en el servicio al cliente y la calidad de los productos, con el análisis de indicadores directos se miden las diferentes variables en función de los factores de acuerdo a las actividades que se realizan en una empresa de preparación de alimentos y bebidas con servicio completo.

Así mismo se determina el grado de desarrollo del capital intelectual en las actividades relacionadas con puestos clave como lo son gerentes, jefes de cocina y cocineros, con elementos básicos como el género, el nivel de estudios, la edad, ubicación geográfica y los años de experiencia en dicho puesto (dentro y fuera de la empresa), el análisis se efectúa a través de estadística descriptiva. Se determinó el índice de capital intelectual promedio en cada restaurante considerando los puestos existentes en cada establecimiento.

Igualmente, dentro de la investigación se calculó el índice de Portela que permite determinar la influencia que la experiencia y el nivel de escolaridad aportan en el desarrollo de actividades dentro de los diferentes puestos objeto de estudio. Los resultados obtenidos permiten verificar las áreas de oportunidad de las empresas para mejorar la calidad tanto del producto como del servicio brindado.

## Abstract

This work evaluates the intellectual capital in the restaurants established in the city of Victoria de Durango to identify the strengths of the intellectual capital that is made up of human, structural and relational capital, establishing the bases for improving customer service and the quality of The products, with the analysis of direct indicators, measure the different variables based on the factors according to the activities carried out in a full service food and beverage preparation company.

Likewise, the degree of development of intellectual capital in activities related to key positions such as managers, chefs and chefs is determined, with basic elements such as gender, educational level, age, geographic location and years of experience. experience in this position (inside and outside the company), the analysis is carried out through descriptive statistics. The average intellectual capital index in each restaurant was determined considering the existing positions in each establishment.

Likewise, within the research, the Portela index was calculated, which allows determining the influence that experience and the level of education contribute to the development of activities within the different positions under study. The results obtained allow us to verify the areas of opportunity of the companies to improve the quality of both the product and the service provided.

## Introducción

El capital intelectual es uno de los factores con mayor importancia dentro de las empresas que proporcionan algún tipo de servicio, este determina la posición competitiva de la compañía que se basa en el capital humano que depende de los conocimientos, habilidades, destrezas y conocimientos que adquiere un trabajador para desarrollar su trabajo, así mismo el capital estructural que es la manera en la que se generan las operaciones, procesos y cultura organizacional, también el capital relacional que es la posición en la que se encuentra la empresa con respecto a su poder en el mercado. Por ello, evaluar el capital intelectual de los principales puestos en las organizaciones de servicios es pertinente porque brinda información para mejorar la posición en el mercado de las empresas de este sector.

La presente investigación se lleva a cabo en la ciudad de Victoria de Durango, Dgo en el subsector de servicios de preparación de alimentos y bebidas, estudiando diferentes puestos que forman su estructura organizativa como son gerentes, jefes de cocina y cocineros. Tiene como base el estudio de diferentes actividades que se realizan en este tipo de establecimientos incluidas en las Normas Técnicas de Competencia Laboral (CONOCER). Esta información es manejada por medio de indicadores directos que miden las diferentes variables en función de factores de acuerdo a las actividades.

También se estableció la posición de relación que ocupan los individuos dentro del capital humano por medio del índice multidimensional de Portela, para ello se tomaron datos como los años de estudio, experiencia laboral, género y edad. Los componentes se midieron con una medida de desviación con similitud a la media de la población.

Se hizo la selección de la muestra utilizando el último censo presentado por el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas(INEGI) con un tamaño de muestra de 78 empresas.

Se realizó el análisis de confiabilidad del instrumento aplicado a los puestos para determinar el grado de confiabilidad de los datos obtenidos por análisis individuales. Se utilizó el índice alfa de Cronbach método de medición de coherencia o consistencia interna con el programa estadístico Minitab 17.Ink.

En el mismo programa se buscó la relación de diferentes variables como ubicación geográfica, género, tamaño de la empresa y edades en los puestos de trabajo con el índice de Portela y el nivel de conocimiento, actividades, actitudes, hábitos y valores y realizando pruebas de hipótesis no paramétricas de Mann-Whitney.

## Capítulo 1. Planteamiento del problema

### 1.1 Justificación

#### 1.1.1 Conveniencia

Evaluar el capital intelectual dentro de las empresas es uno de los factores principales que determina el éxito o el fracaso de una compañía de acuerdo a diferentes autores citados en el proyecto como Thomas Stewart y Leif Edvinsson (1998); los conocimientos y habilidades que los trabajadores desarrollan dentro de ella deben ser estructurados y plasmados para que cualquier nuevo miembro pueda realizarlos correctamente, es primordial que las empresas restauranteras ofrezcan un excelente trato y servicio al cliente; esto será un determinante para que sus productos sean atractivos. Por ello evaluar el capital intelectual de los principales puestos en las organizaciones de servicios es pertinente porque brinda información para mejorar la posición competitiva de las empresas de este sector.

#### 1.1.2 Relevancia social

En todas las organizaciones el recurso humano debe ser considerado como el más relevante, el esfuerzo humano, la motivación, el trabajo en equipo, la iniciativa, es decir los conocimientos, habilidades y actitudes que los empleados desarrollan para la solución de problemas en la empresa debe ser medido para establecer el valor que representa.

El definir las competencias del capital intelectual en la empresa servirá de propulsor que permita a la empresa visualizar el valor intangible con el que cuenta para generar una cultura de aprovechamiento de este recurso y en consecuencia desarrollarlo y mantenerlo.

#### 1.1.3 Implicaciones practicas

Con este proyecto se pretende que los restaurantes identifiquen en que se basa el capital intelectual y puedan evaluar su capital humano, estructural y relacional periódicamente; esto mejorará el servicio al cliente, y la calidad de los productos.

#### 1.1.4 Consecuencias de la investigación

Con el estudio se consiguió tener un mejor panorama del capital intelectual dentro de las empresas de preparación de alimentos y bebidas del municipio de Victoria de Durango,

logrando medir y establecer las actividades y conocimientos desarrollados en los puestos principales.

#### 1.1.5 Viabilidad

La investigación es viable, pues se dispone de los recursos financieros, materiales, intelectuales y disponibilidad de tiempo que son necesarios para llevarla a cabo. Se buscará el apoyo de todas aquellas empresas restauranteras con las características necesarias para desarrollar las encuestas propuestas. El universo de estudio son 3794 empresas de servicio y preparación de alimentos en la ciudad de Victoria de Durango, Dgo, dato obtenido del Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) dato consultado el día 06 de diciembre de 2019.

#### 1.2 Antecedentes

Se hizo una revisión de diversos artículos sobre evaluaciones del capital intelectual desarrollados con anterioridad para tener un panorama amplio de cómo desarrollar el proyecto, los cuales se presentan a continuación:

En el artículo nombrado “Análisis de los nichos del mercado entre los restaurantes que ofrecen servicio limitado en la ciudad de Victoria de Durango”, en donde se aborda el reconocimiento de los mecanismos que como empresa se pondrán en marcha para llamar la atención de los compradores potenciales y lograr el objetivo principal de toda empresa lucrativa para la obtención de riqueza. La investigación se centra en la obtención de las características de las unidades económicas dedicadas a la preparación de alimentos y bebidas para consumo inmediato ubicadas en la ciudad de Victoria de Durango y distinguir el impacto que los restaurantes de diversos tipos representan entre ellos. El principal objetivo es poder analizar las características de los restaurantes para ello se realiza un diagnóstico funcional y de infraestructura, identificar las problemáticas que enfrenta esta industria y que son fundamentales para determinar la competitividad. Este artículo proporciona un panorama amplio de cómo manejar los datos obtenidos dentro del Sistema Automatizado de Información Censal (SAIC) (Galvan; González; Perez, 2018).

El artículo “El capital intelectual como activo organizacional realizado en la Universidad de Zulia en Venezuela”, evalúa principalmente la producción, transferencia y la

comercialización del capital humano como una forma de poder administrarlo. En este artículo se cree que es importante que el personal siempre este generando nuevos conocimientos. Igualmente se abordan aspectos sustentadores de un enfoque económico y de mercado. Este trabajo se utiliza como perspectivas para desarrollar el proyecto ya que sirven de marco referencial para explicar la capitalización del conocimiento y en consecuencia la producción de capital intelectual (Gonzalez, 2001).

El artículo llamado “Capital Intelectual, una propuesta para clasificarlo y medirlo” muestra las diferentes fases de capital intelectual, adentrándose en el capital humano, el capital tecnológico, el capital organizativo y el capital racional. También muestran un modelo integral donde se puede medir el capital intelectual con indicadores validados dentro de la investigación. Se plasman diferentes modelos de medición del capital intelectual, donde se muestran diferentes terminologías para poder determinar cuáles son los componentes del capital intelectual (Alama, Elsa; Martín, Gregorio; López, 2006).

En la revista “Observatorio Laboral” describe la importancia que tiene el capital humano y el capital intelectual dentro de la economía en una compañía. Se menciona la importancia del capital humano que tiene para medir los enfoques y las teorías dentro de una empresa. Apoyándose de la medición del capital humano y el capital intelectual para la toma de decisiones, como se gestiona la inversión para desarrollar las habilidades de los empleados, de bases de información y de capacidades tecnológicas. Este trabajo apoya a la realización del proyecto de manera informativa ya que proporciona bases de investigación sobre lo importante que es tener una evaluación del capital intelectual (Madrigal, 2009).

En la revista Intangible Capital se desarrolla el artículo titulado “Evaluación y relaciones entre las dimensiones del capital intelectual: El caso de la cadena de la madera de Oberá (Argentina)”, se basa en las tres dimensiones del capital intelectual que son el capital humano, capital estructural y el capital relacional, también desarrollan un modelo que evalúa el capital intelectual en las empresas de la cadena de madera. Su punto más importante es que el capital humano se basa totalmente en las actitudes y las capacidades que tiene el personal, así como los aspectos tecnológicos y de procesos (Martos, Fernandez, & Friolan, 2008).

Se establecen señalizadores de capital intelectual y visualiza cuales son las posibles dimensiones. Para implementarlo se expusieron los fundamentos teóricos que engloban los conceptos sobre capital intelectual y se expone el modelo de análisis. Después se mostraron los resultados reales según la dimensión del capital intelectual al que se refieren y que permiten valorar la situación (Martos; Fernandez; Figueroa, 2008).

El siguiente artículo analizado realizado en el Hotel Parque Central en la Habana, Cuba; se llevó a cabo un procedimiento por medio de un diagnóstico, de instrumentación y ejecución, para medir el capital intelectual en las empresas hoteleras, en este artículo también de igual manera que en otros se hizo al tomar como base diferentes modelos de evaluación en el capital intelectual, tratando de tener como elemento el perfeccionamiento, que permitiera incrementar su eficiencia. Este artículo apoya a la realización del proyecto retomando la propuesta de agrupar en tres etapas de medición y elementos del capital intelectual presentes en la empresa, con el compromiso de los directivos y del colectivo de trabajadores de manera sistemática (Monagas & Docasal, 2013).

El artículo de la Universidad de las Palmas de Gran Canaria junta información sobre que es el capital intelectual y cuáles son sus dimensiones. Esto ya que el concepto no posee una definición exacta compartida por todos los autores. Se busca la relación que tienen todas las dimensiones. Este artículo apoya de manera informativa ya que proporciona diferentes conceptos que serán utilizados para llegar a una conclusión de cómo se debe de evaluar correctamente el capital intelectual (Sanchez, Melian, & Hormiga, 2007).

En la revista Estudios de Economía Aplicada se escribió un artículo llamado “Capital intangible y capital intelectual: Revisión, definición y líneas de investigación”, donde se analiza la investigación intangible y capital intelectual como falta de una terminología común. Lo que se tomara en cuenta para apoyo en el proyecto es la definición del conjunto de dimensiones para el capital intelectual y que este sea coherente desde el punto de vista teórico y cómo afecta a propiedades relevantes para la gestión del capital intelectual. Por medio de metodologías se evalúa el conocimiento tácito y explícito para crear valor en las organizaciones, midiendo y evaluando su capital intelectual (Simó & Sallán, 2008).

La influencia del capital intelectual en el desempeño organizacional en empresas turísticas de México es un artículo que toma como muestra un total de 101 empresas turísticas



con la finalidad de evaluar que tan influyente puede ser el capital intelectual sobre el desempeño organizacional de las empresas del sector turístico. Arrojando como resultados el efecto positivo del capital relacional y el capital estructural, y un poco menos el capital humano. Llevando a cabo un enfoque cuantitativo, no experimental y transversal. Utilizando un instrumento de medición desarrollado por Bontis (1998). Otro proyecto analizado presenta una visión del desempeño organizacional partiendo de la dimensión de capital intelectual, identificando una necesidad de realizar mayor atención al análisis del capital intelectual para potenciar el desempeño organizacional. (Hernandez, Leyva, Daniel, Mendoza, 2019).

El desarrollo sostenible de las empresas, es un universo de conocimientos que se ha convertido en importantes fuerzas productivas, se sujeta de la validez en la gestión del capital intelectual. En cambio, en el método no todos los activos intangibles son administrados efectivamente, lo que incide de forma negativa en el establecimiento del valor en las organizaciones. Para ello se contemplaron tres estudios, en el primero se establecieron las variables del capital intelectual para decretar el éxito de las empresas cubanas por medio de encuestas a 210 empresarios del país, después como segundo se valoró la calidad de la gestión de los activos intangibles en 135 empresas de La Habana, para terminar, se estimó la administración del capital intelectual en cuatro empresas por el método de estudio de casos. Se usaron procedimientos experimentales de investigación como el análisis de contenidos de documentos, cuestionarios, y estudios de caso. Los resultados evidencian una mejor administración de las variables relacionadas con el capital humano y una insuficiente gestión de los factores estructurales, sociales y medioambientales (Borrás-Atiénzar, Francisco; Campos-Chaurero, 2018)

En el artículo Análisis del desarrollo de las competencias del área de logística del capital humano en los principales sectores económicos del municipio de Durango, se realizaron exámenes de la contienda que deben de tener el personal en relación con el área de logística y comparando los principales sectores económicos del municipio de Durango para implantar cuales son las capacidades y el grado de desarrollo de las acciones que se necesitan realizar para que los puestos de jefe de almacén y jefe de compras se desempeñen correctamente, de igual manera el análisis de la relación existente entre las actividades de desempeño y el capital intelectual medido a través de Índice de Pórtela. Este trabajo fue

desarrollado por el método de abstracción como fundamento en la comprensión del objeto de estudio, destacando la relación del capital humano en actividades de logística con el desarrollo de las empresas. Este artículo se tomará como muestra para realizar este análisis ya que se presentan diferentes estadísticas descriptivas haciendo la comparación de las variables i) preparación académica y ii) experiencia laboral (Galván, Gonzalez, Ruiz, & Pérez, 2018)

### 1.3 Objetivos

#### 1.3.1 Objetivo general

Determinar el grado de desarrollo del capital intelectual en las actividades relacionadas con puestos clave para las empresas de preparación de alimentos y bebidas, determinados por las normas CONOCER, en la ciudad de Victoria de Durango, Dgo.

#### 1.3.2 Objetivos específicos

- Elaborar una escala de competencias de las actividades desarrolladas en los restaurantes, considerando como base las normas técnicas de competencia laboral CONOCER.
- Establecer los diferentes tipos de actividades que se llevan a cabo en los restaurantes.
- Determinar las capacidades humanas de gerentes y jefes de cocina por sector, rama y tamaño de la empresa.
- Establecer el índice multidimensional de Portela en las actividades analizadas.
- Establecer las diferencias del capital humano por género de edad, estructura social y especialización.
- Determinar los factores principales que influyen en la formación del capital humano.
- Evaluar las actividades que hacen en los restaurantes comparando con las normas CONOCER.

#### 1.3.3 Hipótesis

- Existen diferencias estadísticamente significativas del valor del índice de pórtela entre género de los puestos gerentes, jefes de cocina y cocineros.
- Existen diferencias estadísticamente significativas del valor del índice de pórtela entre tamaño de empresa de los puestos gerentes, jefes de cocina y cocineros.

- Existen diferencias estadísticamente significativas del valor del índice de pórtela entre edad de los puestos gerentes, jefes de cocina y cocineros.
- Existen diferencias estadísticamente significativas del valor del índice de pórtela entre ubicación geográfica de los puestos gerentes, jefes de cocina y cocineros.

#### 1.3.4 Hipótesis alterna

Las capacidades intelectuales de los gerentes y jefes de cocina son diferentes entre el género de las personas que sustentan el cargo.

#### 1.3.5 Preguntas de investigación

¿Cuál es el grado de desarrollo del capital Intelectual en las empresas restauranteras de la ciudad de Victoria de Durango?

¿Cuáles son las actividades que desarrollan los puestos principales en los restaurantes de acuerdo a las normas CONOCER?

¿De qué manera influye el género, la edad, la estructura social y la especialización para la evaluación del capital intelectual?

¿Cuáles son los años que se pasan en la empresa ocupando un puesto de trabajo y cuantos en total en ese puesto?

¿Con que habilidades y conocimientos es importante que cuenten los jefes de cocina y gerentes?

¿Cuál es la mejor manera de evaluar el capital intelectual dentro de una empresa restaurantera?

¿Cuáles son los factores que influyen en la formación del capital humano dentro de las empresas restauranteras.

## Capítulo 2. Fundamentos

A continuación, se muestran los diferentes términos utilizados en el proyecto para desarrollar la evolución del capital intelectual dentro de las empresas restauranteras.

### 2.1 Marco Teórico

#### 2.1.2 Capital intelectual

Como primer punto se identificaron diferentes puntos de vista que se han desarrollado a lo largo del tiempo sobre el capital intelectual, comenzando por Stewart (1998) quien identificó que el capital intelectual son las habilidades que poseen los empleados con la suma de los conocimientos, información y experiencias que tienen dentro de la empresa como fuera de ella y que la empresa puede aprovechar para crear riqueza.

Es importante mencionar que la empresa debe contar con su capital intelectual para que cualquier persona que llegue a la compañía desarrolle correctamente las actividades.

Los autores Medina, González y Pérez (2007) describen el capital intelectual como los conocimientos personales, la capacidad para aprender y que ellos puedan adaptarlos a las relaciones con clientes y proveedores, también toman como base importante el que los empleados puedan organizarse correctamente y que puedan sobrellevar problemas de la mejor manera posible.

El autor José González (2010) en el artículo nombrado “Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública” concuerda con los autores anteriores de que el capital intelectual se basa en aquellos conocimientos que las personas desarrollan y que pueden darle valor a la compañía. Explica que el capital intelectual se basa en tres conceptos, que son capital humano, capital estructural y capital relacional.

Díaz (2001) citado por (González, 2010) define al capital intelectual como “la agrupación de activos que una sociedad posee que, a pesar de no estar discriminados en un estado contable son generadores de valor”.

Leif Edvinsson (1998) en su libro “El capital intelectual: Cómo identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa”, definió que capital intelectual

“es la combinación de conocimientos, destrezas, inventiva y capacidad de los empleados individuales de la compañía para llevar a cabo la tarea que traen entre manos, incluyendo valores de la compañía, su cultura y su filosofía (pág. 13)”.

Leif Edvinsson (1998) identificó seis pasos para la creación del capital intelectual, el paso número uno lo nombro como la misionera que es el indicador de la necesidad de realizar un diagnóstico para identificar cuáles son los conocimientos ya establecidos; el segundo paso es nombrado como medición donde se desarrollan métricas de equilibrio con características en común; el tercer paso es donde se tienen que tomar las decisiones sobre los conocimientos que ya se tienen establecidos y que se tienen que establecer, a este paso se le llamo liderazgo; como cuarto punto se establece que a las tecnologías para aumentar la transparencia del conocimiento después, se reciclan los conocimientos e inversiones de capital estructural de la empresa para poder lograr un buen futuro (p.p. 62-64).

Comprender correctamente el capital intelectual es de suma importancia ya que esto abarca todo conocimiento que los empleados tienen y deben de tener para desarrollar sus actividades correctamente, dentro de todos los conceptos mencionados con anterioridad se enfatiza la necesidad de relacionar de manera adecuada los conocimientos previos y las habilidades que se tienen que desarrollar dentro del trabajo, así como el uso adecuado de recursos materiales dentro de la empresa.

Durante la era industrial en los años de 1760 a 1840, para que las organizaciones tuvieran éxito dentro del mercado era necesario que su capital financiero creciera de manera constante. El tamaño de la organización y de sus instalaciones físicas también definían el éxito de una compañía, sin embargo, actualmente aquellas empresas que se dicen tener éxito son todas aquellas que tienen la capacidad de proporcionar productos y servicios creativos e innovadores que transforman a los demás productos en obsoletos, junto con la capacidad de conquistar clientes y consumidores antes que la competencia y de esta manera ofrecerles mayor satisfacción por sus compras.

El capital financiero deja de ser el recurso más importante dentro de las empresas cediendo su lugar al capital intelectual como factor más importante, este se encuentra constituido por activos intangibles como: el capital interno que es donde se comprende la estructura interna de la organización como los conceptos, modelos y sistemas

administrativos, además de la cultura; el capital externo que es otro de los tangibles en donde se comprenden los vínculos con los clientes y proveedores, como con las marcas, patentes y prestigio de la empresa; dos de ellos se miden por el gusto con la que la empresa resuelve los problemas de sus clientes.

Por último, el capital humano que es la gente, de talentos y de competencia, es importante desarrollar un buen clima que impulse al personal y desarrolle de manera correcta el talento ya existente, para poderlo desarrollar plenamente se necesita una estructura organizacional adecuada y una cultura democrática e impulsora. A continuación, se muestra gráficamente las divisiones del capital intelectual:

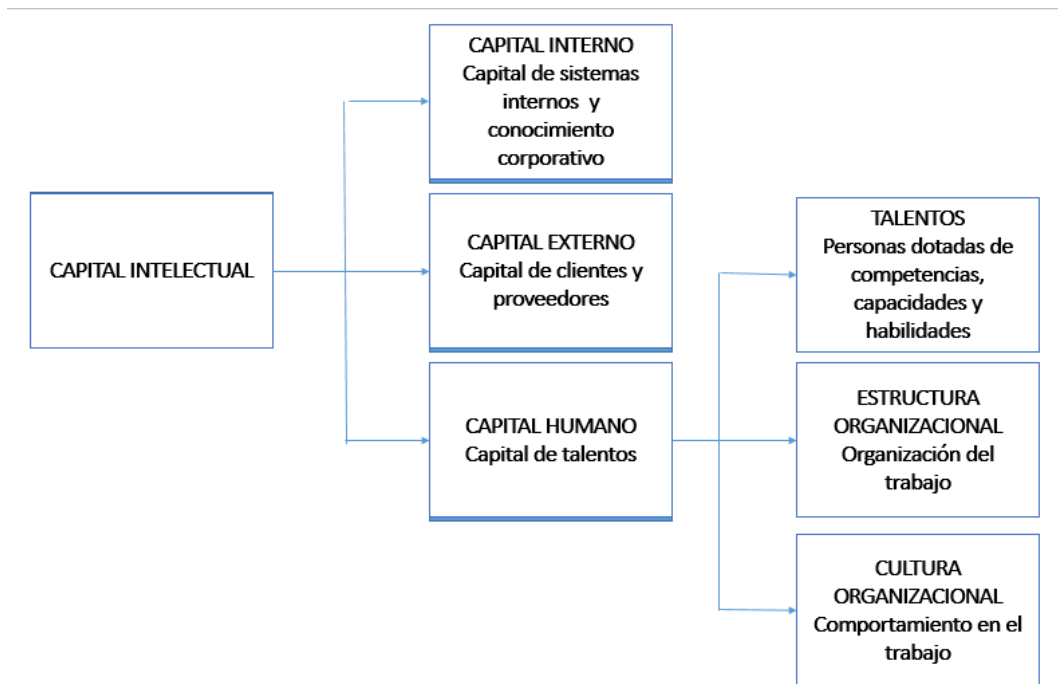


Figura 2.1: Las divisiones del capital intelectual

Fuente: Chiavenato, I. Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones (2002)

La mayoría de los autores concuerdan en que el capital intelectual se basa en los conocimientos y habilidades que la empresa es capaz de proporcionar a sus trabajadores dentro y fuera de la empresa, y con el capital dar un impulso a ser sobresalientes en el mercado.

### 2.1.2.1 Dimensiones de capital intelectual

De acuerdo a la investigación realizada sobre el significado de capital intelectual, se analizó un punto muy importante que se destaca para poder realizar una adecuada evaluación del mismo. El capital intelectual se divide en tres dimensiones: el capital humano, el capital estructural y el capital relacional. A continuación, se desarrollará cada dimensión.

#### a) Capital humano

El capital humano es un factor básico y de gran importancia dentro de las empresas ya que es una parte fundamental para el crecimiento de las empresas, así como de la productividad y eficiencia. Este dependerá de la destreza, experiencia, conocimiento y eficiencia de los trabajadores para desarrollar sus actividades dentro de la empresa. Para una mejor explicación se presenta la perspectiva de diferentes autores.

Gary Becker (1964) define la teoría del capital humano “como el conjunto de las capacidades que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos”.

Bontis (2002) dice que “los avances tecnológicos dentro de las telecomunicaciones y la informática están transformando la naturaleza del conocimiento, habilidades y talento de los individuos, así que las empresas que operan en el mundo globalizado requieren de un tipo diferente de trabajador con más competencias, actitudes y agilidad intelectual que le permitan un pensamiento crítico y sistemático dentro del entorno tecnológico”.

Este autor concluye que el capital humano genera valor y fuerza potencial a la empresa, siendo el punto donde parten las ideas importantes dentro de la organización (Sanchez, Melian, & Hormiga, 2007).

Edvinsson y Malone (1999) mencionan que la carencia de una adecuada dimensión humana condicionara de forma negativa el resto de las actividades que crean valor para aquella; citado por (Sanchez, Melian, & Hormiga, 2007).

El capital humano del Modelo Intellectus se refiere se asemeja al conocimiento que adquieren las personas y grupos, al igual que su facultad para desarrollarlo, como consecuencia beneficiosa para el propósito estratégico de la organización. El capital humano se compone por el conocimiento de las personas y grupos, junto con su capacidad de aprender

y expandir dichos conocimientos con otras personas y así beneficiar a la empresa. (Intellectus, 2011).

El economista Gary Becker (1964) en simples palabras dice que el capital humano son las habilidades y cualidades que hacen que las personas sean productivas, desde el conocimiento, la salud, hasta el sentido de puntualidad del mismo. Para que el capital humano este correctamente desarrollado las empresas deben de invertir principalmente en la educación de sus trabajadores, en inculcar valores que cuiden su salud física y mental. Incluso las empresas deben de invertir en capital físico como modernización de maquinarias o de una nueva fábrica, todo ello para beneficiar el rendimiento de sus trabajadores. Becker propone que el capital humano debe ser dividido en específico y general. El específico es cuando los trabajadores adquieren conocimientos directamente vinculados a sus empresas para que desarrollen adecuadamente el trabajo y la compañía no corra el riesgo de que sus trabajadores decidan irse a otra. Por otro lado, el general que es en donde los trabajadores obtienen sus conocimientos por su propia cuenta y no por sus empleadores.

Becker describió su modelo como “una manera económica de ver la vida”, su teoría ayuda a desarrollar el trabajo ya que explica la difusión de la enseñanza en los avances tecnológicos que hacen más rentable adquirir habilidades, sugirió que no existe un número fijo de buenos empleos, pero que si existía una buena remuneración aumentaría la economía y generaría mejor trabajo.

Arthur Pigou (2017), economista británico y creador del término capital humano, creía que las empresas no enseñaban habilidades a sus trabajadores, no los capacitaban por estar viendo cómo iba su competencia. Otro punto muy importante a considerar dentro del capital humano es la capacidad de aprendizaje y adaptación a las nuevas tecnologías y procesos de trabajos que tienen los trabajadores en la empresa para poder tener éxito en sus actividades.

#### b) Capital estructural

Otra dimensión identificada del capital intelectual, es el capital estructural, es aquel conocimiento que le da valor y que se ha generado a lo largo del tiempo, aun cuando sus empleados se marchen de ella. Según artículos sobre el capital intelectual; el capital



estructural también se puede dividir en tres dimensiones: la capital organización, el capital de renovación y desarrollo y el capital relacional.

El capital organizativo es el que incluye la valía generada por la estructura interior de la organización y la manera en que se generan las operaciones y proceso dentro de ella forman parte del proceso interno, las formas organizativas, los flujos de información o la propia cultura de la organización. El capital de renovación y desarrollo son las cualidades de la empresa que muestran valor futuro, que queda plasmada en el capital intelectual o financiero. Y el capital relacional que son todas las relaciones que se establecen entre empresas, instituciones y personas.

Leif Edvinsson (1998), definió el capital estructural como “los equipos, programas, bases de datos, estructura organizacional, patentes, marcas de fábrica y todo lo demás de la capacidad organizacional que sostiene la productividad de sus empleados. Incluye igualmente la clientela, las relaciones desarrolladas con los clientes claves. Este puede ser de propiedad de la compañía y por tanto se puede negociar.” (pág., 13)

Dentro del modelo de Intellectus se define el capital estructural es la agrupación de conocimientos y de activos intangibles procedentes de acciones propias de la organización y se quedan en ella. Está integrado por el capital organizativo y el capital tecnológico (Intellectus, 2011).

### c) Capital relacional

El capital relacional es la tercera dimensión, la cual se basa en el valor que las relaciones con el exterior le dan a la empresa ya sean de mercado, de poder y de cooperación, que se pueden establecer entre empresas, instituciones y personas, es habitual entre las instituciones que comparten la misma cultura. Diferentes autores definen el capital relacional como:

El capital relacional trata de definirse como un conjunto de conocimientos que se involucran a la organización y personas que lo componen como resultado del valor del número y calidad de las relaciones que de manera consecutiva se mantienen con diferentes agentes del mercado y de la sociedad. Se compone principalmente por el capital de negocio y el capital social (Intellectus, 2011).

Fombrum Ch (2003) define el capital relacional como el incremento de la reputación de la compañía y los niveles de satisfacción ante los clientes, donde las empresas que tienen una presencia en el mercado alta atraen con mayor facilidad a los clientes, inversionistas y empleados más preparados, soportando con más facilidad cualquier tipo de crisis.

Daum (2003) menciona que los activos intangibles dentro del capital intelectual son dependientes de la fama o prestigio que tengan en el mercado, con los clientes y con los empleados.

Sánchez y Rivera (2009) mencionan que en el capital relacional se incluyen las relaciones de los agentes y las relaciones con el entorno exterior.

Martínez (2003) menciona que el capital relacional brota de la relación que tienen la empresa y el mercado, por ejemplo, la habilidad de la empresa en el impacto de manera positiva con miembros de la comunidad de negocios para hacer crecer el potencial de riqueza, mejorando los capitales humanos y estructurales

### 2.1.3 Modelos de medición de capital intelectual aplicables a la gestión del conocimiento

Existe una gran variedad sobre los modelos de medición del capital intelectual que pueden ser de utilidad para poder observar la variedad y de esta manera contar con un mejor panorama.

#### i) Modelo de medición del capital intelectual: Modelo Intellectus

Este modelo señala que los valores, actitudes, aptitudes o conocimientos es lo que compone el capital intelectual, en las capacidades o competencias de los empleados; el capital estructural que es compuesto por capital organizativo y capital tecnológico; el capital relacional que se basa en las relaciones exteriores que tiene la empresa. En su versión del 2012 el Modelo Intellectus adhiere el papel dinamizador que desempeñan los procesos de emprendimiento e innovación. El modelo permite formular un mapa de elementos y variables, para cada uno de los cinco capitales, estructura mostrada en la figura 2.2. Es uno de los modelos más aplicados en España (Intellectus, 2011).

Componentes				
CAPITAL HUMANO	CAPITAL ORGANIZACIONAL	CAPITAL TECNOLÓGICO	CAPITAL NEGOCIO	CAPITAL SOCIAL
Elementos				
Valores y aptitudes. Aptitudes. Capacidades	Cultura, estructura, aprendizaje organizativo y procesos.	Esfuerzo en I+D+I. Dotación tecnológica. Propiedad intelectual e industria.	Relación con clientes, relación con proveedores, con aliados, con competidores, con medios de comunicación e imagen corporativa, con instituciones de promociones y mejora de la calidad	Relaciones con accionistas, instituciones e inversores, relación con administraciones públicas, con la defensa del medio ambiente, relaciones sociales, corporativa, y otras relaciones con la sociedad.
Variables				
Indicadores (Categoría y niveles)				

Figura 2.2: Modelo Intellectus

Fuente: Intellectus (2011)

ii) Modelo de medición del capital intelectual: Modelo Nova

El modelo Nova detecta que la cultura, el liderazgo, los mecanismos de aprendizaje, las actitudes personales, y las capacidades que se tienen en el trabajo cuando se unen en equipos son las características necesarias para poder desarrollar el modelo. Se ha utilizado en variadas ocasiones por el impacto positivo que se tuvo en la capacitación del personal. Fue establecido por Donald Kirkpatrick en el año de 1975 en su colección *“Evaluating Training Programs”*. En la figura 2.3 se muestra el Modelo Nova (Donald, 1975).

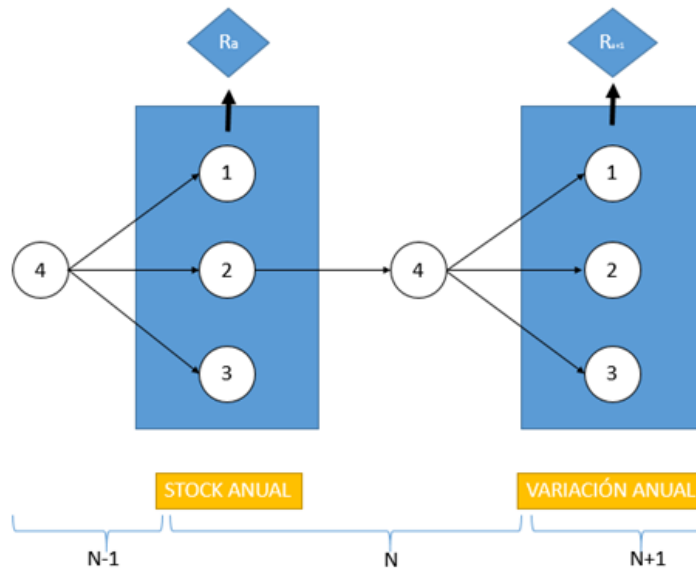


Figura 2.3: Modelo Nova

Fuente: Capital relacional y construcción de ventajas competitivas, caso de estudio en la empresa induservisas (2014).

La interpretación sobre el Modelo Nova es la siguiente:

- El número 1 identifica el capital humano;
- El número 2 el capital organizativo;
- El número 3 el capital social y
- El número 4 el capital de innovación y aprendizaje.

Este modelo permite calcular la variación de cada bloque del capital intelectual en dos momentos de tiempo, en el incremento o disminución de costos.

### iii) Modelo Cuadro de Mando Integral

El Modelo Cuadro de Mando Integral fue desarrollado por Robert Kaplan y David P. Norton en el año de 1996, que básicamente se basa en el registro histórico de los indicadores financieros que tienen las organizaciones. Se deriva de la visión y estrategia de una organización, desde la posición financiera, la visión del cliente, y también la del proceso interno, junto con la formación y crecimiento. Este modelo pone énfasis en los indicadores financieros y no financieros como parte de un sistema de formación. Se basa en la

transformación del objetivo y la estrategia de una unidad de negocio en objetivos e indicadores tangibles. Se llevan a cabo procesos decisivos:

1. Mejorar su visión y estrategia.
2. Manifestar objetivos e indicadores estratégicos.
3. Programas, implantar objetivos y ordenar las iniciativas estratégicas.
4. Incremento de la enseñanza estratégica (Kaplan & Norton, 1996).

En la figura 2.4 se muestra la estructura de este modelo.

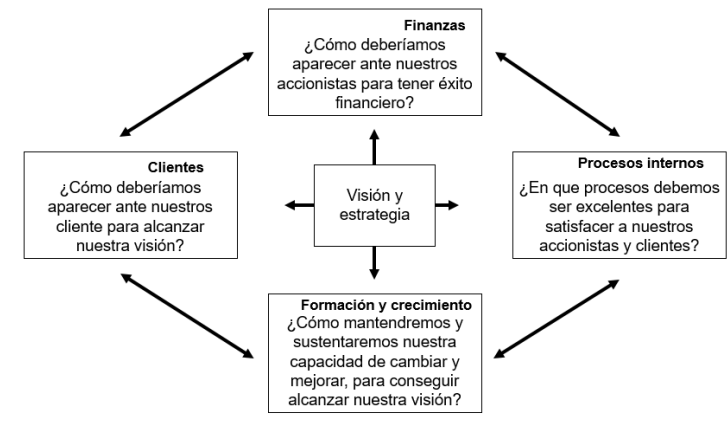


Figura 2.4: Cuadro de Mando Integral

Fuente: Kaplan y Norton (1996)

Para comprender e identificar las variables que maneja cada modelo se presentara la tabla 2.1.

Tabla 2.1 Tabla comparativa de los diferentes modelos de evaluación del capital intelectual

MODELO	AUTOR	TECNICA
Modelo Nova	Camison, Palacios y Devece, (2000)	Estimación de las ganancias normales de una entidad minoradas por la contribución de los recursos físicos y financieros y descontadas al momento actual.
Modelo Intelect	Euroforum, Intellectus (2007)	Es la suma de tres bloques: capital humano, estructural y relacional, Estructurándose en cuatro conceptos básicos: componentes, elementos, variables e indicadores.
Modelo cuadro de Mando integral	Kaplan y Norton (1996)	Realza que los indicadores financieros y no financieros deben ser incluidos como fragmento del sistema para la sociedad empresaria en todos los niveles de la organización.

Fuente: Elaboración propia

#### 2.1.4 Competencia

Unos de los conceptos que deben de ser integrados a la información que es necesaria saber para poder evaluar correctamente el capital intelectual son los de competencia, competencia laboral y desarrollo organizacional, a continuación, se explican cada uno de ellos.

La palabra competencia surgió en el año de 1950. El autor Chomsky (2000) menciona que “la competencia se refiere a algunos aspectos de conocimientos y habilidades; aquellas que son necesarias para llegar a ciertos resultados y exigencias en una circunstancia determinada; es la capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado según la Organización Internacional del Trabajo” (Botero, 2000).

En otras palabras el autor Aledos (1995) dice que “una competencia es un conjunto específico de formas de conducta observables y evaluables que pueden ser clasificadas una forma lógica; en definitiva, categorías de conducta” (García, 2008).

Kobinger (1996), menciona que una competencia se basa principalmente en los comportamientos socio afectivos y diferentes tipos de habilidades como las psicológicas, las cognoscitivas, sensoriales y motoras, que van a permitir que se realicen actividades (García, 2008).

Otro autor McClelland (1973) clasifica las competencias en dos, técnicas y genéricas, a las técnicas se refiere como los conocimientos, las habilidades y las destrezas; a las genéricas las especifica como las actitudes, motivos, rangos, rol social junto con la imagen de ellos mismos. Por otra parte, también denomina las competencias básicas o generales que una persona tiene dentro de un puesto de trabajo como la lectura, comprensión lectora, escritura, saber expresarse y saber escuchar, que son aquellas que si no se saben correctamente podría afectar en cualquier actividad (Cejas, Vasquez, Chirinos, Hernandez, & Sandoval, 2001).

El autor Leonard Mertens (1997) clasifica las competencias de una forma más exacta que el autor anterior, brindando un panorama más amplio y poder comprender mejor.

- Las genéricas como la capacidad para trabajar en equipo, las habilidades que se tienen para relacionarse.
- Las específicas como la representación de proyectos de infraestructura.
- Y las básicas ejemplificadas por Cejas (2001) son aquellas como la lectura, escritura, expresión, comprensión.

Todas las empresas en general necesitan establecer cuáles son sus competencias que les exigen las diferentes actividades que desarrollan dentro de ella, con ellas establecerán una conducta de éxito, tanto individual y colectiva, por ello es que se establece un término laboral, competencia laboral.

El Consejo de Normalización y Certificación de Competencia Laboral en México (Conocer), una competencia laboral es “la capacidad productiva de un individuo, la cual se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y refleja los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad” (Hernandez S. , 2006).

Establecer correctamente cuáles son las competencias laborales en las empresas hará que se mejore continuamente usando evaluaciones, podrán establecer cuáles son las habilidades específicas a desarrollar dentro de la organización.

En el año de 1973 Warren G. Bennis estableció el desarrollo organizacional como una respuesta presentada ante el cambio, con la intención de poder cambiar las creencias, actitudes, valores y estructura de las organizaciones con aquellas nuevas tecnologías y nuevos desafíos presentados día con día.

Richard Beckhard maneja el desarrollo organizacional como un esfuerzo ya planeado en el área administrativa para poder aumentar en gran medida la eficiencia de los procesos y ampliar los conocimientos que se emplean para poder realizar dichos procesos (Guizar, 2013).

Actualmente en la sociedad se está generando un cambio, en donde los valores humanistas y democráticos están tomando fuerza, y como consecuencia de ello los empleados están siendo beneficiados, con un trabajo más digno y con mejores oportunidades laborales que benefician a toda la industria.

El respeto a las personas tanto en el trabajo como por fuera, que se les proporcione confianza y apoyo en sus problemas, dar igualdad de condiciones y poderes, así como que tengan participación en las decisiones que se toman en equipos de trabajo y la empresa, es el desarrollo organizacional que las empresas deben de generar para contar con empleados como elementos fuertes que siempre estén generando utilidades.

#### 2.1.5 Cultura organizacional como indicador para medir el capital intelectual

La cultura organizacional son los valores y creencias que se tienen dentro de la empresa, incluyendo aquellos que ya trae el individuo antes de entrar a la empresa. La cultura organizacional se ve principalmente en las acciones de los individuos. También se ven reflejados en las metas, objetivos, incentivos, sanciones, procesos de trabajo y tecnología que la empresa adquiere.

Es muy mencionado que la cultura organizacional en estos últimos años ha tomado mucha fuerza dentro de los componentes de acción gerencial que más influencia tiene en las



empresas. La cultura a resultado un factor de suma importancia para cualquier cambio dentro de una organización.

La cultura organizacional también es un aspecto distintivo de las empresas que siempre se verá reflejado en el servicio que se les proporciona a los clientes y por ende será un reflejo en el éxito que tenga la empresa.

Chiavenato (2007) menciona que la cultura organizacional es “una forma de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y relaciones, representativos todos de determinada organización, organización es un sistema complejo y humano, con características propias, como su propia cultura y con un sistema de valores” (p. 418).

Las ideas, esperanzas, valores y normas de trabajo que se llevan a cabo en una organización, que son hechas para alcanzar las metas de la empresa se le llama cultura organizacional. Es la manera en que los miembros de una organización se relacionan dentro y fuera de la empresa.

Un ejemplo muy importante que se puede tomar en cuenta es en la cadena de preparación de alimentos y bebidas en donde brindar un buen servicio de meseros, la limpieza del local, la presencia de los miembros de la organización y la buena calidad de sus alimentos son basados en la cultura que se tiene dentro de la empresa, si los miembros de la empresa comparten los mismos valores y el mismo propósito dentro de ella paso a que la cultura organizacional este presente, la empresa podrá tener éxito.

En cambio, si alguno de los miembros no comparte la misma cultura será débil dentro de la organización, llegara a tener algún problema con otros miembros o incluso con algún cliente y hará que la empresa no esté dentro de los destinos para poder consumir algún alimento.

Las organizaciones determinan cual es la forma de relacionarse con sus clientes de manera formal o informal, que tan flexibles son a los cambios, que tan innovadores pueden llegar a ser, que tipo de humor se maneja dentro de la empresa y como son tomadas las decisiones importantes.

Cada persona como individuo va acumulando elementos de la cultura en donde va creciendo por medio de la educación y la socialización, influyen los factores económicos, políticos y legales que se tienen en la comunidad, y se ven reflejados en las conductas y expectativas del futuro. De igual manera las características nacionales afectan en las actitudes ante el trabajo, ante el tiempo, ante objetos materiales y las relaciones grupales.

Cuando dentro de la organización la motivación y expectativas de trabajo que tienen las personas son altas los resultados de igual manera serán altos.

Hofstede realizó una investigación que incluyó a más de 116 mil personas para poder analizar las dimensiones culturales (Hofstede). Utilizó cinco dimensiones: la aversión a la incertidumbre, individualismo contra colectivismo, masculinidad contra feminidad y la orientación al largo plazo:

1. El primer punto es la distancia del poder que hace referencia a la actitud ante la autoridad, representa la aceptación de una jerarquía entre jefes y subordinados.
2. La aversión a la incertidumbre refleja cómo es que las personas actúan ante situaciones confusas dentro de la organización.
3. Como tercer punto se habla del individualismo donde se muestra la tendencia de las personas a concentrarse en sí mismas y los suyos, pasando por alto las necesidades de la sociedad.
4. Masculinidad en comparación con feminidad se refiere al predominio de lo masculino sobre lo femenino en una sociedad.

#### 2.1.6 El índice multidimensional de Portela

El índice multidimensional de Portela argumenta la posición de relación que ocupan los individuos dentro del capital humano. Revisa los términos de formación escolar, experiencia laboral y que se puedan comparar entre ellos. Ofreciendo medir los componentes aprovechando una medida de desviación con similitud a la media de la población.

La primera abertura para la gestión del índice de Pórtela es conceptualizar la información referente al nivel educativo. El índice de capital humano se compone como la siguiente ecuación:

$$CHP_i = MEDU \times \left( 0,5 + \frac{e^{(EDU_i - MEDU)/DTEDU}}{1 + e^{(EDU_i - MEDU)/DTEDU}} \right)$$

Ecuación 2.1 Ecuación índice de Portela

EDU<sub>i</sub>= nivel educativo el individuo i-ésimo

MEDU= nivel educativo medio de la población

DTEDU= desviación típica de dicho nivel educativo

Ofrece el índice de capital humano en donde se establece a los individuos en simetría con la media de la población en punto de logística modificada. La intención del índice es que las variaciones marginales en lista al valor medio someten lo alejado que esta la educación del individuo media. Los grados educativos remotos de la media se diferencian poco entre ellos en su efecto sobre el capital humano. Aun así, da lugar a la experiencia de manera muy sencilla, y se puede ampliar la definición del índice de la ecuación:

$$\begin{aligned} CHP_i &= MEDU \times \\ &= \left( 0,5 + \frac{e^{(EDU_i - MEDU)/DTEDU}}{1 + e^{(EDU_i - MEDU)/DTEDU}} \right) \\ &\times \left( 0,5 + \frac{e^{(EXPE_i - MEXPE)/DTEXPE}}{1 + e^{(EXPE_i - MEXPE)/DTEXPE}} \right) \quad (2) \end{aligned}$$

Ecuación 2.2 Ecuación índice de Portela

EXPE<sub>i</sub>=experiencia laboral del individuo i-ésimo

MEXPE= experiencia media de la población

DTEXPE= desviación típica de dicha experiencia laboral

Este procedimiento también puede usarse para establecer en el índice otra dimensión del capital humano del individuo. Deben estimarse lo que se desconoce en información de

valores poblacionales. Da la ventaja de combinar diferentes componentes en un solo indicador desde la perspectiva económica (Arrazola & Hevia, 2001).

El índice de Portela se presenta como información que es necesaria conocer para la elaboración del proyecto, es importante saber la posición que tiene el individuo dentro del capital humano de una empresa.

El marco teórico representa aquella información que es tomada en cuenta para la elaboración del proyecto y que podrá ayudar a entender el panorama de que representa el capital intelectual dentro de los mercados.

### 2.1.7 Estadística no paramétrica: prueba de Mann-Whitney y prueba de Kruskal-Wallis

La prueba de Mann-Whitney es una prueba que se utiliza cuando se tengan solo dos poblaciones, permitiendo la determinación de muestras totalmente independientes que se obtuvieron de una misma población o en dado caso de poblaciones distintas, pero con la misma población. Para poder realizar esta prueba se ponen en observación dos muestras en orden ascendientes y se asigna el rango ordinal con una observación de menor magnitud y se observan las diferencias.

$$U = n_1 n_2 + \frac{n(n_1 + 1)}{2} - R_1$$

Ecuación 2.3 Estadística no paramétrica Mann-Whitney

Donde:

$n_1$  = número de elementos en la muestra 1

$n_2$  = número de elementos en la muestra 2

$R_1$  = suma de los rangos de los elementos en la muestra 1

$R_2$  = suma de los rangos de los elementos en la muestra 2

El uso de la prueba de Kruskal-Wallis nos permite establecer si las muestras independientes se extrajeron de la misma población, o incluso de aquellas con la misma distribución, pero distinta población. La prueba acepta bajo la hipótesis nula que los datos

proviene de la misma distribución. Esta prueba no asume normalidad en los datos (Bohon & Ramos, 2010).

El estadístico se da por:

$$K = \frac{12}{n(n+1)} \sum \frac{R_j^2}{n_j} - 3(n+1)$$

Ecuación 2.4 Estadística no paramétrica Kruskal-Wallis, estadística K

### 2.1.8 Coeficiente Alfa de Crombach

El alfa de Crombach es una técnica que trabaja con variables de intervalos o de razón midiendo la confiabilidad que pueda existir dentro de un instrumento de medición. Lee Crombach (2002) considera que depende de la presencia de los errores dentro de un instrumento de medición para percatar si será poco o más confiable. La confiabilidad se refiere a la exactitud y consistencia con la que el instrumento mide lo que mide. Este método es considerado para aquellos instrumentos que se constituyen por una escala de opciones múltiples como la usada en el proyecto la escala de Likert (Kerlinger & Howard, 2002).

Para determinar este coeficiente se debe de calcular la correlación de cada ítem con cada uno de los otros y el promedio de todos es el coeficiente de correlación. La fórmula de acuerdo al autor es la siguiente 2.5.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Ecuación 2.5: Coeficiente Alfa de Crombach

Donde:

$\alpha$ =Alfa de Crombach

K=Número de Items

$V_i$ =Varianza de cada Item

$V_t$ =Varianza del total

### 2.1.9 Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER)

El Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER) es una entidad de la Secretaría de Educación Pública (SEP). En donde se adecuan las condiciones de trabajo para el capital humano, trabajando con los sectores productivos, educativos, sociales y de gobierno en el país de México.

Esta sociedad reconoce los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes de las personas, que se adquieren en el trabajo con el paso del tiempo, con certificaciones nacionales y oficiales.

Su misión como entidad es poder desarrollar el potencial del capital humano a la hora de producir, todo a través de un Sistema Nacional de Competencias. Como visión se espera que sea una entidad reconocida que promueva la normalización y certificación de las competencias laborales de las personas que día con día contribuyen al fortalecimiento de la productividad a nivel nacional (CONOCER, 2019).

Se pretende que con estas normas ayuden a incrementar la certificación de competencias por persona y por organización, a poder alcanzar la satisfacción de los postulantes para prestadores de servicios, así como la de los usuarios (Gobierno de México, 2019).

## 2.2 Marco normativo

### 2.2.1 Normas técnicas de competencia laboral

Las Normas Técnicas de Competencias Laboral pertenecientes al modelo de operación del Sistema Nacional de Competencias SNC hasta el 27 de noviembre de 2009 que opera el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), son una alineación de la oferta educativa con los requerimientos de los sectores productivos, educativos, sociales y de gobierno del país. Reconocen las habilidades, destrezas y actitudes de las personas, adquiridas en el trabajo o a lo largo de su vida, con certificaciones nacionales y oficiales, asimismo, pueden ser referentes para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL. Realizado en el comité de la Industria Restaurantera Nacional (CONOCER, 2019).

### 2.2.1.1 Atención a comensales- NUTUR003.01

El propósito de la norma “Atención a comensales-NUTUR003.01” (Competencia, 2019) es valer como referentes para la evaluación y notificación de las personas que se desempeñan como meseros en lugares en donde se venden alimentos y bebidas de especialidad. Las ocupaciones reconocidas por el sector son meseros y meseros de restaurantes de especialidades. Con la clasificación 722511-Restaurante-bar con servicio de meseros y 722512- Restaurantes sin bar y con servicio de meseros. Los criterios de evaluación para que la persona sea competente en el momento en que prepara la estación y equipo de operación en servicio en especialidades:

E0288- Preparar la estación y equipo de operación en servicio de especialidades

E0289- Servir alimentos y bebidas al comensal

E0290- Preparar alimentos y bebidas a la vista del comensal

E0291- Cobrar la cuenta de consumo del comensal.

### 2.2.1.2 Preparación de alimentos-NUTUR003.01

Por otro lado, la norma de “Preparación de alimentos- NUTUR003.01” (Competencia, 2019) tiene como finalidad valer como referencia para la evaluación y declaración de las personas que elaboran alimentos y cuyas competencias agregan el manejar la materia prima, así como los utensilios y equipos de cocina, coordinar la elaboración de los alimentos. Las ocupaciones reconocidas por este sector son cocineros, cocinero (Restaurante), cocinero (Comedor industrial) y cocinero de barco. Con la clasificación 722511-Restaurante-bar con servicio de meseros, 722512- Restaurantes sin bar y con servicio de meseros, 814110- Hogares con empleados domésticos. Los criterios de evaluación para que la persona sea competente en el momento en que prepara la estación y equipo de operación en servicio en especialidades: Los criterios de evaluación para que la persona sea competente en la preparación de alimentos depende de:

E0099- Disponer la materia prima, equipo y utensilios de cocina

E0100- Coordinar la pre-elaboración de alimentos

E0101- Elaborar platillos

E0102- Dar el terminado al platillo

### 2.2.1.3 Limpieza de cocinas industriales- NUTUR002.01

En la norma de “Limpieza de cocinas industriales- NUTUR002.01” (Competencia, 2019) tiene como principal propósito valer como referentes para la evaluación y notificación de las personas que limpian la cocina industrial, incluyendo sus instalaciones y operan la máquina lava loza. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en NTCL. Se desarrolla en el comité de turismo. Las ocupaciones reconocidas por este sector es lavaplatos (hotel, restaurante, cantina). Con la clasificación 7222310- Servicios de comedor para empresas e instituciones. Los criterios de evaluación para que la persona sea competente en el momento en que prepara la estación y equipo de operación en servicio en especialidades:

E0096- Lavar loza, plaqué y cristalería mediante la operación de la maquina lava loza

E0097- Lavar el área de cocina

E0098- Lavar los utensilios, equipo de operación de cocina y línea de cocina.

### 2.2.1.4 Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas- NUTUR.005.01

La norma titulada “Coordinación de los servicios de alimentos y bebidas- NUTUR005.01” (Competencia, 2019) es referentes para la evaluación y certificación de las personas que coordinan los servicios de alimentos y bebidas. En sus competencias se incluye la supervisión de personal, las condiciones de las instalaciones, mobiliario, equipos y la atención al comensal. Las ocupaciones reconocidas por el sector son ingenieros en el procesamiento de alimentos, técnico especializado en alimentos y bebidas, supervisor de producción de alimentos, bebidas y tabaco. Con la clasificación 722111-Restaurantes-bar con servicio de meseros y 722112-Restaurantes sin bar y con servicio de meseros. Los criterios de evaluación para que la persona sea competente en el momento en que prepara la estación y equipo de operación en servicio en especialidades:

E0124- Supervisar personal, instalaciones y equipo de operación para el servicio de alimentos y bebidas



E0125- Supervisar la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento.

#### 2.2.1.5 Manejo higiénico de los alimentos- EC0081

Otra norma que se utiliza como referencia de evaluación y certificación de las personas que se desempeñan como manipuladores de alimentos, cuyas competencias incluyen la verificación, lavado y desinfección de instalaciones, equipo y utensilios; la recepción, almacenamiento y preparación de materias primas, alimentos y bebidas, a fin de minimizar las causas de contaminación y reducir riesgo de enfermedades transmitidas por alimentos (ETA) es la norma “Manejo higiénico de los alimentos-EC0081” (Competencia, 2019). Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC). Realizado en el comité de Turismo e Industria Restaurantera Nacional. Las ocupaciones reconocidas por el sector son cocineros, cantineros, auxiliares de servicios de alimentos y bebidas, panaderos, pasteleros, confiteros, preparadores de comida rápida, cocinero de barco, mayora de cocina, ayudante de cantina, ayudante de cocinero, ayudante de comedor, barman y capitán de restaurante. Con la clasificación 722411-Centros nocturnos, discotecas y similares y 722412-Bares y cantinas.

Los criterios de evaluación para que la persona sea competente en el momento en que prepara la estación y equipo de operación en servicio en especialidades:

E0375- Recibir higiénicamente materias primas, alimentos y bebidas

E0376- Almacenar higiénicamente materias primas, alimentos y bebidas

E0377- Aplicar prácticas de higiene en la preparación de alimentos y bebidas

#### 2.2.1.6 Preparación y servicio de bebidas- EC0128

Para la norma de “Preparación y servicio de bebidas-EC0128” (Competencia, 2019) su propósito es servir como referentes para la evaluación y certificación de las personas que preparan y sirven bebidas en establecimientos. Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en el Estándar de Competencia (EC). Realizado en el comité de Turismo. Las ocupaciones reconocidas por el sector son cantineros. Con la clasificación 722110- Restaurantes con servicio completo

CAN., EE.UU. Los criterios de evaluación para que la persona sea competente en el momento en que prepara la estación y equipo de operación en servicio en especialidades:

E0494- Preparar el área del servicio de bebidas

E0495- Preparar bebidas

#### 2.2.1.7 Administración de las personas en las organizaciones

El propósito de esta norma es servir como referentes para la evaluación y certificación de las personas que son encargadas de administrar a los individuos en las diferentes organizaciones, establecen los términos de la relación laboral individual y colectiva, realizan el pago de nómina, prestaciones y compensaciones, implementan la normatividad laboral de la organización a nivel federal y local y gestionan la terminación del vínculo laboral. Con la clasificación 541 Servicios profesionales, científicos y técnicos (Competencia, 2019). Las ocupaciones reconocidas son Directores y gerentes en servicios financieros, administrativos y sociales. Los criterios de evaluación para que la persona sea competente en el momento son:

E1381- Establecer los términos de la relación laboral individual/colectiva

E1382- Realizar el pago de nómina, prestaciones y compensaciones

E1383- Implementar la normatividad laboral de la organización a nivel federal y local

E1384- Gestionar la terminación del vínculo laboral

Conocer cuáles son las actividades que realizan diferentes puestos en aquellas empresas de preparación de alimentos identificadas en las Normas CONOCER es de suma importancia para que se tenga un control dentro de la organización

#### 2.2.2 Norma Oficial Mexicana NOM-251-SSA1-2009, Prácticas de Higiene para el Proceso de Alimentos, Bebidas o Suplementos Alimenticios

La finalidad de la Norma Oficial Mexicana dispone los requisitos de las buenas prácticas de higiene con las que se deben de trabajar los alimentos, bebidas o suplementos, con la finalidad de evitar su contaminación en el proceso de preparación. Esta norma es de uso obligatoria para las personas físicas o morales en este rubro. La norma se complementa

con la NOM-127-SSA1-1994, que es sobre salud ambiental, utilizada para el uso y consumo humano del agua.

Los establecimientos que se dediquen al proceso de alimento, bebidas o suplementos alimenticios, deben cumplir con las disposiciones establecidas, según corresponda a las actividades que realicen dentro de i) instalaciones y áreas, ii) equipo y utensilios, iii) para brindar un buen servicio, iv) su almacenamiento, v) el control de sus operaciones, vi) de su materia prima, vii) el control de envasados, viii) control del agua en contacto con los alimentos, ix) mantenimiento y limpieza, x) control de plagas, xi) manejo de residuos, xii) salud e higiene de personal, xiii) transporte y ivx) capacitación. (Salud S. d., 2009)

### 2.2.3 NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención

En la siguiente norma se establece los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo. La presente NOM rige en todo el territorio nacional y aplica en todos los centros de trabajo en los que laboren hasta quince trabajadores, en los que laboren entre dieciséis y cincuenta trabajadores, para centros de trabajo en los que laboren más de 50 trabajadores, y aquellos centros de trabajo que cuenten con Certificado de cumplimiento con la norma mexicana NMX-R.025-SCFI-2015 (Gobernación, 2019).

### 2.2.4 NMX-F-605-NORMEX-201, Alimentos y manejo higiénico en el servicio de alimentos preparados para la obtención del Distintivo “H” (Cancela la NMX-F-605-NORMEX-2004)

El objetivo de la Norma Mexicana establece las disposiciones de buenas prácticas de higiene y sanidad con las que los prestadores de servicios de alimentos y bebidas deben de cumplir para poder contar con el Distintivo “H”. Esta norma es aplicada a todas las fases como recepción, almacenamientos, preparación y servicio, en los Estados Unidos Mexicanos (Salud S. d., 2009).

### 2.2.5 Distintivo “H”

El distintivo “H” tiene como propósito disminuir las incidencias de enfermedades que son transmitidas por los alimentos a sus consumidores. El gobierno del estado de México se

ve con la necesidad de implementarlo como un programa Nacional de Manejo de alimentos para todas las empresas que brindan el servicio de preparación de alimentos y bebidas.

Es manejado como un reconocimiento que otorga la Secretaría de turismo (SECTUR) y la Secretaria de Salud por medio de la Norma Mexicana NMX-F065-NORMEX-201.

Los puntos que todo establecimiento deberán implementarse de acuerdo a una lista de verificación de la norma vigente que es NMX-F-605-NORMEX-2004 Alimentos-Manejo Higiénico en el Servicio de Alimentos Preparados para la Obtención del Distintivo H y que contempla los siguientes puntos:

- Recepción de alimentos
- Almacenamiento
- Manejo de sustancias químicas
- Refrigeración y congelación
- Área de cocina
- Preparación de alimentos
- Área de servicio
- Agua y Hielo
- Servicio sanitario para empleados
- Manejo de basura
- Control de plagas
- Personal
- Bar

#### 2.2.6 Legislación emergente sobre las actualizaciones del protocolo de atención para personas en restaurantes obligatoria por COVID 19

El mundo actualmente está enfrentando una crisis que lleva por nombre SARS-CoV-2 mejor conocido como coronavirus que lo ocasiona la enfermedad COVID-19. Considerada una pandemia que está afectando a comunidades en todo el mundo. Es una enfermedad que se transmite por contacto directo, por vía aérea cuando se estornude, tose o por gotas de saliva que expulsan las personas.

Ante esta situación se tomaron medidas sanitarias en las instalaciones de diferentes sectores, son específicos protocolos de desinfección y mantenimientos necesario para garantizar la higiene y seguridad. En el sector de preparación de alimentos y bebidas lo más importante es proteger los alimentos del virus, desinfectando superficies o lugares de contacto frecuente, proteger a los trabajadores, reforzar los protocolos de distanciamiento físico y lavado de manos ante contacto con las personas externas, son las precauciones más importantes que se deben de adoptar en las empresas alimentarias. Todas las empresas de preparación de alimentos y bebidas deben aplicar las medidas recomendadas por la OMS.

En México la Cámara Nacional de la Industria de Restaurantes y Alimentos Condimentados (2020) lanzo los Lineamientos Generales de Sanitización e Higiene del restaurante titulada Protocolo de Prevención COVID-19 “Mesa segura”; facilitando los medios necesarios para que las personas puedan realizar los protocolos de higiene.

Los lineamientos son los siguientes:

- Se debe de realizar en cada apertura una sanitización exhaustiva de todo el establecimiento.
- Asegurarse de tener todos los insumos para lavado y desinfección del local.
- Las campanas de cocina y ductos de ventilación deberán funcionar adecuadamente y cambiar filtros indicados en el tiempo que lo indica el proveedor.
- Los locales deben de contar con ventilación natural o mecánica.
- Desinfectar todas las superficies de contacto común con jabón y solución de hipoclorhídrico de sodio al 0.5% u otra certificada para eliminar el virus.
- Limpiar consecutivamente el suelo del local, así como de paredes muros y ventanas.
- Mantener limpios las áreas sanitarias.
- Registro de temperatura corporal de todas las personas y todas las personas que ingresen al local.
- Todo el personal debe de usar cubre bocas y careta facial, usadas durante la jornada laboral.

- Se debe de respetar el distanciamiento de 1.5 metros entre comensales, así como limitar el número de personas que ingresan al local.
- Implementar menús digitales.
- La mantelería debe ser cambiada por completo después de cada uso, para ser lavada y desinfectada.

Todas estas medidas son implementadas para prevenir los contagios, y procurar que toda la ciudadanía se conserve sana y de esta manera atacar el virus, sin dejar que la economía decaiga y evitar que los locales tengan que cerrar sus puertas definitivamente (CANIRAC, 2020).

Todas estas normativas son necesarias en una empresa que presta el servicio de preparación de alimentos y bebidas cuente con ellas, para que de esta manera tenga un control en el momento de realizar las actividades pertenecientes al sector.

#### 2.4 Marco contextual

Identificar el fenómeno de estudio dentro de cualquier proyecto es una de las cosas más importantes, en este proyecto el objeto de estudio son aquellas empresas de preparación de alimentos identificadas en Sistema Automatizado de Información Censal (SAIC) con la clasificación 7225 a nivel nacional, estatal y municipal (Victoria de Durango, Dgo). Dentro de la información únicamente se manejan los datos pertenecientes a la clasificación 7225- Servicios de preparación de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas, el motivo de esta decisión es que se busca hacer la evaluación dentro de restaurantes de servicio completo:

#### 2.5 Unidades económicas (EU) totales del sector Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas (72) a nivel nacional, estatal y municipal

Según los datos obtenidos por el Instituto Nacional de Estadística y Geográfica (INEGI) a través del Sistema Automatizado de Información Censal (SAIC) a nivel nacional muestran un aumento de unidades económicas de 131,188UE del año 2014 al año 2018, a nivel estatal las unidades económicas del año 2014 a 2018 aumentaron 1,623UE, en cambio a nivel municipal se cuenta con un aumento de 765UE para los mismos años. Generando un crecimiento anual de 6% (INEGI, 2019), mostrado en las figuras 2.5 y 2.6.

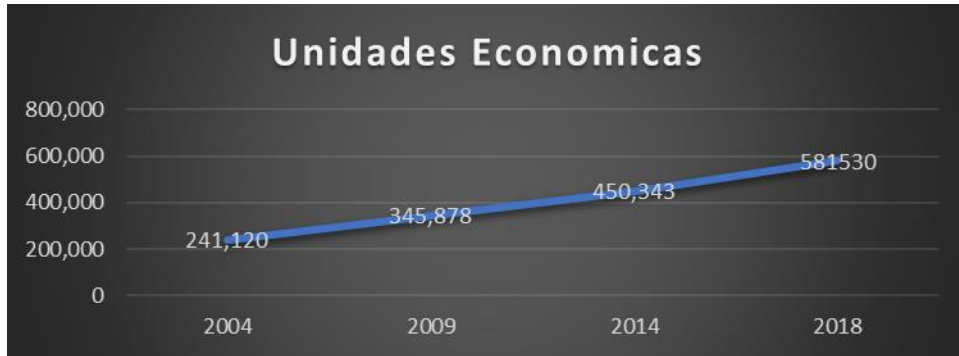


Figura 2.5: Unidades económicas a Nivel Nacional

Fuente: Elaboración propia con datos del SAIC 2020

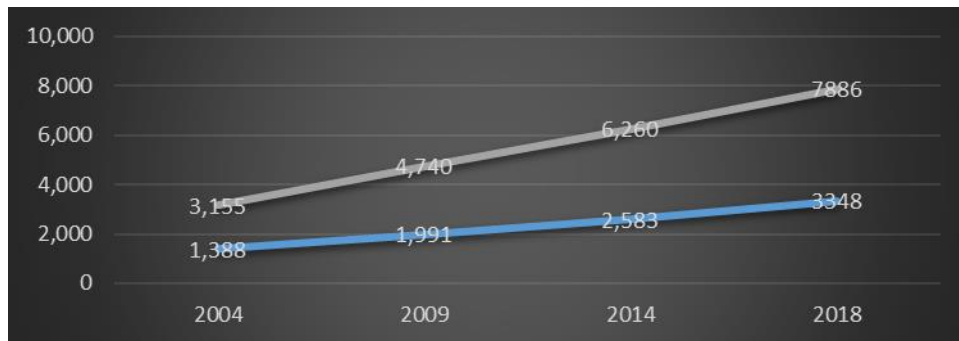


Figura 2.6: Unidades económicas a nivel estatal-municipal

Fuente: Elaboración propia con datos del SAIC 2019

### 2.5.1 Producción total bruta (PTB) totales del sector Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas (72) a nivel nacional, estatal y municipal

Con los datos que se obtuvieron en el Instituto Nacional de Estadística y Geográfica (INEGI) a través del Sistema Automatizado de Información Censal (SAIC) en el año 2004, los datos mostraron que se tenían 96,634PTB para el siguiente censo 2009 alcanzo 167,156 PTB dentro de México, en cambio para el año 2018 ya alcanzo 439,706PTB. En algunas regiones del país como en el estado de Durango en el año 2014 una cantidad de 1, 924PTB y

para el año 2018 4,055PTB. A nivel municipal el aumento del año 2014 al 2019 fue de 996PTB. Registrando así una tasa de crecimiento anual del censo 2014 a 2019 del 89% (INEGI, 2019), se muestra en las figuras 2.7 y 2.8.

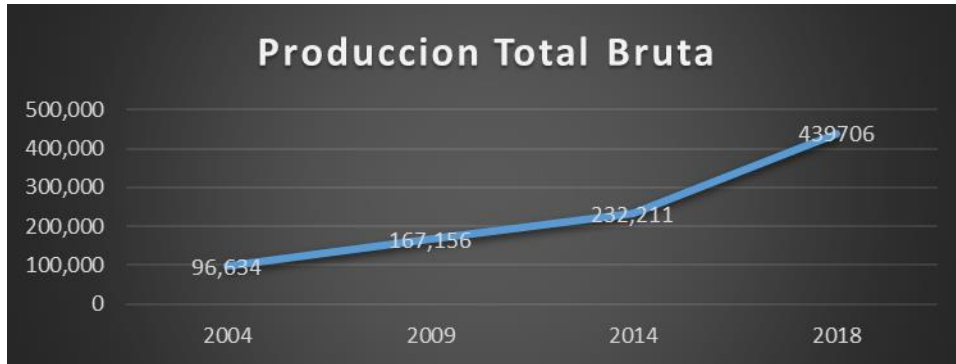


Figura 2.7: Producción total bruta a nivel nacional

Fuente: Elaboración propia con datos del SAIC 2019



Figura 2.8: Producción total bruta a nivel estatal-municipal

Fuente: Elaboración propia con datos del SAIC 2019

### 2.5.2 Inversión total (IT) del sector Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas (72) a nivel nacional, estatal y municipal

Dentro de México se obtuvieron datos que demuestran que se tenían 2,014 MP para el siguiente censo 2009 el sector servicio de preparación de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas alcanzo 3,625IT. En algunas regiones del país como en el estado de Durango en el año 2014 una cantidad de 30IT, y en el año 2018 53IT. Para Durango a nivel municipal del año 2014 a 2018 se registró un aumento de 21IT. Registrando así una tasa de crecimiento



anual del censo 2014 a 2018 del 12%, todos estos datos obtenidos por el INEGI a través del SAIC (INEGI, 2019) se mencionan en las figuras 2.9 y 2.10.

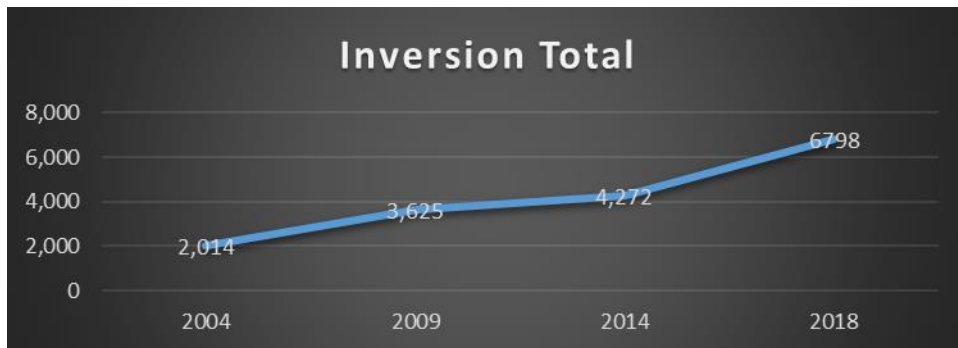


Figura 2.9: Inversión total a nivel nacional

Fuente: Elaboración propia con datos del SAIC 2019



Figura 2.10: Inversión total a nivel estatal-municipal

Fuente: Elaboración propia con datos del SAIC 2019

### 2.5.3 Personal Ocupado Total (POT) totales del sector Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas (72) a nivel nacional, estatal y municipal

Los siguientes datos se obtuvieron del INEGI a través del SAIC en el año 2004. Los datos señalaron que se tenían 1,433,448 POT para el siguiente censo 2009 el sector servicios de preparación de alimentos y bebidas alcohólicas y no alcohólicas alcanzo 1,273,709 POT dentro de México. En algunas regiones del país como en el estado de Durango en el año 2014 una cantidad de 16,121 POT, para el año 2018 a nivel regional se obtuvo un dato de 22,839 POT. Para nivel municipal de 2014 a 2018 se obtuvo un aumento de 3369 POT. Registrando

así una tasa de crecimiento anual del censo 2014 a 2018 del %. (INEGI, 2019) mostrado en las figuras 2.11 y 2.12.



Figura 2.11: Personal ocupado total a nivel nacional

Fuente: Elaboración propia con datos del SAIC 2019



Figura 2.12: Personal ocupado total a nivel estatal-municipal

Fuente: Elaboración propia con datos del SAIC 2019

## 2.6 Pandemia mundial CORONAVIRUS SARS-COV-2

El coronavirus SARS-COV-2 es un virus que apareció en diciembre del 2019 en el continente asiático, después se extendió a todos los continentes del mundo provocando una pandemia mundial. Este nuevo virus provoca la enfermedad conocida con el nombre de COVID-19. Esta enfermedad es transmitida por personas infectadas que por medio de gotículas expulsadas al toser o estornudar estando cerca de otros, al igual que al tocar con las manos un objeto o superficie contaminada posteriormente tocarse la cara con las manos. Para el año 2020 se empiezan con las pruebas necesarias para determinar cuna cura (Salud, 2009).

Las medidas preventivas que se llevan a cabo para poder manejar adecuadamente el virus sin saturar la atención medica es usar cubre bocas en todo momento al salir de las viviendas, mantener 1.5 metros de distancia entre una persona y otra, lavarse las manos constantemente con agua y jabón, y de igual manera el uso constante de gel antibacterial (Salud, 2009)

Es por esa razón que el gobierno mexicano ha tomado medidas de higiene en empresas y lugares públicos que proporcionan servicios. Decisión de mantener un número de personas dentro de los restaurantes y manejar en su mayoría servicio a domicilio. Tomar medidas higiénicas para evitar los altos contagios hasta el momento de que se tenga una cura y se controle la situación (OMS, 2019).

## Capítulo 3. Metodología

### 3.1 Área de estudio

El área de estudio es Ciencias Sociales, la cual se establece por medio de la clasificación el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) debido a que estudia los procesos a nivel social y cultural que son producto de la actividad del ser humano y su relación con la sociedad. En el campo de administración y negocios debido a que a las organizaciones les resulta imprescindible contar con profesionales capaces de tomar decisiones que les puedan generar valor social y económico. De igual forma en la disciplina administración y gestión porque es necesario que las empresas aprendan a asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre el proceso productivo. En la subdisciplina de administración turística y de restaurantes, porque la investigación se realizará específicamente a aquellas empresas de preparación de alimentos y bebidas.

### 3.2 Lugar de estudio

El lugar de estudio es en la ciudad de Victoria de Durango, Dgo, en el subsector 722 Servicios de preparación de alimentos y bebidas con excepción del 7224 Centros nocturnos, bares, cantinas y similares y 7223 Servicios de preparación de alimentos por encargo.

### 3.3 Tipo de investigación

La presente investigación es considerada descriptiva, busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se pretende analizar en este estudio, describiendo las tendencias de un grupo o población. Y al mismo tiempo es exploratoria porque se examina el capital intelectual de las empresas de preparación de alimentos y bebidas en la ciudad de Victoria de Durango para llegar a detectar problemas que no han sido aclarados totalmente en la organización y poder proporcionar buenos resultados.

### 3.4 Técnicas e instrumentos para recolección de información

La investigación tendrá una base surgida de la metodología utilizada para el estudio de las diferentes actividades que se realizan en un establecimiento de preparación de alimentos y bebidas, que implica generar un estudio de la zona, incluyendo las reglas y

normas establecidas en las empresas. Una vez levantada esta información aplicada a la operacionalización de las variables en dos niveles que son operarios y jefes con cuestionarios de opción múltiple tipo Likert, se hará la relación de los datos y se llegará a una evaluación relativa de las organizaciones existentes, del manejo del personal, de las responsabilidades y los conocimientos, los instrumentos se muestran en los anexos B.

### 3.5 Método de estudio

#### 3.5.1 Objeto de estudio

El objeto de estudio corresponde a las empresas de preparación de alimentos y bebidas que se encuentran en la ciudad de Victoria de Durango, Dgo. Entre las que se incluyen los restaurantes, fondas, franquicias donde se cumpla con los criterios de servicio de preparación de alimentos y bebidas de servicio completo exceptuando centros nocturnos, bares, cantinas y similares.

#### 3.5.2 Sujeto de estudio

El sujeto de estudio son los diferentes puestos clave que se ocupan dentro de una empresa de preparación de alimentos y bebidas como son: el gerente, el jefe de cocina y cocineros.

### 3.6 Operacionalización de la variable

La operacionalización de las variables es un proceso que se maneja principalmente con indicadores directos para poder medir las diferentes variables en función de diferentes factores de acuerdo a las actividades que se realizan en una empresa de preparación de alimentos y bebidas.

Como primer dato es necesario saber elementos básicos como los son género, nivel de estudios, los años que llevan ocupando el puesto de trabajo, edad y años de experiencia en ese puesto (dentro y fuera de la empresa), estos datos serán tomados en igualdad a gerentes, jefes de cocina y cocineros.

Para la primera parte de la operacionalización de las variables se determinaron objetivos específicos del proyecto basados en las aspiraciones y propósitos que se pretenden

lograr, se plasman de manera clara y alcanzables que son deseados de obtener en diferentes etapas del proyecto.

Las preguntas de investigación que se desarrollaron conforme a los objetivos específicos indican la información que es necesaria obtener en las diferentes etapas del proyecto.

Los indicadores utilizados para la operacionalización se tomaron de los datos que arrojan las normas CONOCER que permiten hacer un proceso y evaluación.

Las variables igual que los indicadores se tomaron de las normas CONOCER que principalmente son acciones y tareas que se tienen que realizar dependiendo del puesto que se evalúa.

La conceptualización de las variables principalmente se hizo para tener claro cuál es la visión que se tiene en los diferentes puestos de trabajo.

El tipo de variable se define de acuerdo a las respuestas esperadas con la finalidad de que faciliten la medición. Será utilizada la escala de Likert con respuestas como Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca.

Se plantearon las diferentes respuestas a las posibles preguntas, de acuerdo al papel que cubre cada individuo.

La pregunta se tomó de la información de cómo es que se tienen que realizar las actividades de acuerdo a cada puesto que se tiene en las empresas de preparación de alimentos y bebidas.

En la figura 3.1 se muestran cuáles son las fases en el proceso de operacionalización manejando el objetivo específico desglosando las preguntas de investigación, todas ellas deben de formar parte de un indicador y tener una variable con su concepto para mayor

entendimiento, por último, desarrollar preguntas con sus posibles respuestas. De igual manera se muestran las tablas completas en los anexos A.

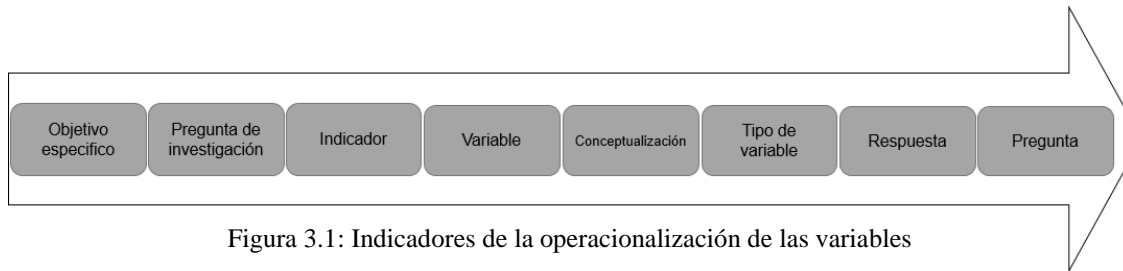


Figura 3.1: Indicadores de la operacionalización de las variables

Fuente: Elaboración propia

Es un proceso de medición transformado para poder cotejar la realidad social. La medición de las variables, se realizó con la intención de obtener datos exactos sobre los trabajadores, estas son clasificadas según el nivel o capacidad en que permite ser medido el objeto de estudio, también es según el tipo de operaciones que se puedan realizar. En el anexo A3 se muestran cada uno de ellos.

### 3.7 Selección de la muestra

Se conoce el número de empresas de preparación de alimentos y bebidas en la Ciudad de Victoria de Durango, es por eso que se utilizó el método probabilístico, el cual es finito. Para obtener el tamaño de la muestra se emplea un muestreo aleatorio.

En otras palabras, es importante seleccionar los elementos muestrales y calcular un tamaño que represente a la población. Dentro de la selección de la muestra es importante presentar correctamente que representa cada dato a evaluar, como:

$n$ = es el tamaño de la muestra poblacional

$N$ = es el tamaño de la población total

$\Sigma$ = desviación estándar de la población

$z$ = nivel de confianza

$e$ = límite de error muestral

p= proporción esperada

k=constante de nivel de confianza

Determinado por el último censo presentado por el DENUe en el año 2018 el municipio de Victoria de Durango cuenta con 2832 unidades económicas de las cuales únicamente se tomarán 98 para que se puedan tener los puestos principales. Por lo tanto:

N= 98 empresas de preparación de alimentos y bebidas

Se trabaja con un nivel de confianza del 95%, es el porcentaje más utilizado y de mayor confianza para las investigaciones de mercado.

Tabla 3.1 Valores para la constante K.

Valor de K	1.15	1.28	1.44	1.65	1.96	2.24	2.58
Nivel de Confianza	75%	80%	85%	90%	95%	97.5%	99%

Fuente: Elaboración propia con datos estadísticos

De acuerdo a los datos de la tabla anterior se determina que el valor de K es 1.96.

El nivel de confianza que es el grado de confianza que el investigador tiene de que su estimación se ajuste a la realidad, es decir el 95%.

P y q son valores complementarios:

p= 0.5

q= 0.5

Posteriormente se tiene que determinar la muestra en este caso representada por el valor de n, la fórmula a utilizar es la siguiente:

$$n = \frac{k^2 N p q}{e^2 (N - 1) + k^2 p q}$$

Ecuación 3.1 Determinación de la muestra

Se sustituyen valores de la ecuación 3.1 de la siguiente forma:

$$n = \frac{1.96^2 (98) (0.5) (0.5)}{0.05^2 (98 - 1) + 1.96^2 (0.5) (0.5)}$$



Es necesario de igual manera determinar cuál es la desviación estándar de la población, y en este caso la fórmula es (Bohon & Ramos, 2010):

$$\Sigma = \sqrt{\Sigma^2} = \sqrt{\frac{\Sigma(x - \mu)^2}{N}} = \sqrt{\frac{\Sigma x^2}{N} - \mu^2}$$

Ecuación 3.2 Determinación de la desviación estándar

El error muestral como medida divergente entre los valores obtenidos en la muestra y los valores reales de la población, se obtiene con la desviación estándar y el tamaño de la muestra, la fórmula es la siguiente:

$$\Sigma^2 = \frac{\Sigma}{\sqrt{n}}$$

Ecuación 3.3 Error muestral

El tamaño de la muestra que son las empresas de preparación de alimentos y bebidas seleccionadas para entrevistar son:

$$n = 78$$

Se obtuvo que el tamaño de la muestra es un total de 78 empresas las cuales serán encuestadas (Bohon & Ramos, 2010).

Los establecimientos se localizaron por medio de la información arrojada por el DENUE. En este directorio se manejan los datos de cada establecimiento para obtener su ubicación geográfica. Se elaboraron 9 bases de datos en el software Office Excel v.16, una por cada código de SCIAN.

De acuerdo a la lista desglosada por el SCIAN las empresas de preparación de alimentos y bebidas establecidas en el municipio de Victoria de Durango fueron un total de 98 empresas las cuales fueron tomadas en su totalidad para poder cumplir el mayor número posible de encuestas respondidas por los diferentes puestos a evaluar aunque el número de la muestra fuera un total de 78 empresas, se realizó lo anterior por los siguientes motivos; el 21.88 % de las empresas por diferentes razones empresariales no pudieron contestar las encuestas presentadas, el 10.42% de las empresas cerraron sus puertas a los clientes.

Por estas razones se obtuvo un 67.71% de empresas que tuvieron la disponibilidad de contestar las encuestas, con un total de 65 empresas.

Tomando en cuenta lo anterior se decidió despejar el error muestral y establecerlo de la siguiente manera:

$$e^2 = \frac{\frac{K^2 N p q}{n} - K^2}{(N - 1)} = \frac{\frac{1.96^2 (98)(0.5)(0.5)}{78} - 1.96^2 (0.5)(0.5)}{(98 - 1)} =$$

Donde  $e^2 = 0.07$ . Esto da la posibilidad de mantener el número de encuestas en 65 para poder realizar el estudio.

### 3.8 Ruta metodológica

La siguiente ruta metodológica se propone para mostrar los pasos necesarios para la investigación, en la figura 3.2.

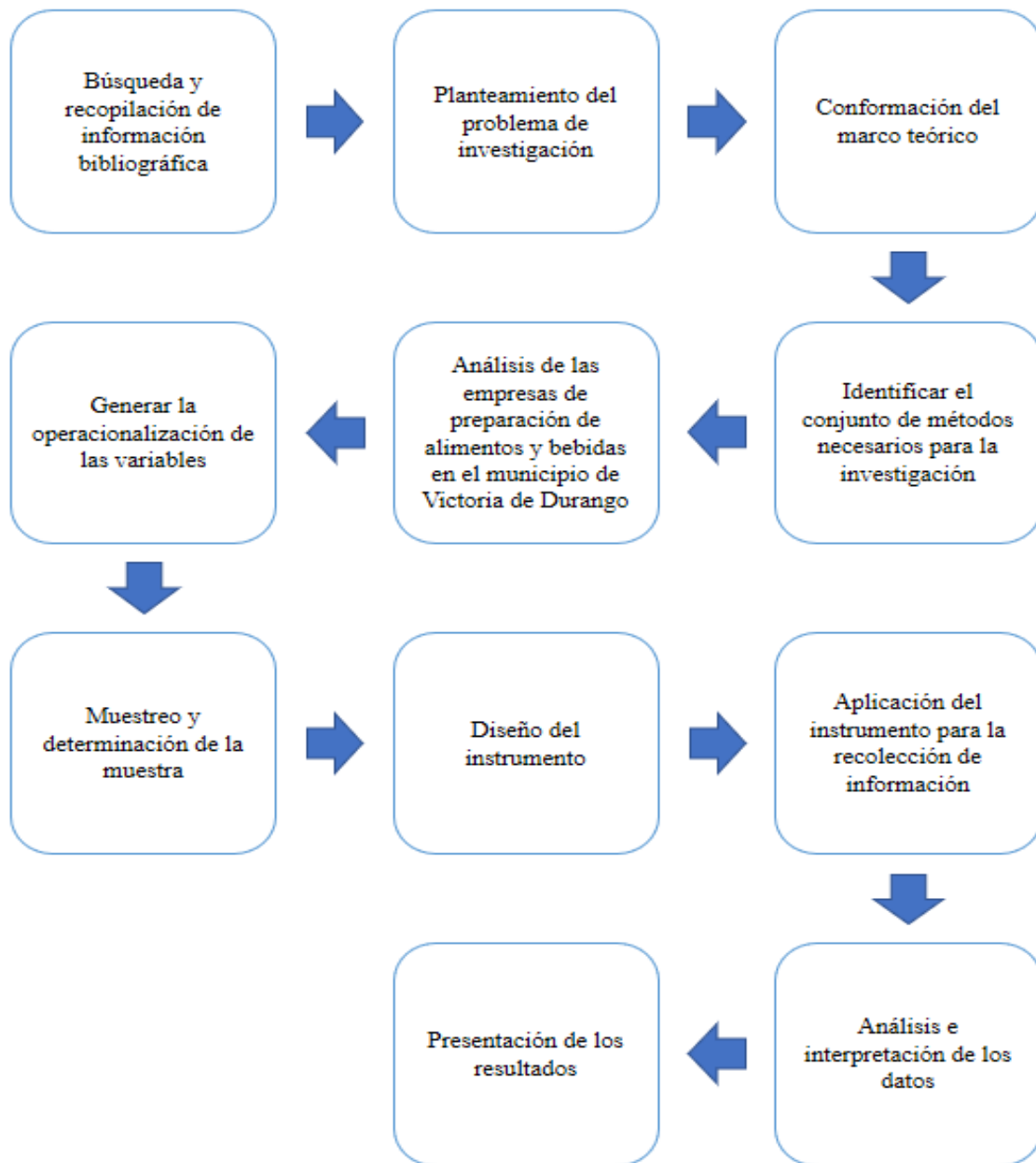


Figura 3.2: Ruta Metodológica

Fuente: Elaboración propia

### 3.8.1 Búsqueda y recopilación de información bibliográfica

Como primera fase se realizó la búsqueda de información como bibliografías, encuestas, entrevistas, estadísticas para analizar conocimientos pertinentes a la investigación que ayudaron a mejorar el proceso de entendimiento en el proyecto.

### 3.8.2 Planteamiento del problema de investigación

La segunda fase fu el planteamiento del problema, el cual se basa en exponer el problema de investigación asunto para definir, afinar y estructurar la forma de la investigación.

### 3.8.3 Conformación del marco teórico

En el marco teórico se plasmaron las investigaciones realizadas que sustentan el proyecto de investigación, permitiendo la interpretación de los resultados y poder formular las conclusiones.

### 3.8.4 Identificar el conjunto de métodos necesarios para la investigación

La parte de metodología de la investigación como la cuarta fase donde se observó el fenómeno, se analizó y dedujo como una investigación cuantitativa.

### 3.8.5 Análisis de las empresas de preparación de alimentos y bebidas en el municipio de Victoria de Durango

Por medio del DENUÉ se establecieron cuántas empresas y cuáles, sus datos y ubicación geográfica, para poder identificar la muestra. Esto como quinta fase.

### 3.8.6 La operacionalización de las variables

En esta sexta fase se definieron las operaciones para medir los indicadores, y establecer el método.

### 3.8.7 Muestreo y determinación de la muestra

Con los datos que se obtuvieron en el análisis de las empresas y la información obtenida de métodos estadísticos se estableció la muestra para aplicar el instrumento de trabajo.

### 3.8.8 Diseño del instrumento

El instrumento se utilizó para conocer y explicar los procesos de formación en las empresas. Proporcionando información confiable y valida. Las encuestas a utilizar son de acuerdo a las necesidades, enfoques y métodos de investigación.

### 3.8.9 Aplicación del instrumento para la recolección de información

El instrumento que se llevó a cabo es una encuesta realizada con los datos proporcionados por las normas CONOCER, y las empresas que la muestra proporciono. Los cuestionarios que se realizaron se presentan en los anexos B.

### 3.8.10 Análisis e interpretación de los datos

Con los datos obtenidos que se arrojaron con el instrumento basado en el índice de pórtela se realizó la base de datos de las empresas en las que se realizaron las encuestas.

### 3.8.11 Presentación de los resultados

Para dar a conocer los resultados se hizo uso de presentaciones en donde se mostrarán los en tablas y gráficas. Desarrollando un foro privado presentándose ante asesores, maestros y compañeros.

## Capítulo 4. Resultados

### 4.1 Fiabilidad del instrumento

Se analizó la confiabilidad de los cuestionarios aplicados a los puestos de gerente, jefe de cocina y cocinero para determinar el grado de confiabilidad de los datos obtenidos por análisis individual de las respuestas obtenidas. Para poder medir la confiabilidad se utilizó el índice alfa de Cronbach método de medición de coherencia o consistencia interna con el programa Minitab 17.Ink.

#### 4.1.1 Análisis de confiabilidad gerente

Los cuestionarios se componen de las actividades, conocimientos, actitudes, valores, habilidades que tienen las personas que ocupan el puesto de gerente con enlace en las relaciones laborales, normatividades laborales, el vínculo laboral y la supervisión del trabajo con el comensal. En primer lugar, se analizó la variable llamada *relación laboral* que abarca la relación laboral individual y colectiva dentro de la empresa. Se muestran los resultados del índice usado para la medición de la confiabilidad para evaluar el impacto en que los ítems del instrumento se adecuan entre sí (Hernández, 2013).

En los resultados analizados se tiene una evidencia de que los elementos de la encuesta tienen un nivel de confiabilidad del 0.8255 mostrados en la figura 4.1, todos los elementos están altamente correlacionados entre sí.

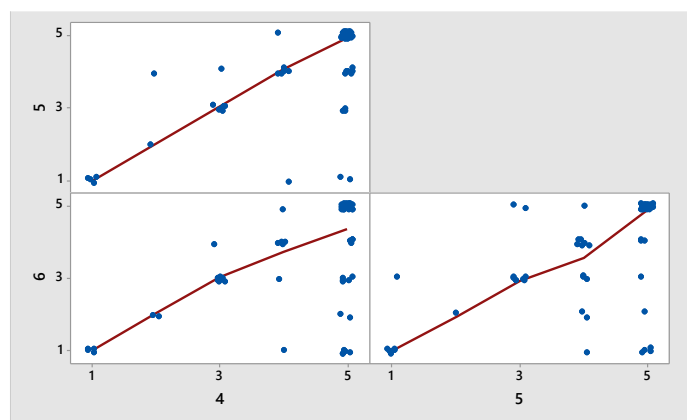


Figura 4.1: Alfa de Cronbach puesto gerente relación laboral

Fuente: Elaboración propia con datos estadísticos Minitab 17. Ink

Igualmente se analizó la variable *supervisión del trabajo* en donde se incluyen la supervisión del personal, instalaciones y equipo de operación para el servicio de alimentos y bebidas, obteniendo como resultado un nivel de confiabilidad del 0.8255 en donde se especifica que de acuerdo al índice alfa de Cronbach son resultados de confiabilidad referentes a la repetida aplicación del instrumento produciendo resultados iguales, véase la figura 4.2.

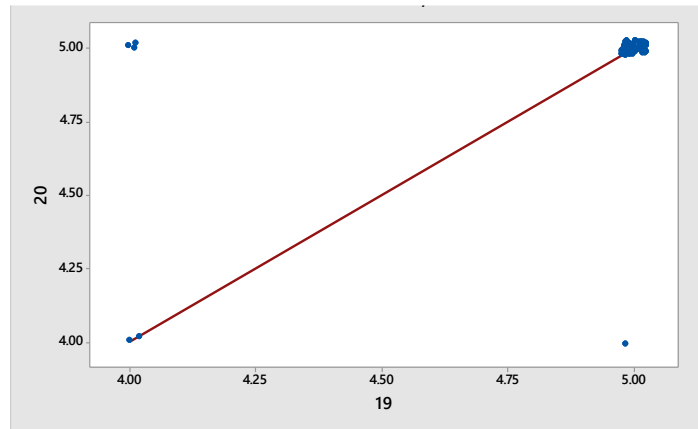


Figura 4.2: Alfa de Cronbach puesto gerente supervisión del trabajo

Fuente: Elaboración propia con datos estadísticos Minitab 17. Ink

Para tener mayor certeza de que las preguntas fueron contestadas correctamente se analizó también la variable *realización de pago de nómina* arrojando como resultado de índice de confiabilidad, en referencia de la constante aplicación que genera resultados iguales, de 0.9086 de confiabilidad, mostrado en la figura 4.3.

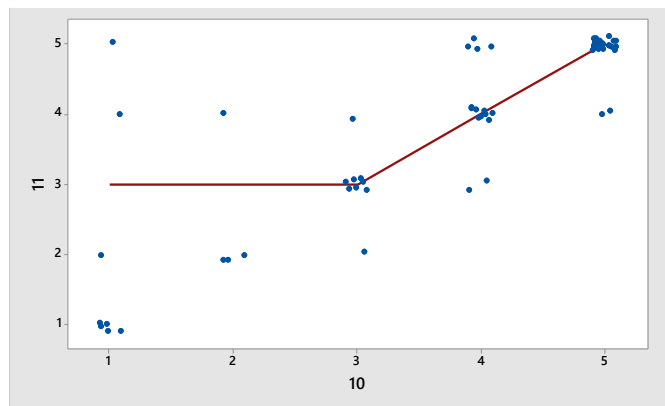


Figura 4.3: Alfa de Cronbach puesto gerente realización de pago de nominas

Fuente: Elaboración propia datos estadísticos Minitab 17. Ink

#### 4.1.2 Análisis de confiabilidad jefe de cocina

Al igual que en puesto anterior se analizó la confiabilidad de diferentes preguntas examinando la variable *supervisión del trabajo* en donde abarca actividades como la supervisión al personal, a las instalaciones y equipos de trabajo para la preparación de alimentos y bebidas para observar el grado en que el instrumento produce resultados consistentes y coherentes. En donde el resultado arrojado fue 0.2767 se interpreta que existe poca confiabilidad, pero de igual manera se encuentra existente (ver figura 4.4).

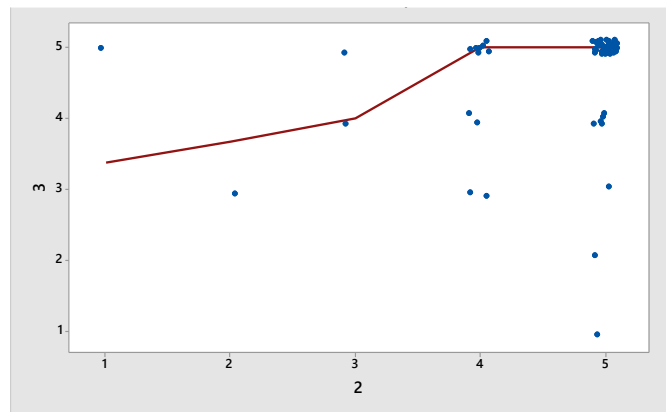


Figura 4.4: Alfa de Cronbach puesto jefe de cocina supervisión de trabajo

Fuente: Elaboración propia con datos estadísticos Minitab 17. Ink

#### 4.1.3 Análisis de confiabilidad cocinero

En el puesto de cocinero se realizó un análisis de confiabilidad para determinar qué tan confiables son las respuestas que se obtuvieron, dentro de ese análisis se seleccionó la variable *higiene laboral* referente a la recepción higiénica de materias primas, alimentos y bebidas en donde se muestra un grado de confiabilidad del 0.7779 que refleja la consistencia y coherencia que muestra el instrumento como correlación de los ítems, se muestra en la figura 4.5.



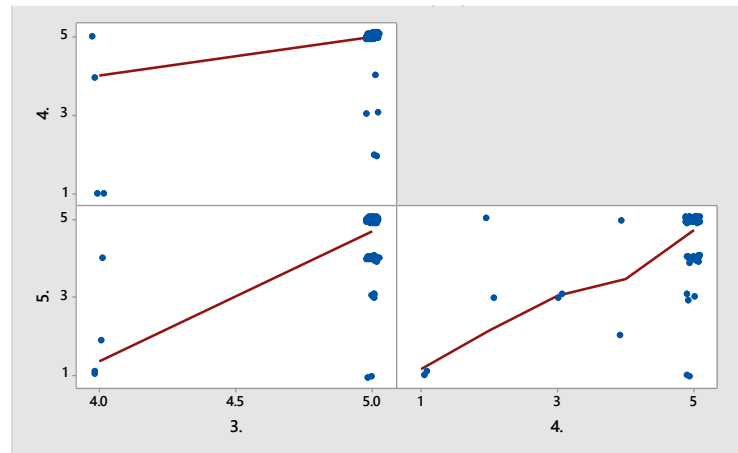


Figura 4.5: Alfa de Cronbach puesto cocinero higiene laboral

Fuente: Elaboración propia datos estadísticos Minitab 17.Ink

## 4.2 Análisis estadístico descriptivo

Las variables que fueron analizadas dentro de la evaluación son género, edad, formación académica, ubicación geográfica y experiencia, así como el índice de Pórtela. Se logró evaluar tanto a hombres con un 54% como mujeres con un 46%.

### 4.2.2 Ubicación geográfica

Una de las principales variables que se presentan dentro del estudio es la ubicación geográfica de las empresas, se pretende observar si existe alguna diferencia entre los puestos evaluados dependiendo del lugar en el que se encuentran las empresas de preparación de alimentos y bebidas. En la tabla 4.1 se muestra el porcentaje de empresas de acuerdo a la localización por grupos de acuerdo al código postal de 34000-34100, 34101-34200 y 34201-34300.

Tabla 4.1 Ubicación geográfica

Código postal	34000-34100	34101-34200	34201-34300
No. De empresas	41	11	13
Porcentaje	63%	17%	20%

Fuente: Elaboración propia en Excel Microsoft Office Professional Plus 2016 con datos estadísticos

De igual manera en la figura 4.6 se muestra geográficamente donde se encuentran localizadas las empresas de preparación de alimentos y bebidas. En donde se logra mostrar

que la mayoría de las empresas encuestadas se encuentran en la parte central de la ciudad de Victoria de Durango, generando una mejor localización para sus trabajadores.

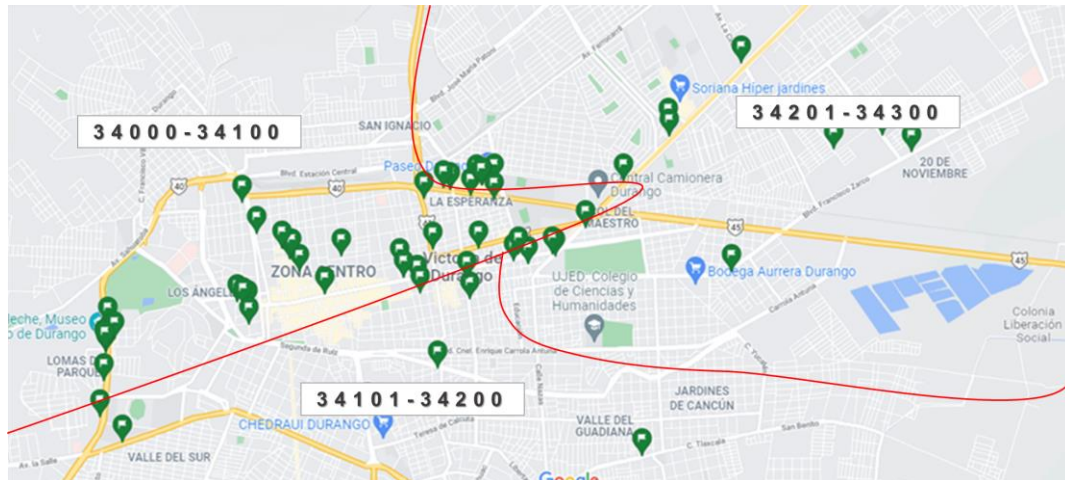


Figura 4.6: Ubicación geográfica

Fuente: Elaboración propia con Google Maps

#### 4.2.2 Tamaño de la empresa

Se presenta la estratificación de las micro, pequeñas y medianas empresas de acuerdo al sector de preparación de alimentos y bebidas (Mateos, 2009). En la tabla 4.2 se muestra el porcentaje de empresas analizadas que pertenecen a cada estratificación de acuerdo al número de trabajadores con el que cuenta actualmente. Se logra detectar de manera evidente que son muy pocos aquellos restaurantes que pertenecen a la estratificación de mediana por el tipo de servicio prestado.

Tabla 4.2 Tamaño de las empresas de preparación de alimentos y bebidas

Tamaño de la empresa	Micro	Pequeña	Mediana
No. De trabajadores	32	31	2
Porcentaje	49%	48%	3%

Fuente: Elaboración propia en Excel Microsoft Office Professional Plus 2016 con datos estadístico

### 4.2.3 Formación académica

En la tabla 4.3 se muestran los perfiles de nivel de formación académica diferenciando por género en el puesto de gerente, los perfiles con mayor presencia son licenciatura trunca con un 38% y completa con un 25%, el género con mayor presencia es el género masculino con un 54% no muy por arriba del género femenino con un 46%.

Tabla 4.3 Preparación académica del gerente

<b>Formación académica</b>	<b>Femenino%</b>	<b>Masculino%</b>	
Primaria	0%	0%	0%
Secundaria trunca	0%	2%	2%
Secundaria completa	6%	0%	6%
Bachillerato trunco	2%	3%	5%
Bachillerato terminado	8%	9%	17%
Licenciatura trunca	12%	26%	38%
Licenciatura completa	15%	9%	25%
Especialidad	3%	0%	3%
Maestría	0%	2%	2%
Doctorado	0%	3%	3%
<b>Personas x Genero</b>	46%	54%	100%

Fuente: Elaboración propia en Excel Microsoft Office Professional Pluss 2016 con datos estadísticos

En la tabla 4.4, entre la comparación del sexo femenino y masculino que trabajan desempeñando la labor del jefe de cocina se logra identificar que los dos sexos son tomados como buenos prospectos para desarrollar las actividades del puesto, con un 45% de personal con bachillerato terminado.

Tabla 4.4 Formación académica del jefe de cocina

<b>Formación académica</b>	<b>Femenino%</b>	<b>Masculino%</b>	
Primaria	2%	0%	2%
Secundaria trunca	0%	0%	0%
Secundaria completa	15%	0%	15%
Bachillerato trunco	3%	3%	6%
Bachillerato terminado	22%	23%	45%
Licenciatura trunca	6%	8%	14%
Licenciatura completa	3%	14%	17%
Especialidad	0%	0%	0%
Maestría	0%	2%	2%
Doctorado	0%	0%	0%
<b>Personas x Genero</b>	<b>51%</b>	<b>49%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia Excel Microsoft Office Professional Pluss 2016 con datos estadísticos

En la tabla 4.5 se logra identificar que el género femenino es 14% más considerado para ocupar el puesto de cocinero dentro de los restaurantes independientemente de su formación académica.

Tabla 4.5 Formación académica cocinero

<b>Formación académica</b>	<b>Femenino%</b>	<b>Masculino%</b>	
Primaria	0%	0%	0%
Secundaria trunca	0%	0%	0%
Secundaria completa	26%	3%	29%
Bachillerato trunco	0%	0%	0%
Bachillerato terminado	14%	15%	29%
Licenciatura trunca	5%	9%	14%
Licenciatura completa	12%	15%	28%
Especialidad	0%	0%	0%
Maestría	0%	0%	0%
Doctorado	0%	0%	0%
<b>Personas x Genero</b>	<b>57%</b>	<b>43%</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia Excel Microsoft Office Professional Pluss 2016 datos estadísticos

#### 4.2.4 Rango de edades

En la tabla 4.6 se muestran los rangos de edad para el puesto de gerente en las empresas de preparación de alimentos y bebidas demostrando una vez más que las empresas

para este puesto identifican con mayor poder y mayor capacidad al sexo masculino por un 8%.

Tabla 4.6 Rango de edades puesto gerente

<b>Rango de Edad</b>	<b>Femenino%</b>	<b>Masculino%</b>	<b>Total</b>
Rango 1 18-30	12%	23%	35%
Rango 2 31-40	17%	25%	42%
Rango 3 41-50	19%	3%	12%
Rango 4 50-59	5%	3%	8%
Rango 60+	3%	0%	3%
	46%	54%	100%

Fuente: Elaboración propia Excel Microsoft Office Professional Plus 2016 datos estadísticos

Se puede observar dentro de la tabla 4.7 que el sexo femenino está por encima con un 2% de trabajadores dentro del puesto de jefe de cocina, igualmente independiente de la formación académica adquirida.

Tabla 4.7 Rango de edades puesto jefe de cocina

<b>Rango de Edad</b>	<b>Femenino%</b>	<b>Masculino%</b>	<b>Total</b>
Rango 1 18-29	18%	23%	45%
Rango 2 30-39	18%	23%	40%
Rango 3 40-49	8%	2%	8%
Rango 4 50-58	6%	2%	8%
Rango 5 60+	0%	0%	0%
	51%	49%	100%

Fuente: Elaboración propia Excel Microsoft Office Professional Plus 2016 datos estadísticos

En la tabla 4.8 se hace la misma comparación en rango de edades, pero para el puesto de cocinero en donde se concentra la mayoría de los trabajadores contratados para desarrollar las actividades de cocineros en un rango de edad de 18 a 29 años.

Tabla 4.8 Rango de edades puesto cocinero

<b>Rango de Edad</b>	<b>Femenino%</b>	<b>Masculino%</b>	<b>Total</b>
Rango 1 18-29	25%	36%	58%
Rango 2 30-39	17%	6%	23%
Rango 3 40-49	12%	0%	12%
Rango 4 50-58	2%	3%	5%
Rango 5 60+	2%	0%	2%
	57%	43%	100%

Fuente: Elaboración propia Excel Microsoft Office Professional Plus 2016 datos estadísticos

#### 4.2.5 Estadística descriptiva

Enseguida, se muestran las estadísticas descriptivas, comparando variables como nivel educativo, experiencia laboral y también el índice de Portela, para plasmar las diferencias entre género y sector restaurantero.

Como se puede observar dentro de la tabla 4.9 de estadísticas descriptivas básicas para el puesto de gerente, debido a factores como la formación académica y experiencia laboral se muestra un índice de Portela ligeramente mayor en hombres que en mujeres, lo que determina que existe una dotación de capital humano mayor .

Tabla 4.9 Estadística descriptiva gerente

	Femenino		Masculino		Total	
	Media	STD. Desviación	Media	STD. Desviación	Media	STD. Desviación
Formación académica	14.500	3.126	14.857	3.145	14.693	3.117
Experiencia	5.433	5.775	5.771	7.518	5.615	6.721
Índice de Pórtela	14.271	3.872	14.391	3.611	14.336	3.704

Fuente: Elaboración propia Excel Microsoft Office Professional Plus 2016 con datos estadísticos

El siguiente puesto que se analizó fue el de jefe de cocina, igualmente se generó el índice de Portela de acuerdo con la ecuación 1 entre hombres y mujeres.

En la tabla 4.10 se muestra las estadísticas descriptivas, donde se observa un nivel de formación académica y experiencia del puesto dentro de la empresa, así como el índice de Portela, se muestra una media aritmética de mujeres por encima de los hombres en la formación académica al igual que en la experiencia.

Tabla 4.10 Estadística descriptiva jefe de cocina

	Femenino		Masculino		Total	
	Media	STD. Desviación	Media	STD. Desviación	Media	STD. Desviación
Formación académica	13.484	3.222	12.062	2.256	12.784	2.858
Experiencia	3.515	2.463	4.843	4.939	4.169	3.911
Índice de Pórtela	12.716	2.823	11.943	2.783	12.335	2.810

Fuente: Elaboración propia Excel Microsoft Office Professional Pluss 2016 con datos estadísticos

En la tabla 4.11 se muestra la estadística descriptiva del puesto de cocinero en donde se maneja una desviación estándar, a nivel de formación académica, similar tanto en hombres como en mujeres. Así mismo el índice de Portela y la experiencia laboral muestran niveles similares en la media y desviación.

Tabla 4.11 Estadística descriptiva del puesto de cocinero

	Femenino		Masculino		Total	
	Media	STD. Desviación	Media	STD. Desviación	Media	STD. Desviación
Formación académica	12.675	3.064	13.000	3.311	12.815	3.151
Experiencia	3.945	3.324	2.678	2.868	3.400	3.176
Índice de Pórtela	12.863	3.681	11.891	2.707	12.444	3.309

Fuente: Elaboración propia Excel Microsoft Office Professional Pluss 2016 con datos estadísticos

La investigación vincula los resultados obtenidos a través del índice de Portela de los empleados que ocupan los puestos de gerente, jefe de cocina y cocinero, con la finalidad de verificar si la especialización y el nivel de preparación académica es un factor importante para las capacidades que tiene el capital humano dentro de la empresa. También se hacen las comparaciones entre hombres y mujeres para ver si existe diferencia alguna dentro del capital intelectual, demostrando que son muy pocas las diferencias existentes de dotación de capital humano entre género.

#### 4.2.6 Desempeño de los puestos de trabajo considerando las normas CONOCER

En este apartado se muestran los intervalos de dispersión de datos escalados de las variables de acuerdo a las normas CONOCER, se puede observar el promedio de desviación

de las puntuaciones en relación con la media, por medio de la evaluación de las variables antes mencionadas.

Dentro del instrumento aplicado al puesto de trabajo gerente se mostraron los siguientes resultados en cuanto al promedio de las diferentes variables como son medidas de higiene con un 4.7733 siendo el valor más alto en cuanto al promedio y un 4.1231 en pago de nómina siendo el valor más bajo, que de acuerdo a la escala de Likert utilizada en las encuestas realizadas donde cinco es siempre y uno nunca, se muestra un resultado adecuado de parte de los trabajos al realizar sus actividades y adquisición de conocimientos y habilidades en el trabajo, ver la figura 4.7

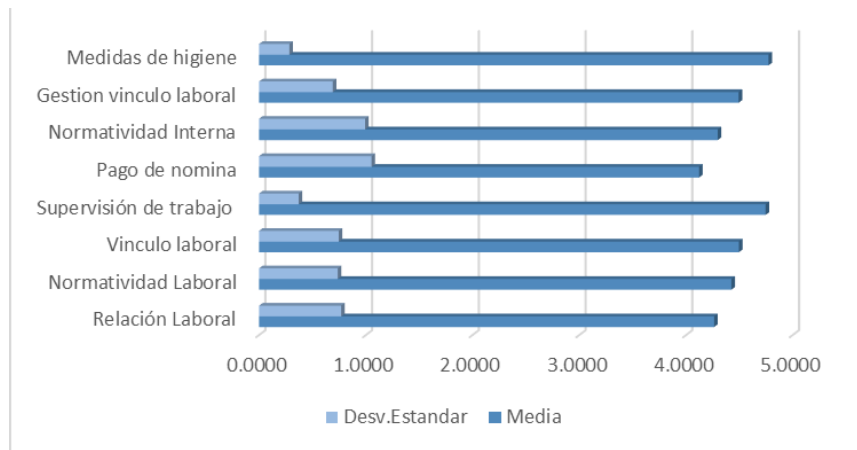


Figura 4.7 Grafica de barras desempeño gerente

Fuente: elaboración propia Excel Microsoft Office Professional Pluss 2016 con datos estadísticos

La gráfica de barras realizada para el puesto de jefe de cocina demuestra que en las tres variables, desempeño con un 4.3667, conocimientos dentro del trabajo 4.3077 y supervisión del trabajo con 4.7892 en promedio son datos muy similares en donde la diferencia es muy poca en cuanto a la preparación de las diferentes variables, estos resultados se muestran en la figura 4.8.



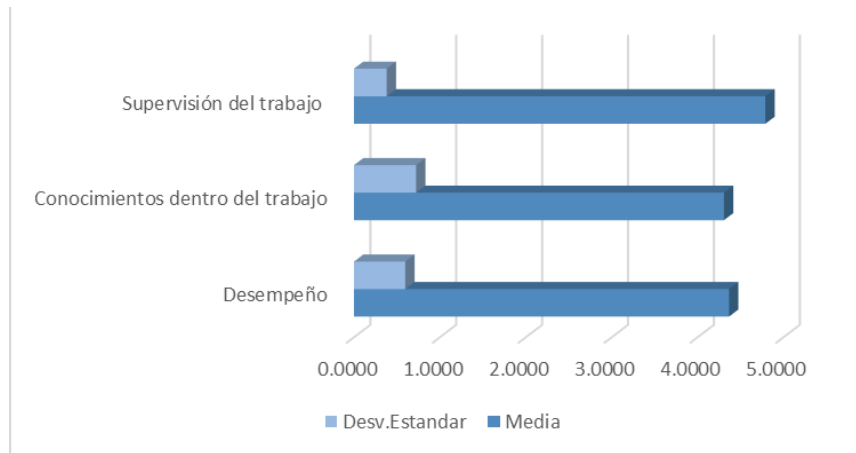


Figura 4.8 Grafica de barras desempeño jefe de cocina

Fuente: Elaboración propia Excel Microsoft Office Professional Pluss 2016 con datos estadísticos

Al puesto del cocinero igualmente se le aplicó un instrumento que contiene 6 diferentes variables como lo son almacenamiento, higiene laboral, manejo de alimentos entre otras, las cuales presentan valores muy parecidos de 4.4892 entre 4.7235, que igualmente presentan un buen desarrollo de sus actividades laborales dentro de este puesto, se muestra en la figura 4.9.

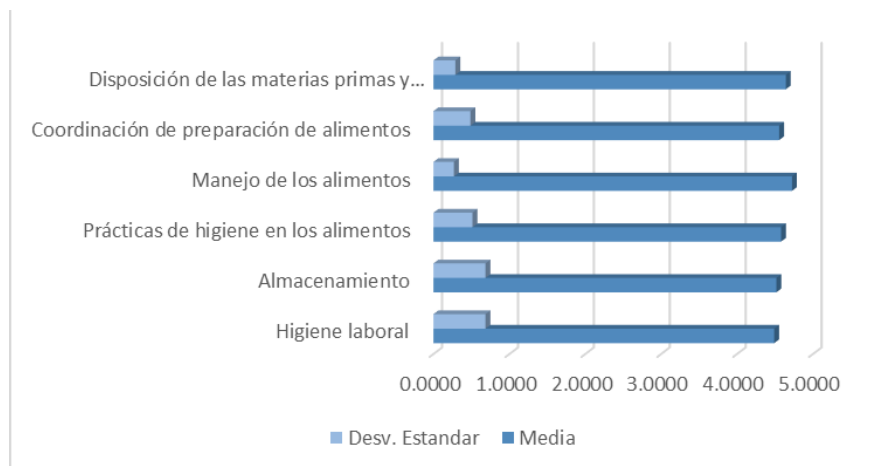


Figura 4.9 Grafica de barras desempeño cocinero

Fuente: Elaboración propia Excel Microsoft Office Professional Pluss 2016 con datos estadísticos

### 4.3 Análisis estadístico inferencial

Se buscó la relación de diferentes variables como código postal, género, tamaño de empresa y edades en los puestos de trabajo para gerente, jefe de cocina y cocinero con el índice de Portela y el nivel de conocimientos, actividades y actitudes, hábitos y valores. Utilizando el software estadístico Minitab 17.Ink y realizando pruebas de hipótesis no paramétricas de Mann-Whitney planteando las siguientes hipótesis de trabajo:

- H1: existen diferencias estadísticamente significativas del valor del índice de Portela entre ubicación geográfica de los puestos gerentes, jefes de cocina y cocineros.
- H1: existen diferencias estadísticamente significativas del valor del índice de Portela entre tamaño de la empresa de los puestos gerentes, jefes de cocina y cocineros.
- H1: existen diferencias estadísticamente significativas del valor del índice de Portela entre género de los puestos gerentes y cocineros.

La hipótesis anterior se rechaza exceptuando la comparación que se realizó entre jefes de cocina de ambos sexos en donde se obtuvo un nivel de satisfacción del 0.0232 dato estadístico que indica que existe diferencia entre hombre y mujer en su capital intelectual por lo cual se acepta H1. Esto se muestra en la figura 4.10.

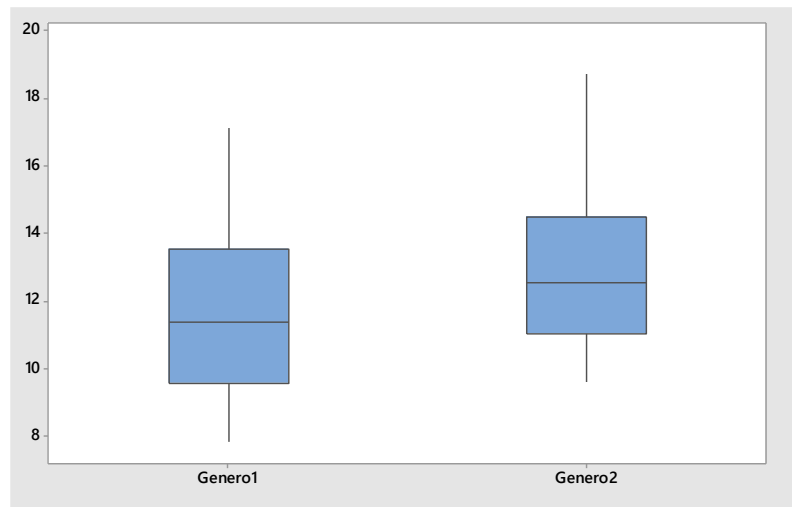


Figura 4.10 Grafica de caja genero jefe de cocina

Fuente: elaboración propia con datos estadísticos Minitab 17.Ink

- H1: existen diferencias estadísticamente significativas del valor del índice de Portela entre edad de los puestos gerente, jefes de cocina y cocineros.

En donde de acuerdo a la prueba de Mann-Withney realizada se rechaza la hipótesis exceptuando la comparación de edades 18-30 con respecto a 51+ en el puesto de cocinero donde se tiene un nivel de índice de Portela del 0.0084 dato estadístico que establece que sí existen diferencias entre la dotación de capital humano con una significancia del 0.0042 siendo mayor el grupo de 18-30. Mostrado en figura 4.11.

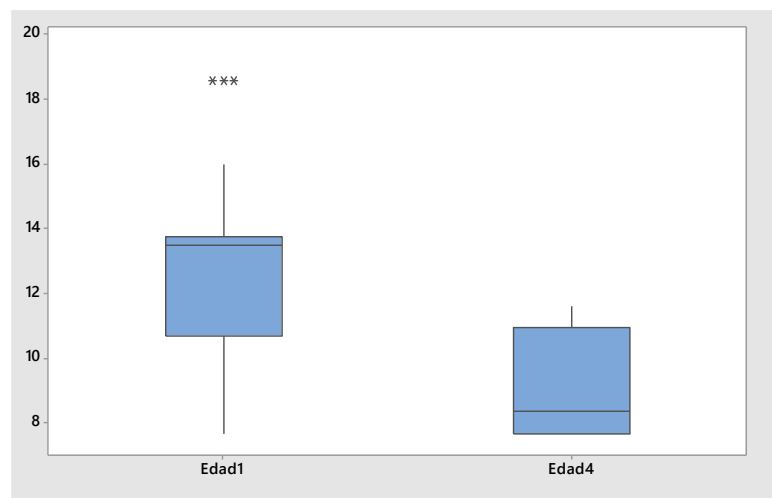


Figura 4.11 Grafica de caja edad 1-4 cocinero

Fuente: elaboración propia con datos estadísticos Minitab 17.Ink

## Conclusión

La investigación vincula los resultados obtenidos a través del Índice de Portela de los empleados que ocupan los puestos de gerente, jefe de cocina y cocinero, con datos como la experiencia laboral dentro del puesto y su nivel de formación académica. Esto con la finalidad de verificar si la especialización en los puestos y el nivel de formación académica que tiene cada individuo es un factor importante para realizar las actividades y tener un comportamiento adecuado para un buen papel en el puesto identificando que las más importantes son los conocimientos de acuerdo a la formación académica y la correcta realización de sus actividades de acuerdo a la experiencia. También se hacen las comparaciones entre la población masculina y la población femenina para cuantificar de manera directa la inexistencia de una gran diferencia entre género en dotación de capital humano.

Las empresas de preparación de alimentos y bebidas cada día están más interesadas en que sus empleados que ocupan los diferentes puestos de trabajo manejen un nivel de formación académica alto para que su capital intelectual este mejor preparado y realicen con mayor facilidad su trabajo, y que estén capacitados y posean más conocimientos adquiriendo la experiencia dentro de la empresa. Dentro de las empresas de preparación de alimentos y bebidas independientemente de la comida que sea preparada, los trabajadores tienen un tiempo de formación aproximadamente de un año después de ello los trabajadores ya no tienen la necesidad de que un rango más alto les de indicaciones y es por eso que el capital humano genera estándares a cumplir.

Las empresas generan un índice con las actividades que implementan para que el trabajo que desarrollan los empleados sea más sencillo y logren dar un trato adecuado a los empleados algunos de ellos sin conocer exactamente cuáles son las normas CONOCER lo aplican por lógica y por escucharlo al momento de estar dando el servicio.

El Índice de Portela proporciona el panorama adecuado para lograr medir el desempeño del capital intelectual de sus empleados, se puede observar que los niveles del índice de Portela son sólidos en los puestos analizados por la educación y experiencia

adquirida, las empresas consideran tener personas con mayor formación académica para ocupar los puestos de gerente, jefe de cocina y cocinero. Se observó que en los restaurantes valoran a población femenina y masculina de igual manera.

Los datos obtenidos permiten al dueño del restaurante conocer que tan necesario es que las empresas de este giro contraten personas con un nivel de formación académica más alto, lo que permite mejorar el trabajo debido a los conocimientos adquiridos en la escuela, lo cual se refleja en las actividades profesionales y en la satisfacción del cliente.

Los factores que influyen en la formación del capital humano dentro de las empresas de preparación de alimentos y bebidas depende principalmente de la opinión de los propios trabajadores, para los gerentes es importante desarrollar correctamente la relación laboral que tienen con su trabajadores al igual que su vínculo laboral, ya que consideran que un buen ambiente de trabajo dentro de la empresa y tratar dignamente a sus trabajadores son las bases de que se desenvuelvan correctamente. Por otro lado, para los jefes de cocina es importante supervisar correctamente el trabajo de las personas que están bajo su cargo así como al comensal, que esté de acuerdo con lo que se le entrega. Así mismo el cocinero considera importante aplicar correctamente las prácticas de higiene en los alimentos para disponer de ellas cuando sea necesario en tiempo y forma, de esta manera lograr lo que el cliente pide y lo que el restaurante ofrece.

## Bibliografía

- Stewart, A.T. (1998). *La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual*. Buenos Aires, Argentina.: GRANICA.
- Alama, E., De Castro, G., & Lopez, P. (2006). Capital intelectual. Una propuesta para clasificarlo y medirlo. *Revista Latinoamericana de Administración*, 1-16.
- Arrazola, M., & Hevia, J. (2001). Medición del capital humano y análisis de su rendimiento. *22*, 6-11.
- Borrás-Atiénzar, F., & Campos-Chaurero, L. (2016). *El capital intelectual en las empresas cubanas*. La habana, Cuba.
- Castaño, D. (2014). *Capital relacional y construcción de ventajas competitivas, caso de estudio en la empresa induservisas*. Manizales, Colombia: Universidad Nacional de Colombia Sede Manizales.
- Donal, K. (1975). *Evaluating Training Programs*.
- Edvinsson, M. (1998). *El capital intelectual: Como identificar y calcular el valor inexplorado de los recursos intangibles de su empresa*. México: norma.
- Galvan, M., González, I., González, L., & Pérez, G. (2018). Análisis de los nichos de mercado entre los restaurantes que ofrecen servicios completo y servicio limitado en la ciudad de Victoria de Durango. *Administración y negocios en Latinoamérica* 2018, 133-145.
- Galván, M., Gonzalez, I., Ruiz, P., & Pérez, G. (Octubre de 2018). Análisis del desarrollo de las competencias del area logistica del capital humano en los principales sectores economicos del municipio de durango. *Ciencia Administrativa*, 23-42.
- González, J. J. (2010). *Modelos de Capital Intelectual y sus indicadores en la universidad pública*. Sogamosa, Colombia.

- Gonzalez, Martin. (Septiembre de 2001). El capital intelectual como activo organizacional. Maracaibo, Venezuela.
- Intellectus, G. d. (2011). Modelo Intellectus: Medicion y Gestion del capital Intelectual. Madrid: Universidad Autonoma de Madrid.
- Jacobo, C., Leyva, B., Daniel, Y., & Mendoza, M. (2019). La influencia del capital intelectual en el desempeño organizacional en empresas turísticas de México. Revista Interamericana de Ambiente y turismo, 72-81.
- Lerma Ruiz, L. F., & Morales Hernandez, T. A. ( 2016). Relación del Capital Humano y competitividad:. Relación del Capital Humano y competitividad:. Manizales.
- Madrigal Torres, B. E. (2009). Capital humano e intelectual: su evaluación. Observatorio Laboral Revista Venezolana, 65-81.
- Madrigal, B. ( 2009). Capital humano e intelectual: su evaluación. Capital humano e intelectual: su evaluación. Valencia, Venezuela: Universidad de Carabobo. Recuperado el 30 de Octubre de 2019
- Marino, V. (2005). El capital humano, otro activo de su empresa. El capitulo humano, otro activo de su empresa, 1(2), 20-30. Cali, Colombia: Entramado.
- Martos, M., Fernandez, C., & Friolan, P. (2008). Intangible Capital. Obtenido de Intangible Capital: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/4854/capital-intelectual.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Millán, J. J. (2009). El capital intelectual y sus indicadores en el sector industrial. El capital intelectual y sus indicadores en el sector industrial. (U. N. Colombia, Ed.) Colombia.
- Monagas-Docasal, M. (2013). Procedimiento metodológico para la medición del capital intelectual en empresas hoteleras. La Habana, Cuba.
- Núñez, M. O. (Dic-Nov de 2003). El capital intelectual en la gestión del conocimiento. El capital intelectual en la gestión del conocimiento. La Habana: ACIMED.

- Sanchez, A., Melian, A., & Hormiga, E. (2007). El concepto de capital intelectual y sus dimensiones. Las palmas de Gran Canaria: Universidad de Las Palmas de Gran Canaria.
- Scarabino, J. C., Biancardi, G., & Blando, A. (2007). Capital Intelectual. Capital Intelectual . Rosario, Argentina: Universidad del Centro Educativo Latinoamericano.
- Simó, P., & Sallán, J. (2008). Capital intangible y capital intelectual: Revisión, definiciones y líneas de investigación. Capital intangible y capital intelectual: Revisión, definiciones y líneas de investigación(2), 65-78. Valladolid, España: Asociación Internacional de Economía Aplicada. Recuperado el 28 de Octubre de 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/301/30113187004.pdf>
- Stewart, T. (1998). La nueva riqueza de las organizaciones: el capital intelectual. Buenos Aires, Argentina.: Ediciones Granica S.A.
- Universidad de las Americas, P. (2003). Estudio y Analisis del Modelo Skandia. Puebla.



## Anexos

Anexo A.1: Tabla de operacionalización de las variables datos generales

<i>Indicador</i>	<i>Variable</i>	<i>Tipo de variable</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Pregunta</i>
Datos Generales	<b>Genero</b>	Nominal	Femenino o masculino	Sexo
	<b>Edad</b>	Escala	Numeral	¿Cuántos años tiene?

Anexo A.2: Tabla de operacionalización de las variables índice de Pórtela

<i>Indicador</i>	<i>Variable</i>	<i>Tipo de variable</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Pregunta</i>
Índice de Pórtela	Años ocupando el puesto de Gerente dentro de la empresa	Escala	Numeral	Años ocupando el puesto de Gerente dentro de la empresa
	Años de experiencia en el puesto de Gerente	Escala	Numeral	Años de experiencia en el puesto de Gerente
	Nivel de estudios	Nominal	Sin estudios, primaria trunca, primaria, secundaria trunca, secundaria, preparatoria trunca, preparatoria, licenciatura trunca, licenciatura, posgrado	¿Qué nivel de estudio tiene?

Anexo A.3: Tabla de operacionalización de las variables actividades realizadas

<i>Indicador</i>	<i>Variable</i>	<i>Tipo de variable</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Pregunta</i>
Desempeño de	Estación de trabajo	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas	Monta el área de servicio al comensal asignado

actividades de mesero			veces, casi nunca, nunca	
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Mesas y sillas alineadas y calzadas
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Corroborar que la loza, la mantelería y cristalería estén alineados
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Inicia a tiempo su sesión de trabajo ubicándose en su estación
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Porta el equipo de trabajo
	servicio de alimentos	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Recibe al comensal siendo educado
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Ofrece bebidas, entremés, platillos, postre, café y digestivo al comensal
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Toma y envía la orden de alimentos y bebidas
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Verifica la atención de la orden de alimentos y bebidas en la cocina
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Traslada las bebidas y alimentos solicitados por el comensal a la mesa y los muertos área de lavado

		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Sirve las bebidas y los alimentos al comensal
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Retira los trastes sucios
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Limpia la mesa de servicio al comensal
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Despide al comensal
	Cobranza	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Presenta la cuenta de consumo al comensal
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Recoge la cuenta de consumo en la caja
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Verifica la forma de pago de la cuenta
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Presenta el comprobante de pago de la cuenta del cliente
Desempeño de un gerente dentro de la organización.	Relación Laboral	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	El Reglamento de seguridad e higiene elaborado

		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	El Reglamento interno elaborado
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	El Contrato individual integrado
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	El Contrato colectivo integrado
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	El Contrato especial integrado
	Pago de nómina	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Explica la manera en la que se gestionan las incidencias
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Explica el proceso del cálculo de la nómina
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La nómina procesada
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	El reporte mensual y anual de la información requerida para el cumplimiento de las obligaciones fiscales y patronales elaborado
	Normatividad laboral	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Representa a la organización en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje en el primer citatorio
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Representa a la organización en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje en posteriores citatorios relativos al mismo caso
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Representa a la organización en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje en posteriores citatorios relativos al mismo caso, de no presentarse o acreditarse la otra parte involucrada

		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Representa a la organización en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje en la cita de cierre en cumplimiento a los plazos establecidos por la Ley
	Vínculo laboral	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Aplica el protocolo de salida en caso de fallecimiento
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Aplica el protocolo de salida en caso de renuncia
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Aplica el protocolo en caso de salida involuntaria o despido
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	El formato de baja administrativa del colaborador elaborado
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La lista de cotejo de los protocolos de salida elaborada
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	El Finiquito elaborado
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	El formato de liquidación elaborado
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	El formato de entrevista o encuesta de salida elaborado
Desempeño de coordinación de los servicios de alimentos y bebidas		Supervisar trabajo	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca
	Ordinal		Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Monitorea las condiciones del salón comedor/área donde se proporciona el servicio de alimentos y bebidas

		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Reporta al personal responsable las necesidades de acondicionamiento de las instalaciones, áreas comunes, mobiliario y equipo de servicio
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Verifica el equipo de operación y mise en place
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Supervisa las actividades asignadas al personal a su cargo
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Verifica el área de basura
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Verifica el montaje del área de servicio de bebidas
	Supervisar comensal	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Atiende al comensal durante su estancia en el establecimiento
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Supervisa que los alimentos y bebidas preparadas
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Monitorea la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Verifica la orden de servicio de alimentos y bebidas
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Verifica las cuentas de consumo de su área asignada
Desempeño de camarista y aseadores, auxiliares de servicio de alimentos y bebidas, ayudante de limpieza, lavaplatos, mozo de limpieza	Lavar objetos de trabajo	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Prepara la máquina lava loza para desincrustar las manchas y sarro
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Desincrusta manchas y sarro de la máquina lava loza
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Opera la máquina lava loza

		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Prepara los accesorios para el lavado del equipo de servicio
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Lava loza, plaqué y cristalería en la máquina lava loza
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Retira la loza, plaqué y cristalería de la máquina lava loza
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Determina la necesidad de que la loza, plaqué y cristalería sea lavada de nuevo
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Acomoda la loza, plaqué y cristalería limpios
	Lavar área de trabajo	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Acondiciona las áreas de cocina para lavar
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Limpia el plafón, paredes y cámara de conservación/congelación de la cocina
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Lava pisos y rejillas de coladeras
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Retira los residuos de basura de la cocina
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Limpia los contenedores de basura
	Lavar utensilios	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Prepara las soluciones para el lavado de los utensilios de cocina
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Lava los utensilios de cocina
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Realiza las actividades de limpieza
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Lava el equipo de operación de cocina

			veces, casi nunca, nunca	
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Desmonta las piezas de la línea de cocina caliente
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Lava la línea de cocina caliente
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Desincrusta baño maría
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Monta las piezas de la línea de cocina caliente
Desempeño de cocineros, Auxiliares de servicios de alimentos y bebidas	Higiene laboral	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Verifica las condiciones físicas y de operación, de las áreas de recepción
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Verifica el estado y ajuste del termómetro bimetálico
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Verifica las condiciones de las materias primas, alimentos y bebidas
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Rechaza materias primas, alimentos y bebidas no aptos para su uso/consumo/preparación
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Rotula las materias primas, alimentos y bebidas
	Almacenar	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Verifica las condiciones físicas y de operación, de las áreas de almacenamiento
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Acomoda las materias primas, alimentos y bebidas
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Verifica la temperatura de las materias primas, alimentos y bebidas refrigerados/congelados, antes de su uso



Aplicación de prácticas de higiene en alimentos	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Verifica las condiciones físicas y de operación de las áreas de preparación de alimentos y bebidas
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Lava superficies de contacto de las áreas donde se manipulan alimentos
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Desinfecta superficies de contacto de las áreas donde se manipulan alimentos
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Lava equipos y utensilios de contacto con los alimentos
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Desinfecta equipos y utensilios de contacto con los alimentos
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Lava sus manos
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Lava frutas/hortalizas/huevo
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Desinfecta frutas/hortalizas
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Lava carnes/aves/productos de la pesca/vísceras frescas
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Aplica prácticas sanitarias en la preparación de los alimentos y bebidas
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Enfría alimentos preparados
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Recalienta alimentos refrigerados/congelados
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Aplica prácticas sanitarias para el servicio de los alimentos y bebidas
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Dispone de la basura del área de preparación de alimentos y bebidas

			veces, casi nunca, nunca	
Disposición de materia prima, equipo y utensilios	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Verifica el funcionamiento y estado del equipo de cocina	
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Limpia el área de trabajo	
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Lava los utensilios de cocina	
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Limpia el equipo de cocina	
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La materia prima fresca de origen animal y vegetal dispuesta para la elaboración del platillo	
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La materia prima envasada y empaquetada dispuesta para la elaboración del platillo	
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Los utensilios de cocina dispuestos para la elaboración del platillo	
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La materia prima almacenada	
	Elaboración de alimentos	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Higieniza las frutas y verduras
Ordinal		Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Pela frutas y verduras	
Ordinal		Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Corta frutas y verduras	
Elaboración de platillos	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Preparar la sopa caliente	
	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Preparar el plato fuerte caliente	

		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Preparar la ensalada compuesta
	Terminación de platillo	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Verifica el sabor del alimento preparado
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Sirve los alimentos preparados
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Verifica la presentación del alimento preparado
Desempeño de cantineros, preparadores de bebidas	Preparación del área	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Limpia el área y equipo de operación del servicio de bebidas
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Limpia la cristalería utilizada
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Trapea la cristalería
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Revisa el equipo de operación
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Surte y monta la barra
	Preparación de bebidas	Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Revisa la orden de servicio de bebidas
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Prepara los jugos
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Prepara las guarnituras
		Ordinal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Elabora las bebidas solicitadas en la orden de servicio

Anexo A.4: Tabla de operacionzalización de las variables conocimientos

<i>Indicador</i>	<i>Variable</i>	<i>Tipo de variable</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Pregunta</i>
Conocimientos que debe tener un gerente	Relación Laboral	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, apartado A y B.
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Contenido de la Ley Federal del Trabajo: demandas, emplazamientos a huelga e incapacidades
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Autoridades relacionadas para el cumplimiento de las relaciones laborales individual o colectiva (STPS, PFDT, JFCA, JLCA)
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Concepto de relación sindical, alcances y limitaciones basado en el tipo de contrato colectivo de trabajo
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Concepto, definición y elementos del Contrato colectivo salarial y contractual
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Normatividad de Relaciones Patronales Federal
	Realización de pago de nómina	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Concepto y elementos que integran los tipos de nómina: confidencial, empleados de base o de confianza, empleados sindicalizados, nómina especial y nómina de terceros.
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Interfaces del proceso de la nómina con otros procesos: proceso contable, procesos de recursos humanos, procesos de bancos, procesos de producción, procesos de auditoría, procesos de sistemas

		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Concepto y estructura de los pasos para dar respuesta a las observaciones de una auditoría a la nómina: atender, sustentar y solventar
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Normatividad Fiscal Federal del Código Fiscal de la Federación
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Normatividad Fiscal Federal y Local en materia de impuesto sobre nómina
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Conceptos y aplicación de la Normatividad Interna
	Implementación de la normatividad	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Contenido de la Ley Federal del Trabajo: incentivos y comisiones, sanciones, indemnizaciones y jubilaciones
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Elementos para atender una inspección general de condiciones de trabajo, de capacitación y de seguridad e higiene por parte de la Secretaría del Trabajo
	Gestión de vínculo laboral	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Normatividad interna
Conocimientos que debe tener un mesero	Preparación del lugar de trabajo	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Tipo, medidas y usos de plaqué, loza, cristalería y mantelería
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Partes que componen una carta/ menú
	Servicio de pedido	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Clasificación de las bebidas
	Cobranza	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	

Conocimiento que debe tener un supervisor de producción de alimentos, bebidas y tabaco	Supervisión de personal	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Acciones de entrenamiento que se realizan para habilitar al personal de nuevo ingreso a su cargo
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Significado de las señales de protección civil aplicables a los establecimientos que proporcionan servicios de alimentos y bebidas
	Supervisión del comensal	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Definición y tipos de aperitivo, digestivo y cocktail
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Definición y tipos de: whisky, ron, brandy, vodka, cerveza, ginebra y tequila
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Definición y tipos de vino
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Criterio para atender la sobre afluencia de comensales
	Conocimientos que deben de tener a maristas y aseadores, auxiliares de servicio de alimentos y bebidas	Lavar instrumentos de trabajo	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca
Nominal			Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Temperaturas a las que se debe programar la operación de la máquina lava loza durante las diferentes etapas del lavado
Nominal			Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Modalidad del uso de tanques y temperaturas para desincrustar máquina lava loza
Lavar utensilios		Nominal	Si o no	Rango de temperatura del producto químico recomendado para desincrustar y desengrasar
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas	Uso y tipos de desengrasantes, desincrustantes, y detergentes

			veces, casi nunca, nunca	
Conocimientos que deben de tener los cocineros	Recibimiento de materia prima	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Características para la aceptación/rechazo de materias primas de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana vigente, en materia de Prácticas de Higiene para el proceso de alimentos y bebidas
	Aplicación de prácticas de higiene	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Causas de contaminación de los alimentos
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Temperaturas mínimas internas de cocción de los alimentos de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana vigente en la materia
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Prácticas que se deben evitar al recalentar alimentos
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Métodos de descongelación de alimentos
	Coordinar la pre-elaboración de alimentos	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Tipos, términos de cocción y cortes básicos de carnes
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Procedimiento para congelar verduras pre-cocidas
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Definición de los cortes de verduras: brunoise, juliana, macedonia, torneado
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Procedimiento para hidratar chiles
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Procedimiento para pre-cocer pastas
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Procedimiento para descongelar carnes rojas

	Elaborar platillos	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Temperaturas establecidas para conservar las carnes rojas y blancas, lácteos, pescados y mariscos
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Temperatura a la que se deben mantener los platillos preparados fríos y calientes
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Tiempo y temperatura a los que se considera que un platillo está en zona de peligro
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Definición de las siguientes técnicas culinarias: vapor, rostizado, freído profundo, estofado, braseado, y gratinado
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	Definición de los siguientes términos culinarios: acitronar, baño maría, batir, bouquet garnic, clarificar, deshuesar, ligar, marinar, macerar, mechar, picar, rayar, rebozar, reducir, rellenar, salsear y sancocha

Anexo A.5: Tabla operacionalización de las variables actitudes/hábitos/valores

<i>Indicador</i>	<i>Variable</i>	<i>Tipo de variable</i>	<i>Respuesta</i>	<i>Pregunta</i>
Actitudes/hábitos/valores que debe tener un gerente	Relación Laboral	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que realiza el Reglamento de seguridad e higiene y el Reglamento interno en apego a Ley Federal del Trabajo y a la normatividad de la organización.
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en la que trabaja de forma conjunta con el área jurídica para la elaboración de los contratos
	Realización de pago de nómina	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que procesa la nómina con la secuencia y el procedimiento establecido para su realización



	Implementación de la normatividad	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que el administrador muestra disposición para comprender y atender las diferencias de la contraparte en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje
	Gestión de vínculo laboral	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que brinda un trato cordial al colaborador durante la aplicación del protocolo de salida
Actitudes/hábitos/valores que debe tener un mesero	Preparación del lugar de trabajo	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que su presentación es pulcra: bañado, afeitado, con el pelo corto o recogido así como con ropa limpia y está de acuerdo con lo establecido en los puntos 5.9.6, 5.9.7 y 5.9.8 de la NOM-093-SSA1-1994
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que se encuentra puntual en su estación para iniciar el servicio al comensal.
	Servicio de pedido	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que da un trato cordial y respetuoso al comensal durante su estancia en el establecimiento
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que ofrece alternativas de consumo cuando no se cuenta con el producto solicitado por el comensal
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que se mantiene atento y pendiente en la atención al comensal durante la secuencia de servicio
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que acepta con agrado las indicaciones y necesidades del comensal
	Cobranza	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	
Actitudes/hábitos/valores que debe tener un supervisor de producción	Supervisión de personal	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que presenta pulcritud e higiene en su presentación personal durante su jornada de trabajo labora

de alimentos, bebidas y tabaco		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que da instrucciones oportunas para aislar o inhabilitar áreas/mobiliario afectados por un desperfecto
	Supervisión del comensal	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera de dar un trato cordial y respetuoso a los comensales y compañeros de trabajo
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que realiza acciones oportunas para atender necesidades específicas de los comensales en cuanto éstas le son comunicadas
Actitudes/hábitos/valores que deben de tener amaristas y aseadores, auxiliares de servicio de alimentos y bebidas	Lavar instrumentos de trabajo	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que mantiene despejada el área de trabajo a la entrada y salida de la máquina lavalozas
	Lavar área	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que evita contaminaciones en la cocina al retirar los residuos orgánicos e inorgánicos en tiempo y forma
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que atiende las necesidades de los demás y permite el paso durante el lavado de los pisos de la cocina
	Lavar utensilios	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que colabora activamente con sus compañeros durante el lavado del área de cocina caliente
Actitudes/hábitos/valores que deben de tener los cocineros	Recibimiento de materia prima	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que lava sus manos antes/durante/después de la recepción, almacenamiento y preparación de las materias primas, alimentos y bebidas
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que coloca los productos potencialmente peligrosos recibidos, sobre una superficie/tarima/base, a distancia del piso

	Aplicación de prácticas de higiene	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que el personal reporta a sus superiores cuando presenta infecciones respiratorias/gastrointestinales /cutáneas, a fin de que consideren que evite laborar en las áreas de preparación y servicio de alimentos
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que resguarda los alimentos que lo requieran fuera de la Zona de Peligro de la Temperatura, cuando están fuera de un proceso de preparación/conservación
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que la presentación del personal que manipula alimentos, cumple con ser limpia: está bañado, afeitado/con bigote hasta la comisura de los labios, con el cabello cubierto totalmente, uñas limpias, recortadas y sin esmalte; ropa/uniforme limpio; sin manchas/suciedad visible y no utiliza joyas/otros objetos ornamentales en cara, orejas, cuello, manos ni brazos
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que el manipulador verifica las características organolépticas de las materias primas, alimentos y bebidas que va a utilizar antes de su preparación
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que evita rellenar con alimentos nuevos/recién preparados, los recipientes que todavía contienen alimentos que han estado en exhibición/buffet
	Disposición de la materia prima y equipo de trabajo	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que su presentación personal cumple con lo establecido en los puntos 5.9.1, 5.9.5, 5.9.6, 5.9.7 y 5.9.8 de la NOM-093-SSA1- 1994.

		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que busca opciones con otros compañeros de trabajo para contar con los utensilios, equipos y materia prima necesarios para la preparación de los alimentos
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que reporta al encargado sobre los faltantes de materia prima, platillos, utensilios y equipo de cocina y las fallas técnicas de los equipos
	Coordinar la pre-elaboración de alimentos	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que se lava las manos de acuerdo con lo establecido en los puntos 5.9.2, 5.9.2.1, 5.9.2.2, 5.9.2.3 y 5.9.3 de la NOM-093-SSA1-1994
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que mantiene separadas y organizadas las materias primas por grupo alimenticio en el área de trabajo
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que separa la basura orgánica e inorgánica generada durante la pre elaboración de alimentos
	Elaborar platillos	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que mantiene aseada su área de trabajo; usa y lava los utensilios y equipo de cocina durante la elaboración del platillo de acuerdo con lo establecido en los puntos 5.4.1, 5.4.2, 5.4.5, 5.4.6, 5.4.7 y 5.4.8 de la NOM-093-SSA1-1994.
	Dar el terminado al platillo	Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que presenta el platillo montado en el tiempo determinado por el establecimiento y de acuerdo a su tiempo de preparación
		Nominal	Siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca, nunca	La manera en que prueba los alimentos preparados de acuerdo con lo establecido en el punto 5.9.9 de la NOM-093-SSA1-1994

Anexo B.1. Cuestionario al personal de la empresa restaurantera (Gerente)

CUESTIONARIO AL PERSONAL DE LA EMPRESA RESTAURANTERA<sub>(Gerente)</sub>

Fecha:

Nombre de la empresa:

Género: Femenino/Masculino

Edad:

Años de estudios:

Años ocupando el puesto de Gerente dentro de la empresa:

Años de experiencia en el puesto de Gerente:

No. De trabajadores dentro de la empresa (Al inicio del 2020):

No. De trabajadores dentro de la empresa actualmente:

Nivel educativo de los trabajadores actualmente:

Años de experiencia en promedio de sus trabajadores al inicio del 2020:

Años de experiencia en promedio de sus trabajadores actualmente:

ACTIVIDADES DEL PUESTO (GERENTE)

Marque con una X la puntuación que considere acorde con las actividades realizadas dentro de su puesto de trabajo donde 5 es Siempre, 4 casi siempre, 3 algunas veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

5.Siempre	4.Casi siempre	3.Algunas veces	2.Casi nunca	1.Nunca
-----------	----------------	-----------------	--------------	---------

1. ¿Existe un alto grado de entrega y desempeño por parte de tus trabajadores?
2. ¿Tiene conocimiento del reglamento de seguridad e higiene?
3. ¿Tiene conocimiento del Reglamento interno elaborado?
4. ¿Tiene conocimiento del Contrato individual integrado?
5. ¿Tiene conocimiento del Contrato colectivo integrado?
6. ¿Tiene conocimiento del Contrato especial integrado?
7. ¿Explica la manera en la que se gestionan las incidencias a sus empleados?
8. ¿Considera que los empleados tienen claro el sueldo a recibir y las compensaciones?

9. ¿Representa a la organización en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje en el primer citatorio y en criterios relativos al caso? ¿Y en la cita de cierre en cumplimiento a los plazos establecidos por la ley?
10. ¿Aplica el protocolo de salida en caso de fallecimiento?
11. ¿Aplica el protocolo de salida en caso de renuncia?
12. ¿Aplica el protocolo en caso de salida involuntaria o despido?
13. ¿Elabora el formato de baja administrativa del colaborador elaborado?
14. ¿Elabora la lista de cotejo de los protocolos de salida elaborada?
15. ¿Hace entrega del Finiquito elaborado?
16. ¿Realiza el formato de liquidación elaborado?
17. ¿Realiza el formato de entrevista o encuesta de salida elaborado?
18. ¿Realiza la junta de pre-servicio con el personal a su cargo, revisando al personal e informando sobre el programa?
19. ¿Monitorea las condiciones del salón comedor/área donde se proporciona el servicio de alimentos y bebidas?
20. ¿Reporta al personal responsable las necesidades de acondicionamiento de las instalaciones, áreas comunes, mobiliario y equipo de servicio?
21. ¿Verifica el equipo de operación y los procesos previos de los alimentos?
22. ¿Supervisa las actividades asignadas al personal a su cargo?
23. ¿Verifica el área de basura?
24. ¿Verifica el montaje del área de servicio de bebidas?
25. ¿Atiende al comensal durante su estancia en el establecimiento?
26. ¿Supervisa que los alimentos y bebidas preparadas?
27. ¿Monitorea la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento?
28. ¿Verifica la orden de servicio de alimentos y bebidas?
29. ¿Verifica las cuentas de consumo de su área asignada?

## CONOCIMIENTOS

Marque con una X la puntuación que considere acorde con las actividades realizadas dentro de su puesto de trabajo donde 5 es Siempre, 4 casi siempre, 3 algunas veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

5.Siempre	4.Casi siempre	3.Algunas veces	2.Casi nunca	1.Nunca
-----------	----------------	-----------------	--------------	---------

Tiene conocimiento de lo siguiente:

1. Conoce el artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, apartado A y B.
2. Conoce el contenido de la Ley Federal del Trabajo: demandas, emplazamientos a huelga e incapacidades
3. Conoce las autoridades relacionadas para el cumplimiento de las relaciones laborales individual o colectiva (STPS, PFDT, JFCA, JLCA)
4. Conoce el concepto de relación sindical, alcances y limitaciones basado en el tipo de contrato colectivo de trabajo
5. Conoce el concepto, definición y elementos del Contrato colectivo salarial y contractual
6. Conoce la normatividad de Relaciones Patronales Federal
7. Conoce los concepto y elementos que integran los tipos de nómina: confidencial, empleados de base o de confianza, empleados sindicalizados, nómina especial y nómina de terceros.
8. Conoce los interfaces del proceso de la nómina con otros procesos: proceso contable, procesos de recursos humanos, procesos de bancos, procesos de producción, procesos de auditoría, procesos de sistemas
9. Conoce los concepto y estructura de los pasos para dar respuesta a las observaciones de una auditoría a la nómina: atender, sustentar y solventar
10. Conoce la normatividad Fiscal Federal del Código Fiscal de la Federación
11. Conoce la normatividad Fiscal Federal y Local en materia de impuesto sobre nómina
12. Conoce los conceptos y aplicación de la Normatividad Interna
13. Conoce el contenido de la Ley Federal del Trabajo: incentivos y comisiones, sanciones, indemnizaciones y jubilaciones
14. Conoce los elementos para atender una inspección general de condiciones de trabajo, de capacitación y de seguridad e higiene por parte de la Secretaría del Trabajo
15. Conoce la normatividad interna

## ACTITUDES/HABITOS/VALORES

Marque con una X la puntuación que considere acorde con las actividades realizadas dentro de su puesto de trabajo donde 5 es Siempre, 4 casi siempre, 3 algunas veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

5.Siempre	4.Casi siempre	3.Algunas veces	2.Casi nunca	1.Nunca
-----------	----------------	-----------------	--------------	---------

1. ¿Lleva a cabo el Reglamento de seguridad e higiene y el Reglamento interno en apego a Ley Federal del Trabajo y a la normatividad de la organización?
2. ¿Trabaja de forma conjunta con el área jurídica para la elaboración de los contratos?
3. ¿La manera en que procesa la nómina con la secuencia y el procedimiento establecido es correcto?
4. ¿La manera en que el administrador muestra disposición para comprender y atender las diferencias de la contraparte en la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje es correcto?
5. ¿La manera en que brinda un trato cordial al colaborador durante la aplicación del protocolo de salida correcta?

### Sanitización e higiene del restaurante por SARS-CoV-2

Marque con una X la puntuación que considere acorde con las actividades realizadas dentro de su puesto de trabajo donde 5 es Siempre, 4 casi siempre, 3 algunas veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

5.Siempre	4.Casi siempre	3.Algunas veces	2.Casi nunca	1.Nunca
-----------	----------------	-----------------	--------------	---------

1. ¿Se realiza la sanitización exhaustiva de todo el establecimiento al momento de apertura?
2. ¿Se cuenta con los insumos necesarios para lavado y desinfección del establecimiento?
3. ¿Se cuenta con ventilación y campanas de cocina? ¿Funcionan adecuadamente?
4. ¿Cuentan con ventilación natural o mecánica?



5. ¿Se desinfectaron todas las áreas con agua y jabón? ¿Y con solución hipoclorito de sodio al 0.5%?
6. ¿Se realiza limpieza profunda de pisos periódicamente? ¿Así como ventanas y puertas?
7. ¿Los sanitarios son limpiados periódicamente?
8. ¿Se cuenta con toallas desechables?
9. ¿Están detectadas las personas que tiene problemas de salud y mujeres embarazadas para garantizar su seguridad y descartar riesgos al momento de la apertura?
10. ¿Todo el personal está capacitado sobre la importancia del lavado de manos en cada cambio de actividad?
11. ¿Se registra la temperatura corporal de todo el personal?
12. ¿Todo el personal cumple con traer cubre bocas y careta facial, usándolo durante toda la jornada laboral?
13. ¿Se evita el uso de celulares?
14. ¿Se respeta el régimen de distanciamiento no menor a 1.5 metros?
15. ¿Se limita el número de persona por mesa, máximo 10 personas?
16. ¿Los gabinetes o sillones cuentan con barreras físicas naturales?
17. ¿Se hace uso de señalizaciones o uso de barreras físicas?
18. ¿Se cuenta con tapetes sanitizantes?
19. ¿Se cuentan con dispensadores de gel antibacterial?
20. ¿Se registra la temperatura corporal de todos los clientes al momento de ingresar al local?

Anexo B.2. Cuestionario al personal de la empresa restaurantera (Jefe de cocina)

CUESTIONARIO AL PERSONAL DE LA EMPRESA

RESTAURANTERA (Jefe de Cocina)

Fecha:

Nombre de la empresa:

Género: Femenino/Masculino

Edad:

Años de estudios:

Años ocupando el puesto del Jefe de cocina dentro de la empresa:

Años de experiencia en el puesto del Jefe de cocina:

ACTIVIDADES DEL PUESTO (JEFE DE COCINA)

Marque con una X la puntuación que considere acorde con las actividades realizadas dentro de su puesto de trabajo donde 5 es Siempre, 4 casi siempre, 3 algunas veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

5.Siempre	4.Casi siempre	3.Algunas veces	2.Casi nunca	1.Nunca
-----------	----------------	-----------------	--------------	---------

1. ¿El ambiente laboral dentro de la empresa es el correcto?
2. ¿Realiza la junta de pre-servicio con el personal a su cargo, revisando a su personal e informando sobre el programa?
3. ¿Monitorea las condiciones del salón comedor/área donde se proporciona el servicio de alimentos y bebidas?
4. ¿Reporta al personal responsable las necesidades de acondicionamiento de las instalaciones, áreas comunes, mobiliario y equipo de servicio?
5. ¿Verifica el equipo de operación y mise en place?
6. ¿Supervisa las actividades asignadas al personal a su cargo?
7. ¿Verifica el área de basura se desahogue constantemente?
8. ¿Verifica el montaje del área de servicio de bebidas?
9. ¿Atiende al comensal durante su estancia en el establecimiento?
10. ¿Supervisa que los alimentos y bebidas preparadas?
11. ¿Monitorea la atención al comensal durante su estancia en el establecimiento?
12. ¿Verifica la orden de servicio de alimentos y bebidas?
13. ¿Verifica las cuentas de consumo de su área asignada?

CONOCIMIENTOS

Marque con una X la puntuación que considere acorde con las actividades realizadas dentro de su puesto de trabajo donde 5 es Siempre, 4 casi siempre, 3 algunas veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

5.Siempre	4.Casi siempre	3.Algunas veces	2.Casi nunca	1.Nunca
-----------	----------------	-----------------	--------------	---------

1. ¿Sabe cuáles son acciones de entrenamiento que se realizan para habilitar al personal de nuevo ingreso a su cargo?
2. ¿Tiene conocimiento del significado de las señales de protección civil aplicables a los establecimientos que proporcionan servicios de alimentos y bebidas?
3. ¿Sabe la definición y tipos de aperitivo, digestivo y cocktail?
4. ¿Sabe la definición y tipos de: whisky, ron, brandy, vodka, cerveza, ginebra y tequila?
5. ¿Sabe la definición y tipos de vino?
6. ¿Sabe los criterios para atender la sobre afluencia de comensales?

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

Marque con una X la puntuación que considere acorde con las actividades realizadas dentro de su puesto de trabajo donde 5 es Siempre, 4 casi siempre, 3 algunas veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

5.Siempre	4.Casi siempre	3.Algunas veces	2.Casi nunca	1.Nunca
-----------	----------------	-----------------	--------------	---------

1. ¿Presenta pulcritud e higiene en su presentación personal durante su jornada de trabajo labora?
2. ¿Da instrucciones oportunas para aislar o inhabilitar áreas/mobiliario afectados por un desperfecto?
3. ¿Da un trato cordial y respetuoso a los comensales y compañeros de trabajo?
4. ¿Realiza acciones oportunas para atender necesidades específicas de los comensales en cuanto éstas le son comunicadas?

#### Sanitización e higiene del restaurante por SARS-CoV-2

Marque con una X la puntuación que considere acorde con las actividades realizadas dentro de su puesto de trabajo donde 5 es Siempre, 4 casi siempre, 3 algunas veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

5.Siempre	4.Casi siempre	3.Algunas veces	2.Casi nunca	1.Nunca
-----------	----------------	-----------------	--------------	---------

1. ¿Es clara y organizada la distribución del personal manteniendo la mayor distancia posible, con apoyo de señalización o marcas en el piso?
2. ¿Se cuenta con dispensadores de gel antibacterial con 70% alcohol?

Anexo B.3. Cuestionario al personal de la empresa restaurantera (Cocinero)

CUESTIONARIO AL PERSONAL DE LA EMPRESA

RESTAURANTERA (COCINERO)

Fecha:

Nombre de la empresa:

Género: Femenino/Masculino

Edad:

Años de estudios:

Años ocupando el puesto del cocinero dentro de la empresa:

Años de experiencia en el puesto del cocinero loza:

ACTIVIDADES DEL PUESTO (COCINERO)

Marque con una X la puntuación que considere acorde con las actividades realizadas dentro de su puesto de trabajo donde 5 es Siempre, 4 casi siempre, 3 algunas veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

5.Siempre	4.Casi siempre	3.Algunas veces	2.Casi nunca	1.Nunca
-----------	----------------	-----------------	--------------	---------

1. ¿Verifica las condiciones físicas y de operación, de las áreas de recepción?
2. ¿Verifica el estado y ajuste del termómetro bimetálico?
3. ¿Verifica las condiciones de las materias primas, alimentos y bebidas?
4. ¿Rechaza materias primas, alimentos y bebidas no aptos para su uso/consumo/preparación?
5. ¿Rotula las materias primas, alimentos y bebidas?
6. ¿Verifica las condiciones físicas y de operación, de las áreas de almacenamiento?
7. ¿Acomoda las materias primas, alimentos y bebidas?
8. ¿Verifica la temperatura de las materias primas, alimentos y bebidas refrigerados/congelados, antes de su uso?
9. ¿Verifica las condiciones físicas y de operación de las áreas de preparación de alimentos y bebidas?
10. ¿Lava superficies de contacto de las áreas donde se manipulan alimentos?
11. ¿Desinfecta superficies de contacto de las áreas donde se manipulan alimentos?

12. ¿Lava equipos y utensilios de contacto con los alimentos?
13. ¿Desinfecta equipos y utensilios de contacto con los alimentos?
14. ¿Lava sus manos con frecuencia?
15. ¿Lava y desinfecta frutas/hortalizas/huevo?
16. ¿Lava carnes/aves/productos de la pesca/vísceras frescas?
17. ¿Aplica prácticas sanitarias en la preparación de los alimentos y bebidas?
18. ¿Recalienta alimentos refrigerados/congelados?
19. ¿Aplica prácticas sanitarias para el servicio de los alimentos y bebidas?
20. ¿Dispone de la basura del área de preparación de alimentos y bebidas?
21. ¿Verifica el funcionamiento y estado del equipo de cocina?
22. ¿Limpia el área de trabajo y equipo de cocina?
23. ¿Deja la materia prima fresca de origen animal y vegetal dispuesta para la elaboración del platillo?
24. ¿Deja la materia prima envasada y empaquetada dispuesta para la elaboración del platillo junto con los utensilios de cocina?
25. ¿Higieniza las frutas y verduras?
26. ¿Pela frutas y verduras?
27. ¿Corta frutas y verduras?
28. ¿Verifica el sabor del alimento preparado?
29. ¿Sirve los alimentos preparados?
30. ¿Verifica la presentación del alimento preparado?

### CONOCIMIENTOS

Marque con una X la puntuación que considere acorde con las actividades realizadas dentro de su puesto de trabajo donde 5 es Siempre, 4 casi siempre, 3 algunas veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

5.Siempre	4.Casi siempre	3.Algunas veces	2.Casi nunca	1.Nunca
-----------	----------------	-----------------	--------------	---------

Tiene conocimiento de:

1. Conoce las características para la aceptación/rechazo de materias primas de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana vigente, en materia de Prácticas de Higiene para el proceso de alimentos y bebidas
2. Conoce las causas de contaminación de los alimentos

3. Conoce las temperaturas mínimas internas de cocción de los alimentos de acuerdo a la Norma Oficial Mexicana vigente en la materia
4. Conoce las prácticas que se deben evitar al recalentar alimentos
5. Conoce los métodos de descongelación de alimentos
6. Conoce los tipos, términos de cocción y cortes básicos de carnes
7. Conoce el procedimiento para congelar verduras pre-cocidas
8. Conoce la definición de los cortes de verduras: brunoise, juliana, macedonia, torneado
9. Conoce el procedimiento para hidratar chiles
10. Conoce el procedimiento para pre-cocer pastas
11. Conoce el procedimiento para descongelar carnes rojas
12. Conoce las temperaturas establecidas para conservar las carnes rojas y blancas, lácteos, pescados y mariscos
13. Conoce la temperatura a la que se deben mantener los platillos preparados fríos y calientes
14. Conoce tiempo y temperatura a los que se considera que un platillo está en zona de peligro
15. Conoce la definición de las siguientes técnicas culinarias: vapor, rostizado, freído profundo, estofado, braseado, y gratinado
16. Conoce la definición de los siguientes términos culinarios: acitronar, baño maría, batir, bouquet garnic, clarificar, deshuesar, ligar, marinar, macerar, mechar, picar, rayar, rebozar, reducir, rellenar, salsear y sancocha

#### ACTITUDES/HABITOS/VALORES

Marque con una X la puntuación que considere acorde con las actividades realizadas dentro de su puesto de trabajo donde 5 es Siempre, 4 casi siempre, 3 algunas veces, 2 casi nunca y 1 nunca.

5.Siempre	4.Casi siempre	3.Algunas veces	2.Casi nunca	1.Nunca
-----------	----------------	-----------------	--------------	---------

1. ¿Lava sus manos antes/durante/después de la recepción, almacenamiento y preparación de las materias primas, alimentos y bebidas?
2. ¿Coloca los productos potencialmente peligrosos recibidos, sobre una superficie/tarima/base, a distancia del piso?
3. ¿Reporta a sus superiores cuando presenta infecciones respiratorias/gastrointestinales/cutáneas, a fin de que consideren que evite laborar en las áreas de preparación y servicio de alimentos?
4. ¿Resguarda los alimentos que lo requieran fuera de la Zona de Peligro de la Temperatura, cuando están fuera de un proceso de preparación/conservación?
5. ¿La presentación del personal que manipula alimentos, cumple con ser limpia: está bañado, afeitado/con bigote hasta la comisura de los labios, con el cabello cubierto totalmente, uñas limpias, recortadas y sin esmalte; ropa/uniforme limpio; sin

manchas/suciedad visible y no utiliza joyas/otros objetos ornamentales en cara, orejas, cuello, manos ni brazos?

6. ¿El manipulador verifica las características organolépticas de las materias primas, alimentos y bebidas que va a utilizar antes de su preparación?
7. ¿Evita rellenar con alimentos nuevos/recién preparados, los recipientes que todavía contienen alimentos que han estado en exhibición/buffet?
8. ¿Su presentación personal cumple con lo establecido en los puntos 5.9.1, 5.9.5, 5.9.6, 5.9.7 y 5.9.8 de la NOM-093-SSA1- 1994?
9. ¿Busca opciones con otros compañeros de trabajo para contar con los utensilios, equipos y materia prima necesarios para la preparación de los alimentos?
10. ¿Reporta al encargado sobre los faltantes de materia prima, platillos, utensilios y equipo de cocina y las fallas técnicas de los equipos?
11. ¿Se lava las manos de acuerdo con lo establecido en los puntos 5.9.2, 5.9.2.1, 5.9.2.2, 5.9.2.3 y 5.9.3 de la NOM-093-SSA1-1994?
12. ¿Mantiene separadas y organizadas las materias primas por grupo alimenticio en el área de trabajo?
13. ¿Separa la basura orgánica e inorgánica generada durante la pre elaboración de alimentos?
14. ¿Mantiene aseada su área de trabajo; usa y lava los utensilios y equipo de cocina durante la elaboración del platillo de acuerdo con lo establecido en los puntos 5.4.1, 5.4.2, 5.4.5, 5.4.6, 5.4.7 y 5.4.8 de la NOM-093-SSA1-1994?
15. ¿Presenta el platillo montado en el tiempo determinado por el establecimiento y de acuerdo a su tiempo de preparación?
16. ¿Prueba los alimentos preparados de acuerdo con lo establecido en el punto 5.9.9 de la NOM-093-SSA1-1994?