

**DIAGNOSTICO PARA LA FORMULACIÓN METODOLOGICA DE LA  
PLANEACIÓN ESTRATEGICA DE CHICLAYO COCINA PERUANA.**

**AUTOR**

**MARÍA CAMILA GÓMEZ SÁNCHEZ**

**UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES (UCM)  
FACULTAD DE ADMINISTRACION  
ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE LA CALIDAD  
TRABAJO DE GRADO  
MANIZALES CALDAS**

**2019**

**DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO DE CHICLAYO COCINA PERUANA EN BASE A  
LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS**

**DIAGNOSTICO PARA LA FORMULACIÓN METODOLOGICA DE LA  
PLANEACIÓN ESTRATEGICA DE CHICLAYO COCINA PERUANA.**

**AUTOR**

**MARÍA CAMILA GÓMEZ SÁNCHEZ**

**Trabajo presentado como requisito para optar al título de  
Especialista en gerencia de la calidad**

**NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADO**

**ERICK MARCELO SEPULVEDA**

**UNIVERSIDAD CATOLICA DE MANIZALES (UCM)**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION**

**ESPECIALIZACION EN GERENCIA DE LA CALIDAD**

**TRABAJO DE GRADO**

**MANIZALES CALDAS**

**2019**

DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO DE CHICLAYO COCINA PERUANA EN BASE A  
LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

**CONTENIDO**

Pág.

1. INTRODUCCION.....	6
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
2.1 Formulación del problema .....	8
3. ANTECEDENTES .....	9
4. JUSTIFICACIÓN.....	10
5. OBJETIVOS .....	11
3.1 Objetivo general .....	11
3.2 Objetivos específicos.....	11
6. IMPACTO SOCIAL .....	12
7. REFERENTES TEORICOS .....	13
8. DISEÑO METODOLOGICO.....	16
9. TECNICAS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN.....	18
10. INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD .....	19
11. BIBLIOGRAFIA .....	30

DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO DE CHICLAYO COCINA PERUANA EN BASE A  
LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

**LISTA DE TABLAS**

Pág.

<b>Tabla 1</b> Matriz DAFO .....	22
<b>Tabla 2.</b> Matriz DAFO factores clave de éxito .....	24
<b>Tabla 3.</b> Matriz DAFO de impactos.....	25
<b>Tabla 4.</b> Matriz DAFO primer acercamiento .....	27
<b>Tabla 5.</b> matriz DAFO .....	28

DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO DE CHICLAYO COCINA PERUANA EN BASE A  
LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

**LISTA DE FIGURAS**

	Pág.
figura 1. Representación sistémica restaurante Chiclayo cocina peruana.....	17
figura 2. matriz PESTEL amenazas .....	20
figura 3. Matriz PESTEL oportunidades.....	21

# DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO DE CHICLAYO COCINA PERUANA EN BASE A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

## 1. INTRODUCCION

Tras el pasar de los años, el hombre ha ido evolucionando y creciendo constantemente. Las nuevas invenciones, los múltiples hallazgos en la ciencia han sido factores determinantes para que el ser humano como ser racional, desee, quiera y deba seguir en su búsqueda constante por la verdad que lo lleven a satisfacer sus necesidades; Se dice que el concepto de necesidad se refiere intrínsecamente a la interrelación entre el sistema cuerpo-mente de cada ser vivo y el ecosistema del que forma parte y que le provee los recursos para autorregularse y así conservar su integridad e identidad como organismo (Salinero, 2016).

La alimentación como fuente de energía vital para las labores diarias de cualquier ser vivo, no es un tema que se haya dejado de lado, paulatinamente ha ido progresando y caracterizándose con más fuerza distinguiendo de este modo a diferentes regiones del planeta.

Tal es el caso de la cocina peruana, destacada por ser una de las mejores de Latinoamérica, y que debido a su gran fusión étnica producto de múltiples emigraciones ha venido cobrando cada vez más fuerza; Si bien los peruanos ya contaban con gran diversidad alimentaria producto de sus ricos subsuelos y climas favorables para la cosecha de ciertas frutas, verduras y demás, fue hasta la llegada de culturas como la Europea, India, japonesa, italiana y hasta africanas que en realidad consiguió arraigar sus sabores exóticos apetecidos por millones de paladares alrededor del mundo. Para Medellín, en temas de comida, la capital de Antioquia es más que bandeja paisa. En los últimos cinco o seis años la ciudad le ha sacado gusto a la oferta gastronómica que no solo ha sido más variada, sino también más organizada convirtiéndose en un importante jugador en la economía regional. (Mercado, 2017). Con ayuda de ACODRES (Asociación colombiana de la industria gastronómica) que se ha posicionado como una de las más importantes para el fortalecimiento del turismo que reúne al sector gastronómico colombiano y que ejerce influencia en las decisiones públicas que afectan o favorecen el desarrollo del sector gastronómico del país. (ACODRES, 2018) La comida gourmet internacional ha tomado mayor representación y por sobre todo entre los antioqueños que buscan nuevas experiencias sensoriales. La cocina peruana como fuerte representante de esta nueva cultura culinaria ha presentado grandes exponentes que enamoran diariamente a los paisas por sus sabores, olores, sensaciones y por sobre todo presentar grandes estándares de salubridad y calidad que otorgan un plus en su servicio.

El tema de la implementación de estándares de calidad en Colombia ha ido tomando mayor cabida dentro de las organizaciones, la satisfacción de las necesidades, intereses y peticiones del cliente o consumidor final dentro de los establecimientos comerciales como los restaurantes siempre tomó una representación significativa en dicho contexto, puesto que son ellos quienes en realidad brindan sentido y razón de ser a la entidad que lo conllevan al éxito.

Es por esto, que con el fin de ofrecer un mejor servicio a sus clientes buscando satisfacer las necesidades que estos presentan y estar a la vanguardia de sus competidores en el mercado, el restaurante CHICLAYO COCINA PERUANA ha realizado un análisis sobre la situación actual

## DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO DE CHICLAYO COCINA PERUANA EN BASE A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

que se presenta respecto a sus actividades comerciales ofrecidas a la comunidad paisa y demás visitantes en pro a la realización de su modelo de planificación estratégica.

Se fijará como parte de la metodología para la formulación de su planeación un focus group que será el conjunto comprendido de colaboradores (Jefe de cocina, cocineros, meseros, administradores, jefe de servicio) para fijar bases sólidas en la consolidación del modelo de planeación estratégica.

.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1 Formulación del problema**

La calidad como un aspecto estratégico, otorga la posibilidad de éxito en las organizaciones; esta ha ido cobrando mayor fuerza con el pasar del tiempo. Las necesidades, expectativas y deseos de los clientes y demás partes interesadas que integran una organización son quienes impulsan de manera latente la implementación de esta.

Para CHICLAYO COCINA PERUANA, ubicado en la calle de la buena mesa en Envigado-Antioquia, la carencia de su planeación estratégica lo ha llevado a crear un pensamiento más amplio en la comprensión de su entorno comercial, es por esto que, en su afán por querer incursionar cada vez más en la mente y el confort de sus clientes, además de mejorar la situación actual de su organización Chiclayo, declara la importancia de establecer un modelo de planificación estratégica para la comprensión total de su modelo de razón social.

La planeación estratégica, es el proceso mediante el cual quienes toman decisiones en una organización, obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución sobre el futuro. (Gómez, 2008)



# DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO DE CHICLAYO COCINA PERUANA EN BASE A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

## 3. ANTECEDENTES

Grandes ponentes y estudiosos de la calidad como Henry Fayol, Frederick Taylor, y Edward Deming; hicieron posibles magnos aportes para el sector manufacturero y de servicios conduciendo a la organización hacia un bien común y mejora continua de sus procesos a través de la mejoría de prácticas y métodos.

En Colombia el tema de la calidad es un fenómeno latente, puesto que proporciona grandes beneficios y ventajas significativas por encima de sus competidores a las organizaciones que deciden implementarla, otorgando esquemas de mejora en sus procesos y reducción de tiempos, haciendo que se conduzca hacia la implementación de buenas prácticas, que conllevan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes o consumidores finales otorgando un plus a quienes decidan implementar procesos con calidad en sus organizaciones.

La cocina peruana en el valle de Aburrá ha presentado una fuerte influencia dentro de los fanáticos de la comida gourmet internacional, haciendo que exista cada vez más oferta de restaurantes con peruanos en la ciudad, dentro de los cuales encontramos: Basílica, Bistró el mordisko, Cuzco, Perú Wok, Puerto Inka, Perú mix, Mistura, Kuzi entre hacen que Chiclayo cocina peruana día tras día requiera mejorar e incursionar nuevas técnicas en sus procesos.

Chiclayo cocina peruana desde su nacimiento el 28 de marzo de 2013 y a lo largo de su trayectoria ha logrado conseguir mediante el esfuerzo de sus colaboradores y principalmente por la dedicación de su hoy jefe de servicio María Camila Muñoz Marín múltiples reconocimientos dentro de los que se encuentran el anhelado sello verde otorgado por la secretaria de salud departamental en donde se reconoce la gestión de las organizaciones por crear una cultura con respeto hacia el medio ambiente, además de desarrollar con responsabilidad social y económica sus procesos. El reconocido chef Tulio Zuluaga de Tulio recomienda “El poeta de la gastronomía” que también puso sus ojos sobre Chiclayo, realizando un post en uno de sus aclamados portales de internet para otorgar al establecimiento el nombramiento de mejor restaurante de cocina peruana de Medellín, al igual que lo hizo el portar web Tripadvisor visitado por millones de viajeros alrededor del mundo, reconociendo a Chiclayo como mejor establecimiento gastronómico en el año 2014 y 2018 del valle de Aburrá.

#### 4. JUSTIFICACIÓN

Un medio ambiente cambiante es un factor sustancial que influye en la introducción de la planeación estratégica formal en varias empresas. Bien se sabe que para la mayoría de estos últimos el medio ambiente cambia en forma rápida y ofrece grandes peligros y oportunidades. (FI-UNAM, 2013)

RESTAURANTE CHICLAYO COCINA PERUANA por estar en un medio cambiante, realizará con el fin de implementar una mejora de los procesos y atención en los servicios ofrecidos por el establecimiento la simulación de un modelo de planificación estratégica que busca precisar además de una comprensión amplificada su entorno comercial, la concepción que poseen sus colaboradores sobre el restaurante y el posicionamiento con respecto a la favorabilidad de sus comensales y la toma de decisiones acertada.

La planeación estratégica vista como foco de referencia para el mejoramiento continuo, incluye dentro de sus criterios una serie de fuerzas (compradores, proveedores, competidores) que pueden causar fuerte impacto (positivo o negativo) dentro de la organización.

la planeación estratégica trata con el futuro de las decisiones actuales, de que representa un proceso, una filosofía y un conjunto de planes interrelacionados. El propósito es armar un mapa en que se identifiquen las principales líneas de desarrollo del pensamiento estratégico, para sobre esta base tener oportunidad de hacer un análisis amplio y ordenado. (FI-UNAM, 2013)

# DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO DE CHICLAYO COCINA PERUANA EN BASE A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

## 5. OBJETIVOS

### 3.1 Objetivo general

Realizar el modelo de la planeación estratégica de la organización RESTAURANTE CHICLAYO COCINA PERUANA.

### 3.2 Objetivos específicos

- Mediante el uso de herramientas de análisis, realizar un diagnóstico institucional del entorno de CHICLAYO COCINA PERUANA
- Identificar las principales entradas, salidas, procesamientos y corrientes de retroalimentación del sistema, para determinar la incidencia de los estímulos que provienen del entorno cercano y lejano del medio en el que se desarrolla.
- Crear estrategias en base a los resultados de los estudios ejecutados para el mejoramiento de la situación actual de la entidad.
- Establece un diseño del modelo de planeación estratégica de la organización Chiclayo cocina peruana.

## **6. IMPACTO SOCIAL**

### **CHICLAYO COCINA PERUANA**

Chiclayo, cocina peruana es una empresa que nace el 28 de marzo del 2013, de la idea de su hoy propietario el chef Sebastián Martínez por introducir en la ciudad de Medellín nuevos sabores, nuevas culturas, proporcionar emprendimiento y nuevas oportunidades

Es una organización en la cual prevalece el sentido humano, el respeto por las personas, el respeto por la cultura colombiana y peruana que permite brindar a sus usuarios una atención idónea, con compromiso y efectividad, además de una experiencia inigualable en los paladares, de cada una de las personas que arriban al establecimiento.

Se considera como una organización que impacta en la satisfacción de sus clientes ya que posee no solo personal con sentido humano, capaz de atender con respeto a cada uno de sus visitantes y clientes, sino porque además posee una planta física cómoda con amplias zonas para mesa y bar, sistemas de ventilación e iluminación, servicio de Wifi gratis como también una amplia disponibilidad en sus horarios.

En el medio ambiente Chiclayo cocina peruana también aporta un incentivo que impacta de manera positiva en este, maneja un sistema de reciclaje apropiado para el control de sus residuos lo que genera conciencia y tranquilidad dentro de la institución.

Por otra parte, el impacto social que se pretende alcanzar con el proyecto, se genera mediante la formulación de una estructuración metodológica del entorno en el cual se desarrolla la organización CHICLAYO COCINA PERUANA, para poder establecer pautas que lo lleven a su mejora continua en cada uno de sus procesos, contribuyendo con el medio ambiente y desarrollo económico de la ciudad.

## 7. REFERENTES TEÓRICOS

Para la estructuración y constitución de establecimientos y procesos alimentarios en Colombia, es de vital importancia poseer conocimientos sobre las normativas impuestas por el gobierno nacional para regular entes de este tipo y evitar cualquier tipo de sanciones, dentro de los requisitos exigidos como primera medida para ejecución de esto se puede encontrar:

- **Concepto sanitario.** Todo establecimiento debe cumplir con las condiciones sanitarias que se describen en la Ley 9 de 1979, que está compuesta por títulos de carácter general como los de protección del medio ambiente, suministro de agua, y salud ocupacional, así como algunos específicos como el título V denominado Alimentos, en el que se establecen las normas específicas a las que están sujetos los establecimientos industriales y comerciales en los que se realicen actividades que se relacionan con alimentos. (Bogotá, 2016)
- **Otras normas.** Se debe cumplir con las normas que se expidan en el lugar donde se establezca el establecimiento comercial referente al uso de suelo, intensidad auditiva, horario, ubicación y actividad comercial. (Bogotá, 2016)
- **Certificado de manipulación de alimentos.** Este es de carácter obligatorio para todos los empleados que manipulen alimentos y se debe renovar anualmente. Existen varios institutos que cuentan con la autorización como Empresa Capacitadora en Manipulación Higiénica de Alimentos. (Bogotá, 2016)

**Como además la NTC USNA SECTORIAL COLOMBIANA que busca garantizar al consumidor o cliente final un producto optimo, apto para el consumo, y de calidad.**

Las Buenas Prácticas de Manufactura son una herramienta básica para la obtención de productos seguros para el consumo humano, que se centralizan en la higiene y la forma de manipulación, son útiles para el diseño y funcionamiento de los establecimientos, y para el desarrollo de procesos y productos relacionados con la alimentación. Contribuyen al aseguramiento de una producción de alimentos seguros, saludables e inocuos para el consumo humano.

Son indispensable para la aplicación del Sistema HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control), de un programa de Gestión de Calidad Total (TQM) o de un Sistema de Calidad como ISO 9001 Se asocian con el Control a través de inspecciones del establecimiento. (Intedya, 2016)

Las BPM (Buenas prácticas de manufacturas) En Colombia y para alimentos están reguladas por el Decreto 3075 de 1997 y vigiladas por el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (Invima). (Prevencionar, 2017)

El Invima es la institución oficial de vigilancia y control, de carácter técnico-científico, que trabaja en la protección de la salud individual y colectiva de los colombianos, mediante la aplicación de

## DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO DE CHICLAYO COCINA PERUANA EN BASE A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

las normas sanitarias como: decretos y resoluciones para alimentos, medicamentos, cosméticos, productos de aseo, bebidas alcohólicas, dispositivos médicos, homeopáticos, entre otros. (Prevencionar, 2017)

Las certificaciones como la norma (International Organization for Standardization) o como comúnmente se le conoce norma ISO los cuales son documentos que especifican requerimientos que pueden ser empleados en organizaciones para garantizar que los productos y/o servicios ofrecidos por dichas organizaciones cumplen con su objetivo. Hasta el momento ISO (International Organization for Standardization), ha publicado alrededor de 19.500 normas internacionales <sup>1</sup>

Denotando que no es obligación alguna, la implementación de la ISO dentro de sus procesos u actividades inmersas a la razón social de la organización.

- ISO22000 es una norma internacional que incluye los requerimientos necesarios para implantar un sistema de gestión de la Inocuidad Alimentaria; Es utilizada por organizaciones que necesitan evidenciar su aptitud para controlar los riesgos vinculados con la inocuidad alimentaria. El objetivo es garantizar que el alimento tiene las condiciones adecuadas para ser consumido. ISO-22000 es aplicable a cualquier tipo de organización que tenga relación con alguna actividad de la cadena alimentaria, independientemente de su tamaño. (ISOtools Excellence Colombia, s.f.)

Por otro lado, los múltiples reconocimientos que agregan un verdadero plus a el sector alimenticio en Colombia, otorgan un balance sostenible para la captación de clientes. Dentro de estos reconocimientos o nombramientos se pueden observar:

- **Sello verde:** Las buenas prácticas ambientales son un conjunto de medidas basadas en el concepto de producción más limpia. Son de fácil aplicación, puntuales, medibles a corto plazo y accesibles económicamente. Este Programa está orientado a aplicar las buenas prácticas en la mediana y pequeña empresa minimizando el impacto ambiental de la actividad, además de promover:
  - La optimización del uso de la materia prima (consumo sostenible).
  - La mejora de la eficiencia de los procesos (reducción de consumo de servicios).
  - La disminución del riesgo de accidentes.
  - La reducción de la generación de residuos y/o reutilización de los mismos (Rosario, 2017)

En asuntos de mercado, una simple etiqueta puede marcar la diferencia, y más si se trata de sellos verdes, que se les otorgan a empresas que no solo trabajan con respeto por el medio ambiente, sino que, además, sus procesos productivos también se desarrollan con responsabilidad social y económica. los sellos verdes son integrales, porque evalúan

---

<sup>1</sup> <https://www.iso-tools.org/normas/> (Tomado de la pagina iso-tools por la necesidad del autor)

## DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO DE CHICLAYO COCINA PERUANA EN BASE A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

componentes más allá de lo ambiental, como el relacionamiento con los empleados y cómo se aporta al desarrollo económico (Zapata, 2018)

- **TripAdvisor:** más que solo una herramienta de comunicación, es una red social asociada al sector del turismo la cual durante más de quince años ha sido representante y líder de una industria sin chimeneas que cada día crece rápidamente, su utilidad radica en hacer la diferencia a la hora de contactar con empresas que te permitan realizar el ejercicio de turismo de la manera más óptima, económica y placentera que te mereces. Y todo ello con tan solo revisarlo en la pantalla de tu computadora de escritorio, portátil o inclusive en tu smartphone o table. (Medina, 2017)
- **Tulio Recomienda:** Tulio Zuluaga reconocido influenciador gastronomico en las redes sociales, proporciona a través de su conocimiento culinario, múltiples elogios y reseñas sobre diversos restaurantes de las principales ciudades de Colombia, posicionando a cualquier establecimiento que aparezca en cualquiera de sus publicaciones.
- **Clasificación en tenedores:** La clasificación en Tenedores de los restaurantes puedes encontrarla en distintos lugares del mundo, que suelen distinguir entre los restaurantes de lujo, con 5 Tenedores; los de primera categoría, con 4 Tenedores; los de segunda categoría, con 3 Tenedores; los de tercera categoría, con 2 Tenedores; y los de cuarta categoría, con 1 Tenedor.

Para determinar qué cantidad de tenedores se asigna a cada establecimiento se tienen en cuenta diversos parámetros, como la cualificación del personal, los uniformes, los equipos, las instalaciones y la distribución del local. (Pato, 2018)

- **Estrellas Michelin:** Las Estrellas son otorgadas por la prestigiosa Guía Michelin, nacida a principios del siglo XX, cuyo alcance es internacional. La cantidad máxima de Estrellas Michelin a las que puede aspirar un restaurante son 3. Para ello, alrededor de 85 inspectores, amparados en su anonimato, recorren los restaurantes y evalúan el servicio, la bodega, el equipo de comunicación, las instalaciones, el material y el cocinero, incluido su equipo de trabajo. Aquellos establecimientos que lucen 1 Estrella Michelin son sinónimo de muy buena cocina; los que son galardonados con dos indican que son de cocina excelente, por lo que vale la pena detenerse o desviar la ruta para conocerlos; y a los de 3 Estrellas se les considera con una cocina tan excepcional que solo por ellos ya vale la pena el viaje. (Pato, 2018)

## 8. DISEÑO METODOLOGICO

Dentro de las situaciones a evidenciar en la recolección y toma de información, se apreciarán los periodos de trabajo detallados en conjunto con la administración del restaurante a la cabeza de Stefanía Hincapie y María Camila Muñoz Marín, para los pertinentes permisos y ejecución del modelo de los métodos analíticos al personal del establecimiento para esclarecer de manera efectiva la visión de su planeación estratégica.

Por lo anterior, el presente se ejecutará en dos fases básicas descritas posteriormente, que buscaran el mayor beneficio posible para el restaurante CHICLAYO COCINA PERUANA y sus partes interesadas.

En la primera fase del proyecto se contará y se trabajará de la mano de la administración para poder proporcionar información pertinente de los estudios a realizar dentro de la organización, seguido a ello la primera fase se subdividirá en dos etapas las cuales son:

- **Etapa 1:** Mediante la observación y trabajo de campo direccionado al focus group anteriormente nombrado, se desarrollará una idea clara de la situación actual de la organización y la manera en cómo se están llevando a cabo sus procesos, como instrumento de diagnóstico.
- **Etapa 2:** Una vez obtenido el diagnóstico de la situación actual de la organización, se llevará a cabo la comprensión no solo de la organización y su contexto, sino además también de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, estructurando planes de mejora y acciones correctivas que sirvan de soporte para su posible planeación estratégica.

Recolectada la anterior información, la **fase 2** del proyecto se compondrá igualmente de dos etapas las cuales serán:

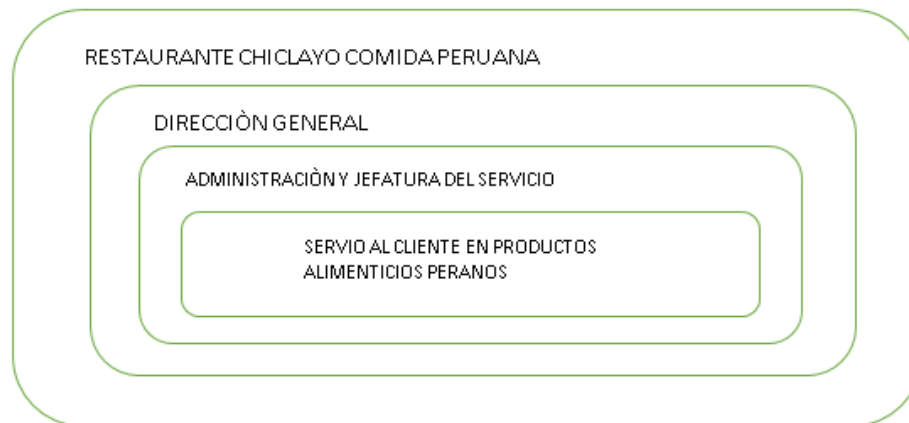
- **Etapa 1:** Información y su posible ejecución de planes de mejora y acciones correctivas, en compañía de la administración.
- **Etapa 2:** Propagación de la información y cambios a ejercer dentro de la organización.

Realizar el modelo de la planeación estratégica de la organización RESTAURANTE CHICLAYO COCINA PERUANA.

La metodología a utilizar consistirá en realizar trabajos de campo de recolección de información y análisis visual de un focus group (colaboradores de Chiclayo, administradores, clientes, proveedores y demás visitantes) en el cual se permite observar la complejidad de sus procesos y operaciones.



# DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO DE CHICLAYO COCINA PERUANA EN BASE A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS



*figura 1 Representación sistémica restaurante Chiclayo cocina peruana*

Se pretende realizar para la determinación de su planeación estratégica, las entradas (inputs), donde se distinguen características propias del entorno lejano (Económico, político, tecnológico, demográfico, cultural) y el entorno cercano (ventas, producción, compras, personal, finanzas, inversiones) en el que se desarrolla la actividad económica de la organización, sus procesos o subsistemas, sus salidas (outputs) y su corriente de retroalimentación.

## 9. TECNICAS DE LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

Durante el desarrollo de la investigación al interior de la organización, se pretende detallar el análisis y la comprensión del contexto interno y externo en el que se está llevando la entidad para la metodología de una posible planeación estratégica.

En el avance del desarrollo de la investigación se tomará en primera instancia la recolección de datos, en donde se identificará las técnicas pertinentes para el adecuado uso de la información.

Dentro de las técnicas a considerar para el respectivo análisis situacional se encuentran herramientas como:

- Diagnostico externo: (Pestel, porter, benchmarking). Para el caso se recurrirá a la aplicación de la matriz de análisis externo PESTEL (Matriz de comprensión de factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos, y legales).
- Diagnostico interno: interno (Análisis de capacidades internas, análisis DAFO “análisis interno PCI”, “análisis externo POAM”, “cruce de variables MATRIZ DAFO”). Se recurrirá a la herramienta DAFO pues la matriz de Impactos DAFO es la herramienta ideal para efectuar el correspondiente análisis de riesgo, por cuanto, considera el análisis interno (PCI) y el auditaje del entorno (POAM), debido a que, se relacionan los factores clave de la empresa que se identificaron respecto del servicio a ofrecer, además, se presentan aquellos impactos definidos y categorizados en relación con cada factor clave. (Pedraza Martha, 2011)

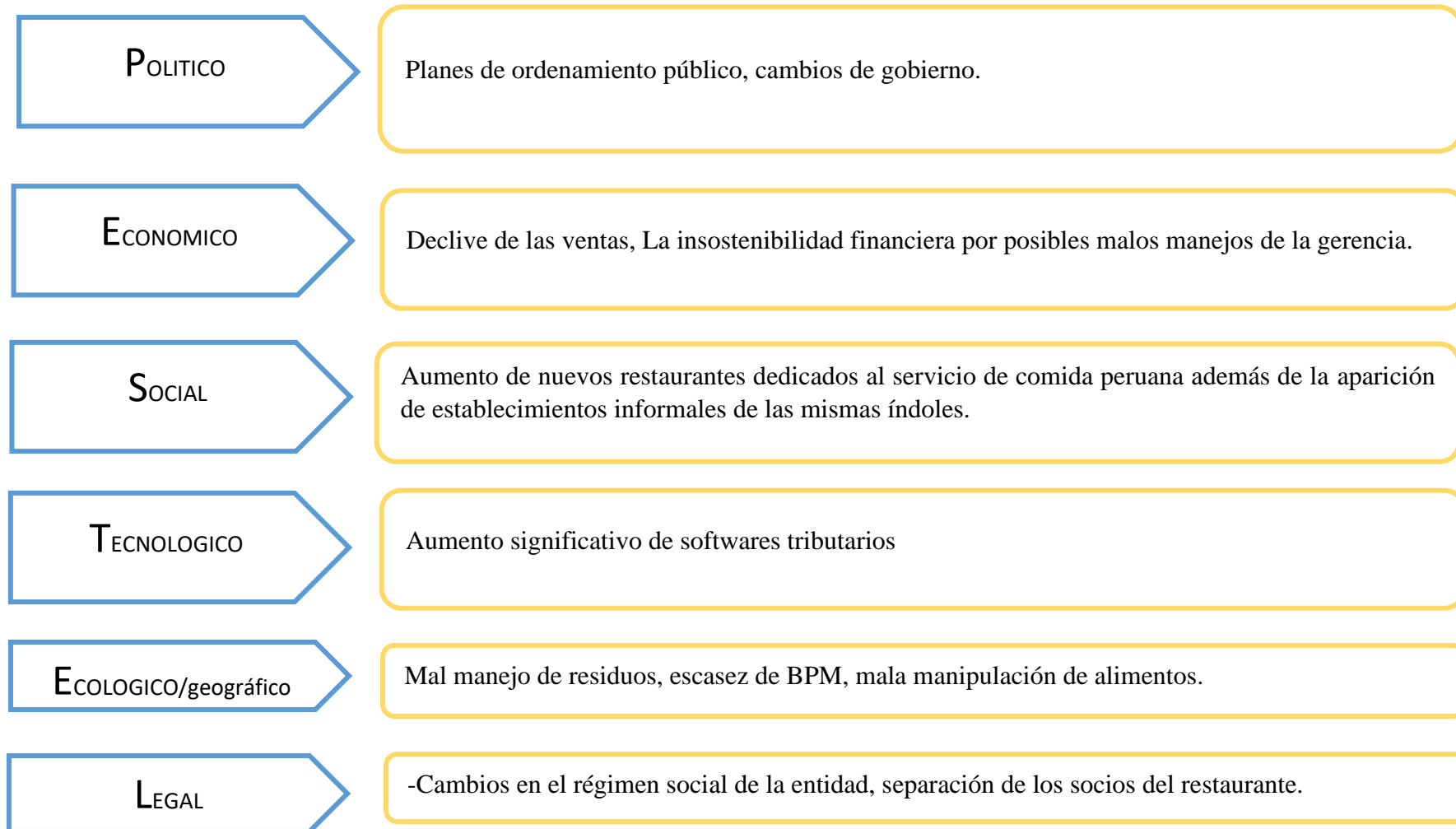
La aplicación de esta herramienta, al ser una técnica de análisis, consiste en identificar y reflexionar, de una forma sistemática, los distintos factores de estudio para analizar el entorno en el que se desenvuelve y a posteriori poder actuar, en consecuencia, estratégicamente sobre los mismos. Es decir, se estará intentando comprender que va pasar en el futuro próximo, y de qué manera inciden en el actuar de organización. (Pascual, 2013)

# DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO DE CHICLAYO COCINA PERUANA EN BASE A LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS

## **10. INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD**

Dentro de los indicadores de sostenibilidad que se tendrán en cuenta para la adaptación de la planificación estratégica de CHICLAYO COCINA PERUANA, se tendrá en cuenta la herramienta matriz PESTEL y DAFO

**MATRIZ PESTEL DE AMENAZAS**



*figura 2 matriz PESTEL amenazas*

**MATRIZ PESTEL DE OPORTUNIDADES**

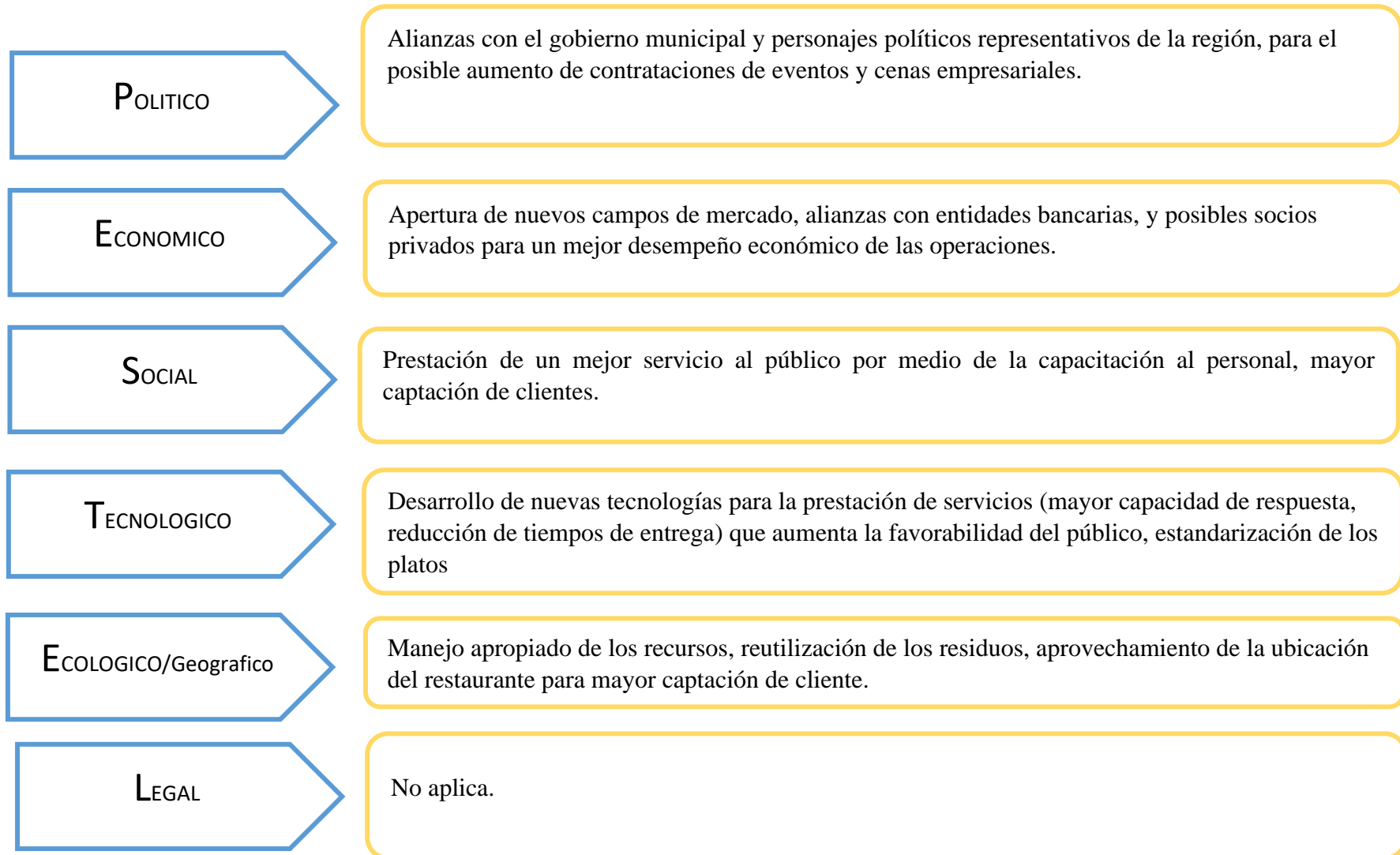


figura 3.Matriz PESTEL oportunidades

HOJA DE TRABAJO

DAFO

Con base en el análisis PCI y auditaje del entorno POAM se agruparán los factores claves.

*Tabla 1 Matriz DAFO*

<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Expansión de nuevos mercados a nivel regional.	Saturación del mercado.
Implementación de nuevos sistemas de gestión para el mejoramiento continuo.	Aumento del costo de los insumos requeridos para la consecución de procedimientos.
Desarrollo y tecnificación de procesos	Conflictos gremiales.
Apertura de nuevos servicios para la penetración de nuevos segmentos de mercado (servicio domicilio “rappi”)	En la ciudad se encuentran otras organizaciones del mismo nivel con una oferta de servicios que compite en calidad y precio.
Nuevos convenios con empresarios de toda índole.	Mal manejo de los recursos
Sistemas de capacitación y manipulación de alimentos para posibles reconocimientos municipales.	Incumplimiento en las expectativas de los clientes.
Alianzas económicas para capitalización y flujo continuo de dinero.	Bajo nivel de competitividad
Implementación de nuevos sistemas de gestión.	Insostenibilidad financiera por el aumento en la oferta de la cocina peruana.
Crecimientos locativos	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Valores organizacionales orientados hacia la prestación de servicios con principios éticos.	Estandarización en los platos.

Espíritu de automotivación por parte de la alta gerencia para un mejor desempeño de actividades (implementación de sistemas de gestión).	Alta rotación de personal.
Alto grado de respuesta en el servicio en las horas de mayor afluente de clientes.	Malos manejos de marketing y material publicitario para la expansión del mercado.
Personal calificado para la atención de clientes y manipulación de alimentos.	Alta exposición al ruido.
Adecuado uso de los recursos	Parte de su personal con poco compromiso hacia la institución afectando la calidad y oportunidad en los servicios brindados.
Variedad en la carta de productos.	Minimización de costos en base al personal
Mejoramiento de las instalaciones para un mejor servicio.	Capital limitado.
Precios accesibles al público.	Exposición de la calidad en base a la reducción de costos.
Liderazgo de las actividades por parte de la gerencia.	
Capacidad adecuada de negociación.	
Liderazgo de las actividades por parte de la gerencia.	
Asesoría oportuna por parte del gerente para la solución de problemas.	
Alta intervención del gerente por crear estrategias para el aumento de productividad.	

HOJA DE TRABAJO

Con base en el análisis del perfil de capacidades internas (PCI), y la auditoria del entorno, perfil de oportunidades y amenazas (POAM), se agrupan los factores claves de éxito (FCE).

*Tabla 2. Matriz DAFO factores clave de éxito*

<b>OPORTUNIDADES (Enumerar oportunidades claves)</b>	<b>AMENAZAS (Enumerar amenazas claves)</b>
Expansión de nuevos mercados a nivel regional	Incumplimiento en las expectativas de los clientes.
Apertura de nuevos servicios (domicilio) para la penetración de nuevos segmentos de mercado.	Bajo nivel de competitividad con respecto a la competencia.
Alianzas económicas para capitalización y flujo continuo de dinero.	Aumento del costo de los insumos requeridos para la consecución de procedimientos.
Desarrollo y tecnificación de procesos.	Saturación del mercado.
Nuevos convenios con empresarios de toda índole.	
<b>FORTALEZAS (Enumerar fortalezas claves)</b>	<b>DEBILIDADES (Enumerar debilidades claves)</b>
Espíritu de automotivación por parte de la alta gerencia para un mejor desempeño de actividades (implementación de sistemas de gestión).	Parte de su personal con poco compromiso hacia la institución afectando la calidad y oportunidad en los servicios brindados.
Liderazgo de las actividades por parte de la gerencia.	Malos manejos de marketing y material publicitario para la expansión del mercado.
Adecuado uso de los recursos.	Capital limitado.
Alta intervención del gerente, administradora y jefe del servicio por crear estrategias para el aumento de productividad y capacitaciones	Alta rotación de personal.
Precios accesibles al público.	Exposición de la calidad en base a la reducción de costos.
Personal calificado para la atención de clientes y manipulación de alimentos.	
Capacidad adecuada de negociación.	







HOJA DE TRABAJO

ANALISIS DAFO (Primer acercamiento)

Seleccione los factores claves de éxito que servirán de base para el análisis situacional, seleccione únicamente aquellos que indican posibles escenarios de éxito o fracaso para la organización.

**Tabla 4.** Matriz DAFO primer acercamiento


<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Alianzas económicas para capitalización y flujo continuo de dinero.	Incumplimiento en las expectativas de los clientes.
Nuevos convenios con empresarios de toda índole.	Bajo nivel de competitividad con respecto a la competencia.
Apertura de nuevos servicios (domicilio) para la penetración de nuevos segmentos de mercado.	Aumento del costo de los insumos requeridos para la consecución de procedimientos. (platos)
Mejora del tiempo de entrega del producto final	
<b>FORTALEZA. S</b>	<b>DEBILIDADES</b>
Alta intervención del gerente, administradora y jefe del servicio por crear estrategias para el aumento de productividad y capacitaciones	Capital limitado.
Adecuado uso de los recursos.	Malos manejos de marketing y material publicitario para la expansión del mercado.
Personal calificado para la atención de clientes y manipulación de alimentos.	Exposición de la calidad en base a la reducción de costos.
Precios accesibles al público.	
Capacidad adecuada de negociación.	

HOJA DE TRABAJO

MATRIZ DOFA

Formule estrategias combinando los factores: Fortalezas-Oportunidades (FO), Fortalezas-Amenas Estrategias (FA), Debilidades-Oportunidades Estrategias (DO), Debilidades-Amenazas (DA).

*Tabla 5. matriz DAFO*

	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	Alianzas económicas para capitalización	Incumplimiento en las expectativas de los clientes.
	Nuevos convenios con empresarios de toda índole.	Bajo nivel de competitividad con respecto a la competencia.
	Apertura de nuevos servicios (domicilio) para la penetración de nuevos segmentos de mercado	Aumento del costo de los insumos
<b>FORTALEZA</b>	<b>Estrategias (FO)</b>	<b>Estrategias (FA)</b>
Adecuado uso de los recursos.	Alianzas estratégicas para la apertura de mercados, Implementando campañas para la fidelización de los actuales clientes con los que se tiene fidelización.	Aprovechamiento de los recursos para la fijación de métodos que aumenten la productividad dentro de la organización.
Alta intervención del gerente, administradora y jefe del servicio por crear estrategias para el aumento de productividad y capacitaciones	Implementación de nuevos sistemas de gestión y capacitación para el aumento de la productividad y calidad de sus procesos, además del aprovechamiento del liderazgo por parte de la gerencia para mantener buen clima laboral dentro de la organización, mejorando el comportamiento y de esta manera proporcionando una mayor oportunidad de competitividad	Mejoramiento de las actividades mediante la motivación y perfeccionamiento para mejorar la productividad y el cumplimiento de requisitos.

Precios accesibles al público.	Apertura de nuevos servicios a la comunidad, sin la necesidad de salir de sus hogares y con una facilidad monetaria distintiva.	Empoderamiento de las actividades y servicios expuestos a la comunidad para crear fidelización de clientes
Capacidad adecuada de negociación.	Fortalecer los criterios de negociación y oferta con los proveedores.	Adquisición de nuevos recursos mediante tramites de consignación y proveedores para el mejoramiento de la competitividad y fidelización para el sostenimiento de precios.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>Estrategias (DO)</b>	<b>Estrategias (DA)</b>
Capital limitado.	Nuevos convenios con entidades bancarias alianza de socios estratégicos.	Aprovechamiento de los posibles nuevos recursos para la adquisición de material en pro al sostenimiento de la entidad.
Malos manejos de marketing y material publicitario para la expansión del mercado.	Diseñar e implementar un plan de marketing que busque nuevos clientes y nichos de mercado	Fortalecer fuentes de trasmisión de información en los que se incluye material publicitario (folletos, periódicos, medios locales) y aumento del voz a voz
Exposición de la calidad en base a la reducción de costos.	Fortalecer las condiciones laborales y la concientización de la importancia de la calidad en los procesos ejecutados, inculcando en la mente de la organización la gran incógnita de ¿Cuánto nos cuesta la NO calidad?	Enfocar los recursos a la ampliación del servicio para la fidelización y captación de nuevos clientes, sin exponer la integridad del producto.

## 11. BIBLIOGRAFIA

- Zapata, G. O. (12 de mayo de 2018). el colombiano. Obtenido de <https://www.elcolombiano.com/antioquia/sello-verde-una-etiqueta-que-marca-la-diferencia-AF8689736>
- Gomez Serna, H. (2008). Gerencia estrategica. Bogota, Colombia: 3R editores.
- FI-UNAM, F. (2013). capacinet [libro]. Recuperado de <http://capacinet.gob.mx/Cursos/Aprendamos%20Juntos/planeacionestrategica/t>
- Intedya. (2016 de Abril de 2016). International dynamic Advisors. Obtenido de <https://www.intedya.com/internacional/103/consultoria-buenas-practicas-de-manufactura-bpm.html>
- Prevencionar, P. (2017, 10 octubre). [BPM]. Recuperado 1 mayo, 2019, de <http://prevencionar.com.co/2016/10/10/buenas-practicas-manufactura-bpm/>
- Parada, P. (2013, 4 septiembre). PascualParada. Recuperado de [www.pascualparada.com](http://www.pascualparada.com)
- Medina, G. (2017, 11 septiembre). ParuEnVideos. Recuperado de <https://www.peruenvideos.com/que-es-trip-advisor-para-que-sirve>
- Mercado, D. A. (2017, 28 noviembre). [sector gastronomico]. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/colombia/medellin/el-sector-gastronomico-en-medellin-tambien-llena-los-bolsillos-156114>
- Isotools- *Inocuidad en los alimentos* Recuperado de <https://www.isotools.com.co/inocuidad-alimentaria-colombia/>
- Acodres *asociación colombiana de la industria gastronomica*- Recuperado de <http://acodres.com.co/bogota/quienes-somos-2/>
- Salinero, A. G. (23 de Junio de 2016). Ssociologos. Obtenido de Blog de sociología y actualidad: <https://ssociologos.com/2016/06/23/la-satisfaccion-las-necesidades-humanas/>
- pedraza martha, g. e. (bogota de 2011). diseño de un plan de negocios para la creación de planeación estrategica.
- Pato, S. (30 de Octubre de 2018). Publico. Obtenido de <https://www.publico.es/ahorro-consumo-responsable/todo-lo-que-debes-saber-sobre-los-tenedores-los-soles-y-las-estrellas-de-los-restaurantes/>
- Clauster Bogotá- *Requisitos para establecimientos gastronómicos* Recuperado de <https://www.ccb.org.co/Clusters/Cluster-Lacteo-de-Bogota-Region/Noticias/2016/Abril/Conozca-los-requisitos-para-abrir-un-nuevo-negocio-de-productos-alimenticios>