ASESORAMIENTO ALMACÉN DE CALZADO LA COMODIDAD

ASESORES SERVI ADMINISTRATIVA CIDECA S.A.S.

SANTIAGO RAMIREZ

JHON VELASCO

SOFIA ANDRADE

CATALINA DUEÑAS

ISABEL GUZMAN

HERNÁN DORADO ZÚÑIGA

Instructor Sena

INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA CIUDAD DE CALI

TÉCNICO EN ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

CALI-VALLE DEL CAUCA
2020

Contenido

INTRODUCCIÓN 3
1. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA 4
2. EQUIPO DE ASESORES 6
3. OBJETIVOS del plan de asesoramiento. 7
3.1. OBJETIVO GENERAL 7
3.2. OBJETIVO ESPECIFICOS. 7
4. DIAGNOSTICO 8
4.1 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS: 8
4.2. HALLAZGOS 11
4.2.1. DOCUMENTACIÓN LEGAL 11
4.2.2 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO: 11
4.2.4 GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE MERCADEO 11
5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 12

INTRODUCCIÓN

La empresa Serví Administrativa Cideca S.A.S., es una organización creada por Aprendices del Sena, Centro de Gestión Tecnológica del Servicio, del Técnico en Asistencia Administrativa, que se orienta en las instalaciones de La Institución Educativa Técnica Ciudad de Cali en convenio entre las dos instituciones, tiene como fin prestar asesoría y consultoría en las ramas de la asistencia administrativa. La empresa Calzado La Comodidad ha solicitado una asesoría para diseñar un plan de mejoramiento en aspectos legales, administrativos, de servicio al cliente, de gestión documental y de creación de eventos, el cual se realizará de la siguiente manera: primero, se aplicará una encuesta de diagnóstico para conocer las debilidades y fortalezas de la empresa; segundo, con base en los datos de diagnóstico, el grupo de asesores designado se van a encargar de brindar las mejores estrategias para que el almacén avance en sus procesos administrativos, de servicio al cliente, de gestión documental; tercero, el grupo de asesores escribirá un documento en donde se recopile tanto información del diagnóstico, como estrategias y actividades a ejecutar, lo mismo que unas conclusiones y recomendaciones, el cual será entregado al propietario del negocio y que le servirá como guía de consulta y aplicación en los procesos en donde se proponen estrategias de mejoramiento.

El Almacén de Calzado La Comodidad, por estar preocupado por su producción, la atención de sus clientes, las materias primas, etc. ha descuidado un poco muchos aspectos administrativos, de filosofía de servicio al cliente, de gestión documental, de organización de eventos empresariales, etc., y por eso ha recurrido a la empresa Serví Administrativa Cideca S.A.S., que es una organización creada por Aprendices del Técnico en Asistencia Administrativa que orienta el Sena en convenio con la Institución Educativa Técnica Ciudad de Cali y cuyo objetivo es asesorar a pequeñas y medianas empresas del Valle del Cauca, precisamente en aspectos administrativos.

1. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA

El Almacén de Calzado la Comodidad, es un negocio ubicado en la CALLE 5B3 NO. 37-37 en la ciudad de Santiago de Cali, en el departamento del Valle del Cauca, su propietario JOHANNA VANESSA GIRON ALZATE, el almacén cuenta con 10 empleado?????: 1 gerente, 1 contador, 3 vendedores, 1 un diseñador de calzado, 3. Operarios de calzado, que inició operaciones hace 5 años, que está legalizada totalmente en todos los entes formalizadores, que produce su propio calzado para su punto de venta y además distribuye a otros almacenes a nivel nacional. Les dije en la anterior revisión, escriban y revisen si entienden lo que escriben… qué revuelto de cosas, sin puntuación acertada y por tanto queda un sancocho… por favor redactar bien… lo que está ahí es lo que deben decir, pero bien redactado.

Comentado [u1]: Y esto por qué no lo corrigieron

Comentado [u2]: Y qué pasó?






20000

2. EQUIPO DE ASESORES

Los asesores que se listan a continuación hacen parte de la empresa Servi Administrativa Cideca S.A.S., tanto como empleados y también como accionistas de la misma:

- JHON ALEX VELASCO LEIVA
- ISABEL CRISTINA GUZMÁN ZAPATA
- SOFÍA ANDRADE GÓMEZ
- CATALINA DUEÑAS ARBELÁEZ
- SANTIAGO ALEXIS RAMÍREZ PINZÓN

3. OBJETIVOS DEL PLAN DE ASESORAMIENTO

3.1. GENERAL

Diseñar un plan de mejora para el Almacén de Calzado La Comodidad en aspectos administrativos, de servicio al cliente, de gestión documental y de creación de eventos empresariales, que le permita al negocio mejorar sus debilidades y amenazas y aprovechar sus fortalezas y oportunidades.

3.2. ESPECIFICOS

a. Aplicar una encuesta de diagnóstico en temas administrativos, de servicio al cliente, de gestión documental y de creación de eventos empresariales al Almacén de Calzado La Comodidad

b. Analizar los resultados obtenidos con la encuesta de diagnóstico aplicada, para así proponer las estrategias de mejoramiento que permitan que el negocio se desarrolle y crezca como toda una organización empresarial en el mercado.

c. Lograr planes para que la empresa tenga conocimientos de cómo realizar eventos.

d. Escribir un documento escrito en donde se recopile tanto información del diagnóstico, como estrategias y actividades a ejecutar, lo mismo que unas conclusiones y recomendaciones.

e. Mejorar las debilidades y amenazas de la empresa.

f. Definir unas conclusiones del trabajo realizado

g. Proponer unas recomendaciones finales, las cuales la administración del almacén pueda ejecutar para que la empresa continúe en su rol de crecimiento y posicionamiento en el mercado.

h. Sustentar el plan de asesoramiento tanto al propietario del almacén, como a directivos del colegio, Instructores y directivos Sena y, compañeros aprendices del grado 10º.

4. DIAGNOSTICO

4.1 INSTRUMENTOS DE EVALUACIÓN UTILIZADOS:

El instrumento de evaluación fue una encuesta realizada por la empresa Serví Administrativa S.A.S., la cual se aplicó al Almacén de Calzado La Comodidad y la cual se presenta a continuación con los datos obtenidos:

Fecha: DD 13 MM 04 AAAA 2020

Nombre del negocio **ALMACÉN DE CALZADO LA COMODIDAD** Dirección **CALLE 5b3 No. 37-37 Barrio El Jardín - Cali**

Nombre del administrador/propietario **JOHANNA VANNESSA GIRÓN ALZATE**
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**_

P2. ¿Los empleados conocen el organigrama?
1. Si ___
2. No _**X**__

MÓDULO II: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO:

P3. ¿La empresa tiene definida la visión organizacional?
1. SI __
2. No_**X**_

P4. ¿La tiene impresa y a la vista de los trabajadores?

1.) Si ___

2. b) No _X__

P5. ¿La empresa tiene definida la misión organizacional?
1. Si___
2. No _**X**_

P6. ¿La tiene impresa y a la vista de los trabajadores?
1. Si ___

2. No _X__

P7. ¿La empresa tiene definidos los valores organizacionales?

1. Si ___,
2. No _**X**_

P8. ¿Los tiene impresos y a la vista de los trabajadores?

1. Si ___
2. No _X__

P9. ¿La empresa tiene definidos los objetivos organizacionales?

1. Si ___
2. No _**X**_

¿Los empleados los conocen?

1. Si ___
2. No _X_

P10. ¿La empresa tiene definidas las políticas corporativas?

1. Si ___
2. No _**X**_

P11. ¿Los empleados las conocen?

1. Si ___
2. 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?

1. Si ___
2. No _**X**_

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

1. Si ___
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 **BUEN TRATO**

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 ___
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 ___

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:** La empresa cuenta ya se encuentra con el registro único tributario.

4.2.1.3 **Resolución de facturación:** La empresa ya se encuentra al día con la resolución de facturación.

4.2.1.4 **Certificado de uso de suelo**: La empresa se encuentra al día con el certificado de uso de suelo.

4.2.1.5 **Certificado de seguridad o bomberos:** La empresa se encuentra al día con el certificado de seguridad o bomberos.

4.2.1.6 **Concepto sanitario:** La empresa se encuentra al día con el concepto sanitario.

4.2.1.7 **Sayco y acinpro:** La empresa está al día con sayco y acinpro .

4.2.2. **Estructura administrativa – Organigrama:** la empresa no tiene un organigrama definido.

4.2.3. direccionamiento estratégico

4.2.2.1 **misión:** no tiene definida la misión

4.2.2.2 **visión**: no tiene definida la visión

4.2.2.3 **objetivos corporativos:** no tiene definido ningún objetivo corporativo

4.2.2.4 **valores corporativos:** no tiene definido los valores corporativos

4.2.2.5 **políticas corporativas:** no tiene definido las políticas corporativas

4.2.4 gestión administrativa y de mercadeo

Otra vez sin alinear y sin justificar… corregir

Comentado [u3]: Y qué pasó con la justificación?

4.2.3.1 **Servicio al cliente:** los empleados no conocen La filosofía de servicio al cliente

4.2.3.2 **Gestión documental**: la empresa no cuenta con un archivador para llevar los documentos y no tiene un protocolo de manejo de documento.

4.2.3.3 **Organización de eventos:** la empresa no organiza eventos

5. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

Actividades	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov
Aplicación encuesta de diagnóstico a la mipyme		X							
Análisis de información recolectada			X						
Escritura de introducción, diagnóstico y cronograma de trabajo			X						
Propuesta de estructura administrativa y direccionamiento estratégico de la mipyme				X					
Diseño de cronograma de actividades		X							
Direccionamiento estratégico de la empresa				X					
Gestión administrativa y de mercado				X					
Escritura de bibliografía			X						
Sustentar trabajo final ante Instructor, Docentes Técnicos, Directivas del colegio, Aprendices grado 10º.							X		
Subir el documento final al portafolio del Aprendiz			X						
Enviar el documento final al correo del Instructor del Sena (Máximo el 15 de noviembre de 2020)									X

Y el resto del trabajo…. Este trabajo era para entregarlo completo el 26 de junio y ustedes creen que con enviarme cosas sin corregir o con los mismos errores están cumpliendo?????????????. Tienen plazo esta semana para acabar y recuerden, de aquí en adelante es donde van a demostrar lo que

han aprendido y no les voy a pasar cosas mal hechas… este debe ser un trabajo perfecto, pues se trata de aprender a hacer cosas inteligentes, con creatividad, bien pensadas