

# Consultoría Empresarial

**Instrucciones:** La actividad se realizará de acuerdo a los elementos fundamentales del proceso de consultoría. Así mismo, el documento debe tener los siguientes aspectos;

- 1. Iniciación** (antecedentes de la empresa).
- 2. Diagnostico** ( identificación de problemas, debe responder a lo siguiente:¿Qué falla?, ¿Cuánto afecta?, ¿Dónde afecta?, ¿desde cuando afecta?).
- 3. Plan de acción** (diseño del plan de mejora a través de acciones que ayuden a la solución del problema, debes ser claro, específico y profesional al mencionar tu propuesta al cliente).
- 4. Aplicación** (mencionar el alcance que tendrá la aplicación, los beneficios de la contribución, y la capacitación que requiere en caso de ser aprobada la propuesta de mejora).
- 5. Terminación** (brindar un informe final, mencionando el plan de seguimiento que debe tener el plan de consultoría presentado para que tenga el éxito en la empresa).

Al terminar la actividad, deberán adjuntar el archivo en **PDF**. Cualquier duda al respecto, pueden comunicarse conmigo.

## “Panadería la concha”

Es una empresa poblana que inició su actividad económica en el año 2015, se encuentra en Calle el pergamino #2601, colonia Bugambilias, esta empresa cuenta con el siguiente personal:

3 distribuidores, 2 almacenistas , 6 panaderos, 1 ing industrial, 2 decoradores, 2 responsables en el área de compras, 2 contadores, 5 responsables en el área de ventas, 1 director general, 1 gerente (el hijo del dueño) 2 reposteros, 2 horneros, 3 personas de limpieza, 1 estibador que tiene la función de cargar y descargar la materia prima, 1 responsable del mantenimiento para los refrigeradores, batidoras y revolvedoras.

Con este personal la Panadería “La Concha” tiene una producción diaria de 500 piezas por turno las cuales aumentarían a 850. Derivado de las altas ventas, por el sabor, bajo precio y puntualidad en la entrega de los pedidos. A partir del 2017, sus ventas se han incrementado en un 90%, lo que ha permitido que amplíen su mercado así como la diversificación del producto.

Sus estrategias de ventas fueron tan exitosas que les permitieron posicionarse en nuevos

mercados los que incorporaran a su cartera de clientes - restaurantes: VIPS, El Portón, Marisquería “Los Pescadores”, Comida Típica de Zacatlán y Mi Rancho Alegre. Estos negocios le exigen al empresario el cumplimiento al 100% de los pedidos así como el horario de entrega (matutino y Vespertino).

- La empresa se encuentra en un punto clave de crecimiento, sin embargo, también aumentaron las quejas en varias áreas, en cocina; los panaderos se quejan de la falta constante en la materia prima para elaborar los productos argumentando que el área de compras no hace bien su trabajo y no compra lo solicitado.
- También el ing. Industrial del área de producción, ah declarado que los pedidos no se levantan en tiempo y forma lo que provoca atrasos en la entrega de los mismos.
- El 80 % del personal argumenta que deben tener capacitaciones ante las exigencias del mercado sobre la solicitud de diversos productos de la repostería.
- Algunos problemas de comunicación se han dado a notar debido a problemas de comunicación en los diferentes puestos, ya que algunos argumentan que no saben a quien dirigirse cuando se les presenta “un problema”.

En una reunión previa los clientes le comentaron a Don Francisco, (dueño de la panadería) las condiciones establecidas en el contrato: en cuanto al horario de entrega, productos llamativos y de alta calidad, cumpliendo con las condiciones de higiene de los productos demandados.

Dado las exigencias de los clientes, el empresario desea asegurarse de que los requerimientos del contrato se cumplan y decide certificar a su empresa bajo la norma ISO 9001:2015 en el proceso de distribución y reparto. En esa misma reunión el dueño de la panadería dio a conocer a sus clientes, los objetivos con el propósito de garantizarles que de acuerdo a sus exigencias, los tiene que cumplir:

Pese a lo que está viviendo la empresa interna y externamente, Don Francisco, dueño de la panadería desea contratarte para que le brindes tus servicios de consultoría, y así pueda certificar a su empresa para asegurar que sus colaboradores lo harán bajo el esquema de mejora continua.

Para ello ha reunido a todo su personal para comunicarles la necesidad de la certificación y les expresa lo siguiente: El organigrama tendrá que reestructurarse de tal manera que le permita tener una mejor comunicación entre los titulares de las áreas, así como con los proveedores, la misión, visión y valores tendrán que adecuarse a las nuevas necesidades, **elaborar nuevas políticas de operación** para la compra de insumos como para la promoción de nuevos productos como las conchas de diferentes sabores, para este producto tendrán que aplicarse **evaluaciones recurrentes** para medir la calibración de la temperatura en los hornos y las basculas por tamaño de cada una de las piezas de pan, **una lista de verificación rápida** que permita medir la presentación con la que se debe entregar el producto. Para la temperatura de los hornos y las basculas el coordinador debe de verificar el proceso de producción con los panaderos para comprobar que el personal utilice el equipo de seguridad e higiene, así como coordinarse con el jefe del departamento de compras para verificar que en el etiquetado de la levadura, harina, colorantes y azúcar glas tengan descrita la fecha de caducidad.

Por otra parte tendrán capacitaciones, que les permita conocer las nuevas tendencias en decoración de pan y verificar las nuevas presentaciones que tendrán las conchas y los polvorones. Así mismo, contrataran el servicio de un especialista en mercadotecnia para que diseñe estrategias de ventas, para expandir su negocio.

El empresario considera que el éxito de la empresa también depende de las aportaciones de un Administrador como usted, por lo tanto, le solicita de la manera más atenta que de acuerdo a los elementos que debe integrar un procedimiento le presente una propuesta de mejoramiento en la estructura organizacional de la empresa.