

Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente



Dependencia de adscripción al PAP

Centro de Investigación y Formación Social

PROYECTO DE APLICACIÓN PROFESIONAL (PAP)

Nombre del PROGRAMA

Programa de Desarrollo Local y Fortalecimiento del Tejido Social

P. A. P. 2E05 "San Pedro de Valencia: renovación urbana, saneamiento ambiental y emprendimientos turísticos"

“ Carta gourmet y Administración en Restaurantes”

PRESENTAN

Programas educativos y Estudiantes

Lic. en Administración de Empresas, Aranza Sierra Rangel

Lic. en Administración de Empresas, Gloria Mayela López Ortiz

Profesor PAP: Héctor Morales Gil de la Torre; Jessica Nalleli de la Torre Herrera; Gerardo Cano Díaz.

Tlaquepaque, Jalisco, Mayo 2017

REPORTE PAP

índice

Presentación Institucional de los Proyectos de Aplicación Profesional.	2
Resumen	2
1. Introducción (¿Qué?, ¿Para qué?, Objetivo)	3
2. Desarrollo	6
3. Reflexiones	7
4. Conclusiones	10
5. Anexos	11

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 documento se presenta el trabajo realizado durante primavera 2017 (enero-mayo) en la comunidad San Pedro Valencia, en el que se enfocaron actividades para mejorar la administración y agregar platillos a su menú para generar más utilidad con los mismos.

Los principales participantes en éste proyecto son dueños de restaurantes, con los cuales logramos conocer el manejo administrativo y financiero con el que cuentan los restaurantes “El Mirador” y “Don Chayo”. Así como los platillos con los que se cuentan en los menús de ambos restaurantes.

1. Introducción

1.1 Objetivos

Contribuir a la mejora económica de los restaurantes “El Mirador” y “Don Chayo”, introduciendo platillos que incrementen la atracción de clientes.

Contribuir a la mejora de los controles financieros y administrativos bajo los cuales se trabajan actualmente. Así como el cálculo de pérdidas y ganancias de acuerdo al costo de producción de los platillos y el precio de venta en ambos restaurantes.

1.2 Justificación

En los restaurantes de San Pedro Valencia una de las mayores problemáticas que se ha identificado es el bajo ingreso económico de los restaurantes, por lo que se decidió implementar un nuevo platillo en los restaurantes “El Mirador” y “Don Chayo” permitiéndoles una nueva ventaja competitiva ante la competencia y así atraer más clientes que aporten a una mejor fluidez económica.

Por otro lado, existe una falta de control tanto financiero y administrativo, lo que representa un gran problema debido a que no se sabe realmente en donde se están “parando” ambos restaurantes respecto al ámbito económico.

1.3 Antecedentes del proyecto

Este PAP surge como respuesta a la contingencia ambiental acontecida en Julio de 2013 en la comunidad de San Pedro Valencia con la contaminación de melaza de los cauces de los ríos que alimentan la presa “El Hurtado”; el cual provocó la muerte de miles de peces que hasta ese entonces representaban la mayor fuente de ingresos en esa comunidad.

Los habitantes deciden buscar otras opciones para resolver la situación, impulsando la renovación urbana para atraer turismo y mejorando la prestación de los servicios

que existen. El ITESO apoya a los habitantes con diferentes proyectos y aportando alternativas para cada proceso en desarrollo.

1.4 Contexto

San Pedro Valencia es una localidad ubicada en el municipio de Acatlán de Juárez, a la orilla de la presa del Hurtado, en el estado de Jalisco; se encuentra aproximadamente a 55 km de distancia hacia el suroeste de la capital Guadalajara.

La localidad cuenta con 337 habitantes y su grado promedio de escolaridad es de 5.56; el porcentaje de la población que se encuentra económicamente activa es del 64%; y el ingreso promedio mensual por familia en el año 2014 fue de \$2430.

A partir de la contingencia ambiental suscitada en el año 2013, información errónea fue mal comunicada, dañando la percepción que la gente tenía sobre el poblado de San Pedro Valencia esto ocasionó que los turistas y clientes desconfían de la higiene y gastronomía del lugar puesto que tenían miedo que el producto estuviera contaminado. Consecuentemente, hubo una baja en la venta de los restaurantes de San Pedro, lo que representó un fuerte golpe a la economía local.

1.5 Enunciado breve del contenido del reporte

A continuación se presentan los resultados obtenidos de las visitas a los restaurantes “El Mirador” y “Don Chayo”.

Éstos resultados se muestran un tanto reflexivos, puesto que una de las estrategias que utilizamos para poder realizar nuestro trabajo y reporte PAP fue el ponernos en contacto a nivel personal para poder generar confianza con los dueños de los restaurantes, en especial en “El Mirador”.

2. Desarrollo

2.1 Sustento teórico y metodológico

Se utilizó la estrategia mencionada anteriormente (basado en la confianza) para poder llegar más a fondo, es decir, poder conocer “realmente” el contexto que permite la baja económica de los comerciantes, más allá del desastre de la presa de años pasados.

2.2 Planeación y seguimiento del proyecto

Lo que se pretende lograr con este proyecto es crear conciencia a los dueños de los restaurantes de la importancia del uso adecuado de controles administrativos y financieros (registros), los cuales sirven para saber si tienen ganancia o pérdida y así poder identificar si es realmente negocio o no.

Con estos registros, será posible establecer estrategias para poder obtener más ganancias y en caso de caer en pérdida, poder recuperarse. Sabiendo que los registros de ingresos y egresos son sumamente básicos, es necesario remarcar el uso de los mismos en este proyecto, ya que por más básicos que son, al parecer ningún restaurante los está utilizando adecuadamente, pues se subestima el control que estos pueden ofrecer. Por lo que nos referimos por supuesto a una expansión de la perspectiva con la que ya cuentan acerca de lo que realmente significa “utilidad o ganancia”.

Por otro lado está la introducción del nuevo platillo, que ayuda a generar ingresos extras y a expandirse en el mercado del cliente, llegando así a aquellos que quizá tenían preferencia por la competencia pero que gracias a este nuevo platillo, reconsideran el restaurante en el que comerán.

3. Reflexiones

Durante las visitas nos pudimos ir dando cuenta de lo que se necesitaba en la comunidad, desde la primera vimos que existe una inconsciencia total en cuanto a los gastos que el personal puede generar, así como el impacto que tienen ellos sobre el restaurante.

Fue sencillo darnos cuenta de que los restaurantes no están en las mejores condiciones por la competencia que generan entre ellos mismos y no han logrado regresar a ser la cooperativa que fueron en algún momento y lo malo es que no se dan cuenta de que los únicos afectados en esto son ellos mismos.

La actitud de Rosita siempre fue buena y dispuesta a cambiar lo que se le sugería, pero al momento de llevar a cabo las acciones propuestas, se detenía por miedo a que los clientes rechacen los precios y vuelve a caer en el bajar los precios para tener más clientes seguros, aún sabiendo que no es su mejor clientela.

A diferencia del restaurante “Don Chayo”, vimos que sí tenían las ganas de agregar platillos en su carta pero no lo hicieron aún cuando les dimos las recetas y se atravesó Semana Santa y Pascua y que pudieron aumentar sus ventas durante estas dos semanas.

En las diferentes visitas a los restaurantes, pudimos darnos cuenta que detrás de la mayoría de las situaciones o problemas que se presentan entre los restaurantes tanto en las relaciones como en lo administrativo y financiero es que existe un pensamiento un tanto cerrado, dado tal vez por la ubicación y las condiciones de el pueblo de San Pedro Valencia.

Nosotros les preguntamos si alguna vez habían visitado otro restaurante que no fuera de el pueblo, es decir, de otro pueblo y que vendieran lo mismo que ellos, ya que de una forma u otra al hacer esto, automáticamente hacemos benchmarking aún sin darnos cuenta de que lo estamos haciendo, pues tendemos a comparar en este caso el negocio con el que estamos visitando y así podemos competir con ideas externas que nos ayuden a tener una ventaja competitiva. Sin embargo, la

respuesta fué negativa. Nunca han visitado otro restaurante, ninguno que no sea de San Pedro. Por lo que no existe ningún punto de comparación para ellos en el cual se puedan basar para autocalificarse sin tomar en cuenta a su competencia directa (restaurantes de Valencia), ya que honestamente no sería de mucha ayuda debido a que todos se encuentran en la misma situación.

También pudimos identificar fácilmente, que no existe ninguna educación específica hacia el ramo de los restaurantes. Se trabaja solo basándose en lo que siempre se ha trabajado, y si bien la experiencia es de muchísima importancia, en cualquier empresa es igual de importante el tener la información necesaria para saber llevar las finanzas y la administración.

En los dueños de los restaurantes hay un problema de percepción de la definición de “ganancia” muy distorsionada. La entrada de efectivo es lo que ellos más toman en cuenta, piensan que si tuvieron muchos ingresos es más que suficiente para seguir adelante con el negocio y que lo pueden calificar como rentable, dejando de lado las reglas básicas de la fórmula de utilidad ($U=I-C$) Utilidad es igual a ingresos menos costos. Es preciso decir que no se lleva ni un control mínimo y por supuesto básico para saber sus ingresos y egresos y así llegar a darse cuenta si en realidad están en pérdida o ganancia, es decir, si su negocio es rentable o no.

Por otro lado, pudimos darnos cuenta de que existe un miedo constante de perder al cliente, mismo miedo que los lleva a un “auto-daño” ya que han llegado a regalar literalmente comida para mantener a sus clientes. En otras ocasiones cobran demasiado barato con tal de que el cliente se quede con ellos, sin tomar en cuenta que sus costos fijos y variables la mayoría de las veces que esto ocurre no se alcanzan a cubrir.

Un claro y fresco ejemplo, sería cuando se introdujo el nuevo platillo de Pescado Zarandeado. Les marcamos de una y otra forma que ese platillo era para cobrarse individualmente, sin meterlo al buffete porque de ser así, no habría una ganancia real ya que la preparación del Zarandeado es diferente y un poco más costosa que el filete sencillo. Sin embargo, la semana siguiente de haberles entregado la receta, nos dijeron que lo “tuvieron” que meter al buffete porque las personas no quieren

pagarlo aparte y decidieron utilizar el pescado Zarandeado como gancho para obtener más clientes aún sabiendo que no le estaban ganando lo que era.

Realmente no se dan cuenta de que al hacer esto con los clientes, más que beneficiarlos los perjudica. Al igual que con el control de finanzas, hicieron caso omiso de nuestras recomendaciones. Lo más sorprendente es que a pesar de esto, hubo buenos resultados, los dueños del restaurante “El Mirador” nos comentaron que desde que empezaron a vender el Pescado Zarandeado tuvieron la oportunidad de comprar un refrigerador de \$5,000.00 y están construyendo un cuarto en su casa, lo que nos lleva a pensar es que si aún habiendo este descontrol financiero, los resultados con los controles adecuados serían obviamente mucho mejores.

Retomando lo de las condiciones de San Pedro Valencia, una de las cosas a considerar en el desarrollo de la sociedad de Valencia así como lo comercial, es que existe una gran oferta y demanda de drogas en el pueblo. Una de las dueñas nos dijo en confianza que su esposo está consumiendo cristal y que gracias a ese consumo, hay comportamientos inadecuados que llegan a afectar no solo la vida de su familia, si no también el bienestar del restaurante ya que obviamente de los ingresos del restaurante es de donde se paga esa droga.

Más allá de los consejos y aportaciones que nosotras hicimos y no fueron tomadas, es admirable ver que la dueña aún teniendo este gran problema en casa y en su negocio sigue teniendo la visión de seguir adelante con el negocio e ir mejorándolo poco a poco.

4. Conclusiones

Gloria Mayela López Ortiz

Creo que el haber trabajado en este proyecto que inicialmente estaba enfocado en solo la Carta Gourmet me hizo darme cuenta de que tan básica y necesaria es mi carrera en cualquier tipo de negocio, por más obvio que se pueda escuchar, sin una buena administración y sin los conocimientos mínimos necesarios de finanzas es imposible tener un negocio rentable.

Se que las condiciones de vida y desarrollo de San Pedro Valencia no son demasiado buenas, pero en este trabajo me quedó muy claro que las ganas de salir adelante son lo más importante, y en el caso de Rosita es bastante claro, a pesar de que no nos hizo caso en varias cosas, la disposición de mejorar está presente y eso cuenta mucho.

Creo que de una forma u otra terminamos haciendo de consultoras para los restaurantes y ver que algunas de nuestras sugerencias fueron efectivas y que a ellos les pareció de gran ayuda, me deja satisfecha y contenta con este PAP.

Aranza Sierra Rangel

Al principio del semestre no me llamaba mucho la atención este proyecto, pero desde la primera vez que fuimos me di cuenta que podíamos ayudar mucho de alguna u otra forma en la comunidad y especialmente en la administración de los restaurantes para mejorar internamente y lo que ofrecen a los clientes, un nuevo platillo.

Las ganas de hacer crecer un negocio, en el caso de Rosita sobre todo son increíbles, todo lo que le dijimos desde un principio lo tomaba a bien y tenía toda la disposición de hacer las cosas aunque muchas veces no nos entendí, nos preguntaba todas sus dudas y creo que de todo logramos aclararlas.

Queriendo o sin querer terminamos metiéndonos en aspectos personales y que gracias a su agradecimiento nos tuvieron la confianza de contarnos y preguntarnos algunas cosas ya muy personales, pero nosotras la verdad es que encantadas de ayudarles en todos los aspectos posibles.

Me gustó mucho al final todo lo que pudimos lograr y que a lo mejor sin querer lo hicimos y logramos que mejoran muchos aspectos económicos sobre todo.



5. Anexos

Menú de restaurante "El Mirador".



Anuncios de restaurante “El Mirador” haciendo promoción al nuevo platillo de Pescado Zarandeado.



Camarones empanizados. Platillo preparado en restaurante “Don Chayo”.