

INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE

Centro de Investigación y Formación Social (CIFS)

Desarrollo con inclusión

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

Programa de desarrollo local y fortalecimiento del tejido social



ITESO
Universidad Jesuita
de Guadalajara

PAP 2E04 Procesos organizacionales y comunitarios en Juanacatlán, Jalisco y zonas inmediatas de marginación

Programa Integral de Nutrición Plan de venta para conserva y Manual de operaciones del Comedor comunitario de Miraflores, Juanacatlán

PRESENTAN

Lic. en Ing. en Empresas de Servicios. Alejandra Benavides Herrera

Lic. en Ing. en Empresas de Servicios. Diana Laura Navarro Núñez

Profesor PAP: Roberto de Jesús García Martín, Martha Cristina Rojo Michel,
Alejandro Ramírez Gasca

Tlaquepaque, Jalisco, 15 de mayo de 2017.

REPORTE PAP

ÍNDICE

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional.	3
Resumen	3
1. Introducción.	4
1.1. Objetivos	
1.2. Justificación	
1.3. Antecedentes	
1.4. Contexto	
1.5. Enunciado breve del contenido del reporte	
2. Desarrollo:	10
2.1. Sustento teórico y metodológico.	
2.2. Planeación y seguimiento del proyecto.	
3. Resultados del trabajo profesional.	27
4. Reflexiones del alumno o alumnos sobre sus aprendizajes, las implicaciones éticas y los aportes sociales del proyecto.	32
5. Conclusiones.	36
6. Bibliografía.	37
7. Anexos.	39

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 este reporte se describe el desarrollo del proyecto a través del cual se realizó el manual de operaciones del comedor comunitario de Miraflores, así como el plan de ventas diseñado para comercializar conservas elaboradas con frutos de esta localidad.

Para el funcionamiento del comedor, se mapearon los procesos administrativos y operativos y además contiene la filosofía elaborada con las personas de la comunidad, así como los roles y las responsabilidades. Por otra parte, para el plan de ventas, se realizó un cuadernillo el cual contiene un análisis FODA, un Business Model Canvas y un Service Blueprint.

La metodología que se empleó para llevar a cabo este proyecto fue a través de entrevistas, técnicas de observación en sitio, revisión de reportes anteriores e investigación en internet sobre el funcionamiento de comedores comunitarios y venta de productos locales.

El resultado que se logró del proyecto respecto al funcionamiento del comedor fue hacer una simulación de los procesos modelados, y en cuanto al plan de ventas de conservas, fue el impacto que generó en las señoras que participaron en el taller, ya que lograron vender sus productos en su comunidad y otras localidades cercanas.

Abstract

This report describes the development of the project through which the Miraflores community soup kitchen's operations manual was carried out, as well as the sales plan designed to commercialize preserves made with fruits from this locality.

For the operation of the soup kitchen, administrative and operational processes were mapped and it also contains the philosophy developed with the people of the community, as well as roles and responsibilities. As for the sales plan, a booklet was made which contains a SWOT analysis, a Business Model Canvas and a BluePrint Service.

The methodology used to carry out this project was through interviews, on-site observation techniques, review of previous reports and Internet research on the operation of community soup kitchens and the sale of local products.

The result of the project on the operation of the soup kitchen was a simulation of the processes modeled, and as for the plan of sales of preserves, was the impact it generated on the ladies who participated in the workshop, as they managed to sell their products in your community and other nearby locations.

1. Introducción

En este reporte de Proyecto de Aplicación Profesional, se describe el proyecto realizado para ayudar a reducir los problemas que enfrenta Miraflores y con eso, beneficiar a las personas de la comunidad a que puedan vivir de una mejor manera. Uno de los problemas que se detectó que actualmente enfrenta Miraflores es que no se cuenta con un comedor comunitario en funcionamiento para el beneficio de todas las personas a satisfacer su necesidad básica de alimentación.

Desde nuestra carrera de Ing. en Empresas de Servicios, pretendemos atenderlo generando toda la administración, organización y funcionamiento del día a día del comedor comunitario que se pretende reconstruir, para facilitar el uso del mismo con un manual de operaciones. Por otro lado, se pretende generar un plan de ventas de conservas para que pueda abastecer al comedor comunitario y a su vez, ayudar a que los habitantes de la comunidad puedan generar recursos para tener mayores ingresos.

1.1. Objetivos

El objetivo principal es capacitar a la comunidad de Miraflores en el tema de comedores comunitarios y venta de conservas, a través de participación incluyente y talleres de capacitación, para que en un futuro pueda ser un comedor sustentable. El primer objetivo específico es desarrollar un manual para mantener el funcionamiento del comedor día con día y que sirva de guía para las personas que van a estar colaborando dentro del mismo. Dicho manual será realizado en colaboración con el comité comunitario y las posibles participantes del comedor, a través de una serie de validaciones.

El segundo objetivo específico es capacitar en el tema de ventas a las personas interesadas en comercializar sus conservas en las localidades cerca de Miraflores. Para esto se realizará un plan de ventas para la comercialización de las conservas y posteriormente los interesados recibirán talleres de capacitación sobre ventas.

1.2. Justificación

Actualmente México enfrenta un grave problema de desigualdad social, lo que provoca que una gran parte de la población viva en pobreza. Según un estudio realizado por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, el 46.2% de la población mexicana vive en situación de pobreza, de los cuales, un 9.5% viven en pobreza extrema (CONEVAL, 2014).

Por pobreza nos referimos cuando una persona tiene al menos una carencia social (en los seis indicadores de rezago educativo, acceso a servicios de salud, acceso a la seguridad social, calidad y espacios de la vivienda, servicios básicos en la

vivienda y acceso a la alimentación) y su ingreso es insuficiente para adquirir los bienes y servicios que requiere para satisfacer sus necesidades alimentarias y no alimentarias; esta se clasifica en dos tipos ya sea moderada o extrema. Se entiende por pobreza extrema cuando una persona tiene tres o más carencias de las mencionadas anteriormente y que disponen de un ingreso tan bajo que, aun si lo dedicase por completo a la adquisición de alimentos, no podría adquirir los nutrientes necesarios para tener una vida sana (INEGI, s.f.).

Específicamente en el municipio de Juanacatlán, de los 13,218 habitantes, el 4.3% viven en pobreza extrema. Es decir, 568 habitantes viven en esta situación, por lo tanto, les es muy complicado satisfacer de manera adecuada su necesidad básica de alimentación (SEDESOL, Informe anual sobre la situación de pobreza y resago social , 2010).

Por esta razón se han generado y desarrollado programas de alimentación y comedores comunitarios, con la finalidad de ayudar a los habitantes a satisfacer una de sus necesidades básicas, que es la alimentación. Estos comedores se consideran una organización pública de beneficencia, ya que consisten en brindar alimentos a las personas de bajos recursos a cambio de una cuota de recuperación, y generalmente funcionan en conjunto con el Banco de Alimentos.

En este Proyecto de Aplicación Profesional, se propuso hacer un comedor comunitario en Miraflores, debido a que anteriormente la comunidad contaba con un comedor asistencialista que dejó de proporcionar el servicio por el cambio de gobierno que hubo, afectando a los usuarios de esa comunidad.

Es por eso que se pretende generar toda la administración para el uso del comedor día a día, con un manual de operaciones, para que cuando esté funcionando el comedor, la gente de la comunidad pueda participar en la administración del mismo, y sea un servicio organizado, de buen trato y con comida saludable.

A su vez, en este proyecto se propone que, a través de la venta de conservas, los habitantes de Miraflores puedan generar recursos que mejoren sus ingresos y que permitan abastecer al Comedor Comunitario.

1.3 Antecedentes del proyecto

Una de las principales problemáticas que nosotras observamos que tiene la comunidad de Miraflores, es la ausencia del comedor comunitario y la falta de organización para su futuro funcionamiento.

En proyectos pasados del Programa Integral de Nutrición (PIN), se estableció el plan de trabajo y los procesos para el manejo del comedor y el perfil de los puestos especificando sus responsabilidades. Continuando con este proyecto, este periodo se trabajará en realizar el manual de operaciones del comedor, donde se plasmarán los procesos, roles y responsabilidades según esos procesos y el diseño del servicio para entregar los alimentos a las personas con alguna discapacidad o adultos mayores, todo esto con el fin de que el comedor pueda ser administrado por personas de la comunidad.

Otro proyecto que se abordó del PIN el semestre pasado, fue la investigación de las frutas que mejor se cosechan en la comunidad, con la intención de enseñar a la población de Miraflores a realizar conservas a partir de estas frutas. Por lo que nosotras apoyaremos con la realización de un plan de ventas para que los habitantes puedan tener un ingreso extra.

Existe un programa de comedores comunitarios por parte del Sistema Nacional para la Cruzada contra el Hambre (SINHAMBRE), a través de la Secretaría de Desarrollo Social en el cual se pretende mejorar las condiciones de acceso a la alimentación de la población ubicada en Zonas de Atención Prioritaria ya sean rurales o urbanas. Mantener un comedor comunitario implica desarrollar procesos de organización comunitaria y diseñar una serie de procedimientos que permitan que la población se involucre y responsabilice de la operación del comedor para atender a los asistentes.

Se busca que este establecimiento sea un lugar incluyente, donde se fomente la relación familiar y social, la sana convivencia, la comunicación, el encuentro, y la participación social.

El Programa de Comedores Comunitarios fija su prioridad de atención para los siguientes grupos de población:

- Niñas y niños de 0 a 11 años de edad;
- Estudiantes adolescentes de 12 a 19 años;
- Mujeres embarazadas y en periodo de lactancia;
- Personas con alguna discapacidad;
- Personas adultas mayores de 65 años y más; y
- Población que sufra contingencias o emergencias que el gobierno federal haya declarado como zonas de desastre, que ameriten una intervención excepcional;
- Personas en situación de vulnerabilidad y pobreza (mujeres violentadas, personas que no cuentan con un empleo o ingreso suficiente, personas migrantes, personas en situación de calle, entre otras personas con carencia por acceso a la alimentación). (SEDESOL, Comedores comunitarios, 2015).

1.4. Contexto

El comedor de Miraflores anteriormente funcionaba como un comedor asistencialista que brindaba servicio a 80 personas de la comunidad, sin embargo hace año y medio debido al cambio de gobierno el comedor dejó de funcionar y quedó en un estado de total abandono. Actualmente el presidente municipal de Juanacatlán tiene el propósito de restaurar el edificio con la finalidad de que el comedor retome operaciones pero ahora como un comedor comunitario.

Miraflores pertenece al municipio de Juanacatlán, en el Estado de Jalisco. Actualmente viven 431 personas, de las cuales 220 son hombres y 211 son mujeres¹. De acuerdo con el portal Vive MX, su clima predominante es semiseco y semicálido, y su temperatura media anual es de 20.1°C.

En cuanto a sus condiciones generales, en el Portal PueblosAmerica.com se indica que en **Miraflores** hay 133 viviendas con las siguientes características:

¹ Información correspondiente a 2016 brindada por el C. Martín Hernández López, Director de Participación Ciudadana de Juanacatlán, Jalisco.

El 100,00% cuentan con electricidad, el 0,00% tienen agua entubada, el 93,14% tiene excusado o sanitario, el 75,49% radio, el 97,06% televisión, el 91,18% refrigerador, el 75,49% lavadora, el 50,00% automóvil, el 8,82% una computadora personal, el 16,67% teléfono fijo, el 59,80% teléfono celular, y el 0,00% Internet (Pueblos América, s.p.).

A un costado de esta comunidad pasa el Río Santiago que alimenta al canal sin entubar de Miraflores donde corre agua contaminada a través de una de sus calles principales.

De acuerdo con el Instituto de Información Estadística y Geográfica (2016), la localidad de Miraflores presenta un grado de marginación alto, 12.3% de su población de 15 años o más es analfabeta, 35.1% no terminó la primaria y el 8.8% de las viviendas ocupadas no cuenta con refrigerador.

En comparación del año 2005 con el 2010 la comunidad aumentó su marginación de un grado medio a alto; sin embargo, su rezago social disminuyó pasando de muy bajo a bajo (SEDESOL, 2010).

Es una comunidad con servicios públicos limitados: su alumbrado público es restringido, las calles no están pavimentadas, su sistema de drenaje es deficiente, existe un centro de salud que no brinda los servicios necesarios para atender a la población; anteriormente había un comedor asistencial que manejaba el DIF, pero ya no opera desde hace más de un año.

Además, los miembros de la comunidad refieren la necesidad de mejorar sus espacios públicos y, particularmente, mejorar la seguridad del canal. Para ellos es importante atender el problema de la contaminación del canal y de basura en sus calles. Por otro lado, mencionan que hace falta fomentar la convivencia entre sus miembros y existe la necesidad de promover el respeto

y la unión entre los vecinos. A su vez, requieren alternativas de acceso a la educación y capacitación.

1.5. Enunciado breve del contenido del reporte

En este reporte se describirán los procesos para obtener los dos grandes resultados del proyecto. Uno de ellos consiste en un manual de operaciones del “Comedor Comunitario de Miraflores”, el cual servirá de guía para el control y manejo del mismo. Este contiene: la filosofía del lugar, que la conforman la misión, visión y valores que se vivirán dentro del comedor; el diagrama de proceso del funcionamiento; los señalamientos más importantes para mantener el orden y la seguridad de las personas; una matriz de roles y responsabilidades para la cocina; y el proceso de entrega a domicilio de los alimentos para las personas mayores y con alguna discapacidad.

El segundo resultado consiste en un plan de ventas para que las personas de Miraflores puedan vender y tener sus propios ingresos a través de las conservas que realicen. Para esto, se necesita hacer una investigación de mercado para ver los posibles compradores, luego, generar un modelo Lean Canvas para identificar los aspectos más importantes a tomar en cuenta en la comercialización, diseñar el servicio de venta y entrega, y para finalizar, se capacitará a los interesados.

2. Desarrollo

2.1. Sustento teórico y metodológico.

La comunidad de Miraflores es una comunidad que presenta una serie de carencias y por lo tanto presenta la necesidad de contar con un comedor comunitario, el cual abre sus puertas a todos. Según García, en la gran mayoría de los comedores comunitarios del mundo los usuarios habituales eran personas en riesgo de exclusión social, sin embargo, en los últimos años han acudido también quienes se han quedado sin empleo e, incluso, familias enteras con graves problemas económicos (García, 2011).

Por la parte del proyecto del comedor, la Secretaría de Desarrollo Social propone para el periodo de 2013 - 2018 los siguientes lineamientos que debe seguir el comité comunitario para la correcta administración del comedor:

- Proponer a la Asamblea General, la conformación de la Comisión de Alimentación para la instrumentación, operación y sostenibilidad de los Comedores Comunitarios, así como supervisar su funcionamiento conforme a los presentes lineamientos.
- Garantizar el correcto funcionamiento del Comedor.
- Invitar a la Delegación de la SEDESOL a los eventos de inicio de operación del comedor.

Por otra parte, la Comisión de Alimentación será responsable de:

- Contar con disponibilidad de tiempo para organizar y operar el Comedor.
- Verificar y, en su caso, otorgar su aprobación para la recepción, a entera satisfacción, del equipamiento, insumos y demás bienes y servicios necesarios para la instalación y operación de los Comedores.
- Almacenar y resguardar los insumos que se adquieran para la operación del Comedor, de los recursos de los subsidios otorgados por la SEDESOL, a través de la Dirección General de Participación Social de la Subsecretaría de Desarrollo Comunitario y Participación Social.
- Cobrar, registrar, controlar, administrar y destinar para su exclusivo propósito los recursos obtenidos mediante la cuota de recuperación;
- Dar buen uso a los insumos de abasto y al equipamiento recibidos;
- Registrar y llevar el control diario del número de personas atendidas del Comedor Comunitario, anotándolo en el Registro de la Población Atendida.
- Brindar un servicio respetuoso y atento a la Población Atendida.
- Mantener la limpieza de los utensilios, el equipo y el Comedor en su conjunto.

Según SEDESOL, existen 2 tipos de cocinas para comedores, las cuales son cocinas rústicas o cocinas de gas, siendo esta última la que se implementará en el comedor de Miraflores, dado que es una comunidad que tiene disponibilidad de gas. Dicha cocina deberá contar con el equipamiento básico de utensilios de cocina para la provisión de alimentos, y mobiliario necesario para su consumo en el espacio físico de la cocina y la participación de al menos 4 grupos de 5 personas cada uno para la atención alimentaria de la Población Atendida, a razón de una persona por veinte personas beneficiadas (1X20).

El comedor comunitario debe ser adaptado a las características específicas de la comunidad, tanto en su carácter geo-social (localidad o barrio), así como de las condiciones físicas y materiales de la comunidad (SEDESOL, Lineamientos Específicos del Programa de Comedores Comunitarios, en el marco de la Cruzada contra el Hambre, s.f.).

En estos lineamientos se puede basar el manual de operaciones del comedor para garantizar un mayor funcionamiento, organización y administración del mismo.

Un manual de operaciones sirve de guía para la administración y funcionamiento del día a día del comedor comunitario. Este manual es necesario tenerlo, ya que así facilitará el mantenimiento del mismo de la manera más ordenada. Para realizar este manual, se requiere realizar de manera participativa con las personas del comedor, la filosofía, es decir, la misión, visión y valores, los roles y responsabilidades y los procesos de funcionamiento.

El manual contendrá un mapeo de procesos, de los principales flujos del comedor comunitario. Un proceso es un conjunto de actividades relacionadas entre sí para lograr un objetivo final. Por consiguiente, un mapeo de procesos es una representación gráfica de esos procesos, para que puedan ser comprendidos por cualquier persona. Estos mapeos serán diagramados en el programa Bizagi Process Modeler, el cual es un Freeware utilizado para diagramar, documentar y simular procesos usando la notación estándar BPMN (Business Process Modeling Notation).

Por otra parte, un plan de ventas sirve para que las personas interesadas en vender las conservas, tengan una idea clara de cómo podrían vender las mermeladas para

generar ingresos. Es importante que este plan se tenga antes de comercializar un producto, ya que también sirve de guía y así puedan en realidad tener utilidades de esas ventas. Y es de suma importancia capacitar a las personas interesadas en este plan de ventas, para que puedan aplicar lo aprendido en los talleres y brinden el mejor servicio de venta de conservas a sus clientes y así puedan vender todo lo que produzcan.

Este plan de ventas lo hicimos primeramente con un FODA, en el cual se identificaron las fortalezas y debilidades que tienen las señoras, y las oportunidades y amenazas que encuentran en el entorno, con el fin de maximizar sus fortalezas, convertir sus debilidades en fortalezas y que aprovechen al máximo las oportunidades y que traten de contrarrestar las amenazas. También, se hizo un Business Model Canvas, el cual es una herramienta básica que sirve para diseñar y crear modelos de negocio. Esta herramienta incluye 9 elementos:

- 1) Segmento de clientes
- 2) Propuesta de valor
- 3) Canales de distribución
- 4) Relación con el cliente
- 5) Flujo de ingresos
- 6) Recursos clave
- 7) Actividades clave
- 8) Aliados clave
- 9) Estructura de costos

Por último, se diseñó el proceso de comercialización a través de un Service BluePrint, el cual es una herramienta que sirve para visualizar el flujo del proceso en diferentes etapas, que son las actividades que se hacen antes, durante y después del servicio. En estas etapas están incluidas las evidencias físicas del proceso, las actividades que realiza el cliente, las actividades en el escenario, las actividades detrás del escenario y los procesos de soporte.

2.2. Planeación y seguimiento del proyecto.

- Enunciado del proyecto

Se pretende realizar un manual de operaciones para el comedor Miraflores, el cual sirva de guía para quienes llevan la operación del mismo, este incluye la filosofía del comedor, los roles y responsabilidades, diagrama de procesos y actividades de convivencia. Antes de que el comedor inicie sus operaciones se llevará a cabo una simulación con la finalidad de validar los procesos para adecuarlos y/o adaptarlos en caso de ser necesario. El objetivo principal del proyecto del comedor es capacitar a las personas para que puedan atender y administrar el comedor.

Por otra parte, se realizará un plan de ventas para conservas de jocote ciruelo, guayaba, maracuyá, fresa y piña, el cual incluye Business Model Canvas, un diseño del servicio de comercialización y un taller de ventas, estos entregables se realizarán de forma conjunta con los y las interesadas en comercializar este tipo de productos. El objetivo principal de este proyecto es que la comunidad pueda vender sus productos en la comunidad de Miraflores, así como en comunidades cercanas, incluida la propuesta de la regidora de aprovechar el tianguis de San Antonio Juanacaxtle.

- Metodología

- Sub proyecto: Comedor comunitario Miraflores

Primeramente, revisamos material sobre el comedor en los reportes PAP anteriores, para posteriormente diseñar un plan de trabajo. Después fuimos a la comunidad a recabar información para poder diseñar la filosofía del comedor (Misión, visión y valores) la cual se validó con el mismo grupo de personas.

Como segundo punto, se revisaron los roles y responsabilidades que se habían definido en el comedor, a los cuales no hubo necesidad de realizar ajustes.

Como tercer punto, se visitaron comedores comunitarios dentro de la zona metropolitana de Guadalajara para conocer su funcionamiento lo cual serviría para diagramar los procesos.

Como cuarto punto, se determinaron los señalamientos que fueran necesarios para el comedor los cuales se validaron con la comunidad para asegurarnos que el lenguaje fuera adecuado.

Como quinto punto, se diagramaron en Bizagi los procesos de entrega de alimentos, limpieza y entrega de alimentos a adultos mayores y discapacitados, los cuales se validarán con la comunidad con una simulación de procesos.

Por último, se reunió todo lo anterior en un manual de operaciones. Además, se buscó información sobre donaciones para el comedor y se habló con el director del Banco de Alimentos de Juanacatlán.

- Sub proyecto: Plan de ventas

Primeramente, se realizó una presentación inicial con la propuesta de trabajo para los y las interesados de comercializar las mermeladas, en la cual se presentó un video motivacional de ventas de productos locales, costos, presentación del producto y en conjunto con los interesados se realizó un análisis FODA.

Como segundo punto, se realizó un Business Model Canvas en conjunto con la comunidad, recibiendo información de su parte para realizar el diseño del mismo.

Como tercer punto, se realizó el diseño del servicio de comercialización por medio de un Blueprint, el cual se validará con los interesados.

Por último punto, se realizó una capacitación con las personas que tengan la intención de vender sus productos, en la cual se les explicará todo el proceso de ventas.

- Cronograma o plan de trabajo

Proyecto	Actividades	Necesidades	Responsable	Semanas													
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	
Manual de operaciones del comedor	Misión, visión, valores, nombre del comedor	Participativo con personas de la comunidad	Ale														
	Diagrama del proceso del comedor y señalamientos	Plano arquitectónico del comedor y diseño de señalamientos (diseñadoras)	Diana														
	Roles y responsabilidades	Reporte PAP verano 2016	Ale														
	Diseño del servicio de entrega de comida a adultos mayores, actividades innovadoras	Visita a comedores comunitarios	Diana														
	Recaudación de fondos	Apoyo Cristy	Ale														
	Manual de operaciones del comedor	Recabar toda la información	Diana														
Plan de ventas para conserva de Miraflores	Presentación de propuesta	Participativo con personas de la comunidad	Ale														
	Modelo Lean Startup	Participativo con personas de la comunidad	Diana														
	Diseño del servicio (Blueprint)	Participativo con personas de la comunidad	Ale														
	Taller de capacitación de ventas	Participativo con personas de la comunidad	Diana														

- Desarrollo de propuesta de mejora

A continuación, se presentan por proyecto las actividades que se realizaron con la finalidad de ayudar y mejorar la comunidad de Miraflores.

Sub proyecto: Comedor comunitario Miraflores

1. *Filosofía del comedor:* Esta actividad se realizó en conjunto con las señoras que acudían a los talleres, a través de ellas recibimos información para redactar lo siguiente:

Misión:

“El Comedor Miraflores” es un comedor comunitario que brinda el servicio de alimentación balanceada y saludable para todas y todos los miembros de la comunidad con el fin de satisfacer una de las necesidades básicas más importantes.

Visión:

Buscamos formarnos como un centro de alimentación y convivencia en donde las personas de la comunidad de Miraflores lo identifiquen como un punto de reunión para pasar sus ratos libres en compañía de su familia y amigos. Además de que se desarrollen actividades que aportan al desarrollo de las niñas y los niños.

Valores:

- Amabilidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Educación

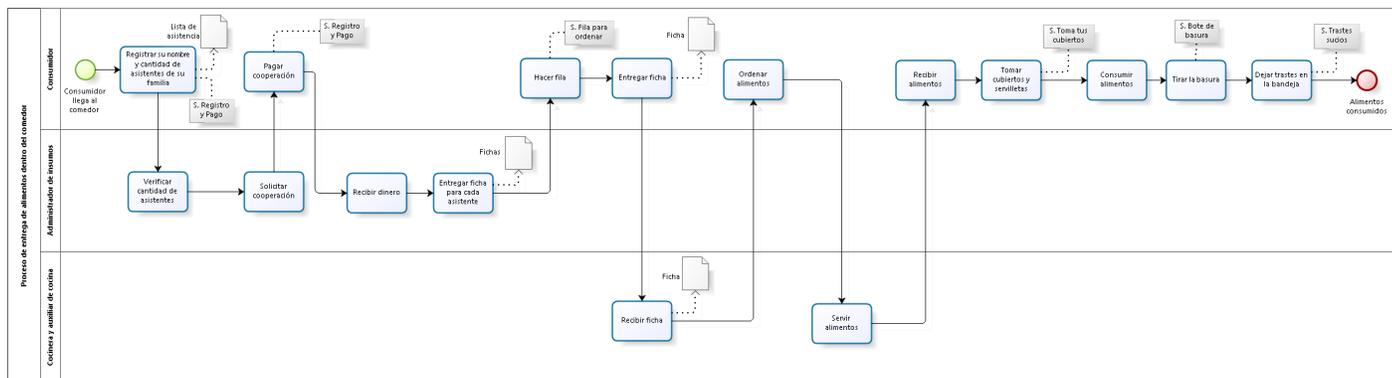
- Compromiso
- Puntualidad
- Convivencia
- Trabajo en equipo

2. *Señalamientos*: De los cuales se validó el lenguaje con las posibles voluntarias del comedor.

- REGÍSTRATE Y PAGA
- ORDENA AQUÍ
- TOMA TUS CUBIERTOS
- SEPARA TU BASURA
- DEPOSITA TUS TRASTES
- BIENVENIDAS Y BIENVENIDOS
- BUEN PROVECHO

3. *Diagramas de procesos (Anexo 1)*:

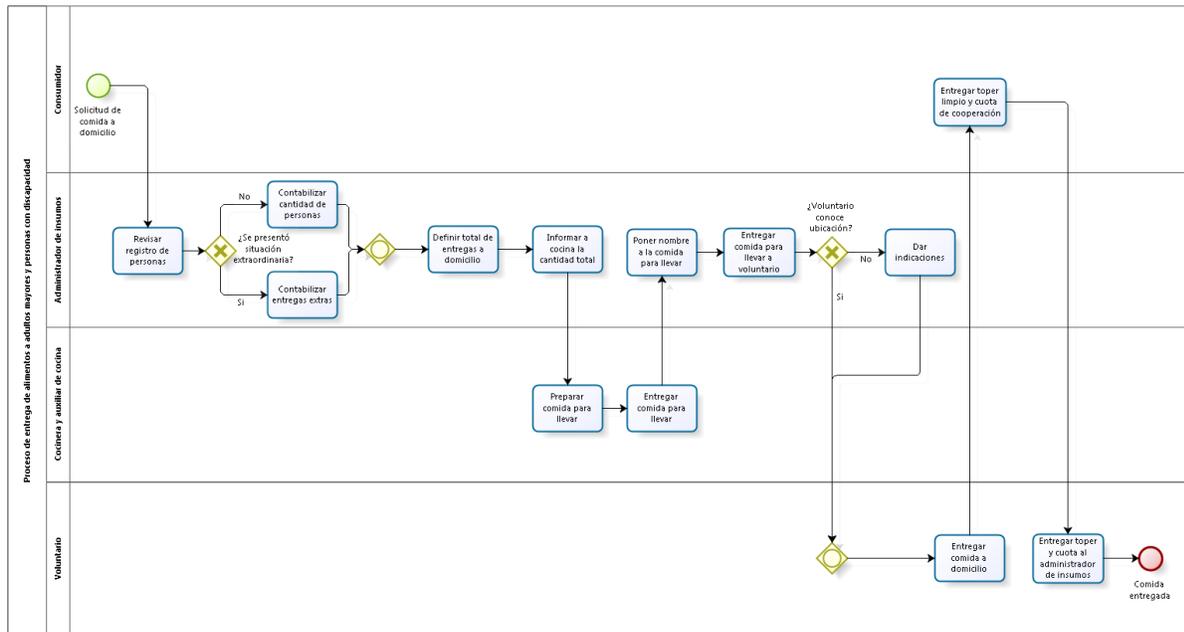
- Proceso de entrega de alimentos:



Nota: S. significa Señalamiento

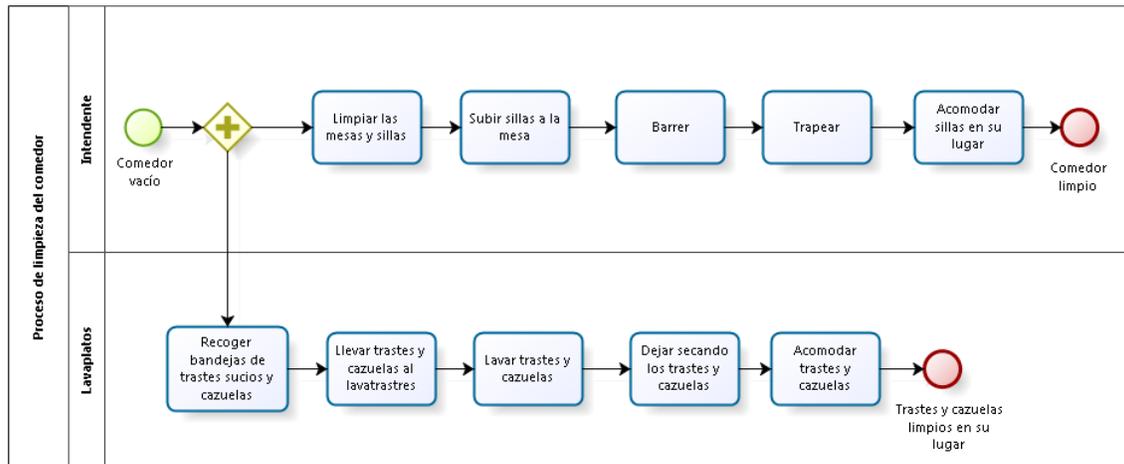
Implica un documento o ficha

- Proceso de entrega de alimentos a adultos mayores y discapacitados:



Powered by bizagi Modeler

- Proceso de limpieza del comedor:



Powered by bizagi Modeler

4. *Manual de operaciones del comedor*: Se reunió todo lo trabajado en un manual para que las personas de la comunidad tuvieran acceso a la información de forma clara, fácil y rápida.



Sub proyecto: Plan de ventas de conservas

1. Presentación de propuesta:

Se presentó a las interesadas la propuesta de venta, el cual contenía un video donde se identificaban razones por las cuales es bueno comprar productos locales, es decir fortalecer la economía local, se presentaron los costos de hacer las mermeladas y a cuánto podrían venderlas y en conjunto se realizó un FODA que a continuación se presenta.

<p style="text-align: center;">AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tormentas muy fuertes ▪ Heladas ▪ Plagas ▪ Que no se dé la fruta 	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Buen modo para vender ▪ Gusto por las ventas ▪ Ánimo y ganas de trabajar ▪ La fruta se da en la comunidad
<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ No tener cómo llevar las mermeladas al punto de venta ▪ Temor a hacerlo ▪ Falta de tiempo para hacer las conservas 	<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtener la fruta fácilmente ▪ No hay competencia directa ▪ Tienen un lugar fijo donde venderlas



2. Diseño del Modelo de Negocio a través de un Business Model Canvas:

En este taller se realizó en conjunto con las señoras un Business Model Canvas, en donde se identificaron todos los aspectos a tomar en cuenta para tener un negocio de venta de mermeladas y resultó el siguiente modelo:

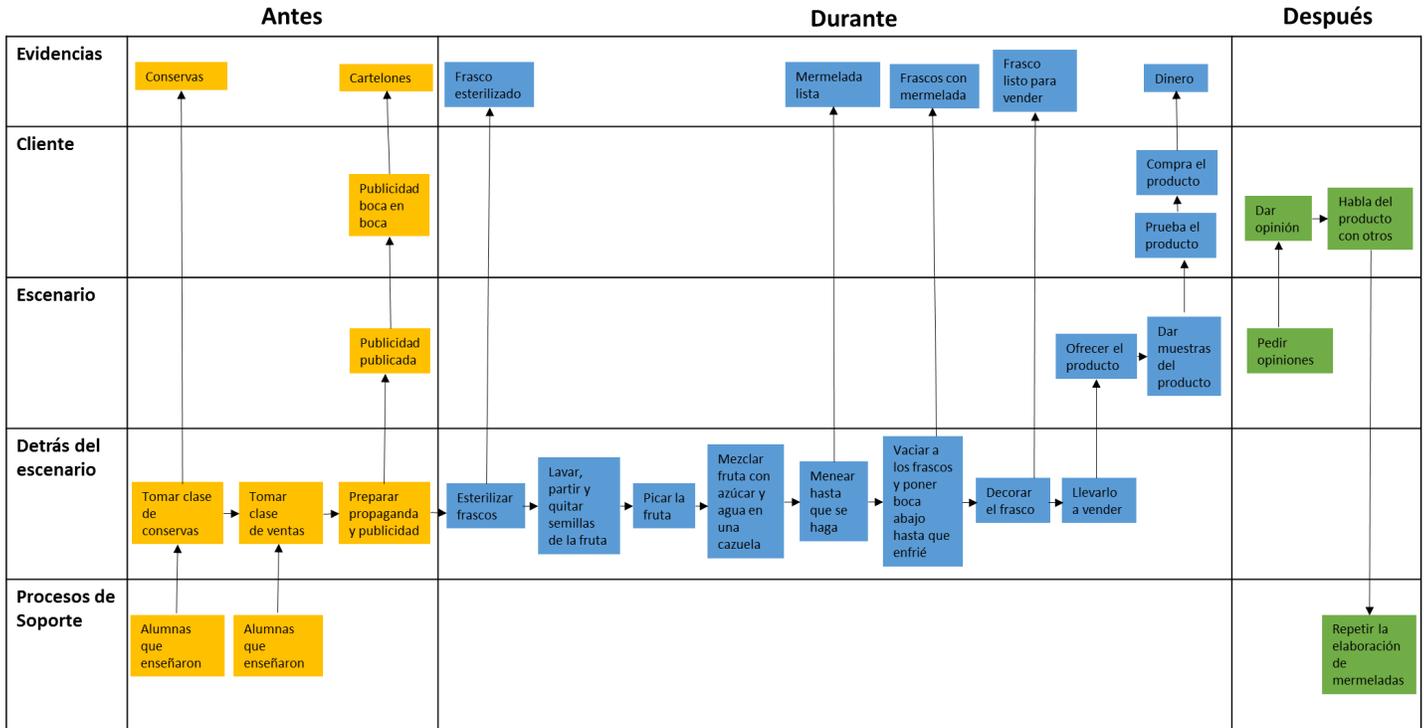
<p>Aliados/Partners Clave </p> <p>-Tienditas -Socio en otro lugar</p>	<p>Actividades Clave </p> <p>-Trabajar -Darse tiempo -Hacerlo con calma -Propaganda -Preparación de la mermelada</p>	<p>Propuesta de Valor </p> <p>-Caseras -Sin conservadores</p>	<p>Relación con el cliente </p> <p>-Boca en boca -Propaganda</p>	<p>Segmentos de cliente </p> <p>-Personas de Miraflores -Tienditas</p>
	<p>Recursos Clave </p> <p>-Frutas -Cocinero -Tiempo</p>		<p>Canales </p> <p>-Casa en casa -Tienditas</p>	
<p>Estructura de Costos </p> <p>-Fruta -Azúcar -Gas -Fracos</p> <p>-Etiquetas</p>		<p>Flujos de ingreso </p> <p>-Venta de mermeladas</p>		



3. *Diseño del servicio a través de un BluePrint:*

En el taller 3, se diseñó en conjunto con las señoras, todo el proceso de comercialización de mermeladas y se identificaron las actividades a realizar antes, durante y después del servicio. También se consideraron

las evidencias físicas, las actividades que se realizan en el escenario y detrás del escenario, y los procesos de soporte. A continuación, se muestra el resultado (Anexo 2):



4. Evaluación a las señoras que participaron en los talleres y primera venta de mermeladas:

En este taller se entrevistaron a las 3 señoras que participaron en los talleres de plan de ventas, para validar el conocimiento adquirido durante estos cursos. Estas fueron sus respuestas:

Marina:

a) ¿Para qué sirve comprar o vender productos locales?

Le ayuda uno a la economía de la casa, es un dinerito extra y lo comprarían porque todo lo que está hecho en casa es más bueno.

b) ¿Cuáles son algunas fortalezas y debilidades que identificas que tienes para vender las mermeladas?

Fortaleza: Encontré fácilmente la fruta

Debilidad: No contar con todos ingredientes para hacer las mermeladas, no tenía azúcar.

- c) ¿Qué oportunidades y amenazas identificas en Miraflores para poder vender las conservas?

Amenaza: Que no se da la fruta.

Oportunidad: Hay variedad de fruta que se dan en la comunidad.

- d) ¿Qué aspectos se deben de tomar en cuenta para vender una mermelada?

Dar a conocer la mermelada con la gente y clientes, dar la prueba, para poder venderla.

- e) ¿Qué pasos debes seguir para vender una mermelada?

Comprar la fruta, lavarla, picarla, esterilizar los frascos, tener mermeladas listas, dar publicidad a la mermelada para que la conozcan y ofrecerla en la tienda.

- f) Comentario:

Que sigan viniendo a enseñarnos más cosas, me gusta mucho.

Martina y Lupe:

- a) ¿Para qué sirve comprar o vender productos locales?

Vamos a sacar nuestro dinero y el beneficio para ellos es que va a estar mejor porque es casero.

- b) ¿Cuáles son algunas fortalezas y debilidades que identificas que tienes para vender las mermeladas?

Fortaleza: Está fácil hacer mermeladas, me gusta vender.

Debilidad: Falta de práctica y al principio me da pena hacer el producto.

- c) ¿Qué oportunidades y amenazas identificas en Miraflores para poder vender las conservas?

Amenazas: La fruta está muy cara y que no ganes lo que inviertes.

Oportunidad: No tenemos competencia, solo entre Marina y Martina, pero nos podemos unir, Marina las hace y yo las vendo.

d) ¿Qué aspectos se deben de tomar en cuenta para vender una mermelada?

Buscar clientes a quienes les podemos vender, dar la prueba para que vean que está mejor, promocionando.

e) ¿Qué pasos debes seguir para vender una mermelada?

Esterilizar frascos, hervirlos, hacer la mermelada, poner en el frasco y poner boca abajo, ofrecer prueba.

f) Comentario:

Lo hicieron muy bien, a mí me gustaron. Gracias por venir desde muy lejos a darnos estos talleres, yo sí los aproveché. Si siguen viniendo, yo seguiría yendo para aprender más.

Por otra parte, Marina vendió sus primeras 6 mermeladas de Guayaba y fueron vendidas en su presentación final, con la ayuda de nosotras.





5. *Segunda venta de mermeladas:*

Marina realizó 24 mermeladas, de las cuales 16 eran de guayaba y 8 de fresa. Por otro lado, Martina realizó 2 mermeladas de fresa y 2 de piña. Estas mermeladas las vendieron con los compañeros del ITESO y Marina vendió mermeladas en la Expo Agroalimentaria de Juanacatlan 2017.







3. Resultados del trabajo profesional

En este trabajo profesional realizado, obtuvimos diferentes resultados los cuales se muestran a continuación:

1) *Productos obtenidos:*

- Manual de operaciones del Comedor Comunitario Miraflores (Anexo 3):

El producto que se obtuvo del primer subproyecto fue un “Manual de Operaciones del Comedor Comunitario Miraflores”, el cual contiene la filosofía del comedor, es decir, la misión, visión y valores del mismo, los roles y responsabilidades de los diferentes puestos del comedor como son: cocinera/cocinero, auxiliar de cocina, lavaplatos, administrador de

insumos e intendente. También incluye los procesos de funcionamiento de entrega de alimentos en el comedor, entrega de alimentos a adultos mayores y personas con discapacidad y el proceso de limpieza. Por último, contiene actividades extras que se pueden realizar en el comedor, para hacerlo un centro de convivencia, aparte del comedor.

- Registro de posibles asistentes al comedor (Anexo 4):

A través de la simulación del comedor comunitario se logró obtener una lista de asistencia de los posibles consumidores del “Comedor Comunitario Miraflores”, en la cual se puede consultar la cantidad de asistentes y sus nombres.

- Cuadernillo de “Plan de ventas para conservas” (Anexo 5):

El producto obtenido del segundo subproyecto de este PAP fue el cuadernillo completo con los talleres impartidos por nuestras compañeras de Nutrición e Ingeniería en Alimentos de conservas, así como los talleres impartidos por nosotras del plan de ventas de dichas conservas.

2) *Resultados alcanzados:*

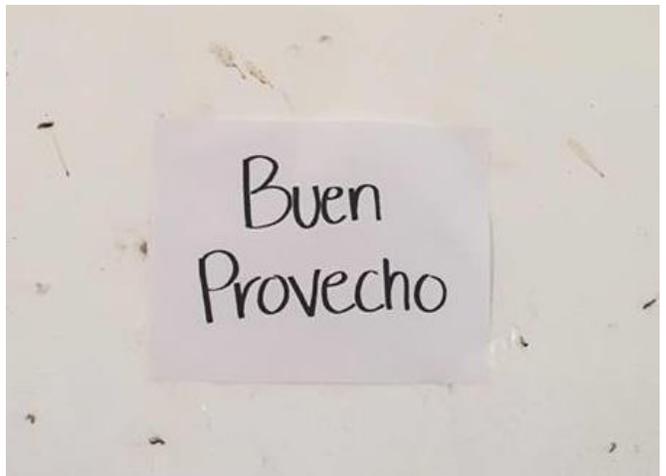
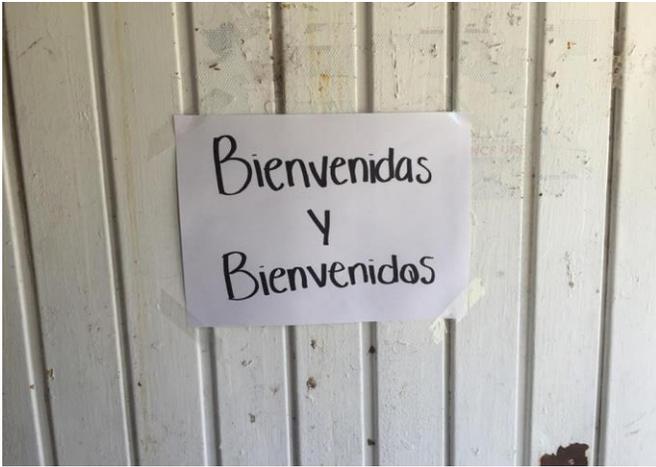
El resultado alcanzado del primer subproyecto del PAP fue una simulación del proceso de entrega de alimentos en el comedor en la cual acudieron 117 personas, de ellos 70 eran niños y los 47 adultos.

Para poderla llevar a cabo se colocaron letreros con las indicaciones a seguir en el proceso para poder recibir sus alimentos. El proceso dio inicio cuando todas y todos hicieron una fila para poder registrarse en la lista de asistencia y recibir su ficha con la cual se les entregarían sus alimentos y bebida.

Los procesos de entrega de alimentos a domicilio para adultos mayores y personas discapacitadas así como el de limpieza del comedor no se pudieron simular debido a que la comida no era suficiente para enviar a domicilio y por las condiciones del comedor no se pudo llevar a cabo la limpieza como se deseaba.

El resultado de dicha simulación fue una correcta validación del proceso y una oportunidad de mejora en la entrega de cubiertos para el consumo de los alimentos los cuales es conveniente entregarlos junto con la comida, es decir al momento de servir los alimentos poner los cubiertos necesarios.

A continuación se muestran algunas imágenes de la simulación:





El resultado que alcanzamos en el segundo subproyecto del PAP fue que las señoras Marina y Martina pudieron tener ingresos por la venta de sus mermeladas de Guayaba, Piña y Fresa.

3) *Impactos generados:*

El impacto que generamos en el subproyecto del comedor fue lograr la simulación en un evento donde convivió toda la comunidad desde los niños hasta los adultos mayores, lo cual sirvió para que todos tuvieran una idea acerca de cómo va a operar dicho comedor en el futuro.

Por otro lado, el impacto del subproyecto de plan de ventas para conservas fue que las señoras Marina y Martina pudieron identificar la importancia de vender y comprar productos locales, ya que les ayuda a su economía y es un producto casero, sin conservas y que es de mejor sabor.

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

- Aprendizajes profesionales

Las competencias genéricas que desarrollamos en este proyecto fueron la capacidad de organización y planificación, ya que desde el inicio definimos el cronograma del proyecto y se ha seguido al pie de la letra por la organización de tiempos y tareas que hemos tenido. También desarrollamos otra competencia de aplicar lo teórico en la práctica, es decir, logramos aplicar todos los conocimientos adquiridos en la universidad, en un contexto social.

Otra competencia que desarrollamos desde distintas disciplinas fue el trabajo en equipo, ya que aprendimos a trabajar con compañeras de otras carreras como Nutrición, Psicología, Ingeniería en Alimentos y Diseño, ya que todas juntas logramos que las señoras pudieran vender las mermeladas.

El aprendizaje más importante que tuvimos sobre el contexto sociopolítico y económico, fue que no podemos depender de recursos económicos o del gobierno para ponernos a trabajar. Tenemos que tener iniciativa propia, innovación y creatividad para lograr los objetivos. El aprendizaje que tuvimos sobre la problemática del campo profesional, fue que en la mayoría de los lugares se ofrece un servicio, y podemos aplicar nuestros conocimientos para solventar esa problemática.

Los saberes profesionales que pusimos a prueba fueron los procesos del comedor, la filosofía del mismo, los roles y las responsabilidades, el diseño de servicios, modelo de negocio y FODA. Todo esto lo pudimos aplicar en la comunidad.

Por último, lo que aprendimos en nuestro proyecto de vida profesional es que el mundo de los servicios es enorme. Podemos aplicar conocimientos tanto en empresas, como en contextos sociales, e incluso puede tener mayor impacto en un contexto social.

- Aprendizajes sociales

A través de este PAP pusimos en práctica diferentes metodologías con la intención de transformar la realidad que se vivía en el comedor, con la finalidad de garantizar una mejor organización y administración del mismo. Por otro lado con el sub proyecto de las conservas se ayudó y capacitó a las mujeres de la comunidad para que emprendieran su propio negocio con la finalidad de obtener un ingreso extra que aporte a su economía.

Además la elaboración de ambos sub proyectos nos ayudaron a desarrollar nuestra habilidad de preparación y administración de proyectos, definiendo metas y objetivos claros con la finalidad de crear un impacto en la sociedad. Nos dimos cuenta que es importante realizar este tipo de actividades en equipo con la sociedad ya que ellos son quienes viven las necesidades.

Por otra parte, la actividad en la que pudimos innovar que consideramos genera un mayor impacto en la sociedad fue el diseño de un servicio de alimentos a domicilio dirigido a las personas discapacitadas o adultos mayores, esto con el objetivo de que puedan recibir de los servicios que brinda el comedor desde sus hogares debido a que sus condiciones les imposibilitan acudir a las instalaciones del mismo.

Respecto al impacto que pudimos evidenciar sobre la aplicación profesional que realizamos en Miraflores fue la venta de mermeladas caseras, ya que durante las últimas semanas del periodo en el que acudimos a la comunidad las interesadas ya estaban vendiendo sus productos, así como una simulación de los procesos diseñados para el comedor Miraflores. Para finales de este periodo se esperaba que se llevará a cabo la simulación del comedor con la intención de detectar mejoras y que la venta de mermeladas se convirtiera en una realidad.

El sub proyecto de venta de conservas impactó principalmente en las mujeres de la comunidad ya que ellas son quienes iniciaron con el proyecto, mientras que el sub proyecto del comedor genera impacto en toda la comunidad desde los niños hasta los adultos mayores.

Por otra parte nuestros servicios profesionales ayudan a una sociedad marginada y vulnerable para que puedan salir adelante y recibir un servicio

de buena calidad para atender una necesidad básica, además de contribuir a mejorar su economía al aumentar un poco sus ingresos a través de la venta de productos locales. Es importante rescatar que los saberes aplicados se pueden transferir a otras comunidades donde se desee implementar un comedor comunitario e iniciar proyectos sobre venta de productos locales, dado que los procesos están diseñados para ser aplicados en cualquier comedor comunitario y los talleres impartidos se pueden impartir en otras comunidades sin la necesidad de realizar ajustes.

Para brindar seguimiento al proyecto del comedor comunitario se debería de estar revisando que las actividades se realicen de acuerdo a como están los procesos y si no es así adaptarlos y adecuarlos, además de identificar diferentes oportunidades de mejora. Por su parte al proyecto de las conservas se daría un seguimiento identificando las dudas y/o necesidades que encuentran los involucrados en el día a día para tratar de mejorarlas con la finalidad de ampliarlo en el mediano plazo para lo cual sería necesario ajustar los instrumentos utilizados (FODA, Business Model Canvas y Blue Print).

Gracias a la realización de estos proyectos nuestra visión del mundo social se ha reforzado y nos dimos cuenta que existen comunidades en las cuales solo una pequeña cantidad de personas buscan salir adelante, sin embargo, estas personas tienen las ganas y entusiasmo de realizar las cosas con la intención de superarse y aportar a su comunidad.

- Aprendizajes éticos

Gracias a este proyecto aprendimos que es necesario tomar decisiones que beneficien a la comunidad, adecuar las metodologías de acuerdo a las necesidades que tuviera la sociedad.

Esta experiencia nos invita a ser más conscientes e incluyentes con las personas que no cuentan con las mismas oportunidades que nosotros para ayudarlos a satisfacer sus necesidades con la finalidad de beneficiar un poco su estilo de vida. Además de que nos permitió a ampliar nuestra visión de las

habilidades profesionales que poseemos, ya que nos enseñó a no encajonarnos en actividades meramente empresariales sino aplicar todas esas metodologías con una perspectiva social para favorecer a las comunidades más necesitadas.

- Aprendizajes en lo personal

Alejandra Benavides:

El PAP me dio para conocerme a mí en cuestiones de empatía, ya que me ponía en el lugar de las señoras para comprender sus necesidades y así adaptar las actividades planeadas. También conocí el gusto que tengo por ayudar a otras personas y sobretodo que lo que hago tenga un impacto en ellas.

El PAP me dio para reconocer a la sociedad y a las otras personas, ya que comprendí la situación en la que viven, conocí sus tiempos, sus prioridades y con base en eso, logré adaptarme a ellas, que al fin y al cabo hablando en términos de servicio, son mis clientas.

Este PAP me ayudó a aprender a convivir con personas con distintas creencias que yo y con diferente nivel de educación y eso me hizo que logré hacer los entregables y talleres de una forma sencilla, y me ayudó a convivir y trabajar con personas de otras carreras y aprendí de ellas.

En general, en este PAP aprendí que los conocimientos que tengo y que compartí en la comunidad, fueron de gran importancia para las señoras, ya que ellas valoran el tiempo y el esfuerzo que hacemos por ir allá y enseñarlas y acompañarlas en el proceso de ventas. También aprendí que los servicios están en todas partes y que mi trabajo puede ser aplicado en cualquier lugar, ya sea social o empresarial. Y, sobre todo, aprendí que es muy importante que lo que haga, deje un impacto en otras personas.

Diana Navarro:

Gracias a este PAP aprendí a relacionarme con personas que tienen una cultura diferente a la mía, por lo tanto tuve que desarrollar la empatía para

poder ponerme en su lugar y entender algunas situaciones que para mí eran sencillas y para ellos generaban un mayor grado de importancia. Además me gusto convivir con estas personas ya que me enseñaron que cuando algo te interesa vas a hacer las cosas para que se lleven a cabo.

Algo que me gustó mucho de Miraflores es la unión entre sus habitantes, ya que todos se conocían y mantenían una buena relación ayudándose y preocupándose por el otro, además la convivencia que teníamos con los niños me permitió darme cuenta de lo sencillo que es el mundo, que a pesar de los problemas que sufren en su comunidad ellos son felices y nunca pierden la sonrisa.

Por otra parte, me despertó el gusto por ayudar a las personas y enseñarlos a utilizar sus capacidades de tal forma que pudieran obtener un beneficio, me permitió darme cuenta del impacto que puede tener en ellos el realizar algún cambio que tal vez para mí es pequeño, pero para ellos les genera un gran beneficio y satisfacción personal.

Además el convivir con compañeros de diferentes carreras me ayudo a ampliar mi perspectiva y visión, así como aprender de diferentes formas de pensar para que en conjunto pudiéramos llegar a trabajar diferentes ideas y objetivos. Me gustó mucho darme cuenta que las herramientas y habilidades que obtuve durante mi carrera se pueden aplicar en aspectos sociales para generar y/o mejorar diferentes servicios que puedan beneficiar a un sector vulnerable de la sociedad.

5. Conclusiones

A lo largo de este proyecto se trabajaron dos sub proyectos, uno sobre el comedor comunitario de la comunidad, del cual se pudieron desarrollar y establecer la filosofía del comedor, los procesos de funcionamiento, los roles y actividades así como actividades de convivencia. Para poder dar seguimiento y mejora a este proyecto es necesario detectar las actividades que generan cuellos de botella o actividades que hagan falta para la realización del mismo. Además es importante concluir y dar seguimiento al

tema de los fondos y donaciones para el abastecimiento del comedor, esto con la finalidad de que este se encuentre en las condiciones óptimas para entrar en operación.

Por otra parte, se trabajó el sub proyecto de conservas de Miraflores, en el cual se entregó a las interesadas un cuadernillo con todos los aspectos a tomar en cuenta para iniciar la venta de este tipo de productos, de lo cual podemos rescatar que el principal logro es que ya se están vendiendo mermeladas en la comunidad. Para dar seguimiento a este proyecto es conveniente analizar la venta de los productos para conocer si genera beneficio a la comunidad y además conocer si existen otros productos que puedan comercializar.

Bibliografía

- CONEVAL. (2014). *Medición de la pobreza*. Obtenido de <http://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/PobrezalInicio.aspx>
- García, J. I. (20 de enero de 2011). *Eroski Consumer*. Obtenido de http://www.consumer.es/web/es/solidaridad/economia_solidaria/2011/01/20/198389.php
- GoogleMaps. (2017). *Google Maps*. Obtenido de <https://www.google.com.mx/maps/>
- INEGI. (s.f.). *Definiciones*. Obtenido de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/sisept/glosario/default.aspx?t=mhog24&e=00&i=>
- ITESO. (s.f.). Obtenido de http://pap.iteso.mx/web/general/detalle?group_id=3088784
- SEDESOL. (2010). *Catálogo de localidades*. Obtenido de <http://www.microrregiones.gob.mx/catloc/contenido.aspx?refnac=140510009>
- SEDESOL. (2010). *Catálogo de Localidades*. Obtenido de <http://www.microrregiones.gob.mx/catloc/contenido.aspx?refnac=140510009>
- SEDESOL. (2010). *Informe anual sobre la situación de pobreza y resago social*. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/43079/Jalisco_051.pdf
- SEDESOL. (30 de noviembre de 2015). *Comedores comunitarios*. Obtenido de <http://www.gob.mx/sedesol/acciones-y-programas/comedores-comunitarios>
- SEDESOL. (s.f.). *Lineamientos Específicos del Programa de Comedores Comunitarios, en el marco de la Cruzada contra el Hambre*. Obtenido de

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/11055/Lineamientos_Prog_Comedores_Comunitarios.pdf

Instituto de Información Estadística y Geográfica (2016). Juanacatlán diagnóstico municipal, Septiembre 2016. Obtenido de:

<http://www.iiieg.gob.mx/contenido/Municipios/Juanacatlan.pdf> el 13 de febrero de 2017.

Pueblos América (s.f.) Obtenido de: <http://mexico.pueblosamerica.com/i/miraflores-9/> el 13 de febrero de 2017.

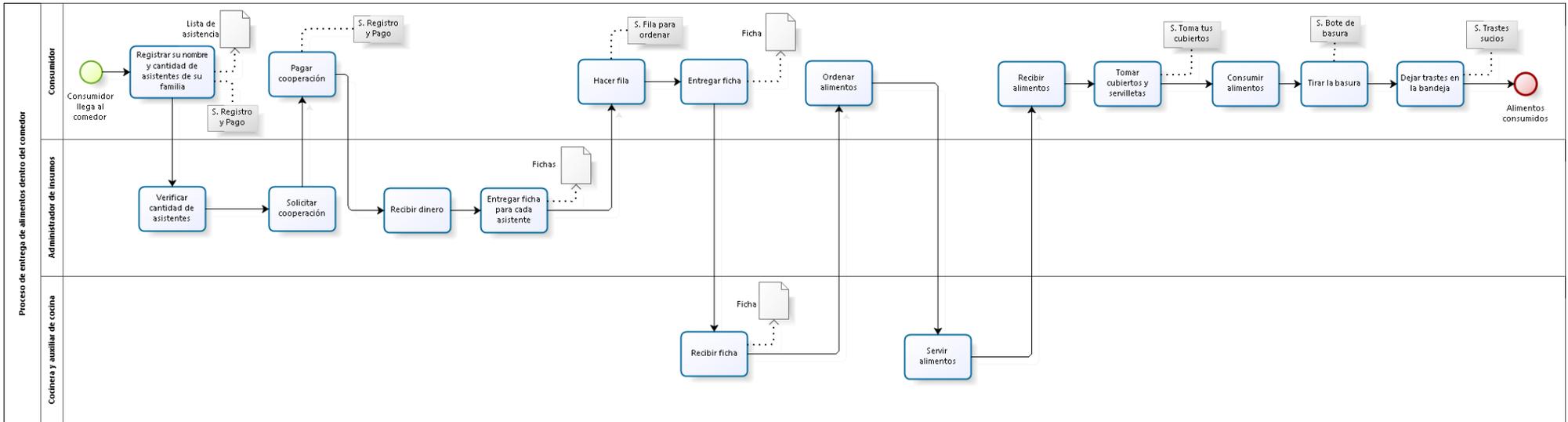
SEDESOL (2010). *Catálogo de localidades*. Obtenido de: <http://www.microrregiones.gob.mx/catloc/contenido.aspx?refnac=140510009> el 13 de febrero de 2017.

Vive MX (s.f.) Obtenido de: <http://www.vivemx.com/col/miraflores-juanacatlan.htm> el 13 de febrero de 2017.

Anexos

Anexo 1: Procesos de funcionamiento del Comedor Comunitario Miraflores

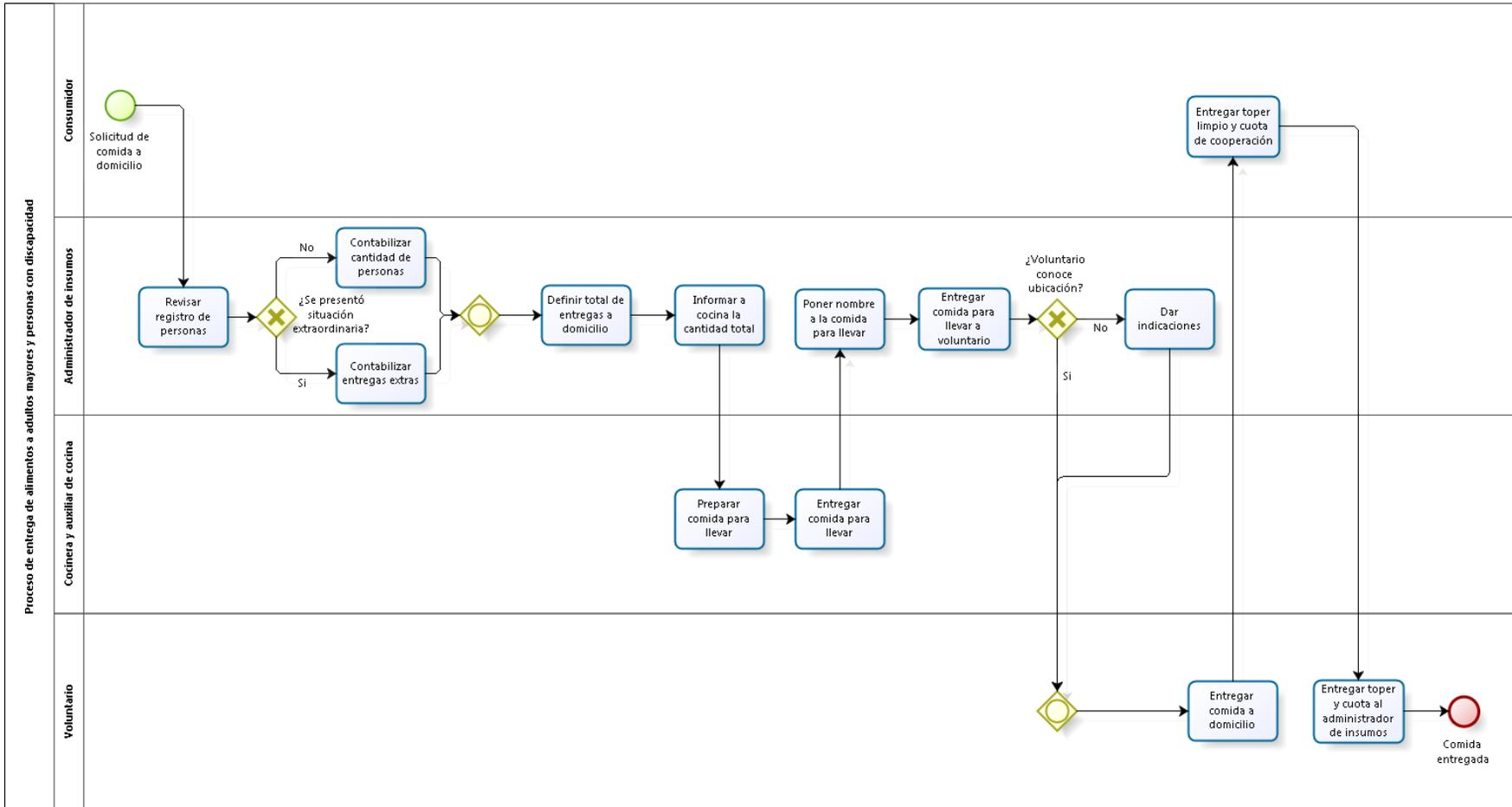
Proceso de entrega de alimentos dentro del comedor



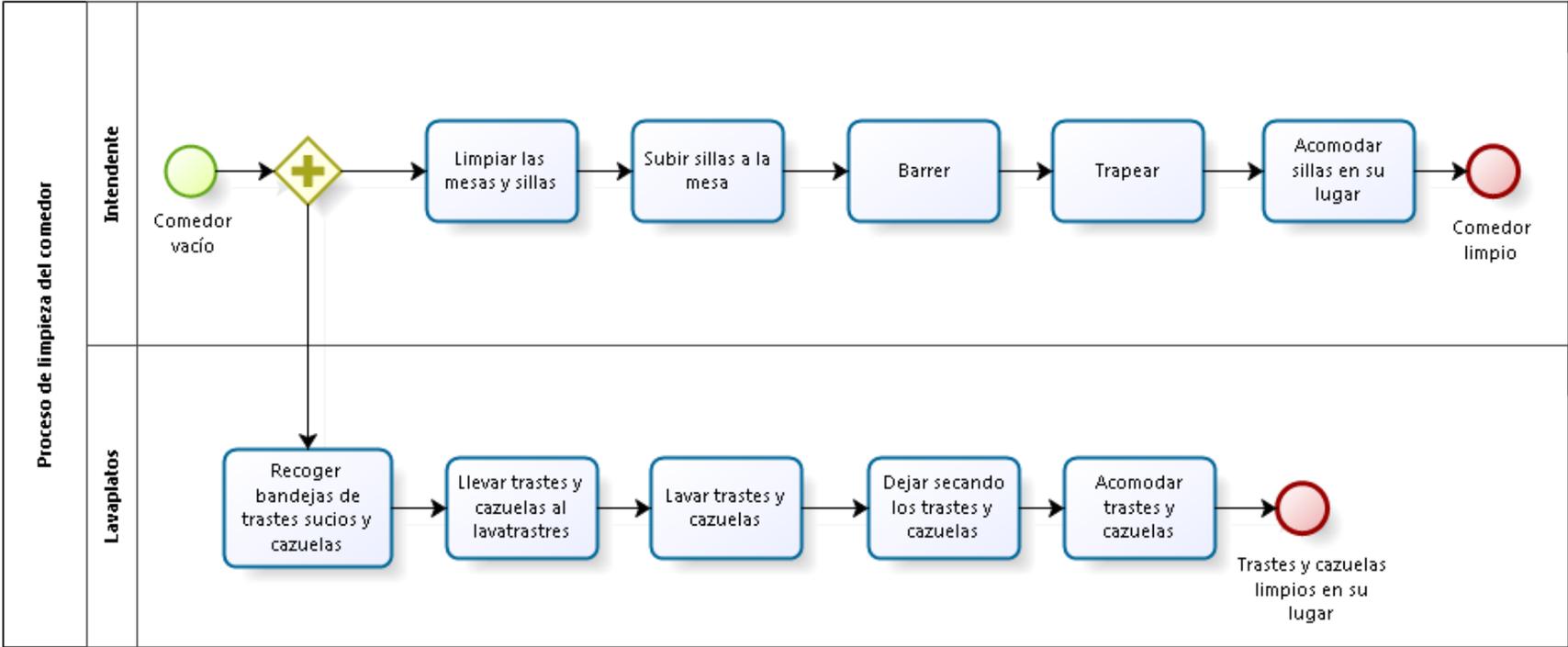
Nota: S. significa Señalamiento

Implica un documento o ficha

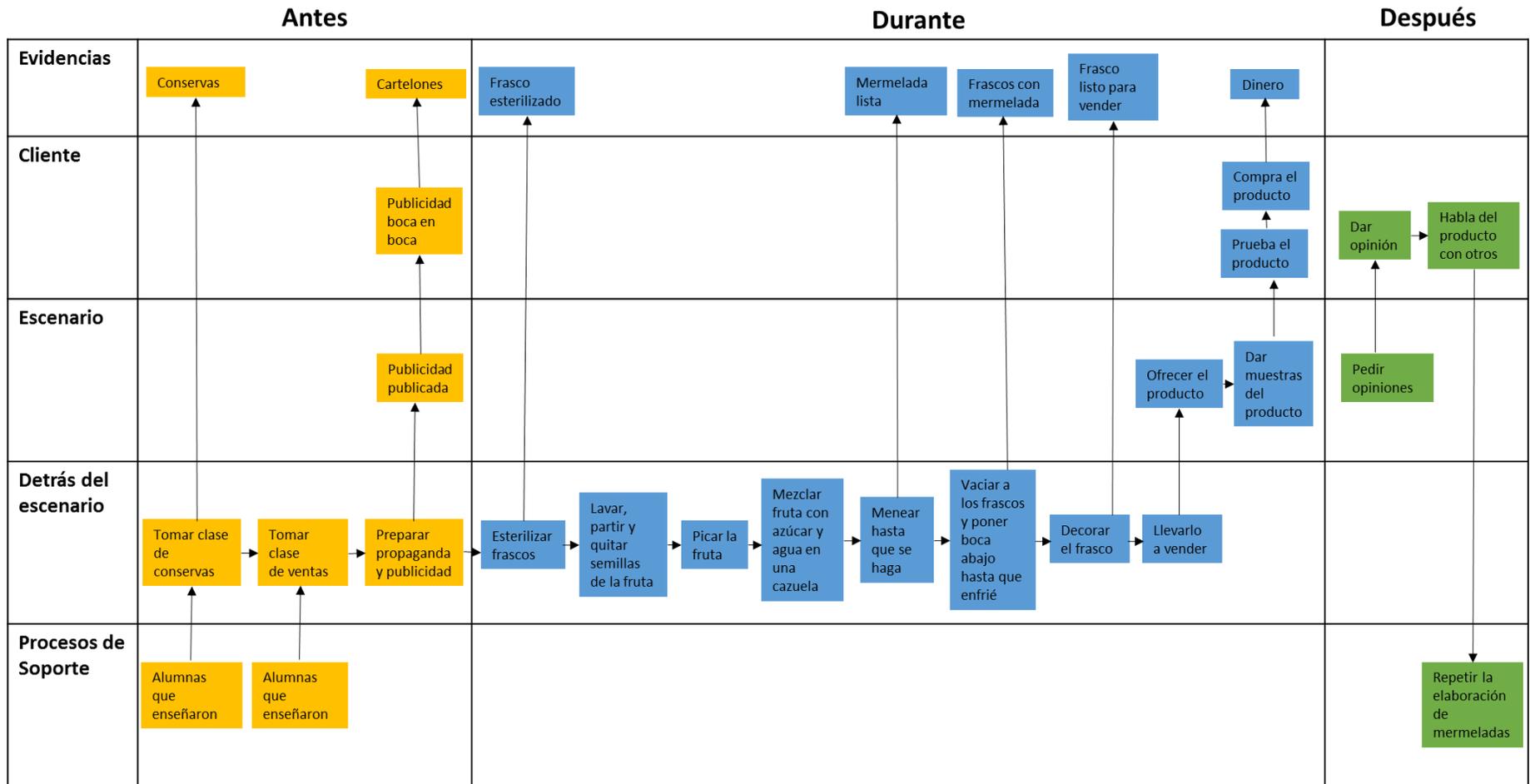
Proceso de entrega de alimentos a adultos mayores y personas con discapacidad



Proceso de limpieza del comedor



Anexo 2: Service BluePrint



Manual de Operaciones del Comedor Comunitario “Miraflores”



Índice

Filosofía del comedor	3
Misión, visión y valores	4
Roles y responsabilidades	5
Cocinera y cocinero	6
Auxiliar de cocina	7
Lavaplatos	8
Administrador de insumos	9
Intendente	11
Procesos de funcionamiento	12
Proceso de entrega de alimentos en el comedor	13
Proceso de entrega de alimentos a discapacitados y adultos mayores	15
Proceso de limpieza	17
Actividades de convivencia	19

Filosofía del comedor



Misión

“El Comedor Miraflores” es un comedor comunitario que brinda el servicio de alimentación balanceada y saludable para todas y todos los miembros de la comunidad con el fin de satisfacer una de las necesidades básicas más importantes.

Visión

Buscamos formarnos como un centro de alimentación y convivencia en donde las personas de la comunidad de Miraflores lo identifiquen como un punto de reunión para pasar sus ratos libres en compañía de su familia y amigos. Además de que se desarrollen actividades que aportan al desarrollo de las niñas y los niños.

Valores

- Amabilidad
- Respeto
- Responsabilidad
- Educación
- Compromiso
- Puntualidad
- Convivencia
- Trabajo en equipo



Roles y responsabilidades



Cocinera y cocinero

Función básica:

Cocinar platos complejos y sencillos de acuerdo al menú solicitado, examinar con el supervisor y el nutriólogo el menú a preparar; preparar menús diariamente de acuerdo a las instrucciones del supervisor.

Responsabilidades:

- Lavar frutas y verduras.
- Reportar faltantes de alimentos al encargado.
- Vigilar el equipo e instalaciones de la cocina.
- Cocinar platos de acuerdo al menú.
- Servir los alimentos en porciones individuales.
- Cumplir con las normas de higiene y seguridad necesarias para preservar la salud y evitar accidentes.



Auxiliar de cocina

Función básica:

Auxiliar al cocinero en la preparación y distribución de los alimentos, así como mantener en orden todo el equipo de cocina.

Responsabilidades:

- Auxiliar a la cocinera en todo lo relacionado con la preparación de los alimentos.
- Cumplir con las normas de higiene y seguridad necesarias para preservar la salud y evitar accidentes.
- Distribuir los alimentos en platos de acuerdo con los menús y las raciones indicadas en ellos.
- Controlar la vajilla, cubiertos, etc.



Lavaplatos



Función básica:

Efectuar el aseo en las instalaciones, equipo y mobiliario del comedor, cuantas veces sea necesario, a fin de mantener un adecuado nivel de higiene dentro del mismo.

Responsabilidades:

- Informar al área administrativa de cualquier irregularidad que se presente durante el desarrollo de sus actividades y, si es el caso, solicitar la reparación de cualquier desperfecto ocurrido al equipo o mobiliario.
- Solicitar oportunamente al área administrativa los artículos y materiales de limpieza requeridos para el desarrollo de las actividades.
- Aprovechar al máximo los artículos y el material de limpieza requeridos para el desarrollo de las actividades.
- Ordenar cuidadosamente el equipo, mobiliario y materiales de trabajo a efecto de mantener su conservación.
- Mantener en perfecta limpieza y orden la cocina, equipo e instalaciones, incluyendo vajillas, cubiertos, platos de cocina, etc.

Administrador de insumos

Función básica:

Es responsable del correcto funcionamiento del comedor y aplicar mecanismos de control administrativo que garanticen el adecuado registro de los ingresos y salidas de alimentos.

Responsabilidades:

- Asegurar que el comedor funcione con eficiencia.
- Ejecutar planes a corto y a largo plazo que establecen un grupo claro de objetivos que ayuden a la organización a llegar a donde lo tiene planeado.
- Es el encargado de llevar registros de entrada y salida de recursos.



Intendente

Funciones básicas:

Mantener limpio el lugar de trabajo.

Responsabilidades:

Limpiar todas a las áreas del establecimiento: pisos, mesas, baños, cocina, etc..

Cuidar que no falte lo necesario como agua, jabón, papel higiénico, toallas y todo lo que se necesite para llevar a cabo el aseo del comedor.



Procesos de funcionamiento

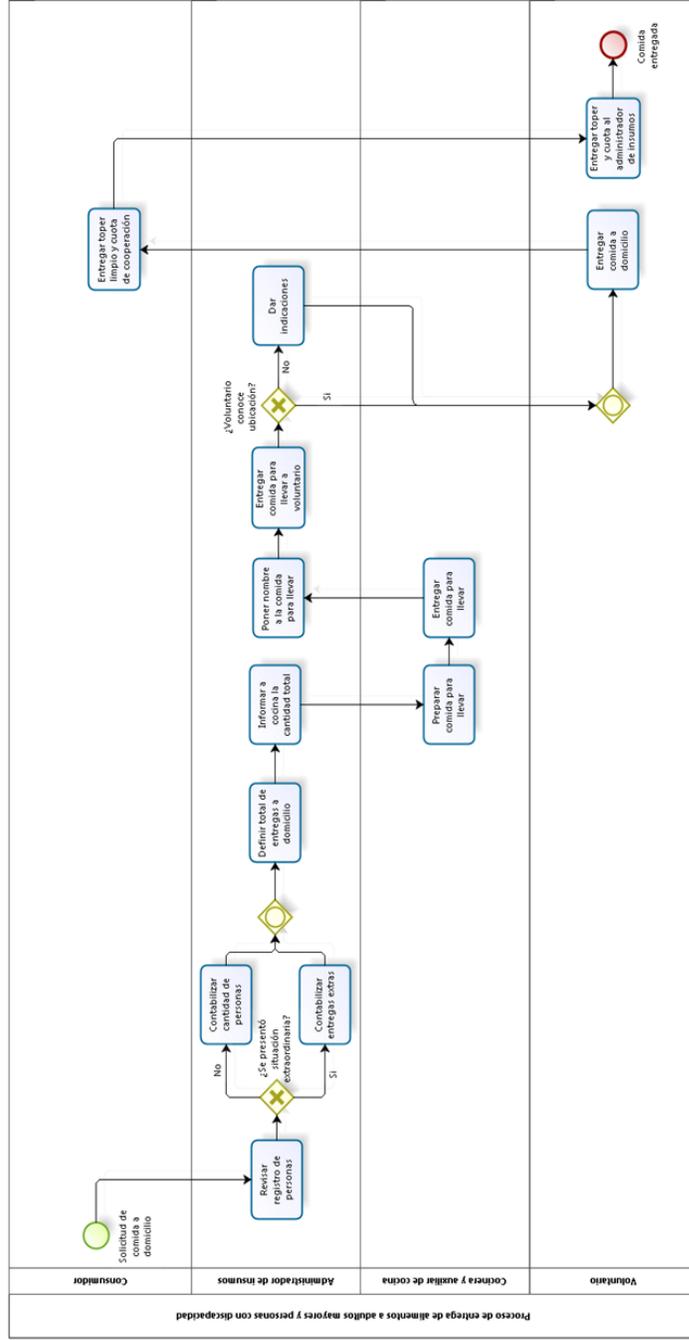




Pasos del proceso de entrega de alimentos

- 1** El consumidor registra su nombre y la cantidad de asistentes de su familia en la lista de asistencia
 - 2** El administrador de insumos debe verificar que la cantidad de asistentes registrados sea la real, solicitar cooperación y entregar ficha para cada asistente
 - 3** El consumidor pasa a formarse, entrega su ficha al cocinero o auxiliar de cocina y ordena sus alimentos
 - 4** El cocinero o auxiliar de cocina sirve los alimentos
 - 5** El consumidor recibe sus alimentos, toma sus cubiertos y servilletas
 - 6** Después de que el consumidor ingiere sus alimentos, debe separar su basura y dejar los trastes utilizados en la bandeja de trastes sucios
- 

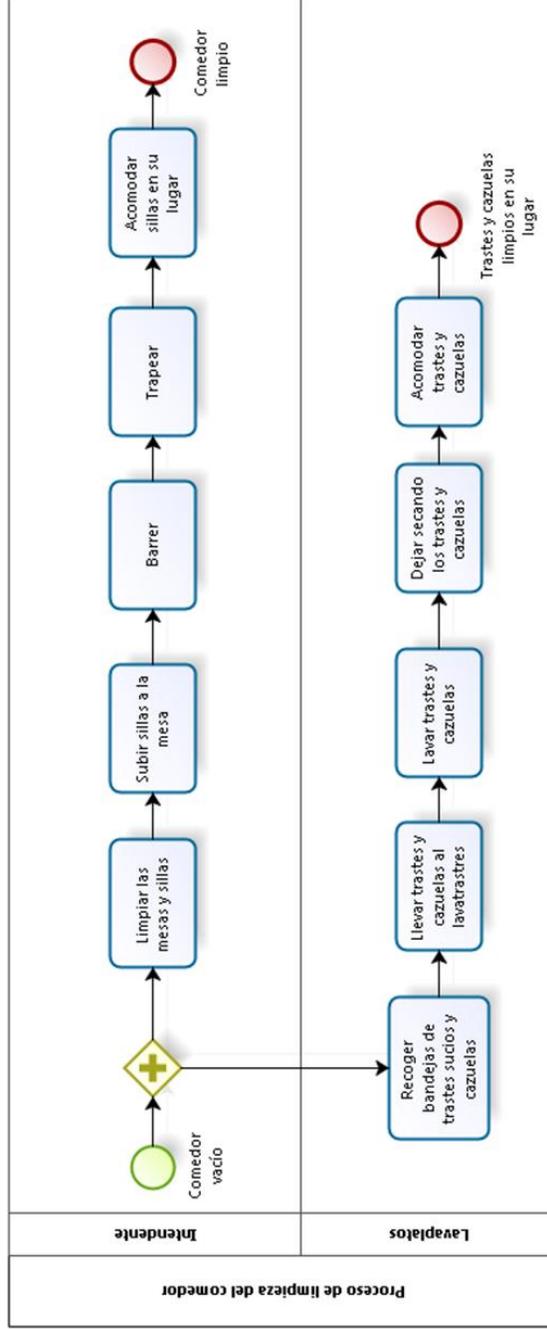
Proceso de entrega de alimentos a adultos mayores y discapacitados



Pasos del proceso de entrega de alimentos a adultos mayores y discapacitados

- 1** El administrador de insumos debe revisar el registro de adultos mayores y discapacitados
- 2** En caso de que se presente una situación extraordinaria en la cual las personas que por lo general acuden al comedor pero no puedan ir y soliciten la entrega de comida en su domicilio, deberán sumarse a la lista previa.
- 3** El administrador de insumos deberá definir el total de entregas a domicilio e informar a cocina la cantidad total
- 4** El cocinero o auxiliar de cocina deberán preparar los alimentos para llevar y entregarla al administrador
- 5** El administrador deberá ponerle el nombre de la persona a quien se le entregará la comida y entregarle los paquetes a las y los voluntarios
- 6** Si las y los voluntarios desconocen la ubicación el administrador de insumos les da las indicaciones de cómo llegar
- 7** El voluntario entrega la comida, recibe el tupper y la cuota de cooperación, para posteriormente entregarla al administrador de insumos

Proceso de limpieza en el comedor





Pasos del proceso de limpieza

Intendente:

- 1** Limpiar las mesas y sillas
- 2** Subir las sillas a la mesa para barrer y trapear
- 3** Cuando el piso esté seco, acomodar las sillas en su lugar

Lavaplatos:

- 1** Recoger bandejas de trastes sucios y cazuelas, y llevarlos al lava trastes
 - 2** Lavar los trastes y las cazuelas, después ponerlos a secar
 - 3** Acomodar trastes y cazuelas en su lugar correspondiente
- 

Actividades de convivencia



Festejo de cumpleaños por mes

En la lista de asistencia, los consumidores deberán anotar su fecha de nacimiento, para que al final del mes, festejan a los cumpleaños del respectivo mes.

Festejo del día de los niños, día de la madre y del padre

En estos días se realizará un convivio especial para festejarlas y festejarlos en su día, con pasteles, decoración y detalles especiales.

Actividades para niñas y niños por las tardes

Por las tardes, el comedor comunitario será un punto de reunión y convivencia en donde los niños tendrán actividades recreativas y las mamás y los papás podrán juntarse a platicar mientras ellas y ellos juegan.

Festividades de la comunidad

Festejos que se lleven a cabo en la comunidad podrán utilizar las instalaciones de este comedor.



Anexo 4: Registro de posibles asistentes al comedor

LISTA DE ASISTENCIA		Fecha 02/May/17
Número	Nombre por familia	Cantidad de asistentes
1	Primera ronda de niños	31
2	Segunda ronda de niños	27
3	Alejandro y Emily (Niño)	2
4	Armando (Niño)	1
5	Janitzia Picaso	1
6	Lorena	1
7	Adulto (embarazada)	1
8	Bruno (Niño)	1
9	Faustina (Niño)	1
10	Verónica López	1
11	Rocio López	1
12	Yesenia Cruz	1
13	Saira Noemí Covarrubias	
14	Juana Picaso	
15	Angelina Rubalcaba	
16	Francisca López	
17	Amarani	
18	Olga Susana	
19	Adriana Segura	
20	Juanita Rubalcaba	
21	María Salazar	
22	Alejandra	
23	María Picaso	
24	Raquel García	
25	Lucina Rubalcaba	
26	Nancy Mosqueca	
27	Araceli Macías	
28	Elba Macías	
29	Vanesa Guerrero	
30	Carmen Orozco	
31	Emilia Macías	
32	Jazmin Orozco	

Número	Nombre por familia	Número de asistentes
33	Juan López	
34	Lizbeth Castellano	
35	Brambillia (niña)	(2)
36	Cynthia Velazquez	
37	Esmeralda	
38	Margarita	
39	Brenda	
40	Martina	
41	Maria Elena	
42	Ma. de Jesús	
43	Marine	
44	Florentina Picalo	
45	Maribel	
46	Lupe	
47	Socorro	
48	Silvia	
49	Isabel Segura	
50	Jorge	
51	Eduviges Gutierrez	
52	Lourdes	
53	Justina Jimenez	
54	Don Zenón	
55	Damian (Niño)	
56	Naomi (2 niños)	3
57	Lupe	
58	Manuel	
59		
60		
61		
62		
63		
64		

Taller: Conservas caseras y plan de ventas



MIRAFLORES

Recetario



Esterilización de Frascos

La esterilización es eliminación o muerte de todos los microorganismos que contienen un objeto o sustancia.

¿CÓMO ESTERILIZAR?

- 1.- Escoger frascos y botellas de vidrio
- 2.-Lavar los frascos y las botellas
- 3.-Coloca el equipo en una olla profunda
- 4.-Hierva los frascos y las botellas (10 minutos)
- 5.- Retirar los frascos del agua.
- 6.- Llenar los frascos con la comida que deseas conservar.
- 7.-Coloca las tapas de los frascos y las botellas
- 8.-Colocar los frascos dentro de una olla profunda.
- 9.-Hierva los frascos durante 10-15 minutos (llenar con agua hasta 5 centímetros aproximadamente antes de la tapa).
- 10.- Retirar del agua y voltear los frascos



Piña en almíbar

El almíbar es una disolución sobresaturada de agua y azúcar, cocida hasta que comienza a espesar. Es decir, la denominación de almíbar se aplica a la solución acuosa de azúcar, en caliente, destinada a líquido de cobertura o a confecciones de confitería y repostería.

INGREDIENTES para Cómo hacer piña en almíbar:

- Una piña
- 500 g de azúcar
- 1l de agua

PASOS PARA LA PREPARACIÓN DE ALMÍBAR

1. Lavarla y cortarla a rodajas no muy gruesas.
2. Agarra un cazo u olla con la capacidad suficiente, añade el agua y el azúcar y caliéntalo durante cinco minutos, aproximadamente. No dejes de remover y añade un poco más de agua si consideras que se está espesando demasiado, debe quedar un poco espeso pero sin llegar a endurecerse.
3. Luego, agrega la piña para cocinarla unos minutos con el almíbar. Remueve hasta que la fruta se impregne del caramelo, cuando hierva para el fuego, el almíbar debe quedar en un tono amarillo.
4. Introducir las rodajas de piña en almíbar en los tarros, debes utilizar tarros con cierre hermético y previamente esterilizados.



Verduras en escabeche

INGREDIENTES

- 12 chiles jalapeños
- 5 Zanahorias
- 1 cabeza de ajo
- 2 cebollas
- 1 Jicama
- 1 cda Orégano
- 1 cda Tomillo
- 4 clavos
- 4 hojas de laurel
- 1 cda pimienta molida
- Sal al gusto
- 1 cda azúcar
- ½ taza de aceite
- 2 tazas de vinagre
- 2 tazas de agua

PROCEDIMIENTO

1. Lavar, pelar, picar la verdura.
2. Pre cocinar los alimentos en el aceite.
3. Dejar de 2-3 minutos y agregar el vinagre.
4. Condimentar, y seguido añadir la sal.



Mermelada de fruta

INGREDIENTES

- Fruta
- Azúcar
- Limón.

PROCEDIMIENTOS

1. Lavar, partir y quitar las semillas de la fruta
2. Poner los trozos de fruta con el azúcar y limón en una olla a fuego lento
3. Dejar a fuego medio y mezclar constantemente y de forma lenta por máximo 20 minutos.
5. Repartir la mezcla caliente en frascos esterilizados

Nota: Según el espesor de la mermelada agregar agua



Plan de



Análisis FODA



Aspectos a tomar en cuenta

<p>Aliados/Partners Clave</p>  <ul style="list-style-type: none"> -Tienditas -Socio en otro lugar 	<p>Actividades Clave</p>  <ul style="list-style-type: none"> -Trabajar -Darse tiempo -Hacerlo con calma -Propaganda -Preparación de la mermelada 	<p>Propuesta de Valor</p>  <ul style="list-style-type: none"> -Caseras -Sin conservadores 	<p>Relación con el cliente</p>  <ul style="list-style-type: none"> -Boca en boca -Propaganda 	<p>Segmentos de cliente</p>  <ul style="list-style-type: none"> -Personas de Miraflores -Tienditas
<p>Recursos Clave</p>  <ul style="list-style-type: none"> -Frutas -Cocinero -Tiempo 	<p>Canales</p>  <ul style="list-style-type: none"> -Casa en casa -Tienditas 	<p>Flujos de ingreso</p> <ul style="list-style-type: none"> -Venta de mermeladas 		
<p>Estructura de Costos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Fruta -Azúcar -Gas -Fracos 		<p>Etiquetas</p>		

Proceso para elaboración y venta de mermeladas

