



PONENCIA: TRANSFORMACIÓN DE UNA COMUNIDAD POR EL PROGRAMA MODERNIZA; CASO DE ÉXITO PUERTO DE ALTATA, NAVOLATO, MÉXICO.

21 de septiembre del 2013, Culiacán, Sinaloa, México.



ANTECEDENTES

DISTINTIVO



PROGRAMA
MODERNIZA

MÉXICO

El Puerto de Altata, Navolato se convirtió en el destino gastronómico, de sol y playa de las familias culiacanenses y de algunos municipios cercanos, además de los habitantes de Tamazula Durango, transformándose en un centro recreativo con atractivos turísticos naturales, pero con muy poca infraestructura, orden y planeación turística.



CONTEXTO DE LOS MICROEMPRESARIOS.

DISTINTIVO



PROGRAMA
MODERNIZA

MÉXICO

Su crecimiento sin planeación generó la apertura de una serie de negocios de comida con mucha tradición regional, de muy buen sabor y de platillos en base a productos del mar, lo que le ganó una muy buena fama al puerto de Altata; sin embargo, también como todo asentamiento humano, surgieron envidias y pasiones humanas por los volúmenes de ventas de unos y escases de clientes en otros, lo que no impedía se organizaran en la Asociación de restauranteros y la Asociación de Puesteros, estos últimos ubicados a la orilla del mar, es decir, los clientes podían disfrutar de su comida a la vez que el agua de mar les llegaba a sus pies, lo que hacía que el cliente prefiriera mayormente a estos establecimientos.



IMPACTO DEL FENÓMENO DE LA VIOLENCIA

A raíz de este contexto, donde gran parte de los establecimientos de Altata permitían que personas que bajaban sus hieleras llenas de cerveza y que consumían poco producto por muchas horas, lo que empezó a ahuyentar a las familias que buscaban sana recreación; y sumado a que entre los años del 2011 al 2012, una ola de violencia impactó que las visitas de los dueños de casas en Nuevo Altata de altos ingresos ya no acudieran a disfrutar de sus propiedades y ello disminuyó también los consumos de alimentos preparados por los restauranteros de Altata que les otorgaban via servicio a domicilio.



La empresa se fundó en 1945 por el Sr. Faustino Hernández Escalante mejor conocido como "El Mayo Tino" con el nombre de Restaurant "LOS PINGUINOS", siendo uno de los primeros restaurantes de Altata, el 15 de Marzo de 1977 se cambio el nombre por el actual propietario el Ing. Jorge F. Hernández Pérez, a Restaurant **LONG BEACH**, nombre que se le da por un viaje que realizo el Sr. Faustino a la Cd. de Long Beach Cal. Y gusto del mismo. Teniendo más de 67 años de experiencia en la preparación de mariscos de alta calidad siendo cocineros de distintos gobernadores, empresarios, y turistas de la región los cuales avalan nuestro sazón.



INICIA EL PROGRAMA "RESCATEMOS ALTATA"



Derivada de una invitación que hiciera Sinaloacrece A.C. a un servidor como consultor Moderniza y pionero en Sinaloa en el tema de Responsabilidad Social Empresarial, acudimos a dictar una conferencia sobre este tema a un grupo de microempresarios de la región del Puerto de Altata, lo que estaba respaldado ya por las organizaciones como CODESIN, el Ayuntamiento de Navolato desde la Secretaría de Desarrollo Económico; EL Movimiento Sinaloense de Participación Social, quienes ya había organizado dos marchas a favor de la paz para Navolato y Altata, con contingentes de hasta 500 familias con vehículos; se sumaron la Secretaría de Seguridad Pública para resguardar la seguridad de las familias y se dio un compromiso de todas las partes; lograr restablecer el ambiente de paz social para que las familias y los microempresarios se reencontraran en un clima de recreación familiar.

MODERNIZA COMO FACTOR DE CAMBIO PARA TRANSFORMAR COMUNIDADES



Los resultados de esta conferencia que se convirtió en un diálogo abierto, permitió la organización de un grupo numeroso de 29 microempresas, la mayoría REPECOS de tipo familiar, con personas desde 2 hasta 40 años de experiencia en el ramo restauranero; que iniciaron con ramadas y materiales de la región sus negocios. Otros analfabetas pero con gran deseo de crecer; otros con restaurantes establecidos y con mejores servicios de infraestructura; la mayoría con hijos preparatorianos y universitarios que son apoyados por sus padres desde estos negocios, y que en los fines de semana acuden a auxiliarles para compensar este apoyo para sus estudios; en fin mexicanos que se dedican a un a actividad económica lícita y que tiene derecho a la capacitación y a la consultoría, por eso Moderniza llegó a sus vidas para transformarles la esperanza perdida en las autoridades y en los políticos, quienes desde 48 años atrás les había prometido la construcción de un malecón, que les diera la seguridad sobre el Mar y un atractivo más para el visitante.

MODERNIZA COMO FACTOR DE CAMBIO PARA TRANSFORMAR COMUNIDADES



Todos los 29 establecimientos más el primer grupo de 20 microempresarios que suman 49 establecimientos que obtuvieron el Distintivo Moderniza, generaron sus Casos de éxito y están comprometidos con el Programa, aplicando las técnicas cotidianamente, generando muchos cambios significativos, en la Triple Ganancia y su Grupo de Interés, entre ellos:

GANANCIA SOCIAL: Se erradicó la violencia de los dos años anteriores, se elaboró una política colectiva de no permitir los ambientes de consumo de alcohol desmedido, lo que ahuyentaba a las familias; se convencieron que ambos tipos de establecimientos son necesarios, ya que al empezar la construcción del Malecón este año, se cayeron las ventas el 95%, lo que convenció a los restauranteros establecidos frente al mar, que los puesteros son muy necesarios porque son los que atraen clientes; Actualmente se restableció la paz social y están conscientes de que como destino turístico deben estar actualizados en Moderniza.

RESTAURANTEROS Y PUESTEROS, SU LENGUAJE CAMBIÓ A "SOMOS MICROEMPRESARIOS NO CHANGARREROS"



MODERNIZA COMO FACTOR DE CAMBIO PARA TRANSFORMAR COMUNIDADES



GANANCIA AMBIENTAL; Se generaron prácticas sustentables en el manejo, separación y disposición de residuos y desperdicios de sus procesos, eliminando las prácticas de tirarlos al mar; se está generando un Centro de Acopio en coordinación con el Municipio, para que se pueda vender los residuos sólidos y los orgánicos aprovecharlos para el composteo; Pero una parte igual de importante, es la preservación de la flora y fauna de la región, así como la preservación de especies en peligro de extinción.

GANANCIA ECONÓMICA: Unas de las técnicas que más impactaron fue la 10, SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO, ya que se percibió para lograr medir, controlar y mejorar continuamente las utilidades del negocio, iniciando con técnicas e instrumentos como el Flujo de Efectivo, este impactó fuertemente en la forma como venían operando, cambiando su enfoque de administración para que crezca su negocio en menos tiempo y más ordenadamente.

Se redujeron las Mudas en un 15% al estandarizar los procesos, se ha logrado un 10% de recetas estandarizadas

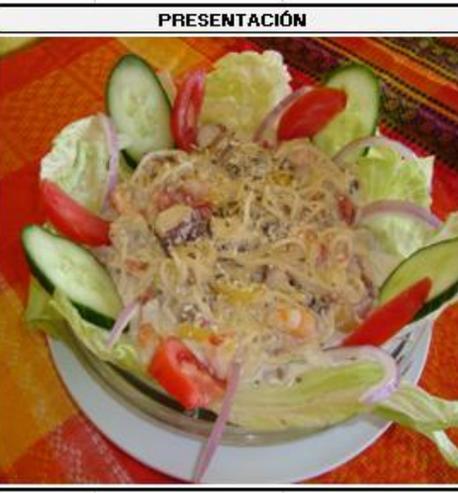


T8 Receta Estandar



Nombre de la receta: Espagueti de Mariscos Elaboró: Natalia Hernández Aprobó: Norma Angulo Fecha: 31/may/12

INGREDIENTES	PRECIO	UNIDAD	CANTIDAD	IMPORTE
Espagueti	30,00	KG	0,100	\$ 3,00
Crema	25,00	LT	0,250	\$ 6,25
Philadelphia	140,00	KG	0,020	\$ 2,80
Leche Clavel	50,00	LT	0,060	\$ 3,00
Camarón	100,00	KG	0,2	\$ 20,00
Pulpo	250,00	KG	0,050	\$ 12,50
Marlín	150,00	KG	0,050	\$ 7,50
Ostion	80,00	LT	0,050	\$ 4,00
Piña	22,00	KG	0,050	\$ 1,10
Champifion	18,00	KG	0,050	\$ 0,90
Queso parmesano	140,00	KG	0,007	\$ 0,98
Pan	0,9	PZ	3	\$ 2,70
Costo:				\$ 64,73
Costos indirectos:				\$ 20,00
Margen: 50%				\$ 42,37
Precio público:				\$ 127,10



Procedimiento / Elaboración

- * Cocer el espagueti y escurrirlo
- * Licuar las cremas y quesos y agregarselo al espagueti
- * Sazonar el marisco y guisarlo, agregarselo al espagueti
- * Decorarlo con tomate, lechuga, y pan
- * Acompañar con pan tostado

Posibles variaciones o sugerencias

Si el cliente lo desea sin algun marisco, o ingrediente puede variar a como el cliente lo ordene.



T5 Estándar de Postura de Atención

Empresa: Restaurant LONG BEACH Elaboró: Natalia Hernández Fecha: 17/may/12

Lineamiento de postura de atención, cuidar que siempre debemos observar

Al contacto directo con el cliente:	Apariencia - Uniformes
Saludar al Cliente	
Asignar un lugar en el comedor	
Mostrar el menú	
Tomar la orden y asesorar al cliente en nuestras platillas	
Verificar la orden	
Llevar la orden y estar checando que no falte nada en la mesa	
Dar la cuenta con rapidez y atención	
Despedir al cliente con amabilidad	

Atención Telefónica:

* "Buenas Tardes" Restaurant LONG BEACH ¿Le puedo atender?

Ante situaciones difíciles:

Canalizar a la persona capacitada para solucionar el problema
No perder la calma y saber escuchar

Restricciones cosas que debemos evitar.

- * No usar celular * No chicle en el lugar de trabajo * No comer en el area de trabajo * No traer cabello suelto
- * Prohibido beber bebidas alcoholicas * No hablar en forma altisonante * No juntarse en grupos para platicar

Definición de personal de contacto

Nombre	Puesto	UGB	Firma de conformidad
1 Denice Racha	Subgerente	morera	
2 Isabel Mercada	Morera	morera	
3 Silvia Hernández	Morera	morera	
4 Leticia Pinto	Morera	morera	
5 Crísty Parra	Morera	morera	

A MANERA DE CONCLUSIÓN



Este Caso de éxito en toda la comunidad del Puerto de Altata, Navolato permitió el incremento de ventas al 100% a partir del mes de marzo de este año,(Semana Santa) y en el futuro inmediato, generará la reconstrucción física, ya que fue devastador el paso del Huracán Manuel , destrozando los establecimientos de la mayoría de ellos; les queda ahora algo diferente, cuentan con la capacitación y la consultoría Moderniza, ya no están solos, tienen la esperanza basada en su negocio y no en su infraestructura, sus procesos se humanizaron, logrando el cambio cultural que el Programa Moderniza busca, no solamente el perseguir una sola ganancia económica que es hasta ahora la imperante; ¿porque aspirar a una sola ganancia si podemos ir por tres ganancias? Y por otro lado, el Modelo de Vinculación es un éxito por los resultados obtenidos por la colaboración de las autoridades federales(SECTUR Federal, Secretaría de Marina; Secretaría de Economía con el Fondo Pyme; Estatales, con la Secretaría de Seguridad Pública; SECTUR Estatal de Sinaloa; Municipales con el A. Ayuntamiento de Navolato; y organizaciones empresariales como el Consejo de Desarrollo Económico de Sinaloa(CODESIN), Movimiento Sinaloense de Participación Social, Sinaloacrece A.C. y los consultores Moderniza, MC. Claudia C. Ruíz Álvarez, MC. Salomé Martínez Galindo y un servidor, Dr. Eduardo Gómez González que nos permitió lograr este Modelo exitoso, en favor de toda la comunidad de Altata, que ya están esperando 21 microempresarios para conformar el tercer grupo y convertirse en COMUNIDAD MODERNIZA entera, por lo que proponemos replicarlo en comunidades similares en el país.

DISTINTIVO



PROGRAMA
MODERNIZA

MÉXICO



EDUCLA CONSULTORES S.C.

RÍO ELOTA ·56-A PONIENTE. COL. GUADALUPE, C.P.

80220 CULIACAN, SINALOA

eduardo.gomez@educla.mx y

educla.consultores@gmail.com;

ruac40@gmail.com y claudia.ruiz@educla.mx



Gracias por
su atención!