

Proyecto terminal

Licenciatura en Gestión y Administración de Pymes

Informe de resultados

Título:

**Implementación de la planeación estratégica en Carnes y Mariscos
Mazatlan para mejorar competitividad y reducir pérdidas.**

Rufina Domínguez Martínez

ES1511104807

Lic. Elvira Bailón Sánchez

Asesor externo: Lic. Carlos Javier Vega Quiñones

Institución: Carnes y Mariscos “Mazatlan”

16 de noviembre de 2018

Índice

1. Antecedentes	
1.1. Datos generales de la empresa:	2-3
1.2. Entorno socio-económico	3
1.3. Diagnóstico	
1.3.1. Auditoria Administrativa	4
1.3.2. Análisis Situacional	
1.3.2.1. Matriz FODA	5
2. Línea de investigación	
2.1. Línea de investigación	6
2.2. Sublínea de investigación	6
3. Planteamiento del problema	
3.1. Problema central	7
4. Justificación	8
5. Objetivos de investigación	
5.1. Objetivo General	9
5.2. Objetivos específicos.	9
6. Marco teórico	10-13
7. Metodología	
7.1. Metodología descriptiva	
7.1.1. Enfoque de investigación	14
7.1.2. Diseño de la investigación	14
7.2. Metodología de muestra	
7.2.1. Unidad de análisis	14
7.2.2. Población	14
7.2.3. Muestra	14
7.3. Instrumentos de recolección	15
8. Resultados de la intervención	
8.1. Diseño de la intervención	
8.1.1. Plan de acción	16-17
8.1.2. Alcance	17
8.1.3. Limitaciones	17
8.1.4. Recursos	18
8.1.5. Cronograma de actividades	18
8.2. Evaluación de la intervención	
8.2.1. Resultados comparativos	19-26
8.2.2. Análisis de la intervención	27
9. Producto final	28-42
10. Conclusiones	43
11. Fuentes de consulta	44-45
Anexos	46-48

1. Antecedentes

1.1. Datos generales de la empresa

Carnes y Mariscos Mazzatlán. (Carlos Javier Vega Quiñones)

R.F.C. VEQC550220JH2

Domicilio: Carretera transístmica Km. 196, Col. Guadalupe, C.P. 70307. Matías Romero Avendaño, Oaxaca



Fuente: Google Maps



Inicio de operaciones: 22 de noviembre del 2008

Sector productivo: terciario

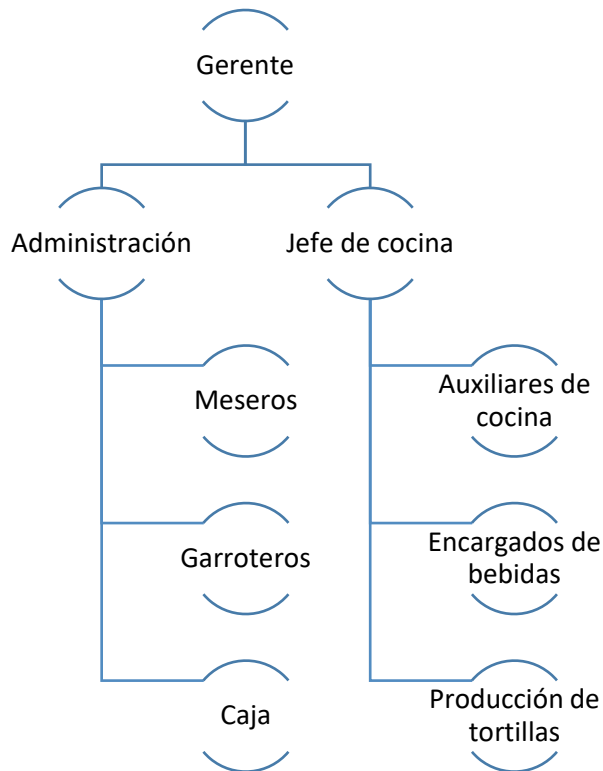
Giro: de servicio.

Número de empleados: 16

Misión, visión y valores: no cuentan con ello.

Las actividades realizadas en Mariscos Mazzatlán es la venta de carnes y mariscos

El organigrama de la empresa es:



Fuente: elaboración propia

1.2. Entorno socio-económico

Matías Romero Avendaño Oaxaca:

Población: aproximadamente 38,019 habitantes...

Índice de desarrollo humano: Se encuentra en el lugar 376 en la escala estatal de marginación...

Organización política: cuenta con municipio representado por un presidente municipal, secretario, tesorero y regidores

Economía del mercado: agricultura, ganadería vacuna y explotación forestal de maderas tropicales, así como la generación de empleos debido a la presencia de un destacamento militar y empresas de bebidas embotelladas.

PIB: 287 millones de pesos, lo que representa el 1.5% del PIB nacional y de los cuales el 69% fueron aportaciones de las actividades terciarias...

Inflación: en 2017 cerró en 6.77%, aumentando un 0.66% en la canasta básica...

1.3. Diagnóstico

1.3.1. Auditoría administrativa

Planeación

Se obtuvo un total de 400 de 18,900 puntos, lo que representa un porcentaje de efectividad de 2.12

No cuenta con misión, objetivos, estrategias, políticas, procedimientos, programas y reglas, ni presupuesto general establecidos formalmente.

Organización

En las 3 áreas aplicadas, se obtuvo un resultado de 0 puntos de 3,200, lo que representa un 0% de efectividad, la empresa no cuenta con un organigrama, tampoco con una descripción de puestos por escrito, ni responsabilidades y funciones, así como el nivel jerárquico de la misma, lo que permite duplicidad de actividades exceptuando solamente al personal de cocina....

Integración

Se obtuvo un total de 5,050 de 11,100 puntos, lo que representa un porcentaje de 45.49 de efectividad. No existe un proceso formal de contratación, es decir, ni un procedimiento o contratos por escrito ...

Dirección

Se obtuvo un total de 7,550 de 9,000 puntos, lo que representa un porcentaje de 83.88 de efectividad...

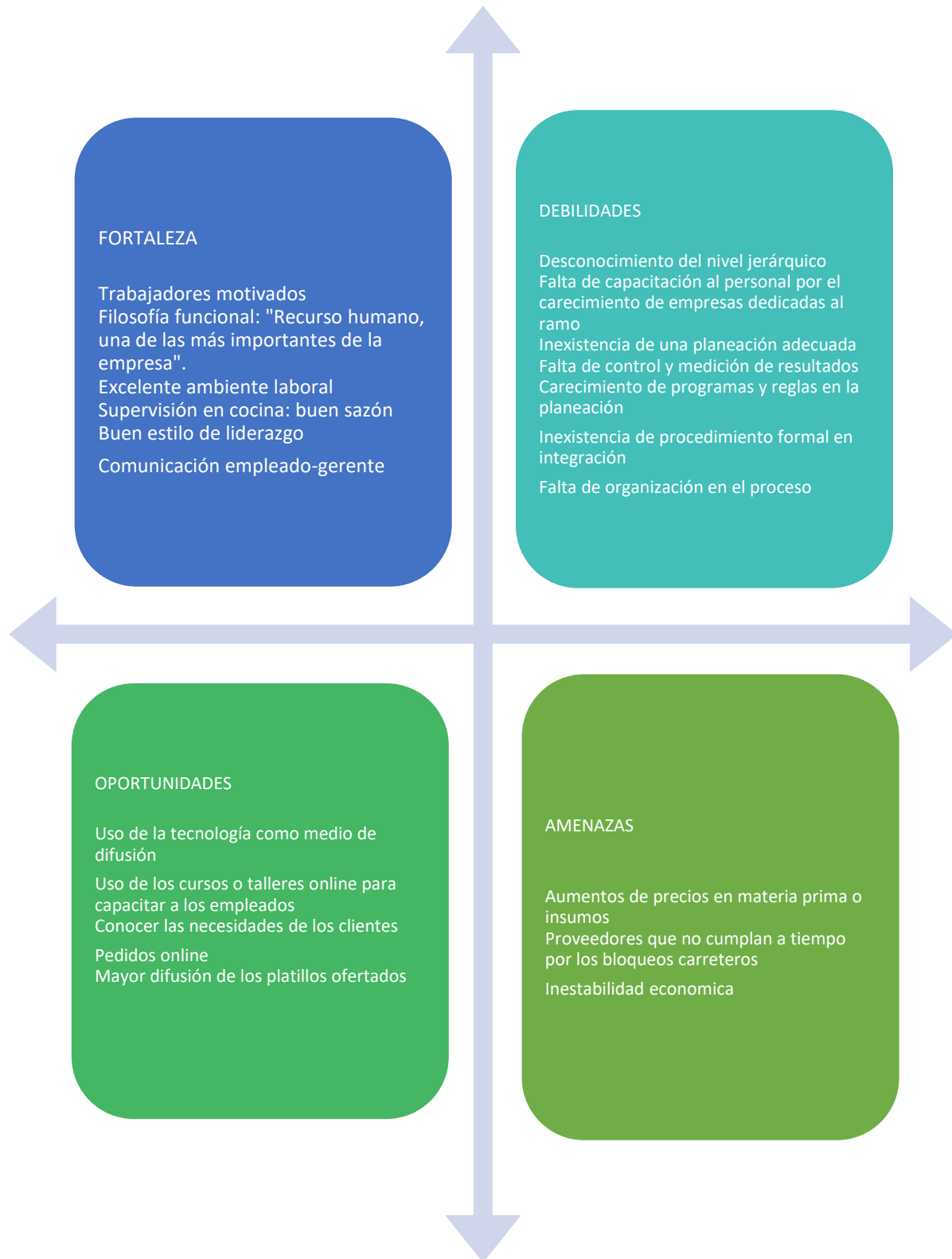
Existe motivación en el personal, comunicación y liderazgo, aunque falta el conocimiento del nivel jerárquico en la empresa...

CONTROL

Se obtuvo un total de 1,400 de 7,500 puntos, lo que representa un porcentaje de 18.66 de efectividad. No existe fijación de estándares y medición de desempeño previamente establecidos.

1.3.2. Análisis situacional

1.3.2.1. Matriz FODA



2. Línea de investigación

2.1 . **Línea de investigación:** Deficiencia en la planeación y organización de la empresa

2.2 . **Sublínea de investigación:** Planeación del área administrativa

Esto debido al carecimiento de un proceso administrativo en la empresa y así poder sentar bases que le permitan un correcto seguimiento a los resultados esperados...

3. Planteamiento del problema

3.1. Problema Central

De acuerdo a la auditoría realizada se identificó que el problema central es que no cuenta con una planeación formalmente establecida dentro de la empresa. Esto lo ha llevado a tener demoras en atención al cliente cuando el restaurante está lleno; unido a una carencia de descripción de puestos y capacitación al empleado de atención al cliente, ha provocado que algunos eviten ir en temporadas altas para el restaurante.

Las causas es la falta de un proceso administrativo, los clientes internos desconocen la misión, visión, descripción de objetivos, estrategias, políticas procedimientos y presupuesto formalmente establecido en la empresa.

Las consecuencias a dichas causas es la inexistencia de un seguimiento y, por lo tanto, determinar y corregir las fallas presentadas ya que se desconoce los objetivos que se siguen y las metas planteadas para el logro de la visión de la empresa, además de pérdida por productos de cortesía y el desconocimiento de las necesidades del cliente.

En términos monetarios, la empresa presenta una pérdida aproximada de \$2,100.00 en productos de cortesía y ventas por clientes que desconocen el servicio de reservación.

4. Justificación

El carecimiento de una planeación estratégica ha provocado una serie de causas reflejadas en pérdidas dentro de la empresa; sabiendo que esta es la primer fase en un proceso administrativo y de la cual depende todo lo demás, la importancia de la sublínea de investigación es aprovechar las oportunidades vistas, simplificar procesos en la empresa como el establecimiento de objetivos que no solo los directivos conocerán, sino también los subordinados, y así tener pautas para más adelante implementar controles...

Los resultados esperados es que con ello la Pyme podrá contar y posteriormente implementar las demás fases que le ayudarán a mejorar su competitividad, también se espera que dicha implementación le marque no solo las estrategias que seguirán, sino identificar qué pueden ajustar para evitar las causas vistas actualmente al no contar con un proceso administrativo formal; así como la merma en platillos o ingredientes que a la fecha figuran en las pérdidas de la empresa, dar a conocer al cliente los servicios que la empresa maneja y captación de clientes frecuentes al establecer estrategias que permitan una mejor atención al cliente...

La información arrojada servirá para conocer el impacto de dichos procesos en una Pyme y los resultados favorables que se espera. Es posible que dicho proyecto no pueda ser reproducido en otra Pyme sin antes realizar los ajustes correspondientes de acuerdo al sector y giro de la empresa...

El impacto profesional es implementar y desarrollar los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera, trabajar en un ambiente formalmente establecido como lo es una Pyme; el impacto económico se reflejará en la merma de las pérdidas de producto sin un costo alguno, ya que dicho proyecto se centra en el plano administrativo utilizando los recursos de la empresa, así como el apoyo del propietario y empleados en la implementación de la misma. El impacto social es que los clientes tendrán una mejor noción de la empresa al conocer que los guía y qué valores siguen.

Dicho proyecto es adecuado para la Mariscos Mazzatlan, debido a la competencia vista, y así fortalecer su proceso administrativo para ser más competitiva adelantándose a ofrecer lo que sus clientes esperan, y hacer las correcciones necesarias en cualquier desviación presentadas.

5. Objetivos

1.1 Objetivo general

- Implementación de una planeación estratégica en Carnes y Mariscos Mazzatlan, para mejorar su competitividad y reducir pérdidas, en un lapso de 2 meses.

1.2 Objetivos específicos

- Realizar y establecer formalmente la misión, visión y valores de la empresa, en 1 semana
- Establecer formalmente objetivos, estrategias y políticas en el área administrativa para un correcto desempeño de las actividades, en un lapso de 15 días
- Realizar los procedimientos en la empresa, esto en un plazo de 2 semanas
- Analizar y ajustar el presupuesto de la empresa de acuerdo a los criterios necesarios, esto en un lapso de 15 días
- Realizar un reglamento interno de la empresa en un plazo de 1 semana

6. Marco teórico

La fase a trabajar en el proyecto es planeación, la definición que tomaremos es:

“Definir las metas de la organización, establecer una estrategia general para alcanzarlas y trazar planes exhaustivos para integrar y coordinar el trabajo de la organización. La planeación se ocupa tanto de los fines (qué hay que hacer) como de los medios (cómo hay que hacerlo)”
(Robbins y Coulter, 2005, p. 158).

Las Pymes son las pequeñas y medianas empresas, en México son de vital importancia ya que se considera la columna vertebral del país por la aportación al PIB nacional y generación de empleos. Considero importante recalcar esto ya que Mariscos Mazzatlan, es una Pyme mexicana con casi 10 años en el mercado.

Hablar de planificación generalmente se asocia a las grandes empresas, sin embargo, más allá de la diferencia en recursos entre las Pymes y las grandes corporaciones; se planifica para contar con una pauta acerca de donde se espera estar en un futuro y que el recurso humano de la empresa conozca el esfuerzo que se requiere hacer para el cumplimiento de los objetivos; asimismo, es una importante herramienta ya que la alta dirección de la organización se anticipa a los cambios, considera los cambios que puedan ocurrir y se prevén las respuestas o decisiones a tomar para hacerles frente.

Otra de las razones para contar con una correcta planeación dentro de una organización es evitar el desperdicio de recursos con los que la empresa cuenta, para esto se requiere los siguientes pasos:

- Atención a las oportunidades: Se refiere no solo a las internas sino también a las externas, identificando las fortalezas y debilidades se pueden atender a las oportunidades que se presenten en un futuro.
- Establecimiento de objetivos: Hablar de objetivos, es hablar de los planes principales de la empresa, aquellas que orientan y definen los resultados esperados y lo que debe lograrse con las estrategias, políticas, procedimientos, reglas, presupuestos y programas, de acuerdo con Koontz, Weihrich y Cannice, *estos forman una jerarquía ya que los objetivos departamentales controlan los departamentos subordinados* (2012, p. 114)
- Consideración de premisas, es decir, en qué condiciones operarían los planes
- Determinar los cursos alternativos. Se trata de buscar y examinar los cursos de acción alternativos.
- Evaluación de cursos alternativos. Es necesario considerar las limitaciones que presentan y así tomar una mejor decisión acorde a los resultados esperados.
- Seleccionar un curso. En este punto es adoptar un plan, la alta dirección de la empresa debe considerar un análisis y evaluación, puede utilizar varios en lugar de solo uno.
- Formular planes derivados. La finalidad de dichos planes derivados es el apoyo al plan básico planteado.
- Cuantificar los planes mediante un presupuesto: Se trata de cuantificar los planes y convertirlos en presupuestos. En una empresa, el presupuesto general se trata de la suma total de ingresos y egresos; cada departamento puede tener su propio presupuesto de acuerdo a su plan de trabajo, este siempre estará acorde al general.

Existen 3 tipos de planeación que utilizan las empresas, los cuales son:

- Estratégicos. Se trata de un proceso en el cual se deciden los objetivos de la empresa, los recursos que serán asignados para el logro de ello, y las políticas consideradas en la administración de los recursos utilizados.
- Tácticos o funcionales. Su finalidad es que la planeación estratégica sea puesta en práctica en los departamentos de la empresa.
- Operacionales. Trata de la formulación y asignación de actividades o tareas específicas que deben realizar las personas en las actividades diarias o centro de trabajo. Una de las características de dicho plan es que es efectuada por empleados de menor rango jerárquico, además de darse bajo los lineamientos de la planeación estratégica y táctico.

Estrategia se refiere a la *“determinación de la misión y los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, seguida de la adopción de cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar las metas”* (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p. 130).

De ahí partimos a que un plan estratégico de acuerdo con Lourdes Münch Galindo, establece las directrices y los planes generales de la organización y sirven como base para elaborar los planes tácticos u operacionales. (2006, p. 46).

Se trata de una función administrativa importante ya que, en ella se definen las estrategias, políticas, etc. para que la empresa alcance los resultados esperados en un futuro, con ello, la empresa alcanza ventajas competitivas sostenibles y se establece la razón de ser de la empresa.

La importancia de una planeación en una organización es que:

- Marca una dirección. Esto debido a que cuando se conoce hacia donde se dirige la organización, se conoce qué se debe aportar para alcanzar dichas metas.
- Se pueden prever los cambios y contar con estrategias para una correcta toma de decisiones.
- Correcta coordinación de actividades, al aclarar los medios y los fines es posible corregir las ineficiencias.
- Se establecen metas y control, al estar seguros de las metas y planes a seguir se pueden comparar el desempeño, identificar desviaciones y plantear acciones correctivas...

Esto nos lleva a que una correcta planeación brinde respuestas a las siguientes preguntas: ¿Qué se quiere lograr? (Objetivos), ¿Cómo lograrlo? (Plan de acción y recursos) y ¿Cuándo? (plazo)...

Existen 2 elementos importantes en una planeación: metas y planes. El primero tiene que ver con lo que se quiere lograr en la empresa, el segundo trata de documentos que explican cómo se alcanzarán las metas asignando recursos, fechas y acciones necesarias para el logro. Resumido tenemos que, planear es el establecimiento de metas y planes. Para ello se requiere del trabajo con eficacia y eficiencia, la primera tiene que ver con la habilidad para hacer las cosas, y el segundo trata de la habilidad para hacerlo de manera correcta...

La planeación estratégica se trata de un proceso en la cual primeramente se establecen metas organizacionales, se definen las estrategias y políticas para lograr esas metas, así que se consideran los elementos que serán necesarios plantear para una correcta planeación estratégica que son: Misión, visión, objetivos, planes, políticas, procedimientos, reglas y presupuestos...

La misión trata de los propósitos de una empresa, es decir, la razón por la cual la organización o empresa existe, sus objetivos, prioridades y responsabilidad social. Por otra parte, la visión es la referencia no solo de lo que es una empresa, sino lo que desea lograr, alcanzar o ser en el futuro. Su importancia reside en el hecho que sirve como guía en la formulación de estrategias.

Los valores indican las ideas que guían el pensamiento y acción que rige en la empresa. Esto proporciona al cliente el conocimiento de las bases que rige el comportamiento o trabajo de cada empleado.

Los planes indican como alcanzar las metas, las políticas trata de los parámetros que orientan la toma de decisiones.

Las reglas indican cómo actuar, indicando que se puede y no hacer. Es determinado de acuerdo a los procedimientos marcados, tomando en cuenta también que todo trabajo debe realizarse con el mayor cuidado posible.

El procedimiento es una estructura que indica los pasos para realizar determinada actividad, esto para estandarizar el trabajo en la empresa.

Las estrategias, de acuerdo con Lourdes Münch Galindo, *“son alternativas o cursos de acción que muestran los medios, recursos y esfuerzos que deben emplearse para lograr los objetivos en condiciones óptimas”* (2005, p. 49).

Los presupuestos tratan de la asignación de recursos monetarios para las actividades planeadas, este plan es importante para la empresa, ya que representa el margen de acción de la empresa.

Dentro de la empresa mencionada, se requerirá establecer el presupuesto de gastos. Por el tipo de empresa, el presupuesto con el que cuenta se trata de un presupuesto privado, flexible, ya que existen cambios no previstos en el ambiente externo, cortos, ya que abarcará 1 año...

Al desarrollar una planeación estratégica permite una gestión eficiente en la organización mejorando el desempeño. Los pasos a seguir en la elaboración del plan estratégico serán:

- Establecer objetivos y metas. Esto nos indica qué lograremos con la implementación de políticas, procedimientos, reglas y presupuestos.
- Analizar el ambiente externo, es decir, conocer el comportamiento de la competencia, conocer los reglamentos impuestos por el gobierno, los cambios tecnológicos, los cambios en la exigencia de los clientes. Es decir, se requiere analizar los factores económicos, políticos, sociales, tecnológicos, competitivos y geográficos. Esto ayuda en prever las amenazas.
- Análisis interno. Atender las oportunidades, considerar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas presentadas, comprender los problemas a resolver, que los objetivos sean realistas para la empresa y atender las oportunidades presentadas.
- Identificar estrategias. Las decisiones deben aprovechar las oportunidades detectadas tanto en el ambiente externo como el interno, con ello se genera una ventaja competitiva para la empresa
- Poner en marcha las estrategias. Para el logro de los objetivos, no es solo contar con un excelente plan, sino también ponerla en marcha e implementarlas de la mejor manera

Implementar una planeación estratégica trata que todos los niveles de la organización pongan en práctica las estrategias planteadas o elegidas, para ello se requiere el trabajo con disciplina a fin de alcanzar los objetivos establecidos.

Para la realización e implementación de un plan estratégico se tomarán en cuenta las áreas funcionales de la empresa y los recursos con los que cuenta, financiero, tecnológico, humano, etc...

Además, las estrategias deben responder a

- la forma de administrar de la mejor manera cada área funcional de la empresa,
- qué respuesta debe tener la empresa ante el mercado tan cambiante que existe,
- la mejor forma de competir en el mercado,
- cómo hacer crecer la empresa logrando los objetivos o las metas planteadas,

7 Metodología

7.1. Metodología descriptiva

7.1.1. Enfoque de la investigación

Enfoque mixto. Dentro de la realización e implementación del plan estratégico, se contempla realizar e implementar reglas que apoyen al cumplimiento de las estrategias que se planteen. Por lo tanto, en ese punto me apoyaré en el enfoque cualitativo, ya que se tomará en cuenta la forma de trabajar actualmente y analizar el comportamiento humano para hacer ajustes en caso de ser necesario, esto debido a que actualmente la empresa no cuenta con ningún reglamento y cuantitativo ya que dentro del establecimiento de estrategias serán necesarios contar con procedimientos basados en la medición, como el punto de equilibrio en las ventas para poder determinar los objetivos más congruentes para la empresa.

7.1.2. Diseño de la investigación.

Mixto. Esto por el apoyo en diferentes fuentes de información como libros de administración, contabilidad y diversos reglamentos legales que rigen o que las empresas mexicanas deben cumplir. Todo ello debido a que serán fundamentales para la realización y establecimientos de los diversos puntos que conforman la planeación estratégica adecuada para la Pyme analizada, como son las reglas, presupuestos, estrategias, etc. así como la comprensión de las causas y/o efectos que se puedan presentar durante la realización y establecimiento del proyecto. Y de campo ya que trata de la información obtenida dentro de la empresa, como son las actividades realizadas por el personal, los puntos donde presentan posibles mejoras, así como los resultados que se presenten con la implementación de la planeación en dicha empresa. aún de información externa, esto en el impacto presentados en los clientes y demás entorno de la Pyme. Con ello se evaluará también el resultado esperado.

7.2. Metodología de muestra

7.2.1. Unidad de análisis

Carnes y mariscos Mazatlan

7.2.2. Población

16 personas.

7.2.3. Muestra.

Censo: 10 personas

7.3 . Diseño de instrumentos

Encuesta:

Esto será necesario para realizar el manual de procedimientos, será aplicada a los empleados para conocer de qué forma realizan sus actividades diarias y así también conocer de primera mano que ajustes se pueden realizar para hacer los procedimientos de forma entendible.

Guía de observación:

La guía será útil para realizar o formular las reglas en la empresa, las cuales ayudarán al cumplimiento de los objetivos o los resultados a lograr. Para ello será necesario la observación en la realización de actividades de cada empleado, para ello se propone la siguiente guía cuyas respuestas tendrán un reactivo de 100 para SI, 0 para NO y 50 si su respuesta es TAL VEZ

8. resultado de la intervención

8.1. Diseño de intervención

8.1.1. Plan de acción

- Objetivo 1. Realizar y establecer formalmente la misión, visión y valores de la empresa, en 1 semana
 - ✓ Entrevista al empresario en 1 día
 - ✓ Creación de la misión y visión en 2 días
 - ✓ Desarrollo de objetivos en 2 días

Personas que participan: Empresario, administradora de la empresa, responsable del proyecto
Instrumento de recolección: Entrevista
Instrumento de supervisión: checklist
Plazo: 1 semana

- Objetivo 2. Establecer formalmente objetivos, estrategias y políticas en el área administrativa para un correcto desempeño de las actividades, en un lapso de 2 semanas
 - ✓ Entrevista al empresario en 1 día
 - ✓ Creación de objetivos y estrategias para la empresa en 3 días
 - ✓ Creación de políticas para la empresa en 3 días

Personas que participan: Empresario, administradora de la empresa, responsable del proyecto
Instrumento de recolección: Entrevista
Instrumento de supervisión: checklist
Plazo: 1 semana

- Objetivo 3. Realizar los procedimientos en la empresa, esto en un plazo de 2 semanas
 - ✓ Aplicación del cuestionario a empleados sobre las actividades realizadas, en 3 días
 - ✓ Chequeo de dichos cuestionario y análisis con el empresario en 1 día

- ✓ Realización de los procedimientos en 3 días
 Personas que participan: Empresario, administradora y empleados de la empresa, responsable del proyecto
 Instrumento de recolección de datos a utilizar: Cuestionario a empleados sobre las actividades realizadas
 Instrumento de supervisión: checklist

- Objetivo 4. Analizar y ajustar el presupuesto de la empresa de acuerdo a los criterios necesarios, esto en un lapso de 1 semana
- ✓ Entrevista con el empresario y revisión del presupuesto actual, en 2 días
- ✓ Recolección de datos necesarios para ajuste del presupuesto en 2 días
- ✓ Revisión del resultado con el empresario en 1 día
 Personas que participan: Empresario, administradora de la empresa, responsable del proyecto
 Instrumento de recolección: Entrevista
 Instrumento de supervisión: checklist
 Plazo: 1 semana

- Objetivo 5. Realizar un reglamento interno de la empresa en un plazo de 1 semana
- ✓ Aplicación de la guía de observación de desempeño a los empleados en 2 días
- ✓ Entrevista con el empresario para recolección de datos sobre horarios, beneficios y limitaciones, 1 día
- ✓ Revisión del reglamento federal del trabajo en 1 día
 Personas que participan: Empresario, administradora de la empresa, responsable del proyecto
 Instrumento de recolección de datos a utilizar: Guía de observación a empleados, para conocer el desempeño en sus actividades diarias.
 Instrumento de supervisión: checklist
 Plazo: 1 semana

8.1.2. alcance

Darle a la empresa el principio de un proceso administrativo y con ello proporcionarle las herramientas necesarias para la realización o implementación de un proceso administrativo adecuado y completo.

Al implementar una planeación estratégica se le proporciona una identidad a la Pyme, lo que permite a los empleados no solo conocer, sino saber qué metas y objetivos tiene la empresa, así como la importancia del trabajo efectuado para el cumplimiento de las mismas; de igual manera, la percepción de la empresa a los clientes mejora ya que le permite en primera instancia conocer un poco más allá que solo los productos o servicios que maneja.

8.1.3. limitaciones

Considero que lo que estará fuera de mi alcance será conocer el gasto necesario para la producción de los platillos que la empresa ofrece...

Esto impactará de cierta forma en la realización del presupuesto, ya que me basaré únicamente en la información que el empresario autorice proporcionarme...

Si bien es un dato importante; por políticas de la empresa solo el jefe de cocina y empresario conocen ciertas recetas, por lo tanto, no se puede conocer o contar con una información verificable respecto al costo de producción.

8.1.4. Recursos

Recursos mensuales para el proyecto de intervención en la empresa			
Recursos	Propios	Empresa	Costo mensual
Financieros			
Pasajes	\$ 352.00		\$ 352.00
Tecnológicos			
Internet y luz		\$ 300.00	\$ 300.00
Materiales			
Computadora	\$ 3,000.00		\$ 3,000.00
Humanos			
Personal		\$ 2,500.00	\$ 2,500.00
Otros			
Copias e impresiones		\$ 150.00	\$ 150.00
Aportación alumno	\$ 3,352.00	Aportación Pyme	\$ 2,950.00

8.2. evaluación de la intervención

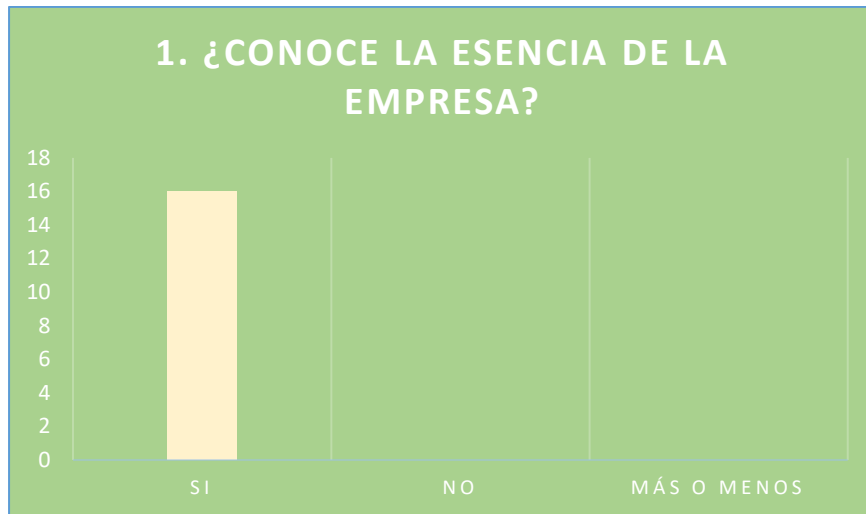
Se utilizó una lista de cotejo como instrumento de evaluación, midiendo los logros que se obtuvieron con la elaboración e implementación del plan estratégico, así como una tabla comparativa...

8.2.1. resultados comparativos

Se presentan los resultados cualitativos y cuantitativos obtenidos en la empresa...

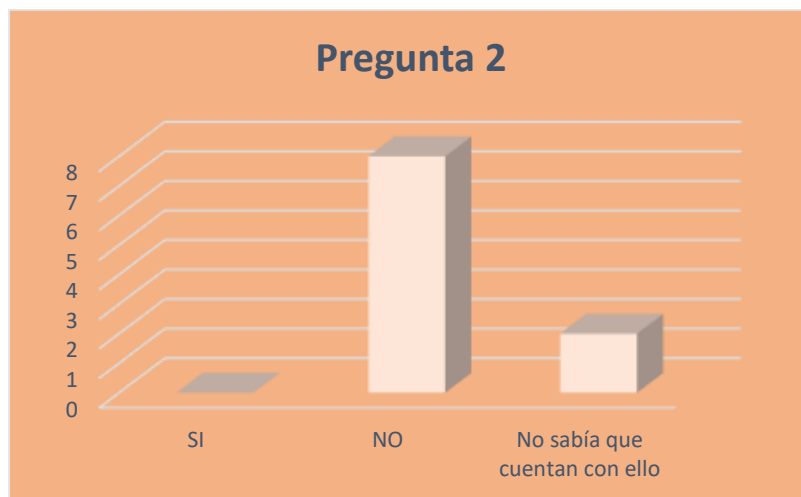
Cualitativo

Se detallan los resultados obtenidos...



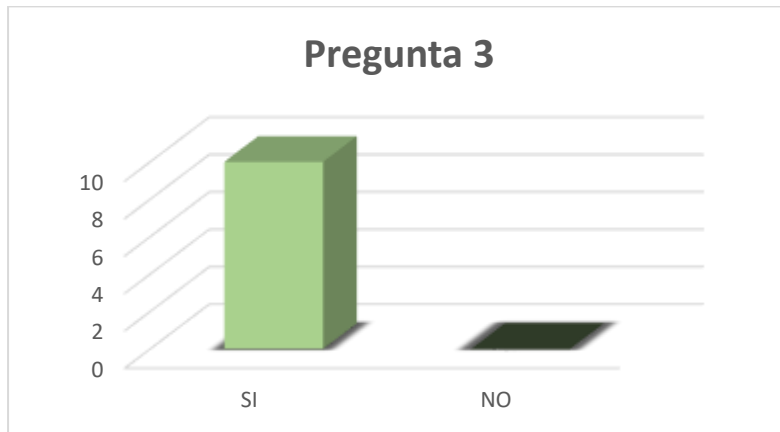
Dicha pregunta se realizó a los 16 empleados de la empresa, teniendo como resultado que, implementar la filosofía empresarial ha sido efectivo.

Pregunta 2. Como cliente de Carnes y mariscos Mazzatlán, ¿conoce la filosofía empresarial de dicha organización?



Se aplicó dicha pregunta a 10 clientes, dando como resultado que aún no conocen la filosofía empresarial; esto debido a que aún no es visible, ya que, no cuentan con la lona con dicha descripción.

Pregunta 3. ¿considera que el personal le atiende con honestidad, responsabilidad, respeto, y le ofrecen un producto y servicio de calidad?



Dicha pregunta también fue anexada a la encuesta hecha a los clientes, dando como resultado que consideran que el personal cumple con los valores de la empresa.

Pregunta 4. ¿son llevadas a cabo y supervisadas las normas de higiene?



Dicha pregunta fue hecha a los encargados de área, gerencia, administración y producción. Dando como resultado que, las normas de higiene sean llevadas a cabo en todas las actividades de la empresa; siendo administración la encargada de vigilar la higiene en los baños y área de atención al cliente, el jefe de producción en cocina, y gerencia revisa periódicamente el cumplimiento de dichas normas en general...

Criterio 5. Actualización de la red social que maneja la empresa...

Se hizo una revisión a la página de la red social Facebook, dando como resultado que actualmente se encuentra publicadas las promociones manejadas como el festejo del cumpleaños, las reservaciones vía telefónica, así como productos representativos que la empresa ofrece. Esto se anexa al final del presente proyecto como evidencia...

Criterio 6. Programa de cortesía para clientes nuevos

Dicho criterio fue checado con el empresario, dando como resultado que aún no cuentan con dicho programa debido a la determinación de costos que aún se lleva a cabo...

Criterio 7. Contacto al DHICCA para asistir a las conferencias...

Se estableció un primer contacto con el personal de dicho programa, sin embargo, se hará un seguimiento a inicios del 2019 para hacer formal que la empresa sea tomada en cuenta...

Criterio 8. Reclamos de clientes...

Durante el mes de septiembre y primera semana del mes de octubre, se notó un total de 5 reclamos, considerando una disminución ya que, antes de la intervención en 1 mes se llegaban a presentar hasta 10 reclamos...

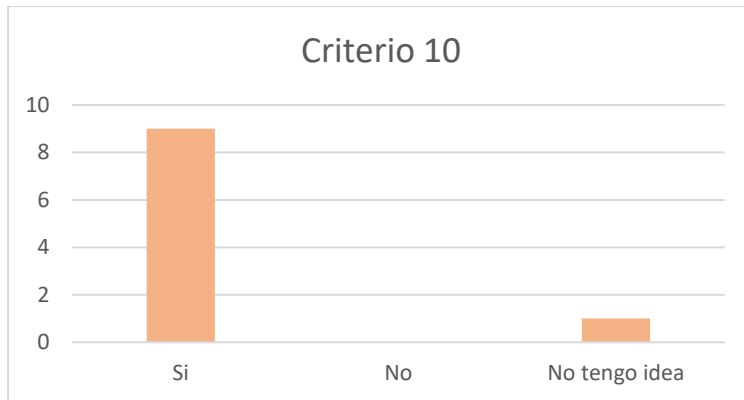


Criterio 9. ¿considera de utilidad contar con el procedimiento de atención al cliente?



El personal de la empresa considera efectivo dicha herramienta en las actividades diarias.

Criterio 10. ¿conoce usted las promociones del restaurante?



Dicha pregunta fue anexada a la encuesta de los 10 clientes, dando como resultado que 9 de 10 conozcan que la empresa cuenta con reservaciones, festejos a cumpleaños, además de eventos en el local...

Criterio 11. ¿existen estrategias nuevas que serán llevadas a cabo por la empresa?

Esta pregunta se le hizo al empresario, dándome a conocer que efectivamente empiezan a manejar los pedidos a domicilio en la zona de Matías Romero Avendaño, Oaxaca. Esto como estrategia por el índice de delincuencia en la ciudad que puede provocar que menos personas salgan. Otra estrategia que se llevará a cabo es que, en el festejo del aniversario de la empresa, se le hará una invitación a las personas que este año festejaron su cumpleaños en el restaurante para ser partícipes de dicha fiesta...

De acuerdo al sondeo realizado, las principales competencias (La Jaiba loca, El Asadero y La finca de los abuelos) no manejan dichas estrategias.

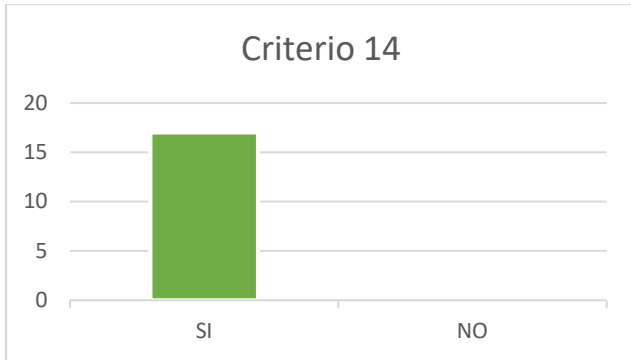
Criterio 12. ¿cómo es tomado actualmente la implementación de los procesos administrativos?

De acuerdo a lo observado, el empresario empieza a considerar implementar la fase de organización e integración en el restaurante, lo que lleva a saber que cuenta con una mejor visión de dichos procesos.

Criterio 13. Delegación de responsabilidades

Actualmente el jefe de cocina tiene la responsabilidad de supervisar el stock de materias primas, además, las compras menores son efectuadas por el personal de apoyo en cocina.

Criterio 14. ¿Le es de utilidad conocer el reglamento interno de la empresa?



La tabla refleja un resultado positivo en cuanto a la implementación de un reglamento interno de trabajo, dicha pregunta fue hecha a los empleados y el propietario de la empresa.

Criterio 15. El presupuesto se adecúa a los gastos que la empresa tiene. Dicha información fue corroborada con el propietario

Se presenta una tabla comparativa para plasmar los cambios realizados.

ANTES	DESPUES
Desconocimiento de la esencia y meta de la empresa	Los empleados conocen la esencia de la empresa, además del porqué y qué se pretende alcanzar, desempeñando mejor sus labores
Las actividades y métodos de supervisión no se documentan por escrito	Actividades documentadas por escrito
Inexistencia de un procedimiento de atención al cliente	El personal de atención al cliente tiene una mejor visión y cuenta con herramientas para una mejor atención al cliente.
Inexistencia de nóminas de pagos y contratos de trabajo por escrito	Se trabaja en la realización del contrato individual de trabajo y formatos de nómina de pago, esto debido a la realización del reglamento interno.

Altos gastos por pagos de publicidad en spots de radio y perifoneo	Reducción de dichos gastos al explotar la página de la empresa en Facebook
Pérdidas por varios platillos cambiados al cliente o por cortesía	Reducción de pérdidas al bajar el porcentaje de quejas
Desconocimiento de las fortalezas y áreas de oportunidad de la empresa	Mejor competitividad al conocer las fortalezas y áreas de oportunidad de la empresa
Poca delegación de responsabilidades	Mejor coordinación y delegación de actividades
Poco conocimiento de los derechos y obligaciones patrón-empleado	Mayor conocimiento de las obligaciones y derechos en una relación laboral, de acuerdo a lo marcado por la Ley Federal del Trabajo.

Al iniciar el proyecto en Carnes y mariscos Mazzatlán, se presentaban quejas por la tardanza del pedido, además, el cliente desconocía que se podían hacer reservaciones, actualmente el personal de atención al cliente maneja un aproximado del tiempo que producción tarda en sacar la orden, lo que ha permitido reducir dichas quejas, asimismo, el conocimiento sobre las reservaciones permite una mejor atención.

La realización e implementación de un plan estratégico ha sido positivo para la empresa, ya que, ha sentado las bases para un mejor control.

De igual forma se han empezado a utilizar las herramientas como la tecnología para llegar a más clientes. Se ha estado trabajando en estrategias para mejorar la competitividad de la empresa como dar a conocer las promociones que manejan, esto por medio de las redes sociales, lo que ha permitido que después de darla a conocer, más personas festejaron su cumpleaños en dicho restaurante, lo cual representa no solo mayor ingreso, sino también más clientes frecuentes. Resalto esto ya que, las principales competencias utilizan más los medios de promoción pagados y olvidan los medios o plataformas cuyo costo en publicidad es más bajo; por ende, Carnes y Mariscos Mazzatlan está utilizando las oportunidades presentadas.

Se cuenta con una mejor visión sobre la asignación de responsabilidades de acuerdo al área de trabajo, lo que permite la delegación de responsabilidades evitando sobrecarga de trabajo al empresario y encargada de la empresa.

El empresario y empleados cuentan con una visión más amplia de los derechos y obligaciones que conlleva tener una relación laboral, esto debido al conocimiento e importancia de contar con bases como un reglamento de trabajo que no solo plasma dicha relación, sino también la importancia de implementar por escrito un contrato de trabajo, así como la evidencia de un recibo de nómina que no era manejado por la empresa.

Cabe destacar que no se había implementado un programa de capacitación, ya que, no existen empresas con conocimientos del rubro, así que se planteó la oportunidad de utilizar el medio que una empresa de una población cercana cuenta para las empresas del núcleo, como son las conferencias sobre relaciones laborales con un costo accesible.



Lista de cotejo del plan estratégico de Carnes y Mariscos Mazzatlán

Instrucciones: la presente lista de cotejo, permitirá conocer el cumplimiento del objetivo planteado respecto a la realización del plan estratégico.

Los criterios que se considerarán son: SI, NO, N/A y OBSERVACIONES. De acuerdo al criterio a evaluar, se marcará la respuesta correspondiente.

No.	Criterio a evaluar	Registro de cumplimiento			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	Los empleados conocen la esencia de la empresa	X			
2	Los clientes externos conocen la filosofía empresarial			X	Aún está en cotización la lona para hacer la filosofía empresarial visible
3	Los valores son cumplidos por el personal	X			
4	Las normas de higiene llevadas a cabo y son supervisados	X			
5	La página de facebook publica promociones, productos, etc.	X			
6	Se cuenta con un programa de cortesía para clientes nuevos		X		Se está checando costos para determinar y desarrollar el postre
7	Se ha contactado al DHICCA en cumplimiento del objetivo 3	X			
8	Se ha notado una reducción en reclamos por parte de clientes	X			
9	El procedimiento de atención al cliente a permitido una mejor atención	X			
10	El cliente conoce y hace uso de las promociones del restaurante	X			Al hacerlo público en Facebook, más clientes conoce las promociones
11	Se empiezan a implementar estrategias no manejadas por la competencia	X			Se implementó el festejo del aniversario de la empresa con los cumpleaños que festejaron ahí, además del servicio a domicilio en Matías Romero, Oax.
12	El empresario cuenta con una mejor visión de los procesos administrativos	X			
13	Se delegan responsabilidades en las actividades	X			El empresario empieza a delegar responsabilidades a su personal
14	Existe un conocimiento más amplio en el personal sobre sus derechos y obligaciones				
15	La propuesta del presupuesto se adecúa a las actividades y gastos de la empresa	X			
16	Se han reducido las pérdidas que presentaba a inicio del ejercicio	X			



Cuantitativo

En el planteamiento de problema se consideró un aproximado de \$2,100 mensuales en gastos por postres de cortesía y platillos no pagados debido a la desesperación del cliente por la tardanza, a continuación, se detallan los gastos observados antes y después de la intervención.

Rubro	Antes	Después	Ahorro
Platillos de cortesía debido a tardanza u otro motivo			
Postres de cortesía a modo de disculpa	\$ 2,100.00	\$ 600.00	\$ 1,500.00
Platos fuertes no pagados por tardanza	\$ 7,200.00	\$ 1,500.00	\$ 5,700.00
Entradas no pagadas por tardanza	\$ 2,400.00	\$ 300.00	\$ 2,100.00
Bebidas no pagadas por tardanza	\$ 700.00	\$ 300.00	\$ 400.00
Total gastos por platos de cortesía	\$12,400.00	\$ 2,700.00	\$ 9,700.00

Fuente: Propia con datos obtenidos de Carnes y mariscos Mazzatlán

Cuando se inició el proyecto y de acuerdo a los datos obtenidos, observé un total de \$12,400.00 debido a platillos o bebidas no pagadas porque el cliente se iba al tardar en salir el pedido y por lo tanto el pedido no era pagado, platillos cambiados por alguna situación, o postres de cortesía por alguna molestia. Se tomó la estrategia de informarle al cliente el tiempo que a producción tomaría salir el pedido, además, de informar que se cuenta con sistema de reservación para minimizar el tiempo de espera, así como la supervisión planteada. Esto permitió a la empresa que durante estos meses de julio a la fecha se observe una disminución por \$9,700.00, lo que nos lleva a un porcentaje de 78% de efectividad en el resultado pretendido en dichos gastos, esto representa un importante ahorro para la empresa.

La implementación de un inicio de los procesos administrativos en la empresa, ha permitido que existan más ventas y mejor atención debido a la coordinación de actividades, contando así con un resultado positivo en la implementación de dicho proyecto...



Fuente: Propia con datos obtenidos de Carnes y mariscos Mazzatlán

8.2.2. Análisis de la intervención

Los beneficios obtenidos por la Pyme es que los empleados y clientes conozcan la identidad de la misma, además, la más rescatable para mi es el hecho que el empresario pueda establecer procesos administrativos en su organización.

Además de corregir ciertas desviaciones como gastos por pérdidas, mejor coordinación en actividades diarias, mejor visión de la esencia de la empresa y el motivo por el cual se trabaja.

Las mejoras implementadas pueden ser modificables de acuerdo a las necesidades de la empresa, hablando del reglamento interno puede ser modificado si alguna vez se implementa alguna cláusula que actualmente no fue tomada en cuenta, o bien si hay modificaciones en las leyes de nuestro país.

Por otra parte, los objetivos pueden ser reajustados de acuerdo a los resultados obtenidos, incluso plasmarlos por áreas de la empresa para un mejor control y crecimiento de la organización.

Los resultados obtenidos fueron los plasmados al iniciar con el proyecto, la empresa, aunque se ha convertido en favorita y lleva muchos años en el mercado, cuenta con competencias que han logrado en menor tiempo mejorar su competitividad, por lo tanto, se tomó como referencia en el planteamiento de problema y se presentó la oportunidad de realizar dicho proyecto.

9. Producto final



Implementación de la planeación estratégica en Carnes y Mariscos Mazzatlán, para mejorar su competitividad y reducir pérdidas



Rufina Domínguez Martínez

ES1511104807

Matías Romero Avendaño Oaxaca., a 16 de octubre de 2018

Índice

Objetivo del producto final	3
Descripción del producto final	3
Creación de la filosofía empresarial	4
Realización de objetivos, estrategias y políticas	5-7
Realización de procedimientos	8-9
Análisis y ajuste de presupuesto anual	10
Realización del reglamento interno de trabajo	11-14



Objetivo del producto final.

El presente plan estratégico realizado para Carnes y mariscos Mazatlán tiene como objetivo proporcionarle a la empresa el inicio y la implementación del proceso administrativo y con ello mejorar la competitividad de la empresa y reducir pérdidas.

Descripción del producto

Este proyecto representa la primera fase de un proceso administrativo, el cual es necesario para una empresa sin importar su tamaño.

Se plasman la filosofía empresarial que es la esencia de la organización. Los objetivos esperados, así como las estrategias y metas para lograrlos; cumpliendo con ello que dichos objetivos sean medibles, nos permite plantear metas a lograr con un procedimiento para poder establecer acciones y cumplirlos.

Por otra parte, los procedimientos son un apoyo en cuanto a la realización de las distintas actividades para un resultado específico. El reglamento interno propuesto, es necesario para el correcto cumplimiento de las obligaciones y derechos patrón – empleado, asimismo, esta herramienta permitirá que un proceso de contratación y capacitación sea más corto.

Un presupuesto planteado de forma anual le permitirá definir los gastos de acuerdo a los ingresos esperados y con ello tomar mejores decisiones para la empresa

3. creación de la filosofía empresarial



Filosofía empresarial

Misión:

Somos una empresa dedicada a satisfacer el gusto de nuestros clientes, ofreciendo alimentos con la mejor calidad y sabor; todo ello a través de un excelente servicio en un ambiente agradable.

Visión:

Posicionamos como el mejor restaurante de la región, brindando la satisfacción esperada de nuestros clientes, ofreciendo un servicio de excelencia, principios éticos y calidad humana.

Valores:

- o Honestidad: Nuestro actuar procede con la debida transparencia, y cumplimiento en las normas de comportamiento
- o Calidad: ofrecemos un servicio de excelencia cumpliendo con las especificaciones necesarias para lograrlo
- o Responsabilidad: cumplimos con nuestras obligaciones mediante un manejo eficiente de los recursos
- o Respeto: nuestra visión de las personas implica el conocimiento de derechos recíprocos.
- o Lealtad: Confidencialidad en la información de la empresa, dentro y fuera de ella.



CARRETERA TRANSISTMICA KM. 196 MATÍAS ROMERO AVENDAÑO OAX.

4. Objetivos, estrategias y políticas

Objetivo 1

Fortalecer el posicionamiento de la empresa, incrementando la satisfacción del cliente

Estrategia:

Elevar el estándar de calidad en los productos y servicios

Acción:

Supervisar el cumplimiento de las normas de higiene y verificar que los productos sean frescos; con ello satisfacer las necesidades del cliente, al mismo tiempo generamos confianza al proporcionar un servicio de calidad y ambiente agradable.

Objetivo 2:

Ampliar nuestra cartera de clientes frecuentes, captando clientes nuevos

Estrategia:

De publicidad: Actualizar la página de Facebook de la empresa, mediante la publicación de fotos de los platillos ofertados, así como una breve descripción e interactuar con los clientes respondiendo sus dudas y/o preguntas

Desarrollar un programa para clientes nuevos, como el ofrecer un postre de cortesía

Meta:

En 1 año contar con un 25% más de clientes frecuentes en la cartera de clientes del restaurante, manteniendo el estándar respecto al sazón de los platillos que ofrecemos



Objetivos estratégicos

2

Objetivo 3:

Contribuir al desarrollo de los empleados capacitando al personal mediante cursos sobre relaciones humanas o psicología laboral para lograr una mejor atención al cliente, y así fortalecer el mejoramiento continuo de la organización y clientes internos

Estrategia:

Contactar al DHICCA del Club Deportivo Social y Cultural Cruz Azul para asistir a los cursos que imparten a empleados de empresas del núcleo, así como al público en general.

Meta:

En 5 meses, el personal deberá asistir a uno de los cursos que imparten cada año durante la llamada "semana cooperativa"

Objetivo 4:

Optimizar los tiempos de entrega respecto al pedido.

Estrategia:

Realizar un sistema de medición de tiempos de elaboración y entrega de platillos; esto mediante la elaboración de un manual de atención al cliente, el cual servirá como asesoramiento del mesero al cliente

Meta:

En 6 meses reducir un 85% de reclamos o clientes insatisfechos, el cual se medirá mediante encuestas a los clientes y la valoración será: clientes insatisfechos / total clientes encuestados.



CARRETERA TRANSISTMICA KM . 196 MATÍAS ROMERO AVENDAÑO OAX.

Políticas generales:

- Tener un adecuado y cuidadoso proceso de higiene en todas las áreas del local, equipos de trabajo, muebles y alimentos.
- Los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético e íntegro con sus compañeros de trabajo y con el cliente
- Brindar un trato justo a los clientes en sus solicitudes o reclamos, de acuerdo al procedimiento establecido
- Cuidar que el servicio al cliente sea rápido y eficiente, así como los modales al atenderlos
- Evitar fumar en horas de trabajo
- Cuando se esté atendiendo a un cliente, evitar hablar por celular
- Cuando en una mesa sean varios integrantes, servir primero la comida a niños, posteriormente a los adultos, siendo a las damas las primeras en ofrecer su pedido
- Retirar los platos solo cuando los clientes hayan terminado

5. Realizar el procedimiento en la empresa

Procedimiento general de servicio al cliente:

Antes de proceder a abrir el restaurante, se realizarán las actividades ya conocidas por el personal, de acuerdo al área que les corresponda para así ofrecer al cliente un servicio rápido y eficiente.

Una vez abierto el local se procede a:

Recepción del cliente: deberá ser amable, respetuosa y cordial ya que es la primera impresión que tiene.

Ubicación de mesa: el empleado mostrará y acompañará al cliente hasta su mesa, le entregará la carta de platillos y bebidas.

Toma de pedido: el empleado explicará de forma breve, el contenido del plato y procederá a registrar el pedido.

Atención: para hacer más placentera su espera, se le ofrecerá un aperitivo, además de hacerle saber que el restaurante cuenta con WI-FI, en caso de requerirlo se le proporcionará la clave.

Cobro: el proceso deberá ser rápido, de igual manera en caso de requerir factura se tomará como prioridad ya que el proceso de atención finaliza cuando el cliente sale del local.

En el inter del cobro, se puede aprovechar para que el cliente responda alguna encuesta de satisfacción o valoración del servicio.

Despedida: ser atento, respetuoso y cordial. Además de informarle sobre las promociones que el restaurante maneje.

Limpieza:

Los baños deberán estar limpios y funcionando correctamente

El personal deberá cuidar su presentación personal, considerando en el caso de los hombres tener el cabello corto, y las mujeres tener el cabello recogido, uñas limpias y fragancia suave

Calidad en el servicio

Recibir al cliente con un saludo y sonrisa; si el cliente es frecuente, saludar por el apellido

Proporcionarle al cliente el pedido que realiza, así como indicarle el tiempo que tomará a producción elaborar el platillo.

Carnes Y Mariscos "Mazatlan"

Manual de procedimientos

Si un producto no está en condiciones de servirlo por algún motivo, reemplazar el platillo y posteriormente comunicar la decisión a su jefe inmediato

Pedidos y/o reservaciones por teléfono

Responder las llamadas telefónicas máximo al tercer timbrado

Sonreír al responder, de esa manera el tono de voz es percibido de forma más amable

Agradecer al cliente por llamar, presentarse por su nombre y ofrecerle ayuda en cualquier duda que tenga o al tomar su orden

No dejar al cliente esperando al teléfono más de 40 segundos cuando espera una respuesta

Si el pedido es a domicilio o reservación, volver a repetir los datos que fueron proporcionados por el cliente, para que esta manera la información sea precisa.

Si es pedido a domicilio, deberá indicar al cliente la hora de entrega del producto

Antes de colgar, agradecer al cliente por la llamada y de contar con su nombre, hablarle por el nombre y/o apellido.

Procedimiento para reaccionar frente a reclamos

Jamás discutir con el cliente. Escuche sin interrumpir incluso si sabe que el cliente está equivocado ya que convencerlo de ello será una tarea algo imposible y desgastante. Recuerda: "no tomes nada personal"

Discúlpese (incluso si no estás de acuerdo con la queja), evite echarle la culpa a otro ya que el trabajo en el restaurante es en equipo

Evite decirle "no se preocupe", en lugar de ello, explíquele que entiende cómo se siente

Hazle saber que solucionará el inconveniente, de ser posible indíquele de qué manera lo hará y si sabe en qué tiempo, hágalo saber.

Agradece al cliente por mostrar su queja.

De estar en sus manos, evite que un cliente se vaya molesto. En caso que no pueda dar solución, notifique la situación a su jefe o encargado inmediato.

Recuerda: *Un porcentaje de la forma en que las personas visitan un restaurante es por las recomendaciones de sus conocidos.*

CARRETERA TRANSISTMICA KM. 196 MATÍAS ROMERO AVENDAÑO OAX.

6. Analizar y ajustar el presupuesto de la empresa de acuerdo a los criterios necesarios

PRESUPUESTO FINANCIERO 2018 Carnes y Mariscos Mazatlan

INGRESOS	Total	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Ventas	\$ 3,340,000.00	\$ 210,000.00	\$ 250,000.00	\$ 250,000.00	\$ 280,000.00	\$ 310,000.00	\$ 250,000.00	\$ 280,000.00	\$ 240,000.00	\$ 300,000.00	\$ 310,000.00	\$ 310,000.00	\$ 350,000.00
Venta neta	\$ 3,340,000.00	\$ 210,000.00	\$ 250,000.00	\$ 250,000.00	\$ 280,000.00	\$ 310,000.00	\$ 250,000.00	\$ 280,000.00	\$ 240,000.00	\$ 300,000.00	\$ 310,000.00	\$ 310,000.00	\$ 350,000.00
Otros ingresos	\$ -												
Total ingresos	\$3,340,000.00	\$ 210,000.00	\$ 250,000.00	\$ 250,000.00	\$ 280,000.00	\$ 310,000.00	\$ 250,000.00	\$ 280,000.00	\$ 240,000.00	\$ 300,000.00	\$ 310,000.00	\$ 310,000.00	\$ 350,000.00
GASTOS	Total	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Materias primas	\$ 750,100.00	\$ 59,000.00	\$ 61,000.00	\$ 61,000.00	\$ 62,500.00	\$ 64,100.00	\$ 61,000.00	\$ 62,500.00	\$ 60,300.00	\$ 63,000.00	\$ 64,100.00	\$ 64,100.00	\$ 67,500.00
Gastos de Personal	\$ 1,646,368.00	\$ 132,614.00	\$ 132,614.00	\$ 132,614.00	\$ 132,614.00	\$ 132,614.00	\$ 132,614.00	\$ 132,614.00	\$ 132,614.00	\$ 132,614.00	\$ 132,614.00	\$ 132,614.00	\$ 187,614.00
Sueldos y salarios	\$ 1,141,368.00	\$ 95,114.00	\$ 95,114.00	\$ 95,114.00	\$ 95,114.00	\$ 95,114.00	\$ 95,114.00	\$ 95,114.00	\$ 95,114.00	\$ 95,114.00	\$ 95,114.00	\$ 95,114.00	\$ 95,114.00
Bonos	\$ 30,000.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 30,000.00
Alimentación	\$ 216,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00	\$ 18,000.00
Gastos médicos	\$ 144,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00	\$ 12,000.00
Otros gastos sociales	\$ 25,000.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 25,000.00
Servicio de contaduría	\$ 90,000.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00	\$ 7,500.00
Gastos generales	\$ 463,400.00	\$ 46,700.00	\$ 31,700.00	\$ 31,700.00	\$ 50,200.00	\$ 35,200.00	\$ 31,700.00	\$ 46,700.00	\$ 31,700.00	\$ 36,700.00	\$ 53,700.00	\$ 33,200.00	\$ 34,200.00
Publicidad	\$ 23,000.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 5,000.00	\$ 7,000.00	\$ 1,500.00	\$ 2,500.00
Gasolina	\$ 72,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00
Teléfono e internet	\$ 9,600.00	\$ 800.00	\$ 800.00	\$ 800.00	\$ 800.00	\$ 800.00	\$ 800.00	\$ 800.00	\$ 800.00	\$ 800.00	\$ 800.00	\$ 800.00	\$ 800.00
Agua Potable	\$ 6,000.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00	\$ 500.00
Artículos para limpieza	\$ 36,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00	\$ 3,000.00
Gas LP	\$ 72,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00
Leña	\$ 57,600.00	\$ 4,800.00	\$ 4,800.00	\$ 4,800.00	\$ 4,800.00	\$ 4,800.00	\$ 4,800.00	\$ 4,800.00	\$ 4,800.00	\$ 4,800.00	\$ 4,800.00	\$ 4,800.00	\$ 4,800.00
Servicios bancarios y similares	\$ 37,200.00	\$ 3,100.00	\$ 3,100.00	\$ 3,100.00	\$ 3,100.00	\$ 3,100.00	\$ 3,100.00	\$ 3,100.00	\$ 3,100.00	\$ 3,100.00	\$ 3,100.00	\$ 3,100.00	\$ 3,100.00
Otros suministros	\$ 42,000.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00	\$ 3,500.00
Reparaciones	\$ 60,000.00	\$ 15,000.00	\$ -	\$ -	\$ 15,000.00	\$ -	\$ -	\$ 15,000.00	\$ -	\$ -	\$ 15,000.00	\$ -	\$ -
Papelaría	\$ 18,000.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00	\$ 1,500.00
Otros servicios	\$ 30,000.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00	\$ 2,500.00
Total gastos	\$2,859,868.00	\$238,314.00	\$225,314.00	\$225,314.00	\$245,314.00	\$231,914.00	\$225,314.00	\$241,814.00	\$224,614.00	\$232,314.00	\$250,414.00	\$229,914.00	\$289,314.00
Saldo	\$ 480,132.00	-\$ 28,314.00	\$ 24,686.00	\$ 24,686.00	\$ 34,686.00	\$ 78,086.00	\$ 24,686.00	\$ 38,186.00	\$ 15,386.00	\$ 67,686.00	\$ 59,586.00	\$ 80,086.00	\$ 60,686.00
RESULTADO	Total	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
antes de impuestos	\$ 480,132.00	-\$ 28,314.00	\$ 24,686.00	\$ 24,686.00	\$ 34,686.00	\$ 78,086.00	\$ 24,686.00	\$ 38,186.00	\$ 15,386.00	\$ 67,686.00	\$ 59,586.00	\$ 80,086.00	\$ 60,686.00
impuestos	\$ -												
Resultado neto	\$ 480,132.00	-\$ 28,314.00	\$ 24,686.00	\$ 24,686.00	\$ 34,686.00	\$ 78,086.00	\$ 24,686.00	\$ 38,186.00	\$ 15,386.00	\$ 67,686.00	\$ 59,586.00	\$ 80,086.00	\$ 60,686.00

7. Realizar un reglamento interno de la empresa.

El presente reglamento interior de trabajo de acuerdo al art. 422 de la Ley Federal del Trabajo, es el conjunto de disposiciones obligatorias para trabajadores y patrones, en este caso es por una parte Carnes y Mariscos Mazzatlán y por otra parte todo empleado que presta su servicio en dicha empresa.

Capítulo I. Jornada laboral

I.- la jornada laboral inicia a las 10:00 hrs y finaliza a las 19:00 hrs. los empleados contarán con 1 hora diaria para tomar sus alimentos, el horario asignado se dará a conocer por el personal administrativo o propietario de la empresa, de esta manera el restaurante prestará el servicio en horario corrido.

II.- los horarios podrán ser modificados por la empresa de acuerdo a las necesidades que se presenten, sin embargo, es obligación de la empresa notificar con anticipación dichos cambios.

III.- Se conceden 3 retardos por mes hasta a 5 minutos c/u, al presentarse el 4to retardo, la empresa podrá descontarle medio día de salario al trabajador.

IV.- el trabajador deberá firmar su asistencia reportándose al llegar y salir del lugar de trabajo.

V.- Queda estrictamente prohibido registrar la asistencia de otro compañero de trabajo, quien incurra en dicha falta se hará acreedor de una sanción fijada por el gerente o encargado en turno

VI.- La limpieza del establecimiento (pisos, baños, equipos, etc.) están previamente desglosados en una lista. Todos los empleados son tomados en cuenta para dicha actividad, quedando excluida solamente el personal de elaboración de tortillas y cocineros.

Capítulo II. Derecho de los trabajadores

VII.- El pago es semanal, siendo el día domingo. Cada empleado tendrá la obligación de pasar a firmar la nómina correspondiente al salario recibido.

VIII.- En cumplimiento al artículo 69 de la Ley Federal de Trabajo. Por cada 6 días de trabajo, el empleado tendrá derecho a disfrutar de 1 día de descanso el cual se programará de acuerdo al área en el que laboren.

IX.- El empleado que tenga más de 1 año laborando en la empresa, podrá disfrutar un periodo de vacaciones, siendo 6 días el primer año, aumentando 2 días en los siguientes 3 años laborados. Después del 4to año, el periodo de vacaciones aumentará 2 días por cada 5 años laborados. Esto de acuerdo al artículo 76 de la Ley Federal del Trabajo.

X.- Las condiciones de trabajo se basan en el principio de igualdad entre hombres y mujeres. Queda prohibido establecer diferencias o exclusiones por origen étnico, sexo, genero, edad, discapacidad, condición social, de salud, religiosa, preferencias sexuales, etc. esto de acuerdo al artículo 56 de la Ley Federal del Trabajo.

Capítulo III. Obligaciones de los trabajadores

XI.- De acuerdo al trabajo asignado, el empleado deberá hacer uso de las medidas de seguridad indicada por la empresa para el desempeño de su labor

XII.- El personal deberá cuidar la herramienta de trabajo que se le asigne:

- Para el personal administrativo queda estrictamente prohibido descargar y/o instalar programas en la computadora a su cargo, a menos que tenga autorización del propietario, administrador o encargado.

- El personal en general deberá ser cuidadoso con la mercancía del área que le corresponde.
- El personal de caja deberá mantener restringido su área de trabajo; a menos que el propietario y/o administrador lo solicite, cualquier información deberá ser proporcionado con previa autorización.

XIII.- El empleado deberá asistir a los cursos de capacitación y/o reuniones que sean solicitados y/o autorizadas por el propietario de la empresa

Capítulo IV. Prohibiciones

XIV.- Queda prohibido ausentarse antes del término de la jornada laboral diaria, a menos que exista una autorización previa por parte de su jefe inmediato y/o encargado de la empresa.

XV.- Queda estrictamente prohibido fumar dentro de las instalaciones de la empresa.

XVI.- De acuerdo al artículo 135 de la Ley Federal del Trabajo, queda prohibido a los trabajadores:

- Faltar al trabajo en días consecutivos, sin causa justificada
- Utilizar las herramientas de trabajo para un fin distinto al que han sido destinados
- Presentarse al trabajo bajo la influencia de alcohol o droga

Carnes Y Mariscos "Mazatlan"
REGLAMENTO INTERIOR DE TRABAJO

- o Portar armas en el trabajo, a menos que el trabajo que desempeña lo exija.

Capítulo V. Permisos y faltas

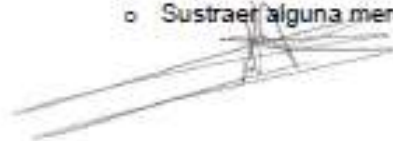
XVII.- Los permisos deberán ser solicitados mínimo 48 horas de anticipación, esto debido a la asignación de responsabilidades diarias.

XVIII.- los trabajadores que falten a sus labores diarias, deberán notificar a su jefe inmediato vía telefónica o por escrito.

Capítulo VI. Rescisión de las relaciones laborales

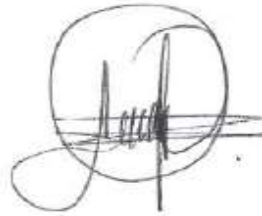
XIX. El patrón podrá rescindir los contratos individuales de trabajo por las causas previstas en el artículo 47 de la Ley Federal del Trabajo, cómo son:

- o Tener más de tres faltas en un periodo de 30 días, sin previa autorización y/o sin causa justificada
- o Poner en riesgo por imprudencia, la seguridad del establecimiento y las personas que ahí se encuentran.
- o Realizar actos inmorales dentro del establecimiento
- o Consumir bebidas embriagantes dentro de la empresa
- o Sustraer alguna mercancía u objeto pertenecientes a la empresa.



Se presenta dicho proyecto a una persona que fue clave en la realización de dicho proyecto, Dania Jacqueline Sánchez Alemán, administradora de Carnes y Mariscos Mazzatlan. Y con visto bueno del Lic. Carlos Javier Vega, se hace entrega de una copia.

Carnes y Mariscos
"Mazzatlan"
Calle 12, Zona Centro, Mazatlán, Sinaloa, México
Tel: 01 (52) 662 211 1111

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized letter 'D' followed by several vertical strokes and a horizontal line.

Conclusiones

Al inicio de la carrera, encontré ciertos artículos y libros que hablan acerca de los factores que llevan a la quiebra a las Pymes mexicanas, uno de los factores es el desconocimiento de los procesos administrativos, por parte de los emprendedores. A pesar de considerarse la columna vertebral de nuestro país nos encontramos con un porcentaje desolador en cuando a quiebra de pequeñas empresas; al realizar el proyecto busqué una pequeña empresa para dicha actividad, con ello conocería de cerca la efectividad en la misma, además de las trabas que se presentan para que un empresario pueda cumplir con dichos procesos.

A lo largo de este proyecto pude comprobar que efectivamente los procesos administrativos son indispensables para la empresa ya que les permite seguir una meta planteada. Respecto a Carnes y Mariscos Mazatlán, me permitió trabajar con una empresa carente de los procesos, me llamó la atención el hecho de mantenerse en el mercado utilizando la estrategia que el empleado es el recurso más importante de la organización, eso le ha permitido contar con empleados que tienen varios años prestando sus servicios y, por ende, que la empresa continúe.

La realización de este proyecto fue en ocasiones complicado ya que lo ajusté de acuerdo al tamaño de la empresa, por eso se presentaron solo 4 objetivos, contando también con el poco personal con el que se cuenta, y planteando que pueden ser modificados de acuerdo a las necesidades y crecimiento de la misma.

Mi experiencia en este tiempo es positiva ya que pude plasmar de acuerdo a los conocimientos adquiridos, el inicio de algo que a la larga será de utilidad para una Pyme mexicana, además de conocer de cerca las limitaciones presentadas en cuanto a implementar ciertas bases de utilidad para la empresa, sin que el empresario sienta que se pasa su autoridad o conocimiento...

Lo plasmado al principio de la conclusión, son datos obtenidos en la primera investigación hecha al inicio de la carrera, es algo que se me quedó grabado y considero uno de los motivos por el que me llamó la atención continuar con la licenciatura (ya que mi poco conocimiento pensaba solo en el factor económico y trabas burocráticas como puntos en contra de las Pymes mexicanas), así que cuando se presentó la oportunidad de realizar el proyecto no dudé en buscar una pequeña empresa. Si bien creo que fue un poco más limitante a realizarlo en una empresa con procesos administrativos existentes, la experiencia para mi es hermosa, ya que puedo decir que una de las Pymes existentes en mi región, puede hacerles frente a los cambios presentados o por lo menos, aporté en cuanto al establecimiento de bases que le ayudarán a continuar en el mercado.

14. Fuentes de consulta:

Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión. Ley Federal del Trabajo. Última reforma DOF12-06-2015.

Koontz, Weihrich y Cannice. (2012) *Administración una perspectiva global y empresarial*. México. D.F. Mc Graw Hill Ed

Münch Galindo L. (1997) *Fundamentos de administración: casos y prácticas*. México. Trillas

Robbins y Coulter (2005) *Administración*. México. Pearson education

Serna Gómez, H (2000) *Gerencia estratégica, planeación y gestión – teoría y metodología*. Colombia.

Sutherland, D. (1997) *servicio de restaurantera*. México. Editorial Trillas.

Virtuales:

Citlalli L (2017/09/18) *Le pega duro la inflación a Oaxaca*. Recuperado de:

<http://www.nvnoticias.com/nota/70599/le-pega-duro-la-inflacion-oaxaca>

Gehisy (2016, nov 6) *Herramientas para análisis de contexto: MEFI y MEFE*.

Recuperado de: <https://aprendiendocalidadyadr.com/herramientas-analisis-contexto-mefi-mefe/>

Gestión de negocios. (S/F). *la organización de una empresa*. Recuperado de:

<https://www.crecenegocios.com/la-organizacion-de-una-empresa/>

INEGI (2015) *Oaxaca de Juárez, visión en cifras*. Recuperado de:

https://www.municipiodeoaxaca.gob.mx/uploads/attachment/file/101/Oaxaca_en_cifras.pdf

Jiménez Saldaña, E (11/nov/2012) *Diagramas Ishikawa*. Recuperado de:

<https://es.slideshare.net/edgarsjimenez/diagramas-ishikawa>

PROMEXICO, inversión y comercio (2017). *Oaxaca*. Recuperado de:

http://mim.promexico.gob.mx/work/models/mim/Documentos/PDF/mim/FE_OAXACA_vf.pdf

Anexos



Mariscos Mazzatlan
Me gusta esta página · 16 de junio de 2017



Mariscos Mazzatlan
Me gusta esta página · 25 de septiembre

¿Quieres ser aún más feliz?
¿Que le parece alegrar su día aun mas con una exquisita arracheta a la tampiqueña?
Así así También manejamos diversos cortes de carnes no espere mas y venga a deleitarse con nuestros ricos platillos elaborados con gran sazón y con productos frescos y de calidad.
¡¡No espere más! Y Venga a MARISCOS MAZZATLAN. Lo esperamos! Para brindarle el servicio que usted merece.
RECUERDE QUE MANEJAMOS PROMOCIÓN PERMANENTE PARA LOS CUMPLEAÑEROS —
me siento hambriento en Mariscos Mazzatlan.

15 Me gusta · 1 comentario · 3 veces compartido

Me gusta Comentar Compartir

Mis amigos

Marley Martz Qué rico
Me gusta · Responder · 5 d

<https://www.facebook.com/restauranmazzatlan/>

El 22 de noviembre es nuestro Aniversario #10 ¡¡¡Vamos a festejarlo con platillos de cortesía!!! a los cumpleaños que han venido a celebrar en Mariscos Mazzatlan

Así es ¡¡¡Platillos de cortesía!!! Para nuestros clientes que han venido a festejar su cumpleaños a Mariscos Mazzatlan para hacer válida la promoción tienen que mostrar su FOTO en el restaurant. Así que no espere más y venga a celebrar su cumpleaños 🎉🎂

Tenemos promoción PERMANENTE de platillo de cortesía para el cumpleaños acompañado de 5 Comensales más 🍷🍷

¡¡¡LOS ESPERAMOS!!!

“Las fotos volverán a ser publicadas por cualquier detalle” — *M me siento festivo(a)*

Me gusta 11 1 vez compartido

Me gusta Comentar Compartir

Escribe un comentario...

Estimada clientela también contamos con servicio a domicilio dentro de Matías romero 🍷🍷7222696 🚗🚗

2 1 comentario 1 vez compartido

Me gusta Comentar Compartir

Más antiguos ▾

Karlis Hgo Vázquez Publiquen su carta 🍷🍷

Fuente: <https://www.facebook.com/restauranmazzatlan/>