Capítulo 6

Conclusiones

A nivel nacional la industria restaurantera ha descendido de manera notable en cuanto a sus ganancias en las utilidades por factores diversos que en medida afectan a este sector, por lo que sean realizado cambios ya que existe una mayor competencia con el paso de los años, calidad en el servicio, más aun las exigencias de los clientes van en aumento y la implementación de nuevas tecnologías. Es cierto que México cuenta con un turismo de altura ya que a nivel internacional es reconocido y por tanto las exigencias son mayores, por ello las empresas del sector restaurantero han puesto su esfuerzo en mejorar el servicio en ellos.

Sin embargo, en México la mayoría de las empresas son familiares, alrededor de un 50% en este rubro. Si bien en este caso las empresas familiares no son de un solo propietario sino de toda la familia. Como también es de suma importancia contar con un organigrama establecido para así delegar responsabilidades a los intereses de los familiares involucrados, el ambiente que debe existir entre ellos y que opuestos van a ocupar cada familiar a desempeñar.

Las empresas familiares constan con diferentes características ya que cuentan con intereses dependiendo de la misma, así como los sistemas de regulación de cada una de ellas. Factores como lo cultural, emocional y conocimiento sin olvidar la visión y misión por la cual cada empresa familiar se conduce, son componentes por los cuales las hace únicas.

El conflicto entre gerentes y dueños de la empresa como también los problemas de interés entre los miembros de la empresa familiar son de los dificultades más comunes y que existen en las mismas. Fama y Jensen (1983) proponen que una forma de afrontar los problemas de agencia entre gerentes y accionistas en las organizaciones más complejas es separando las decisiones gerenciales de las de control, y en las menos complejas, un mecanismo eficiente puede ser la concentración de la propiedad. Así, esta concentración de la propiedad puede servir como un mecanismo de supervisión del comportamiento oportunista del gerente. Además, para ellos las empresas familiares, donde generalmente se combinan la propiedad, la gerencia y el control, son

ejemplos de organizaciones poco complejas, donde la concentración de la propiedad puede llegar a ser eficiente.

Las empresas familiares han sido y será una forma de generar empleo, además a su vez se ha vinculado en generar emprendimientos que ayuda a las actividades de financiamiento e inversión orientadas a generar procesos empresariales. El propietario o fundador de la empresas familiar, que al mismo tiempo es el dirigente de la compañía; al paso de los años debe dejar la empresa en manos de un sucesor, ocurriendo en muchos casos el retraso de la misma, esto ocurre por no saber estructurar el problema ni por parte del propietario ni por el resto de la organización. Es por ello, que la resistencia al retiro es lo más cómodo para evitar conflictos dentro de la familia.

Si es necesario que el fundador ya se retire y se niega a hacerlo, se puede llegar a un estancamiento y a su vez a que la empresa no se adapte a los cambios que se suceden con el tiempo, y de esta manera la empresa pueda a llegar a desaparecer del mercado.

Otro de los puntos con los que podemos concluir en el trabajo de investigación es que hoy en día la tecnología forma parte fundamental de las empresas y principalmente enfocadas a ofrecer un servicio. Es por ello que se propone la implementación de tecnología para diferentes puntos como lo son las tecnologías para la reducción de tiempo de espera (software) con el cual se tendrán facturaciones con mayor rapidez, tiempo de espera más corto desde que el cliente pide sus alimentos hasta que la cuenta es llevada a la mesa y a su vez esta tecnología ayudará a la empresa a facilitar su captura de inventario y la tecnología para entretenimiento la cual es conformada por WIFI, televisiones para eventos especiales, entre otras.

Como conclusión podemos decir que la tecnología, la capacitación y la motivación del personal son parte fundamental para la permanencia y crecimiento de una empresa dentro de este sector, ya que hoy en día esté cuenta con una gran competencia y las exigencias de los clientes es cada vez mayor. Es por ello que las estrategias que se quieren implementar en el restaurant Bar Casa Uscanga van directamente relacionadas con la implementación de nuevas tecnologías, capacitación y motivación del personal para poder ofrecer un mejor servicio a hacer de este una ventaja competitiva.

Así como también se pudo ver la importancia del organigrama en la empresa ya que esta no cuenta con uno y esto le ha llevado a una desorganización ya que un buen organigrama ayudaría

a que dentro de la organización cada persona supiera las tareas o responsabilidades que debe cumplir en su trabajo.

Se logró identificar las eficiencias e ineficiencias así como las implementaciones o procesos de mejora que deben realizarse dentro del Restaurant Bar Cas Uscanga, con ellas se pretende un alza en la cantidad de clientes leales y por ende en las utilidades de la empresa.