

Informe Final de Pasantía: Diseño de la Ruta de Transición del Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre a un Centro de Eventos Sociales en la Ciudad de Popayán.

María Elena García Torres
Marzo, 2020

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD
Programa de Administración de Empresas

Dedicatoria

Mi carrera universitaria y el presente trabajo de pasantía, está dedicado a Dios, quien ha estado, está y seguirá presente en mi vida, como un apoyo constante, un soporte en los momentos más difíciles, mi motivación y mi escuela para hacer las cosas mejores. A Él sea todo el honor y gloria, por sus promesas cumplidas, porque su palabra es fiel y verdadera.

Está dedicado también a todas las personas que me han enseñado el camino que conduce a Dios, por medio de las cuales, le conozco y he disfrutado de su presencia en mi vida, en especial el Hno. Yovany Sánchez quien ya no está con nosotros, y quien hubiera estado muy orgulloso de ver el logro alcanzado en mi vida.

Siendo él esa persona que me animó a cumplir las metas trazadas, me motivó constantemente para seguir adelante a pesar de las circunstancias, me instaba en todo momento a ver el mañana y lo que vendría para mi vida, no sin antes recordándome las promesas de Dios.

Agradecimientos

A mi madre, mi padre, hermanos y sobrinos, y a todos y cada uno de los integrantes de mi familia, los profesionales en la salud, en administración, en derecho, en docencia, en salud ocupacional y en secretariado. Gracias por su valioso ejemplo, y el apoyo moral e incondicional que me han dado, siendo ustedes mí motivación para ser mejor cada día.

A todos mis amigos de infancia, de colegio y de toda una vida, quienes siempre han estado ahí alentándome a seguir adelante, cuando quería desfallecer y dejarlo todo, gracias a sus consejos, su inspiración y la motivación que me alentaron a continuar en la carrera.

A mis tutores de la universidad, a mis profesores de colegios, y de escuela, quienes con su paciencia y profesionalismo, siempre me enseñaron con dedicación. A ustedes gracias porque por ustedes también estoy aquí finalizando este proyecto educativo en mi vida.

A los dueños de la empresa donde laboré, (Amanecer Médico) quienes por los convenios institucionales y el haber obtenido un buen promedio en mis estudios, aportaron un porcentaje monetario en algunos de los semestres a los que apliqué.

Al Señor. Juan Pablo Piedrahita y esposa, por permitirme realizar este proyecto de grado en su Restaurante, su continuo apoyo y colaboración.

Gracias a todos.

Resumen

Teniendo en cuenta que el Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre presta excelentes servicios protocolarios de comidas y tiene amplio reconocimiento en la ciudad, ante éste escenario, surge la necesidad de efectuar cambios en la organización que le permitan posicionarse y expandir el mercado a nivel local y buscar mejoras constantes que favorezcan el crecimiento organizacional en sus actividades comerciales.

Es por esto que en el presente trabajo de pasantía se diseñó, la ruta de transición del Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre a un Centro de Eventos Sociales en la ciudad de Popayán y para cumplir con este objetivo se plasmaron actividades que permitieron afianzar y demostrar los conocimientos profesionales adquiridos en el transcurso del programa académico en Administración de Empresas de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, de igual manera, se transmitieron y relacionaron con la gerencia del establecimiento, con el fin de diagnosticar el estado actual y así mismo, poder mostrar estrategias de cambio que se pueden efectuar para dar respuesta asertiva a los servicios demandados por los clientes en torno a la atención de eventos sociales.

Tabla de Contenido

Introducción.....	10
Objetivos.....	11
Objetivos Generales.....	11
Objetivos Específicos	11
Contexto de la Práctica.....	12
Presentación de la Empresa.....	12
Razón social.....	12
Actividad económica.....	12
Reseña histórica	12
Misión	14
Visión	14
Valores	14
Descripción del organigrama.....	14
Descripción del Área en la Cual se Desarrolla la Práctica Profesional (organigrama de la empresa).....	15
Desarrollo de las Actividades Realizadas en la Práctica.	17
Descripción de las Actividades Realizadas.	17
Limitaciones Confrontadas en la Práctica.	21
Aportes del Pasante a la Empresa	21
Aportes a la Institución Universitaria.	22
Descripción de la Problemática Manejada en el Desarrollo de la Práctica y Asesoría Empresarial.	23
Referentes Teóricos	24
Exposición de las Principales Teorías Propias de cada Disciplina Profesional, Aplicadas en el Desempeño Profesional Durante la Pasantía.	24
Referentes Técnicos.....	25
Especificar los Aspectos de Orden Técnico Manejados Durante la Pasantía.	25
Descripción de la Tecnología Utilizada.	26
Referentes Legales.....	27

Establecer la Normatividad Existente Relacionada con las Actividades Específicas Desarrolladas Durante la Práctica.	27
Aportes Técnicos: Tecnológicos o Científicos de los Estudiantes Durante el Desarrollo de la Práctica:	29
Descripción de las Soluciones Propuestas por los Estudiantes a la Problemática Planteada y Análisis de Resultados y Niveles de Logros Alcanzados.	29
Conclusiones.....	30
Recomendaciones	31
Bibliografía.....	32
Anexos.....	34

Lista de Tablas

<i>Tabla 1.</i> Actividades Económicas del Restaurante la Parrillada de Pablo Campestre	28
---	----

Lista de Figuras

<i>Figura 1.</i> Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre en la Actualidad.	13
<i>Figura 2.</i> Interior y decoración del Restaurante la Parrillada de Pablo.	13
<i>Figura 3.</i> Organigrama actual.....	15
<i>Figura 4.</i> Organigrama propuesto.	16

Lista de Anexos

Anexo A. Estructuración de la Entrevista e Identificación de las Observaciones como Método Cualitativo	34
Anexo B. Elaboración de la Matriz DOFA	35
Anexo C. Realización del Análisis de los Resultados de la Matriz DOFA.....	36
Anexo D. Diseño de Estrategias Según los Resultados Obtenidos de la Matriz DOFA.....	43
Anexo E. Actualización del Manual de Funciones para el Centro de Eventos	44
Anexo F. Diseño del Portafolio de Servicios para el Centro de Eventos Sociales	48
Anexo G. Elaboración de la Ruta de Transición hacia un Centro de Eventos	50
Anexo H. Verificación de la Viabilidad de la Ruta de Transición hacia un Centro de Eventos ...	51
Anexo I. Socialización de la Propuesta a la Gerencia.....	52

Introducción

El presente documento contempla las memorias de la experiencia profesional, en donde se contextualiza la práctica de pasantía, partiendo de la descripción de la problemática, los fundamentos teóricos aplicados durante la misma, las soluciones planteadas, el análisis de resultados y logros alcanzados. La pasantía se llevó a cabo en el Restaurante la Parrillada de Pablo Campestre, como escenario donde se aplicaron los conocimientos y habilidades adquiridas a lo largo del programa académico en Administración de Empresas de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD. En el trabajo de pasantía, se planteó como objetivo general, diseñar una ruta de transición del Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre a un Centro de Eventos Sociales en la ciudad de Popayán, para lo cual se cumplieron a cabalidad las actividades propuestas en el plan de trabajo.

Ante problemáticas de la empresa como la falta de organización administrativa, falta de documentación para la toma de decisiones, falta de planeación en la atención de los eventos, la centralización de funciones y contratación ilegal de sus trabajadores, los objetivos del presente trabajo estuvieron orientados a generar documentos e instrumentos que fortalezcan la planeación y el diseño de estrategias para mitigar las consecuencias de dichas problemáticas.

Este trabajo de pasantía se fundamentó en teorías conceptuales referidas al diagnóstico organizacional, el método cualitativo, la entrevista, la observación, el análisis DOFA y las estrategias del análisis de la matriz DOFA

Objetivos

Objetivos Generales

Diseñar la ruta de transición del Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre a un Centro de Eventos Sociales en la ciudad de Popayán.

Objetivos Específicos

- Elaborar el diagnóstico organizacional del Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre empleando la matriz DOFA.
- Diseñar estrategias que contribuyan al proceso de transición de un Restaurante a un Centro de Eventos Sociales.
- Presentar el plan de acción para efectuar la transición de un Restaurante a un Centro de Eventos Sociales.

Contexto de la Práctica

Presentación de la Empresa

A continuación se presenta información general de la empresa en la que se efectuó el presente trabajo de pasantía.

Razón social. Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre

Actividad económica. El Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre, conforme a la Resolución 000139 de Noviembre 21 de 2012, tiene como actividad económica principal el expendio a la mesa de comidas preparadas.

Reseña histórica. La Parrillada de Pablo Campestre, desde su año de constitución en 2006, ofrece a sus clientes, una variedad de servicios protocolarios de comidas preparadas como desayunos, almuerzos, cenas, también cuenta con el montaje y el equipamiento para fiestas en general, caracterizándose por la calidad de los productos ofrecidos, lo que le ha permitido obtener reconocimiento en la ciudad de Popayán.

Desde sus inicios se han caracterizado por brindar servicios con toques novedosos y llamativos, fundaron el restaurante a la parrilla siendo uno de los fuertes para sus actividades, han funcionado en la ciudad de Popayán en varios lugares muy bien ubicados, y ofreciendo varias propuestas a sus clientes, como un estadero a las afueras de la ciudad, un piqueteadero en una de las bombas de servicios y hoy en día cuenta con un restaurante ubicado al norte de la ciudad de Popayán.



Figura 1. Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre en la Actualidad.



Figura 2. Interior y decoración del Restaurante la Parrillada de Pablo.

El Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre, en la actualidad ofrece sus servicios protocolarios de comidas servidas a la mesa, cuenta también con atención para eventos en general, sumado a características como su buena ubicación, profesionalismo, calidad, buena sazón, entre otras, le han permitido tener un amplio reconocimiento en la ciudad y ganar licitaciones con entidades públicas.

Misión. El Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre es una empresa dedicada a la organización y montaje de eventos sociales, acordes a los requerimientos del cliente, brindando un servicio de alta calidad, seriedad, profesionalismo y cumplimiento para hacer de una ocasión especial un recuerdo inolvidable.

Visión. El Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre para el año 2030, será la empresa de mayor reconocimiento en la ciudad de Popayán en la organización de eventos, distinguiéndose por su alta calidad, responsabilidad y profesionalismo de su equipo de trabajo

Valores.

Responsabilidad. Dar respuesta efectiva y confiable a los compromisos adquiridos, cumplir con buenas prácticas de manufactura y asumir consecuencias de los actos.

Cumplimiento. Disponer y entregar en los tiempos y condiciones establecidas, lo solicitado por el cliente.

Respeto. Valorar a cada persona como actor importante de la sociedad, sin proferir ofensas ni prejuicios.

Profesionalismo. Conocimiento, trayectoria y experiencia del chef para satisfacer a cliente con alimentos preparados en su punto.

Calidad. Verificación del servicio prestado, acorde a los requerimientos del cliente, cumplimiento de las licencias en manipulación de alimentos

Descripción del organigrama. El organigrama del restaurante tiene un jefe inmediato, el dueño del restaurante, quien también cumple con los roles de chef profesional y el administrador de las actividades, se apoya en las funciones y las actividades internas del restaurante con su esposa, quien cumple en algunas ocasiones con el rol de auxiliar de cocina, realizando funciones

de decoración y atención de eventos con los protocolos requeridos, además tienen un mesero y un conductor como ayudantes eventuales para las actividades diarias y requeridas por sus diferentes clientes.

Descripción del Área en la Cual se Desarrolla la Práctica Profesional (organigrama de la empresa)

Este trabajo de pasantía se desarrolló en el área administrativa del Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre, directamente en el proceso de planeación, orientado a generar estrategias que apuntaron a la organización y coherencia de las actividades que se orientan en la toma de decisiones administrativas.

Cabe resaltar que el área administrativa ejecuta el proceso de planeación, organización, dirección y control de los recursos físicos, tecnológicos y del talento humano.

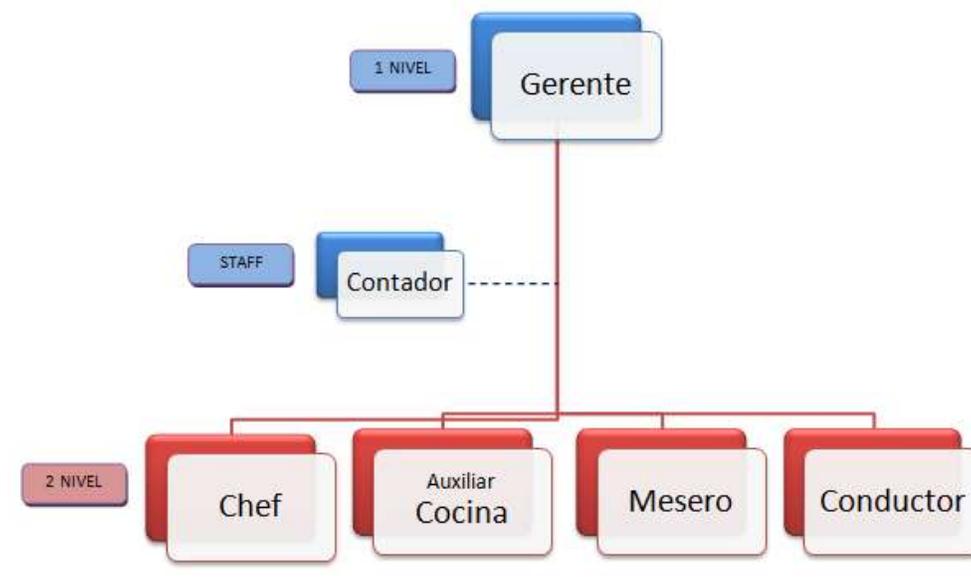


Figura 3. Organigrama actual

En la figura 3, correspondiente al organigrama actual, se evidencia que la autoridad o cadena de mando tiene una estructura lineal, ya que la autoridad está centrada en la gerencia que es la encargada de tomar decisiones y asumir el control, mediante líneas directas de única autoridad sobre los subordinados.

De otro lado, es importante resaltar el organigrama propuesto (figura 4) para el restaurante, el cual tiene un aspecto piramidal, donde se observan dos (2) niveles, uno relacionado con la función administrativa, del cual se deriva un staff para apoyo en eventos y otro staff para apoyo contable. El segundo nivel, refiere cuatro (4) funciones técnicas: chef, auxiliar de cocina, mesero y conductor. No existen áreas o departamentos establecidos.

Como uno de los resultados del presente trabajo de pasantía, se diseñó el manual de funciones para el Restaurante la Parrillada de Pablo Campestre, donde se sugiere el siguiente organigrama:

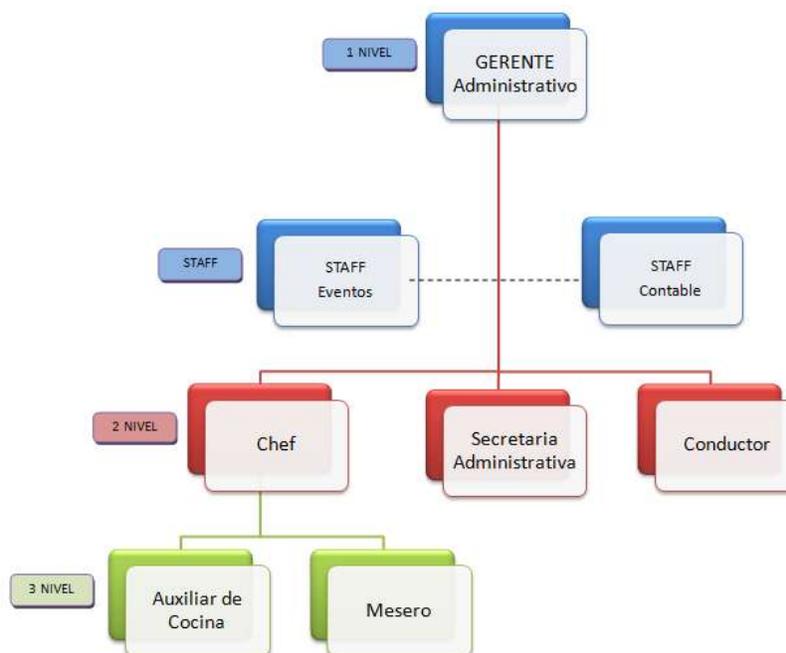


Figura 4. Organigrama propuesto.

Desarrollo de las Actividades Realizadas en la Práctica.

Descripción de las Actividades Realizadas.

A continuación se hace una breve descripción de cada una de las actividades planteadas en el plan de trabajo y realizadas a cabalidad durante la pasantía.

- Identificación de las actividades económicas del Restaurante y del Centro de Eventos Sociales.

En esta actividad se identificaron las actividades económicas con las que legalmente opera el restaurante y se analizó si éstas debían ser modificadas o no para prestar los servicios complementarios acordes para un Centro de Eventos Sociales, donde se logró establecer que la actividad principal es el expendio a la mesa de comidas preparadas y sus actividades secundarias son catering para eventos y otras actividades recreativas y de esparcimiento. También se analizó conceptualmente la definición de evento social.

- Estructuración de la Entrevista e Identificación de las Observaciones como Método Cualitativo

Se diseñó un cuestionario que constó de diecisiete (17) preguntas abiertas sobre aspectos de la organización que permitieron recolectar información orientada a determinar las debilidades, fortalezas y amenazas del restaurante (Anexo A). En este caso, se empleó una entrevista oral y semi-estructurada con un diseño lógico, secuencial, dirigido a tres (3) actores principales del restaurante y una breve entrevista a un (1) cliente.

- Elaboración de la Matriz DOFA

Con la información obtenida en la entrevista y la observación directa, se construyó la matriz DOFA (Anexo B), que según Ponce (2007), “es un método sencillo y útil para conocer completamente el estado de la empresa, en ésta se consideran los entornos controlables y no controlables de la organización, para su análisis y reflexión”; dentro del plano de lo no controlable, se encuentran las oportunidades y amenazas, mientras que en el plano controlable y operativo se evalúan las fortalezas y debilidades que son las que finalmente se pueden afectar para que el Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre, pueda tomar medidas de adaptación ante las variables que no se pueden controlar.

- Realización del Análisis de los Resultados de la Matriz DOFA

El análisis de los resultados (Anexo C), se realizó a partir de las respuestas dadas a las entrevistas aplicadas a cuatro (4) actores articulados a las dinámicas del Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre, donde se contrastó la información suministrada, tanto de un (1) cliente, como de tres (3) funcionarios.

- Diseño de Estrategias Según los Resultados Obtenidos de la Matriz DOFA

A partir de las respuestas de las entrevistas a los actores claves se construyeron las estrategias (Anexo D), para su formulación se empleó la metodología descrita por Avedaño (2018), quien sugiere que una vez realizada la matriz DOFA, “se cruzan los datos de la matriz y se obtienen las estrategias a seguir”, en un cuadrante se define ¿cómo se pueden utilizar los puntos fuertes para aprovechar las oportunidades?, en otro cuadrante, ¿cómo utilizar las oportunidades para superar

las deficiencias que están experimentando?, en otro cuadrante ¿cómo se pueden aprovechar las fortalezas para evitar las amenazas reales y potenciales? y finalmente, ¿cómo evitar que la debilidad favorezca la amenaza?, dando respuesta a estos interrogantes surgen las actividades estratégicas que debería ejecutar la empresa.

- Actualización del Manual de Funciones para el Centro de Eventos

En este manual (Anexo E), se definieron los cargos necesarios para el funcionamiento de un Centro de Eventos Sociales y luego se estableció el nivel educativo, experiencia y habilidades requeridas para cada cargo, finalmente, se hizo una descripción detallada de las funciones.

- Diseño del Portafolio de Servicios para el Centro de Eventos Sociales

En el portafolio de servicios (Anexo F), se pretende proporcionar información completa, y detallada del establecimiento; el nuevo nombre, su ubicación, contacto, misión, visión, fortalezas y los posibles eventos a atender: eventos empresariales, institucionales y corporativos sociales y familiares, que incluyen en cada una de la figuras la descripción de los servicios complementarios en torno a cada evento con el fin de ofrecer los servicios con los que cuenta la *Parrillada de Pablo Restaurant & Events* (nombre propuesto para el Centro de Eventos Sociales) para atender los eventos sociales.

- Elaboración de la ruta de transición del Restaurantes la Parrillada de Pablo Campestre a un Centro de Eventos

Se definieron los diez (10) pasos de la ruta de transición de un restaurante a un Centro de Eventos Sociales (Anexo G), donde se hizo una descripción detallada de cada actividad,

acompañada de una infografía, que por medio de imágenes prácticas y sencillas se establecieron con el fin de llegar a ser un Centro de Eventos Sociales.

- Verificación de la Viabilidad de la ruta de transición hacia un Centro de Eventos

Se verificó la ruta de transición con el gerente (Anexo H), donde se realizó la descripción de cada actividad y se solicitó al gerente hacer las observaciones al respecto, determinando la viabilidad, el tiempo y el presupuesto aproximado para cada paso sugerido, pretendiendo determinar qué tan factible es la implementación de cada paso de la ruta de transición propuesta. Esta actividad permitió retirar de la ruta de transición dos pasos y establecer una ruta de transición con diez (10) pasos factibles.

- Socialización de la Propuesta a la Gerencia

Se diseñó una propuesta a la gerencia (Anexo I), donde se socializaron cada una de las respuestas dadas por los actores entrevistados, el resultado del diagnóstico actual de su empresa, las estrategias que contribuyen al proceso de transición de un Restaurante a un Centro de Eventos Sociales, la propuesta del manual de funciones y el portafolio de servicios y por supuesto, la ruta de transición ajustada a las recomendaciones de la gerencia.

- Elaboración del Informe Final

Con la compilación de toda la información desarrollada a lo largo del presente trabajo de pasantía, se realizó un informe siguiendo la metodología establecida por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD para dar a conocer de forma resumida en qué consistió la práctica realizada.

Limitaciones Confrontadas en la Práctica.

Durante el desarrollo de la pasantía en el Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre, se evidenció la falta de organización administrativa por parte del propietario y gerente, quien también es el encargado de desarrollar todo tipo de actividades, administrativas, financieras, comerciales y técnicas, porque no están delimitadas las funciones de cada cargo.

Por parte de quien realiza la práctica hubo falta de organización en los tiempos para el desarrollo oportuno de las actividades, acordes al cronograma de trabajo, situación que incidió en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la agenda programada

Hubo falta de coordinación por parte de la gerencia para permitir espacios para la aplicación de las entrevistas a tres (3) funcionarios de la empresa, por causa de las actividades laborales del restaurante.

Aportes del Pasante a la Empresa

Durante la pasantía realizada, el Restaurante La Parrillada de Pablo Campestre se benefició al obtener por parte del estudiante una intervención administrativa sustentada en la academia, logrando los siguientes aportes:

- Matriz DOFA: como herramienta de diagnóstico organizacional.
- Estrategias a partir de la Matriz DOFA: éstas le permitirán al gerente efectuar cambios en la organización.
- Manual de funciones: documento que posibilita tener una visión clara de los roles de los empleados y sus funciones, también aplica para la selección del personal, que se necesite contratar.

- Ruta de transición: se diseñó de forma práctica con diez (10) pasos, para ser ejecutados y se evidencia lo propuesto en el plan de trabajo.
- Validación de la ruta de transición: se presenta por medio del semáforo como instrumento de verificación, donde se validó la ruta de transición con el gerente.
- Portafolio de servicios: se diseñó para dar a conocer la misión, visión y los servicios prestados con la actualización de la imagen corporativa.

Aportes a la Institución Universitaria.

El aporte a la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, fue el reconocimiento ante el establecimiento por medio la pasantía realizada, al haber culminado con éxito lo propuesto inicialmente, dando a conocer el reflejo de la calidad académica de la Universidad, así como su amplio conocimiento de las técnicas, teorías y herramientas administrativas y la formación de un profesional íntegro y responsable.

Generando distinción a la Universidad en el manejo de la información solicitada y requerida en los procesos, brindando alta confiabilidad en los resultados obtenidos, para ser ejecutados por el propietario del restaurante, el profesionalismo de la Universidad con el acompañamiento constante del docente, guiando durante el proceso, resolviendo inquietudes, procurando el éxito y logrando los resultados propuestos.

Se resalta que en el presente trabajo de pasantía, se logró vincular a los propietarios de la empresa en el análisis de sus actividades y también se obtuvieron aportes del gerente para la elaboración de la ruta de transición planteada, se constituye en un aporte a la Universidad como un ejemplo para que las pasantías trasciendan de los informes teóricos, es decir, sean más

prácticas, generando cambios reales en las empresas e incluyendo los conceptos de los actores vinculados.

Finalmente, el aporte de la ruta de transición, es un antecedente importante en el archivo de pasantías de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, para que otros estudiantes las puedan realizar fundamentadas en este tema y puedan apoyar a los emprendedores y pequeños empresarios.

Descripción de la Problemática Manejada en el Desarrollo de la Práctica y Asesoría Empresarial.

Durante la ejecución del presente trabajo de pasantía se evidenciaron las siguientes problemáticas:

No existe una delimitación clara de las funciones dentro de la empresa, el gerente realiza toda clase de funciones y se evidencia la falta de planeación en la atención de los eventos, por lo cual se hizo necesario organizar, coordinar y ejecutar estrategias que fortalezcan los procesos.

Se evidenció la falta de instrumentos administrativos para la toma de decisiones, pues las actividades se hacen sobre el día a día, es decir, la gerencia no planifica. Por tanto, para manejar esta problemática, se formularon estrategias, se diseñó el portafolio de servicios, el manual de funciones y la ruta de transición como documentos que contribuyen a mejorar la planeación y ejecución de proyectos.

La empresa no tiene personal contratado legalmente, situación que no permite tener subordinación contractual, esto genera una rotación constante del personal y la incertidumbre de

poder contar con ellos en todo momento, por lo que dentro de las estrategias se sugiere priorizar los cargos y realizar la contratación legal de uno o dos funcionarios.

Referentes Teóricos

El presente trabajo de pasantía se fundamentó principalmente en los siguientes referentes teóricos que resaltan la importancia de las temáticas tratadas:

Exposición de las Principales Teorías Propias de cada Disciplina Profesional, Aplicadas en el Desempeño Profesional Durante la Pasantía.

Diagnóstico organizacional. Según Vidal (2000) considera que:

El diagnóstico organizacional es una herramienta que sirve de apoyo para la toma de decisiones, es una tarea amplia que requiere de planeación y desarrollo sistemático y consiste en la identificación de aspectos relevantes de la realidad organizacional y sus relaciones con el fin de facilitar su análisis y el de las transformaciones que experimenta (p.74).

Método cualitativo. Para Erickson (1989) afirma que, en los estudios cualitativos la formulación inicial de la cuestión o problema a investigar se afronta con ciertos esquemas de organización del campo de estudio, justificados desde modelos teóricos y resultados empíricos de investigación. El hecho de encuadrar las preguntas y buscar datos pertinentes de forma premeditada posibilita y refuerza la intuición.

La entrevista. Para Denzin y Lincoln (2005), la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Como técnica de recogida de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador (pp. 121).

La observación. Según Madrigal (2009), la Observación es la técnica de recogida de la información que consiste básicamente, en observar, acumular e interpretar las actuaciones, comportamientos y hechos de las personas, objetos o situaciones, tal y como las realizan habitualmente. (Parr, 1)

Análisis DOFA. Para Gómez (2015), se trata de un “análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que se realiza para evaluar la situación y definir los caminos a tomar, teniendo en cuenta los aspectos externos e internos” (pág. 1)

Estrategias del Análisis de la Matriz DOFA. Para Avedaño, (2018), cuando se cruzan los datos de la matriz, se obtienen las estrategias a seguir, cuadrante de fortalezas y oportunidades, cuadrante de debilidades y oportunidades, cuadrante de fortalezas y amenazas, y cuadrante de debilidades y amenazas. (pág.15)

Referentes Técnicos.

Especificar los Aspectos de Orden Técnico Manejados Durante la Pasantía.

Las técnicas empleadas durante el desarrollo del presente trabajo de pasantía fueron las bases fundamentales para la recopilación de los datos y la información del restaurante, como la técnica del DOFA y de la entrevista semi-estructurada, para poder realizar el diagnóstico organizacional del restaurante.

- Matriz DOFA como herramienta de diagnóstico organizacional
- Entrevista oral y semi-estructurada, como técnica de recogida de datos
- Triangulación de Información como técnica para analizar y profundizar en la información suministrada por varios actores.

- Infografía como técnica para la obtención de imágenes y representación de los pasos sugeridos para hacer la transición a un Centro de Eventos Sociales
- El semáforo como instrumento para validar los pasos de la ruta de transición.

Descripción de la Tecnología Utilizada.

La tecnología más importante y utilizada en el proceso fue la red de interconexión Internet, que ha brindado un soporte didáctico para el aprendizaje de forma presencial y a distancia, el uso del computador y el celular como herramienta vital para el uso de la internet, donde se almacenó la información obtenida, relacionada y compartida del presente trabajo.

El uso de los correos electrónicos donde constantemente se presentaron los informes a la tutora, para su respectiva realimentación, además por medio de la comunicación sincrónica como Whatsapp y Skype, se ofrecieron las tutorías y la interacción con la tutora en los momentos requeridos, la página web donde se buscó información de las actividades comerciales, definiciones teóricas y trabajos como bases para la elaboración de todos y cada uno de los objetivos propuestos, la página de diseño Canva la cual se usó para realizar todas las gráficas presentadas con imágenes.

La impresora para dejar por escrito los informes realizados en todo el proceso, el video beam para socializar la propuesta al gerente en el restaurante, la cámara fotográfica para dejar evidencias de las actividades realizadas en los informes y en el presente trabajo, el uso de PowerPoint para realizar la presentación, también se utilizaron las redes sociales, como el Facebook para obtener información del restaurante y como se ve en la actualidad.

Referentes Legales

Establecer la Normatividad Existente Relacionada con las Actividades Específicas Desarrolladas Durante la Práctica.

A continuación se mencionan las referencias legales, empleadas durante el desarrollo del presente trabajo de pasantía.

- Resolución 000139 de Noviembre 21 de 2012, mediante la cual se adopta la clasificación de actividades económicas.
- Decreto 1076 de 1997 por el cual se reglamenta el sistema de tiempo compartido turístico
- Decreto 624. Estatuto Tributario Nacional. Artículo 658-3 donde se establecen las sanciones por no actualizar la información relacionada con el cambio de actividad económica dentro del mes siguiente al hecho.

Tabla 1. Actividades Económicas del Restaurante la Parrillada de Pablo Campestre

Código CIU	Actividad Económica	Descripción de la Actividad Económica
Cód. 5611 Actividad principal	Expendio a la mesa de comidas preparadas	La preparación y el expendio de alimentos a la carta y/o menú del día (comidas completas principalmente) para su consumo inmediato, mediante el servicio a la mesa. Pueden o no prestar servicio a domicilio, suministrar bebidas alcohólicas o algún tipo de espectáculo
Cód. 5621 Actividad secundaria	Catering para eventos	La provisión de servicios de comida, con base en acuerdos contractuales con el cliente, que se realiza en el lugar por él señalado y para un evento específico. Banquetes, recepciones de empresas (casas de banquetes). Bodas, fiestas y otras celebraciones o reuniones”.
Cód. 9329 Otras actividades	Otras actividades recreativas y de esparcimiento	Las actividades de parques recreativos, incluido el alquiler de casetas, taquillas, hamacas, entre otros. Las actividades de gestión de transporte recreativo. Las operaciones de instalaciones recreativas de transporte; por ejemplo, puertos deportivos. El funcionamiento de centros de esquí. El alquiler de equipo de esparcimiento y recreo como parte integral de los servicios de entretenimiento. El funcionamiento de ferias y exposiciones de naturaleza recreativa. El funcionamiento de discotecas y pistas de baile, en donde el expendio de bebidas alcohólicas no constituye el ingreso principal. La operación (explotación) de juegos operados con monedas. Otras actividades recreativas y de entretenimiento (excepto los parques de atracciones y parques temáticos) no clasificadas en otra parte. Las actividades de productores o empresarios de espectáculos en vivo, distintos de los artísticos o deportivos

Aportes Técnicos: Tecnológicos o Científicos de los Estudiantes Durante el Desarrollo de la Práctica:

Descripción de las Soluciones Propuestas por los Estudiantes a la Problemática Planteada y Análisis de Resultados y Niveles de Logros Alcanzados.

A continuación se destacan algunos aportes técnicos que pueden ser un recurso útil para futuros trabajos de pasantía para determinar cómo se hacen y cómo se aplican a una organización:

- Diferencias entre restaurante y un Centro de Eventos Sociales.
- Cuestionario de entrevista.
- Matriz DOFA.
- Planteamiento de estrategias.
- Actualización del manual de funciones.
- Portafolio de servicios para el Centro de Eventos Sociales.
- Ruta de transición del Restaurante al Centro de Eventos Sociales.
- Verificación de la viabilidad de la ruta de transición.

Conclusiones

La planeación y la formulación de estrategias contribuyeron a orientar las acciones de forma predeterminada para afrontar escenarios futuros y lograr alcanzar escenarios favorables para la organización, por tanto las estrategias planeadas serán de gran utilidad para el proceso de transición de un Restaurante a un Centro de Eventos Sociales.

El diagnóstico organizacional, permitió conocer la situación real de la empresa, descubrir debilidades y potenciar fortalezas para enfrentarse a las circunstancias que se encuentran en el medio ambiente externo de la organización.

La identificación de las actividades más importantes que deben ser desarrolladas en un determinado tiempo para cumplir un objetivo, se constituyó en una guía que permitió comprender y conocer la ruta de transición para efectuar la transición de un Restaurante a un Centro de Eventos Sociales.

La descripción de las funciones de los cargos de la empresa permitió aclarar la jerarquía organizacional, enmarcando responsabilidades, asignando roles y garantizando un efectivo cumplimiento ante los eventos a atender.

La claridad en la información suministrada a los clientes, en cuanto a los servicios ofrecidos por medio del portafolio de servicios, se convirtió en una herramienta de publicidad al reflejar en su diseño el profesionalismo y la calidad de los servicios ofrecidos.

Recomendaciones

Es necesario que la empresa La Parrillada de Pablo Campestre documente sus procesos, para orientar el enfoque de sus acciones y la disciplina de toda la organización hacia el logro de objetivos y metas.

Se sugiere a la empresa La Parrillada de Pablo Campestre, realizar diagnósticos organizacionales a futuro para evidenciar progresos o definir problemáticas que persisten en el tiempo si solución.

Se recomienda a la empresa vincular legalmente a los empleados estratégicos de la organización para garantizar su disponibilidad ante cualquier tipo de evento, sin tener que hacer rotación constante de personal.

Bibliografía

Avedaño, J. (2018). ¿La Implementación de un Diagnóstico Organizacional en Maderandia Cambia El Chip de sus Trabajadores y Ayuda a la Mejora? Documento pdf.

Departamento de Impuestos y Aduanas Nacionales. (2012, Noviembre 21). Resolución 000139.

Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (2005). The Sage Handbook of Qualitative Research. London, Inglaterra. Recuperado 12 de Febrero de 2020 de

http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/COLECCION_UNPAN/BOL_DICIEMBRE_2013_69/UNED/2012/investigacion_cualitativa.pdf

Erickson, F (1982). La investigación en la enseñanza. Paidós, Barcelona. Recuperado 8 Mayo de 2020 de <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>

Madrigal, K. (2009). La utilización de la encuesta en la investigación cuantitativa (monografía). ULACIT. Argentina.

Presidencia de la República de Colombia. (.1997, Abril, 14).Decreto 1076.

Presidencia de la Republica de Colombia. (1989, Marzo, 30) Decreto 624. Estatuto Tributario Nacional. Artículo 658-3

Pagina para crear diseños en línea Canva. Copyright © 2020 Canva. Todos los derechos reservados. Recuperado el 20 de marzo de 2020. https://www.canva.com/es_co/funciones/

Vidal, E. (2000). *Resumen*. Diagnostico Organizacional. Editorial Ecoe ediciones. Bogotá. pp.

74.

Anexos

Anexo A. Estructuración de la Entrevista e Identificación de las Observaciones como Método Cualitativo

Fortalezas:

- ¿Cuál sería la ventaja que tiene el restaurante en estos momentos?
- ¿Cuál es la diferencia que tiene el restaurante con los demás en la ciudad?
- ¿Cómo logra la fidelidad de sus clientes?
- ¿Cómo calificaría el equipo de trabajo con el que cuenta en estos momentos?
- ¿Qué elementos serían los más importantes para generar ventas en el negocio?
- ¿Qué perciben los clientes sobre la atención y los servicios del restaurante?
- ¿Cuáles cree usted que son las fortalezas de su restaurante?

Debilidades:

- ¿Qué elementos afectan la eficiencia del Restaurante?
- ¿Qué factores considera que afectan la consecución de los objetivos del Restaurante?
- ¿Cuál es la dificultad más grande en estos momentos en el restaurante?
- ¿Cuál es el factor que reduce las ventas?
- ¿Qué problemas ha tenido con sus clientes y cómo los ha resuelto?
- Mencione al menos cinco (5) debilidades que usted ha identificado en su organización

Oportunidades:

- ¿Cómo ve el restaurante en un futuro?
- ¿Qué información tienen sobre las oportunidades de crecimiento para el restaurante?
- ¿Existe alguna legislación, plan o programa que considere usted que beneficia a su negocio?
- ¿En qué segmentos de negocio ha considerado usted que puede incursionar?
- ¿Ha considerado implementar alguna nueva tecnología en su empresa?
- ¿Existen cambios en los patrones culturales o estilos de vida en la ciudad que podrían beneficiar a su empresa?

Amenazas:

- ¿Cuál sería su mayor amenaza para seguir con la actividad comercial que tiene?
- ¿La nueva era de la tecnología ha sido un patrón de preocupación para el negocio?
- ¿Existe alguna legislación, plan o programa que considere usted que puede afectar a su negocio?

Anexo B. Elaboración de la Matriz DOFA

Matriz DOFA	Positivos	Negativos
Internos (factores de la organización)	<p>Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Excelente ubicación e instalaciones cómodas. • Ofrece productos que no hay en otros restaurantes de la ciudad de Popayán • Buena atención, profesionalismo y disposición de quienes atienden. • Excelente calidad en los productos • Buena sazón en los alimentos, que genera alta diferenciación. • Productos acordes al pedido hecho por el cliente. • Limpieza del lugar, higiene e inocuidad en la manipulación de alimentos. • Uso estratégico de las nuevas tecnologías para hacer publicidad en redes y para mejorar la eficiencia en los procedimientos. • Reconocimiento en la ciudad • Uso de la parrilla en la preparación de alimentos • Se preservan en el tiempo los productos ofrecidos. • Licencias al día en manipulación de alimentos. • Buena calificación en visitas de inspección. • Montaje para eventos con todo lo necesario para prestar nuevos servicios. 	<p>Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los empleados no están contratados legalmente, se les paga por jornada. • Los empleados no cuentan con ningún vínculo laboral. • Falta de planeación en la atención de eventos. • No hay clara delimitación de las funciones, la mayoría de actividades están centralizadas en la gerencia. • En ocasiones el establecimiento no es suficiente para atender a más personas que llegan al lugar. • Alto nivel de endeudamiento que no permite contratar de forma diferente • Poca publicidad para dar a conocer otros servicios como la atención de eventos sociales. • Falta de un sitio acorde a lo que se puede ofrecer para atender Eventos Sociales grandes.
	<p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expansión geográfica del mercado, licitando en otros municipios del departamento del Cauca. • Se tienen muy buenas relaciones comerciales en la actualidad • Gusto de los payaneses por las comidas tradicionales. • Ha aumentado la población de payaneses que acuden a establecimientos comerciales 	<p>Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dificultad para conseguir personal calificado en la ciudad de Popayán, para eventos inmediatos. • Competencia en el sector, con reconocimiento en la ciudad • Exceso de trámites para cumplir requisitos de licitaciones • El lugar para ofrecer los servicios de un Centro de Eventos Sociales
Externos (factores del ambiente)		

Anexo C. Realización del Análisis de los Resultados de la Matriz DOFA

Entrevistado 1: Juan Pablo Piedrahita – Chef Administrador

Entrevistado 2: Ayde Varona – Auxiliar de cocina

Entrevistado 3: Luis Gabriel Pino - Gerente

Las preguntas y respuestas dadas a la entrevista se reflejan en el siguiente análisis, dichas preguntas fueron clarificadas de acuerdo al interés por establecer las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas del Restaurante la Parrillada de Pablo Campestre

1. ¿Cuál sería la ventaja que tiene el restaurante en estos momentos?
 - R/Entrevistado No. 1 Estamos muy bien ubicados
 - R/Entrevistado No. 2 La ubicación
 - R/Entrevistado No. 3 Que somos reconocidos en la ciudad y quedamos muy bien ubicados

Análisis:

Las tres personas entrevistadas coinciden en que la ventaja que tiene el restaurante es su ubicación, solo uno de los entrevistados manifiesta como ventaja el reconocimiento del lugar; en términos generales se puede concluir que el restaurante está ubicado en un sector central, con buenas vías de acceso, buena afluencia de personas y cercanía a entidades reconocidas donde hay gran concurrencia de público. Es importante resaltar en cuanto a la ubicación que la razón social del lugar lleva la palabra “Campestre” por lo que es necesario omitir dicha palabra porque su ubicación no es acorde al significado de campestre.

2. ¿Cuál es la diferencia que tiene el restaurante con los demás en la ciudad?
 - R/Entrevistado No. 1 Vendemos productos que en otros restaurantes no los hay Churrasco de Cerdo y Churrasco de Pollo
 - R/Entrevistado No. 2 El uso de la parrilla en la preparación de los alimentos.
 - R/Entrevistado No. 3 Preserva en el tiempo los productos ofrecidos.

Análisis:

En este caso ninguno de los entrevistados coincide en sus respuestas, no obstante se puede concluir que los tres aspectos como vender productos diferentes a los de otros restaurantes, el uso de la parrilla en la preparación y el no cambiar ni dejar de preparar alimentos característicos del lugar son aspectos que se pueden potenciar para generar una propuesta de valor del restaurante frente a la competencia.

3. ¿Cómo logro la fidelidad de sus clientes?
 - R/Entrevistado No. 1 Con una muy buena atención, una excelente calidad en los productos
 - R/Entrevistado No. 2 La Calidad

- R/Entrevistado No. 3 La variedad de los productos y su calidad

Análisis:

Todos los entrevistados coinciden en que la calidad de los productos, ha logrado la fidelidad de los clientes, se mencionan aspectos como la variedad y la buena atención como factores que han incidido significativamente en la diferenciación, sin embargo la buena atención es complemento de la calidad del lugar puesto que para garantizar la calidad de los servicios prestados es necesario mantener un control de calidad desde el suministro de materias primas, hasta la prestación del servicio al cliente; en la etapa de suministro el gerente busca carnes y productos alimenticios frescos, con una textura óptima y tiene una estricta supervisión durante la preparación para lograr los puntos y tiempos de cocción adecuados.

En cuanto a la buena atención, la gerencia continuamente da recomendaciones a los empleados sobre la forma correcta de atender, se supervisa orden y limpieza en los implementos de trabajo y vestuario.

4. ¿Cómo calificaría el equipo de trabajo con el que cuenta en estos momentos?

- R/Entrevistado No. 1 Regular
- R/Entrevistado No. 2 Vienen cuando quieren
- R/Entrevistado No. 3 No hay estabilidad laboral para los empleados

Análisis:

Todos los entrevistados refieren que no es buena su calificación del equipo de trabajo, ésta situación se presenta porque el restaurante posee en el momento un alto porcentaje de endeudamiento, situación que no le permite financieramente optar por efectuar la contratación legal de sus empleados, por lo que se han establecido dos jornadas de trabajo de 10 am a 3pm y de 6 pm a 10 pm, sin embargo al no existir un contrato de trabajo, ni subordinación legal sobre los empleados, éstos asisten a trabajar solo opcionalmente, por lo que no se puede contar siempre con ellos para la atención inmediata de eventos.

5. ¿Qué elementos serían los más importantes para generar ventas en el negocio?

- R/Entrevistado No. 1 La publicidad por redes sociales
- R/Entrevistado No. 2 La publicidad
- R/Entrevistado No. 3 Los vínculos comerciales que se tienen en la actualidad

Análisis:

Dos de los entrevistados coinciden en que la publicidad es la que más genera ventas, solo uno de los entrevistados dice que las ventas se deben a los vínculos comerciales, por lo que en términos generales se puede decir que los dos aspectos son los que generan la mayoría de las ventas, sin embargo se evidencia que la publicidad actualmente solo se hace por medio de redes sociales y no existe un plan de medios para fortalecer las campañas publicitarias en redes.

En cuanto a los vínculos comerciales que se tienen actualmente, los clientes institucionales aportan un porcentaje significativo de la ventas, ésta situación sugiere aun más la necesidad de una plan de medios, para consolidar estratégicamente el reconocimiento del restaurante en la ciudad.

6. ¿Qué perciben los clientes sobre la atención y los servicios del restaurante?

- R/Entrevistado No.1 Que hay una muy buena disposición
- R/Entrevistado No. 2 Se brinda muy buena atención
- R/Entrevistado No. 3 Son muy profesionales

Análisis:

Los tres entrevistados coinciden en que los clientes perciben una buena atención por parte de los empleados, situación que permite evidenciar que las recomendaciones dadas por la gerencia en cuanto a la atención han tenido buena aceptación por parte de los empleados y que pese a la no existencia de subordinación legal y la rotación del personal se han logrado transmitir algunos aspectos de la cultura organizacional.

7. ¿Cuáles cree usted que son las fortalezas de su restaurante?

- R/Entrevistado No.1 El Sazón
- R/Entrevistado No. 2 El Sabor
- R/Entrevistado No. 3 Los productos tienen un sabor autentico

Análisis:

Los entrevistados coinciden en que el sazón o el sabor de los productos, es una de sus fortalezas, este es un aspecto que genera bastante diferenciación cuando se trata de alimentos, pero es necesario determinar construir una propuesta de valor que se pueda transmitir como fortaleza en otros servicios que preste el restaurante,

Debilidades

8. ¿Qué elementos afectan la eficiencia del Restaurante?

- R/Entrevistado No.1 El personal
- R/Entrevistado No. 2 La rotación de personal
- R/Entrevistado No. 3 la forma de contratación del personal

Análisis:

Los tres entrevistados coinciden en que lo que más afecta la eficiencia del restaurante es la rotación del personal, dicha situación evidencia la dificultad para responder ante eventos de forma inmediata

9. ¿Qué factores considera que afectan la consecución de los objetivos del Restaurante?

- R/Entrevistado No.1 La fidelidad de los trabajadores
- R/Entrevistado No. 2 Consecución de nuevos contratos
- R/Entrevistado No. 3 Captación de nuevos Clientes

Análisis:

En ésta pregunta, pese a la relación con la pregunta anterior, los entrevistados dejan ver otras situaciones que negativas que afectan la consecución de los objetivos, no solo se menciona el problema de la inestabilidad del personal, sino también la falta de un plan de marketing que permita captar nuevos clientes en el mercado.

10. ¿Cuál es la dificultad más grande en estos momentos en el restaurante

- R/Entrevistado No.1 Conseguir personal adecuado, porque he luchado con eso...
- R/Entrevistado No. 2 Contar con la estabilidad del personal
- R/Entrevistado No. 3 Estabilidad del personal para atender eventos

Análisis:

Los entrevistados coinciden en que la mayor dificultad es poder conseguir personas con los conocimientos y la experiencia necesaria de forma inmediata para atender eventos; al no contar con personal estable, cuando las personas no tienen el conocimiento se corre el riesgo de afectar la calidad.

Oportunidades

11. ¿Existe alguna legislación, plan o programa que considere usted que beneficia a su negocio?

- R/Entrevistado No. 1 Mantener las licencias en manipulación de alimentos al día.
- R/Entrevistado No. 2 Buena calificación en las visitas de sanidad
- R/Entrevistado No. 3 Los implementación de contratos por licitaciones

Análisis:

Todos coinciden el que la ley 1882 de 2018, permite a las empresas concursar y ganar licitaciones para contratar con entidades del Estad, situación que ha beneficiado en gran manera al restaurante.

12. ¿En qué segmentos de negocio ha considerado usted que puede incursionar?

- R/Entrevistado No.1 En las licitaciones de los pueblos
- R/Entrevistado No. 2 En la atención de eventos sociales
- R/Entrevistado No. 3 Dar a conocer los servicios en la atención integral de eventos sociales.

Análisis:

Uno de los entrevistados ve como una oportunidad de mercado licitar en otros municipios del departamento del Cauca, los otros dos entrevistados consideran que es necesario dar a conocer los otros servicios que ofrece el restaurante, cambiar en el cliente el concepto de que el Restaurante Parrillada de pablo Campestre es solo un restaurante y darse a conocer como un centro de eventos sociales.

13. ¿Ha considerado implementar alguna nueva tecnología en su empresa?

- R/Entrevistado No.1 Sí, lo de sistematizar los pedidos, que el mesero puede programar el pedido, para que lleguen directamente a la cocina sin llenar papeles.
- R/Entrevistado No. 2 Sistematización de los pedidos
- R/Entrevistado No. 3 Ya se ha adelantado, en la indagación de programas para sistematizar pedidos

Análisis:

Los tres entrevistados manifiestan que se ha considerado implementar la tecnología de sistematización de los pedidos para no diligenciar papeles en físico, el hecho de que todos los entrevistados estén enterados del asunto, evidencia que la gerencia, vincula al personal en la toma de decisiones que inciden en el mejoramiento de los procedimientos al interior del restaurante.

14. ¿Existen cambios en los patrones culturales o estilos de vida en la ciudad que podrían beneficiar a su empresa?

- R/Entrevistado No.1 Se ha evidenciado un cambio cultural en Popayán y es que la gente ya come más por fuera de su casa.
- R/Entrevistado No. 2 Gusto de la gente por comidas tradicionales
- R/Entrevistado No. 3 Antes este tipo de restaurantes atendía solo fines de semana, ahora se puede hacer todos los días.

Análisis:

Un entrevistado dice que es una ventaja en los patrones culturales, la preferencia por parte de los habitantes de la ciudad de Popayán de comidas tradicionales, mientras que dos de los entrevistados coinciden en un cambio cultural que ha incidido positivamente y es el dejar de cocinar en las viviendas y salir a comer a la calle todos los días de la semana.

Estos patrones culturales deben ser estratégicamente aprovechados por parte de la empresa.

Amenazas

15. ¿Cuál sería su mayor amenaza para seguir con la actividad comercial que tiene?

- R/Entrevistado No.1 No conseguir el personal adecuado
- R/Entrevistado No. 2 No conseguir personal con la disposición requerida
- R/Entrevistado No. 3 Dificultad para conseguir personal que se adapte a los horarios y el pago que se ofrece.

Análisis:

Los tres entrevistados manifiestan que es difícil conseguir personal en la ciudad que se adapte a las condiciones laborales que actualmente puede ofrecer el restaurante.

16. ¿La nueva era de la tecnología ha sido un patrón de preocupación para el negocio?

- R/Entrevistado No.1 No, no me parece, antes me gusta la tecnología
- R/Entrevistado No. 2 Me preocupa que no se haya implementado, para mejorar la atención al cliente
- R/Entrevistado No. 3 No, antes su implementación mejora la efectividad

Análisis:

Dos entrevistados aprueban el uso de la tecnología como una herramienta para lograr mejoras significativas en la empresa, sin embargo el entrevistado dos afirma que es necesario implementar nuevas tecnologías de forma asertiva para que se evidencie la mejora en los procesos del restaurante.

17. ¿Existe alguna legislación, plan o programa que considere usted que puede afectar a su negocio?

- R/Entrevistado No.1 Tramitología en permisos y licencias cada vez que se va a licitar
- R/Entrevistado No.2 Se necesitan muchos papeles al día
- R/Entrevistado No.3 Aunque hemos podido cumplir con los requisitos de las licitaciones, cada vez los son más las exigencias, para prestar nuestros servicios.

Análisis:

Los tres entrevistados afirman que a pesar de que han logrado cumplir con los requisitos que requieren para poder licitar, cada día son más los trámites y documentos a día que se exigen por parte de las entidades del Estado para poder efectuar contrataciones.

Entrevista a Cliente Fiel.

A continuación se presentan los resultados de una breve entrevista a un cliente: Edgar Cometa

1. ¿Qué opinión tiene a cerca del Restaurante la Parrillada Pablo Campestre, en la actualidad?

La Parrillada de Pablo es un restaurante confiable, por el hecho de ser atendido por un chef profesional, inspira confianza en lo que prepara, ese aspecto es principal, a ser un restaurante profesional, uno no repara en el precio

Restaurante bonito, limpio y muy bien ubicado

2. ¿Qué es lo mejor del Restaurante, como para no cambiarlo y fortalecerlo?

Lo mejor es la Costilla a la BBQ, es muy rica la encuentra solo en la Parrillada de Pablo, los alimentos son muy bien preparados, vamos a hablar de los mariscos, como lo pide así mismo se lo entregan, eso es de lo que el cliente se agrada de sentarse en un restaurante y comer lo que él pide y el mismo y neto sabor que el cliente está enseñado a consumir en otros restaurantes profesionales y lo encuentra solo en la Parrillada de Pablo

3. ¿Hay algo negativo para usted como Cliente, de la atención, algo para corregir, algo que no hay aquí que le gustaría tener qué sería?

Para mí todo está bien, muy buena atención, los meseros muy profesionales y eso es lo que un cliente con toda su familia se siente bien, llegamos a un restaurante donde uno encuentra esa comodidad, esa paz, la felicidad es eso. No le recomendaría que cambiara nada.

Anexo D. Diseño de Estrategias Según los Resultados Obtenidos de la Matriz DOFA

Estrategias FO	Estrategias FA
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer relaciones con entidades públicas de otros Municipios del Departamento del Cauca presentando portafolio de servicios para la atención de eventos sociales. • Visitar empresas cercanas para ofrecer un precio especial a empleados de empresas reconocidas del sector. • Conseguir proveedores de alimentos típicos en la ciudad, que cumplan con los requerimientos de calidad para poder satisfacer los deseos de los clientes. • Visitar a clientes actuales para dar a conocer portafolio de servicios de un centro de eventos sociales. • Disponer un lugar en el restaurante para enmarcar las certificaciones y calificaciones obtenidas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer contratación a término fijo de uno o dos empleados. • Gestionar capacitación institucional en el Sena, acorde a los conocimientos requeridos por el restaurante. • Innovar en los elementos empleados en la presentación de los productos de la carta para el restaurante y los eventos • Publicar eventualmente promociones para captar y fidelizar a los clientes. • Adquisición de un establecimiento más grande con todos los requerimientos para la atención de los eventos grandes solicitados.
Estrategias DO	Estrategias DA
<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar manual de funciones del Restaurante. • Capacitar como mínimo una vez al mes al personal de planta y personal más fiel en temas relacionados con atención a eventos sociales. • Presentar Portafolio de servicios para un centro de servicios sociales a los contactos comerciales actuales. • Vender activos poco necesarios que ayuden a amortizar las deudas actuales. • Elaborar tarjetas impresas a full color para repartir en los eventos. • Diseñar un plan publicitario para fortalecer la publicidad en redes sociales y considerar la posibilidad de pautar en medios y pagar publicidad en redes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Definir uno o dos cargos indispensables para hacer la contratación a término fijo. • Hacer un estudio de la competencia, para determinar cómo son los pagos, la forma de contratación y qué cosas nuevas está implementando. • Generar alto impacto en el diseño de las imágenes de los servicios que se ofrecen al público. • Utilizar herramientas tecnológicas que generen impacto visual de lo que actualmente se ofrece en el restaurante. • Creación de la página web siguiendo estrategias de marketing. • Dar a los clientes la opción de hacer sugerencias y recomendaciones a través de las redes sociales.

Anexo E. Actualización del Manual de Funciones para el Centro de Eventos

Requerimientos	Descripción
Cargo:	Secretaria Administrativa.
Educación:	Técnico o Tecnólogo / Profesional.
Formación / Experiencia:	Conocimientos administrativos y contables, manejo de herramientas ofimáticas 6 meses de experiencia en el área.
Habilidades:	Agilidad, responsabilidad y buenas relaciones interpersonales.
Funciones:	<p>Archivar los documentos administrativos y contables. Seguimiento diario a las ventas y elaborar informes diario. Atención al cliente, telefónica y personalmente. Manejo y control de caja general y menor. Revisar y reportar las compras y reposición de gastos generales. Direccionar y organizar la atención de los eventos solicitados Manejar el datafono, las facturas y los recibos de caja. Manejar base de datos y actualizar información. Participar en reuniones con la gerencia. Mantener licencias y permisos al día. Pago de la nómina y servicios públicos del establecimiento. Actualizar y difundir la información en las redes sociales.</p>

Requerimientos	Descripción
Cargo:	Mesero
Educación:	Técnico o Tecnólogo
Formación / Experiencia:	Experiencia de mínimo 6 como mesero, y servicio al cliente, conocimiento en estándares internacionales de servicio
Habilidades:	Agilidad, orden, buenas relaciones interpersonales, respeto, educación, actitud de servicio, capacidad de adaptación
Funciones:	<p>Hacer el montaje de mesas, sillas, manteles y demás. Ofrecer el menú con conocimiento y claridad para los clientes. Tomar, registrar y transferir el pedido de los clientes ordenadamente. Transferir las inconformidades que se presenten. Asegurarse de que cada cliente reciba su pedido correctamente. Servir los alimentos cumpliendo las normas del servicio de mesa. Estar atento al llamado de los clientes. Hacer el montaje y desmontaje de los eventos ofrecidos. Portar las prendas de vestir, adecuadamente. Realizar el aseo general en el restaurante o donde se atiende. Verificar que este en óptimas condiciones de higiene todo el lugar. Aprenderse el menú de memoria y lo que llevan los platos. Verificar que los utensilios de la mesa estén debidamente limpios y secos para su presentación. Velar por el aseo de las mesas y su organización.</p>

Requerimientos	Descripción
Cargo:	Staff de eventos
Educación:	Bachiller o Técnico a fines
Formación / Experiencia:	Experiencia de mínimo 6 meses en el apoyo de eventos
Habilidades:	Creatividad, innovación, compromiso, buenas relaciones interpersonales, respetuoso, actitud de servicio, capacidad de respuesta a eventualidades.
Funciones:	<p>Verificar el montaje de mesas, sillas, manteles y todos los elementos decorativos. Decorar, diseñar, asesorar y crear el ambiente adecuado para cada evento solicitado. Coordinar el montaje de sonido, luces y adecuación de espacios Programar y actualizar el cronograma de los eventos solicitados, con toda su información. Verificar que los recursos y equipos sean bien utilizados. Responsable del protocolo para la atención de eventos. Manejo de inventario e insumos y demás elementos requeridos para cada evento. Controlar en las actividades que le sean asignadas durante el evento. Manejo de personal y control de personal para eventos. Vigilar el cumplimiento de lo solicitado por los clientes. Estar pendiente de todos y cada uno los detalles del evento antes, durante y después de su organización.</p>

Requerimientos	Descripción
Cargo:	Conductor.
Educación:	Bachiller o Técnico.
Formación / Experiencia:	Licencia de conducción.
Habilidades:	Responsabilidad, puntualidad, concentración, conocimiento y respeto de las normas de tránsito.
Funciones:	<p>Respetar las normas de tránsito. Mantener los documentos del vehículo al día. Manejar con responsabilidad evitando accidentes. Acudir puntualmente a los lugares donde se ofrece el servicio. Supervisar y hacer revisiones periódicas de los vehículos, cuidando y velando por su buen funcionamiento. Realizar el cargue y descargue de equipos, insumos, suministros y demás elementos requeridos en los eventos. Responder por los equipos, insumos y todos los elementos que se transporten en el vehículo. Velar por la buena presentación y el orden del vehículo. Cumplir con los protocolos de aseo y orden cumpliendo con las normas de higiene dentro del vehículo. Colaborar en lo requerido para cada evento. Responsabilizarse de las diversas diligencias requeridas por la administración. Realizar las compras necesarias y transportarlas.</p>

Requerimientos	Descripción
Cargo:	Chef
Educación:	Profesional o tecnólogo en gastronomía
Formación / Experiencia:	Conocimientos en gastronomía, experiencia de 1 año en el área, Certificado de manipulación de alimentos actualizado.
Habilidades:	Agilidad, organización, capacidad para trabajar bajo presión y en equipo, responsabilidad y honestidad.
Funciones:	<p>Dirigir al personal de cocina con buen trato</p> <p>Garantizar que la preparación de los alimentos esté bajo las prácticas de BPM.</p> <p>Preparar los alimentos, verificar los tiempos de cocción, texturas y término de los alimentos antes de servirlos.</p> <p>Organizar y asear las estufas, mesones y todos los implementos de la cocina y en general.</p> <p>Hacer el inventario diario de los insumos mínimos para el funcionamiento del restaurante.</p> <p>Velar por la calidad de los alimentos preparados.</p> <p>Verificar el vencimiento de los alimentos de forma periódica.</p> <p>Actualizar y velar por la realización de los eventos programadas según el cronograma de actividades.</p> <p>Controlar el abastecimiento de los alimentos.</p> <p>Responsabilizarse del inventario de todo lo que se usa en la cocina.</p> <p>Vestir los uniformes adecuadamente y hacer uso de elementos de protección personal.</p>

Requerimientos	Descripción
Cargo:	Auxiliar de Cocina
Educación:	Bachiller
Formación / Experiencia:	Un año de experiencia en el área
Habilidades:	Agilidad, organización, capacidad para trabajar bajo presión, capacidad para trabajar en diversos ambientes de trabajo, responsabilidad
Funciones:	<p>Apoyar todas y cada una de las labores encomendadas por el Chef.</p> <p>Acatar las instrucciones y cumplir con lo que se le solicite.</p> <p>Realizar seguimiento al uso de los ingredientes.</p> <p>Emplear las herramientas de medición para la preparación de alimentos, como básculas, termómetros, dosificadores, ect.</p> <p>Hacer respetar las medidas y las porciones de los alimentos.</p> <p>Servir los platos y estar atento a lo requerido por el mesero.</p> <p>Informar sobre el requerimiento de insumos en la cocina.</p> <p>Usar con responsabilidad todos los elementos de la cocina.</p> <p>Actualizar el inventario día a día de los insumos requeridos.</p> <p>Mantener el área de la cocina limpia, desinfectada y ordenada.</p> <p>Preparar los alimentos que el chef le solicite.</p> <p>Revisar y verificar los platos antes de ser llevados a mesa.</p> <p>Cumplir con las prácticas de BPM - Buenas prácticas de manufactura.</p> <p>Organizar y velar por la presentación del área de la cocina en general.</p> <p>Mantener y velar por que todo este en perfectas condiciones.</p> <p>Vestir uniformes y hacer uso de elementos de protección personal.</p>

Requerimientos	Descripción
Cargo:	Gerente Administrativo
Educación:	Técnico o Tecnólogo / Profesional en aéreas administrativas y gastronómicas.
Formación / Experiencia:	1 año de experiencia en el cargo y en funciones administrativas.
Habilidades:	Liderazgo, capacidad de trabajar bajo presión, comunicación efectiva, buenas relaciones humanas, conocimiento de los procesos, creatividad, innovación.
Funciones:	<p>Operación total del restaurante. Supervisar adecuación del establecimiento sus instalaciones y requerimientos. Implementar mejoras en los procesos, evaluando los resultados. Vigilar los estándares de calidad ofrecidos por los empleados. Revisar periódicamente las actividades y funciones de los empleados. Ofrecer promociones y descuentos en los productos servicios ofrecidos Mantener actualizado en el protocolo de atención de eventos. Coordinar la publicidad del establecimiento en las redes sociales. Supervisar al personal del restaurante y el manejo de la materia prima. Supervisará la preparación de la producción diaria de los alimentos. Controlar los pedidos y manejo de inventarios de productos. Responsabilizarse por la contratación del personal y el horario de ellos. Llevar a cabo la apertura y el cierre de las ventas diarias. Verificar y realizar inventarios, balances y reportes generales. Mantener información contable al día y revisar su comportamiento. Realizar los pagos nomina, servicios públicos e impuestos del establecimiento.</p>

Anexo F. Diseño del Portafolio de Servicios para el Centro de Eventos Sociales

PARRILLADA DE PABLO
Restaurant
&
Events

Estamos ubicados en el mejor sector de la Ciudad de Popayán.

CALLE 8 N 11 16
Barrio Santa Clara.
parrilladapablo@restaurantevents.com
Telefono: 311 7476684 - 8343557

Ofrecemos un salón con capacidad para 100 personas, conforme a los requerimientos del cliente.

Expendio a la mesa de comidas preparadas: platos típicos, especialidad de la casa

LLÁMANOS Y COTIZA TU EVENTO

PARRILLADA DE PABLO RESTAURANT & EVENTS

El cumplimiento y la calidez, harán inolvidable el momento de esparcimiento.

MISION

La Parrillada de Pablo Restaurant & Events, es una empresa dedicada a la organización y montaje de eventos sociales, acordes a los requerimientos del cliente, brindando un servicio de alta calidad, seriedad, profesionalismo y cumplimiento. Para hacer de una ocasión especial un recuerdo inolvidable.

VISION

La Parrillada de Pablo Restaurant & Events, para el año 2030, será la empresa de mayor reconocimiento en la ciudad de Popayán, en la organización de eventos, distinguiéndose por su alta calidad, responsabilidad y profesionalismo de su equipo de trabajo.

Nuestros detalles hacen la diferencia, con delicados componentes y exclusividad para sus eventos.

**CONVENCIONES
LANZAMIENTOS
CONMEMORACIONES
SEMINARIOS
INAUGURACIONES
CAPACITACIONES**

Nos apasiona poner a su servicio nuestro componente humano.

Compartimos con ustedes lo
mas importante, nuestras:

FORTALEZAS

La Parrillada de Pablo
Restaurant & Events
ofrece una gran
experiencia
gastronómica
en cada uno de los
diferentes
escenarios
ofrecidos.

Contamos con un excelente
equipo de trabajo para
recrear ambientes
inspiradores, esperando
que su momento y evento
sea inolvidable.

Si busca distinción y elegancia,
hacemos de esa fecha un momento
especial e inolvidable.

**MATRIMONIOS
DESPEDIDAS DE SOLTER@
ANIVERSARIOS
15 AÑOS
BABY SHOWERS
FIESTAS INFANTILES
CUMPLEAÑOS
GRADOS
Y
CELEBRACIONES EN GENERAL**

Nos caracterizamos
por trabajar brindando
un servicio personalizado y exclusivo.

¡Atendemos Toda Clase de Evento.
Ponemos a su disposición
una amplia gama de
productos y una variada oferta de
servicios de acuerdo a sus
necesidades.

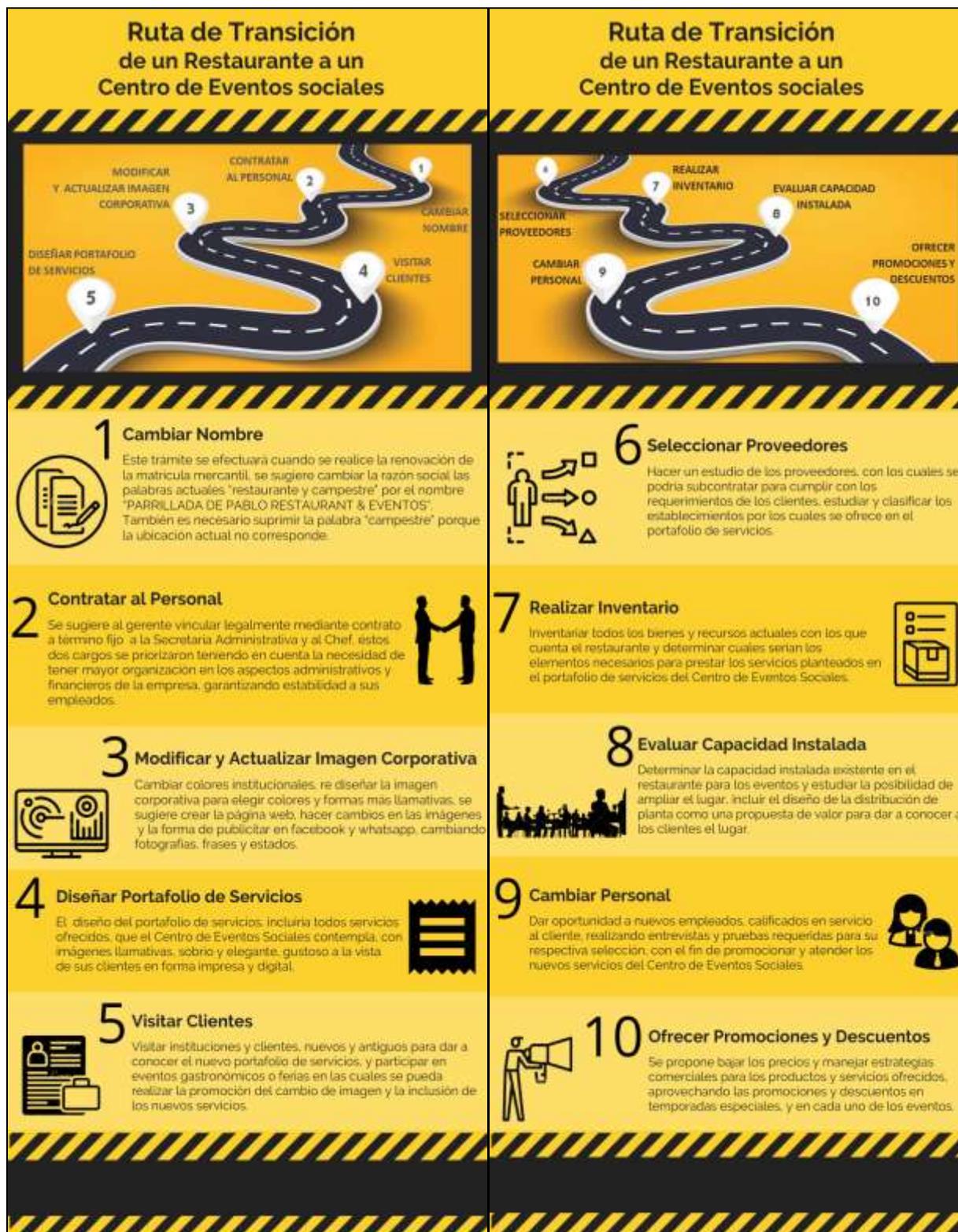
EVENTOS EMPRESARIALES Y CORPORATIVOS

Si busca sobriedad,
privacidad y elegancia
para un
evento empresarial o corporativo,
tenemos la experiencia
en el servicio de
catering empresarial,
y en atención de eventos
protocolarios para hacer
de tu reunión
la mas grata posible.

Nuestro personal orientado al
servicio al cliente,
comprometido a satisfacer
sus necesidades,
con el profesionalismo requerido
la calidez humana
en cada actividad
maxifican la experiencia.

**CÓCTELES
SHOW MUSICAL
LUCES Y SONIDO
FILMACIÓN
PROYECCIÓN
CATERING
RECREACIÓN
LOGÍSTICA
DECORACIÓN
FOTOGRAFÍA
TRANSPORTE**

Anexo G. Elaboración de la Ruta de Transición hacia un Centro de Eventos



Anexo H. Verificación de la Viabilidad de la Ruta de Transición hacia un Centro de Eventos

Ruta de Transición	NO viable	Medio Viable	Viable	TIEMPO			PRESUPUESTO
				Corto Plazo	Mediano Plazo	Largo Plazo	
PASO A PASO							\$ aproximado
1. CAMBIAR NOMBRE			X	X			1.500.000
2. CONTRATAR PERSONAL			X	X			2.500.000
3. MODIFICAR Y ACTUALIZAR IMAGEN CORPORATIVA			X	X			800.000
4. DISEÑAR PORTAFOLIO DE SERVICIOS			X	X			1.500.000
5. VISITAR CLIENTES			X	X			500.000
6. SELECCIONAR PROVEEDORES			X		X		300.000
7. REALIZAR INVENTARIO			X	X			200.000
8. EVALUAR CAPACIDAD INSTALADAD		X				X	150.000
9. CAMBIAR PERSONAL		X			X		100.000
10. OFRECER PROMOCIONES Y DESCUENTOS		X			X		500.000

Anexo I. Socialización de la Propuesta a la Gerencia

