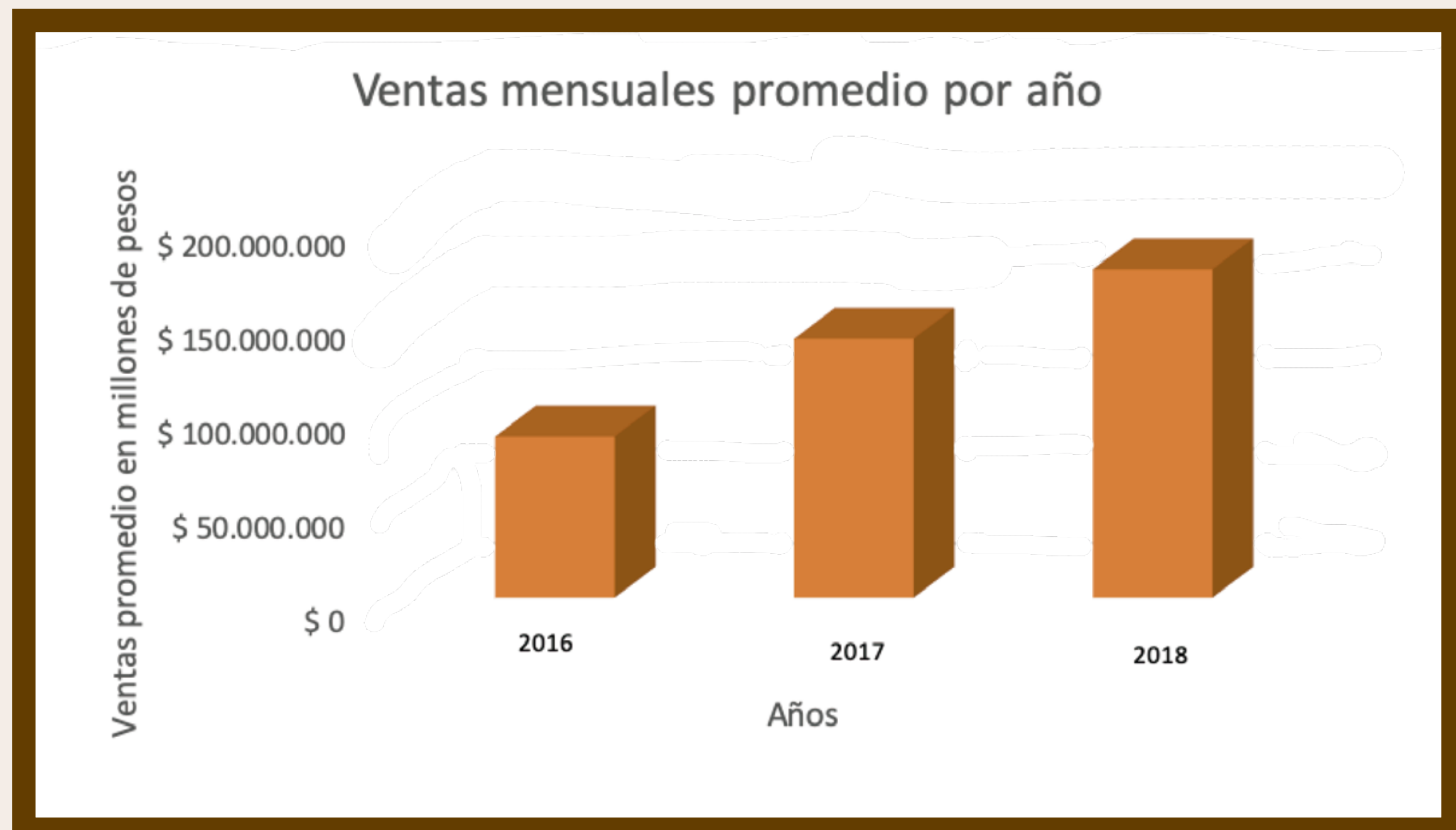


Diseño de un Modelo Administrativo y Operacional Orientado a la Atención del Cliente



1 Definir:

Tras 50 años de experiencia en el mercado La Casona Valluna ha evidenciado un incremento en sus ventas y un posicionamiento en el sector gastronómico de la ciudad de Cali, por lo que surge la necesidad de dejar de ser un negocio familiar para ser una empresa con dirección y control hacia un enfoque y objetivo.



2 Medir

Administrativo

Planear **13%**

Organizar **0%**

Dirigir **10%**

Controlar **10%**

Indicadores KPI

Intervalos de tiempo de respuesta por pedido:

Fritos: 8,408 – 13,249 min
Platos Fuertes: 23,821 – 28,923 min
Nivel Sigma 2
Nivel sigma deseado 4

Mercado



Conclusiones

- Se diseñó los procesos administrativos y operativos en el restaurante permitiendo la estandarización de estos para que un futuro se plantee la posibilidad de expandir el modelo del negocio.
- Se generaron propuestas administrativas y de ingeniería para estandarizar los procesos del restaurante, desarrollando perfiles de cargo, manuales de cargo, formatos estandarizados de operaciones diarias, formatos de control y entre otros.
- Se evaluó financieramente la rentabilidad del modelo administrativo propuesto, encontrando un resultado positivo ya que a un periodo de siete años se recupera la inversión, dado que el valor del CAUE es positivo.

Recomendaciones

- Realizar un layout en el restaurante que se adecue al diseño sanitario requerido por Invima, y cumplir con los requisitos que apliquen del decreto 3075 de 1997 Invima, con el objetivo de evitar algún tipo de sanción durante la inspección sanitaria a restaurante y establecimientos de consumo de alimentos.
- Realizar un control efectivo de los formatos entregados como propuesta, dado que un seguimiento detallado podría aportar significativamente al funcionamiento operativo y el control del restaurante
- En un futuro trabajo de grado diseñar un sistema de inventario para alimentos perecederos que disminuya los desperdicios, costos de almacenamiento y compra de materia prima en almacenes de cadena con el objetivo de aumentar la eficiencia en la producción del restaurante.

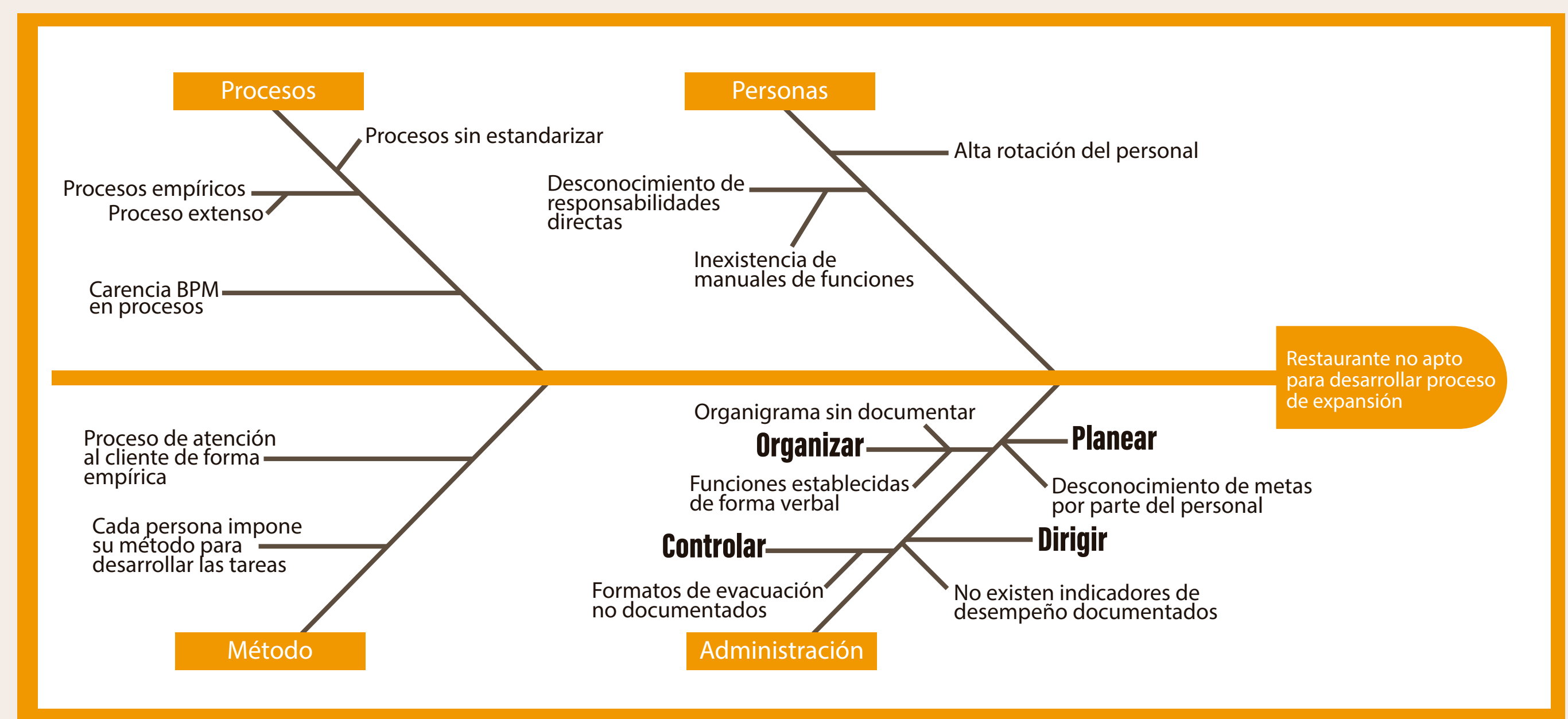
3 Analizar

Objetivo general

Diseñar una propuesta de procesos administrativos y operativos en el restaurante que permita la estandarización para próxima expansión del modelo de negocio.



Objetivos específicos:



Alternativas de solución:

- Sistema CRM
- Hoshin Kanri
- Metodología de diseño organizacional

Mejorar y controlar Hoshin Kanri

Administración Interfuncional:

- Filosofía Organizacional
- Estructura Organizacional (Macro, meso, micro)
- Indicadores de gestión
- Box Score
- Plan Estratégico

Administración Interfuncional:

- Manual de procedimientos por Área
- Diagrama de Flujo Servicio al Cliente
- Diagrama de flujo procedimiento en Cocina
- Plano planta del restaurante

Herramientas Ingenieriles:

- Matriz AHP
- Modelo Lineal Asignación de turnos
- Matriz Polivalencia
- Inventario en Bodega
- Mantenimiento Preventivo, Predictivo, Correctivo

Post implementación:

Planear **68%**

Organizar **98%**

Dirigir **70%**

Controlar **73%**

CAUE:

✓ **\$57.385.947**