DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL Y DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL “RESTAURANTE DONDE CHELA” UBICADO EN EL BARRIO SAN JORGE DE LA CIUDAD DE GIRARDOT- CUNDINAMARCA

CLAUDIA MILENA GOMEZ GALINDO

310211249

DIANA CAROLINA BERMUDEZ CALDERON

310211238

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES

ADMINISTRACION DE EMPRESAS

GIRARDOT, 2016

DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL Y DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL “RESTAURANTE DONDE CHELA” UBICADO EN EL BARRIO SAN JORGE DE LA CIUDAD DE GIRARDOT- CUNDINAMARCA

CLAUDIA MILENA GOMEZ GALINDO
310211249

DIANA CAROLINA BERMUDEZ CALDERON
310211238

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
DIRECTOR: PATRICIA DÍAZ

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONOMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACION DE EMPRESAS
GIRARDOT, 2016

Nota de aceptación

_____

_____

_____

_____

Firma del presidente de jurado:

_____

Firma del jurado:

_____

Firma del jurado:

Girardot,_____ de _____de 2016

DEDICATORIA

Te dedico este logro Dios padre, eres quien me ha dado la fortaleza para continuar en el camino y me has permitido realizar este objetivo.

A mi Madre María Cristina Calderón, mi tía Ana Mercedes Calderón Hernández, mi padre adoptivo Ignacio Alfonso Arenas y mi hermana Angélica María Bermúdez Calderón quienes han estado en esta etapa brindándome su apoyo incondicional.

A mi novio Cristian Raúl Parra Ubaque que durante estos cinco años ha estado conmigo apoyándome y esperando con paciencia que cumpla con mis metas.

CAROLINA BERMUDEZ CALDERON

DEDICATORIA

Dedicado a mi familia a mis hijas y a mi esposo, porque muchas veces estuvieron ahí acompañándome en la búsqueda de este gran sueño que hoy se convierte en realidad, el ser una profesional.

CLAUDIA GOMEZ

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a:

A la **Universidad De Cundinamarca Seccional Girardot**, facultad de ciencias administrativas, económicas y contables, a todos los docentes que con su trabajo hicieron parte de nuestra formación académica

A nuestra Directora de proyecto Patricia Díaz quien compartió sus conocimientos para la realización de este proyecto.

A nuestros compañeros, en especial a Jessica Bocanegra, Leidy Imbachiz, Dyna González, Sandra Hernández, Luisa Alarcón, Andrea medina, que nos apoyaron incondicionalmente durante todo este proceso.

¡Gracias…!

Tabla de contenido

INTRODUCCION 15

1. TITULO 16

2. LINEA DE INVESTIGACIÒN 17

2.1. LÍNEA: 17
2.2. PROGRAMA. 17
2.3. TEMA DE INVESTIGACIÓN. 17

3. PROBLEMA 18

3.1. PLANTEAMIENTO 18
3.2. FORMULACION DEL PROBLEMA 19

4. JUSTIFICACIÓN 20

5. OBJETIVOS. 21

5.1. OBJETIVO GENERAL 21
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS 21

6. MARCO REFERENCIAL 22

6.1. MARCO TEÓRICO 22
6.2. MARCO CONCEPTUAL 23
6.3. MARCO LEGAL 25
6.4. NORMAS AMBIENTALES 26
6.5. NORMAS TRIBUTARIAS 27
6.6. MARCO GEOGRÁFICO 27
6.6.1. MACRO LOCALIZACIÓN. 27
6.6.2. MICROLOCALIZACIÓN. 28
6.7. MARCO HISTÓRICO 29

7. DISEÑO METODOLOGICO 30

7.1. TIPO DE ESTUDIO 30
7.2. POBLACION Y MUESTRA 30
7.3. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN 30

7.4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE LA INVESTIGACION 31

8. PREDIAGNOSTICO. 32

9.1. IDENTIFICACIÓN DE FACTORES INTERNOS 33
8.2. IDENTIFICACIÓN DE FACTORES EXTERNOS 34

9. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL 36

9.1. APLIACIÓN Y ANALISIS DE MATRICES 36
9.1.1. PCI 36
9.1.2. POAM 38
9.1.3. MATRIZ DOFA 39
9.1.4. MEFI 41
9.1.5. MEFE 42
9.1.6. IE 44
9.1.7. BCG 45
9.1.8. ABACO REGNIER 47
9.1.9. PEYEA 48
9.1.10. BALANCE SCORECARD 50

10. ANALISIS DE LA INFORMACION RECOLECTADA. 51

12. PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORAMIENTO 58

12.1. PROPUESTA DE LA MISIÓN DE RESTAURANTE DONDE CHELA 58
12.2. PROPUESTA DE LA VISIÓN DEL RESTAURANTE DONDE CHELA. 58
12.3. PROPUESTA DE LOS VALORES PARA EL RESTAURANTE DONDE CHELA. 59
12.4. PROPUESTA DE LOGO DEL RESTAURANTE DONDE CHELA 60
12.5. PROPUESTA DE SLOGAN DEL RESTAURANTE DONDE CHELA 61
12.6. PROPUESTA DEL ORGANIGRAMA DONDE CHELA: 61
12.7. PROPUESTA IDENTIFICACIÓN EMPLEADOS. 62
12.7.1. CARNETIZACION 62
12.7.2. PROPUESTA DE UNIFORMES. 63
12.8. PROPUESTA MANUAL DE FUNCIONES RESTAURANTE DONDE CHELA. 64
12.9. PROPUESTA DE MARKETING PARA EL RESTAURANTE DONDE CHELA 71

13. CRONOGRAMA 73

14. CONCLUSIONES 74

15. RECOMENDACIONES 75

BIBLIOGRAFÍA 76

ANEXOS 78

LISTA DE MAPAS

Mapa 1 Ubicación Girardot _____ *28*

Mapa 2 Ubicación catastral y localización del Restaurante Donde Chela _____ *29*

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Tabla 1Presupuesto para la elaboración del proyecto 31
Tabla 2 PCI 36
Tabla 3 POAM 38
Tabla 4 MATRIZ DOFA 39
Tabla 5 MEFI 41
Tabla 6 MEFE 42
Tabla 7 Datos PEYEA 48
Tabla 8 Cotización carnetización empleados. 62
Tabla 9 COTIZACION UNIFORMES 64
Tabla 10Manual de funciones administrador 65
Tabla 11 MANUAL DE FUNCIONES CAJERO 66
Tabla 12 MANUAL DE FUNCIONES CAPITAN DE COCINA 67
Tabla 13 MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE COCINA 68
Tabla 14MANUAL DE FUNCIONES REPARTIDOR 69
Tabla 15MANUAL DE FUNCIONES MESEROS 70
Tabla 16CRONOGRAMA PROYECTO 73

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 REGISTRO ÚNICO MERCANTIL *35*

Ilustración 2 LOGO RESTAURANTE *61*

Ilustración 3 ORGANIGRAMA *62*

Ilustración 4 Cotización carnets empresariales *63*

Ilustración 5 UNIIFORMES *63*

Ilustración 6 PAGINA DE FACEBOOK *71*

Ilustración 7 Cotización tarjetas de presentación *72*

LISTA DE GRAFICOS

GRÁFICO 1 IE _____ *44*

GRÁFICO 2 BCG _____ *45*

Gráfico 3 ABACO REGNIER _____ *47*

GRÁFICO 4 UBICACIÓN DE DATOS EN PLANO CARTESIANO PEYEA _____ *49*

GRÁFICO 5 BALANCE SCORECARD _____ *50*

GRÁFICO 6 PLATAFORMA ESTRATÉGICA _____ *51*

GRÁFICO 7 VALORES CORPORATIVOS _____ *51*

GRÁFICO 8 CAPACITACIONES _____ *52*

GRÁFICO 9 MANUAL DE FUNCIONES _____ *52*

Gráfico 10 AMBIENTE DE TRABAJO _____ *53*

GRÁFICO 11 INCENTIVOS _____ *53*

GRÁFICO 12 INFRAESTRUCTURA _____ *54*

GRÁFICO 13 MAQUINARIA Y EQUIPO _____ *55*

GRÁFICO 14 AMBIENTE DE TRABAJO _____ *55*

GRÁFICO 15 COLABORACIÓN _____ *56*

Gráfico 16 Materiales y recursos _____ *56*

INTRODUCCION

Este trabajo se realizó con el fin de crear un Diagnostico organizacional y diseño de un plan estratégico para el Restaurante “Donde Chela” el cual se encuentra ubicado en el barrio San Jorge de la ciudad de Girardot-Cundinamarca.

Por medio de diferentes herramientas de diagnóstico como matrices DOFA (Debilidades, oportunidades, Fortalezas y Amenazas), perfil de oportunidades y amenazas (POAM), perfil de capacidad interna (PCI), matriz de evaluación del factor interno (MEFI), matriz de evaluación del factor externo (MEFE), matriz interna - externa (IE), matriz del Boston consulting group (BCG). Además de la utilización de un instrumento que busca establecer los principales factores que intervienen en el éxito o fracaso de la organización se establecerá el plan estratégico para el restaurante.

1. TITULO

DIAGNOSTICO ORGANIZACIONAL Y DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL “RESTAURANTE DONDE CHELA” UBICADO EN EL BARRIO SAN JORGE DE LA CIUDAD DE GIRARDOT- CUNDINAMARCA

2. LINEA DE INVESTIGACIÒN

ÁREA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo empresarial, la cual está avalada por el concejo de facultad de Universidad de Cundinamarca para anteproyectos y trabajos de grado.

2.1. LÍNEA:

Desarrollo de la capacidad Empresarial.

Con el fin de contribuir en mejorar las condiciones empresariales del "RESTAURANTE DONDE CHELA" del barrio San Jorge la ciudad de Girardot-Cundinamarca de modo de potenciar su sustentabilidad y crecimiento.

2.2. PROGRAMA.

Administración de empresas.

2.3. TEMA DE INVESTIGACIÓN.

El tema de investigación del presente proyecto es el Diagnostico organizacional y diseño de un plan estratégico y posible puesta en marcha para el "RESTAURANTE DONDE CHELA" ubicado en el barrio San Jorge de la ciudad de Girardot- Cundinamarca

3. PROBLEMA

3.1. PLANTEAMIENTO

Quienes crean empresas pequeñas lo hacen desconociendo las escasas probabilidades de supervivencia o a pesar de ellas. La experiencia demuestra que el 50% de dichas empresas quiebran durante el primer año de actividad, y no menos del 90% antes de cinco años. Según revelan los análisis estadísticos, el 95% de estos fracasos son atribuibles a la falta de competencia y de experiencia en la dirección de empresas dedicadas a la actividad concreta de que se trate.1

El Restaurante "DONDE CHELA" ha tenido que pasar por varias administraciones debido al mal manejo administrativo, lo cual llevo al uso deficiente de los recursos económicos, materiales y humanos, el principal problema radica en la falta de una planeación estratégica ya que no cuentan con el conocimiento necesario para lograrlo, tampoco han buscado ayuda para fortalecer el área contable de la organización, realizando los procesos manualmente sin utilizar las herramientas que la tecnología ofrece, así mismo, la falta de misión y visión hace que los empleados y propietarios desconozcan la razón de ser del restaurante, carecen de manuales de funciones con lo cual sus colaboradores no rinden el 100% dentro de la empresa, por parte de la cadena de suministro no se tiene una adecuada gestión lo cual pude llegar a afectar el precio final del producto, su calidad e incluso su potencial de oferta al mercado.

A partir del plan estratégico que se realizara al restaurante Donde Chela se propondrán medidas correctivas, se definirá la misión, visión valores, manuales de funciones y demás para que el restaurante continúe en el mercado y se pueda proyectar a una expansión dejando a un lado todos los problemas que presenta en la actualidad.

---

[1] Mauricio Lefcovich- Las pequeñas empresas y las causas de sus fracasos- degerencie.com Año 2004

3.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cómo afecta el no tener estructurada la parte administrativa del restaurante Donde Chela del barrio San Jorge la ciudad de Girardot- Cundinamarca?

4. JUSTIFICACIÓN

El restaurante DONDE CHELA cuenta con un área administrativa que no se encuentra lo suficientemente organizada para cumplir de una manera eficiente su labor, ellos se dedican única y exclusivamente a realizar sus labores de rutina y ninguno sabe hasta qué punto van sus responsabilidades no se preocupan por poner en práctica estrategias que los lleve a ser más competitivos en el mercado.

Es de vital importancia dedicarle más tiempo a la parte administrativa y así poder tener un mayor control sobre la empresa y tratar que los empleados tengan más sentido de pertenencia, sepan cual es la responsabilidad que tiene cada uno en su puesto de trabajo, así mismo el dueño podrá saber cuáles son las utilidades que obtiene con su negocio, por esta razón este proyecto tiene como objetivo elaborar un diagnóstico que determine las falencias de la organización y permitan establecer soluciones que logren mejorar la estructura organizacional de la empresa y así mismo poder brindar un mejor servicio a los clientes para ser más competitivos en el mercado. Logrando posicionar el Restaurante de Donde Chela como uno de los mejores dentro de la Región.

Esta investigación nos permite poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra formación académica como estudiantes de administración de empresas y darnos cuenta en qué medida los conocimientos teóricos se pueden aplicar en la realidad, así mismo poder beneficiar a pequeños empresarios como El Restaurante de Donde Chela brindándole asesoría y acompañamiento en la implementación del plan estratégico de su organización.

5. OBJETIVOS.

5.1. OBJETIVO GENERAL

Realizar un diagnóstico organizacional, en el cual se diseñará y propondrá un plan estratégico para el Restaurante “DONDE CHELA” ubicado en el barrio San Jorge la ciudad de Girardot para su proyección y crecimiento.

5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Realizar un diagnóstico externo e interno del Restaurante “DONDE CHELA” para analizar los respectivos resultados.

Elaborar la matriz PCI, POAM, DOFA. MEFI, MEFE, IE, BCG, ABACO REGNIER, PEYEA, VESTER y BALANCE SCORDCARE, a partir de los resultados anteriores.

Elaborar plan de acción a partir del análisis de las matrices realizadas en el Restaurante “DONDE CHELA”.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1. MARCO TEÓRICO

El enfoque de esta investigación es la Administración Científica, Por la Racionalización que hace de los dos métodos de ingeniería aplicados a la administración y debido a que desarrollan investigaciones experimentales orientadas hacia el rendimiento del obrero.

Esta teoría la aplicaremos al plan de mejoramiento empresarial puesto que es importante el rendimiento en la empresa, y este debe tener un crecimiento significativo con el transcurrir del tiempo, pero no debemos dejar a un lado a los empleados, si bien es cierto, ellos son la fuerza vital de la empresa y tienen necesidades laborales y sociales. Vamos a crear mecanismos eficientes en donde el empleado no se sienta un ser hecho para la producción económica sino que es parte de una gran familia.[2]

Característica:

Salarios altos y bajos costos unitarios de producción. Aplicar métodos científicos al problema global, con el fin de formular Principios y establecer procesos estandarizados. Los empleados deben ser dispuestos científicamente en servicios o puestos de trabajo donde los materiales y las condiciones laborales sean seleccionados con criterios científicos, para que así las normas sean cumplidas. Los empleados deben ser entrenados científicamente para perfeccionar sus aptitudes. Debe cultivarse una atmósfera cordial de cooperación entre la gerencia y los trabajadores.

La racionalización del trabajo productivo debería estar acompañada por una estructura general de la empresa que hiciese coherente la aplicación de sus principios.

---

[2] (Frederick Winslow Taylor , 1911)

RACIONALIZACIÓN DEL TRABAJO

El plan estratégico es un documento en el que los responsables de una reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo. Por ello, la finalidad de este trabajo es entregar al restaurante DONDE CHELA un plan estratégico que se establezca con una vigencia no mayor a 5, con el cual puedan posicionar la empresa.

6.2. MARCO CONCEPTUAL

La investigación está comprendida en los conceptos relacionados con la Gerencia Estratégica, Administración y el lenguaje de los negocios:

Diagnóstico: análisis que se realiza para determinar cualquier situación y cuáles son las tendencias. Esta determinación se realiza sobre la base de datos y hechos recogidos y ordenados sistemáticamente, que permiten juzgar mejor qué es lo que está pasando.

Mercado: se refiere al conjunto de interacciones humanas que, si bien tienen algún punto espacial de referencia, no deben por fuerza limitarse a un lugar determinado. Así el mercado de trabajo de una ciudad, por ejemplo, abarca todos los oferentes y demandantes que concurren al mismo, incluyendo tal vez empresas extranjeras, inmigrantes que vienen atraídos por potenciales posibilidades de empleos y personas que viven en localidades vecinas.

Clientes: aquella persona natural o jurídica que realiza la transacción comercial denominada compra.

Estrategias: dirigida a generar productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes, con mayor efectividad que la competencia, a fin de hacer surgir en el cliente lealtad hacia una empresa o una marca; forma parte de

la mercadotecnia que contribuye a planear, determinar y coordinar las actividades operativas.

Liderazgo: es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos.

Proceso Administrativo: es la herramienta que se aplica en las organizaciones para el logro de sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales.

Competencia: Se denomina competencia a un conjunto de compañías que coinciden en un mismo nicho del mercado u ofrecen productos similares. Existen diferentes niveles de competencia de acuerdo a la interacción comercial de las empresas en el mercado y dependiendo de si la competencia se origina entre marcas, productos o necesidades. Por lo general, la competencia origina una mayor oferta y deriva en la repartición del mercado.

Plan de acción: es una herramienta de planificación empleada para la gestión y control de tareas o proyectos. Como tal, funciona como una hoja de ruta que establece la manera en que se organizará, orientará e implementará el conjunto de tareas necesarias para la consecución de objetivos y meta.

Alcance de los proyectos, obras o actividades: Un proyecto, obra o actividad incluye la planeación, emplazamiento, instalación, construcción, montaje, operación, mantenimiento, desmantelamiento, abandono y/o terminación de todas las acciones, usos del espacio, actividades e infraestructura relacionados y asociados con su desarrollo.

Impacto ambiental: Cualquier alteración en el sistema ambiental biótico, abiótico y socioeconómico, que sea adverso o beneficioso, total o parcial, que pueda ser atribuido al desarrollo de un proyecto, obra o actividad.

6.3. MARCO LEGAL

Dado que se necesita un aval de las entidades gubernamentales, para que el restaurante continúe su funcionamiento, a continuación relacionamos la serie de trámites exigidos y la correspondiente entidad que los regula, así como las leyes y decretos a los que se debe regir el restaurante Donde Chela.

Decreto 3075 de 1997 (registro sanitario): Regula las actividades que pueden generar riesgo para el consumo de alimentos. De sus 14 capítulos interesan: Edificaciones e instalaciones, Equipos y utensilios, Personal manipulador de alimentos, Requisitos higiénicos de fabricación, aseguramiento y control de la calidad, saneamiento, almacenamiento, distribución, transporte y comercialización, restaurantes y establecimientos de consumo de alimentos, vigilancia sanitaria, revisión de oficio del registro sanitario, medidas de sanidad, procedimientos y sanciones.

Decreto 1500 del 2007 del Ministerio de Protección Social: establece el reglamento técnico a través del cual se crea el Sistema Oficial de Inspección, Vigilancia y Control de la Carne, Productos Cárnicos Comestibles y Derivados Cárnicos, destinados para el Consumo Humano y los requisitos sanitarios y de inocuidad que se deben cumplir en su producción primaria, beneficio, desposte, desprese, procesamiento, almacenamiento, transporte, comercialización, expendio, importación o exportación.

Resolución 2674 De 2013: establece los requisitos sanitarios que deben cumplir las personas naturales y/o jurídicas que ejercen actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos y materias primas de alimentos y los requisitos para la notificación, permiso o registro sanitario de los alimentos, según el riesgo en salud pública, con el fin de proteger la vida y salud de las personas.

Decreto 410 de 1971: Los comerciantes y los asuntos mercantiles se regirán por las disposiciones de la ley comercial, y los casos no regulados expresamente en ella serán decididos por analogía de sus normas. [3]

6.4. NORMAS AMBIENTALES

Se deben tener en cuenta las siguientes normas:

Ley 388 de 1997: Modifica la Ley 9ª de 1989 y la Ley 3ª de 1991 la cual se modifica la Ley 9 de 1989, y la Ley 2 de 1991 y se dictan otras disposiciones.

Armonizar y actualizar las disposiciones contenidas en la Ley 9 de 1989 con las nuevas normas establecidas en la Constitución Política, la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo, la Ley Orgánica de Áreas Metropolitanas y la Ley por la que se crea el Sistema Nacional Ambiental.

Ley 99 de 1993: Crea el ministerio del Medio ambiente

Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2811 de 1974: Código nacional de Recursos Naturales Renovables y de protección al medio ambiente.

Por el cual se dicta el Código Nacional de Recursos Naturales Renovables y de Protección al Medio Ambiente.

Ambiente es patrimonio común. El Estado y los particulares deben participar en su preservación y manejo, que son de utilidad pública e interés social.

La preservación y manejo de los recursos naturales renovables también son de utilidad pública e interés social. (C.N. artículo 30).

---

[3] https://encolombia.com/derecho/codigos/comercio-colombiano/codcomerciotitulopreliminar/

Decreto 1220 de 2005: sobre Licencias ambientales

Por el cual se reglamenta el Título VIII de la Ley 99 de 1993 sobre licencias ambientales.

6.5. NORMAS TRIBUTARIAS

Los comerciantes y los asuntos mercantiles se regirán por las disposiciones de la ley comercial colombiana.

DECRETO 410 DE 1971: Por el cual se expide el Código de Comercio

6.6. MARCO GEOGRÁFICO

6.6.1. MACRO LOCALIZACIÓN.

Girardot es uno de los municipios más importantes del Departamento de Cundinamarca, Colombia, siendo la capital de la Provincia del Alto Magdalena. Cuenta en total con 150.178 habitantes. Se encuentra localizado en el centro del país, a orillas del Río Magdalena en las desembocaduras de los ríos Bogotá, Sumapaz y Coello.

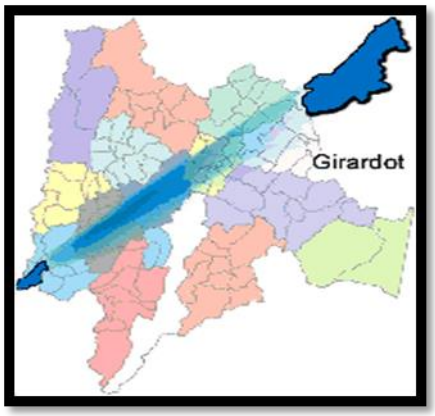
LIMITES: Limita al norte con el municipio de Nariño y Tocaima, al sur con el municipio de Flandes y el Río Magdalena, al oeste con el municipio de Nariño, el Río Magdalena y el municipio de Coello y al este con el municipio de Ricaurte y el Río Bogotá.

POBLACIÓN: Girardot tiene una población de 150.178 habitantes según datos del censo 2005 (DANE, Departamento Administrativo Nacional de Estadística).

CLIMATOGRAFIA: El clima en Girardot es seco con periodos de lluvias en los meses de abril, mayo, septiembre y octubre. La temperatura ambiente promedio es de 33 grados centígrados, con temperaturas altas promedio de 40 y mínimas promedio de 28. La sensación térmica que produce el viento hace que la temperatura ambiental disminuya de 1 a 2 grados. El agua presenta normalmente temperaturas entre los 15 a 20 grados Centígrados.

HIDROGRAFÍA: Girardot hace parte de la Cuenca Alta del Río Magdalena y de la Cuenca Baja del Río Bogotá d donde se abastece el Acueducto, las micro cuencas ubicadas en el municipio de Girardot son las denominadas El Cobre, Chicalá, Miraflores, El Gallo, El Coyal, Zanja-Honda, Quebrada Portachuelo y la Yegüera.

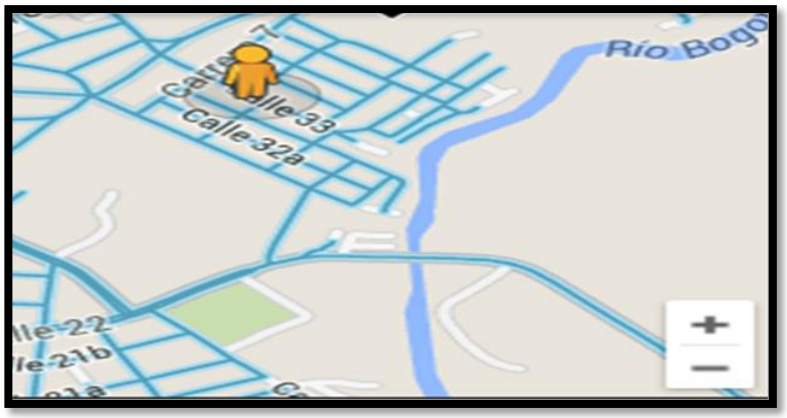
Mapa 1 Ubicación Girardot



6.6.2. MICROLOCALIZACIÓN.

- **Ciudad**: Girardot
- **Municipio**: Cundinamarca
- **Dirección:** Calle 33 6-30 san Jorge

Mapa 2 Ubicación catastral y localización del Restaurante Donde Chela



6.7. MARCO HISTÓRICO

Esta empresa fue constituida en el año 2013, por la señora Claudia Milena Gómez Galindo identificada con cedula de ciudadanía número 39.579.393 de Girardot; el restaurante empezó como un negocio familiar con la venta de almuerzos caseros en un pequeño espacio de la vivienda ubicada en la calle 33 N° 6-30 Barrio San Jorge de Girardot, creciendo constantemente y reflejando sus incrementos en volumen de ventas, fidelización de clientes y un servicio caracterizado por la calidad.

El restaurante “DONDE CHELA” aumento su portafolio de alimentación, ofreciendo desayunos, reemplazando los almuerzos caseros por almuerzos ejecutivos diarios, así mismo, almuerzos especiales y comidas rápidas en horas de la noche.

Por otra parte, continúa en las mismas instalaciones pero con ampliación del local y generando un valor agregado frente a su competencia, como lo es el servicio a domicilio.

Actualmente el restaurante “DONDE CHELA” es un negocio que involucra al núcleo familiar de la representante legal, el cual sustenta sus necesidades básicas y fomenta las expectativas de crecimiento personal y empresarial, en términos de rentabilidad a corto, mediano y largo plazo.

7. DISEÑO METODOLOGICO

7.1. TIPO DE ESTUDIO

Es de tipo de investigación es descriptivo, que sirve para analizar cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes, este enfoque establece comportamientos concretos y describe las características más importantes de un problema. Se realizara un muestreo de la población y el instrumento que se va a utilizar es la encuesta.

Este proyecto de investigación es descriptivo porque por medio de él se establecen comportamientos de los empleados acerca de su motivación frente al trabajo, como es el manejo de la administración referente a la organización, planeación, control y dirección.

7.2. POBLACION Y MUESTRA

La población y la muestra son los empleados y los propietarios del Restaurante Donde Chela, es allí donde se obtendrá la información necesaria que permita el cumplimiento eficaz de la reestructuración.

7.3. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Fuentes Primarias: Se obtendrá información por medio de instrumentos como la observación y las encuestas directas. A través del “formulario” realizado para el propietario y los empleados del Restaurante Donde Chela.

Por medio de la entrevista con el propietario y administrador del restaurante Se recolectara datos internos de la empresa, como información relacionada con procesos administrativos, financieros y logísticos que nos permitan realizar un diagnóstico organizacional y un plan estratégico.

Fuentes Secundarias: realizar búsqueda en libros, internet, bases de datos del sector donde pertenece la empresa.

7.4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS DE LA INVESTIGACION

- Recursos humanos: para este proyecto se requiere de la participación de dos estudiantes de Administración de empresas las cuales llevaran a cabo lo planteado en el proyecto de investigación, diagnóstico y diseño del plan estratégico del restaurante DONDE CHELA

- Recursos institucionales: para la realización del proyecto se requiere de espacio físico el cual se realizara en universidad de Cundinamarca y en restaurante donde chela de donde obtendremos la información necesaria para nuestro diagnóstico.

PRESUPUESTO

Para llevar a cabo este proyecto se requiere aproximadamente de doscientos mil pesos los cuales serán destinados para labor de campo, como las encuestas y gastos administrativos que surjan en el proceso.

Tabla 1 Tabla 1Presupuesto para la elaboración del proyecto

Gastos	Valor
Papelería	100.000
Transporte	60.000
Consultas páginas web	20.000
Digitación	20.000

8. PREDIAGNOSTICO.

8.1. IDENTIFICACION DE LA EMPRESA

- Identificación general: 39.579.393.
- Nombre de la empresa: Restaurante “DONDE CHELA”
- Historia: Esta empresa fue constituida en el año 2013, por la señora Claudia Milena Gómez Galindo identificada con cedula de ciudadanía número 39.579.393 de Girardot, se inició como un negocio familiar con venta de almuerzos caseros en la calle 33 N° 6-30 Barrio San Jorge de Girardot, el cual ha incrementado sus ventas y cumplido con la fidelización de clientes.
- Representante legal: Claudia Milena Gómez Galindo
- Ubicación: El Restaurante “DONDE CHELA” se encuentra ubicada en la calle 33 N° 6-30 Barrio San Jorge de Girardot
- Estructura Orgánica: No está definido el organigrama, se conformaría con la propietaria y tres colaboradores
- Actividad económica: El Restaurante “DONDE CHELA” pertenece al sector de servicios, dedicándose a la preparación y venta de desayunos, almuerzos ejecutivos, almuerzos especiales y comidas rápidas.
- Régimen mercantil: Simplificado
- Resolución de facturación: No está implementada
- Tesorería (Impuestos Municipales): La empresa contribuye con los siguientes impuestos. :
    - Industria y comercio
    - Bomberos
    - Uso del suelo
    - Servicios públicos
    - Lleva Contabilidad: No

9.1. IDENTIFICACIÓN DE FACTORES INTERNOS

Objeto Social: Ofrecer alimentación económica y de buena calidad para satisfacer las necesidades del cliente.

Servicios:

- Desayunos
- Almuerzo ejecutivo del día
- Almuerzos especiales
  - Pechuga a la plancha
  - Sobrebarriga
  - Viudo de Bocachico
  - Mojarra
- Comidas rápidas:
  - Perro Caliente
  - Hamburguesas

N°. De trabajadores: 8

Nivel académico de los trabajadores: Bachiller

Tipo de contrato: Ninguno

Existen estímulos: No

8.2. IDENTIFICACIÓN DE FACTORES EXTERNOS

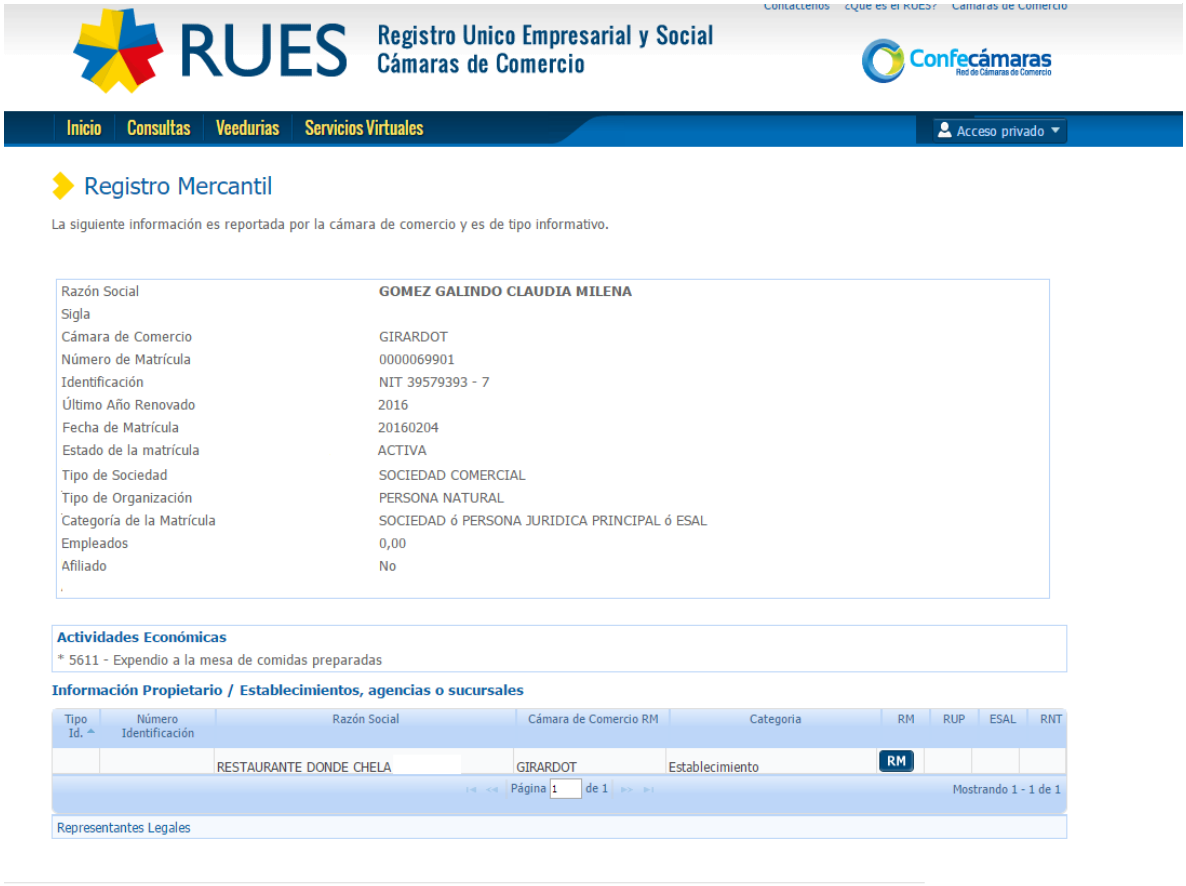
- Mercado: Nuestro mercado va dirigido a los estratos II y III, hombres, mujeres y niños
- Clientes: Los habitantes del Barrio San Jorge y sus alrededores
- Empresas similares: Restaurante “DONDE NUBIA”, ubicado en la calle 33 N° 6-27
- Proveedores: Districarnes “La Novilla”, “Pollo Andino”. Supermercado Olímpica y Algrano
- Asesores: No
- Entidades y Organismos de vigilancia y control: Sanidad y Salubridad Municipal
- Entidades de apoyo y financiamiento: Ninguno
- Componente Teleológico:
- Misión: No están definidos
- Visión: No están definidos
- Objetivo General: No están definidos
- Objetivos específicos: No están definidos
- Filosofía, Valores y Principios de la empresa: No están definidos, no obstante, en esta empresa la prioridad es satisfacer las necesidades del cliente.
- Políticas: No están definidos
- Reglas: No están definidos
- Estrategias: No están definidos
- Logo: No está definido
- Slogan: No está definido

- Diagnóstico del sector al cual pertenece la empresa: El sector de servicios está catalogado en el plan de competitividad de Girardot como una oportunidad:

"Centro de oferta de servicios: La creciente demanda de la ciudad-región de Bogotá por servicios turísticos ha generado la ampliación de la oferta de servicios urbanos de Girardot, en comercio, finanzas, educación, salud y equipamientos logísticos, con una perspectiva de integración diferencial a la red de servicios de Bogotá".4

- Tipo de organización: persona Natural

Ilustración 1 REGISTRO ÚNICO MERCANTIL



[4] Plan de competitividad de Girardot 2007-2019

9. DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

9.1. APLIACIÓN Y ANALISIS DE MATRICES

9.1.1. PCI

Tabla 2 PCI

RESTAURANTE "DONDE CHELA"		FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO		
DIMENSIONES	CAPACIDADES	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Capacidad Directiva	Liderazgo	X						X		
	Planeación estratégica						X		X	
Capacidad Financiera	Inversión		X						X	
	Eficiencia y eficacia		X					X		
Capacidad Competitiva	Calidad en los servicios		X					X		
	Oferta de los servicio						X	X		
Capacidad Infraestructura	Instalaciones		X						X	
	Maquinaria y equipos		X						X	

ANÁLISIS: El restaurante “DONDE CHELA” posee más fortalezas que debilidades dentro de la capacidad directiva, financiera, competitiva y de infraestructura, lo cual es de vital importancia frente al impacto que cada una de estas representa entre el nivel alto y medio.

No obstante, se evidencia que la planeación estratégica está dentro de las debilidades, la cual se ve reflejada negativamente en la oferta de servicios, por la misma razón que no hay estructuración para implementar planes que cubran ese mercado meta no alcanzado.

9.1.2. POAM

Tabla 3 POAM

RESTAURANTE "DONDE CHELA"		OPORTUNIDAD			AMENAZAS			IMPACTO		
DIMENSIONES	CAPACIDADES	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Capacidad Financiera	Acceso a financiación		X						X	
	Inestabilidad de la economía				X			X		
Capacidad Competitiva	Nueva competencia					X			X	
	Nueva demanda		X					X		
Capacidad Infraestructura	Vías de acceso			X						X
	Ubicación geográfica	X						X		

ANÁLISIS: El restaurante "DONDE CHELA" posee más oportunidades que amenazas, lo cual es un buen horizonte teniendo en cuenta que, el entorno brinda a la empresa recursos financieros garantizando satisfacer la nueva demanda de su ubicación geográfica.

Sin embargo, aun cuando en las capacidades externas se evidencia amenazas de nivel medio y alto, estas son de manejo como lo es la inestabilidad de la economía y nueva demanda, pues frente a estas situaciones se pueden establecer

estrategias que brinden alternativas de consumo en momentos de crisis o valor agregado a los productos para competir, respectivamente

9.1.3. MATRIZ DOFA

Tabla 4 MATRIZ DOFA

Restaurante “DONDE CHELA”	**Debilidades (D)** No hay plataforma estratégica No se lleva a cabo el proceso administrativo No hay contratación No hay estrategias de mercadeo No hay registros contables No hay mantenimiento de la infraestructura	**Fortalezas (F)** Colaboradores competitivos Buena infraestructura Servicio de calidad Tarifas bajas Alto nivel de clientes fidelizados Alto nivel de Ventas
Oportunidades (O) Tendencia al crecimiento del sector de servicios Ubicación estratégica Crecimiento económico del sector geográfico Demanda del servicio	**Estrategias (DO)** Realizar estrategias de mercadeo con el fin de utilizar la demanda del servicio Implementar el proceso administrativo, contratación y contabilidad para ubicarse dentro del crecimiento económico del sector geográfico Implementar el mantenimiento de la infraestructura para aprovechar la ubicación estratégica Organizar la plataforma estratégica para contribuir a la tendencia de crecimiento	**Estrategias (FO)** Conservar el alto nivel de clientes fidelizados para aumentar la demanda Aprovechar la infraestructura, calidad del servicio y colaboradores competitivos con el fin de continuar en tendencia de crecimiento Conservar las tarifas bajas y alto nivel de ventas para posicionarse en el crecimiento económico del sector geográfico

Amenazas (A)	**Estrategias (DA)**	**Estrategias (FA)**
Competencia por precios Economía inestable Crecimiento de la competencia	Llevar el registro contable para determinar precios competitivos Mantener las instalaciones para ubicar posicionamiento y referencia en el mercado Ejecutar plan de mercadeo para entrar en competencia directa Realizar planes de contingencia para la inestabilidad de la economía	Competir con los bajos precios Aprovechar el alto nivel de ventas y fidelización para usar en momento de crisis económica Mantener las instalaciones para ubicar posicionamiento y referencia

ANÁLISIS: Con el fin de aprovechar la demanda del servicio en el Restaurante “Donde CHELA”, así mismo, el sector estratégico geográfico y económico que maneja, se debe implementar la estructuración del negocio para que éste sea rentable, como su visión, misión, contabilidad, contratación u otros.

Lo anterior, con el fin de posicionar, fortalecer y proyectar al restaurante a partir de la situación actual favorable por la cual cursa.

Por otra parte, se evidencia la importancia de afianzar los clientes potenciales actuales, ofrecer la continuidad del servicio en términos de calidad y economía, conservar la infraestructura del restaurante y atraer la demanda actual del sector; de esta manera se garantiza la permanencia del restaurante en el mercado a largo plazo.

9.1.4. MEFI

Tabla 5 MEFI

FACTORES INTERNOS	VARIABLE	PONDERADO	CLASIFICACIÓN	RESULTADO PONDERADO
Colaboradores competitivos	Fortalezas	0,06	3	0,18
Buena infraestructura	Fortalezas	0,05	3	0,15
Servicios de calidad	Fortalezas	0,10	4	0,4
Tarifa Bajas	Fortalezas	0,20	4	0,8
Alto nivel de clientes fidelizados	Fortalezas	0,09	4	0,36
Alto nivel de ventas	Fortalezas	0,09	4	0,36
No hay plataforma estratégica	Debilidad	0,05	2	0,1
No hay contratación	Debilidad	0,04	2	0,08
No hay registros contables	Debilidad	0,09	1	0,09
No se lleva a cabo el proceso administrativo	Debilidad	0,06	2	0,12
No hay estrategias	Debilidad	0,10	1	0,1

de mercadeo				
No hay mantenimiento de infraestructura	Debilidad	0,07	1	0,07
TOTAL		1,00	TOTAL	2,81

ANÁLISIS: La ponderación arrojó como resultado 2,81, lo cual evidencia que las estrategias realizadas hasta el momento por el Restaurante “DONDE CHELA”, han sido acertadas para el desempeño y estabilidad obtenida; no obstante, se debe reconocer las falencias por corregir con el fin de que la empresa tenga visión de crecimiento.

Por ello, con un buen proceso administrativo, registros contables u otros modelos, el propietario puede enfocarse en ampliar su negocio al conocer la rentabilidad en cifras actuales y proyección de las mismas.

9.1.5. MEFE

Tabla 6 MEFE

FACTORES		PONDERACIÓN	CLASIFICACIÓN	RESULTADO

EXTERNOS	VARIABLE			PONDERADO
Tendencia al crecimiento del sector de servicios	Oportunidades	0,15	3	0,45
Ubicación estratégica	Oportunidades	0,2	4	0,8
Crecimiento económico del sector geográfico	Oportunidades	0,2	4	0,8
Demanda del servicio	Oportunidades	0,2	4	0,8
Competencia por precios	Amenazas	0,11	1	0,11
Economía inestable	Amenazas	0,06	2	0,12
Crecimiento de la competencia	Amenazas	0,08	2	0,16
TOTAL		1,0	TOTAL	3,24

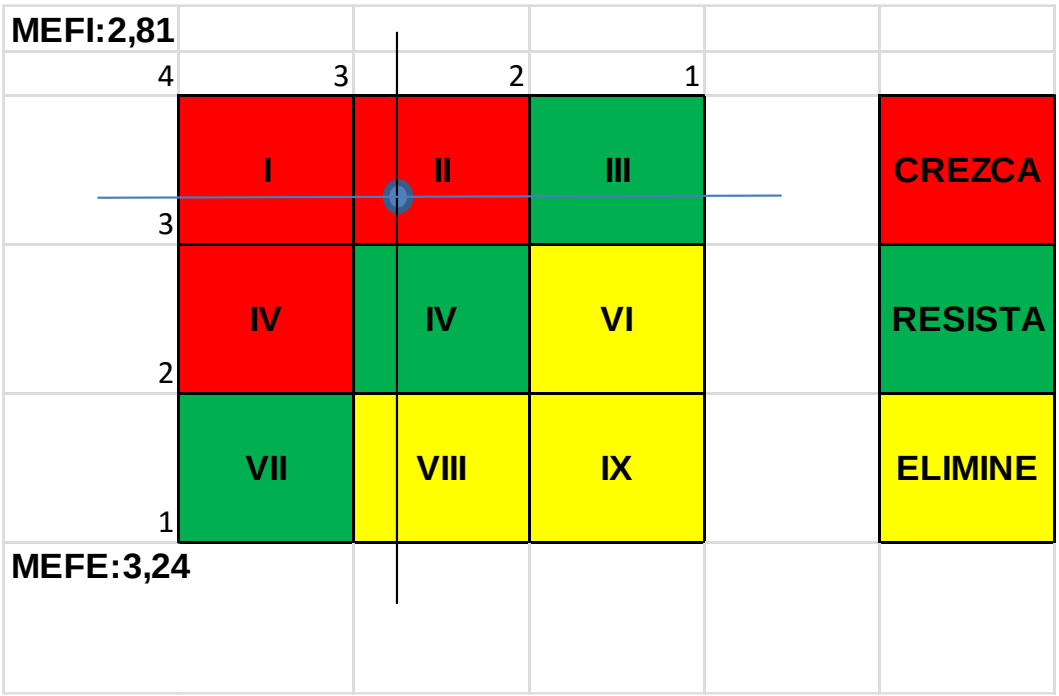
ANÁLISIS: La ponderación arrojó como resultado 3,24, lo cual es una muy buena perspectiva para el Restaurante “DONDE CHELA”, pues evidencia que las

oportunidades del entorno son altamente favorables y de ellas se deben extraer estrategias para proyectar a la empresa a largo plazo.

Finalmente, como el negocio está posicionado en su ubicación geográfica, debe aprovechar esta ventaja competitiva para ubicarse en el mercado pues las amenazas no son altamente determinantes para lograrlo

9.1.6. IE

GRÁFICO 1 IE



ANÁLISIS: El Restaurante “DONDE CHELA” se encuentra ubicado en el cuadrante II de la matriz IE, lo cual nos indica que estamos en el momento preciso para dar el siguiente paso y crecer.

Lo anterior, es el resultado de que la empresa internamente posee fortalezas, como los precios bajos, los cuales la ubican en ventaja frente a la competencia y

otros factores externos que se pueden contrarrestar con buenas estrategias, una de ellas es la formalización de registros, planeación, presupuestos, etc; razón por la cual, el negocio debe ampliar su oferta teniendo en cuenta que hay demanda insatisfecha que espera de esta proyección.

9.1.7. BCG

GRÁFICO 2 BCG

ALMUERZOS ESPECIALES Gran crecimiento y gran participación de mercado.	DESAYUNOS Gran crecimiento y poca participación en el mercado.
ALMUERZO EJECUTIVO Bajo crecimiento y alta participación de mercado.	COMIDAS RAPIDAS No hay crecimiento y la participación en el mercado baja.

ANÁLISIS: Se debe potenciar hasta la maduración en el mercado el producto estrella del Restaurante “DONDE CHELA”, como son los almuerzos especiales, pues es la alternativa de estabilidad económica a largo plazo. Por otra parte, se debe replantear el producto incógnita, los desayunos, teniendo en cuenta que sí se implementa una buena estrategia podemos participar más en el mercado y desplazar este producto a la categoría de estrella.

Así mismo, debemos seguir fomentando el producto vaca, almuerzos ejecutivos, pues de este lograremos posicionarnos en el mercado con nuevos e innovadores

productos estrellas. Finalmente, el producto perro es las comidas rápidas, razón por la cual se debe tomar la decisión de sacar del mercado, pues el Restaurante “DONDE CHELA” está enfocado a otra línea de venta y, actualmente la rentabilidad de este servicio es dudosa generando desviación a la proyección del negocio.

9.1.8. ABACO REGNIER

Gráfico 3 ABACO REGNIER

ACTITUD MUY FAVORABLE						
ACTITUD FAVORABLE						
EXISTE DUDA						
ACTITUD DESFAVORABLE						
ACTITUD MUY DESFAVORABLE						
NO HAY OPINIÓN						
ÍTEMS:	1	2	3	4	5	6
PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO						
PERSONAL CON EXPERIENCIA						
FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES						
CALIDAD DEL PRODUCTO						
EFICIENCIA EN EL SERVICIO						
COMODIDAD EN PRECIO						

ANÁLISIS: Podemos corroborar que el Restaurante “DONDE CHELA” cuenta con buena visión por los expertos que ubican sus productos, clientes y colaboradores en un nivel alto, no obstante, hay dudas en la comodidad de precios frente a los almuerzos especiales, teniendo en cuenta que estos son más altos que los

ejecutivos, pero que finalmente es un factor de gustos y no una debilidad que ponga en riesgo al negocio.

9.1.9. PEYEA

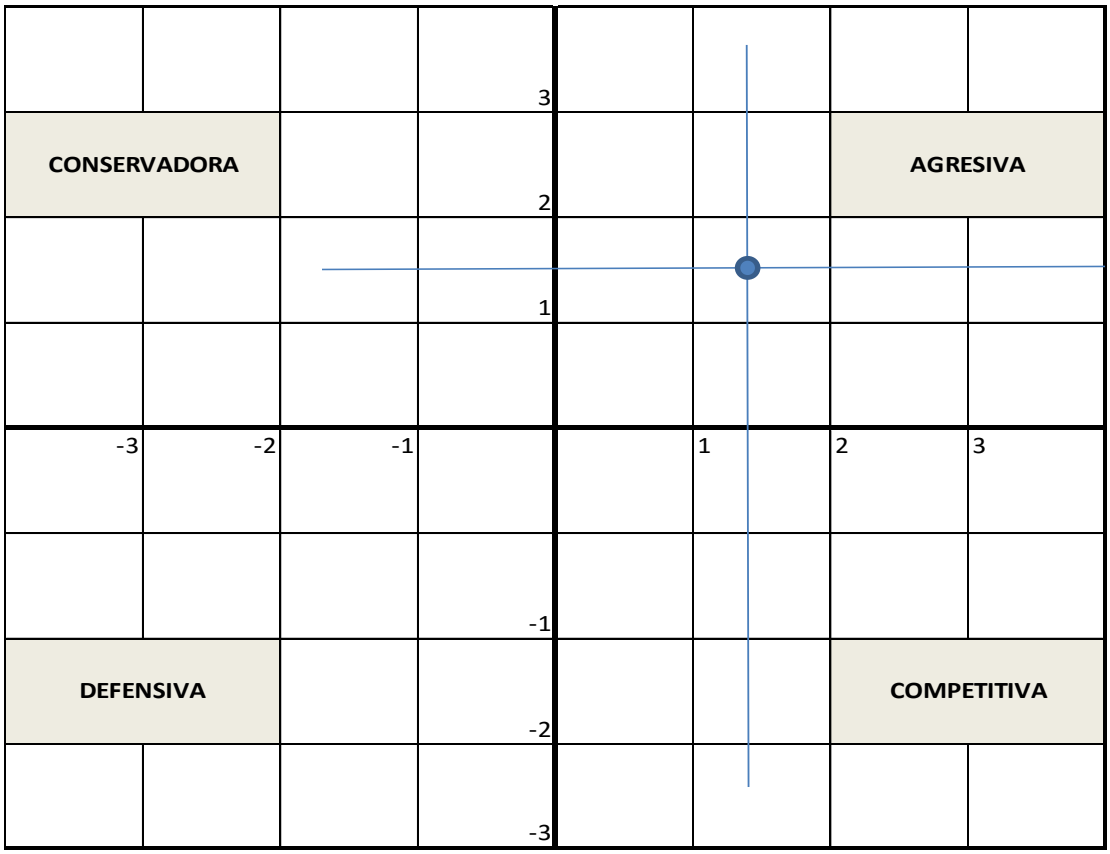
Tabla 7 Datos PEYEA

Posición estratégica interna	Posición estratégica externa		
Fuerza financiera FF	Puntuación	Estabilidad del ambiente EA	Puntuación
Acceso a capital	3	Nuevos competidores	-5
Capacidad de endeudamiento	4	Precios de la competencia	-2
Margen de ingresos	5	Alianzas estratégicas con clientes	-1
Promedio	4	Promedio	-2,6
Ventaja competitiva VC	Puntuación	Fuerza de la industria FI	Puntuación
Calidad del producto	4	Maquinaria y equipo superior	-2
Economía del producto	5	Tecnología	-6
Demanda del producto	4	Mantenimiento	-3
Promedio	4,3	Promedio	-3

Eje X: VC+FI= 1,3

Eje Y: FF+EA= 1,4

GRÁFICO 4 UBICACIÓN DE DATOS EN PLANO CARTESIANO PEYEA



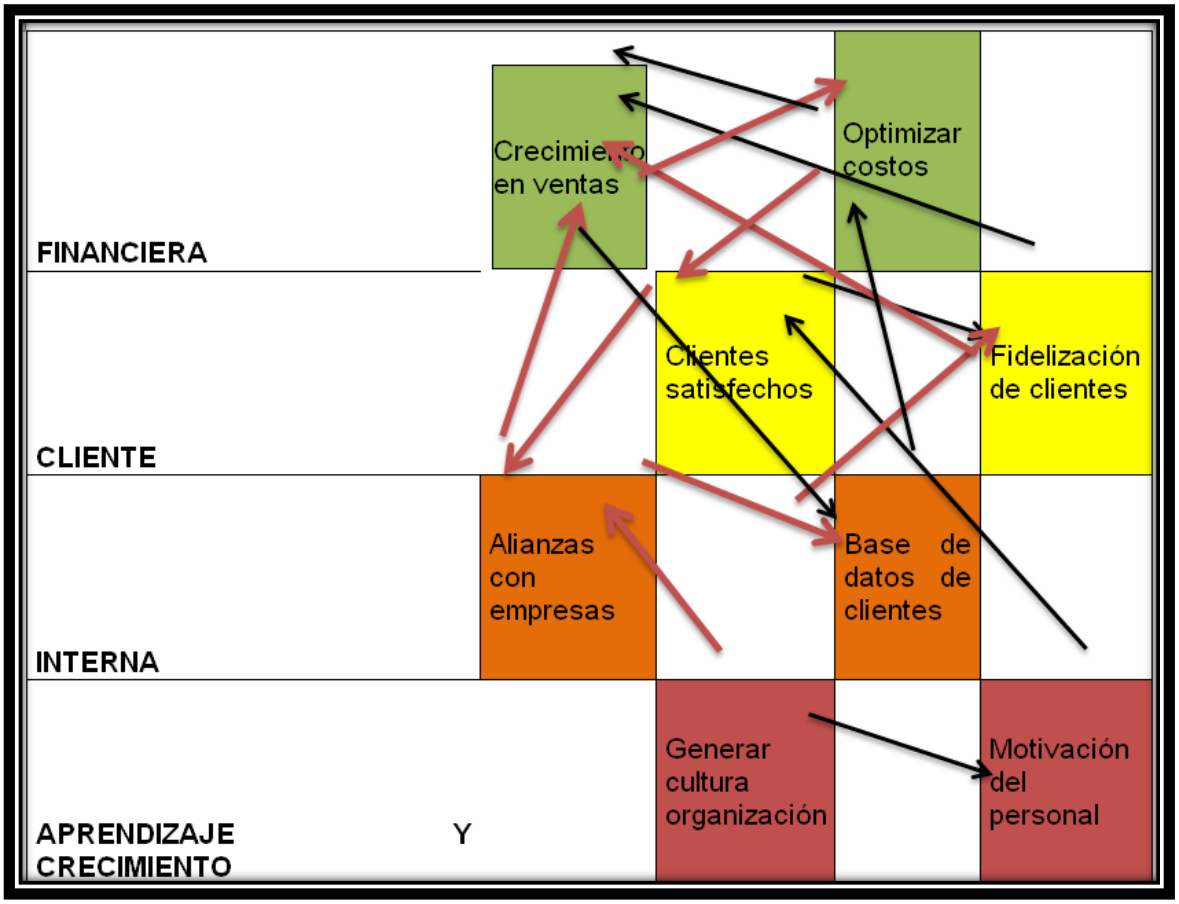
Ubicación de datos en plano cartesiano PEYEA

ANÁLISIS: El Restaurante “DONDE CHELA” está en excelente posición al ubicarse en el cuadrante agresivo, ya que cuenta con buenas fortalezas y oportunidades que le permitirán establecer estrategias para una fuerte penetración en el mercado.

Por lo anterior, se pueden desarrollar más opciones de almuerzos especiales y/o aumentar la oferta de todos los productos, para lograr que el negocio crezca en términos de instalaciones y rentabilidad.

9.1.10. BALANCE SCORECARD

GRÁFICO 5 BALANCE SCORECARD



ANÁLISIS: La perspectiva financiera del Restaurante "DONDE CHELA" nos enfoca al crecimiento de ventas desde la respectiva implementación de metas mensuales por alcanzar, a su vez, la optimización de costos mediante control de inventarios.

Por otra parte, desde la perspectiva del cliente se desea conocer los gustos y preferencias para establecer estrategias con el fin de generar satisfacción del

servicio en ellos, no obstante, se desea fidelizarlos para que sus visitas sean más continuas.

10. ANALISIS DE LA INFORMACION RECOLECTADA.

1. ¿Usted Conoce la Misión, Visión, políticas y objetivos de la empresa?

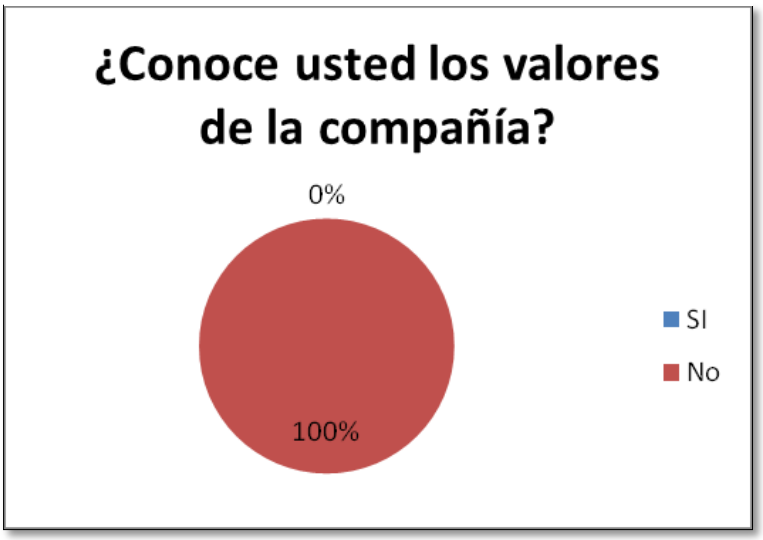
GRÁFICO 6 PLATAFORMA ESTRATÉGICA

El Restaurante Donde Chela presenta carencia de una misión y visión claras y explícitas lo cual hace que el personal trabaje sin una orientación adecuada.

Se Requiere organizar la estructura misional del restaurante Donde Chela.

2. ¿Conoce usted los valores de la compañía?

GRÁFICO 7 VALORES CORPORATIVOS

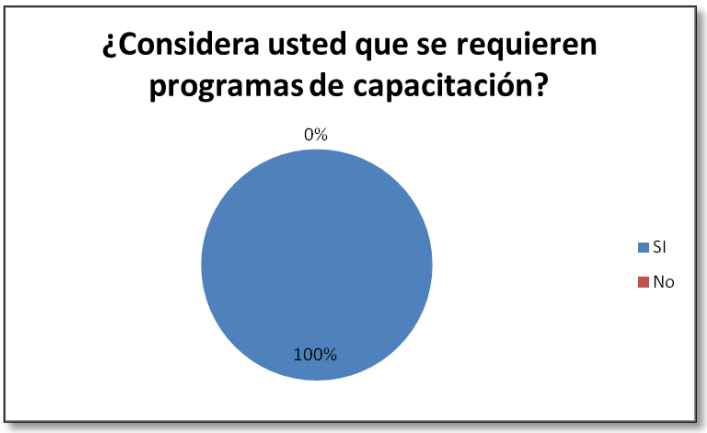


Se identifica que se mantiene un patrón donde los empleados no tienen conocimiento sobre los valores del Restaurante Donde Chela,

Se requiere establecer unos valores y principios corporativos para el Restaurante Donde Chela los cuales serán divulgados a todos los colaboradores.

3. ¿Considera usted que se requieren programas de capacitación?

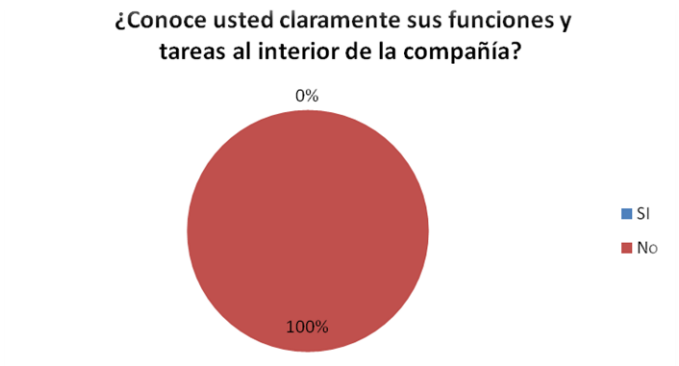
GRÁFICO 8 CAPACITACIONES



En el caso de este interrogante sobre capacitación, es contundente que requiere programas de capacitación tales como: manipulación de alimentos, servicio al cliente, y culinaria para poder ofrecer un mejor servicio al cliente.

4. ¿Conoce usted claramente sus funciones y tareas al interior de la compañía?

GRÁFICO 9 MANUAL DE FUNCIONES



Dentro del análisis de este ítem, se identifica que se mantiene un patrón donde los empleados no tienen claridad sobre sus funciones, por lo cual es necesario realizar para cada uno de los cargos manuales de función para la respectiva implementación.

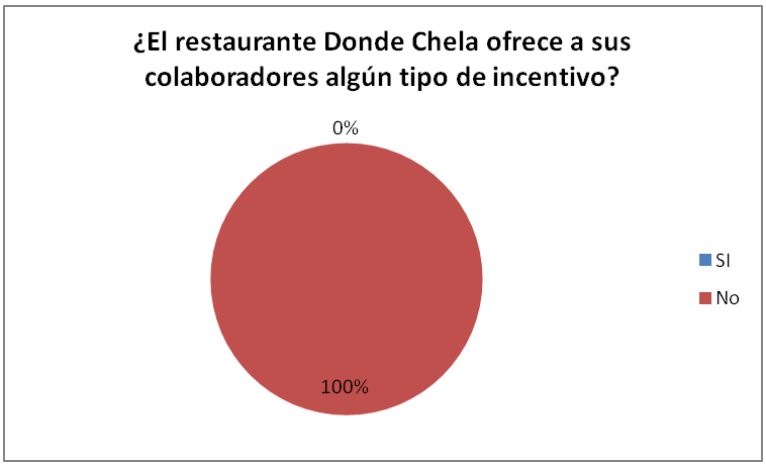
5. ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas?

Gráfico 10 AMBIENTE DE TRABAJO

Dentro del restaurante Donde Chela, el 75% del personal considera que ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de sus tareas.

6. ¿El restaurante Donde Chela ofrece a sus colaboradores algún tipo de incentivo?

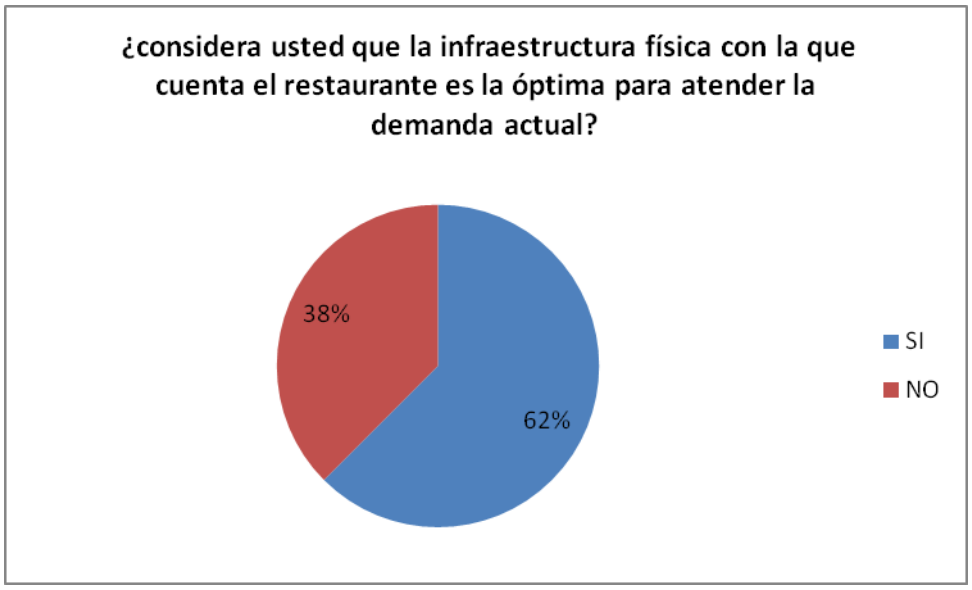
GRÁFICO 11 INCENTIVOS



Dentro del restaurante no hay ninguna clase de incentivos que permitan inculcar una cultura laboral mejor y una motivación adicional para hacer las cosas con mayor gusto.

7. ¿considera usted que la infraestructura física con la que cuenta el restaurante es la óptima para atender la demanda actual?

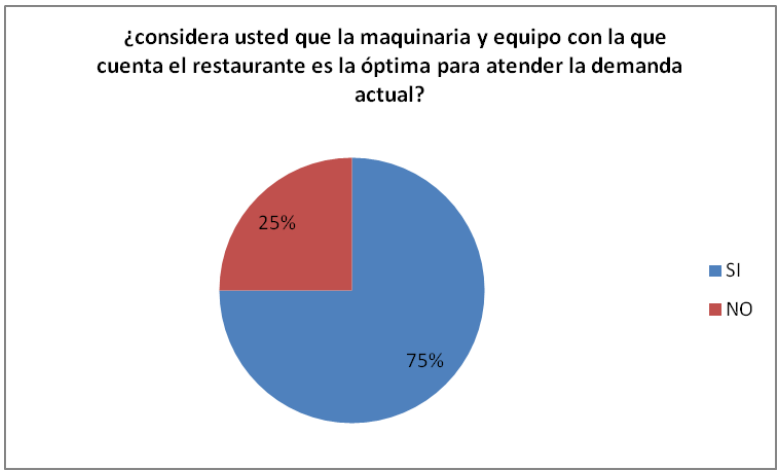
GRÁFICO 12 INFRAESTRUCTURA



El restaurante donde chela tiene una infraestructura adecuada, pero no realiza la inversión necesaria para mejorar las instalaciones, se quedan en el cortoplacismo aunque suplen la demanda actual no se proyectan a su crecimiento.

8. ¿considera usted que la maquinaria y equipo con la que cuenta el restaurante es la óptima para atender la demanda actual?

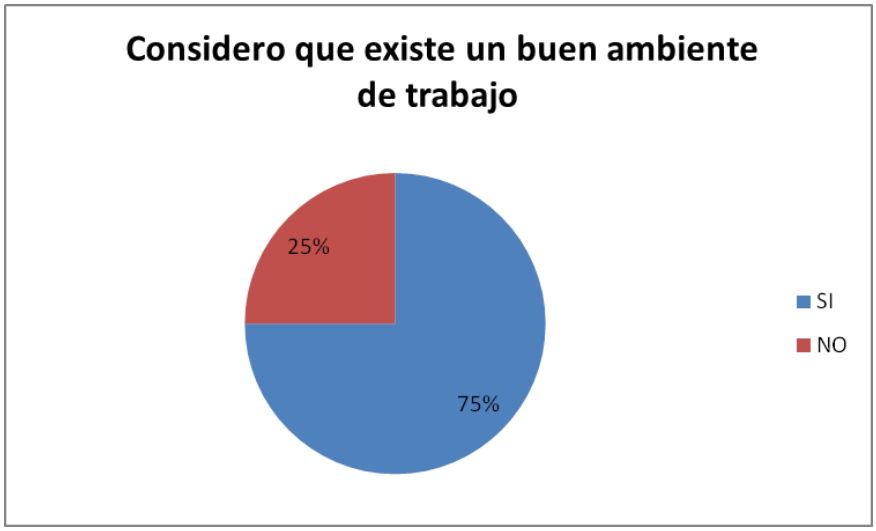
GRÁFICO 13 MAQUINARIA Y EQUIPO



La maquinaria y equipo que tiene el restaurante no es el 100% óptima para satisfacer la demanda actual, se sugiere hacer una proyección para cumplir con las necesidades actuales.

9. ¿Considero que existe un buen ambiente de trabajo?

GRÁFICO 14 AMBIENTE DE TRABAJO



El estrés que se genera en las horas (12:00 pm a 1:30pm) y la falta de concentración de los compañeros impide que exista un buen ambiente de trabajo

10. ¿Cuento con la colaboración de mis compañeros de departamento?

GRÁFICO 15 COLABORACIÓN

Los empleados además de una simple relación de compañeros de trabajo formaron lazos de amistad que trasciende lo laboral, por tal razón se ha guiado por principios tales como: colaboración, trabajo en equipo, honestidad, responsabilidad y respeto.

11. ¿Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo?

Gráfico 16 Materiales y recursos

No se cuenta con todos los materiales por que la cadena de logística muchas veces falla y en el caso de la preparación de alimentos los ingredientes se deben tener en el momento de la preparación, el no tenerlas genera demoras en las entregas de los pedidos.

12. PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

12.1. PROPUESTA DE LA MISIÓN DE RESTAURANTE DONDE CHELA

La misión es un importante elemento de la planificación estratégica porque es a partir de ésta que se formulan objetivos detallados que son los que guiarán a la empresa u organización 5

Teniendo claro este concepto es necesario que el Restaurante Donde Chela tenga establecido su misión para que sea su guía.

Propuesta de la misión del restaurante Donde Chela:

Brindar un servicio de una amplia variedad de platos caseros dentro del menú, acompañado de un servicio eficiente y oportuno, brindando un trato amable y profesional a precios razonables.

12.2. PROPUESTA DE LA VISIÓN DEL RESTAURANTE DONDE CHELA.

La visión es el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.6 En base a lo anterior

Propuesta de la visión del restaurante Donde Chela:

Para el 2021 Consolidarse como uno de los principales restaurantes de la región con predominio a la calidad y el buen servicio, generando así un mayor número de

[5] Del libro: «Marketing», 10a Edición, de Kotler Philip, Armstrong Gary, Cámara Dionisio y Cruz Ignacio, Prentice Hall, 2004, Pág. 43.

[6] Fleitman Jack en su obra “Negocios Exitosos” (McGraw Hill, 2000)

clientes y a la vez obteniendo la fidelidad de los mismos, como consecuencia la expansión en el mercado con la creación de nuevas sucursales.

12.3. PROPUESTA DE LOS VALORES PARA EL RESTAURANTE DONDE CHELA.

La creación de los valores ayuda a los trabajadores a sentirse comprometidos y tener un horizonte sobre lo que la empresa espera en lo personal y laboral.

Propuesta de los valores del restaurante Donde Chela:

Amor hacia el trabajo: Una persona que ama su trabajo se distingue sobremanera de las demás, brilla en su lugar, es digno de confianza, de respeto, de admiración de todos los que le rodean.

Puntualidad: cumplir una tarea requerida o satisfacer una obligación antes o en un plazo anteriormente comprometido.

Lealtad: profundo compromiso de los empleados con la empresa

Calidad: satisfacer las necesidades y expectativas del cliente

Buen trato: prestar una ayuda oportuna y eficiente a los clientes que visitan el restaurante con el fin de satisfacer sus necesidades alimenticias.

Cooperación entre compañeros: colaboración, y apoyo en el grupo de trabajo.

Honradez : ser incapaz de robar, estafar o defraudar a todos las personas que lo rodean como lo son en este caso, compañeros de trabajo, jefes y clientes a quienes se les debe servir con respeto, es decir ser escrupuloso en el cumplimiento de sus deberes.

Comunicación: dar información clara y concisa entre todos los integrantes del restaurante y así miso dar ejemplo de lo elemental que es la comunicación exacta entre todos para evitar errores y por lo tanto insatisfacción por parte de todos.

Responsabilidad social: Es tener un acuerdo entre las partes de realizar su labor con responsabilidad hacia el bienestar de la sociedad, preocupados siempre por el cuidado y la preservación del medio ambiente

12.4. PROPUESTA DE LOGO DEL RESTAURANTE DONDE CHELA

Es indispensable que el Restaurante Donde chela tenga un signo grafico que lo identifique.

Para la elaboración del logotipo del restaurante Donde Chela se ha tenido en cuenta la psicología del color la cual estudia la influencia que tiene el color en los sentimientos de una persona, y la capacidad que tiene de provocar en nosotros diferentes reacciones y emociones.

A continuación veremos el significado de cada uno de ellos según Erik Petersen:

Marrón: Toda la gama de marrones y beiges se asocian con la tierra, la naturaleza, la madera y la practicidad.

Blanco: el color blanco está culturalmente vinculado a la pureza, la elegancia, la vitalidad, la confianza y la delicadeza. Despierta una sensación de calma, paz y energía.

Rojo Profundo (Granate): transmite riqueza, elegancia, refinamiento, exquisitez y madurez.

Ilustración 2 LOGO RESTAURANTE

12.5. PROPUESTA DE SLOGAN DEL RESTAURANTE DONDE CHELA

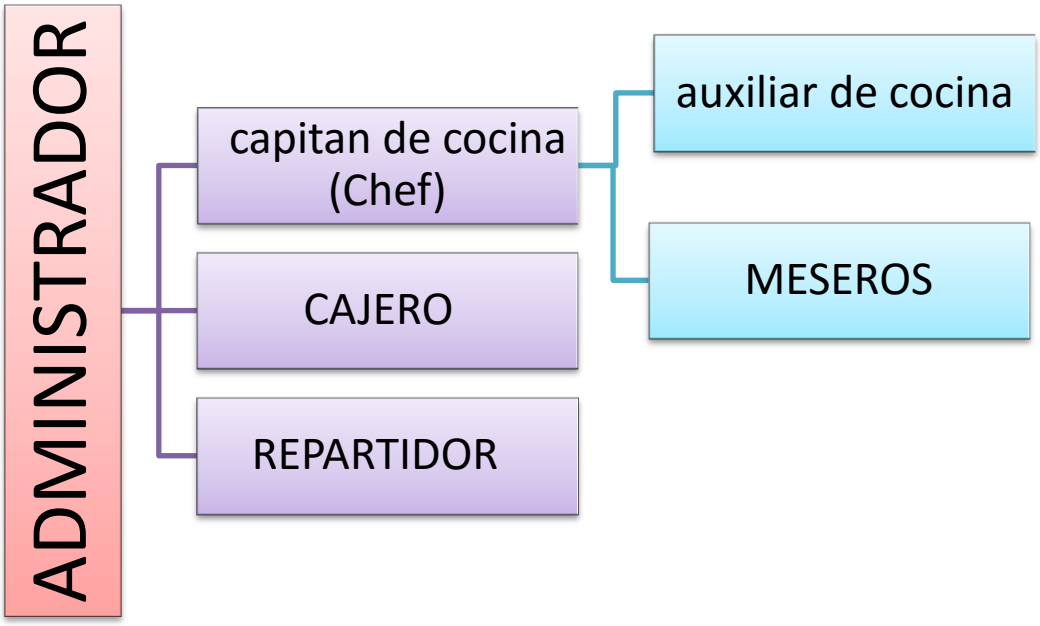
Rico saludable y económico.

12.6. PROPUESTA DEL ORGANIGRAMA DONDE CHELA:

Ya que la empresa no contaba con un organigrama formal, se hizo la propuesta del siguiente organigrama funcional, de acuerdo al personal y necesidades con cuenta el restaurante.

Con la propuesta de este organigrama se quiere maximizar la productividad.

Ilustración 3 ORGANIGRAMA



12.7. PROPUESTA IDENTIFICACIÓN EMPLEADOS.

12.7.1. CARNETIZACION

Si la empresa desea presentar ambientes ordenados y confiables, la seguridad es una norma que debe practicar en todo su ámbito de actividades. El carné es un detalle práctico para identificar a las personas autorizadas que laboran en el restaurante donde chela.

Tabla 8 Cotización carnetización empleados.

N° de Carnets	Valor unitario	Valor total
8	$5.500	$ 44.000

Ilustración 4 Cotización carnets empresariales

Carnets Empresas

Actualizado Por ***Papeleria Empresarial***

$5500 COMPRAR

Descripcion

Impresión de Carnets Empresariales;

Material en PVC Térmicos.
Flexibles
Tamaño 5.2 x 8.7 Cm
Impresion Full Color Una Cara – Reverso 1 Tinta
Tiempo de Entrega 2 Días Hábiles
Llamenos al: 3112449877
Email: ventas@papeleriaempresarial.com

ADICIONALES:
Portacarné $800 c/u
Yoyo ó Cinta $1500 c/u

OTRO MATERIAL:
Carnets En Tesline
Costo 5500 Cada Uno
Tamaño 9×5.5 Cm
Plastificado por las 2 Caras
Flexible
No se Borra Tan Facil La Información

12.7.2. PROPUESTA DE UNIFORMES.

Ilustración 5 UNIIFORMES

En el restaurante se requiere que todo el personal use uniforme para la comodidad en el trabajo y crear una imagen de coordinación.

El uniforme debe lucir limpio y debidamente arreglado se sugiere lleve el logo del restaurante.

Es indispensable el uso de gorro ya que ayuda a absorber el sudor del trabajador e impide que en la comida caigan pelos.

Tabla 9 COTIZACION UNIFORMES

Cantidad	Valor/U	Valor total
8	$70.000	$560.000

12.8. PROPUESTA MANUAL DE FUNCIONES RESTAURANTE DONDE CHELA.

Como consecuencia del trabajo de campo en la entrevista realizada a la gerente general y empleados del restaurante en la fase de diagnóstico, se observa la necesidad de la elaboración de manuales de funciones laborales para optimizar el tiempo.

El manual de funciones es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal, así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias exigidas para el desempeño de estos.

A continuación establecemos una propuesta para cada uno de los cargos que existen en el momento en el restaurante donde chela.

Administrador

Cajero

Capitán de cocina

Auxiliar de cocina

Mesero

Repartidor.

Tabla 10Manual de funciones administrador

	RESTAURANTE DONDE CHELA **MANUAL DE FUNCIONES**
NIVEL	Administrativo
CARGO	Administrador
N° DE CARGOS	1
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Propietario
Propósito principal	
Dirigir, controlar y evaluar todos los procesos de la organización con el fin de verificar que vayan encaminados a la consecución de los objetivos de la Empresa.	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Apoyar la elaboración de planes a mediano y largo plazo que garanticen el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas. **Controlar y evaluar los diferentes procesos que se realizan al interior del restaurante, verificando que se realicen eficientemente de acuerdo con los manuales de funciones establecidos para cada cargo.** **Comunicar a la Gerencia acerca de ideas y opiniones de todo el personal con el objetivo de que sean tomadas en cuenta para el mejoramiento continuo de la organización.** **Verificar que la calidad de los insumos sea la siempre la idónea para satisfacer los gustos y necesidades de los clientes.** **Llevar un control de inventarios eficiente con el propósito de evitar posibles fraudes por parte de los empleados, que vayan en contra de la organización.**	
CONOCIMIENTOS BASICOS	
Gestión administrativa, manejo y control de inventarios, administración de personal, conocimientos en control de calidad, liderazgo y manejo de grupos, capacidad de comunicación y elaboración de informes. Redacción, manejo de sistemas.	
REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Título Técnico o Profesional Universitario	Dos (2) años en cargos de nivel Administrativo, en áreas relacionadas con

	Administración, supervisión y dirección.

Tabla 11 MANUAL DE FUNCIONES CAJERO

	RESTAURANTE DONDE CHELA **MANUAL DE FUNCIONES**
NIVEL	Operativo
CARGO	Cajero
N° DE CARGOS	1
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Administrador
Propósito principal	
Se encarga de llevar las cuentas claras de los clientes, como también es el responsable de la caja menor y apoya con ideas creativas para la toma de decisiones que se requerirán en el momento de implementar el proceso de reestructuración.	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Ejecutar el cobro de las cuentas, comprobando que cada una esté bien facturada y teniéndola lista en el momento en que el cliente la solicite **Realizar el pago de facturas de gastos diarios teniendo en cuenta que el proveedor la cancele y deje el original de la factura.** **Entregar cuentas al final del día, separando los vales del día, los gastos, y entregar el excedente de dinero que quede de las diferencia entre ingresos y egresos.** **Manejar la caja menor del restaurante, responsabilizándose del dinero que en ella se le entregue.** **Llevar el inventario de bebidas del restaurante haciendo arqueo una vez por semana para comprobar que la existencia física coincida con los resultados del kárdex.**	
CONOCIMIENTOS BASICOS	
Buen manejo del dinero, capacidad de reconocer el dinero y tarjetas falsas, manejo de kárdex, manejo básico de sistemas, agilidad de digitación, conocimientos básicos de contabilidad.	
REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Tecnólogo en área de CONTABLE o administrativa y de servicio al cliente.	Un (1) año como cajero en empresas de servicios.

Tabla 12 MANUAL DE FUNCIONES CAPITAN DE COCINA

RESTAURANTE DONDE CHELA RICO, SALUDABLE Y ECONOMICO	**RESTAURANTE DONDE CHELA** **MANUAL DE FUNCIONES**
NIVEL	Operativo
CARGO	Capitán de cocina
N° DE CARGOS	1
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Administrador
Propósito principal	
Preparar los platos que se ofrecen en el restaurante con los ingredientes necesarios para darles una buena sazón, acompañados de una excelente presentación que agrade a los clientes	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Mantener una homogeneidad en la preparación de los platos para que la sazón del restaurante sea siempre la misma y de esta forma los clientes se sientan satisfechos en todo momento. **Dirigir a sus auxiliares de cocina, controlando que realicen sus actividades de acuerdo a sus manuales de funciones y a las recetas establecidas para cada plato.** **Informar con tiempo al administrador acerca de los insumos que hacen falta para la preparación de los platos.** **Controlar que siempre se mantenga el orden en la cocina, verificando que el aseo se realice de una manera adecuada garantizando así que la cocina se mantenga aseada. 5. Sugerir la preparación de nuevos platos tendientes a innovar siempre y estar a la vanguardia para satisfacer el gusto de los clientes.**	
CONOCIMIENTOS BASICOS	
Preparación de comida típica Colombiana, manipulación de alimentos, conformación y liderazgo de grupos de trabajo	
REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Técnico o tecnólogo en gastronomía.	Dos (2) años de experiencia como jefe de cocina en restaurantes de comida típica.

Tabla 13 MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE COCINA

RESTAURANTE DONDE CHELA RICO, SALUDABLE Y ECONOMICO	**RESTAURANTE DONDE CHELA** **MANUAL DE FUNCIONES**
NIVEL	Operativo
CARGO	Auxiliar de cocina
N° DE CARGOS	2
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Capitán de cocina
Propósito principal	
Apoyar la labor del capitán de cocina en cuanto a la preparación de los platos, estando atenta a asistirle en todo lo que necesite, generando siempre ideas nuevas para mejorar la calidad de los platos.	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Preparar los acompañamientos de los platos principales como el arroz, las ensaladas, entre otros. Siempre de acuerdo a las recetas establecidas para conservar la homogeneidad de la sazón. **Apoyar la realización del aseo de la cocina y restaurante en general, estando dispuesta a atender las observaciones que le haga su jefe inmediato.** **Colaborar al jefe de cocina sirviendo los platos, estando atenta a su adecuada presentación y temperatura para que sean del agrado de los clientes.** **Alistar los insumos al capitán de cocina de una manera eficiente, contribuyendo a que la preparación de cada plato sea adecuada.** **Realizar el aseo del área de almacenamiento para que los productos se mantengan siempre en un lugar limpio y con las condiciones adecuadas para su almacenamiento.**	
CONOCIMIENTOS BASICOS	
Conocimientos de cocina, manipulación de alimentos, saber relacionarse con grupos de trabajo.	
REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Estudios básicos y cursos de manipulación de alimentos.	Un (1) año trabajado en restaurantes de comida típica como cocinera.

Tabla 14MANUAL DE FUNCIONES REPARTIDOR

RESTAURANTE DONDE CHELA RICO, SALUDABLE Y ECONOMICO	**RESTAURANTE DONDE CHELA** **MANUAL DE FUNCIONES**
NIVEL	Operativo
CARGO	Repartidor
N° DE CARGOS	1
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Administrador
Propósito principal	
Entregar a domicilio PRODUCTO para clientes según los márgenes establecidos para ello. Se surtirá la mercancía destinada a entregar, y en base al plan de entregas serán llevadas a sus destinatarios	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Entregar a domicilio PRODUCTO para clientes según los márgenes establecidos para ello. **Apoyar a realizar el proceso de devoluciones con los proveedores revisando que lleve los documentos necesarios como el producto indicado para dicho proceso.** **Entrega a almacén la información recabada de los clientes que recibieron su pedido** **Si se le solicita apoyar ocasionalmente realizar pagos o cualquier otro servicio al que se le envíe, entregando comprobantes de los mismos..** **Organizar y planificar la ruta**	
CONOCIMIENTOS BASICOS	
Conocimientos Reparto de pedidos de supermercado a domicilio	
REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Licencia de conducción- vehículo propio (moto)	6 meses de experiencia en reparto de alimentos.

Tabla 15MANUAL DE FUNCIONES MESEROS

RESTAURANTE DONDE CHELA RICO, SALUDABLE Y ECONOMICO	**RESTAURANTE DONDE CHELA** **MANUAL DE FUNCIONES**
NIVEL	Operativo
CARGO	Meseros
N° DE CARGOS	2
CARGO DEL JEFE INMEDIATO	Capitán de cocina
Propósito principal	
Lograr acercarse al cliente de manera cordial, prestándole su total atención siendo tolerante y comprensible con él, logrando así su satisfacción.	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES	
Tomar los pedidos y repetir la comanda antes de alejarse de la mesa para asegurarse que este correctamente. **Transmitir la orden a la cocina con claridad y cerciorarse de ser escuchado para que el pedido salga con la mayor prontitud posible.** **Llevar los pedidos a las mesas con prontitud para que los platos lleguen con una adecuada temperatura a los clientes.** **Frecuentar a la mesa para atender a los deseos del cliente logrando su total satisfacción.** **Realizar el aseo correspondiente a las áreas de servicio al cliente, cerciorándose que el aspecto de los salones sea el deseado por los clientes.** **Llevar las cuentas a las mesas en el momento que el cliente la solicite, y llevar el dinero a la caja acompañado de la cuenta, para posteriormente llevar el cambio a la respectiva mesa.**	
CONOCIMIENTOS BASICOS	
Servicio al cliente, excelente caligrafía, correcta expresión verbal, conocimientos en ventas, y buenas relacione personales.	
REQUISITOS DE ESTUDIO Y EXPERIENCIA	
Bachiller, con cursos en servicio al cliente.	Un (1) año como mesero en Restaurantes reconocidos.

12.9. PROPUESTA DE MARKETING PARA EL RESTAURANTE DONDE CHELA

12.9.1. REDES SOCIALES

Ilustración 6 PAGINA DE FACEBOOK

El marketing en Facebook es un método eficaz de aumentar las ventas de la empresa por internet. Ayuda a llegar a las personas que tienen interés en la empresa y a hacer un seguimiento de los resultados que genera tu publicidad en los distintos dispositivos.

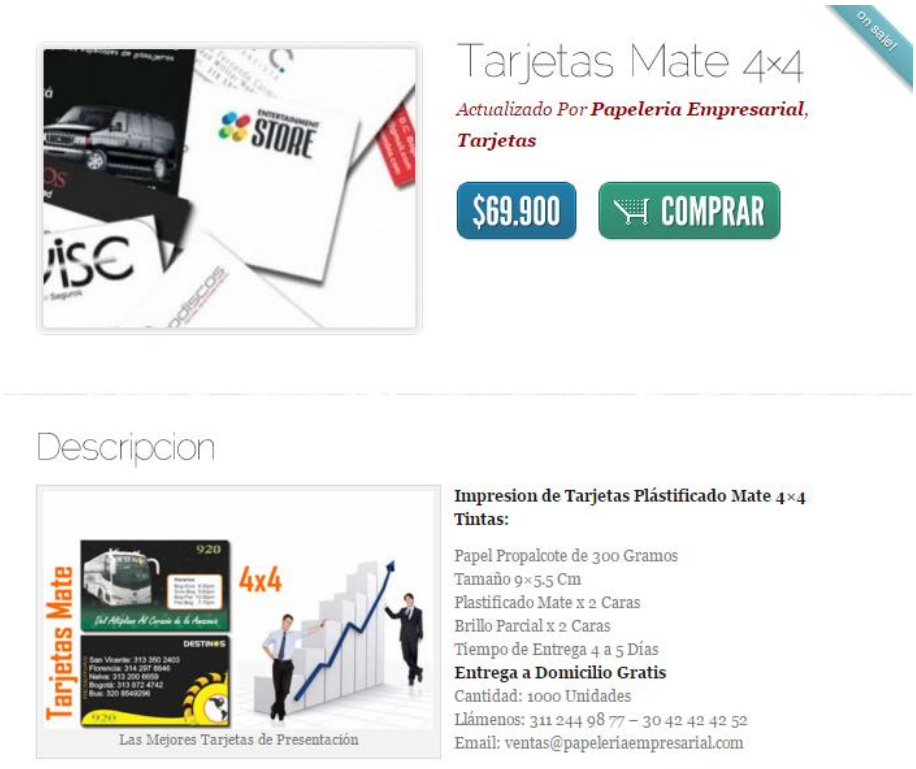
Facebook es una forma increíblemente efectiva para conseguir clientes. Puedes impulsar tus ventas al contactar gente que esté interesada en tu negocio justo donde buscan información, en sus teléfonos, tabletas y computadoras.7

Las ventajas de estas herramientas: son gratuitas o por muy poco dinero te permiten dar a conocer tu marca entre un gran número de personas aficionadas a visitar este tipo de sitios en Internet. Como ventaja adicional, los seguidores podrán compartir mensajes y aumentar su efectividad.

Por medio de este tipo de publicidad se busca estar más conectados con los clientes los cuales podrán acceder desde allí al menú del día, y realizar sus pedidos si moverse de casa u oficina.

[7] https://www.facebook.com/business/goals/drive-in-store-sales/

Ilustración 7 Cotización tarjetas de presentación



13. CRONOGRAMA

El cronograma y descripción de actividades, expresa la duración del proceso de investigación, recolección y evaluación del diagnóstico organizacional y diseño de un plan estratégico para el restaurante “donde chela, iniciando las actividades el 01 de septiembre de 2015 y culminado el 01 de junio de 2016 para un total de 9 meses.

Tabla 16CRONOGRAMA PROYECTO

ACTIVIDADES	TIEMPO EN DIAS
Visita a la empresa para identificar los objetivos del trabajo.	30
Realización de un Diagnostico utilizando las diferentes matrices DOFA, MEFE, MEFI, POAM, PECI, BCG, PEYEA, ÁBACO DE REGNIER, VESTER, BALANCE SCORE CARD.	60
Análisis de la información obtenida de la empresa y evaluación de los resultados de las matrices aplicadas.	60
Elaboración de la propuesta de restructuración.	60
Elaboración del resumen analítico especializado R.A.E.	30
Socialización de las conclusiones y recomendaciones y sustentación ante jurados.	30

14. CONCLUSIONES

Con el crecimiento del mercado, los restaurantes de comida casera están marcando la tendencia, no solo por ser establecimientos que ofrecen comida saludable, sino también por ser económicos y con variedad de menús sabrosos. Por esto el restaurante donde Chela cuenta con el potencial para posicionarse en el mercado.

A través del diagnóstico realizado podemos concluir que El restaurante Donde Chela, Es una pequeña empresa con gran trayectoria en el Barrio San Jorge de la Ciudad de Girardot, que por la constancia de sus propietarios han logrado que se sostenga en el mercado a pesar de sus malas prácticas administrativas.

La ubicación del restaurante, la sazón buen servicio y precio son algunas de las ventajas competitivas que se pueden aprovechar para posicionar el restaurante a nivel regional.

La capacidad productiva del restaurante en estos momentos es adecuada ya que cuenta con la maquinaria, personal e instalaciones adecuadas para competir en el mercado.

La falta de capacitación por parte del personal y el desconocimiento de los manuales de funciones impiden el crecimiento de la empresa.

Finalmente, el Restaurante “DONDE CHELA, tiene mucha proyección pero debe acogerse al plan de acción desarrollado para que posteriormente brinde crecimiento, de lo contrario continuará operando sin conocer realmente su utilidad.

15. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones sugerimos la implementación de las siguientes recomendaciones.

Es indispensable que El restaurante donde chela implemente el plan estratégico en donde sea difundido y conocido por todos los niveles de la empresa

Se sugiere la capacitación del personal en temas relacionados (BPM) buenas prácticas de manipulación y el servicio al cliente.

Se recomienda tener variedad en el menú, presentación adecuada de los platos, mejorar la fachada del restaurante y especialmente reforzar la marca del restaurante, por medio de aviso publicitario con el nombre para mayor recordación de los clientes, además en la carta y las mesas tener la imagen correspondiente al restaurante.

La empresa debe ejecutar estrategias que le permitan desarrollarse en el mercado tales como: Penetración del mercado, desarrollo del mercado, desarrollo del producto.

En cuanto al manejo de personal, la empresa no cuenta con departamento de recursos humanos, su grupo de trabajo es pequeño, por lo tanto se recomienda esta función a la gerencia, con el fin de generar incentivos y acompañamientos al personal.

BIBLIOGRAFÍA

(Asamblea Nacional Constituyente, 1991) Art 333

PORTER, Michael, La Ventaja Competitiv a de las Naciones. Ed. Pearson. 1990

(CHIAVENATO, 2002)

SERNA G, Humberto, GERENCIA ESTRATEGICA, 3R Editores Temas Empresariales, séptima edición 2000 PAG.

CHIAVENATO, I. (2002). Gestion de Talento Humano. Colombia.

CUNDINAMARCA, U. D. (2011). GUIA DE OPCIONES DE GRADO.

GUTIERREZ, H. C. (1994). Como elaborar proyectos, diseños, ejecucion y evaluacion de proyectos sociales y educativos. Bogota: GEMINIS LTDA.

HERNANDEZ, R. S. (1999). Metodologia de la Investigacion. Mexico: Mc Graw Hill.

DIAZ MENDEZ, Antonio. Administración inteligente

DAVIS Fred R. Conceptos de administración.

MUNICH GALINDO Lourdes. Fundamentos de administración

AMAT SALAS Oriol. Análisis integral de empresas.

FOLGUED FERNANADEZ Ana Isabel. Nuevas estrategias empresariales en la restauración del siglo XXI.

http://portal.dafp.gov.co/pls/portal/formularios.retrive_publicaciones?no=2339

GÓMEZ, C. A. Mercaplus: Plan de Crecimiento Empresarial. 2000

HITT, M. et al. Administración estratégica: competitividad y conceptos de la globalización. México: internacional Thompson editores. 1999.

LARRAGUIBEL, Pedro. Revista la Barra. Edición, 28. 2008

MARÍN, Henry. Transformación cultural diseño organizacional y gestión del talento humano. Medellín: Ed. Begon Ltda. 2005.

MÉNDEZ, A.C. Metodología: Diseño y Desarrollo del Proceso de Investigación. Santafé de Bogotá: Mc Graw Hill. 2005.

SERNA Gómez, H. Gerencia estratégica: Planeación y gestión – Teoría y metodología (9ª. ed.). Bogotá: 3R Editores. 2006.

ZABALETA Juan De Blas. El cambio óptimo: Las mejores prácticas para mejorar su empresa. España: Price Waterhouse. 1995.

ANEXOS

RESTAURANTE

RESTORANTE

© 2014 Google

RESTAURANTE

©2016 Google

ENCUESTA PARA LA CREACION DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL RESTAURANTE "DONDE CHELA" EN LA CIUDAD DE GIRARDOT

PRESENTACION

Por favor, dedique un momento a completar esta pequeña encuesta, la información que nos proporcione será utilizada para la creación de un plan estratégico para el restaurante "Donde Chela".
Sus respuestas serán tratadas de forma confidencial y no serán utilizadas para ningún propósito distinto a la investigación.
El cuestionario dura 5 minutos aproximadamente. Gracias.

MISIONAL Y ESTRUCTURA ORGANIACIONAL

1. ¿Usted Conoce la Misión, Visión, políticas y objetivos de la empresa?
   - ☐ SI
   - ☐ NO
2. ¿Conoce usted los valores de la compañía?
   - ☐ SI
   - ☐ NO
3. ¿Considera usted que se requieren programas de capacitación?
   - ☐ SI
   - ☐ NO
4. ¿Conoce usted claramente sus funciones y tareas al interior de la compañía?
   - ☐ SI
   - ☐ NO
5. ¿Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas?
   - ☐ SI
   - ☐ No
6. ¿El restaurante Donde Chela ofrece a sus colaboradores algún tipo de incentivo?
   - ☐ SI
   - ☐ No

INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO

7. ¿considera usted que la infraestructura física con la que cuenta el restaurante es la óptima para atender la demanda actual?
   - ☐ SI
   - ☐ NO
8. ¿considera usted que la maquinaria y equipo con la que cuenta el restaurante es la óptima para atender la demanda actual?
   - ☐ SI
   - ☐ NO

ENCUESTA PARA LA CREACION DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL RESTAURANTE "DONDE CHELA" EN LA CIUDAD DE GIRARDOT

CLIMA ORGANIZACIONAL Y CONDICIONES DE TRABAJO
9. ¿Considero que existe un buen ambiente de trabajo? ☐ SI ☐ NO 10. ¿Cuento con la colaboración de mis compañeros de departamento? ☐ SI ☐ NO 11. ¿Dispongo de los materiales y recursos necesarios para realizar mi trabajo? ☐ SI ☐ NO