CAPITULO 2

FORMACIÓN DE LA EMPRESA Y EL SURGIMIENTO DE LOS RESTAURANTES.

2.1. Empresa

La búsqueda para satisfacer las necesidades básicas del ser humano, tales como: alimentación, abrigo, protección y seguridad llegan a ser un punto básico de partida para el desarrollo de lo que hoy llamamos empresa.

Münch y García (1984) nos dicen que la empresa nace para atender las necesidades de la sociedad, creando satisfactores a cambio de una retribución que compense el riesgo, los esfuerzos y las inversiones de los empresarios.

La empresa nace en el mercado, es con el surgimiento de las economías de mercado cuando se hace necesaria la organización económica, que contemplará la posibilidad de hacer llegar los satisfactores de manera eficiente a los crecientes mercados. Es en este periodo de desarrolló comercial conocido como mercantilismo y que se desarrollo a partir del siglo XV, cuando vemos los primeros viajes de exploración y circunnavegación que pretendían encontrar nuevas rutas comerciales, aquí se comienzan a desarrollar las primeras empresas.

Con los descubrimientos técnicos y científicos, nace la economía industrial. En la cual ya no es sólo cambiar mercancías por otras, sino que se empieza a tejer un sistema cada vez más complejo en donde se tiene que producir las mercancías para el mercado y éstas se tratarán de hacer a un mínimo costo para después procurarlas vender lo más caro posible. Aquí vemos que el empresario compra en el momento y lugar apropiado y revende, del mismo modo, obteniendo así un beneficio igual al exceso de sus ingresos sobre sus gastos.

En este momento es cuando podemos decir que surge la empresa como nueva forma de organización económica destinada a invertir recursos humanos y materiales con la intención de obtener utilidades y con el objetivo de expandir la actividad económica.

2.2 Concepto de Empresa

La idea de empresa es un concepto analógico, es decir, se aplica a diversas realidades. No es fácil de definir debido a sus diversos enfoques tanto, económico, jurídico, filosófico, social, entre otros. En su más simple acepción significa “la acción de emprender una cosa con un riesgo implícito” (Johansen,1982, p 132).

Entre algunas definiciones de empresa, Guzmán (1984) nos puntualiza que la empresa es la unidad económico social en la que el capital, el trabajo y la dirección se consideran para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en la que la propia empresa actúa.

Por otro lado, Rodarte (1966) nos dice que la empresa es como una comunidad de trabajo orientada hacia una producción socialmente útil, constituida por elementos humanos y materiales, cuya creación responde a la necesidad natural de la sociedad de que alguien se responsabilice de producir y suministrarle forma adecuada los satisfactores que le son indispensables para su subsistencia y progreso.

Para Fernández (1984), el concepto de empresa se define como, el grupo social en el que a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Finalmente podemos agregar que la empresa es el núcleo de las actividades productivas y, por tanto, constituye una unidad económica, unidad en la cual se van a tomar decisiones respecto a las posibilidades, tanto productivas como las concernientes a las utilidades, así como las nuevas posibilidades de inversión, rentabilidad y expansión.

Puede decirse entonces que el ámbito o espacio propio para la producción de los satisfactores es la empresa y ésta una organización cuyas dimensiones son variables, por otro lado, la empresa va a conjuntar recursos humanos y materiales, los cuales se habrán de

invertir a corto, mediano y largo plazo, en forma de bienes o servicios que han de presentar la forma de mercancías susceptibles de realizarse en el mercado, objetivo final de la producción empresarial

2.3. La empresa y los factores económicos

En una empresa se pone en función la existencia de los factores económicos que posibiliten la producción de los bienes que han de realizarse en los mercados. Los factores que la empresa va a poner en funcionamiento son: (Fernández, 1986.)

> **La tierra**.- Con ello nos referimos a los recursos naturales que pueden ser renovables (agricultura, ganadería y selvicultura), no renovables (minería y petróleo) e inagotables (energía solar, aire y agua).
> **El trabajo**.- Constituido por los recursos humanos, es decir, la mano de obra, el elemento dinámico de la producción y que se encarga de transformar la materia prima o insumos dándoles la forma de productos. La mano de obra puede ser manual o de carácter intelectual.
> **El capital**.- Se entiende como todo aquello que sea susceptible de reproducirse y que está constituido por los recursos en movimiento, es decir, en inversión: maquinaria, recursos técnicos, instalaciones, equipo y dinero.
> **Habilidad empresarial**.- Siendo éste el conjunto de las actividades encaminadas a la dirección, organización sistematización y conducción para poder llevar a cabo el proceso productivo. La habilidad empresarial es una actividad que desempeñan parte de los recursos humanos de una empresa: administradores, gerentes y otros directivos de la empresa encargados de coordinar a los demás elementos económicos.(p.79).

Es necesario subrayar la importancia de éste último factor económico puesto que es el encargado de lograr la eficiencia de la inversión empresarial y supone una gran capacidad para lograr relacionar los distintos factores económicos en función de las posibilidades de la empresa y la claridad de sus objetivos. Por otro lado, la empresa cumple una función social importante al poner a

disposición, al menos potencialmente una serie de bienes y servicios de gran valor.

Al transformar las materias primas y artículos semielaborados en productos finales o al transportar objetos. La empresa transmitirá siempre a un bien cualidades que no tenía antes de transitar por ella, es decir, la empresa agrega valor a los bienes y tiende a obtener el máximo beneficio económico o social, según sea la finalidad para la que fue creada, como condición básica de su propia supervivencia.

La producción es posible entonces por la combinación de los factores económicos. La forma en que se combinan los diferentes factores de la producción se conoce también como relaciones técnicas de producción y dependen del grado de técnica alcanzado por la sociedad en un determinado momento, así como la habilidad empresarial que se aplique en una determinada unidad económica.

Las relaciones técnicas de producción se realizan durante el proceso de producción y éste a su vez constituye el conjunto de procesos específicos de trabajo.

2.4. Características y funcionamiento de la empresa.

Podría señalarse que una empresa es resultado de la necesidad de organizar la vida económica para obtener los satisfactores que la sociedad demanda, aunque también puede decirse que una empresa es un medio para obtener utilidades en el ámbito individual o grupal en el caso de una asociación con un sentido comercial o lucrativo.

En tal sentido es necesario determinar las condiciones bajo las cuales puede operar una empresa para poder lograr sus objetivos de carácter comercial, según Johansen (1982), estas son algunas de las condiciones:

1.-Una empresa va a funcionar en la medida que tiende a satisfacer las necesidades solventes. Una necesidad solvente es aquella necesidad respaldada por capacidad de pago y es lo que se conoce en términos económicos como, demanda efectiva, lo cual implica que los consumidores compren a precios que puedan reportar ganancias

para el empresario y que éstas sean significativas en función de las utilidades.

2.-Una empresa se verá obligada a reducir la producción de un bien si la demanda efectiva se reduce, esto nos dice que el crecimiento del mercado o su contracción es una condición fundamental para la existencia de la empresa. Es por ello que las empresas tienden a buscar nuevos mercados partiendo de un criterio de racionalidad económica.

3.-La empresa tendrá que interrumpir la producción de un bien si disminuye la rentabilidad de la producción de ese bien, esto es si el consumidor quiere comprar a un precio menor del que puede generar utilidades monetarias al empresario.

Según lo anteriormente expuesto la empresa puede funcionar de manera eficiente en la medida de las utilidades que se obtengan por la realización o venta de las mercancías; de ahí que la empresa tenga como objetivo primordial, la inversión en actividades lucrativas. Es necesario señalar, sin embargo, que lo anteriormente mencionado es propio de la empresa privada, dado que las empresas públicas pueden cumplir funciones no necesariamente lucrativas.

Por otra parte, Johansen (1982) nos dice que, en función de carácter lucrativo de la producción empresarial, una empresa ha de tomar decisiones con respecto a los métodos de producción basándose en criterios propios y elegidos libremente con limitantes impuestas por la naturaleza de los bienes, las condiciones laborales y la fijación de los precios. Del mismo modo es conveniente hacer saber que la producción empresarial se encuentra bajo contingencia de los riesgos que implica el mercado, que toda producción supone ciertas probabilidades de éxito o fracaso al margen del control empresarial. Por otra parte, las relaciones ínter empresariales se van a definir en función de la competencia, misma que va a regular esa relación.

2.5. Clasificación de las empresas

Con el avance tecnológico y económico que se presenta día con día se ha originado la existencia de una gran diversidad de empresas. Fernández (1984) las clasifica de la siguiente manera.
Según su actividad o giro en:

1.- **Industriales**. La actividad primordial de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas, Las industriales a su vez se clasifican en:

a) Extractivas. Cuando se dedican a la explotación de recursos naturales, ya sea renovables o no renovables.

b) Manufactureras. Son empresas que transforman las materias primas en productos terminados.

2**.- Comerciales**. Son intermediarias entre productor y consumidor; su función primordial es la compraventa de productos terminados. Se clasifican en:

a)Mayoristas. Cuando efectúan ventas en gran escala a otras empresas, que a su vez distribuyen el producto directamente al consumidor.

b)Minoristas o detallistas. Los que venden productos en pequeñas cantidades.

c)Comisionistas. Se dedican a vender mercancía que los productores les dan a consignación, percibiendo por esta función una ganancia o comisión.

3.-**Servicio**. Como bien lo indica su denominación, son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y pueden tener o no fines lucrativos, las empresas de servicio pueden clasificarse en:

a. Transporte
b. Turismo
c. Instituciones financieras
d. Servicios públicos varios
e .Servicios privados
f. Educación
g. Salubridad
h. Finanzas y seguros

Otra clasificación es según el origen del capital.

Dependiendo del origen de las aportaciones de su capital y carácter a quienes dirijan sus actividades, las empresas pueden clasificarse en:

Públicas. En este tipo de empresas el capital pertenece al Estado y generalmente su finalidad es satisfacer necesidades de carácter social.

Privadas. Son cuando el capital es propiedad de inversionistas privados y la finalidad es eminentemente lucrativa.

Finalmente uno de los criterios más utilizados para la clasificación de la empresa es el de la magnitud de la misma.

Pequeña. Este criterio establece que una empresa pequeña es aquélla en la que laboran menos de 250 empleados.

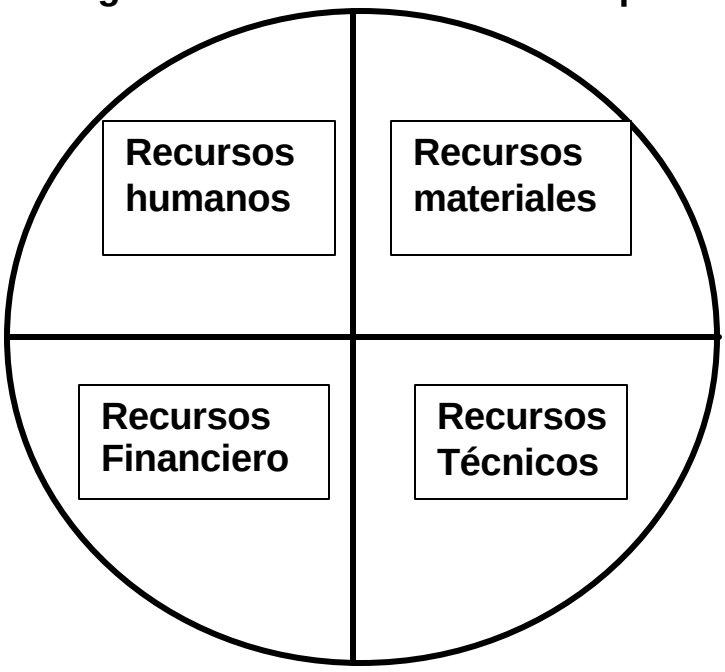
Mediana. Será aquella que tiene entre 250 y 1,000 trabajadores.

Grande. Es la cual se compone de más de 1,000 empleados.

2.6.Recursos de la empresa

Para que una empresa pueda lograr sus objetivos, es necesario que cuente con una serie de elementos o recursos que, conjugados armónicamente, contribuyan a su funcionamiento adecuado. Estos se muestran en el siguiente diagrama.

Diagrama 1. Elementos de la empresa



Fuente: Fernández Arena, José Antonio (1984). <u>Introducción a la administración.</u> UNAM:México p.32

Recursos materiales.- Son aquellos bienes tangibles, propiedad de la empresa:

a)Edificios, terrenos, instalaciones, maquinaria, equipos, etc.

b)Materias primas, materias auxiliares que forman parte del producto, producto en proceso.

Recursos Técnicos.- Aquellos que sirven como herramientas e instrumentos auxiliares en la coordinación de los otros recursos.

a)Sistemas de producción, sistemas de ventas, sistemas financieros, etc.

b) Fórmulas, patentes, etc..

Recursos humanos.- Son transcendentales para la existencia de cualquier grupo social, de ellos depende el manejo y funcionamiento de los demás recursos.

2.7. Industria Restaurantera

Analizando lo anterior podemos decir que dentro de las empresas privadas encontramos a la industria restaurantera, piedra angular de la economía turística de este país y de muchos más. Esto es debido a la importante cantidad de ingresos que genera anualmente, impulsa inversiones productivas, por ser último eslabón de la cadena productiva y oferta miles de empleos.

La industria restaurantera en México es el segundo segmento más importante del sector turístico y por lo tanto una industria de enorme potencial socioeconómico, turístico y cultural.

Según Morfin (2001) la actividad del servicio de alimentos en Estados Unidos, actualmente emplea más de nueve millones de personas en 730 620 establecimientos y espera emplear 12.4 millones de trabajadores para el 2005. Se conoce que los días más populares para comer fuera de casa son, en este orden: sábados, viernes y domingo, el menos popular es el lunes. Esta industria emplea en mayor proporción a mujeres, ya que de cada 10 empleos, siete los ocupan mujeres. También se sabe que existen mayor número de restaurantes pequeños e independientes que grandes, sin embargo, estos últimos cuentan con programas de capacitación exitosos, por lo que sacan gran ventaja a los negocios pequeños.

La industria restaurantera tuvo sus comienzos en el año de 1766 en Francia, el señor Boulanger Carpentier abrió en la calle de Poulies en París, el primer establecimiento en que sólo se admitía gente que fuera a comer. En tal establecimiento se servía sobre mesas de mármol, aves muy condimentadas, huevos y consomé.

Menciona De la Torre (1986) que Boulanger hizo pintar en la puerta del lugar, un letrero que decía “venid ad me ommis qui stomacho laboratis, ego restaurabo vos” lo cual significa “venid a mí los que sufrís del estómago que yo os restauraré”. Al establecimiento en principio se le llamo restaurant y posteriormente restaurante.

Este invento tuvo mucha aceptación en esa época y muy pronto París se vería lleno de restaurantes. El primero en imitar al pionero Boulanger fue el Señor Lamy, quien posteriormente inauguraría el “Palais Royal”, restaurante que se hizo muy famoso en esa ciudad.

A partir de 1800 según Morfín (2001) comenzó a ser popular el comer fuera de casa, por comodidad y porque estaba de moda, establecida por el Hotelero César Ritz. Tuvo éxito gracias a la

observación de los detalles, halagos y gustos por satisfacer a sus clientes; dejándolos su gran escuela de ofrecer y fomentar siempre una especialización del servicio.

En 1826 en la ciudad de Nueva York se inaugura el primer restaurante estadounidense Delmonico's con un menú sencillo que ofrecía vinos, pasteles de chocolate y helados; su fundador fue Jonh Delmonico's. En 1832, Lorenzo Delmonico's funda banquetes Delmonico's; éste brinda el primer menú impreso en inglés y francés, el cual contenía 371 platillos para ordenar. En 1876 se instala el primer servicio rápido con el nombre de Harvey Girls. Este concepto fue adaptado por lo que ahora conocemos como establecimientos de comida rápida y actualmente su principal representante es la cadena restaurantera Mc Donald's.

2.8.Tipos de Restaurantes

Los tipos de restaurantes están íntimamente relacionados por tres factores.

a)Costumbres sociales.
b)Hábitos y requerimientos personales.
c)Presencia de corrientes turísticas nacional y extranjera.

Según Torruco (1987) existen cuatro tipos de restaurantes.

Restaurante gourment. Es aquel que ofrece platillos que atraen a personas aficionadas a comer manjares delicados. El servicio y los precios están de acuerdo con la calidad de la comida, por lo que estos restaurantes son los más caros.

Restaurante étnico (Morfin, 2001).- Este tipo de restaurante ofrece una variedad limitada o estilo de cocina. Puede especializarse en una determinada clase o nacionalidad de alimentos, por ejemplo:

cocina francesa, italiana, libanesa, mexicana, etc.; o bien puede depender de la atmósfera, decoración o personalidad del propietario para atraer a los huéspedes.

Restaurante familiar.- Sirve alimentos sencillos a precios moderados, accesibles a la familia. Su característica radica en la confiabilidad que ofrece a sus clientes en términos de precios y servicio estándar. Por lo general, estos establecimientos pertenecen a cadenas o bien, son operados bajo una franquicia consistente en arrendar el nombre y sistema de una organización.

Restaurante conveniente.- Se caracteriza por su servicio rápido; el precio de los alimentos suele ser económico y la limpieza del establecimiento intachable, por lo que goza de confiabilidad y preferencia.

Nos encontramos con otro tipo de clasificación por categorías que es hecha por la Ordenación Turística, de Restaurantes; Cafeterías, Cafés, Clubes, Salas de Fiestas y Similares del Ministerio de Información y Turismo de la Secretaria General Técnica de Madrid de 1974, que describiremos a continuación.

En esta clasificación se sugieren cinco grupos: de lujo, de primera clase, comercial, rango medio y económico o limitado. Con el listado de condiciones mínimas para lograr categoría, lograremos una visión general de aspectos sencillos pero indispensables, con las características que ayudarán al fácil reconocimiento de un establecimiento específico de servicios.

Restaurante de lujo

Los restaurantes de lujo deben reunir varias características, en especial en el servicio, éste se efectuará personalizado y con innumerables detalles que halagarán al comensal. Este tipo de establecimiento deberá contar con una entrada independiente para clientes y otra exclusiva para personal; diferentes servicios que brinden comodidad al comensal como responsable o valet parking

(acomodador de automóvil), sala de espera o área de bar donde la persona pueda esperar su mesa de comedor, un comedor con decoración, ambiente y equipo confortable para brindar un servicio adecuado, teléfono celular disponible para uso del cliente, aire acondicionado o calefacción en sus respectivos casos, sanitarios amplios e independientes, cocina funcional, loza, plaqué, cristalería y blancos de acuerdo con la decoración y concepto del restaurante.

El servicio se efectuará directamente en las mesas con platillos que saldrán de la cocina con cubre fuentes o bien, que se preparan a la vista del comensal, según sea el caso.

La cocina deberá tener almacén, cámaras frigoríficas y todo el equipo, así como la maquinaria necesaria para su funcionamiento. Todo el personal, tanto de contacto como de apoyo, tendrá a su disposición armarios independientes y servicios sanitarios completos para el aseo personal de cada uno de ellos.

La carta del restaurante será la principal herramienta de venta, por la variedad de platillos divididos en sus tiempos correspondientes, entradas, sopas, pastas, ensaladas, especialidades o sugerencias, carnes, aves, postres, etc., para el servicio que este tipo de establecimiento debe ofrecer. Deberá mostrar una carta de bebidas alcohólicas, tanto de vinos y cervezas, como de aguardientes.

Destaca en este tipo de establecimiento el personal perfectamente presentado y uniformado, el cual deberá estar acorde con el lugar de lujo, con amplia capacitación y conocimiento de los productos que se venden en el mismo.

Restaurantes de primera clase

Este tipo de restaurante, conocido como full service (servicio completo), tendrá un toque completo de servicios de acuerdo con la categoría del establecimiento. La diferencia con el anterior se encuentra en su herramienta de ventas: la carta o menú; ésta presentará de cinco a siete diferentes tiempos de servicio, así como una variedad limitada de bebidas alcohólicas. Su personal, tanto de

apoyo como de contacto, deberá contar con la capacitación y conocimiento adecuado de los productos que prepara y vende. Aquellos platillos que lo requieran deberán salir de la cocina con cubre fuentes y otros podrán ser preparados a la vista del comensal.

Restaurantes de segunda clase

Este tipo de restaurantes es también conocido como turístico. Puede tener acceso independiente para comensales, que en su defecto, serán utilizada por el personal de servicio exclusivamente en las horas que no haya atención a los clientes.

Con esta misma restricción se hará el abastecimiento de los diferentes proveedores. Su capacidad será más restringida en espacio y su carta contará con no más de seis tiempos a ofrecer, como ejemplo: Entremeses, sopas y cremas, verduras, huevos o pastas, especialidades de pescado, especialidades de carne, postres, dulces, helado y fruta. El personal de contacto como de apoyo, deberá estar presentable y uniformado.

Restaurante de tercera clase

El acceso será utilizado tanto por comensales como el personal del mismo; su mobiliario será apropiado: loza irrompible, plaqué inoxidable (cubiertos y/o utensilios) cristalería sencilla y en buen estado, servilletería y mantelería presentables.

Deberá tener servicios sanitarios independientes para dama y caballero. La cocina dispondrá lo necesario para la conservación de productos alimenticios, con buena ventilación o en su caso, con un extractor de humo.

El personal portará uniforme sencillo bien aseado (camisa, corbata de moño y zapatos de piel limpios) y atenderá a los clientes adecuadamente. Su carta o menú presentará tres o cuatro tiempos de servicios.

Restaurantes de cuarta clase

Este establecimiento tendrá su comedor independiente de la cocina, plaqué inoxidable, loza irrompible, cristalería sencilla en buen estado de conservación, servilletas de tela o papel, servicios sanitarios decorosos y personal perfectamente aseado.

Su carta o menú, aunque sencillo, ofrecerá platillos de no más de tres diferentes tiempos: sopas, guisado/especialidades postre de la casa o fruta.

Todo restaurante tiene la obligación de cuidar la calidad, presentación, sazón y limpieza de sus platillos, conservar el estilo, decoración y ambiente de su propio concepto de establecimiento.

Cada restaurante debe preocuparse por conservar adecuadamente sus recetas y métodos de preparación, la presentación de cada platillo, el trato amable y cortés para cada uno de sus comensales. Es muy importante cuidar la limpieza general de todo el establecimiento, el adecuado funcionamiento de los servicios sanitarios, la correcta presentación del personal de contacto como el de apoyo y contar con los permisos y acreditaciones legales para ofrecer el servicio de alimentos.

Finalmente, en este capítulo se resume que la empresa desde su nacimiento ha sido definida como una unidad económico social, orientada hacia la producción, preocupada solamente por satisfacer las necesidades básicas del ser humano, como es el vestir, protección, seguridad y alimento, está última provocando el nacimiento de lo que es ahora la industria restaurantera.

Como se observó en este apartado la industria restaurantera ocupa un lugar muy importante del sector turístico, teniendo así un enorme potencial socioeconómico, turístico y cultural. Es por esta razón que se debe poner especial énfasis en el buen funcionamiento de esta industria, debido a que de esto depende que se siga desarrollando como hasta ahora.

En el siguiente capítulo analizaremos la importancia que tiene el cliente dentro de la industria restaurantera y lo relevante de ofrecer un servicio de calidad.