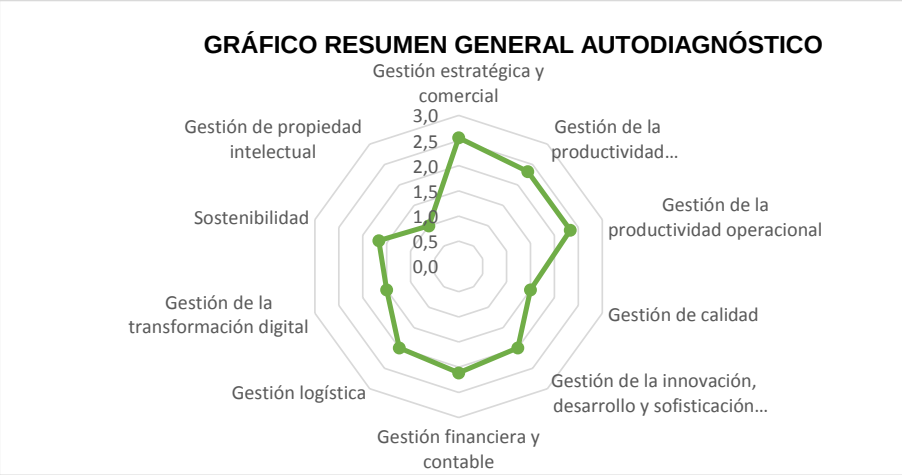
EMPRESA

Cafeteria Johana De La 34

INFORME DE AUTODIAGNÓSTICO

PRESENTACIÓN

La información aquí consignada corresponde a los resultados arrojados por la herramienta de diagnóstico. Este informe apoyará el plan de acción a realizar para mejorar la productividad, competitividad y rentabilidad de su empresa.

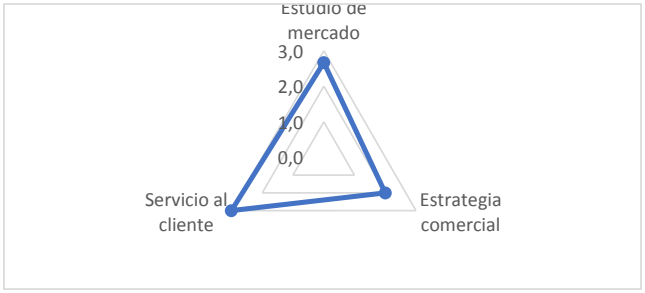


#N/A

1. ÁREA GESTIÓN ESTRATÉGICA COMERCIAL

Esta área contempla las decisiones y acciones en la empresa para defender su participación en el mercado, llegar a nuevos segmentos de mercado, incluidos los esfuerzos para la internacionalización a través de la estrategia del marketing mix, la construcción de una marca y la vigilancia tecnológica. El diagnóstico en esta área permite identificar la participación de la empresa en el mercado, el tamaño del mercado y las restricciones para el crecimiento que tiene la empresa.

DIAGNÓSTICO ÁREA GESTIÓN ESTRATÉGICA Y COMERCIAL



La empresa aplica algún tipo de herramientas de estudios de mercado que incluye análisis de tendencias y análisis de la competencia, no obstante, aun es necesario profundizar en este tipo de investigaciones que le permita tener mas información para la toma de decisiones estratégicas del negocio.
Se resalta que, la empresa lleva a cabo algunas estrategias de mercadeo y ventas planificadas, que incluyen métricas y responsables, logradas a partir de los resultados de los análisis de mercado que realiza esporádicamente, lo cual, le permite conocer el sector en el que desarrolla su actividad y alcanzar algunos objetivos de posicionamiento de la marca, aumento de las ventas y fidelización de clientes.

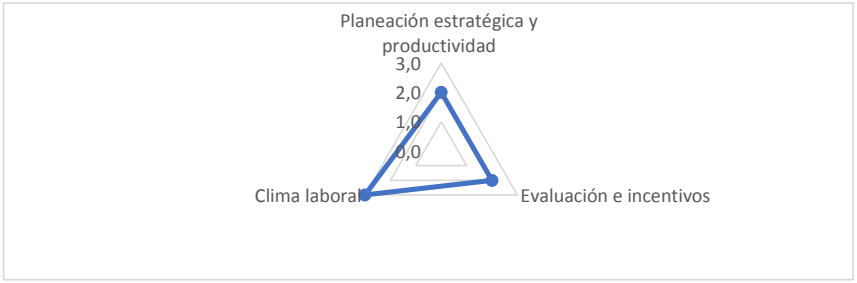
Si bien el negocio aplica estrategias de mercadeo y ventas de manera suficiente; la empresa se destaca permanentemente por cumplir su promesa de valor a nivel logístico, buscando la satisfacción de sus clientes con entregas oportunas; de igual forma, implementa acciones de fidelización, co-creación e innovación que le permiten ganar espacio en el mercado, diversificar constantemente su portafolio de bienes y servicios, y mantener los buenos resultados en la gestión comercial.

2. ÁREA GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y LABORAL

El énfasis de la productividad laboral está dado en el talento humano, el nivel de apropiación que tiene la empresa en sus procesos de gestión, el conocimiento de la normatividad aplicable y las políticas que implementan en la empresa para movilizar a sus trabajadores hacia el logro de los objetivos estratégicos. Este componente del diagnóstico permite identificar las habilidades, competencias y motivación que tienen los trabajadores para alcanzar los objetivos que se propone la empresa.

DIAGNÓSTICO ÁREA GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD ADMINISTRATIVA Y LABORAL (GESTIÓN DE

TALENTO HUMANO)



Es importante resaltar que, la empresa hace uso de algunas de las herramientas de planeación estratégica que le permiten tener una organización y visión funcional del negocio y establecer el camino hacia donde quieren dirigir todas sus acciones para cumplir los objetivos de productividad, clima laboral y demás estrategias e indicadores de gestión.

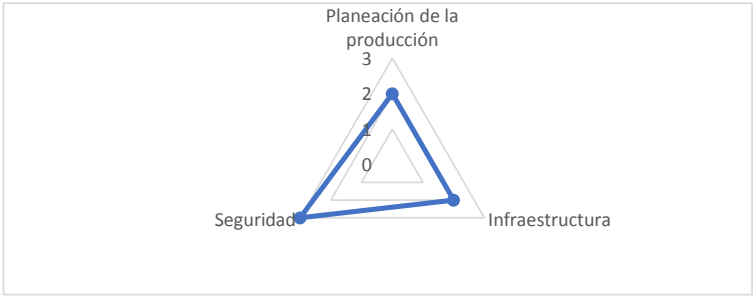
Al igual que se manejan algunas de las acciones y herramientas de planeación estrategica, la empresa tambien se encuentra en proceso de mejorar su sistema de evaluación de desempeño y plan de incentivos, lo cual le ayudará a mantener altos niveles de productividad laboral, menos índice de rotación de empleados y mejores resultados comerciales. Además, se podrá aprovechar la estrategia de los programas de inducción y capacitación permanente a los colaboradores, para mejorar los niveles de cualificación laboral, generar mejores resultados técnicos en la operación del negocio e incentivar la innovación, la creatividad y la capacidad de mejorar continuamente los procesos internos.

Junto con los esfuerzos para mejorar su sistema de evaluación de desempeño y plan de incentivos, la empresa realiza mediciones constantes del clima laboral que le permite detectar distintas fuentes de conflicto que podrían generar actitudes negativas en la organización que mermen la motivación del equipo y su productividad. Estas mediciones sumados a la excelente comunicación entre todos los niveles de la empresa, mejoran el rendimiento y la productividad individual, reteniendo talentos, generando motivación, disminuyendo los porcentajes de ausentismo y potenciando el compromiso interno para con el negocio.

3. ÁREA GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD OPERACIONAL

La productividad operacional está enfocada en los procesos y procedimientos, los equipos, la infraestructura con la que cuenta la empresa, la forma en la cual se planea la producción para la optimización de los recursos y las condiciones en las que los trabadores realizan su labor. Este componente permite medir la capacidad productiva y las restricciones que posee la empresa, así como la gestión operacional para responder los requerimientos del mercado.

DIAGNÓSTICO ÁREA GESTIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD OPERACIONAL



La empresa puede poseer algún conocimiento del comportamiento del mercado; sin embargo, esto no se encuentra completamente alineado con los planes de producción; lo que desdibuja la estandarización de los procesos y por ende se dificulta el seguimiento y control de los mismos

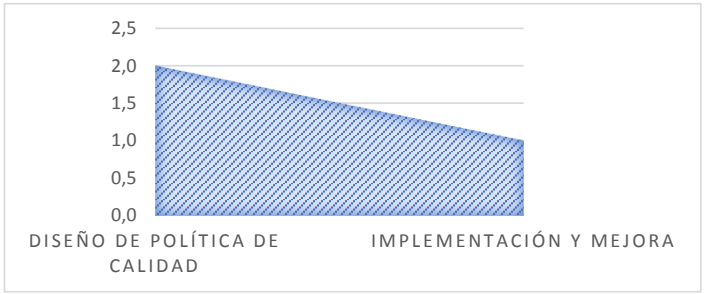
Además, aunque la empresa posee algunos elementos de infraestructura que permiten su actual operatividad; es posible, que puedan existir riesgos si se ven enfrentados a reaccionar ante posibles variaciones del mercado que ocasionen un desequilibrio entre la capacidad instalada y la capacidad utilizada

Además, aunque la empresa cuenta con parámetros de seguridad operacional establecidos, es necesario que estos sean ajustados a las reales necesidades que nacen del análisis de las mediciones y parametrizaciones en la revisión de la planeación de la producción

4. ÁREA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Contempla el diseño y la implementación de procesos y procedimientos, así como ejecución del plan de mejoramiento continuo, orientados a la estandarización de la producción. Este componente permite medir los esfuerzos que realizan en la empresa para lograr la satisfacción de los clientes, a través de la producción de bienes y servicios uniformes y que satisfagan sus requerimientos.

DIAGNÓSTICO ÁREA GESTIÓN DE LA CALIDAD



La empresa tiene algunos conocimientos básicos de las políticas de calidad y puede contar con acercamientos a la estandarización y documentación de los procesos y aunque es consciente de la importancia de los mismos, se sugiere que su implementación se complete en la totalidad del proceso y sus resultados sean utilizados como insumo a las decisiones gerenciales.

Además, aunque la empresa cuenta con parámetros de seguridad operacional establecidos, es necesario que estos sean ajustados a las reales necesidades que nacen del análisis de las mediciones y parametrizaciones en la revisión de la planeación de la producción

5. GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN / DESARROLLO Y SOFISTICACIÓN DE PRODUCTO

Permite comprender aspectos como la formación pertinente a los trabajadores, la investigación de mercados y soluciones a sus problemas, a través de la elaboración de nuevos productos y servicios. Aquí se miden las acciones de la empresa para construir nuevas soluciones a problemas actuales y futuros de los clientes.

DIAGNÓSTICO ÁREA GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN / DESARROLLO Y SOFISTICACIÓN DE PRODUCTO



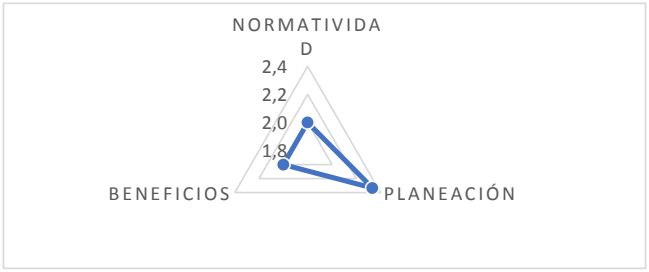
En la empresa se capacita al personal, pero ese contenido de formación no corresponde a la identificación de las necesidades individuales de formación y la formación adquirida ocasionalmente se ve reflejada en el impulso de nuevos productos y/o servicios.

No cuentan con un procedimiento formal para monitorean el comportamiento del mercado; pero realizan esfuerzos empíricos para elaborar nuevos productos y/o servicios y posicionarlos en el mercado objetivo, siendo su método de aprendizaje la prueba y el error.

6. GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE

Se identifica el nivel de conocimiento y aplicación que tiene la empresa sobre la normatividad asociada al marco financiero, tributario y contable, así como la planeación de las finanzas a través del registro oportuno de sus operaciones para la toma de decisiones gerenciales, que aseguren la sostenibilidad y el crecimiento de la empresa en el mercado. Aquí se mide el nivel de gestión que realizan en la empresa sobre las finanzas, para asegurar el funcionamiento de la operación y la administración.

DIAGNÓSTICO ÁREA GESTIÓN FINANCIERA Y CONTABLE



La empresa conoce el marco normativo que regula su actividad comercial y se adapta parcialmente al mismo. Gestiona empíricamente los riesgos legales inherentes a su gestión financiera y contable, pero no realiza monitoreo de los cambios en el marco legal que pueden afectar su operación.

Además, cuentan sólo con algunos elementos de una estratégia financiera definida, como pueden ser: presupuestos, políticas de créditos y políticas de pagos a proveedores; sin embargo, no estan documentados, ni se hace seguimiento periodico a su cumplimiento

Por otro lado, al estar la estratégia financiera definida pero no documentada; es factible que hayan generado únicamente niveles medios de rentabilidad financiera en los últimos años de operación, siendo así, es posible que los ingresos recibidos alcancen únicamente a cubrir los gastos de la empresa, lo cual limita el pago oportuno de obligaciones.

7. GESTIÓN LOGÍSTICA

Aborda la infraestructura de la empresa que soporta la cadena de suministro, la eficiencia de los procesos y el sistema para la evaluación del desempeño de los proveedores. Aquí se mide el nivel de eficiencia en costos y tiempos de la cadena de suministro de la empresa, lo cual incide en la competitividad operacional.

DIAGNÓSTICO ÁREA GESTIÓN LOGÍSTICA



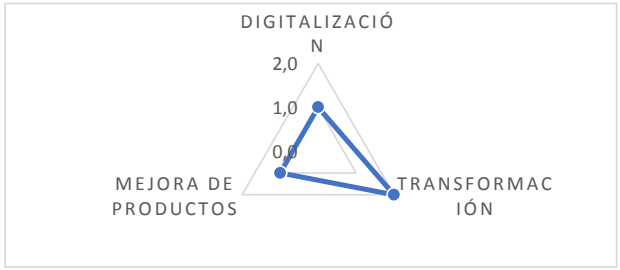
En la empresa desconocen sobre los procesos logísticos y le dan poca importancia al tema, por ello no tienen un sistema de administración de inventarios, ni cuentan con una persona responsable de gestión las compras, el transporte y la distribución de insumos y productos o servicios.

No poseen la infraestructura adecuada, ni suficiente para optimizar sus procesos logísticos; pero tienen definido y gestionan un proceso para la selección, la evaluación y el desarrollo de los proveedores en la empresa, el cual les permite se eficientes en los tiempos de entrega, los costos y la calidad de los productos y/o servicios.

8. GESTIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Es el nivel de apropiación de las herramientas digitales y tecnológicas para el desarrollo de actividades operativas, misionales y estratégicas de la empresa, lo cual permite contar con información oportuna para la toma de decisiones para el mejoramiento continuo, a partir del monitoreo de las tendencias del mercado y el grado de satisfacción de los clientes. Aquí se puede identificar el nivel de conocimiento y apropiación que tiene la empresa sobre las tecnologías de la información y las comunicaciones, para mejorar sus productos y/o servicios.

DIAGNÓSTICO ÁREA GESTIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL



La empresa tiene muy pocos o ningún tipo de avance en el uso de las herramientas digitales y tecnológicas tanto para la operación técnica y administrativa del negocio como para el desarrollo de actividades de mercadeo y ventas; lo cual la limita en el aprovechamiento de las oportunidades de los entornos digitales para expandir su modelo de negocio, alcanzar nichos de mercado fuera de su entorno local y retroalimentar de forma inmediata y eficaz a sus clientes y consumidores acerca de su nivel de satisfacción con los productos o servicios, para aumentar tanto el nivel de satisfacción y como el

nivel de ventas.

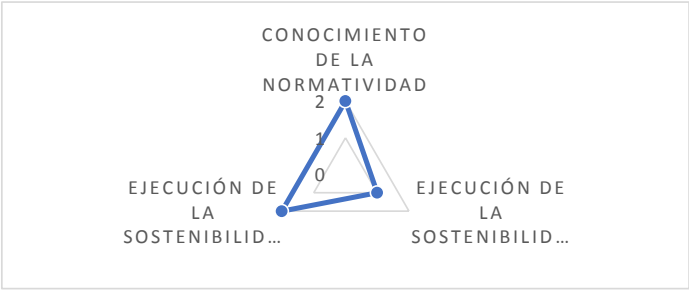
La empresa conoce de transformación digital, pero solo hace uso de algunas herramientas de almacenamiento y captura de información digitales que se pueden lograr a través de sus canales online; aumentar sus esfuerzos en esta área le generaría la oportunidad de contar con bases de datos organizadas, de fácil acceso, tabulación y análisis para la toma de decisiones, para la aplicación de nuevas estrategias o el refuerzo de las ya existentes a nivel de mercadeo, ventas o administración, e incluso, le podría ayudar a tomar la decisión sobre la necesidad de redefinir su modelo de negocio hacia una mayor participación del mercado digital.

Las herramientas digitales y tecnológicas tiene importancia media en la empresa; y no tiene interes en lograr la mejora continua de sus procesos y productos y por ello no han realizado búsqueda de apoyo de instituciones públicas el SENA o empresas privadas privados para incorporarse a la era digital de una forma más eficiente.

9. SOSTENIBILIDAD

Se aborda el nivel de conocimiento y aplicación de la normatividad ambiental, tanto en el diseño de los productos o servicios como en la ejecución de los procesos, buscando el mínimo impacto negativo al ambiente. Lo anterior permite identificar el nivel de riesgo que tiene la empresa asociado al nivel de cumplimiento sobre la normatividad ambiental y el riesgo reputacional, asociados al nivel de compromiso de la empresa con la producción sostenible.

DIAGNÓSTICO AREA SOSTENIBILIDAD



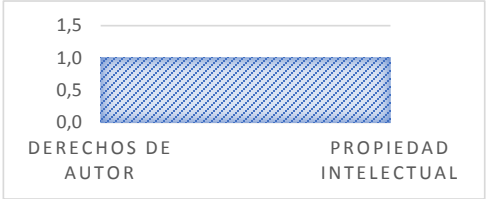
En la empresa conocen algunas de las normas y regulaciones, que las leyes han establecido con respecto a las políticas medioambientales y de sostenibilidad del sector en el cual se desempeñan, y han comenzado a establecer procedimientos que atienden el cumplimiento de dichos requerimientos.

Conocen parcilamente la normatividad ambiental; pero no han tomado medidas pertinentes para asegurar el aprovechamiento eficiente de los recursos generando el mínimo de impacto en el ambiente, el diseño de sus productos y/o servicios, lo cual ocasiona procesos poco eficientes.

10. ÁREA GESTIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

Aborda el conocimiento que tienen en la empresa sobre derechos de autor, sobre propiedad intelectual y sobre todo la forma en la que gestionan esos conocimientos en beneficio de la empresa, para la protección de sus invenciones y derechos derivados de esas invenciones, incluido los beneficios tributarios. Esto permite medir el nivel de conocimiento y gestión en la empresa para utilizar los mecanismos legales para proteger sus creaciones en invenciones.

DIAGNÓSTICO AREA GESTIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL



Desconocen los procedimientos para la protección de las creaciones que realizan las empresas a través de los derechos de autor y derechos conexos; también, desconocen los beneficios e incentivos que otorga el Gobierno a empresas que hacen parte de las industrias culturales y creativas o de economía naranja.

En la empresa no aprovechan los beneficios tributarios que otorga el gobierno asociados a las creaciones e innovaciones de su empresa.

11. INDICADORES DE GESTIÓN

Esta información es el punto de partida del plan de acción, y permite definir la base del escalonamiento que tu empresa logrará a partir del trabajo conjunto entre su equipo de trabajo y el equipo de profesionales de los Centros de Desarrollo Empresarial del SENA. Esta información se utilizará única y exclusivamente para este proceso de acompañamiento.

INDICADORES DE GESTIÓN

Unidades mensuales vendidas producto estrella	300
Precio producto estrella o más vendido	$ 5.000
Costo directo del producto o servicio estrella o más vendido por su empresa	$ 2.500
Costo indirecto del producto o servicio estrella o más vendido por su empresa	$ 500
Gastos fijos mensuales	$ 700.000
La empresa exporta	NO
Participación de las exportaciones en las ventas totales	$ 0
Su empresa se encuentra enmarcada en en el sector de industrias creativas y culturales?	NO
Indice de productividad empresarial	1,999 Positivo