

INFORME FINAL DE DIAGNÓSTICO EMPRESARIAL

Ney Pizza

2025

CONTENIDO

- a. RESEÑA HISTÓRICA DE LA EMPRESA Y DESCRIPCIÓN DEL PERFIL DE SUS CLIENTES ACTUALES.
- b. EVALUACIÓN DE ÁREAS FUNCIONALES
- c. CLIMA DE TRABAJO.
- d. LIDERAZGO
- e. Anexo

Business Model Canvas 2025

a) Reseña Histórica de la Empresa y descripción del perfil de sus clientes actuales:

Visión : llegar hacer una cadena de restaurantes completamente constituida y organizada para ofrecer buen servicio al cliente y oportunidades laborales a jóvenes

Misión : prestar el mejor servicio al cliente y actualizar cada vez más nuestro portafolio de productos para llegar hacer uno de los mejores restaurantes de comida rápida

PERFIL DE CLIENTES:

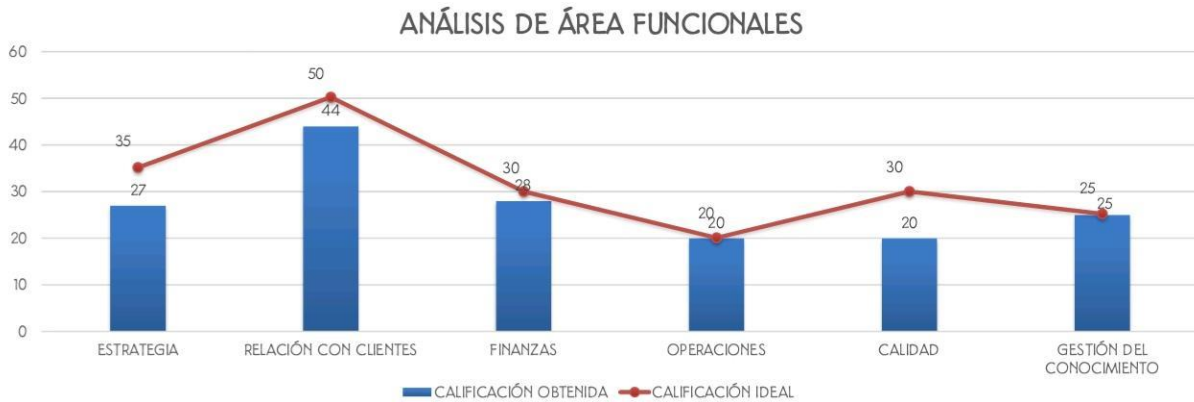
El segmento de clientes incluye:

- Familias
- Parejas
- Turistas nacionales e internacionales
Todos buscan experiencias únicas y memorables enfocadas en turismo, gastronomía, descanso y conexión con la cultura local.

DESCRIPCIÓN DEL MERCADO:

La empresa atiende principalmente al sector turístico, enfocándose en personas que valoran el confort, la autenticidad y la calidad en servicios de hospitalidad. El mercado está compuesto por consumidores con ingresos medios y altos que buscan escapar de la rutina, descubrir nuevas culturas y disfrutar de una experiencia completa que combine gastronomía, descanso y atención personalizada.

b) Evaluación de Áreas Funcionales:



Qué encontramos:

Estrategia: Un poco por debajo de lo ideal Existe una brecha significativa en el área de Estrategia, lo cual evidencia una falta de alineación entre la visión estratégica planteada por la organización y su ejecución práctica. Esta diferencia puede deberse a la ausencia de planes estratégicos claros, escasa comunicación de objetivos a los niveles operativos o limitaciones en la capacidad de adaptación a cambios del entorno. Esta brecha sugiere una necesidad de reforzar los procesos de planeación estratégica, así como los mecanismos de seguimiento y evaluación de resultados.

Relación con clientes: muy bien pero falta

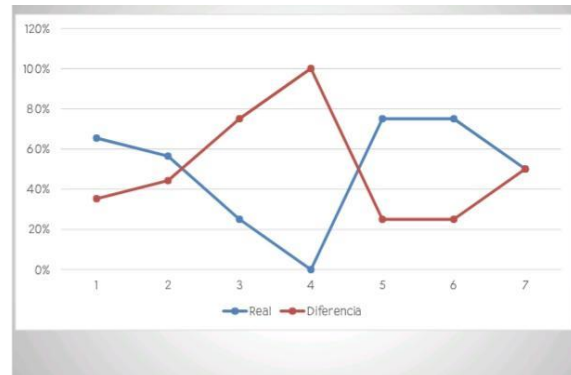
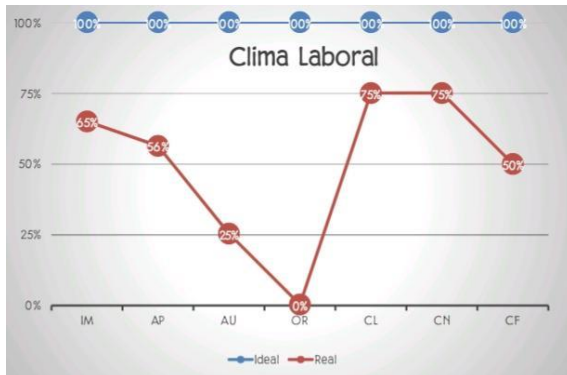
Finanzas: bastante bien

Operaciones: punto de equilibrio Al igual que el área financiera, el área operativa ha alcanzado el estándar deseado. Este resultado sugiere procesos eficientes, controlados y con resultados que se ajustan a las expectativas planteadas. No obstante, para mantener esta estabilidad, se recomienda monitorear indicadores de eficiencia, productividad y calidad operativa en el mediano y largo plazo.

Calidad: es la más alejada de todas. Se observa la brecha más amplia en esta categoría, lo que señala una deficiencia estructural en los procesos de aseguramiento y mejora continua de la calidad. Esta diferencia sugiere que la organización podría estar enfrentando fallas en el cumplimiento de estándares, normativas, o expectativas del cliente relacionadas con la calidad del producto o servicio. Se requiere una intervención prioritaria para redefinir procesos, implementar metodologías como ISO, Six Sigma o Lean, y fortalecer la cultura organizacional orientada a la calidad, pero se tiene el potencial para aumentarla

Gestión del conocimiento: punto de equilibrio

c) *Clima de Trabajo:*



Qué encontramos:

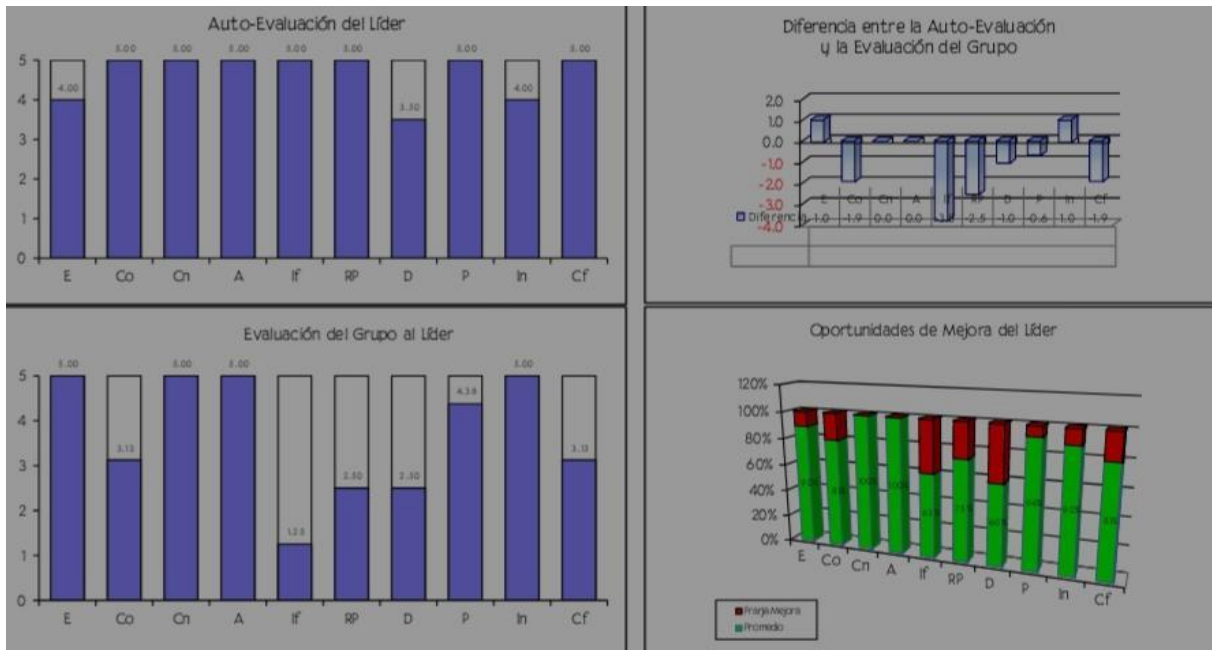
Clima Laboral:

El gráfico muestra que, aunque la meta es lograr un clima laboral perfecto (100%) en todas las dimensiones, la percepción real de los trabajadores está muy por debajo, especialmente en aspectos como el **ambiente de trabajo y la confianza**, que presentan caídas drásticas. Esto indica **problemas internos serios** relacionados con la motivación, la comunicación y el bienestar del personal. Si no se abordan, pueden afectar directamente la productividad y el compromiso.

Desempeño General:

En otro gráfico se comparan valores reales contra diferencias o desviaciones respecto a lo ideal. Aquí también se nota **inestabilidad**, con algunas áreas mostrando una gran brecha, lo que sugiere **falta de control o seguimiento** en ciertos procesos o indicadores clave. En algunas partes se observa estancamiento, lo cual es señal de que no hay mejora continua.

d) Liderazgo:



Qué encontramos:

El análisis revela diferencias claras entre la autoevaluación del líder y la percepción del equipo. Mientras el líder se califica de manera consistentemente alta, el grupo muestra una evaluación más crítica, generando brechas que evidencian una posible sobrevaloración del propio desempeño.

Estas diferencias representan oportunidades clave de mejora, ya que permiten identificar áreas en las que el liderazgo puede fortalecerse. El gráfico de oportunidades lo confirma, mostrando que, aunque existen fortalezas, todas las dimensiones presentan margen de crecimiento.

En suma, este análisis subraya la importancia de incorporar la retroalimentación del equipo en el desarrollo del liderazgo. Reconocer y trabajar sobre estas brechas permite avanzar hacia un estilo de liderazgo más consciente, equilibrado y efectivo.

Fecha: 12 de abril 2025
 Firma del Consultor:

Elyad David
 Elyad David Mendoza

Danny

Danny Steve González

