

PROPUESTA DE MEJORA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE DEL RESTAURANTE
LEÑOS DEL CAUCA PARA EL PERIODO 2023

Presentado por:

CRISTIAN DAVID BOLAÑOS IMBACHI

UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
SANTIAGO DE CALI

2023



PROPUESTA DE MEJORA PARA EL SERVICIO AL CLIENTE DEL RESTAURANTE
LEÑOS DEL CAUCA PARA EL PERIODO 2023

Presentado por:

CRISTIAN DAVID BOLAÑOS IMBACHI

Asesor trabajo de grado

Carlos Alberto Mina Varela

carlos.mina02@usc.edu.co

Proyecto presentado para optar al título de:

Profesional En Administración de Empresas.

UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI
FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
SANTIAGO DE CALI

2023



Agradecimiento

Gracias, Dios, por darme el valor para seguir adelante, por proporcionarme unos padres estupendos, por permitirme alcanzar mis metas, por permitirme llevar a cabo mi estudio y por brindar a la Universidad la oportunidad de servirme de guía.

A mis padres, gracias por ser siempre fuertes y por proporcionarme una vida llena de conocimientos.

Quiero dar las gracias a mi asesor y a mis profesores de la facultad, así como a toda la universidad, por haberme ayudado a convertirme en quien soy hoy.

Dedicatoria

A Janeth y Jairo, mis padres; Edelmira y Gladys, mis tías, que me alientan constantemente a alcanzar mis objetivos.

A mis amigos, quiero agradecer que han estado a mi lado en los buenos y malos momentos. Seguiremos adelante hasta alcanzar nuestros objetivos.

Gracias por formar parte de mi vida y ayudarnos a alcanzar nuestras metas.

Tabla De Contenido

Agradecimiento	3
Dedicatoria	4
Resumen	8
Abstract.....	9
Introducción	10
Antecedentes	12
Problema De Investigación.....	14
Planteamiento Del Problema	14
Formulación Del Problema	15
Sistematización Del Problema	15
Objetivos.....	17
Objetivo general	17
Objetivos específicos.....	17
Justificación	18
Marco De Referencia.....	20
Marco Contextual	20
Marco Teórico	21
Marco Conceptual.....	26
Marco Legal	28

Diseño Metodológico	30
Tipo De Estudio	30
Actividades	32
Desarrollo De Los Objetivos	34
Evaluar La Situación Actual Del Proceso De Servicio Al Cliente En La Empresa Leños Del Cauca	34
Análisis Situacional	34
Análisis interno	38
Análisis Sector	42
Análisis Del Área	45
Plantear Estrategias Y Tácticas De Mejora Al Proceso De Servicio Al Cliente De La Empresa Leños del Cauca En El Periodo 2023.	46
Controlar Las Estrategias Y Tácticas Planteadas Al Proceso Del Servicio Al Cliente De La Empresa Leños Del Cauca En El Periodo 2023	48
Conclusiones	50
Recomendaciones	51

Tabla De Tablas

Tabla 1 Matriz Pestel	35
Tabla 2 Matriz Poam.....	36
Tabla 3 Matriz Efe	37
Tabla 4 Matriz Efi.....	38
Tabla 5 Matriz Pci.....	40
Tabla 6 Matriz Mpc	41
Tabla 7 Plan De Mejoramiento.....	47
Tabla 8 Plan De Seguimiento Y Control.....	48

Tabla De Figuras

Figura 1 Santiago De Cali	20
Figura 2 Ishikawa.....	45

Resumen

El objetivo general de esta investigación fue sugerir e implementar mejoras en el servicio al cliente como un aspecto relevante para la viabilidad del restaurante Leños Del Cauca, en este artículo, investigamos diversas fallas en la atención al cliente de los servicios prestados por Leños Del Cauca mediante un análisis exploratorio, técnica de análisis descriptiva y deductiva como metodología de investigación. inicialmente es posible identificar los problemas con la calidad del servicio, incluida la atención individualizada, la rapidez y la empatía, como resultado de la falta de capacitación del personal, un flujo de proceso poco claro, supervisión y la falta de prácticas de servicio adecuadas por parte del personal de servicio, luego se logra incorporar competencias que le permiten cumplir con las expectativas del cliente a través de estrategias o procedimientos que resultan en una experiencia positiva del cliente con el servicio prestado. El plan de mejora estará enfocado en potenciar el servicio al cliente, con una atención eficaz y acogedora, así como potenciar la rapidez en la prestación de un servicio que sea rápido y oportuno en la resolución de incidencias para cada uno de los clientes de Leños Del Cauca.

Palabras Claves: Atención, Mejora, Clientes, Restaurante, Estrategias

Abstract

The overall objective of this research was to suggest and implement improvements in customer service as a relevant aspect for the viability of the restaurant Leños Del Cauca, in this article, we investigated various failures in customer service of the services provided by Leños Del Cauca through an exploratory analysis, descriptive and deductive analysis technique as research methodology. Initially it is possible to identify problems with the quality of service, including individualized attention, speed and empathy, as a result of lack of staff training, unclear process flow, supervision and lack of adequate service practices by service personnel, then it is possible to incorporate competencies that allow them to meet customer expectations through strategies or procedures that result in a positive customer experience with the service provided. The improvement plan will be focused on enhancing customer service, with efficient and welcoming attention, as well as enhancing the speed in providing a service that is fast and timely in resolving incidents for each of Leños Del Cauca's customers.

Keywords: Customer Service, Improvement, Customers, Restaurant, Strategies

Introducción

Colombia cuenta con un sector Gastronómico fundamental para cada persona ya que cuenta con el acceso de todos a los alimentos de cualquier tipo, así como un importante contribuyente a la economía, el siguiente proyecto de grado busca alternativas para mejorar la atención al cliente en el restaurante Leños Del Cauca. razón para mejorar el servicio al cliente, ya que le da a la empresa una oportunidad expandirse y distinguirse no solo por la calidad de sus bienes y servicios sino también por la calidad de las experiencias que puede brindar.

Leños Del Cauca se encuentra en la localidad de Pondaje (Cali), y en los últimos años son más los clientes que los conocen por los servicios que ofrecen y la calidad de sus productos. la comida dada se adapta al servicio tradicional que requiere cada cliente del restaurante, sin embargo, hay un problema con el servicio de atención al cliente debido a la limitada infraestructura del restaurante, lo que provoca la saturación del restaurante. como resultado, la experiencia gastronómica de los clientes se vuelve bastante insatisfactoria. por lo tanto, se determinó realizar la investigación para Leños Del Cauca con el fin de implementar medidas que ayuden a potenciar y atraer más clientes.

Cada uno de los objetivos general y específicos formó la base para la creación de este trabajo, Primero se determinó el estado actual del proceso de atención y servicio al cliente las causas de sus falencias. luego se determinó el estado actual del proceso y las causas de sus deficiencias. El segundo paso fue usar una variedad de herramientas para sugerir un plan de mejora para que Leños Del Cauca pudiera mejorar su servicio al cliente.

por último, se elaboró un plan con actividades de mejora que detalla de manera específica las sugerencias para mejorar este servicio al cliente y satisfacer las expectativas de los consumidores.

Antecedentes

En los siguientes temas sobre propuestas de mejora se han visto varios puntos de vista. como en la siguiente investigación realizada en la cooperativa chone Ltda. demuestra, que el objetivo principal se puede estimar la dirección del servicio de atención al cliente y asistir a la mejora de calidad. Considerando así que una adecuada estrategia para el servicio de atención al cliente coopera para la mejora continua en las organizaciones y generando altos ingresos para ella. (Espinosa-Espinel & Parra, 2020)

De esa manera se consulta en el siguiente trabajo de grado otros conceptos el cual dan a conocer como resultado del estudio, el cual reveló que el turismo de cruceros es una de las industrias turísticas con mayores tasas de crecimiento, esperando así determinar las mejores formas de mejorar el servicio, los resultados demostraron las deficiencias de las organizaciones el cual implementaron mejoras para así tener un mejor desarrollo dentro del turismo y cumpliendo así dicha mejora para el servicio. (rodrigues, hernandes, & olivera, 2020)

Para entender más sobre la importancia del servicio al cliente el antecedente permite conocer la percusión que hay en las propuestas de mejora donde el resultado lleva a organizaciones a ejercer estrategias que diseñen y desarrollen un modelo de simulación de eventos discretos utilizado en la atención al cliente, se demostró que es sencillo modelar procesos utilizando herramientas como simulador, aunque cabe mencionar que la herramienta es menos eficaz para configurar servicios, si ayuda en el continuo mejoramiento que debe de tener toda organización hoy en día. (Acevedo, Ceballos, Fernando, & Torres, 2020)

A través del resultado de la investigación se dieron a conocer conceptos que tienden a fallar en las empresas por el servicio que prestan, planteado la estrategia de “Mejora del

desempeño de empresas comercializadoras basado en el comportamiento organizacional” los resultados del trabajo de grado es la propuesta de mejora y aplicación de un plan de acción que concluye con el comportamiento organizacional mejorando así la productividad de la empresa. (Bravo, et al., 2020)

Como Final el antecedente realizado por Suarez y Karoll, titulado “Plan de mejora del servicio al cliente de Food Frame S.A.S” en él se expresa que la base principal en la cadena de restaurantes es brindar un buen servicio a los clientes siendo el factor que ha tenido más falencias porque se han presentado mayores quejas por medio de diversos canales como las opiniones entre clientes, además se busca implementar actividades de capacitación con la finalidad de mejorar los procesos, diseñando programas de formación que se puedan ver reflejados en el trato con el cliente mejorando así el área de servicios y generando buenos ingresos. (Suarez & Karol, 2020)

Problema De Investigación

Planteamiento Del Problema

Colombia es un país que cuenta con muchos emprendimientos y es conocido por su gran variedad de platos gastronómicos, esto hace que sea más factible atreverse a formar parte del negocio gastronómico y así cumplir con la necesidad de las personas día a día, siendo Leños Del Cauca un negocio familiar el cual ya lleva 17 años en el mercado y posicionándose como una de las opciones alimenticias más apetecida por los habitantes del sector comercial ubicado en el barrio independencia y llevándolo a un crecimiento constante guiado por el mejoramiento continuo.

Actualmente el restaurante no tiene bien estructurado el área de servicio al cliente donde se brinde un buen apoyo a todos los procesos de dicha área, por consiguiente, se debe organizar una propuesta el cual tenga la finalidad que el restaurante mejore los procesos internos, donde se pueda resaltar un excelente servicio al público con un ambiente idóneo en el cual prevalezca una buena atención al cliente, brindando una experiencia inolvidable al probar la variedad de platos y bebidas, a un bajo costo y alta calidad logrando una fidelización con la marca en la mente de los clientes, manejando un buen promedio de visitas al restaurante en el mes.

Considerando que el problema central de Leños Del Cauca es el mal servicio al cliente, por ende, la calidad de los productos es baja por el tema de la demora de comandas ya que el restaurante tiene como efecto de saturarse y como causas lleva a una mala atención, mal clima laboral, funciones que retrasen todas las actividades por hacer, la empresa tiene como objetivo ser competitiva siendo necesario enfocarse en elaborar un plan de mejora al restaurante, en donde su eje central se basa servicio al cliente.

Lo que causa dicho problema es poca inversión en el negocio, excesiva oferta del mismo servicio, poca información de los platos, demora en ser atendido y comunicación inadecuada como equivocaciones en el pedido generando así que devuelvan los platos a cocina y responder de mala manera a clientes, la falta de un plan de mejora es el problema central del presente proyecto, el cual se enfoca en la empresa Leños Del Cauca, la presente causa se da a la poca capacidad que tiene Leños Del Cauca para afrontar la gran demanda, generando gran pérdida en el mercado y esto impide la organización de estrategias que sean efectivas para Leños Del Cauca.

Finalmente, se demuestra que Leños Del Cauca tiene como objetivo ser competitiva y sostenible por medio del mejoramiento continuo, lo cual es posible llegar a la elaboración de un plan que mejore de manera principal, donde se puede determinar las acciones frente al servicio al cliente de manera oportuna, precisa y eficaz logrando así un control oportuno de todos los procesos del área y generar una buena satisfacción en los clientes y estar pendientes de toda opinión el cual ayude al restaurante a mejorar en todos los aspectos y así brindar un excelente servicio y resaltar dentro del sector gastronómico.

Formulación Del Problema

¿Cómo elaborar una propuesta de mejora para el servicio al cliente del restaurante leños del cauca para el periodo 2023?

Sistematización Del Problema

¿Cómo es la situación actual del proceso de servicio al cliente en la empresa Leños Del Cauca?

¿Qué estrategias y tácticas de mejora se puede plantear al proceso de servicio al cliente de la empresa Leños del Cauca en el periodo 2023?

¿Cómo controlar las estrategias y tácticas de mejora al proceso del servicio al cliente de la empresa Leños Del Cauca en el periodo 2023?

Objetivos

Objetivo general

Realizar propuesta de mejora al proceso de servicio al cliente en la empresa Leños Del Cauca para el periodo 2023.

Objetivos específicos

Evaluar la situación actual del proceso de servicio al cliente en la empresa Leños Del Cauca

Plantear estrategias y tácticas de mejora al proceso de servicio al cliente de la empresa Leños del Cauca en el periodo 2023

Controlar las estrategias y tácticas planteadas al proceso del servicio al cliente de la empresa Leños Del Cauca en el periodo 2023

Justificación

El proyecto sirve a la empresa Leños Del Cauca para realizar una propuesta de mejora el cual será muy importante ya que permite identificar las variables que influyen en la eficacia de la atención al cliente de la empresa; siendo competitiva en el mercado que se encuentra. el cual donde se debe definir un plan conveniente que lleve a la empresa Leños Del Cauca a tener mayor participación en el mercado y cumplan con la satisfacción de los clientes día a día.

Desde el punto de vista práctico lo cual se pretende formular un plan de mejora en la empresa Leños Del Cauca con el fin de apoyar y reforzar el servicio al cliente, el cual ayudare con mis conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera profesional a controlar las fallas por el servicio que presta Leños Del Cauca, así obteniendo gran experiencia que ayude en mi vida laboral, como también la universidad Santiago De Cali tendrá beneficio al obtener en el repositorio este trabajo de grado que servirá como guía o antecedente para las próximas investigaciones donde se orientaran situaciones que puedan identificar cual sería la mejor toma de decisiones sea en investigaciones o con conocimientos que se obtengan en temas de administración de empresas. Con el análisis realizado se tendrá una estrategia y una mejora en el área de atención al cliente, así como para cumplir todos los objetivos propuestos por las propietarias generando una mejor situación económica y proyectándose a futuro. Siendo Leños Del Cauca una empresa que en la actualidad no cuenta con dicha estrategia siendo así un trabajo empírico.

De acuerdo con temas de mejora se puede tener en cuenta las metodologías que se han aplicado en base a estrategias el cual ayudarán aplicar cada concepto y validarlos y así determinar la situación interna y externa de Leños Del Cauca, realizar cambios en el servicio

al cliente teniendo el seguimiento y control frente a todos sus clientes ya que mejora el rendimiento de la empresa impulsándola a ser más competitiva frente a más empresas del sector económico de acuerdo a las herramientas a utilizar serán (Ciclo PHVA ; KAIZEN ; SIX SIGMA (DMAIC) ; LEAN TINKING) estas herramientas le permite a Leños Del Cauca ocasionar un cambio positivo para la empresa ; ya que sienta las bases para potenciar el éxito de la empresa en ámbitos como la atención al cliente, el servicio al cliente, etc.

Desde un punto de vista el análisis teórico será justificado de acuerdo con los puntos conceptuales que serán tomados para poder cumplir con los objetivos de mejora en el restaurante Leños Del Cauca dando así una visión de la actualidad en la que se encuentra dicha área a mejorar, ya que aporta conocimientos y antecedentes para la realización del plan de mejora, aplicarlo y tener el seguimiento y control de todo tipo de proceso generando así una mayor utilidad para la empresa Leños Del Cauca.

Marco De Referencia

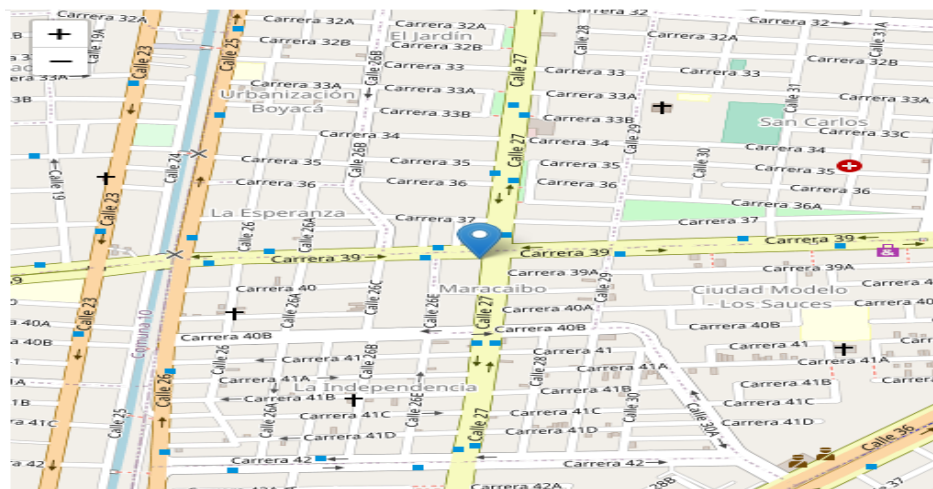
Marco Contextual

Leños Del Cauca es una empresa gastronómica fue fundada 10 de mayo del 2005 por Luz Yaneth Imbachi el cual está inscrita en cámara y comercio con NIT 34637708-4 el cual se dedica a la elaboración de platos gastronómicos posicionándola como una de las opciones alimenticias más apetecida por los habitantes de dicho sector con gran variedad de platos y buen precio, llevándola a un crecimiento constante guiado por el mejoramiento continuo.

En el proyecto de investigación se realizará una propuesta de mejora en el cual se tendrá en cuenta un estudio el cual ayudará a lograr que el restaurante Leños Del Cauca mejore el servicio al cliente con el fin de redefinir el manejo de dicho establecimiento. Además, el enfoque del restaurante es la Comida Típica Caucana y es uno de los principales pluses a favor del restaurante. El restaurante está situado en el barrio la independencia en la localidad Pondaje Santiago De Cali.

Figura 1

Santiago De Cali (Localidad Pondaje)



Nota. <https://www.google.es/maps/@3.4139033,-76.5141267,15z?hl=es>

Marco Teórico

Para la realización del plan de mejora se utilizarán herramientas que servirán para analizar y definir el control dentro del servicio y calidad para así alcanzar los objetivos propuestos cumpliendo así con la necesidad de los clientes según (Zavaleta, Martínez, & Valdiviezo, 2021) "El estudio sobre un plan de mejora se elabora utilizando una metodología mixta, razonamiento inductivo y deductivo, y un sintagma holístico" y así llevar a toma decisiones que beneficien al área sino también a Leños Del Cauca.

En ese caso la industria de restaurantes es uno de los mercados más grandes del mundo. Según el DANE, en Colombia, los restaurantes, junto con el comercio, la reparación y el hotelaría, aportaron el 16,9% del PIB del país en 2020, lo que equivale a 100.000 millones de pesos en el Valle del Cauca. En consecuencia, el sector de restaurantes representa la expansión económica del país y genera miles de empleos, además de ser rentable para sus propietarios. En consecuencia, abrir un restaurante siempre será atractivo por la abundancia de opciones y novedades que ofrece el gran mercado. (País, 2021)

Ciclo PHVA

El paradigma de la mejora continua, se puede crear un plan utilizando conceptos basados en la calidad que también contemplan las normas ISO, como la ISO 9001 sobre gestión de la calidad, que se basa en la eficacia de las operaciones internas de cada empresa. Sus siglas corresponden a los verbos "planificar", "hacer", "comprobar" y "actuar", que son los cuatro pasos fundamentales de cualquier proceso de mejora. Al estar concebido como un ciclo, implica una verificación constante de los resultados y un bucle constante de vuelta al inicio del proceso. (Molina, Gabriel, & Edith, 2021) el cual llevara a Leños del cauca a tener un mejor proceso interno.

Esto hace referencia que para “molina, Gabriel y Edith” es primordial tener una excelente gestión de calidad a favor del cambio, para ello plantea enfoques: a) proporcionar un servicio de mayor calidad manteniendo un alto grado de eficiencia en el proceso. b) mayor excelencia con menos defectos. c) mayor calidad con menos defectos.

Continuando las ideas de (Sanes & Sanchez, 2022) La ejecución del proceso o área a mejorar es el compromiso diario de la organización para abordar las actividades que se llevan a cabo. Este ciclo debe ser continuo para la evaluación de cada proceso técnico y administrativo con el fin de alcanzar las capacidades dinámicas de la organización para crear una ventaja competitiva. resolver los problemas, evaluar los resultados y tomar medidas sobre los hallazgos que no se ajusten a los objetivos. además, Para que sea eficaz, hay que establecer una cultura el cual todos los empleados deben participar activamente en ella para fomentar la creatividad y la toma de decisiones razonadas.

Además, para Sanes y Sánchez (2022) es fundamental recordar que la gestión de una mejora continua se basa en los siguientes métodos.

Planificación de la calidad: Este proceso produce los bienes y servicios necesarios para satisfacer las necesidades de los consumidores. también se establecen los procedimientos que deben seguirse para producir estos bienes y servicios. La planificación de la calidad es el proceso de desarrollo de los productos y prácticas necesarios para satisfacer las necesidades del consumidor.

Control de calidad: Este procedimiento se sigue a lo largo de la creación de bienes y servicios para garantizar que se alcanzan los objetivos de calidad definidos y que las desviaciones se subsanan adecuadamente. si es necesario, se ajustan las desviaciones.

Mejora de calidad: El objetivo de este procedimiento es aumentar la calidad elevando el nivel del trabajo producido y realizado por los equipos que encuentran en cada área de trabajo, creando y ejecutando ideas creativas.

Canvas

Es una herramienta para la gestión estratégica que ayuda a iluminar aspectos empresariales importantes y a comprender las conexiones entre la oferta, los clientes, la infraestructura y la posición financiera. La comprensión del modelo de negocio de la empresa, así como el de sus rivales, se simplifica utilizando el modelo Canvas. Esto ayuda a la innovación porque aumenta la viabilidad de ajustarse a los cambios del mercado al permitirle remodelar el negocio mediante la aparición de nuevos conceptos que desea y necesita. (Clavijo, 2022)

Conocer El concepto Canvas es crucial porque ayuda a estructurar modelos de negocio basados en la innovación social o el espíritu empresarial, según (Armenia & Nerea, 2022) las ventajas del modelo Canvas figuran las siguientes:

Excelente interpretación: le permite ver fácilmente cómo su empresa genera valor para los consumidores y mantiene la competitividad.

Focalización de problemas: Nos permite funcionar de la mejor manera posible, al tiempo que nos ayuda a responder a los cambios del sistema, concentrándonos en los ciclos que pueden resultar problemáticos.

Trabajo en equipo: ayuda en el proceso de dimensionamiento de la idea de negocio en varios puntos, es beneficioso que haya interacciones entre la solución y la idea de negocio en distintas fases del proceso.

La técnica Canvas para crear un modelo de negocio es una opción perfecta para todo tipo de empresas, ya que cubre los aspectos estratégicos necesarios para su formación, independientemente de su tamaño o complejidad, esenciales para su construcción.

Lean Six Sigma

Lean Six Sigma es una metodología o herramienta de mejora de procesos que pretende desarrollar herramientas estadísticas y de análisis de datos para su uso en el mundo real en proyectos de mejora de la calidad de los procesos. En este caso, el objetivo de Leños Del Cauca en las áreas de servicio y calidad es mejorar continuamente, ser competitivos y satisfacer a los clientes al tiempo que se reduce la inconsistencia en la calidad de los procesos.

mejorar la satisfacción de los clientes al tiempo que se reduce la variabilidad de los procesos y se adopta una postura proactiva: (definir, medir, analizar, mejorar y controlar) (Jiménez & Amaya, 2019)

De acuerdo a la Implementación Lean Six Sigma la metodología requiere un compromiso sistémico sustancial, por lo que para llevar a cabo una aplicación adecuada deben adoptarse las siguientes técnicas y deben abordarse las principales deficiencias del sistema. (Garcia & Garcia, 2023)

Capacitaciones: Es esencial que los operarios que utilicen esta metodología tengan formación y certificación en los procesos de formación.

Herramientas: Una estrategia es un plan amplio para lograr un objetivo. un propósito. Para que un proyecto tenga éxito, debe contar con un plan estratégico lo más específico posible y llevarse a cabo de forma organizada.

Son técnicas que se utilizan para lograr un objetivo. El equipo debe utilizar las herramientas de gestión Lean Six Sigma de acuerdo con sus planes, las condiciones reales y

los resultados de la evaluación de la implementación tras el proceso de mejora continua en un área o proceso de trabajo.

Lean Thinking

De acuerdo con la metodología o herramienta lean thinking se basa en guiar acciones que orienten al mejoramiento; teniendo en cuenta todos los recursos de la empresa llegando a labores que son específicas dentro de la empresa, para tener control del servicio y la demanda de él reduciendo así tiempos el cual retrasan el proceso a mejorar donde se busca satisfacción en los clientes con estrategias que se adaptan a los recursos que presenta la empresa con métodos como las 5s que facilitan (orden y disciplina...) logrando un buen ambiente laboral.

Según (santiesteban, 2020) hoy en día ha tenido un impacto significativo en los sectores manufacturero, de servicios, de la construcción, financiero y sanitario, y es uno de los mecanismos de mejora más significativos.

Oportunidades

Reducción de desperdicios.

Ahorro de dinero.

Mejora sustancial de los tiempos de servicio.

Debilidades

El tiempo de aplicación es largo hasta ver los resultados.

Método Kaizen

Kaizen es la noción de que la vida debe mejorar constantemente para que podamos vivir felices y con éxito.

La misma idea puede aplicarse a las empresas porque, mientras siga mejorando, acabará estabilizándose. La mejora continua de los procesos pretende eliminar cualquier proceso que obstaculice el crecimiento y optimizar las actividades generadoras de ingresos.

De acuerdo con el resultado del trabajo de (Fernandes, 2022) Kaizen es una estrategia para hacer cambios significativos en el sostenimiento de una empresa. este autor asegura que en el país están en auge los cambios en prácticas en cualquier tipo de sector económico, la optimización, la eliminación de actividades que no mejoran en nada el método de producción de una empresa.

Implementación base de la técnica Kaizen es la aplicación de la mejora continua utilizando herramientas y procedimientos ya existentes para mejorar el rendimiento final de cada proceso.

Esto hace referencia que mejorar el rendimiento final de cada proceso. Este sistema, que pretende mejorar tres cosas -la calidad, la productividad y las condiciones de trabajo en una empresa-, requiere la cooperación de todos los empleados y de la dirección para trabajar de forma estructurada. Por este motivo, la dirección de la técnica Kaizen puede utilizar el ciclo phva y otros instrumentos para la mejora continua. (Paredes, 2023)

Según (Paredes, 2023) la productividad en ingresos el valor agregado, que tiene dos recursos utilizados, es decir, el ingreso, tiene dos aspectos para su incremento: 1. producir lo que el mercado (clientes) valora, y 2. hacerlo con el menor consumo de recursos, evalúa la capacidad del sistema para producir los productos que se requieren (que son aptos para su uso) y al mismo tiempo el grado en que se aprovechan los recursos utilizados.

Marco Conceptual

Enfoque orientado a procesos y mejora: La gestión de procesos es una de las herramientas clave para la consecución de objetivos estratégicos y de mejora continua porque busca organizar los procesos que se desarrollan de forma productiva, competitiva y que responda rápidamente a los cambios. Su uso permite comprender la utilización de los procesos para identificar sus ventajas e inconvenientes. La gestión también ayuda a identificar los procesos que requieren rediseño o mejora y establece prioridades para el inicio y mantenimiento de planes de mejora con el fin de minimizar la variabilidad y maximizar el uso de los distintos recursos. (Harrington, 2020)

Metodología 5s

Filosofía o método que ayuda para dar orden y sentido a cada operación que hay dentro de las organizaciones, permitiendo mejoras en las áreas de trabajo logrando así un buen ambiente laboral.

Llevando Cinco ideas orientadoras (seiri, seiton, seiso, seiketsu, shitsuke) para facilitar las operaciones de cada área de trabajo, enfocando en el buen orden, disciplina, buena higiene logrando aspectos positivos en relación entre organización y clientes. Teniendo ventajas de productividad y sistematización. (Rios, 2022)

Técnicas de servicio al cliente

Esto hace referencia a la serie de acciones, casi típicamente de carácter intangible, llevadas a cabo a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, con el objetivo de satisfacer un deseo o necesidad, pueden clasificarse a grandes rasgos como métodos de atención al cliente.. (Concepto, 2021)

Marco Legal

La Norma de Calidad ISO 9000:2005 plasma que tener en una empresa con un enfoque basado en los procesos es primordial ya que ayuda en la identificación y gestión, por lo que plantea que identificar y entender los procesos como un sistema a seguir contribuye a la eficacia y a la eficiencia de la organización. (Organización Internacional de Normalización, 2005)

Ley 590 de 2000: en ella se dictan las disposiciones que se tiene a favor de promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas. (Ministerio de Salud Pública, Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, 2015)

Normas HACCP: Proceso sistémico preventivo que busca garantizar la inocuidad alimentaria por medio de un sistema preventivo de control. (HACCP, 2005)

Ley 09 de 1979 Código Sanitario Nacional y por la Resolución 2674 de 2013 (protección del medio ambiente, 2013)

Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS -USNA 003. Control en el manejo de materia prima e insumos en restaurantes etc. (Ministerio de Comercio, 2016)

Artículo 34 de la Ley 1122 de 2007 - Corresponde Invima, como autoridad sanitaria nacional, la competencia exclusiva de la inspección, vigilancia y control para garantizar en el ámbito de sus competencias, la inocuidad en la producción, importación y exportación de alimentos y materias primas para la producción de los mismos. (Invima, Invima.gov.co, 2007)

Resolución 770 de 2014 - Por la cual se establecen las directrices para la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de los Planes Nacionales Sectoriales de Vigilancia y

Control de Residuos en Alimentos y se dictan otras disposiciones. (Invima, Invima.gov.co, 2014)

El Artículo 37 de la Resolución 2674 de 2013, exime a los siguientes alimentos de obtener autorizaciones de comercialización. (Invima, 2013)

En Colombia la Resolución 719 de 2015 establece la clasificación de alimentos para consumo humano de acuerdo con el riesgo en salud pública; de acuerdo a esta clasificación el Invima expide distintas autorizaciones de comercialización (Invima, 2015)

Resolución 4143 de 2012 - Por la cual se establece el reglamento técnico sobre los requisitos sanitarios que deben cumplir los materiales, objetos, envases y equipamientos plásticos y elastoméricos y sus aditivos, destinados a entrar en contacto con alimentos y bebidas para consumo humano en el territorio nacional. (Invima, Invima.gov.co, 2012)

Resolución 2690 de 2015 - Por la cual se establecen las directrices para la formulación del Programa de Verificación Microbiológica del Sistema Oficial de Inspección, Vigilancia y Control de la Carne y Productos Cárnicos Comestibles. (Invima, 2015)

Resolución 2184 de 2019 -busca fortalecer el uso racional de las bolsas plásticas en el país, así como la generación del código de colores para el manejo de los residuos sólidos, fomentando la cultura ciudadana en este aspecto (Ministerio De Ambiente, 2019)

Diseño Metodológico

Tipo De Estudio

El presente estudio es de carácter exploratorio y descriptivo porque pretende elaborar una propuesta para mejorar la atención al cliente y reponer la infraestructura de atención al cliente de la empresa, elaborando propuestas para las áreas practicadas dentro de Leños Del Cauca, por medio de la descripción exacta de las actividades, procesos y personal de Leños Del Cauca. Según “Michelle Estefanía Estrada Álvaro y Walter Ramiro Jiménez Silva” Los indicadores de gestión evalúan la calidad en general en la prestación de servicios, y la definición de normas de calidad se crea en función de las actividades. Para el fortalecimiento y desarrollo continuo de las organizaciones, es crucial lograr una adecuada gestión de los indicadores que evalúan el calibre de los servicios prestados por las empresas del sector terciario. Se estableció cuáles eran los principales indicadores de calidad en la gestión para la prestación de servicios en las empresas del sector terciario. (Alvaro & Silva, 2020)

Un plan de mejora tiende a que la empresa elabore objetivos y metas para el área de servicio al cliente por medio de especificaciones exactas de las actividades, procesos y su personal.

Métodos de investigación

Teniendo en cuenta que se utilizó un método observación deductivo y análisis de observación. Por lo que la investigación cualitativa se emplea para tener una visión general acerca del comportamiento, las motivaciones y características de un grupo específico con la finalidad de comprender cómo es percibido el problema, además ayuda a definir o identificar las soluciones. En cuanto a observación cualitativa se utiliza para recopilar información sobre comportamientos no verbales, también en este método se tiene en cuenta el análisis, porque

de este modo se está pendiente del público para interpretar a fondo las necesidades y las oportunidades llegando a brindar un mejor servicio (ITESM, 2021)

Fuentes de recolección de información

Las fuentes de recolección de información que se usó fueron las primarias ya que brindaron información confiable y acertada que nos ayudan a saber el estado actual de la organización. y secundarias como los documentos y libros digitales, los cuales proporcionaron información para describir la propuesta de mejora en el restaurante Leños del Cauca.

Pero también se usó las fuentes secundarias como información de internet y apoyo en trabajos de grados y artículos científicos, para estructurar la parte de antecedentes y marco teórico.

Técnicas e instrumentos

Primarias: empleados y gerentes

Observación sistemática y no sistemática: La observación sistemática da respuesta a las preguntas específicas que surgen y consiste en mirar con atención la situación, se caracteriza por estudiar la realidad de manera objetiva enfocando la atención del observador en los sucesos. Dado que la observación no sistemática no requiere disponer de amplia información previa sobre la situación observada, hace hincapié en el aprendizaje de la realidad sin recurrir a ideas preconcebidas previas.

Anécdotas y relatos: por medio de una breve exposición de incidentes de forma detallada de los sucesos circunstanciales basados en hechos reales, recolectamos información previa de páginas en las que se mencionaban el restaurante con comentarios y corrobore esa información ya que tengo conocimiento de la situación que se presenta en el restaurante

debido a que es un restaurante familiar y trabaje allí, esto ayudó a estructurar y a definir los problemas que más se presentan en el restaurante Leños del Cauca.

Secundarias: Análisis Documental.

Tratamiento de la información

De acuerdo con los objetivos planteados en esta propuesta de mejora las fuentes de recolección de información que se usó fueron las primarias a través de libros físicos y virtuales el cual consta de documentos y libros digitales, los cuales proporcionaron información para describir el marco teórico dentro del proyecto a realizar.

Pero también se usó las fuentes como información de internet y apoyo en trabajos de grados para estructurar la parte de antecedentes.

Por otra parte, la información brindada por parte de la dueña de Leños Del Cauca el cual ayudo a realizar el análisis situacional de Leños del Cauca. Todo esto con el fin de tener una solución al problema que presenta y aplicar las estrategias que lleven a un mejor posicionamiento de Leños Del Cauca.

Actividades

1.En primer lugar, se lleva a cabo una revisión del área a mejorar, la cual se obtiene de fuentes primarias el cual es la información que nos brinda leños del cauca y fuentes secundarias como son investigaciones o trabajos que hacen referencia al tema.

2.En segundo lugar, elaborar el instrumento de recolección de información

3.Por consiguiente, se procede a realizar una serie de entrevistas al representante legal y colaboradores de la empresa con el fin de obtener una información más acertada acerca de los datos históricos de la empresa Leños Del Cauca.

4. Analizar la información dada para saber de los hallazgos del estudio, las falencias de la organización.

5. Tras la recolección y el análisis de los datos se presentan las estrategias para la empresa mediante de un análisis descriptivo, en donde se realiza una caracterización de las unidades estratégicas de negocio y se proponen posibles alternativas para la resolución del problema de investigación.

6. Para finalizar se pone en funcionamiento de la propuesta de mejora ya diseñado por completo y se formula una matriz de control detallada que ayudará a prevenir, controlar y reducir riesgos que puedan afectar a la empresa Leños Del Cauca.

Desarrollo De Los Objetivos

Evaluar La Situación Actual Del Proceso De Servicio Al Cliente En La Empresa Leños Del Cauca

En el punto siguiente, se considera importante el desarrollo de diferentes acciones que aporten al entendimiento de la situación presente en la empresa; entre ellas está el análisis situacional, Del Sector y Del Área.

Análisis Situacional

Análisis Externo

Aquí, se va a analizar el entorno externo y para ello serán usadas matrices que aportan a dicho conocimiento; entre ellas se tienen la PESTE, POAM Y MEFE.

PESTEL.

Leños Del Cauca puede identificar las tendencias del mercado y predecirlas utilizando el análisis PESTEL, lo que les permite tomar las medidas adecuadas. Para ser capaz de probar ideas alternativas y ser lo suficientemente flexible para responder a cualquier prueba, es esencial estar siempre al tanto de todos los factores que afectan el mercado. Se deben adoptar más cautelosamente posturas y establecer coberturas financieras, por ejemplo, si hay indicios de una recesión económica inminente, visto cómo puede cambiar el mercado, es importante hacer juicios y determinar cuál de ellos proporcionará los mejores resultados de acuerdo con los objetivos establecidos. Esto ayuda en la toma de decisiones y lo ayuda a reaccionar a los cambios de manera más efectiva.

Tabla 1*Matriz pestel.*

MATRIZ PESTEL					
CATEGORIAS	FACTORES	DESCRIPCION / DETALLES	FUENTE	AMENAZA	OPORTUNIDAD
POLITICO	cambios legislativos como temas salariales	la empresa debe estar sujeta todos los cambios legislativos que proponga cada gobierno y así generar confianza y cumplimiento en la organización	http://www.institucionaldominicana.com/factores-externos-que-pueden-afectar-su-restaurant/	x	
	elevación del costo de vida del consumidor	Leños Del Cauca deberá ajustar cada cambio en la economía para poder cumplir con sus necesidades y las de los clientes.	http://www.institucionaldominicana.com/factores-externos-que-pueden-afectar-su-restaurant/	x	
	contratación de personal y la accesibilidad que tienen los clientes de visitar el restaurante.	formas de contratos y justificación del contrato y pagos de seguridad para los empleados.	http://www.institucionaldominicana.com/factores-externos-que-pueden-afectar-su-restaurant/		x
ECONÓMICO	cumplir con obligaciones a corto y largo plazo				x
	generación de rentabilidad de la empresa.				x
	cambios que hay en la economía (sector gastronómico)		https://www.pymas.com.co/ideas-para-crecer/finanzas-para-pymes/sector-gastron%C3%B3mico-en-colombia	x	
SOCIALES	la empresa cuenta con gran variedad para todo tipo de cliente.		https://elpais.com/elpais/2020/02/04/eps/1580837405_040710.html		x
	la empresa cuenta con un gran seguimiento y control con todos los clientes.		https://elpais.com/elpais/2020/02/04/eps/1580837405_040710.html		x
TECNOLOGICOS	la empresa no cuenta con instalaciones efectivamente localizadas y diseñadas.	mejorar constantemente las instalaciones y adecuarlas con la necesidad de los clientes		x	
	los puestos de trabajo están estratégicamente para tener una eficacia para el servicio al cliente	Tener un plan de organización dentro de cada área para sí cumplir con el funcionamiento de Leños Del Cauca.			x
	innovación en procesos y productos.	aumentar el portafolio de leños del cauca			x
	existe un proceso en los pedidos en plataformas gastronómicas.	Tener en cuenta las plataformas gastronómicas y así generar más ventas para leños del cauca.			x

Nota. Esta tabla muestra tendencias o factores de mercado para Leños Del Cauca.

POAM.

Podemos examinar el entorno corporativo, la posición de la empresa Leños Del Cauca con respecto al entorno en el que se encuentra y el nivel de rendimiento (alto, medio o bajo) de la empresa en relación con muchos criterios evaluados por el equipo que utiliza

esta información. A partir del perfil de oportunidades, amenazas y efecto, se han tenido en cuenta los elementos más favorables y los más desfavorables.

Tabla 2

Matriz poam.

MATRIZ POAM									
CALIFICACION	OPORTUNIDADES			AMANEZAS			IMPACTO		
FACTORES	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
ECONÓMICO									
Varias competencias que hay alrededor de la empresa.				X			X		
La zona donde se encuentra la sede no es muy segura.							X		
Tasa de crecimiento en la población.	X			X			X		
El sector donde se encuentra la empresa es muy comercial.	X						X		
Colocación de sedes en otras partes de la ciudad.			X					X	
POLITICÓ									
Realizar todas las prestaciones sociales a los empleados	x						x		
Tener toda la reglamentación de salud al día.	x						x		
Tener seguridad social para todos los trabajadores.	x						x		
tener la legalización completa como un establecimiento de comercio.	x						x		
No evadir Impuestos legales.				x			x		
SOCIAL									
Preferencia de los clientes por el producto	x						x		
Los clientes, los fines de semana asisten más a nuestras instalaciones por variedad de productos.		x					x		
Tener un espacio cómodo y agradable para los clientes.		x						x	
Varios operarios se acercan a la empresa, ya que alrededor hay muchas empresas.	x						x		
Las personas fitness que se acercan a nuestra instalación son pocas.				x			x		
TECNOLÓGICO									
Ofrecer servicios a domicilios por medio de (Teléfono, WhatsApp)	x						x		
Poca publicidad en la localidad pondaje.				x			x		
Acceso a página web de la empresa (leños del cauca)	x							x	
Tener toda la información en documentos digitales.	x						x		
Hacer publicidad por medio de emisoras para dar reconocimiento a la empresa.	x						x		
DEMOGRÁFICO									
Varias competencias que hay alrededor de la empresa.				x			x		
La zona donde se encuentra la sede no es muy segura.				x			x		
Tasa de crecimiento en la población.	x						x		

El sector donde se encuentra la empresa es muy comercial.	x							x		
Colocación de sedes en otras partes de la ciudad.	x							x		

Nota. Esta tabla indica el entorno corporativo y posición para Leños Del Cauca.

Matriz EFE.

La sumatoria de las amenazas (0,91) y las oportunidades (1,81) y en total en cuanto oportunidades y amenazas es de (2,72) esto demuestra que el entorno y el sector son favorables que podrían beneficiar a una empresa, es decir que las opciones que brinda la sociedad son buenas y de las cuales podemos sacar provecho para impulsar el restaurante Leños Del Cauca y ser más efectivo en el cumplimiento de objetivos y satisfacción de los clientes.

Tabla 3

Matriz efe.

MARTIZ DE EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS - EFE				
ORGANIZACIÓN: LEÑOS DEL CAUCA				
No.	VARIABLE CLAVE - FACTORES EXTERNOS	PESO	CALIFICACION	VALOR PONDERADO
OPORTUNIDADES				
1	El sector donde se encuentra la empresa Leños Del Cauca es muy comercial.	0,1	4	0,4
2	Ofrecer un buen servicio y alimentos de buena calidad. Generando satisfacción en los clientes	0,07	3	0,21
3	tener un buen líder dentro del área de servicio al cliente para regular los procesos por hacer.	0,1	4	0,4
4	Tener un espacio cómodo y agradable para los clientes.	0,1	3	0,3
5	Tasa de crecimiento en la población.	0,1	4	0,4
6	Leños Del Cauca es responsable con la seguridad social para todos los trabajadores.	0,1	3	0,3
AMENAZAS				

7	Competencias que hay en el sector comercial. Barrio independencia	0,06	2	0,12
8	alza de precios en el mercado frutas, verduras y granos	0,1	1	0,1
9	Comparación de productos entre las empresas.	0,1	2	0,2
10	No evadir Impuestos legales que rigen a leños del cauca .	0,07	1	0,07
11	Tener toda la reglamentación de salud pública al día.	0,1	2	0,2
	TOTAL	1		2,7

Nota. Esta tabla muestra factores que son favorables o no favorables para Leños Del Cauca.

Análisis interno.

En este caso, se tienen en cuenta las matrices que aporten al conocimiento de las variables internas de la empresa. Entre ellas están la MEFI, PCI Y MPC.

Matriz EFI.

Como indica la matriz Leños Del Cauca se encuentra en una posición fuerte en la que el rendimiento de los empleados y las herramientas de trabajo que se prestan son eficaces y tienen un resultado favorable para la empresa, como demuestra la suma de los puntos como fortalezas (1,82) y debilidades (0,80), la suma global indica la buena estrategia que se aplica para poder cumplir con el rendimiento adecuado en Leños Del Cauca. (2,62).

Tabla 4

Matriz efi.

MARTIZ DE EVALUACION DE FACTORES INTERNOS - EFI				
ORGANIZACIÓN: LEÑOS DEL CAUCA				
No.	VARIABLE CLAVE: FACTORES INTERNOS	PESO	CALIFICACION	VALOR PONDERADO
FORTALEZAS				
1	Personal con un conocimiento alto de cocina.	0,1	4	0,4
2	trabajo en equipo para culminar los productos y de buena calidad.	0,08	3	0,24
3	La empresa tiene una buena ubicación en un sector comercial.	0,08	4	0,32
4	satisfacción de nuestros clientes frente a nuestros productos	0,1	3	0,3
5	La comunidad del sector tiene una buena imagen de la empresa.	0,09	3	0,27
6	Tener una buena atención al cliente	0,1	3	0,3
DEBILIDADES				
7	Daños en algunas frutas y verduras que no son utilizados en un cierto tiempo.	0,09	2	0,18
8	Falta de publicidad en algunas sedes.	0,07	1	0,07
9	Falta de conocimiento de algunos trabajadores en su respectivo puesto	0,09	2	0,18
10	Operarios que llegan a la empresa con ánimos bajos y su producción no es la misma.	0,1	1	0,1
11	Horarios muy extensivos para los trabajadores.	0,1	2	0,2
TOTAL		1		2,56

Nota. Esta tabla muestra como es el rendimiento de Leños Del Cauca internamente.

Matriz PCI.

Leños Del Cauca identifica esos "puntos de mejorar" a los que debemos prestar atención y buscar alternativas que nos ayuden a resolver los problemas o encontrar oportunidades en las que podamos mejorar y elevar la calidad de lo que ofrecemos si hacemos un estudio exhaustivo del escenario por el que atraviesa la empresa.

Tabla 5*Matriz pci.*

Diagnóstico de áreas funcionales	Fortalezas			Debilidades			Impacto		
	A	M	B	A	M	B	A	M	B
Producción									
Mantenimiento de la maquinaria de cocina.		X						X	
Personal con un conocimiento alto de cocina.	X						X		
Daños en algunas frutas y verduras que no son utilizados en un cierto tiempo.				X			X		
Distribución o envíos de alimentos entre sedes.		X						X	
Falta de conocimiento de algunos trabajadores en su respectivo puesto					X			X	
trabajo en equipo para culminar los productos	X						X		
Talento Humano									
Se da Incentivos por buen rendimiento de los trabajadores.	X						X		
Buena comunicación entre jefe y operario.	X						X		
Ambiente óptimo entre los trabajadores.		X						X	
Operarios que llegan a la empresa con ánimos bajos y su producción no es la misma.				X			X		
Horarios muy extensivos para los trabajadores.					X				X
Tener un líder dentro de los operarios.	X						X		
Finanzas									
La Empresa a la hora de sus inversiones Algunas veces son innecesarias.				X			X		
Tener un proveedor fijo con precios económicos para la empresa	X						X		
Tener una cuenta de ahorros de la empresa		X						X	
Hacer Inversiones a futuro en mejoría de la empresa.	X						X		
Tener un seguimiento de todos los ingresos y salidas de la empresa.		X						X	
Tener una capacidad de endeudamiento alta		X						X	
Administración									
Tener como prioridad de hacer más grande la empresa.	X						X		
Hacer un buen uso de los recursos de la empresa.		X						X	
Estudiar el sector económico para competir con las grandes empresas.	X						X		
Tener una buena estructura organizacional.	X						X		
No tener un buen control en algunas estrategias.				X			X		
Tener un gerente con conocimiento y experiencia buena.	X						X		

Nota. Esta tabla Indica los puntos que Leños Del Cauca debe prestar atención y mejorar.

Matriz Del Perfil Competitivo (MPC)

Leños Del Cauca presenta una ventaja competitiva muy mínima con respecto a empresas con competencias similares, que puede demostrarse mediante el estudio y puede abordarse desde varios ángulos para ayudar a la empresa a crecer. En primer lugar, está Leños Del Cauca como marca, que sirve como principal punto de referencia e inspira la fe de los clientes en el producto o servicio. La lealtad a la marca mostrada por estos clientes, que se representa en el reconocimiento del nombre y ofrece seguridad en la sostenibilidad de las ventas, además de permitir el crecimiento de futuros clientes.

Tabla 6

Matriz mpc.

MATRIZ DE PERFIL COMPETITIVO											
Factores Claves de éxito	LEÑOS DEL CAUCA			LA CUCHARITA		LA BRASA ROJA		COMPARACIONES			
	Peso	Calificación	Ponderados	Calificación	Ponderados	Calificación	Ponderados	PROMCOMP	LEÑOS DEL CAUCA VS COMP	TOTAL POSIBLE	LEÑOS DEL CAUCA VS TOTAL POSIBLE
	Facilidad de pago	15	4	60	4	60	4	60	140	111%	60
Servicio De Personal	10	2	20	3	30	3	30	60	74%	40	33%
Relación Con El Cliente	10	3	30	4	40	3	30	80	93%	40	50%
Domicilios	15	4	60	3	45	2	30	115	83%	60	100%
Horario De Atención	10	3	30	3	30	4	40	73	93%	40	50%
Calidad Del Menú	15	3	45	4	60	3	45	120	93%	60	75%
Precios Asequibles	15	3	45	2	30	3	45	90	74%	60	75%

Portafolio (Menú)	10	4	40	4	40	2	20	87	93%	40	67%
Total	100		330		335		300				
Porcentaje De Desempeño			66%		67%		60%				

Nota. Esta tabla indica factores claves que muestra la posición de Leños Del Cauca frente a sus competidores del sector gastronómico.

Análisis Del Sector

Productos, nuevos rivales potenciales y competitividad son algunos elementos de Leños del Cauca que se encuentran dentro de las cinco fuerzas de Porter. para que evalúe su posición en el mercado y por qué tiene las cualidades del mercado que tiene observando los peligros que ofrecen estas características competitivas.

Las 5 fuerzas de Porter

Amenaza de nuevos competidores: Dado que los consumidores son cada vez más exigentes y están más abiertos a nuevas posibilidades, el sector gastronómico es continuamente valorada y reconocida por su potencial. Por ello, muchos empresarios han recurrido a ella como fuente de investigación e innovación. Es fundamental destacar que los procesos compartidos del sector hacen que el valor añadido y la innovación sean consideraciones cruciales para los empresarios.

Es claro que Leños Del Cauca se ha visto seriamente amenazado por negocios como Pinino, La Cucharita, Brasa Roja, y Asaderos o restaurantes caseros, entre otros, donde su nivel de reconocimiento es alto. Es aquí donde la empresa entra al mercado con la estrategia de penetración de precios y excelente servicio al cliente pues sabemos que la pequeña

inversión hace que las empresas surjan en el mercado con facilidad. Aquí es donde el conocimiento juega un papel importante, la calidad del menú y la experiencia.

Rivalidad entre competidores existentes: La competencia en el mercado es feroz porque las materias primas y los costos desempeñan un papel muy importante. Las alianzas que pueden formar los competidores también afectan a nuestra capacidad para competir en el mercado. Por ejemplo, la competencia puede poner en marcha planes o comprar nuevos mercados para llegar a más clientes, cubrir más terreno y ganar más dinero del que Leños Del Cauca puede ganar actualmente.

Es claro que para Leños Del Cauca la toma decisiones frente al aumento de los costos en los servicios o el valor de la materia prima es difícil, Debido a nuestra estrategia de precios bajos, no podemos cambiarlos ni modificarlos porque ya hemos tenido en cuenta las materias primas (ocasionalmente, los bajos precios de compra de frutas y verduras nos brindan la oportunidad de jugar contra los costes). También es un reto para Leños Del Cauca añadir personal para mejorar el servicio al cliente porque el mercado cambia a medida que pasa el tiempo, ya sea por el aumento diario de los precios o por otros factores.

Teniendo en cuenta se debe añadir valor a procesos y cultivar una percepción de calidad, honradez y cumplimiento con todos los clientes porque cada competidor actual tiene más capacidad instalada y muchos más años de experiencia.

Amenaza de productos y servicios sustitutos: La empresa Leños Del Cauca es consciente de que el sector gastronómico cuenta con una amplia variedad de platillos y nuevos servicios de fácil acceso para los consumidores, pero también sabe que más que servir como sustitutos, los productos o platillos están más enfocados a satisfacer las necesidades de

calidad de los consumidores ya que todo es fácilmente adaptable a las diferentes y específicas necesidades de los consumidores.

Continuamente se introducen en el mercado recetas innovadoras que pueden sustituir o atraer mejor a los clientes, pero como son caras, no se ponen en práctica.

La industria gastronómica se ha visto muy afectada por el aumento de los gastos de manutención, y los propietarios de restaurantes de todo el país están especialmente preocupados por la continua fluctuación de los precios de alimentos y bebidas.

Poder de negociación de los clientes: Como muchos de sus clientes son consumidores finales, tienen poca influencia en las negociaciones porque nadie está de su parte. Esto aumenta la necesidad de que la cadena de restaurantes aplique técnicas de desarrollo sostenible para ganarse a los clientes con una amplia gama de productos de alta calidad.

Poder de negociación de los proveedores: Leños Del Cauca busca continuamente aliados estratégicos formales y establecidos, pero no descarta al tendero no oficial; en otras palabras, divide sus fuentes de materia prima en las siguientes categorías:

1. Los tenderos (santa elena) informales, son personas que sin importar que no tienen RUT para una compra formal son principales proveedores para comprar sus frutas, verduras y granos acopiados durante su labor diaria.

2. Empresas Constituidas que generan productos ya listos para el consumo como lo es la carne de res, cerdo y pollo, entre esas tenemos a: cervivalle, la sevillana, avícolas.

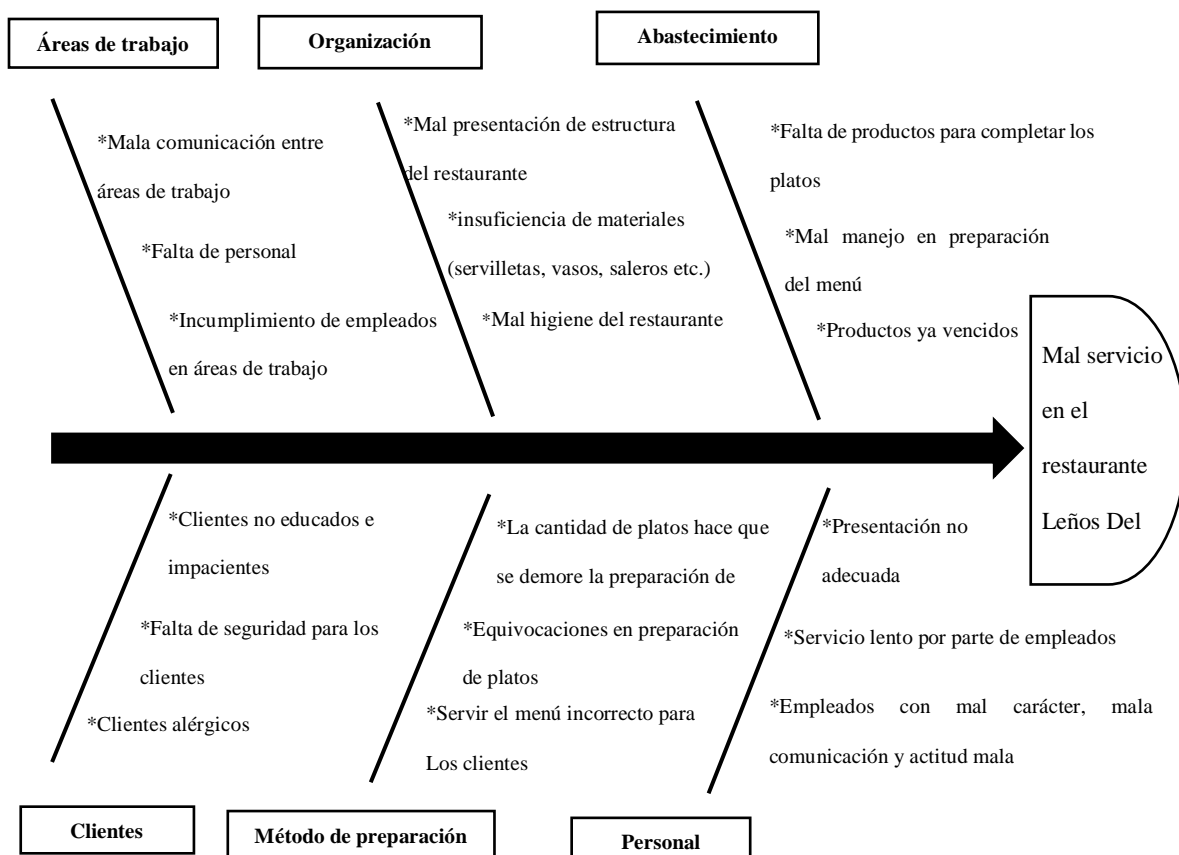
3. Proveedores de insumos como: desechables (contenedores), Café, vasos, Azúcar, Papel Higiénico (graneros) y demás.

Análisis Del Área

Diagrama de Ishikawa, se utiliza para mostrar las fuentes potenciales de un determinado problema. Como también organiza mucha información sobre el problema y determine las razones precisas gracias al diseño gráfico del diagrama final, plantea la posibilidad de descubrir las causas profundas y obtener tomas de decisiones dentro de las empresas y mejorar las causas del problema.

Figura 2

Ishikawa



Nota. Fuentes potenciales sobre el problema de servicio al Cliente en Leños Del Cauca.

Plantear Estrategias Y Tácticas De Mejora Al Proceso De Servicio Al Cliente De La Empresa Leños del Cauca En El Periodo 2023.

En el siguiente plan de acción se quiere lograr e identificar las estrategias que ayuden al mejoramiento del servicio al cliente del Restaurante Leños Del Cauca con el fin de sostener y adaptar la empresa a los cambios que estos generan.

Capacitación del personal

Este método apoya y dota al Restaurante Leños Del Cauca con las actividades de mejoramiento que pueden tener los funcionarios para satisfacer todas las necesidades que se presentan a diario en Leños Del Cauca, así como mejorar las actitudes, habilidades y comportamientos del personal.

Calidad del servicio a través de las personas.

El servicio al interior del restaurante: El propósito es cumplir con la calidad de servicio exigida con la ayuda de los empleados para que sea posible el contacto cliente-empleado de 1ª línea para que sea exitoso.

Relación entre Satisfacción del cliente y Estabilidad del personal.

Los siguientes ciclos de mejora del servicio al cliente y rotación de personal están relacionados:

Ciclo de fracaso: ofrecer un servicio deficiente provoca la ira de los consumidores, que le devuelven menos, lo que hace que su personal esté descontento y se produzca la rotación.

Ciclo del éxito: Un buen servicio al cliente fomenta la lealtad, lo que ayuda a que los empleados quieran permanecer más tiempo en el restaurante porque, si tienen éxito, pueden optar a premios y privilegios ofrecidos a los empleados que proporcionan estabilidad.

La relación con el cliente exige:

Conocer (Las necesidades, actitudes, percepciones, valores y motivaciones).

Segmentar (Los diferentes tipos de clientes que asignan diverso valor al servicio).

Expectativas (Asegurarse de no solo satisfacerlas, sino de superarlas).

Innovar (buscar constantemente mejorar o redefinir el producto de servicio, pues los clientes se van poniendo cada vez más exigentes).

Tabla 7

Plan de mejoramiento.

PLAN DE MEJORAMIENTO						
FACTOR	SERVICIO AL CLIENTE					
OBJETIVO	IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS QUE AYUDEN A MEJORAR CON EL FUNCIONAMIENTO OPTIMO DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LEÑOS DEL CAUCA.					
ESTRATEGIA	LINEAS DE ACCION	ACCIONES ESPECIFICAS A REALIZAR	META	INDICADOR		
DE ACUERDO A LAS ESTRATEGIAS A UTILIZAR EL CUAL SON HERRAMIENTAS QUE AYUDAN A ELABORAR UN MEJORAMIENTO COMO LO SON (KAIZEN:PHVA:LEAN THINKING)TENER UNA ORGANIZACION EL CUAL APORTE UNA MEJORIA DENTRO DEL SERVICIO AL CLIENTE DE LEÑOS DEL CAUCA.	LOS PROCESOS ADECUADOS EN ESTE PLAN DE ACCION SERIAN LAS CAPACITACIONES Y LAS METODOLOGIAS QUE SE IMPLEMENTAN PARA UN BUEN SERVICIO AL CLIENTE.	IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS Y TENER UN SEGUIMIENTO Y CONTROL DE TODAS LAS ACCIONES DE LOS EMPLEADOS DE LEÑOS DEL CAUCA PARA ASI MEJORAR DICHO SERVICIO.	CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS PROPESTOS Y SATISFACER A LOS CLIENTES DE LEÑOS DEL CAUCA CON UN MEJOR SERVICIO	CAPACITACION PLANEADA (SI) /CONTROL DE CAPACITACIONES REALIZADAS PARA EL MEJORAMIENTO DEL SERVICIO		
PERIODO DE EJECUCION		RESPONSABLE	RECURSOS			
INICIO	CONCLUSION		HUMANOS	MATERIALES	EQUIPOS	FINANCIEROS
CADA SEMESTRE	ESTAR PENDIENTE DE CADA MES PARA ASI CONTINUAR CON UN MEJORAMIENTO CONTINUO.	GERENTE LEÑOS DEL CAUCA	TENER UN CONTROL MINUCIOSO DEL PERSONAL PARA ASI CONTROLARLO DENTRO DEL RESTAURANTE.	INSUMOS ,DE TRABAJO Y REGLAMENTOS DE SEGURIDAD	ASESORIAS DIGITALES PARA MEJORA DEL SERVICIO	MOTIVAR AL PERSONAL CON BONOSO BENEFICIOS QUE AYUDEN AUMENTAR SU PRODUCTIVIDAD.

Nota. Esta tabla identifica la estrategia que llevara Leños del cauca para mejorar su servicio al cliente.

Controlar Las Estrategias Y Tácticas Planteadas Al Proceso Del Servicio Al Cliente De La Empresa Leños Del Cauca En El Periodo 2023

Indicador

Después de realizar un análisis, el resultado de Leños Del Cauca es excelente y está creado estructuralmente para lograr un buen desempeño a nivel empresarial, logrando, a través de sus respectivos procesos de recolección, alineación, producción y distribución, un fin que es ver la satisfacción del cliente.

También se concluye que el modelo de servicio al cliente optimiza e incorpora la nueva metodología en sus operaciones con el fin de ahorrar tiempo y desarrollar una estrategia de operación interna que finalmente cumpla con su objetivo.

Observamos que Leños del Cauca tiene muchas ventajas competitivas en el mercado gastronómico por su excelente ubicación, precios asequibles para todos sus clientes y productos de alta calidad que lo convierten en la mejor opción de comida en la zona y localidad.

Tabla 8

Plan de seguimiento y control.

PLAN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL				
INDICADORES DE DESEMPEÑO				
SERVICIO AL CLIENTE (HERRAMIENTAS)				
TACTICA	INDICADOR	DESCRIPCION	INSTRUMENTO	RECOMENDACIÓN
Organización para el servicio al cliente de Leños Del Cauca	Mejoramiento continuo cumplir con la necesidad de los clientes y lograr una satisfacción como empresa.	posicionar al restaurante Leños Del Cauca como uno de los mejores de la localidad el pondaje y así ser los mejores en calidad mejorando el servicio al cliente y cumplir que los clientes se sientan a gusto	implementar estrategias y tener un seguimiento y control de todas las acciones de los empleados de leños del cauca para así mejorar cada actividad por hacer y tener la base de herramientas que ayudan a cumplir con los objetivos siendo un	retroalimentar el servicio al cliente cada 6 meses y buscar mejorías.
				capacitar e incentivar a los empleados

		con Leños Del Cauca	resultado muy favorable para la leños del cauca como también un factor de confianza en los clientes por un mejor servicio al cliente.	contantemente para que Leños Del Cauca obtenga un buen ambiente laboral.
--	--	---------------------	---	--

Nota. Esta tabla indica el desempeño de Leños Del Cauca en el periodo 2023.

Conclusiones

Como conclusión podemos decir que, después de realizar un análisis tanto interno como externo, se determinó que el restaurante Leños Del Cauca está diseñado estructuralmente para lograr un buen desempeño a nivel empresarial. esto se hace a través de cada proceso de recolección, alineación, producción, y distribución con el objetivo de garantizar la satisfacción del cliente.

También se decidió que la empresa Leños Del Cauca, en referencia a su modelo de atención al cliente, logra una optimización de recursos, desarrolla procesos para acortar los tiempos de entrega a una alta calidad en sus comidas, y ve una estrategia operativa interna que eventualmente cumpla con sus objetivos.

Observamos que el restaurante tiene una ventaja significativa en que todos sus platos son de alta calidad. además, la ubicación privilegiada del restaurante es bastante ventajosa en comparación con otros restaurantes del sector.

Como final la industria gastronómica se encuentra actualmente en crecimiento es crucial sacar la conclusión de que Leños Del Cauca debe desarrollar ventajas comparativas sobre sus rivales y la industria en su conjunto. también es posible determinar que las principales fortalezas de la empresa son su equipo de trabajo y el fuerte compromiso que tiene con sus clientes, todo lo cual le permite mantenerse en el mercado.

Recomendaciones

Mejorar el servicio al cliente utilizando herramientas o metodologías, así como exhibir platos y propiedades de ellos dentro del restaurante, teniendo en cuenta que los servicios que se brindan deben ser confiables y realizar interacciones permanentes con el personal y los clientes, resolver problemas de inmediato en caso de quejas, hacer un plan sobre las metas a alcanzar y monitorear continuamente los procedimientos de preparación de platos y servicio al cliente. Brindar proporcionar un servicio de alta calidad en la presentación de la cocina tradicional un servicio de alta calidad criolla, de acuerdo con las preferencias del cliente, confiando en la presentación de la cocina tradicional y criolla, según las preferencias del cliente, apoyándose en ingredientes de proveedores y de la zona. Aplicar e implementar la estrategia de mejora estrategia para lograr rentabilidad y aumentar su competitividad y aceptación del cliente dentro de la industria.

Bibliografía

- Acevedo, Ceballos, Fernando, & Torres. (2020). *propuesta de mejora servicio al cliente*.
- Alvaro, M. E., & Silva, W. R. (2020). *La calidad y su evaluación en base a indicadores de gestión para la fabricación del servicio en las empresas del sector terciario*.
Obtenido de https://www.mendeley.com/search/?dgcid=md_homepage&page=2&query=propuesta%20de%20mejora%20servicio%20de%20calidad
- Armenia, Z. S., & Nerea, M. J. (2022). *Repositotio Digital Uta*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/34575>
- Bohorquez, A. G. (2021). *Repositorio Digital Ucs*. Obtenido de <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/12182>
- Bravo, Hernández, Negrin, Palacios, Sarmentero, & Félix. (2020). *Mejora del desempeño de empresas comercializadoras basado en el comportamiento organizacional*. Obtenido de https://usc.elogim.com:3443/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=525&searchType=BasicSearchForm¤tPosition=12&docId=GALE%7CA678804951&docType=Article&sort=Relevance&contentSegment=ZSPS&prodId=IFME&
- Clavijo, C. (2022). *Hubspot*. Obtenido de Modelo Canvas: <https://blog.hubspot.es/sales/modelo-canvas>
- Concepto, E. (2021). *Enciclopedia Concepto*. Obtenido de Servicio al cliente: <https://concepto.de/servicio-al-cliente/>

- Espinosa-Espinel, D., & Parra, C. (2020). *propuesta de mejora servicio al cliente*. Revista científico.
- Fernandes, V. (2022). *Metologia kaizen mejoramiento*. Obtenido de <http://repositorio.uts.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/10482/F-DC-125%20Informe%20Final%20Trabajo%20Grado%20Valentina%20Fernandez%20y%20Wendy%20Gomez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Garcia, C. J., & Garcia, D. J. (2023). *Repositorio de tesis*. Obtenido de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/10050>
- HACCP. (2005). *NORMA SANITARIA HACCP*. Obtenido de http://www.digesa.minsa.gob.pe/norma_consulta/proy_haccp. http://www.digesa.minsa.gob.pe/norma_consulta/proy_haccp.htm#:~:text=Sistema%20HACCP%3A%20sistema%20que%20permite,el%20an%C3%A1lisis%20del%20producto%20final.
- Harrington, J. (2020). *Mejoramiento de los procesos de la empresa 4ta. Ed.* bogota: Alfa Omega.
- Invima. (2007). *Invima.gov.co*. Obtenido de <https://www.invima.gov.co/carne>
- Invima. (2012). *Invima.gov.co*. Obtenido de <https://www.invima.gov.co/otros-alimentos-y-otras-bebidas>
- Invima. (2013). Obtenido de <https://www.invima.gov.co/otros-alimentos-y-otras-bebidas>
- Invima. (2014). *Invima.gov.co*. Obtenido de <https://www.invima.gov.co/carne>
- Invima. (2015). Obtenido de <https://www.invima.gov.co/otros-alimentos-y-otras-bebidas>
- Invima. (2015). Obtenido de <https://www.invima.gov.co/carne>

- ITESM. (2021). *Tipos de investigación cualitativa que debes conocer en 2021*. Obtenido de Tecnológico de Monterrey: <https://blog.maestriasydiplomados.tec.mx/tipos-de-investigaci%C3%B3n-cualitativa-2021>
- Jiménez, H. F., & Amaya, C. L. (2019). *Lean Six Sigma en pequeñas y medianas empresas: un enfoque metodológico*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052014000200012&script=sci_arttext
- Ministerio De Ambiente. (2019). Obtenido de Foman: <https://www.foman.com.co/legislacion-alimentos-colombia/resolucion-2184-de-2019/>
- Ministerio de Comercio, I. y. (2016). *Normatividad*. Obtenido de <https://www.citur.gov.co/publicaciones?s=N#gsc.tab=0>
- Ministerio de Salud Pública, Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (2015). Obtenido de Norma Técnica Sustitutiva de Buenas Prácticas de Manufactura para Alimentos Norma Técnica.
- Molina, R. A., Gabriel, R. D., & Edith, Á. A. (2021). *Mejora de procesos en la gestión mediante implementación del ciclo PDCA: caso de aplicación en empresa de servicios*. Obtenido de Repositorio Institucional: <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/136068>
- Organización Internacional de Normalización. (2005). Obtenido de NC ISO 9000: 2005. Sistemas de Gestión.
- Paredes, J. D. (2023). *repositorio Digital institucional* . Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105991>

- proteccion del medio ambiente.* (2013). Obtenido de
<file:///C:/Users/USER/Downloads/Ley%20n%C3%BAm.%209%20de%2024%20de%20Enero%20de%201979.pdf>
- Rios, M. K. (2022). *Repositorio usil.* Obtenido de
<https://repositorio.usil.edu.pe/items/1363c762-8966-4cc7-9159-f74bf9df5111/full>
- rodrigues, hernandes, & olivera. (2020). *propuesta de mejora servicio al cliente.*
- Sanes, M. A., & Sanchez, L. N. (2022). *Repositorio Institucional Upn.* Obtenido de
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/32247>
- santiesteban, C. (2020). *Sistema de gestion de produccion basado en lean thinking.* Obtenido de
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7831/Capu%C3%B1a%20Santiesteban,%20Cristhian%20Robinson.pdf?sequence=1>
- Suarez, & Karol. (2020). *Plan de mejora del servicio al cliente de Food Frame S.A.S.*
 Obtenido de Unversidad Santo Tomas:
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/27809>
- Zavaleta, S., Martínez, R., & Valdiviezo. (2021). Obtenido de
<https://usc.elogim.com:3878/servlet/articulo?codigo=8226521>