



Alumnos: Sindi Berenice Gálvez Morales, Kimberly Gálvez Barrios, Layzsa Rodríguez López.

Profesor: Ing. Darely Eunice Santizo Gutiérrez

Actividad: Caso práctico de consultoría

Materia: consultoría empresarial

Grado: 8° Cuatrimestre LAE

Grupo: “A”

CASO PRÁCTICO:

CONSULTORIA EMPRESARIAL

“PANADERIA LA CONCHA”

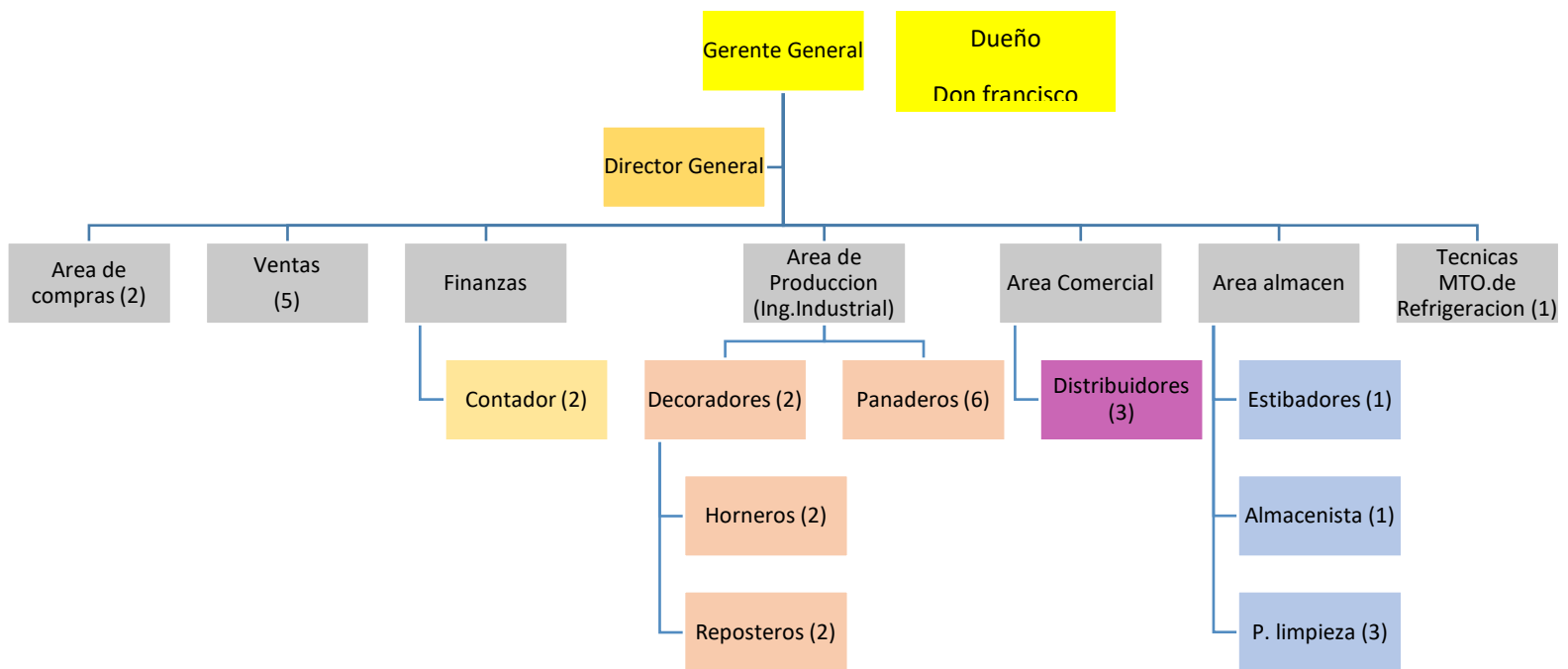
ANTECEDENTES

“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 y cuenta con poco personal y mal estructurado, ya que a mi punto de vista las problemáticas que la empresa ha presentado se origina por la mala estructura del Diagnostico Organizacional

El panorama general de la “Panadería La Concha” nos sitúa de modo global en el mercado nacional. Sin embargo para poder ubicar cual sería nuestro mercado demandante en el desarrollo de nuestro negocio es recomendable ver que problemáticas nos está afectando y ver una posible solución para que de esta manera nuestra empresa marche de forma correcta.

*En este caso la problemática que más me ha llamado la atención es: “También el ingeniero Industrial del área de producción, ha declarado que los pedidos no se levanta en tiempo y forma, lo que provoca atrasos en la entrega de los mismos.”

“ESTRUCURA DE DIAGNOSTICO CON EL QUE LA EMPRESA CUENTA”



DIAGNOSTICO

El diagnóstico de “La Panadería La Concha” se hizo con la finalidad de detectar la problemática que está afectando nuestra empresa y ver una posible solución. El diagnóstico se hizo a través de una VISITA GUIADA que nos permite visualizar la experiencia laboral del personal y como trabaja como sistema, ver las capacidades del personal y como se relacionan entre sí.

IDENTIFICACION DE LOS PROBLEMAS

A través de la Visita Guiada nos dimos cuenta de los problemas por los que la Panadería La Concha está atravesando, los cuales son los siguientes:

1. Demasiada carga de trabajo en el área de Producción.
2. Falta de comunicación y distribución específica de procesos.
3. Aumento de rotación de personal en el área de Ventas.
4. Falta de incentivos hacia el personal
5. Falta de personal calificado en el área de almacenamiento que supervise el control de calidad de producto terminado
6. Organización deficiente en autorizar gastos de compra en el área de Finanzas.

PLAN DE ACCION

1. Para el primer problema detectado de acuerdo al análisis de Puestos Y Funciones en el área de Producción proponemos lo siguiente:
 - ✓ Una reestructuración de labores donde los Horneros y Panaderos compartan tareas y así obtendremos una producción más eficiente.
 - ✓ Contratación de 3 nuevos trabajadores: 1 para el área de Panaderos-Horneros y 2 para el área de Reposteros-Decoradores con la finalidad de agilizar las actividades y tener mayor capacidad de producción.
 - ✓ Capacitación general del área de producción, esto para conseguir reasignar labores y actualizar las técnicas de hornear adaptándolas a tendencias sin modificar su distinguido sabor.

2. Para el segundo problema se propone lo siguiente:

- ✓ Poner un encargado en cada área que sea responsable y tenga el debido conocimiento en cómo funciona su área y así mismo el tener comunicación directa con el Director General para que la resolución de quejas o dudas sean de manera inmediata.
- ✓ Hacerle saber al personal específicamente de que se trata su trabajo, en que colaboraran a la empresa y si están haciendo algo mal hacérselos saber inmediatamente con críticas constructivas.

3. En el tercer problema hemos realizado un análisis de las ventas y como el vendedor interactúa con el cliente. Para ello se propone lo siguiente:

- ✓ Realizar un perfil de vendedor que requiere nuestra empresa y pedir apoyo a otro personal (más arriba del organigrama) dentro de la empresa que antes ya hayan estado en el área de ventas para capacitar a los nuevos trabajadores con base a su experiencia.
- ✓ Diseñar un esquema y de incentivos de comisiones que sean factibles de lograr y rentable de pagar. Se le hará saber al vendedor de dichos incentivos de comisiones para mantenerlo motivado a generar más ventas.

4. Para el cuarto problema proponemos lo siguiente:

- ✓ Actualmente el personal se encuentra desmotivado y esto ocasiona un mal rendimiento en sus labores. Para incentivar la productividad de los trabajadores optaremos por la estrategia de realizar convivios de todo el personal cada 3 meses con el propósito de que nuestro equipo se conozca y esto genere un mejor ambiente laboral y con un entorno armónico esperamos obtener trabajadores productivos.
- ✓ También daremos incentivos de vales de despensa para que nuestros trabajadores sepan que, sin importar su puesto, son parte importante de esta organización y que nosotros valoramos eso.

5. Para el quinto problema proponemos lo siguiente:

- ✓ Contratar 1 personal con experiencia en el área de almacenamiento para que no se vea afectada la calidad de nuestros productos.
- ✓ Ser un poco más exigentes con el perfilamiento de nuevos trabajadores en el área de control y calidad.

- ✓ Brindar todas las medidas de seguridad e higiene posibles para que nuestros productos no pierdan la calidad.
- ✓ solicitar la certificación de la empresa (CERTIFICACION ISO 9001) para que nuestros clientes sepan que la Organización tiene los estándares más altos de calidad.

6. Para el sexto problema proponemos lo siguiente:

- ✓ Estandarizar los procesos y funciones para poder darles seguimiento al plan que se desea llevar.

(Anexo 2)

PLAN DE SEGUIMIENTO

Este plan tiene la finalidad de evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos en el plan, también deberá permitir la oportuna aplicación de medidas y actuaciones tendentes a eliminar los problemas detectados, en este caso nuestro plan se ejecutara en un lapso de tiempo de 2 meses, en donde a partir de ese tiempo obtendremos los siguientes resultados:

- Mayor organización y distribución específica de personal y de procesos.
- Comunicación directa para la resolución de los problemas de manera inmediata.
- Personal activo, productivo y motivado en la realización de sus tareas.
- Ser una empresa certificada responsable con productos de excelente calidad con el certificado ISO 9001 (Sistema de Gestión y Calidad).

RESULTADOS

- A través del proceso realizado, pude brindar apoyo al área de producción de la compañía de la Panadería La Concha, generando mejoras en los diferentes procesos productivos que se llevan a cabo en la organización. Gracias a la disposición del personal de la empresa, se pudieron realizar actividades como reuniones, capacitaciones, talleres de mejoramiento en técnicas laborales, además, del apoyo de la Gerente de la compañía, quien aceptó las recomendaciones

generadas y las implementó en la empresa. Gracias al apoyo que se tuvo para que se pudieran desarrollar las actividades de producción mejoró la calidad de los productos terminados.

- Logramos estandarizar la producción para evitar errores y agilizar el proceso. Con las alianzas de nuevos proveedores directos se mejoraron los costos de materia prima, se disminuyeron los gastos innecesarios con intermediarios, mejorando así los precios de venta, la rentabilidad y utilidad de la compañía.
- Se implementó un protocolo de bienvenida y despedida institucional, mejorando el reconocimiento de nuestros trabajadores y la identidad de la compañía.
- Se implementaron actividades de seguimiento semanal, para determinar los posibles faltantes de los productos terminados, además, con la elaboración de las fichas de producción de cada producto, se estandarizaron en cada punto los materiales exactamente necesarios para su elaboración, Disminuyendo las pérdidas.

CONCLUSION

Gracias al proceso que lleve dentro de la “Panadería La Concha” dentro de la parte productiva puse a prueba y en práctica mis capacidades, mejore mis habilidades personales, las cuales me permitieron tener un gran desempeño dentro de la empresa y cumplir con las tareas y responsabilidades asignadas a mi cargo, ya que a través del proceso realizado en estas prácticas pude brindar apoyo, generando mejoras en los diferentes actividades de producción y mejorar la calidad de los productos terminados. Esta es una empresa con demasiada capacidad, solo le faltaba mejorar en unos aspectos pero con las estrategias implementadas y con mucho apoyo de todos, tendrá excelentes resultados.

ANEXO 1

CUESTIONARIO

1. ¿Cuándo empezó a laborar le dijeron sus funciones dentro de la empresa?
2. ¿Cómo es la comunicación entre empleados-patrón?
3. ¿Cómo se están atendiendo los riesgos críticos de la empresa?
4. ¿Cómo son los horarios?
5. ¿Qué tan completo es la documentación de procesos?
6. ¿Se respeta lo estructurado en su contrato?
7. ¿Cómo se mejora el clima laboral?

ANEXO 2

ESTRUCTURA DE DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA ACTUAL (CON SUS RESPECTIVOS CAMBIOS)

