

2016-05

Asesoramiento administrativo a restaurantes, San Pedro de Valencia, Acatlán de Juárez

Gómez-Gutiérrez, Manuel; DePaul-Montaña, Rodolfo; Cabrera-Fernández,
Humberto

Enlace directo al documento: <http://hdl.handle.net/11117/3549>

Este documento obtenido del Repositorio Institucional del Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente se pone a disposición general bajo los términos y condiciones de la siguiente licencia:

<http://quijote.biblio.iteso.mx/licencias/CC-BY-NC-2.5-MX.pdf>

(El documento empieza en la siguiente página)

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente

Centro de Investigación y Formación Social

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

Programa de Desarrollo Local y Fortalecimiento del Tejido Social



**2E05 San Pedro de Valencia: Renovación Urbana, Saneamiento Ambiental y
Emprendimientos turísticos.**

**“Asesoramiento Administrativo a Restaurantes, San Pedro de
Valencia, Acatlán de Juárez”**

PRESENTAN

Lic. en Administración de Empresas y Emprendimiento. Rodolfo de Paul Montaña

Lic. en Administración de Empresas y Emprendimiento. Manuel Gómez Gutiérrez

Lic. en Ingeniería Industrial. Humberto Cabrera Fernández

Profesor PAP: Héctor Morales Gil de la Torre. Jesica Nalleli de la Torre Herrera.

Tlaquepaque, Jalisco, Mayo de 2016.

REPORTE PAP

ÍNDICE

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional.	3
Resumen	3 - 4
1. Introducción. 1.1. Objetivos 1.2. Justificación 1.3. Antecedentes 1.4. Contexto 1.5. Enunciado breve del contenido del reporte	4 - 6
2. Desarrollo: 2.1. Sustento teórico y metodológico. 2.2. Planeación y seguimiento del proyecto.	7 - 9
3. Resultados del trabajo profesional.	9
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.	10 - 13
5. Conclusiones.	13
6. Bibliografía.	14
7. Anexos (en caso de ser necesarios).	14

REPORTE PAP

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional

Los Proyectos de Aplicación Profesional son una modalidad educativa del ITESO en la que los estudiantes aplican sus saberes y competencias socio-profesionales a través del desarrollo de un proyecto en un escenario real para plantear soluciones o resolver problemas del entorno. Se orientan a formar para la vida, a los estudiantes, en el ejercicio de una profesión socialmente pertinente.

A través del PAP los alumnos acreditan el servicio social, y la opción terminal, en tanto sus actividades contribuyan de manera significativa al escenario en el que se desarrolla el proyecto, y sus aprendizajes, reflexiones y aportes sean documentados en un reporte como el presente.

Resumen

En el presente documento se expone el resultado del trabajo realizado durante el periodo Primavera 2016 en el Proyecto de Aplicación Profesional (PAP), en la comunidad de San Pedro de Valencia. El enfoque del proyecto está en el sector restaurantero, mismo que representa una gran parte de la economía de la población. Se realizaron análisis de datos históricos de un restaurante en particular con el motivo de conocer el comportamiento de las ventas del negocio y evaluar a través de formatos de Excel la rentabilidad del restaurante. Como resultado del asesoramiento a la propietaria y encargada del restaurante se encontró que existe un desconocimiento de cómo administrar un negocio, lo cual da comienzo al proceso de asesoría realizado a lo largo del semestre.

The following document presents the result of the work done during the period of spring 2016 in the Professional Application Project (PAP), in the municipality of San Pedro de Valencia. The main focus of this project is the restaurants sector, which represents a large part of the economy of this population. Several analysis of historical data were made for a specific restaurant, to find out the behavior of the sales and to

evaluate the restaurant's profitability through a series of excel formats. As a result of advice given to the owner of the restaurant, it was found that there is a lack of knowledge of how to run a business, which starts the process of counseling conducted throughout the semester.

1. Introducción

1.1. Objetivos

Lo que el proyecto de asesoría administrativa a restauranteros de San Pedro Valencia tuvo como objetivo, fue brindar asesoramiento administrativo a un restaurante en específico llamado “El Mirador”, esto con el objetivo de establecer una relación de trabajo estrecha con los dueños del restaurante y de esta manera investigar las principales problemáticas en el manejo y administración del negocio, para posteriormente elaborar estrategias y metodologías factibles que pudieran atacar estos problemas, y de esta manera poder mejorar el rendimiento del restaurante con la finalidad de evaluar los resultados obtenidos y mediante esta experiencia elaborar un manual de administración que se pueda extender como herramienta de apoyo para los demás restaurantes de la comunidad.

1.2. Justificación

Este proyecto es de suma importancia para los restaurantes de San Pedro Valencia pues es el primer acercamiento de consultoría para los restauranteros de la comunidad. Con esto se pretendió desde el inicio del proyecto obtener múltiples beneficios para el pueblo como lo es la capacitación de los dueños de los restaurantes para proveerlos con los conocimientos necesarios sobre la administración de sus negocios y de esta manera puedan tener un mejor control sobre los restaurantes, reducir sus costos, aumentar su margen de ganancia y con esto poder impulsar la economía del pueblo, además de la generación de documentos útiles como manuales de administración y la recopilación de datos históricos de ventas para el estudio de la demanda.

1.3 Antecedentes del proyecto

San Pedro de Valencia es una localidad situada en el municipio de Acatlán de Juárez, Jalisco, también conocida como “la Presa de Valencia”. Este es un pequeño poblado con aproximadamente 300 habitantes, los cuales dependen principalmente de ingresos provenientes de la pesca y comercialización de productos obtenidos de la presa. En el 2013 ocurrió una crisis ambiental, en donde la presa de Valencia se vio fuertemente afectada debido a un derrame de melaza, proveniente de una industria del municipio de Tlajomulco, afectando principalmente a las especies de pescados que utilizaban la presa como su hábitat natural, esto provocó la muerte de al menos 500 toneladas de pescado, que repercutió directamente en la pesca provocando una escasez de productos y una mala fama por la contaminación de la presa, ocasionando una disminución considerable en el turismo del pueblo que terminó por afectar directamente a los restaurantes que se vieron obligados a cerrar por un tiempo. A raíz de esto, los habitantes de San Pedro de Valencia acudieron en busca de ayuda con diferentes organismos e instituciones, en busca de asesoría y ayuda para una posible reactivación de la ya decaída economía. Entre una de las instituciones a las cuales acudieron, fue el ITESO, en donde en respuesta a la solicitud hecha por las personas, decidió crear un Proyecto de Aplicación Profesional (PAP), con el objetivo que alumnos de diferentes áreas unieran y compartieran sus conocimientos para así desarrollar un proyecto de renovación urbana, saneamiento ambiental y emprendimiento turístico que ayudará a mejorar la calidad de vida de los habitantes de Valencia.

1.4. Contexto

Actualmente la presa ya se ha limpiado completamente de los residuos provenientes de la crisis ecológica del 2013, al ser un desecho de origen orgánico la presa se limpió con pocas complicaciones restaurando la vida en la presa, donde ya se puede dar lugar a la pesca y a la comercialización de sus productos nuevamente. Gracias a esto la mayoría de los restaurantes volvieron a abrir y están actualmente en funcionamiento. Pero las cosas no cambiaron del todo pues se generaron nuevos problemas en la comunidad y es que el pueblo no tiene todavía la vida que solía tener antes del ecodidio y es porque la presa no sigue teniendo el mismo número de visitantes. Esto provoca una confrontación entre restauranteros y pescadores, pues

la situación los ha empujado a tomar una serie de malas prácticas como la competencia desleal y la segregación de un sector de la comunidad debido a la falta de clientela en los negocios, así como una crisis económica para el pueblo.

Esto pone en una situación delicada a los restauranteros pues la mayoría invirtieron nuevamente en sus restaurantes para abrirlos y tienen muchos gastos para mantener sus restaurantes abiertos al público, por lo que muchos de los restaurantes se encuentran actualmente en números rojos.

Gracias al estudio implementado en este proyecto nos damos cuenta que no solo se trata de una escasez de demanda, sino que los restauranteros no llevan un buen manejo de sus negocios, no se lleva un control de gastos y ganancias, y están tomando decisiones que pudieran poner en riesgo el futuro de sus negocios, como por ejemplo bajar sus precios para acaparar la mayor parte de los clientes, o intentar dar cortesías excesivas para ganarse al cliente pero que generan grandes pérdidas para el restaurante al no ser promociones planeadas y bien controladas.

Esto genera un campo de acción dando así la oportunidad de un cambio en el área administrativa y con esto esperanza de los restauranteros.

Encontrándose atrapada en esta situación desfavorable Rosita la dueña del Restaurante “El Mirador” situado al final de la zona de restaurantes tomó la iniciativa y pidió ayuda a los coordinadores del Proyecto de Aplicación Profesional del ITESO, fue entonces cuando se tomó la decisión de empezar por su restaurante y, al estudiar sus problemáticas en diversas visitas donde recopilamos sus ventas y dábamos asesoría con el objetivo de recabar la suficiente información con la cual generamos un manual con el objetivo de extenderlo a los demás restauranteros para mejorar facilitarles las herramientas que los puedan ayudar a salir de su situación y mejorar su calidad de vida.

1.5. Enunciado breve del contenido del reporte

En este documento se podrá encontrar el primer reporte de nuestro acompañamiento con el restaurante “El mirador” donde se muestran las problemáticas del negocio y resultados obtenidos con el restaurante como los datos históricos de sus ventas a lo largo del proyecto, las metodologías de administración empleadas, y los conocimientos que se impartieron a manera de asesoría a Rosita la dueña del restaurante, así como también los productos finales como el manual de administración de restaurantes, y un breve estudio de la demanda.

2. Desarrollo

2.1. Sustento teórico y metodológico.

En el comienzo del proyecto empezamos por conocer los procesos del restaurante y nos dimos la tarea de recabar información útil con la cual partimos para desarrollar una serie de actividades presenciales que se realizaban en el restaurante. Entre esas actividades realizadas está el estudio de la demanda en el cual se registró la demanda por los meses del proyecto y se graficaron los datos de donde obtuvimos la línea de tendencia y la ecuación de esa recta para el estudio de la demanda. Este estudio está sustentado en herramientas tanto empíricas como científicas basadas en los temas de administración de la producción e inventarios, como el método cualitativo, estudio de tendencias y el método de series de tiempo. Otras de las actividades realizadas fue el asesoramiento de Rosita y la elaboración del manual “Cómo administrar mejor tu restaurante “lo cual no hubiera sido posible sin el uso de estados de resultados y la elaboración de formatos para la administración y registro de ingresos y egresos. Para este manual se tomaron formatos y metodologías del libro “Viva la Microempresa”, (José Clemente González Gómez Palacio. (2007)). Este libro fue de gran ayuda para poder visualizar una idea y estructurar el manual, pues explica de manera muy sencilla los conocimientos básicos de administración de una microempresa, esto nos pareció bueno tomando en cuenta el nivel educativo de los dueños del restaurante, para mejorar la comunicación y que no existan dudas en el lenguaje del manual.

2.2. Planeación y seguimiento del proyecto.

· Enunciado del proyecto

Al tener el primer acercamiento con la propietaria del restaurante El Mirador, realizar el análisis de los datos de ventas y escuchar las principales dudas y preocupaciones su encargada, se optó por realizar un proceso de asesoría administrativa en el cual se le aporta a la administradora información teórica a manera de manual y práctica con ejemplos de cómo se llevan las cuentas, el trato a los empleados y clientes, pagos etc. El objetivo de este manual, es que su aplicación en un restaurante en específico, de como ejemplo a los demás propietarios de restaurantes de la zona, que existen mejores maneras de administrar su negocio.

- **Metodología**

En las primeras visitas se entabló comunicación con la dueña del Restaurante “El Mirador” para que diera a conocer en qué situación se encontraba el negocio y saber cuáles eran las necesidades para así poder establecer un punto de partida en las asesorías. A partir de esto se empezó a trabajar en la recopilación de información contable para darle a conocer como se comportaron los ingresos y egresos durante la semana. Así mismo, se realizó la captura de datos históricos de ventas para el estudio de la demanda y el pesaje de las porciones de alimentos que se sirven en el restaurante para así poder determinar los costos de cada platillo y tener el conocimiento para idear la estrategia para reducir gastos. Al llevar a cabo todos estos métodos, ayudaron a reunir valiosa información para así determinar qué solución dar, todo esto utilizando como herramientas Excel, plumas, cuadernos, báscula, calculadoras.

- **Cronograma o plan de trabajo**

Plan de Trabajo

Actividades a Realizar	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14	Semana 15	Semana 16
<i>Diálogo Restaurante El Mirador</i>										
<i>Recopilación de Datos</i>										
<i>Análisis de Datos</i>										
<i>Pesaje de los platillos</i>										
<i>Cálculo de Costos Variables</i>										
<i>Elaboración de estrategias</i>										
<i>Realización de Producto Final</i>										
<i>Presentación del Proyecto</i>										

- **Desarrollo de propuesta de mejora**

Después de realizar al calendario de actividades para el desarrollo del proyecto PAP, se comenzó con las visitas a la presa para atender las dudas de la propietaria del restaurante. En los primeros contactos se tomó nota de cómo está compuesto el restaurante, cuantos trabajadores tiene, quien se encarga de él y a quien pertenece. Posteriormente, en las siguientes visitas se analizó, en conjunto con la propietaria, cuales eran los posibles problemas a solucionar en el restaurante. Como resultado, se llegó a la conclusión de que la falta de liquidez del negocio se deriva de un mal manejo de los recursos. Por consiguiente, se continuaron las visitas al restaurante para monitorear el comportamiento de sus ingresos, egresos demanda por platillo, costos fijos costos variables de los alimentos. Fue entonces cuando se optó por realizar el manual con la terminología básica de administración y con una serie de pasos a seguir para tener un mejor control del negocio, todo esto fue escrito de manera legible para su lector final, los restauranteros. Dentro de los anexos se muestra el manual administrativo que incluye los formatos de ingresos y egresos, así como la figura 1 en donde se muestran los costos variables del paquete vendido en el restaurante.

3. Resultados del trabajo profesional

A lo largo del semestre en el cual se desarrolló el PAP en San Pedro de Valencia, se logró conocer a fondo la manera en cómo operan los restaurantes, trabajando directamente con el Restaurante El Mirador, dando oportunidad de crear un manual de administración enfocado en restaurantes y un estudio de demanda que sí se trabajan en conjunto estas herramientas los resultados se podrán ver en un futuro reflejado en su economía, ya que si es bien aplicado podría crecer sus ventas porque gracias al estudio de demanda se sabrá que vender más o reducir gastos en insumos innecesarios.

4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.

- **Aprendizajes profesionales**

Dentro de un salón de clases, se nos enseña a realizar las cosas de cierta manera en la que lo dictan los libros y profesores. Sin embargo, la práctica a la que nos enfrentamos a lo largo de este semestre en el Proyecto de Aplicación Profesional, en San Pedro de Valencia, nos ha dado una clara idea de lo que significa poner a prueba los conocimientos aprendidos en la universidad. Al mismo tiempo, hemos aprendido la valiosa lección de que nunca puedes estar lo suficientemente preparado para lo que te espera en la vida laboral, es decir que siempre es necesario tener toda la información posible para que al momento que llegue la oportunidad hagas todo lo posible por aplicar sus aprendizajes. También nos dimos cuenta del poder que tiene reunir a distintas disciplinas para apoyar a un bien común, ya que aun al pertenecer a una misma institución, tenemos maneras diferentes de ver las cosas y de resolver problemas. Finalmente podemos decir que el contacto con las personas de San Pedro de Valencia también nos hace crecer como profesionales al sensibilizarnos y motivarnos a tener una actitud de compromiso con la sociedad al momento de entrar al ámbito laboral.

- **Aprendizajes sociales**

Durante este corto pero gratificante periodo de tiempo hemos aprendido bastante e incluso más de lo que esperábamos. Al tener el primer encuentro con San Pedro de Valencia, pudimos darnos cuenta de las condiciones en las que viven las personas y de la desesperación e impotencia que sienten por una mejora en su comunidad. Esto nos hizo abrir los ojos a la realidad que se vive no solo en esta población si no en la mayor parte de México y que nosotros como estudiantes universitarios preparados tenemos como compromiso apoyar. Ahora somos capaces de ubicar cuales son los problemas a los que se enfrentan las personas en situaciones marginadas y al mismo tiempo de encontrar maneras de desarrollar proyectos innovadores y eficaces para resolverlos.

Nos enorgullece decir que con nuestra intervención en el restaurante, hemos dejado una muy pequeña pero muy importante parte de nuestros conocimientos, que para un grupo de personas en San Pedro de Valencia representa una nueva oportunidad de desarrollo económico y social. De igual manera, esos conocimientos que aportamos son transferibles a los demás restauranteros y también a las futuras generaciones. Es difícil decir con absoluta certeza que la vida de la comunidad va a ser diferente el día de mañana, no obstante, hemos aprendido que el proceso de mejora continua es un proceso que toma tiempo y esfuerzo por parte de ambas partes. Lo que sí se puede decir con seguridad es que los pobladores de San Pedro de Valencia como Rosita, la encargada del restaurante que asesoramos, ha experimentado un cambio en su vida, el cual es parte de esa mejora que tanto se busca.

- **Aprendizajes éticos**

La principal decisiones que tuvimos que tomar fue en qué problemática nos deberíamos de enfocar. Al analizar los diferentes problemas que existían en San Pedro de Valencia, concluimos que uno de los problemas era donde nosotros como parte de carreras orientadas a los negocios podíamos apoyar. Parte de esta decisión fue también porque había un restaurante interesado en una asesoría. Al vivir esta experiencia aprendimos también que a pesar de los problemas a los que nos enfrentamos, debemos tratar de cooperar y vivir en unidad, ya que en una comunidad es necesario ver por el bien de todas sus partes para que pueda seguir desarrollándose.

Por último, aprendimos que lo ideal es ser una parte activa de la comunidad, es decir, debemos de aportar, de manera positiva y a través de la aplicación de nuestros conocimientos, algo que genere una inercia de mejora para todos los integrantes de la sociedad en la que vivimos.

- **Aprendizajes en lo personal**

Manuel Gómez Gutiérrez

En lo personal, mi mayor aprendizaje fue descubrir lo fácil que es apoyar a las personas. Aun cuando pueda sonar como algo complicado y tedioso, pude darme cuenta de que tan sencillo es tomar algo que yo se como hacer y enseñarlo a alguien más. Igualmente, me di cuenta del impacto que puede tener mi ayuda en la vida de otra persona. Al ver la satisfacción de Rosita y sus tantas ganas de agradecernos, me

siento seguro diciendo que me deja un buen sabor de boca la experiencia que he vivido en este PAP. Creo que para mi ese es el aprendizaje más importante, el hecho de ver que personas que tienen tan poco siguen teniendo ambición de salir adelante y al mismo tiempo dar a los demás, a cambiado verdaderamente mi perspectiva sobre muchos aspectos de mi carrera profesional y mi vida en lo personal. Finalmente, me quedo con esta experiencia en la memoria para poder revivirla en mi próximo PAP y también en un futuro aplicar algo similar en mi comunidad, con el motivo de aportar mi granito de arena a una causa que va más allá del dinero o la satisfacción personal.

Rodolfo de Paul Montaña

Para mi, esta experiencia en San Pedro de Valencia ha sido de aprendizaje, tanto personal como profesional, me ayudó a confirmar que en mi vida profesional voy tomando un buen camino ya que en el proyecto fue de mucha utilidad los conocimientos que he estado adquiriendo gracias a estar practicando en un negocio propio durante varios años , en lo personal considero que me dio a conocer otra realidad, diferente a la que se vive en Guadalajara y que es necesario hacer conciencia de las diferentes situaciones que se presentan en las comunidades, pero también me da gusto reconocer que la misma gente a la que se le brinda apoyo tienen ganas de salir adelante y hacen un esfuerzo por poder mejorar el entorno en donde viven. Esta no es mi primera experiencia en la que convivo con comunidades en desarrollo, cada una me ha dejado una enseñanza y San Pedro de Valencia y su gente no es la excepción, me enseñó a tener perseverancia para lograr objetivos y siempre buscar las maneras de como poder hacerlo posible.

Humberto Cabrera Fernández

En lo personal esta experiencia que tuve en este PAP fue muy satisfactoria, pues aunque el proyecto se destinó al asesoramiento y a compartir nuestro conocimiento con otros, también yo aprendí mucho, tuve la oportunidad de repasar ciertos temas que había visto en mi carrera y ponerlos en práctica en algo real, también esta experiencia me servirá para el futuro pues uno de mis intereses personales como profesionista es dar consultoría, algo que tuvimos la oportunidad de hacer en este proyecto. Otro de los aspectos que me dejaron algo valioso en este proyecto es el saber que nosotros como profesionistas podemos ver mas haya de nuestros intereses y aportar algo de utilidad a nuestra sociedad, como es el caso en San Pedro que no

solo aprendemos y aplicamos nuestros conocimientos sino que al hacerlo aportamos algo de valor para esa comunidad.

5. Conclusiones

El Proyecto de Aplicación Profesional en el que estamos participando, nos muestra una realidad que nunca nos hubiéramos imaginado, siendo que esto lo vive una comunidad afectada por la irresponsabilidad de la industria como de diversos agentes de gobierno que no actuaron a tiempo. A pesar de la problemática, la respuesta de la comunidad es lo que inspira a diversos actores sociales como lo es el ITESO en participar activamente en la recuperación a partir de la asesoría técnica y profesional el cual sus estudiantes se enfrentan a contextos fuera del aula que abren la perspectiva y se sensibilizan a las miles de realidades que asolan a la sociedad. El trabajo realizado en el Restaurante “El Mirador” es un logro tanto para los dueños como para los que participamos en el proyecto, pero todo lo anteriormente mencionado es solo una parte de un objetivo mayor, el cual se puede seguir trabajando dando a conocer, compartiendo a la cooperativa de restauranteros el producto realizado y apoyar a cualquiera que requiera una asesoría para la implementación del manual administrativo para restaurantes y así puedan mejorar el manejo de su negocio y que conozcan un poco más que producto tiene mayor demanda y enfocarse en vender mas para así crecer sus ingresos.

Bibliografía

José Clemente González Gómez Palacio. (2007). Viva la Microempresa. Toluca, México: Editorial J.C..

Secretaría de Economía . (2000). Guías Empresariales. Abril 6, 2016, de Secretaría de Economía Sitio web:
<http://www.contactopyme.gob.mx/guiasempresariales/guias.asp?s=9&g=10>

Anexos (en caso de ser necesarios)

Figura 1:

PAQUETE (Pescado, ceviche y caldo)		
PESCADO:		
INGREDIENTES		
2 pescados grandes	650 gr. Aprox.	\$14.60
Aceite	150 ml.	\$6.00
Arroz	100 gr.	\$1.70
Lechuga	80 gr.	\$3.00
Jitomate	2 rodajas	
Cebolla	2 rodajas	
Naranja	1 rodaja	
Pepino	2 rodajas	
Aguacate	3 rebanadas	
TOTAL		\$25.30
CEVICHE		
TOSTADA:		
Filete de pescado	100 gr.	\$7.00
Tostada	1 tostada	\$0.53
Limon	3 piezas	\$3.00
Jitomate	1/2 pieza	
Cilantro	Manojo pequeño	
TOTAL		\$10.53
CALDO: 400 ml		
Carpa	150 gr.	\$4.00
Jitomate	Raciones mínimas muy pequeñas	\$2.00
Cebolla		
Puré		
Col		
Cilantro		
Chipotle		
TOTAL		\$6.00

Anexo 2; Estudio de la demanda del restaurante “El Mirador”

Durante el proyecto de asesoramiento administrativo de restaurantes se estuvieron recaudando semanalmente las notas de las ventas que se tuvieron en la semanas, las cuales fueron registradas en una tabla con el motivo de graficarlas y de esta manera conocer cómo se comportaba la demanda en el restaurante.