



INFORME FINAL DE DIAGNOSTICO EMPRESARIAL

TECNICO PROFESIONAL EN PROCESOS ADMINISTRATIVOS

INSTITUTO TECNICO NACIONAL DE COMERCIO SIMON RODRIGUEZ

RESTAURANTE CEREZA

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
- f. Business Model Canvas 2025

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

Misión:

Ofrecer una experiencia gastronómica excepcional, con platillos elaborados con los mejores ingredientes frescos y un servicio cálido y personalizado.

Visión:

Convertirnos en el restaurante de referencia en nuestra ciudad, distinguiéndonos por nuestra innovación culinaria y compromiso con la satisfacción total de nuestros comensales.

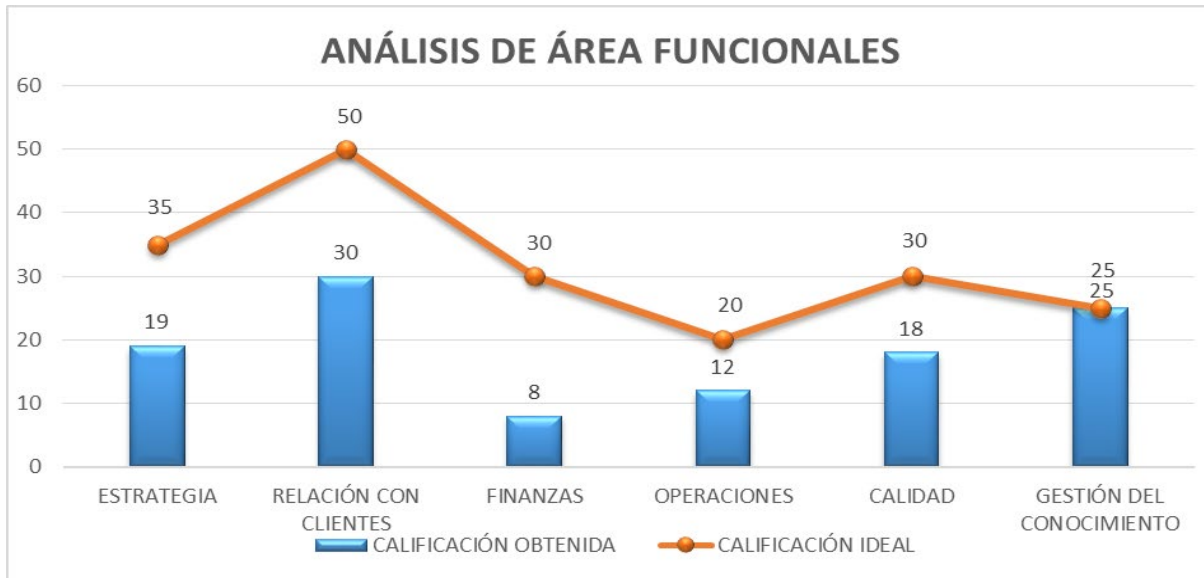
objetivos

Diseñar un plan de mejoramiento para el Restaurante Cereza de la ciudad de Cali, que permita optimizar su gestión operativa, mejorar la experiencia del cliente, reducir los tiempos de espera, aumentar la fidelización de clientes, y maximizar la relación costo-beneficio, garantizando así la sostenibilidad y competitividad del negocio en el sector gastronómico local.

Perfil de los Clientes Actuales:

Los clientes del Restaurante Cereza son principalmente jóvenes adultos y adultos contemporáneos (entre 25 y 45 años), profesionales, estudiantes universitarios y familias de clase media y media alta. Buscan experiencias gastronómicas que ofrezcan calidad, sabor, ambiente agradable y un precio accesible. Valorán la atención personalizada, la presentación de los platos y la innovación culinaria.

b) Evaluación de Áreas Funcionales:



Qué encontramos:

Estrategia: se evidenció que el restaurante tiene objetivos generales claros, pero carece de una planeación estratégica detallada que permita direccionar acciones concretas a mediano y largo plazo. Es necesario establecer indicadores de seguimiento y evaluar periódicamente los resultados obtenidos.

Relación con clientes: La relación con los clientes es cercana y cálida, sin embargo, no existen mecanismos formales de fidelización ni una base de datos organizada que permita personalizar la atención o establecer campañas de marketing directo.

Finanzas: La gestión financiera se realiza de forma básica. No se cuenta con herramientas tecnológicas que permitan llevar un control detallado de ingresos, egresos, costos y rentabilidad por producto. Se recomienda implementar un software contable.

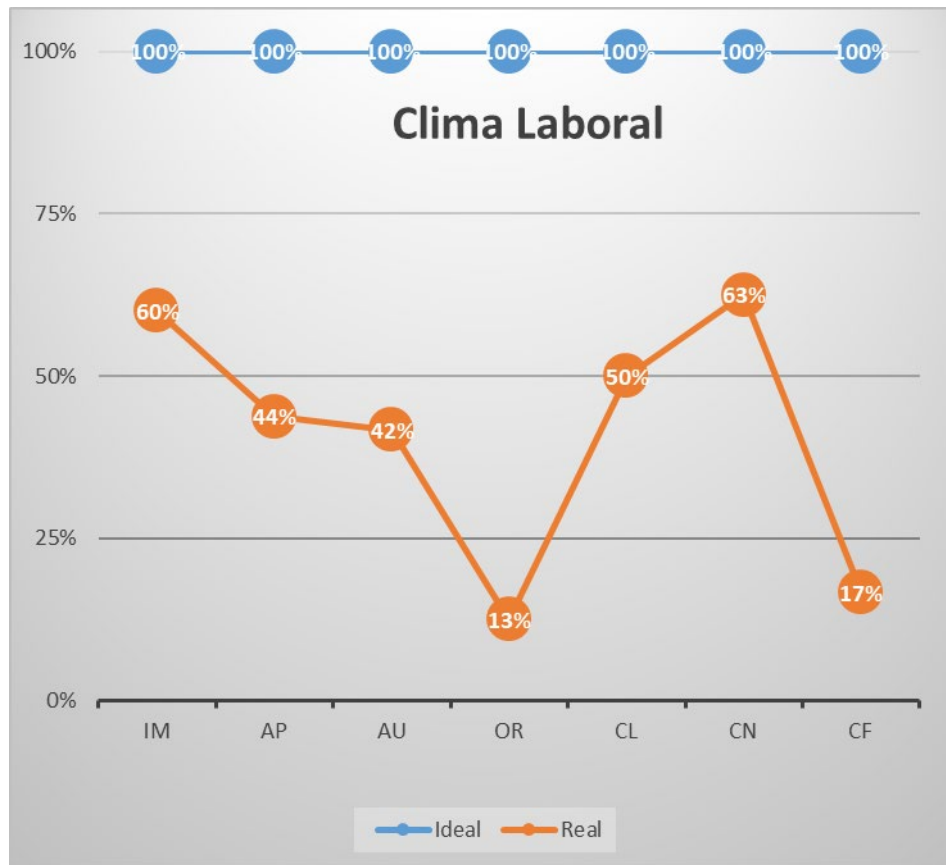
Operaciones: Las operaciones del restaurante presentan oportunidades de mejora en cuanto al control de inventarios, tiempos de atención y estandarización de procesos. La cocina tiene capacidad, pero la organización del flujo de trabajo puede optimizarse.

Calidad: Si bien los clientes perciben un buen nivel de calidad en los platos, no existe un sistema estructurado de control de calidad ni protocolos escritos que garanticen consistencia en el servicio.

Gestión del conocimiento: Hay una falta de documentación de procesos y de políticas internas. La capacitación del personal se realiza de forma empírica. Se recomienda la

creación de manuales de funciones y procesos, así como programas de formación continua.

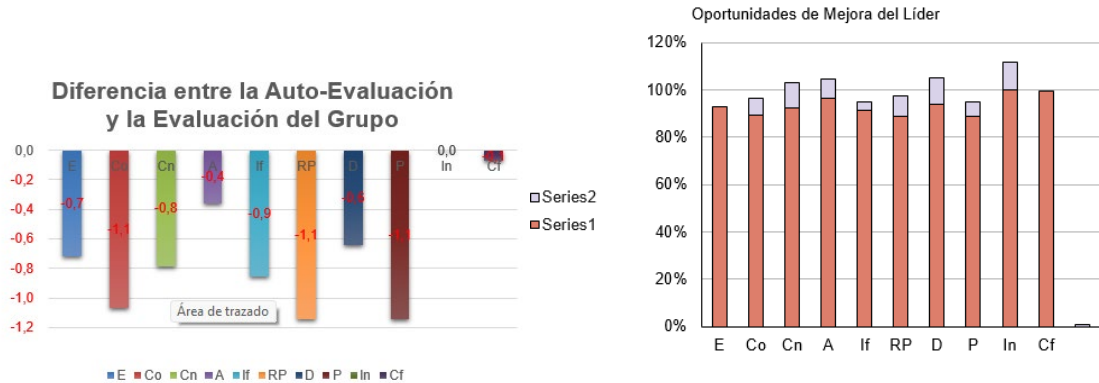
c) Clima de Trabajo:



Qué encontramos:

Se evaluaron aspectos como implicación, apoyo, autonomía, organización, claridad, control y comodidad en el entorno laboral. Se evidenció un ambiente positivo en términos de compañerismo y compromiso, pero también se identificaron falencias en la comunicación interna, claridad en funciones y posibilidad de participación en la toma de decisiones. El personal siente motivación por su trabajo, pero requiere mayor orientación y reconocimiento.

d) Liderazgo:



Qué encontramos:

Durante el proceso de diagnóstico se evaluaron diversas variables relacionadas con el estilo de liderazgo ejercido en el Restaurante Cereza, incluyendo: estrategia, comunicación, conocimiento, aprendizaje, influencia, relaciones personales, delegación, prioridades, integridad y confiabilidad.










Los resultados muestran diferencias significativas entre la autoevaluación realizada por la persona líder del restaurante y la percepción de los colaboradores. Esto evidencia una desconexión en la forma como se interpreta el liderazgo desde ambas perspectivas.

Firma del empresario, la cual certifica que el Informe de Diagnóstico de su empresa le fue entregado y explicado por parte del Consultor al finalizar la etapa de Diagnóstico:

Fecha: 21-julio-2025
Firma del Consultor:
Diana Marcela Arias – Saray Valentina Cortez

Business Model Canvas 2025

Modelo de Negocio CANVAS (LIENZO)

Compañía:		Diseñado por:		Fecha:
SEGMENTO DE CLIENTES  <p>Ubicados en el centro comercial pasarela ofrecemos una variedad gastronómica para Familias que buscan comida saludable Profesionales jóvenes que desean almuerzos rápidos. Grupos de amigos que buscan un buen ambiente para</p>	ACTIVIDADES O PROCESOS CLAVE  <p>Recepción y atención a clientes Toma y procesamiento de pedidos, Servicio de alimentos y bebidas en el local y a domicilio, Facturación y cobro, Limpieza y desinfección del local</p>	PROPUESTA DE VALOR  <p>Nuestros clientes son de suma importancia en nuestro restaurante y por eso ofrecemos Desayunos y almuerzos de excelente calidad. Un ambiente acogedor, moderno y una atención al público rápida. Y vivirás una experiencia</p>	RELACIÓN CON CLIENTES  <p>La relación con los clientes es crucial para el éxito de nuestro restaurante, ya que determina la calidad de la interacción y la satisfacción del cliente: ofrecemos experiencia única, interacción activa, atención rápida y eficiente, lealtad del cliente</p>	ALIANZAS CLAVES  <p>Acceso a nuevos mercados y segmentos de clientes, Compartir riesgos y costos de desarrollo de nuevos productos o servicios, Aprovechar sinergias y complementariedades entre las empresas, Fortalecer la posición competitiva en el mercado, Acelerar la innovación y el desarrollo</p>
	RECURSOS CLAVE  <p>Recursos Físicos: Local comercial ubicado en el centro comercial pasarela en una zona estratégica del centro comercial. Diseño interior moderno y acogedor, con mesas cómodas y una barra central. Equipamiento de cocina de última generación, incluyendo estufas planchas, freidores y refrigeradores. Espacio para un estimado de 50 personas en la parte de las mesas de alrededor en barra para 7 personas. Acceso directo al estacionamiento subterráneo del centro comercial. Recursos Financieros: -Capital de trabajo suficiente para cubrir los gastos operativos iniciales. Inversión inicial adecuada para la adecuación del local y compra de equipos. Flujo de caja proyectado que permite cubrir las operaciones y realizar mejoras. Alquiler del local a una tarifa competitiva dentro del centro comercial. Recursos Humanos: cocineras con más de 12 años de experiencia en cocina contemporánea. capacitados en servicio y preparación de platos. Gerente con trayectoria en la administración de restaurantes en centros comerciales.</p>		CANALES  <p>Nuestro restaurante cereza cuenta con: atención presencial, pedidos por teléfono y por whatsapp, menú variado, manejamos folletos para hacer pedidos presenciales</p>	
	ESTRUCTURA DE COSTOS  <p>Insumos y alimentos, Sueldos y salarios del personal, Servicios públicos (agua, luz, gas, etc.), Arriendo o mantenimiento del local, Publicidad digital y plataformas tecnológicas para pedidos y entregas, programas de facturación, administración</p>		FUENTES DE INGRESOS  <p>En el caso del restaurante, los ingresos provienen exclusivamente de la venta de alimentos y bebidas. Esto incluye las ventas realizadas en el local, así como los pedidos para llevar y a domicilio. Los pagos se reciben a través de efectivo, transferencias bancarias y tarjetas de crédito/débito.</p>	