# ASESORAMIENTO EMPRESA KARBÓN & POLLO S.A.S.

Institución Educativa Boyacá

11-2

Gil Hernán dorado Zúñiga
Instructor Sena

Técnica en asistencia Administrativa

Santiago de Cali, 22 de mayo 2020

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN

1. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA

2. EQUIPO DE ASESORES

3. OBJETIVOS DEL PLAN DE ASESORAMIENTO

3.1. GENERAL

3.2. ESPECÍFICOS

4. DIAGNÓSTICO

4.1. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS

4.2. HALLAZGOS

4.2.1. Documentación legal

4.2.1.1. Certificado de Cámara de Comercio

4.2.1.2. Registro Único Tributario – RUT

4.2.1.3. Resolución de facturación

4.2.1.4. Certificado de uso de suelos

4.2.1.5. Certificado 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. Políticas 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

## INTRODUCCIÓN

La empresa Consultorías Asesorías y Emprendimiento – Conasemp S.A.S., tiene como fin prestar asesoría en los ramos de la Asistencia Administrativa a pequeñas y medianas organizaciones en el departamento del Valle del Cauca. En este caso se ha tomado la empresa Karbón & Pollo para hacerle un plan de mejoramiento, el cual se realizará de la siguiente manera: primero se hizo una encuesta de diagnóstico que nos permitió conocer más a fondo la empresa, se planteó un trabajo de plan de mejoramiento donde se escribió las fortalezas y debilidades que tiene, también se planteó una visión y una misión, para luego terminar con un documento escrito en donde se plantean estrategias en aspectos administrativos, de servicio al cliente, de gestión documental, que le permita al negocio mantenerse en el mercado y aprovechar ese mismo mercado potencial para captar más clientes y que la empresa se vea como una organización muy eficiente.

El trabajo final será expuesto ante profesores, instructores, directivos Sena y del colegio, compañeros del grado décimo y por supuesto la administración de Karbón & Pollo. Luego de esta sustentación se harán las correcciones y sugerencias que hagan los asistentes y se entregará finalmente un documento escrito a la administración del negocio para que sean aplicadas las nuevas estrategias diseñadas.

- **CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA**

Dirección: Calle5b3 No. 37-37 Barrio San Fernando – Cali

Nombre del administrador/propietario Rodrigo Pérez Insausti

Barrio: San Fernando – Cali

Nombre del negocio: Karbón y Pollo.

Este es un negocio que lleva 5 años de funcionamiento en el mercado y que tiene todos los documentos legales para su funcionamiento al día.




MONDONGO



- **EQUIPOS DE ASESORES**

Los asesores encargados de hacer el trabajo en la empresa Karbón & Pollo S.A.S son:

- Gian Carlos zapata Ramírez
- Melany Restrepo Peláez
- Tania Oritza Góngora Perea
- Karina Ramírez Muños
- Nataly Vallejo.

El grupo asesor hace parte activa de la empresa Consultorías Asesorías y Emprendimiento – CONASEMP S.A.S., tanto como empleados y como accionistas y cuyo trabajo será diseñar con base en el diagnóstico realizado, las mejores estrategias de servicio al cliente, de gestión documental y de creación de eventos empresariales, para hacer que la empresa crezca en el mercado y cada día avance en un próspero posicionamiento.

- **OBJETIVOS DEL PLAN DE ASESORAMIENTO**

**3.1 GENERAL**

-Diseñar un plan de trabajo estratégico y funcional.

-Acercar a la empresa a un servicio de asesoramiento personalizado, profesional y totalmente independiente.

-Dar soporte a la dirección de la empresa en la mejora de objetivos, gestión, actuaciones, y resultados.

-Compromiso de gestión integral en las necesidades de asesoramiento de la empresa

-Mantener en todo momento un asesoramiento sincero de alta calidad relacional y profesional

-Resolución de las cuestiones e indecisiones de gestión administrativa más habituales.

Les estoy escribiendo que este objetivo ya estaba hecho en la guía de trabajo y no entienden…. El objetivo es uno solo y estaba escrito así, sólo era copiarlo y dejar un solo verbo:

Estructurar un plan de mejora para la empresa Karbón & Pollo, 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 para sostenerse y crecer en el mercado.

**3.2 ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar la empresa, mediante encuesta estructurada preparada por la organización asesora y su grupo de colaboradores.
- Analizar la información recolectada en la encuesta de diagnóstico
- Determinar las falencias y aciertos que Karbón & Pollo presenta actualmente
- Diseñar estrategias en aspectos administrativos, de servicio al cliente, de gestión documental y de creación de eventos empresariales.
- Escribir un documento final en donde se planteen tanto las estrategias, como su forma de ejecución para que el negocio crezca y se desarrolle.
- Entregar el documento final al negocio para que sea aplicado en el campo real.

- Mantener todos los documentos siempre ordenados y bien estructurados para que no haya problemas. Este no es un objetivo del trabajo, es una estrategia que se debe crear en gestión documental… borrar
- Comprometerse en hacer que la empresa tenga muy buena atención con el cliente. Este no es un objetivo del trabajo de asesoría que están haciendo, es una estrategia que se debe crear en servicio al cliente… borrar… Es que ustedes no han entendido: están haciendo una asesoría para una empresa y como tal los objetivos son de la asesoría, no del quehacer de la empresa, ya en el quehacer de la empresa, lo que crean son estrategias para mejorarla…. Pero lean, este mensaje con sentido y entiendan lo que están haciendo.

Otra cosa, yo en cada revisión les dejo el documento ordenado en su presentación y cómo es que hacen para dañarlo… se nota que no han aprendido las reglas de presentación de trabajos escritos… se los vuelvo a dejar organizado

## 4. DIAGNÓSTICO

### 4.1. INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS

El instrumento de evaluación que ha sido utilizado, es una encuesta diseña por la empresa **Conasemp S.A.S.** La cual en este caso se aplicó en la empresa **KARBÓN & POLLO** y se presenta a continuación.

**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 En estas líneas van los nombre de ustedes _____
_____

_____
_____

Nombre del negocio **KARBÓN Y POLLO** Dirección **CALLE 5b3 No. 37-37 Barrio San Fernando - Cali**

Nombre del administrador/propietario **RODRIGO PÉREZ INSUASTI** 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?

- Si ___
- No **_X_** (PP3)

P2. ¿Los empleados conocen el organigrama?

- Si ___
- No __x_

**MÓDULO II: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:**

P3. ¿La empresa tiene definida la visión organizacional?

- Si ___, ¿La tiene impresa y a la vista de los trabajadores? a) Si ___ b) No ___
- No _**X**_

P4. ¿La empresa tiene definida la misión organizacional?

- Si ___, ¿La tiene impresa y a la vista de los trabajadores? a) Si ___ b) No ___
- No _**X**_

P5. ¿La empresa tiene definidos los valores organizacionales?

- Si ___, ¿Los tiene impresos y a la vista de los trabajadores? a) Si ___ b) No ___
- No _**X**_

P6. ¿La empresa tiene definidos los objetivos organizacionales?

- Si ___, ¿Los empleados los conocen? a) Si ___ b) No ___
- No _**X**_

P7. ¿La empresa tiene definidas las políticas corporativas?

- Si ___, ¿Los empleados las conocen? a) Si ___ b) No ___
- No _**X**_

**MÓDULO III: SERVICIO AL CLIENTE:**

P8. ¿Cómo propietario (a) y/o administrador(a) del negocio, conoce Usted la Filosofía del Servicio al Cliente?

- Si ___; Cómo conoció la filosofía? _____
- No _**X**_

P9. ¿Sus empleados han sido capacitados en servicio al cliente?

- Si ___; De qué manera? _____

- No _**X**_

P10. ¿Qué estrategias de servicio al cliente se aplican en su negocio actualmente?

- Para clientes internos **BUEN TRATO**

- 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?

- Si ___, ¿describa cómo lo hizo?
  _____
  _____
- No _**X**_

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

- Si _**X**_, describa qué quiere hacer **EVENTO PROMOCIONAL DEL NEGOCIO, DONDE SE INVITE A CLIENTES POTENCIALES Y REALES Y OFRECER RIFAS, REGALOS**
- No ___

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

- Si _**X**_
- 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)

- Si ___
- No _**X**_

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

- Si _**X**_
- 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?

- Si _**X**_
- No ___

***Gracias por atendernos***

**4.2. HALLAZGOS**

**4.2.1. Documentación legal**

**4.2.1.1. Certificado de Cámara de Comercio.** La empresa ya se encuentra legalizada en Cámara de Comercio y está al día.

**4.2.1.2. Registro Único Tributario – RUT.** Tiene todos los documentos al día.

**4.2.1.3. Resolución de facturación.** Tiene todos los documentos al día.

**4.2.1.4. Certificado de uso de suelos.** Tiene todos los documentos al día.

**4.2.1.5. Certificado de seguridad o bomberos.** Tiene todos los documentos al día.

**4.2.1.6. Concepto sanitario.** Tiene todos los documentos al día.

**4.2.1.7. Sayco y Acinpro.** Tiene todos los documentos al día.

**4.2.2. Estructura administrativa – organigrama.** La empresa en cuestión no tiene un organigrama definido.

**4.2.3. Direccionamiento estratégico.**

**4.2.3.1. Visión.** La empresa no tiene definida la visión.

**4.2.3.2. Misión.** La empresa no tiene definida la misión.

**4.2.3.3. Objetivos corporativos.** La empresa no tiene definidos los objetivos corporativos.

**4.2.3.4. Valores corporativos.** La empresa no tiene definidos los valores corporativos.

**4.2.3.5. Políticas corporativas.** La empresa no tiene definida las políticas corporativas.

**4.2.4. Gestión administrativa y de mercadeo.**

**4.2.4.1. Servicio al cliente.** Tiene unos puntos de servicio al cliente, pero sus trabajadores no conocen la filosofía de estrategia. Cuando les coloco un comentario es para que corrijan, no para que borren el comentario y listo que el Instructor no se da cuenta. En la revisión

anterior les coloqué el siguiente comentario: Aquí tienen que ser muy claros al escribir, cómo así que tiene unos puntos--… cuáles?

**4.2.4.2. Gestión documental.** La empresa no tiene un archivador que se encargué de los documentos y por tanto no tiene un protocolo de manejo de documentos. Y aquí pasó lo mismo, borraron mi comentario y listo, el tipo no se da cuenta. El comentario anterior era: Un archivador no más no es un cumplimiento de la ley general de archivo… y esto lo vieron ustedes en grado 10º..

**4.2.4.3. Organización de eventos.** La empresa no organiza eventos.

- **CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

Miren el desorden, en la revisión anterior les había dejado corregido este numeral así:

**5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

| Actividades | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Aplicación encuesta para conseguir empresa a asesorar | X | En la revisión anterior les dije que este punto no iba porque ustedes nunca fueron a encuestar a nadie para conseguir empresa para asesorar. Es simplemente borrar la fila y listo, pero lo que hacen es borrar mi comentario y nada | | | | | | | |
| Aplicación encuesta de diagnóstico a la mipyme | | X | | | | | | | |
| Análisis de información recolectada | | X | | | | | | | |
| Escritura de introducción, diagnóstico y cronograma de trabajo | | X | | | | | | | |
| Propuesta de documentación legal de la mipyme | En la anterior revisión les dije que este punto se debía borrar, pues arriba ya dijeron que la empresa estaba legalizada en todo sentido; entonces, qué van a legalizar?, si la empresa está legalizada? | | | | | | | | |
| Propuesta de estructura administrativa y direccionamiento estratégico de la mipyme | | X | | | | | | | |
| Repartición del trabajo por puntos a cada uno de los asesores | | | X | | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cada uno de los asesores tiene listos sus punto para hacer | | | X | | | | | | |
| El líder del grupo recoge el trabajo para reunirlo en uno solo | | | X | | | | | | |
| E trabajo ya terminado y adjuntado se le manda al instructor SENA | | | X | | | | | | |
| El instructor Sena revisa el trabajo y lo devuelve con correcciones para mejorarlo | | | X | | | | | | |
| Analizar nuevamente el trabajo | | | X | | | | | | |
| Repartición nuevamente el trabajo a cada uno de los asesores para corregir | | | X | | | | | | |
| Recoger el trabajo con las correcciones | | | X | | | | | | |
| Entrega del trabajo al instructor SENA | | | X | | | | | | |
| Estrategias del servicio al cliente | | | | X | | | | | |
| Estrategias de gestión documental | | | | X | | | | | |
| Estrategias de creación de eventos | | | | X | | | | | |
| Conclusiones y recomendaciones de la asesoría | | | | X | | | | | |
| Entrega de trabajo escrito terminado al cliente | | | | | | | | | |
| Escritura de bibliografía | | | | | | | | | |
| Sustentar trabajo final ante Instructor, Docentes Técnicos, Directivas del colegio, Aprendices grado 10º. | | | | | | | | | |
| Subir el documento final al portafolio del aprendiz | | | | | | | | | |

Según este cronograma de trabajo, la asesoría la terminaron en junio y estamos a 6 de julio y aún tienen correcciones… Miren que les estoy jodiendo la vida, pero se trata de aprender a hacer bien las cosas, porque si no así se quedan para toda la vida.

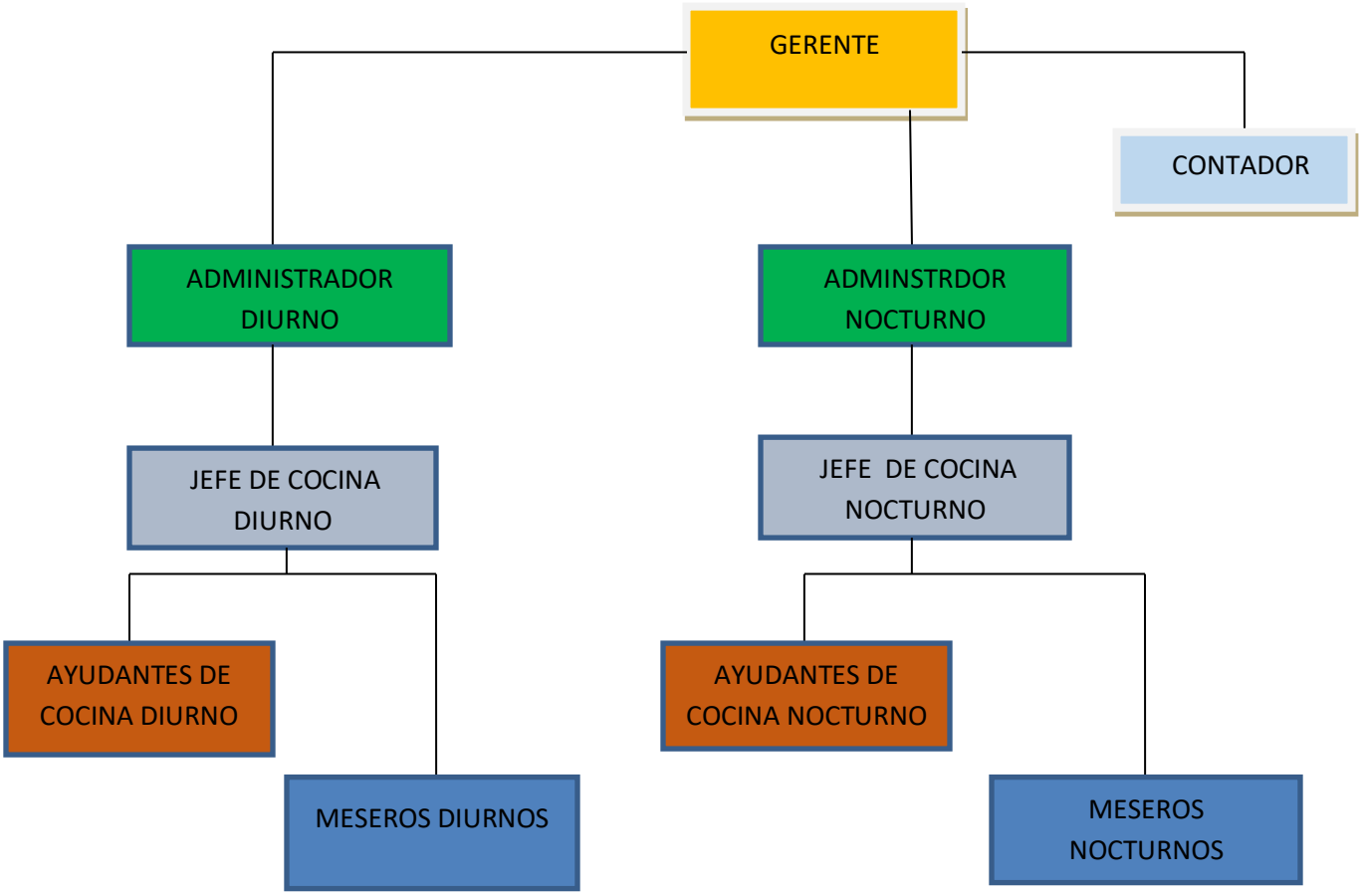
## 6. PLAN DE ASESORAMIENTO

### 6.1. DOCUMENTACIÓN LEGAL

La empresa Karbón & Pollo ya se encuentra legalizada en todos los entes y aspectos formalizadores; por lo tanto, no es necesario proponer, ni hacer recomendaciones al respecto.

### 6.2. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA – ORGANIGRAMA

Como la empresa Karbón & Pollo no tiene definida su estructura jerárquica, el grupo asesor propone el siguiente organigrama:



## 6.3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

**6.3.1. Visión.** Como el negocio no tiene definida una visión organizacional, para dar una imagen totalmente definida bajo una estructura empresarial, el grupo asesor propone la siguiente visión:

La empresa **KARBÓN & POLLO** aspira ser el mejor restaurante a nivel regional y nacional, con un equipo de trabajo sólido y especializado, en donde nuestra calidad y nuestro sabor destaquen en todo aspecto positivo. Así mismo, contar con un amplio menú para la satisfacción y las necesidades de nuestros clientes.

**6.3.2. Misión**. Cómo el negocio no tiene definida una misión organizacional, para dar una imagen totalmente definida bajo una estructura empresarial, el grupo asesor propone la siguiente misión:

Complacer las necesidades gastronómicas de nuestros clientes, ofreciendo alimentos y servicios con una alta calidad, en que se sobrepasen las expectativas de nuestros compradores y ser un área de trabajo que permita la ejecución personal????qué quiren decir con esto??? y el progreso de sus colaboradores en el conjunto. Esta misión para qué empresa es, porque no dice, puede ser para el Restaurante Mi tierra o para el Restaurante de la Abuela o para el Asadero xxxx; es diferente decir: Karbón & Pollo, es un restaurante que está localizado en la ciudad de Santiago de Cali, que complace las necesidades gastronómicas de nuestros clientes, …….

**6.3.3. Objetivos corporativos**. Y qué dicen aquí, recuerden que no es colocar cosas, sino que hay que explicar, por ejemplo: Los objetivos corporativos hacen que una empresa trabaje constantemente en pro de mejorar su desempeño y la el restaurante Karbón & Pollo no tiene definidos estos objetivos; por tanto, el grupo asesor propone los siguientes:

-En lo posible tratar de que el tiempo de espera sea el mínimo para el cliente. El objetivo es: Lograr el menor tiempo de espera para el cliente.

-Superar número de ventas mes a mes.

-Poder ofrecer servicios on-line a nuestros clientes.

-Promover al consumidor nuevas ideas para consumir el pollo “recetas” nuevas. Redactar esto mejor, para que se entienda, con palabras claras y precisas a lo que quieren decir

**6.3.4. Valores corporativos.** Y aquí qué van a escribir?

- Trabajo en equipo, colaborando por conseguir objetivos comunes, compartiendo la información, los conocimientos y las experiencias, haciéndolo con honestidad y respeto.
- Mantenerse en la vanguardia de la innovación para crear nuevos productos que den sabor al día a día de sus consumidores.
- Calidad en el servicio a los clientes, brindándoles un trato excelente y ofreciéndoles productos adecuados a cada uno de ellos.
- Crear una buena actitud de servicio y saber orientar nuestros esfuerzos y entender la necesidad de los clientes y colaboradores.
- Actuar y relacionarnos con respeto, coherencia y honestidad hacia cada uno de los clientes.

**6.3.5. Políticas corporativas**. El grupo asesor considera (no se puede escribir consideramos) que las construcciones de relaciones de confianza y el desarrollo de procesos y habilidades para la adquisición efectiva de bienes y servicios en función del tiempo, del precio y de la calidad, son reglas claras y justas; por lo tanto el grupo propone las siguientes políticas corporativas:

- -Compromiso a prevenir los riesgos laborales (PRL) y de salud.
- -Compromiso con el cumplimiento de la normativa legal.
- -Código de vestimenta en nuestros empleados.
- -Confianza respecto a nuestro servicio ofreciendo de este modo la fiabilidad en nuestros
- Insumos alimenticios.
- -Nos comprometemos con la satisfacción de nuestro cliente trayendo la mejor calidad.

**6.4. GESTIÓN DE MERCADEO**

**3.4.1. Servicio al cliente**. La empresa **KARBÓN & POLLO** no tiene un servicio al cliente definido, el grupo de asesores encargado propone el siguiente servicio al cliente.

En **KARBÓN & POLLO** nos gusta ofrecer a nuestros clientes la confianza que se merecen y es por ello que hemos implementado las siguientes recomendaciones para nuestros empleados. Ustedes son asesores de la empresa, no son propietarios o administradores de ese negocio; entonces, no pueden escribir, nos, nuestros, hemos… háganlo en tercera persona, el grupo asesor propone ofrecer a los clientes tanto internos, como externos, la confianza que se merecen y para ello se propone implementar …….

- **Motivación:** el empleado debe estar motivado para realizar su trabajo con efectividad y así cumplir los objetivos planteados. Cuáles objetivos?, serán los objetivos corportativos?.. y cuál es la estrategia para mantener motivados a los empleados, es que

no es imaginarse lo que van a hacer, sino cómo, cuándo, cuánto cuesta. Está bien lo que están planteando, pero debe ser muy completa la estrategia y que responda a las preguntas que les escribo.

- **Empatía:** ser consciente de las necesidades, sentimientos y preocupaciones de las demás personas para anticipar y reconocer las necesidades de los clientes. Y cómo hacen para que los empleados tengan empatía, cuándo, cuánto cuesta.
- **Habilidades sociales:** tener aptitudes que originen respuestas deseables en los demás, tener destreza en la resolución de conflictos. Vuelve y juega, cómo?
- **Autogestión:** tener un control de las emociones e impulsos, ser proactivo (a). Vuelve y juega, cómo?
- **La buena higiene:** la higiene y la limpieza debe ser obsesiva. Debemos evitar cualquier papel en el piso, el comedor y la cocina por igual siempre deben permanecer impecables.

Hasta aquí han montado algunas estrategias de atención al cliente, incompletas por lo que les acabo de escribir, pero no han montado nada de servicio al cliente, que represente valor agregado para el cliente….Por ejemplo, y uno solo, ustedes se inventan el resto: 1) Cuando un cliente llegue por primera vez a consumir los productos del restaurante, cuando termine de degustar los platos consumidos, se le pregunta si le gustaron los productos, qué recomendaciones le haría al negocio para mejorar, se le agradece por la visita y se le regala un Souvenir marcado con el nombre, dirección y teléfono de restaurante (un llavero), si es un taxista, una manga para cubrirse del sol, etc. 2) Les doy una segunda, empezar a organizar una base de datos de clientes de manera digital, con nombres, dirección, celular, correo, whatsapp, etc, y cuando cumpla años enviarle un mensaje de felicitación e invitarlo a un desayuno gratis, o cuando sea el día de su profesión, o el día de la madre o del padre, etc… si ven cómo es que se crean estrategias de servicio con valor agregado?... a pensar ahora si….

### 6.4.3. Organización de eventos

**EVENTO DE KARBÓN & POLLO**

**-Propósito del evento**. El propósito del evento es que el público y la comunidad, conozca el producto y la empresa, esto con el fin de generar más ganancias y así ser más reconocidos a nivel municipal y departamental.

**-Presupuesto.** El presupuesto que se planteó para la organización del evento es de $2,900.000

- **Establecimiento del evento:** El evento se realizara en la Calle 5B3 No. 37-37 Barrio San Fernando – Cali, local de Karbón y pollo, el día 7 de agosto a las 2:00 pm.

**OBJETIVOS A LLEVAR EN EL EVENTO DE KARBON & POLLO**

-Lograr que la empresa Karbón & Pollo llame la atención de la comunidad.

-Acercar a los clientes a la empresa a que conozcan sus productos

-Que el evento en sí, lleve a cabo todas las actividades que se realizarán con suma dedicación e importancia.

-Implementar un ambiente sano y colectivo en el público.

- Exponer al público en general la gastronomía de los productos y la oferta gastronómica de la ciudad y de la zona. Redactar mejor

-Lograr satisfacer el paladar y el gusto de los asistentes.

Coloquen estos objetivos en viñetas, se ven mejor presentados

**ACTIVIDADES QUE SE REALIZARAN.**

**1. Pre evento**

-Fijamos las metas y objetivos a realizar en el evento.

-Analizamos las necesidades que el evento pueda llevar acabo.

-Diseñamos el programa del evento.

-Elaborar discurso de bienvenida y despedida.

-elaboramos el presupuestos con el cual se llevará el evento.

-Definimos la finalidad del evento y como se cerrara.

-Cotizamos proveedores:

Proveedor de sillas, mesas, baños públicos, stands,

-Fotógrafo.

-Un soporte de hardware y software es decir sonidos, sistemas etc

-Asignamos las funciones y responsabilidades a cada uno de los comités que el evento tendrá.

-Preparamos circulares de invitación a la comunidad social

- enviamos las circulares a los invitados y toda la comunidad con 20 días de anticipación.

-elaboramos el sector??????? de comidas que el evento tendrá.

-elaboramos una estrategia para la promoción del evento.

Están usando palabras en primera persona y deben ser en tercera persona o de manera impersonal

**2. Evento (ejecución)**

**-Montaje.** Ponemos a disposición de los recursos técnicos y humanos en local Karbón & Pollo

**-Reunión**. Hacer un llamado a una reunión con todos los comités de trabajo para aclarar dudas, ajustar detalles y organizar las funciones de cada uno de los comités.

**- Ensayo:** un día antes del evento se hará un ensayo general con todos aquellos comités de trabajo.

-**Control del evento:** durante el evento se realizarán constantemente controles para el buen desarrollo del evento. Cuáles controles?, quién los hace?

**-Ejecución:** en esta fase estando todos los participantes, comunidad, etc del evento en el mismo lugar y compartiendo todos entre ellos. Qué, no concluyeron

**3. Post ventó: evaluación.**

-Se contactará con los proveedores para la retirada de los recursos técnicos y humanos utilizados en el evento.

-Al finalizar, reunión con personal para realizar un informe final donde podamos ver (la encuesta, evaluación financiera y el análisis del alcance del objetivo propuesto.

**COMITES DE TRABAJO.**

**Coordinador.** Es el encargado de dirigir y coordinar a los integrantes de los comités.

**Comité de programas:** este comité es el encargado de crear cronogramas actividades que el evento necesita.

**Comité de finanzas:** este comité es el encargado de revisar y distribuir bien el presupuesto del evento, también es el encargado de buscar recurso económico y efectuar los pagos a cada uno de los proveedores.

**Comité de promoción:** es el encargado de la elaboración de folletos, volantes, pancartas y también es el encargado de hacer el logotipo del evento

**Comité de seguridad:** este comité es el encargado de mantener la seguridad del público y sus participantes, y también el encargado del que el evento se lleve con tranquilidad.

**Comité de recepción:** este comité cumple con una función muy importante porque este comité se encarga de recibir a al público en general, de darle la bienvenida a todos y no solo también les brinda toda la información del evento.

**Comité de servicios generales:** este comité en si se encarga de la reproducción material del evento, también es el encargado de todo lo que tenga que ver con sonido etc.

**Comité de aseo:** un comité importante porque es que ayuda a mantener el establecimiento limpio y al cuidado del medio ambiente

**MERCADEO Y PUBLICIDAD DEL EVENTO**

El marketing se manejará por medio de internet, redes sociales, pancartas y folletos circulares, perifoneó

**Redes sociales:** una estrategia social y comunicativa. A través de esto crearemos páginas en las principales redes como Facebook e instagram con un video de motivación y mensaje invitándoles al evento para que participen y conozcan su gastronomía.

**Perifoneo:** esta estrategia nos guiará a la comunicación hacia las personas obteniendo una escucha en cada una de ellas. Para ello implementaremos perifoneo en carro, estableceremos 2 carros en el cual vayan informando las actividades que se llevarán a cabo en el día del evento, también dejando volantes a las personas, pancartas en tiendas de la comunidad donde se pueda ver toda la información.

**Volantes, circulares, pancartas:** esta estrategia se llevará cabo en la comunidad, pegando en los postes, repartiendo volantes a las personas y motivándoles a la participación del evento Karbón & Pollo.

**PLANIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES.**

**Discurso.** El director general del evento es el primero que tomará la palabra y este será el encargado de dar la bienvenida y de agradecer a la comunidad por el apoyo dado.

**1 Pre evento.**

-Junto con el equipo de trabajo nos reunimos y planteamos los objetivos y metas que queríamos lograr el evento, que queríamos dar a entender a las comunidades con este evento.

-**Para la realización de cotizar proveedores** nos pusimos en la tarea de buscar por páginas web, empresas o entidades que prestaran recursos de Sillas, mesas, stands, baños públicos, soporte de hardware y software etc.

Para obtener estos recursos nos reunimos con cada uno de estos proveedores, cuadrando el valor, fechas y el número de recursos qué necesitaríamos de cada uno de los materiales que íbamos a tener en el evento.

-Una vez ya cuadrado con todos los proveedores de recursos técnicos y humanos, procedemos a **la elaboración de comités** que estarán a cargo con cada una de las actividades, para ello elegimos personas que tuvieran la capacidad de responsabilidad de dirigir comités.

**-Elaboración de circulares** para las comunidades, para ello se plantea un comunicado en la circular donde informe el motivo la fecha y el lugar donde se llevara a cabo el evento y motivándoles a participar

**-Para el sector de los comidas** el equipo de trabajo, llevará a cabo stand de comida, ofreciendo los productos de la empresa, para ello propusimos un menú adecuado al evento donde se incluirían bebidas, pasa bocas, comidas, tiendas de dulces, etc. y realizamos un servicio al cliente bien establecidos en el público.

**2 Evento (ejecución)**

Para el montaje de todos los recursos técnicos y humanos junto con el equipo de trabajo se realizó un mapa de lugar donde se organizaría cada uno de los recursos técnicos, humanos y comités etc.

**3 Post ventó ¿????**

**Despedida:** cuando el evento termine el director general da las gracias a los asistentes por el apoyo al evento y los despide con un mensaje motivador.

- Una vez terminado el evento se contacta con cada uno de los proveedores para retirar cada uno de los recursos técnicos, y al finalizar el comité de finanzas hace un balance del estado de los materiales y se les consigna el dinero.

- Ya terminado todo el evento y el establecimiento quede solo, procede el comité el de aseo para hacer limpieza de todo el lugar y que quede limpio y organizado.

- Ya terminado el evento nos reunimos el equipo de trabajo y hacemos un análisis final de cómo se desarrolló el evento, para ellos ideamos una estrategia técnica que consistía en entregar una encuesta, y en estas encuestas el público podría expresar su satisfacción del evento, analizamos si cumplimos con los objetivos establecidos, evaluamos la encuesta de satisfacción del público y procedemos hacer una retroalimentación de en qué fallamos.

**ENCUESTA DE SATISFACCIÒN**

Después del evento, se realiza una evaluación para medir la satisfacción de los participantes, para ello se crea una encuesta en el cual se le pregunta a los invitados de cómo se habían sentido, sí estuvieron conforme con el evento o no, cuál era su opinión al respecto, y su pensamiento al evento Karbón & Polo.

La encuesta es una circular en la cual tendrá 15 preguntas relacionadas con el evento con 3 opciones de respuesta por pregunta, esta encuesta se entregara a todos los participantes faltando 10 minutos para terminar el evento, una vez completada la encueta habrá un cajón a la salida, donde podrán depositar su encuesta

**7. CONCLUSIONES y porqué colocan números sino vienen numerando nada**

-La evaluación del evento fue muy positiva en términos de asistencia y contenido.

-En la medida en que se ejecute de acuerdo a lo planeado se correrá menos riesgos de improvisar y se estará mejor preparados para el evento.

-Para ejecutar eventos de gastronomía, es indispensable un buen equipo de trabajo comprometido y responsable.

-En términos generales de la encuesta, las respuestas fueron muy consistentes alcanzando un promedio de 9.0 %, como respuestas positivas como (excelente, muy bueno).

Si el evento y los objetivos fallan, fue en fracaso en el evento.

**8. RECOMENDACIONES**

-En un próximo evento a realizar, procurar tener mayor participación de la comunidad.

-Para la próxima realización de eventos, proponer sitios o establecimientos con mayor aforo para el público

- mejorar la atención y servicio al cliente.

-Aprovechar al máximo la plenitud o capacidades de la empresa y las habilidades del personal.

Me imagino que los puntos 7 y 8 que colocaron se refieren a las conclusiones y recomendaciones de la asesoría y los colocaron como del evento…. Pero está bien, lo que hicieron en el evento, sino que se debe quitar la numeración:; pero les falta, las recomendaciones y conclusiones del trabajo de asesoría.

Ahora si el trabajo tiene forma, tienen errores, pero es normal, están aprendiendo, muy buen trabajo, es hacer las correcciones planteadas y listo. Buena suerte, los felicito porque le están poniendo ganas ahora sí.