INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA CIUDAD DE CALI

# PLAN DE ASESORAMIENTO EMPRESA KARBON & POLLO

FECHA: 29/06/20

AUTORES:
ANGIE VALENTINA ACHICANOY
LUISA MARIN
VANESSA GONZALEZ

INSTRUCTOR: GIL HERNAN DORADO ZÚÑIGA

ASIGNATURA: ASISTENTE ADMINISTRATIVO

GRADO: 11-3

Esta portada debe estar bien distribuida

# INTRODUCCIÓN

KARBON & POLLO está planteado como una opción práctica de prestar servicio a la comunidad, cercano a su lugar de trabajo o residencia. este proyecto busca crear un servicio a la comunidad pensando en el bienestar y desarrollo del sector ya que esto contribuye de manera sana y saludable a la buena alimentación de quienes se den la oportunidad de probar nuestro pollo. Esta no es una introducción para el tipo de trabajo de asesoramiento que están realizando ustedes… están realizando es un asesoramiento para una empresa, no trabajando en el restaurante… están equivocados totalmente. Este es un trabajo de mucha calidad, y como tal no les voy a pasar ni una, porque es aquí donde deben demostrar qué es lo que han aprendido en el Técnico en Asistencia Administrativa. Adicional, a que es la primera vez que envían para revisión, luego de que ya se venció el tiempo de entrega.

La empresa Servi Administrativa Cideca SAS, es una sociedad comercial creada por Aprendices del Técnico en Asistencia Administrativa que el Sena – CGTS orienta en convenio con la Institución Educativa Técnica Ciudad de Cali. La empresa tiene como uno de sus fines prestar asesorías y consultorías en el ámbito administrativo a pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Santiago de Cali. Dentro de esta labor, se ha comprometido con el Restaurante Karbón & Pollo a brindarle asesoramiento en aspectos administrativos, de mercadeo, de servicio al cliente, de gestión documental y de creación de eventos empresariales.

Para lograr el compromiso anterior, lo primero que se hizo fue diseñar una encuesta estructurada para hacer el diagnóstico de Karbón & Pollo en los aspectos ya mencionados. Lo segundo, fue aplicar la encuesta; lo tercero, analizar los resultados obtenidos en la encuesta y lo que se propone finalmente es dejar un documento escrito, denominado “Plan de Asesoramiento”, en donde el grupo de asesores plantean las diferentes estrategias que el restaurante debe aplicar para que mejore en los aspectos administrativos, de servicio al cliente, de gestión documental y de creación de eventos empresariales, a fin de que el negocio se consolide en el mercado y sea visto como un restaurante administrado bajo un completo concepto empresarial.

Sigan ustedes, si creen que hace falta…. Pero sin ven, cómo es que se hace una introducción?... si ven que están arrancando mal?... si ven que hay que pensar y aterrizar en lo que se quiere hacer?. Espero en la próxima revisión que hayan mejorado aún más la introducción.

## 1. CARACTERIZACIÓN DE LA EMPRESA

A ustedes se les entregó un modelo para hacer el trabajo, no lo están haciendo como dice el modelo, en donde ya iba la numeración colocada.

Nombre del negocio: **KARBON Y POLLO** Direccion (a mí me enseñaron que dirección se escribe con tilde): **CALLE 5b3 # 37-37 Barrio San Fernando- Cali**
Nombre Del Administrador/Propietario: **RODRIGO PÉREZ INSUASTI**

**DATOS IMPORTANTES SOBRE LA EMPRESA**

La empresa cuenta con 18 empleados: 1 Gerente, 2 Administradores (1 para el día y otro para la noche), 1 Contador, 3 vendedores para el día y 3 para la noche; 2 Jefes de Cocina (1 para el día y otro para la noche), 6 Ayudantes de Cocina (3 para el día y 3 para la noche).









## 2. EQUIPO DE ASESORES

Los asesores encargados de hacer el trabajo de la empresa **KARBON Y POLLO** son:
Angie Achicanoy Luisa Marin Vanessa Gonzalez

Y estos señores quiénes son, a que empresa pertenecen, por qué están haciendo este trabajo para Karbón & Pollo?... ese que no es soltar cosas por soltar, hay que decir algo y por eso las preguntas, ahora los nombres se colocan en un listado numerado o con viñetas, con la ortografía necesaria.. a mi me enseñaron que Marín se escribe con tilde, que González lleva tilde… a ustedes?????

## 3. OBJETIVOS DEL PLAN DE ASESORAMIENTO

No están siguiendo el modelo de trabajo que se envió para hacerlo y la verdad, cuando las cosas no se hacen bien, da pereza revisar y ayudar… favor seguir el modelo

### 3.1. GENERAL

: -Crear una cultura de calidad y de continuidad además de calidez de estándares de servicio.
-Conocer los servicios que vendemos y adecuarlos a las necesidades de nuestros clientes.
-Fomentar que los clientes cautivos se involucren en todas nuestras promociones.
-Superar el presupuesto de negocios planeado.
-Incrementar el índice de satisfacción a los clientes.
-Mantener nuestro entorno adecuado para la buena atención.

No están ni tibios con el objetivo general y tampoco con los específicos… y eso que en la guía de aprendizaje iva el objetivo general ya escrito, era simplemente dejarle un verbo y ya…Ustedes están haciendo un trabajo de asesoramiento para una empresa que se llama Karbón & Pollo en aspectos administrativos, de servicio al cliente, de gestión documental y de creación de eventos y los objetivos que están haciendo no tienen nada que ver con estos conceptos; por tal razón, el trabajo está mal planteado y deben retomarlo de nuevo, bien y bajo el modelo que se les envió, en donde ya estaban todos los títulos y subtítulos con la numeración, con la mayúscula o minúscula del caso, etc.. etc..

ESPECÍFICOS: -Ofrecer la mejor atención a nuestros clientes de forma atenta y confiable.
-Darle importancia a cada uno de nuestros clientes pues de ellos depende nuestro éxito.
-Elaborar los platos gastronómicos llenos de sabores y sensaciones más placenteras para el paladar de nuestros clientes
-Crear programas de oferta donde podamos involucrar a nuestros clientes cautivos.
-Dar información sobre la situación, facilidades y precios del restaurante.
-Pedir información y recoger las peticiones y entrantes.
-Hacer recomendaciones y aconsejar a los clientes
-Ofrecer ayuda y consejo al cliente.
-Tendremos lugares cómodos y placenteros para un mejor servicio.

DIAGNÓSTICO

El instrumento de evaluación utilizado fue una encuesta estructurada que fue diseñado por la empresa SERMI ADMINISTRACIÓN CIDECA S.A la cual se aplicó a la empresa **KARBON Y POLLO** la cual se presenta a continuación

Asesores

_____

_____

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?
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 ___

***Gracias por atendernos***

## HALLAZGOS

DOCUMENTO LEGAL: Tiene todos los ducumentos al dia

CERTIFICADO DE CÁMARA COMERCIO: la empresa ya está legalizada en cámara de comercio y al dia

Registro Único Tributario – RUT: Tiene todos los documentos al dia

Resolución de facturación: Tiene todo al dia

Certificado de uso de suelos: Tiene todo al dia

Certificado de seguridad o Bomberos: Tiene todo al dia

Concepto sanitario: Tiene todo al di

Sayco y acinpro: Tiene todo al dia

Estructura Administrativa - Organigrama: La empresa no tiene un organigrama definido

Direccionamiento estratégico

Visión: la empresa no tiene definida la visión

Misión: la empresa no tiene definida la misión

Objetivos corporativos: la empresa no tiene ningún objetivo corporativo

Valores corporativos: la empresa no tiene definido los valores corporativos

Políticas corporativas: la empresa no tiene definido las políticas corporativas

Gestión administrativa y de mercadeo

Servicio al cliente: los empleados no tiene conocimiento de la filosofía de servicio al cliente

Gestión documental: la empresa no tiene un archivador para llevar sus documentos ni un protocolo de manejo de documentos.

Organización de eventos: la empresa no organiza eventos

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| Actividades | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Aplicación encuesta para conseguir empresa a asesorar | X | | | | | | | | |
| Aplicación encuesta de diagnóstico a la mipyme | X | | | | | | | | |
| Análisis de información recolectada | X | X | | | | | | | |
| Escritura de introducción, diagnóstico y cronograma de trabajo | | X | | | | | | | |
| Propuesta de documentación legal de la mipyme | | | | X | | | | | |
| Propuesta de estructura administrativa | | | | X | | | | | |
| Direccionamiento estratégico de la mipyme | | | | X | | | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Gestión administrativa y de mercadeo | | | | X | | | | | |
| Estructura administrativa | | | X | | | | | | |
| Escritura de bibliografía | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | |

PLAN DE ASESORAMIENTO

DOCUMENTACIÓN LEGAL: la empresa se encuentra legalizada en todo los aspectos y en todos los entes normalizadores de una empresa

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA – ORGANIGRAMA




Y dónde están todos estos cargos que colocaron en la caracterización? La empresa cuenta con 18 empleados: 1 Gerente, 2 Administradores (1 para el día y otro para la noche), 1 Contador, 3 vendedores para el día y 3 para la noche; 2 Jefes de Cocina (1 para el día y otro para la noche), 6 Ayudantes de Cocina (3 para el día y 3 para la noche).

El administrador en un restaurante no puede mandar al contador, el contador es un staff del Gerente.. y el organigrama no dice que hay administrador diurno y nocturno, ni tampoco hace diferencia en horario de todos los cargos… en conclusión mal hecho.

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

VISIÓN: Nuestra visión es construir una compañía exitosa, que no sólo satisfaga sino que rebase las expectativas de nuestros clientes, accionistas, asociados y de la comunidad en general, llegando a otros países. Estos valores, serán nuestro estándar en cualquier parte del mundo a donde lleguemos y serán transferidos de generación en generación a los nuevos asociados y franquiciatarios.

Y esta visión para qué empresa es?... a una ferretería le sirve, a un almacén de calzado le sirve, a una finca ganadera le sirve!!!!!!... qué productos hace?... quienes los hacen???, para que clientes los hacen????, etc…. verifiquen cuales son los atributos que debe tener una visión.

MISIÓN: **KARBON Y POLLO** es un restaurante y asadero con especialidad en productos como el pollo asado o apanado, gran variedad de comidas típicas colombianas.
Los precios y la calidad hacen que sus servicios puedan llegar a toda clase de público brindando un alto grado de satisfacción y la tranquilidad.
El servicio de restaurante que ofrece **KARBON Y POLLO** marca una diferencia por excelente atención, el sabor y la calidad de sus productos; todo esto garantiza la confianza, la seguridad y la amistad de sus clientes. Esta misión está buena, sirve, pero debe quedar dentro del modelo de trabajo entregado y no es colocar una escritura por colocar….. cuando coloquen el subtítulo, que no se cual será, por ejemplo:

**6.2.1. Misión**. El restaurante no tiene definida una misión organizacional, por tanto el grupo de asesores propone la siguiente:
Y ahora si colocan la misión que le van a entregar

Y así con el resto de propuestas

OBJETIVOS CORPORATIVOS: optimizar integralmente la capacidad operativa y administrativa para la presentación de los servicios de nuestra empresa, **KARBON Y POLLO FOR** fortaleciendo las competencias de talento humano para el desarrollo e innovación en oferta de valor.

VALORES CORPORATIVOS: la empresa **KARBON Y POLLO** tiene para brindar a sus clientes:
RESPETO: capacidad que vamos adquirir para entender, comprender, tolerar y aceptar al criterio de nuestros clientes
RESPONSABILIDAD: para nuestros clientes de **KARBON Y POLLO** tener la capacidad de cumplir y responder y dar cuenta de nuestros actos
INTEGRIDAD: es actuar con honestidad liderar con el ejemplo personal siendo fieles a los principios valores de nuestra empresa.

LABORIOSIDAD: el esfuerzo que hacemos para conseguir algo por nosotros mismos o con la ayuda de nuestros trabajadores para dar un buen servicio en equipo.

POLÍTICAS CORPORATIVAS: Las políticas corporativas de nuestra empresa **KARBON Y POLLO** ofrece el abastecimiento de bienes y servicios:

Ambiental: Nuestra empresa ofrece realizar una gestión ambiental responsable sobre el uso de los recursos naturales que demandan las actividades empresariales.

Comunicación: Asegura una comunicación transparente, oportuna, clara y coherente que fortalezca la relación con el público de nuestra empresa.

Gestión humana: Establecer los principios para atraer, desarrollar y retener talento humano a la empresa.

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DE MERCADEO

SERVICIO AL CLIENTE: Nuestra empresa **KARBON Y POLLO** es reconocida por tener un buen servicio al cliente, nuestros trabajadores son ágiles y conectados con nuestro clientes, usan múltiples fuentes de datos para responder de forma amigable y respetuosa, a nuestros clientes y predecir sus próximas acciones buenas, presentación y buen higiene en nuestra empresa. Esto no es cierto porque en la encuesta dice que no conocen la filosofía de servicio al cliente, sólo usan el buen trato y la agilidad como estrategia de servicio y eso no es una estrategia de servicio al cliente, sino una estrategia de atención al cliente. En conclusión, no han hecho nada, no han creado ninguna estrategia de servicio al cliente con valor agregado…. Muy mal trabajo.

GESTIÓN DOCUMENTAL: Nuestra empresa **KARBON Y POLLO** tiene una buena gestión documental ya que es la clave para mantener los archivos de la organización en orden y poder disponer de ellos en un minuto que se necesita para no disponer de altos costos documentales, lenta inversión con nuestros clientes, grandes cantidades de papel y falta de espacio àra su organización, dificultad para localizar documentos y filtraciones de información sensible. Esto tampoco es cierto, están adivinando, porque lo que dice la encuesta de diagnóstico es que la empresa no tiene organizados sus documentos de acuerdo con la Ley general de archivo… y sino para qué les pongo el trabajo, la idea es que monten las estrategias para que los documentos estén perfectamente organizados y para eso existe una ley que dice cómo hacerlo… ya la leyeron?

ORGANIZACIÓN DE EVENTOS:Nuestra empresa **KARBON Y POLLO** dispone de un tiempo para la organización de un evento, se trata del proceso de planear todo con anticipación con eventos corporativos, conferencias, fiestas tematicas, banquetes y eventos internos. los organizadores de los eventos son las personas mas eficientes creativas y organizadas.

Miren lo que dice el resultado de la encuesta:

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**

Y dónde está planificado este evento que el señor está pidiendo?... si lo que tienen que hacer es precisamente esto y para hacerlo ya vieron toda la teoría de creación de eventos, aquí es donde deben aplicarla.

Su trabajo no está hecho ni siquiera en un 10%,
De modo que pilas,
Creyeron que lo hacían en un día
Y mataron todo el tiempo que se les dio
Ahorra si, a correr se dijo, porque el tiempo se les agota,
Recuerden que este es el trabajo final de la etapa práctica
Y sino aprueban la etapa práctica,
No aprueban el Técnico

CONCLUSIONES: De nuestra empresa **KARBON Y POLLO**

El mejoramientos continuo: Es un proceso que nos describe muy bien lo que es la esencia de la calidad de nuestros productos.

Innovación: No es más que el proceso que desarrollamos como empresa es algo nuevo que no solo sorprende sino que también funcione para luego se pueda vender en nuestro mercado.

RECOMENDACIONES: Para mejorar nuestra empresa **KARBON Y POLLO** perfeccionar la atención al cliente, no solo presencial sino también por redes sociales como Facebook Instagram, WhatsApp etc, reducir costos, escuchar y observar la publicidad para obtener clientes nuevos y contratar buenos empleados.