SABROURAS VALLUNAS

I.E BOYACA
11/02/2020

TABLA DE CONTENIDO

1. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA
2. EQUIPO DE ASESORES
3. OBJETIVO DEL PLAN DE ASESORAMIENTO
   3.1 General
   3.2 Específicos
4. DIAGNOSTICO
   4.1 Instrumentos de evaluación utilizados
   4.2 Hallazgos
      4.2.1 Documentación legal
      4.2.1.1 Certificado de cámara y comercio
      4.2.1.2 Registro único tributario – RUT
      4.2.1.3 Resolución de facturación
      4.2.1.4 Certificación de uso de suelos
      4.2.1.5 Certificación de seguridad o bomberos
      4.2.1.6 Concepto sanitario
      4.2.1.7 Sayco y Acinpro
   4.2.2 estructura administrativa- Organigrama.
   4.2.3 Direccionamiento estratégico
      4.2.3.1 Visión
      4.2.3.2 Misión
      4.2.3.3 Objetivos corporativos
      4.2.3.4 Valores corporativos
   4.2.3.5 Policías corporativas
   4.2.4 Gestión administrativa y de mercadeo
      4.2.4.1 Servicio al cliente
      4.2.4.2 Gestión documental
      4.2.4.3 Organización de eventos
5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES
6. PLAN DE ASESORAMIENTO
   6.1. Documentación legal
      6.1.1. Cámara de Comercio.
      6.1.2. Registro Único Tributario – RUT
      6.1.3. Resolución de facturación
      6.1.4. Certificado de uso de suelos
      6.1.5. Certificado de seguridad o Bomberos
      6.1.6. Concepto sanitario
      6.1.7. Sayco y Acinpro

6.2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA – ORGANIGRAMA
6.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
6.3.1. Visión
6.3.2. Misión
6.3.3. Objetivos corporativos
6.3.4. Valores corporativos
6.3.5. Políticas corporativas
6.4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE MERCADEO
6.4.1. Servicio al cliente
6.4.2. Gestión documental
6.4.3. Organización de eventos

7. CONCLUSIONES

8. RECOMENDACIONES

INTRODUCCION.

La empresa "Consultorías Asesorías y Emprendimiento – CONASEMP S.A.S.", de la cual hacen parte el grupo de Asesores que prestan los servicios de asesoría al restaurante mencionado, ha diseñado para realizar el diagnóstico del negocio, una encuesta estructurada en donde se encuentran los datos más relevantes en aspectos administrativos, de servicio al cliente, de gestión documental y realización de eventos empresariales. Se pretende con esta encuesta de diagnóstico, analizar los datos investigados y proponer estrategias de mejoramiento, las cuales serán plasmadas en un documento final que se denominará Plan de Asesoramiento Sabrosuras Vallunas y que busca que el restaurante permanezca en el mercado y que mejore sus servicios en todo sentido y sobre todo administrado desde una perspectiva completamente empresarial.

Finalmente, el plan de asesoramiento ya escrito y terminado será entregado a la administración del restaurante con algunas conclusiones y recomendaciones, plan que se espera sea tenido en cuenta para el crecimiento del negocio.

1. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA





El Restaurante Sabrosuras Vallunas tiene su sede principal en la ciudad de Santiago de Cali, en la Calle 5B3 No. 37-37 Barrio El Trébol, su propietario es Juan José Jaramillo Jurado, tiene un solo punto de venta, lleva 5 años fundada y está legalizado tanto en Cámara de Comercio, como en Dian, Uso de suelos, Bomberos, Secretaría de Salud, Sayco y Acinpro. Los empleados tienen su certificado ambiental al día.

La empresa cuenta con 18 empleados: 1 gerente, 2 administradores, 1 contador, 6 vendedores, 2 jefes de cocina y 6 ayudantes de cocina.

2. EQUIPO DE ASESORES

OIGAN…. Vuelvo y les coloco el mismo comentario de la vez pasada… les entrego el trabajo organizado y ustedes lo dañan… ¿cómo hacen???????... lo voy a organizar de nuevo

La empresa Consultorías Asesorías y Emprendimiento – CONASEMP S.A.S., es una organización creada por Aprendices Sena del Programa de Articulación con la Media Técnica, en el Técnico en Asistencia Administrativa que se orienta entre el Sena y La Institución Educativa Boyacá, de la ciudad de Santiago de Cali y directamente en las instalaciones del colegio. Esta empresa tiene como objetivo asesorar a pequeñas y medianas unidades productivas o negocios, en aspectos administrativos, de servicio al cliente y de gestión documental. Para el caso del negocio Sabrosuras Vallunas, los Asesores designados son los siguientes:

- Melharin Echeverry Mena
- Gicell Stefan Vargas
- Brendalit Cuero Caicedo
- Geraldine Valeria Palta Camayo
- Jeimy Alejandra Ararat Mina

3. OBJETIVOS DEL PLAN DE ASESORAMIENTO

3.1. GENERAL

Formular un plan de mejora para el Restaurante Sabrosuras Vallunas en aspectos administrativos, de servicio al cliente, de gestión documental y de creación de eventos, que le permita al negocio mejorar sus debilidades y amenazas y aprovechar sus fortalezas y oportunidades.

3.2. ESPECIFICOS

- Poseer un ambiente cómodo para un mejor servicio.
- Buscar siempre satisfacer el gusto de nuestros clientes. Estos ya les había dicho que no servían, por qué los dejan

1. Contar con los mejores proveedores de alimentos. Este también es un objetivo del restaurante, tampoco sirve… se traba de los objetivos del trabajo de asesoramiento a ese negocio… no han entendido lo que están haciendo…
2. Aplicar una encuesta estructurada para diagnosticar el Restaurante Sabrosuras Vallunas en aspectos administrativos, de servicio al cliente y de gestión documental.
3. Analizar los datos obtenidos de la aplicación de la encuesta
4. Proponer estrategias de mejoramiento con base en los datos arrojados por la encuesta
5. Redactar un plan de asesoramiento para la empresa que permita que esta continúa con éxito en el mercado y crezca de manera eficiente, sobre todo en aspectos de organización empresarial. Estos fueron los objetivos que yo les redacté para que siguieran, no han escrito nada bueno adicional.

4. DIAGNOSTICO

INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS

Para realizar el trabajo de diagnóstico se utilizó una encuesta diseñada por la empresa Consultorías Asesorías y Emprendimiento – CONASEMP S.A.S., la cual se coloca con sus resultados obtenidos a continuación:

Y ahora quitaron la encuesta que ya estaba corregida en el trabajo anterior, mejor dicho, el desorden es tenaz… no les reviso porque no hicieron caso a las sugerencias. retomen la revisión anterior y corrigen… este trabajo debe venir perfecto en cuanto a redacción y presentación y me tomo el trabajo de arreglárselos en parte para que continúen haciendo lo mismo, pero nada,,,, así no se puede.

4.2. **HALLASGOS**

4.2.1. Documentación legal

4.2.1.1. Certificado de Cámara de Comercio. Está legalizada. El restaurante está con todos los documentos en regla y actualizados en todos los entes formalizadores.

4.2.1.2. Registro único tributario- RUT. El restaurante ya está registrado en la Dian.

4.2.1.3. Resolución de facturación- El restaurante ya está registrado en Resolución De Facturación

4.2.1.4. Certificado de uso de suelo- El restaurante ya está registrado en Uso De Suelo

4.2.1.5. Certifica de seguridad o Bomberos- El restaurante ya está registrado en Certifica De Seguridad o Bomberos

4.2.1.6. Concepto sanitario- El restaurante ya está registrado en Concepto Sanitario

4.2.1.7. Sayco y acinpro- El restaurante ya está registrado en Sayco y Acinpro

4.2.2. Estructura administrativa- Organigrama – La empresa no tiene un organigrama definido.

4.2.3. Direccionamiento estratégico.

4.2.3.1. Visión – El restaurante no tiene una visión establecida.

4.2.3.2. Misión – El restaurante no tiene una misión establecida.

4.2.3.3. Objetivos corporativos – El restaurante no tiene los objetivos corporativos definidos.

4.2.3.4. Valores corporativos – El restaurante no tiene los valores definidos.

4.2.3.5. Políticas corporativas - El restaurante no tiene las políticas corporativas definidas.

4.2.4. Gestión administrativa y de mercadeo

4.2.4.1 Servicio al cliente – No cuenta con la filosofía de servicio al cliente

4.2.4.2 Gestión documental – No cuenta con archivos para sus documentos

4.2.4.3 Organización de eventos – El restaurante no organiza eventos.

5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	Mar	Abr	May	Jun	July	Agos	Sep	Nov	
	X	X	X						
Abrir el restaurante, preparar mesas, una última limpieza antes de abrir el restaurante	X	X	X						
Comprar los suministros necesarios y otros ingredientes	X	X	X						
Comprar las bebidas de tus proveedores	X	X	X						
Preparar comidas	X	X	X						
lavar la vajilla	X	X	X						
Servir y presentar alimentos y bebidas	X	X							
Servir a los clientes	X	X							
Limpiar las mesas	X	X							
Limpiar el baño	X	X							
Facturación y corte de caja	X	X							
Mantén los suministros y el inventario para la cocina	X	X							
Realiza un informe de ventas diario	X	X							
Limpiar el restaurante al final del turno de trabajo	X	X							
Deshacerse de la basura	X	X							
Cerrar el restaurante	X	X							

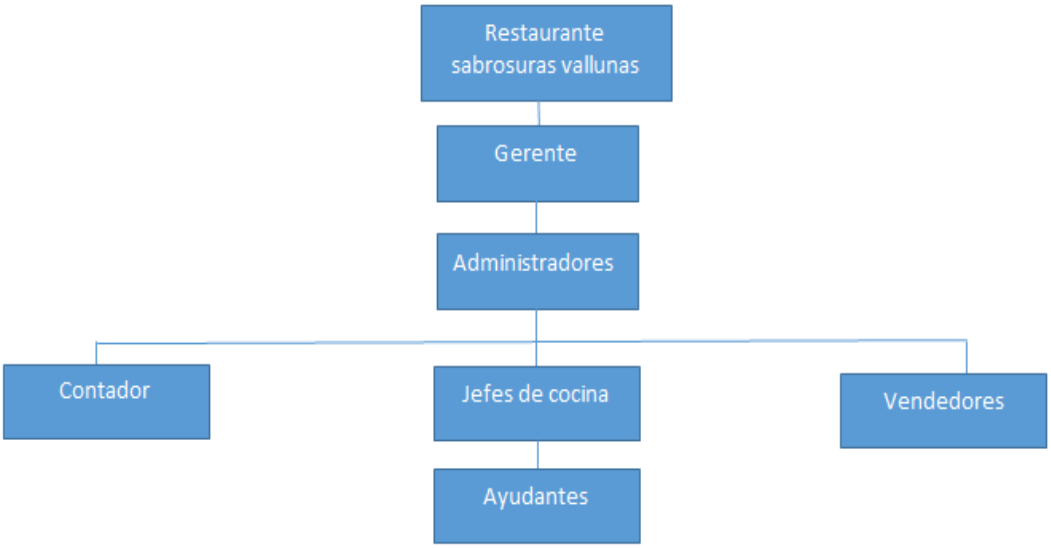
5. PLAN DE ASESORAMIENTO

5.1. DOCUMENTACIÓN LEGAL

La empresa ya se encuentra legalizada en todos los aspectos y por tanto este aspecto legal el grupo de Asesores no lo tiene en cuenta.

5.2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA- ORGANIGRAMA

Como el Restaurante Sabrosuras Vallunas no tiene una estructura administrativa totalmente definida, el grupo de Asesores propone la siguiente, la cual se debe mandar a diseñar en una litografía, enmarcar y luego colocar a la vista de empleados y clientes, para así demostrar una total organización empresarial:



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

6.3.1. Visión. Como la el Restaurante Sabrosuras Vallunas no tiene definida su visión empresarial, el grupo de asesores le propone la siguiente y esta visión debe mandarse a diseñar en una litografía, enmarcar y colocar en un lugar visible dentro del negocio, a la vista de empleados y clientes, pues esto ayuda a demostrar el compromiso con el trabajo y el grado de compromiso empresarial que tiene el restaurante.

El Restaurante Sabrosuras Vallunas pretende ser en el año 2025, la mejor opción en el Valle del Cauca en platos típicos de la cocina colombiana y pretende a través de la creatividad, lograr ser una empresa altamente productiva, innovadora y dedicada para la satisfacción plena de los clientes, siendo también un restaurante original con calidad humana y principios éticos.

6.3.2. Misión. El restaurante Sabrosuras Vallunas está enfocado en sobrepasar las expectativas de nuestros clientes, con criterios únicos e integrales de alimentos con variedad de platos dando a conocer los sabores típicos de nuestra tierra colombiana y el sabor ancestral que nos caracteriza, dándoles una buena experiencia y comodidad. Para lograr este objetivo contamos con personal altamente capacitado, entrenado y competente, que trabaja en pro de la satisfacción plena de nuestros clientes, proveedores y accionistas para que así todos crezcamos en un mercado cambiante y de mucha exigencia en los productos que el consumidor exige.

6.3.3. **Objetivos corporativos**. Trabajar en un ambiente amigable y honesto, que genere sentido de pertenencia y bienestar tanto a nuestro cliente interno y externo…cada que se inicia un texto debe empezar con mayúsculas…

•Incrementar el índice de satisfacción de los clientes, mejorando su ambiente y su comida. de una vez diga cómo?

•Atender con rapidez y eficacia las solicitudes de nuestros clientes sin dejar a un lado la calidad de nuestro servicio.

•Innovar cada día para que a los clientes puedan llevar la mejor impresión de los productos.

•Ofrecer la mejor atención a nuestros clientes de forma atenta y confiable

•Hacer que la permanencia del cliente sea de su agrado en nuestros establecimientos

•Elaborar los platos llenos de sabores y sensaciones más placenteras para el paladar de nuestros clientes.

6.3.4. **Valores corporativos**. El restaurante se destaca por los siguientes valores corporativos. Escriban algo pues

•**Servicio:** realizado con la Convicción íntima de que es un honor servir y siempre con la Intención de vender satisfacción más que alimentos.

•**Calidad:** Entregar al cliente no lo que quiere, sino lo que nunca se había imaginado que quería y una vez que lo obtenga, se dé cuenta que era lo que siempre había querido.

•**Respeto:** Reconocimiento de la persona como ser único que necesita que se le comprenda y se le valoren sus intereses y necesidades.

•**Confianza:** generar en el cliente la convicción de que el restaurante le garantiza su cuidado.

•**Agilidad**: Anticipar y satisfacer consistente y rápidamente las necesidades de los clientes

•**Alegría:** se requiere una actitud positiva, dinámica y abierta.

6.3.5. Políticas corporativas. Las políticas del restaurante se basan en lo siguiente.

- Actuar dentro de un marco delimitado por la ley, la protección del medio ambiente, la salud y el bienestar de los empleados.
- Servir con y por una sonrisa.
- Que cada empleado sea autónomo, propositivo, líder y responsable.

6.4 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE MERCADEO:

6.4.1. Servicio al cliente.

- La rapidez es la esencia. Los compradores se comunican vía Facebook porque quieren un servicio rápido.
- Pon atención y atiende el comentario. Quizá el concepto más básico en cuanto a un buen servicio al cliente es escuchar.
- Acepta tu responsabilidad. Se generoso.

6.4.2. Gestión documental.

El restaurante no cuenta con su documentación al día, ni métodos de organización tanto

Administrativamente como contablemente, pero ya se está trabajando en ello

Se requiere mejorar en muchos aspectos y de nuevo realizar todo el proceso de documentación.

Legalización para llevar toda la documentación al día es necesario tener rebajadores, separadores, carpetas y que cada uno conlleve un nombre para que fácilmente se pueda identificar. Después de haber terminado la organización y revisión de los documentos debemos renovar aquellos que estén vencidos para que la empresa tenga todos los papeles al día

PLANEACION: tener equipos de última tecnología donde se pueda llevar los registros de todas las ventas

Y contar con los equipos y el personal especializado que lleven a cabo todos los recibos, papeles, organizados y poder realizar revisión constante y detallada de los documentos por medio de sistemas basados en normas que permiten el orden jerárquico.

6.4.3. Organización de eventos.

CONSULTORÍAS ASESORÍAS Y EMPRENDIMIENTO - CONASEMP S.A.S.
NIT 900183887-0
Carrera 33A No. 25-25 Barrio El Jardín
conasemp@gmail.com

Fecha: DD 13 MM 04 AAAA 2020

- **Asesores:** Melharin Echeverry Mena
- Gicell Stefan Vargas
- Brendalit Cuero Caicedo
- Geraldine Valeria Palta Camayo
- Jeimy Alejandra Ararat Mina

Nombre del negocio RESTAURANTE SABROSURAS VALLUNAS Dirección CALLE 5b3 No. 37-37 Barrio El Trébol - Cali

Nombre del administrador/propietario JUAN JOSÉ JARAMILLO JURADO No. Celular 3154471206

INSTRUCCIONES: Coloque una X en la opción u opciones de respuesta que más se ajuste a su opinión o realidad.

MÓDULO I: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

P1. ¿La empresa tiene definido e impreso un organigrama?
1. Si ___
2. No _X_ (PP3)

P2. ¿Los empleados conocen el organigrama?
1. Si ___
2. No ___

MÓDULO II: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

P3. ¿La empresa tiene definida la visión organizacional?
1. Si ___, ¿La tiene impresa y a la vista de los trabajadores? a) Si ___ b) No ___
2. No _X_

P4. ¿La empresa tiene definida la misión organizacional?
1. Si ___, ¿La tiene impresa y a la vista de los trabajadores? a) Si ___ b) No ___
2. No _X_

P5. ¿La empresa tiene definidos los valores organizacionales?
1. Si ___, ¿Los tiene impresos y a la vista de los trabajadores? a) Si ___ b) No ___
2. No _X_

P6. ¿La empresa tiene definidos los objetivos organizacionales?
1. Si ___, ¿Los empleados los conocen? a) Si ___ b) No ___
2. No _X_

P7. ¿La empresa tiene definidas las políticas corporativas?
1. Si ___, ¿Los empleados las conocen? a) Si ___ b) No ___
2. No _X_

MÓDULO III: SERVICIO AL CLIENTE:

P8. ¿Como propietario (a) y/o administrador(a) del negocio, conoce Usted la Filosofía del Servicio al Cliente?
1. Si ___; Cómo conoció la filosofía?
_____
2. No _X_

P9. ¿Sus empleados han sido capacitados en servicio al cliente?
1. Si ___; De qué manera?
_____
2. No _X_

P10. ¿Qué estrategias de servicio al cliente se aplican en su negocio actualmente?
1. Para clientes internos BUEN TRATO

2. Para clientes externos ATENCIÓN RÁPIDA

P11. ¿Qué nuevas estrategias de servicio al cliente, cree Usted que podría aplicar en su negocio? NO SE

MÓDULO IV: ORGANIZACIÓN DE EVENTOS:

P12. ¿Ha organizado algún evento promocional de su empresa o sus productos que comercializa?

1. Si ___, ¿describa cómo lo hizo?

_____

2. No _X_

P13. Le gustaría organizar un evento para promocionar su empresa y sus productos

1. Si _X_, describa qué quiere hacer EVENTO PROMOCIONAL DEL NEGOCIO, DONDE SE INVITE A CLIENTES POTENCIALES Y REALES Y OFRECER RIFAS, REGALOS
2. No ___

P14. ¿Le gustaría que nosotros le ayudáramos a organizar un evento para promocionar su negocio o sus productos?

1. Si _X_
2. No ___

MÓDULO V: GESTIÓN DOCUMENTAL:

P15. En su negocio tiene archivados los documentos de acuerdo con la Ley 594 de 2.000 (Ley General de Archivos)

1. Si ___
2. No _X_

P16. ¿Cree Usted que es importante para su empresa tener los documentos archivados técnicamente?

1. Si _X_
2. No ___

P17. ¿Cree Usted, que nosotros como Asesores en Asistencia Administrativa, le apoyemos en la organización técnica de sus archivos de acuerdo a la Ley 594 de 2.000?

1. Si _X_
2. No ___

2) Nombrar un comité organizador

En este su planeación y organización es muy importante ya que se tiene que contar con personal comprometido, responsable y dedicado.

Coordinador de eventos

Este se encarga de la selección del personal, dirigir y supervisar a cada comité, el coordinador selecciona a sus clientes potenciales y empresas de convenio junto con algunas personas de la comunicación social y estima una lista de invitados de 50 personas.

Se establece contratar más personal para el evento (meseros y demás personal que compongan los comités)

Comité de programas

En este se asignan 2 personas y su función es:

- Preparar un cronograma de actividades estableciendo fechas topes
- Escoger temas a tratar y actividades a realizar
- Estructurar el programa técnico

Comité de finanzas

En este se asigna solo 1 persona

- Definir un presupuesto
- Buscar mayor economía
- Gestión de cuentas bancarias y pagos
- Balance detallado de los gastos efectuados

Comité de promoción

En este se asignan 2 personas

- Son los encargados de todo el diseño gráfico (logotipo, folletos, afiches, programas, tarjetas, papelería especial)
- Promoción interna y externa

Comité de servicios generales

En este se asignan 2 personas, adquisición o contratación de materiales, equipos y servicios.

•Reservación de centros de convenciones

•Montajes de salones

•Alquiler de equipos de sonido

•Alquiler de todo el equipo de audio visual

•Organización del personal técnico

Comité de seguridad

En este se asignan 3 personas

•Coordinar los servicios de ambulancias y primeros auxilios

•Vigilancia de las instalaciones y de los campos

•Coordinar todo el operativo de seguridad tanto de invitados especiales y participantes

Comité de recepción

En este se asignas 2 personas

•Encargados de darle la bienvenida a los invitados

•Brindar toda la información de las actividades del evento, entre otras

Comité de alimentos

En este se asignan 2 jefes de cocina

•Seleccionar el menú

•Organizar los horarios

Personal de apoyo

•Se asignan 5 cocineros en el comité de alimentos

•Se asignan 6 meseros

3) Establecer fechas

Se estable una fecha a largo plazo en la que su factor económico esté disponible y el clima sea el indicado

Sábado 23 de noviembre de 2020

4) Seleccionar el lugar de realización

Las personas del comité de servicios generales se encargan de esta labor, por ende, el mejorar sus instalaciones y para economizar gastos de alquiler, se decide realizarlo en el mismo restaurante con esto se busca mayor economía, mejora del ambiente, satisfacción para sus invitados, buena calidad de las instalaciones y que brinden un buen servicio en tanto iluminación y suministros generales.

5) Elaborar un cronograma de las actividades

Las personas de comité de programas se encargan de este punto

Actividades Horarios

Inicio del evento, esperar la llegada de los invitados y brindarles la atención y llevarlos o indicarles su mesa 5:00pm

Dar inicio al evento 5:30pm

Iniciar con una presentación, dar una breve introducción del evento y dar a conocer las actividades a realizar 5:30pm – 5:50pm

Palabras del dueño y gerente del restaurante 5:50pm – 6:10pm

Música en vivo- música clásica, artistas invitados

Preparación de mesas (Poner y acomodar utensilios y vajilla) 6:40pm – 7:30pm

Video corto del proceso y creación del restaurante (recuerdos) 7:30pm– 7:35pm

Degustación de nuestros platos

Plato principal, bebidas y postre 7:35pm – 8:30pm

Hablar sobre algunos aspectos del restaurante, presentar socios y convenios, breve charla sobre porque su restaurante es la mejor opción 8:30pm – 8:45pm

Despedida y entregar de algunos recordatorios y folletos del restaurante 8:45pm – 9:00pm.

6) Realizar una estimación de los recursos

Comités Personal recursos

Comité de programas 2 personas Implementos tecnológicos (computador, Tablet)

Comité de finanzas 1 persona Registro contables de la empresa, acceso a cuentas bancarias.

Comité de promoción 2 personas Acceso a redes sociales del restaurante, impresoras, programas tecnológicos, diseños gráficos, papelería, implementos para la creación de folletos, carteles y tarjetas.

Comité de servicios generales 2 personas Realizar el servicio de mantenimiento de energía eléctrica, bombas de agua, calderas, extractores de aire, gas drenaje y sistemas de vacío.

Facilidad de acceso a empresas prestadoras de este tipo de servicios.

Comité de seguridad 3 personas Fácil acceso previo a las instalaciones en la que se dará el evento, suministro que brinde seguridad a los invitados y personal del restaurante

Comité de recepción 2 personas Buena vestimenta para un buena presentación, implementos de comunicación (teléfonos, WALKIE TALKIES, cronogramas y todo la información del evento)

Comité de alimentos 2 personas encargadas (jefes de cocina)

5 personas (cocineros) Implementos de cocina, alimentos, bebidas, vajilla, utensilios, elementos personales de aseo, elementos de protección personal.

Personal de apoyo 5 meseros Vestimenta apropiada.

7) Elaborar el presupuesto y determinar las fuentes de financiación.

Revisar los estados financieros, conversar con el gerente y administrador del restaurante y se estima un presupuesto de 6'000.000

8) Promoción del evento

9) Programa técnico del evento

PROGRAMA TÉCNICO	HORAS	ARTISTAS	SONIDO	ILUMINACIÓN	TRAMOYAS	BANQUETERIA
llegada equipo	10:00AM		llegada	llegada	llegada	
preparación escenario	10:30AM		instalación	instalación	escenario	
llegada artistas	04:00PM	Llegada	prueba	prueba	prueba	llegada
preparación artística	04:20PM	preparación				preparación
llegada público	05:00PM		preset	preset		
presentación	06:40 PM		grabación			
video	07:30PM	actuación				
mesa de conversación	08:30PM	conversación				
Despedida	08:45PM	se despiden				atención

desarme montaje	09:10PM	cambio de ropa	desmontaje	desmontaje	desmontaje	desmontaje
carga camión	09:50PM		carga	carga	carga	