

## **Consultoría Para “Café Ángel”**

Autores: Karen Euscategui, Isabel Rodríguez, Natalia Calbo Y Danna Estrada

Coautores: Diana Sarria Y Esteven Jimenez

Presentado A: Mg. María Alejandra Lara Albán

Corporación Universitaria Unicomfauca  
Facultad Ciencias Contables Y Administrativas

Popayán

2023

## Contenido

Historia de la empresa: .....	4
¿A qué se dedica? .....	4
Portafolio de servicios: .....	5
Clasificación de la empresa .....	5
Según su sector económico: .....	5
Según Su Tamaño: .....	6
Según Su Constitución Jurídica:.....	6
Según Su Alcance Geográfico: .....	6
Según El Origen Del Capital:.....	6
Ventaja competitiva .....	6
Aportes de Café Angel.....	7
Socio-Económicamente: .....	7
Políticamente: .....	7
Planeación Estratégica .....	8
Fase Filosófica .....	8
Misión De Café Ángel: .....	8
Visión De Café Ángel:.....	8
Valores .....	9
Políticas .....	10
Fase Analítica .....	11
Justificación De La Calificación De Las Variables (PCI).....	14
Capacidad Directiva .....	14
Capacidad Tecnológica .....	15
Capacidad De Talento Humano .....	16
Capacidad Competitiva .....	17
Capacidad Financiera .....	17
Justificación De La Calificación De Las Variables, (POAM) .....	21
Análisis Político .....	21
Análisis Tecnológico.....	22
Análisis Económico .....	23
Análisis Legal .....	24
Análisis Ambiental .....	25
Constancia De Entrega De La Descripción Del Cargo .....	43
Estructura de la organización (Actual) .....	44
Constancia De Entrega De La Descripción Del Cargo .....	57
Estructura Del Organigrama Sugerido A Futuro .....	58
Referencias .....	59

## Contenido de tablas

Tabla 1: Evaluación misión y visión .....	9
Tabla 2: Diagnostico Pci. ....	11
Tabla 3: Matriz Pci .....	12
Tabla 4: Diagnóstico Del Poam La Medición.....	18
Tabla 5: Matriz Del Poam .....	19
Tabla 6: DOFA.....	26
Tabla 7: Análisis De Vulnerabilidad.....	32
Tabla 8: Fase Operativa .....	33
<b>Fase Organizacional (actual) .....</b>	<b>35</b>
Tabla10: Administradora.....	35
Tabla11: Cocinera .....	37
Tabla12: Contador.....	39
Tabla13: Mesera.....	41
<b>Fase Organizacional A Futuro .....</b>	<b>45</b>
Tabla14: Auxiliar de cocina.....	45
Tabla15: Mesera.....	47
Tabla16: Domiciliarlo. ....	48
Tabla17: Cajero.....	50
Tabla11: Contador.....	52
Tabla11: Administradora.....	54

## **Historia de la empresa:**

Café ángel nace a mediados del mes de noviembre del año 2021, partiendo de un proyecto de emprendimiento de uno de los socios al cual se unificó su hermano, quienes colocaron en marcha la idea de negocio en su municipio debido a la poca competencia que existía, como también. Aprovechando la potencial demanda y reconocimiento de su principal materia prima que es el café.

Producto del cual de deriva la bebida de café que según el diario el correo refiere que el “El café es la segunda bebida más consumida en el planeta, solo después del agua”, del mismo modo es de recalcar la alta calidad de producción en Colombia del producto en mención.

Ahora bien, es de mencionar que los factores anteriores relacionados son el soporte en el cual se justifica la puesta en marcha la idea de negocio, pues la información y datos augura mayor posibilidad de éxito, que a la fecha se ha evidenciado notables crecimientos, ya que la pyme no solo ya es reconocida en su localidad sino también en ciudades como Popayán. Gracias a que su atención y servicio está orientado al consumidor, permitiendo mayor posicionamiento, además de contar con instalaciones agradables las cual brinda experiencias.

### **¿A qué se dedica?**

La microempresa Café Ángel se encuentra ubicada en el departamento del Cauca, municipio de Morales, barrio el Moral, a 51 km de la ciudad de Popayán, sus propietarios son dos hermanos Heidi y Luis Zambrano, quienes vieron en esta idea de negocio, una forma de contribuir a la económica local, como también al mismo tiempo obtener un lucro.

En relación con lo anterior, es de mencionar que el objeto social del emprendimiento nace a partir de que Colombia se ha reconocido en el mundo como uno de los países con mayor y mejor calidad en la producción de café, gracias a diferentes factores climáticos y geográficos.

Es por ello que se decidió dar un valor agregado a este fruto, ofertando uno de sus derivados, la cual lleva el mismo nombre de la principal materia prima que es la bebida de café, este producto se ha conocido por sus diferentes propiedades que aportan a la salud, dado que es rico en antioxidantes, activa la mente, entre otras. Este tiene diferentes presentaciones ya sea fría o caliente.

### **Portafolio de servicios:**

- ✓ Se ofrecen diferentes tipos de productos, la mayoría giran en torno a bebidas a base de café y derivados, al igual que diferentes acompañantes para tomar las bebidas, entre estas están:
- ✓ Las bebidas calientes: aromática, capuchino, café cremoso, café moka y latte.
- ✓ Las bebidas frías: affogato, granizado de café, café moka, café caramelo, café cremoso, café oreo, malteada de café, frappes y milo.
- ✓ Los cócteles (con o sin alcohol): margarita, laguna azul, coctel de menta, café Bailey, piña naranja, cremoso de coco, frutos rojos, Bob Marley.
- ✓ Tortillas: con cuatro opciones de sabor entre; jamón, pollo, carne, y carne pollo, los cuales tienen nombres innovadores y únicos como; "soy suficiente" o "quiero consentirme".
- ✓ Wraps: los cuales vienen de cinco presentaciones con las diferentes proteínas y acompañantes como maicitos, jalapeño, lechuga, tocineta, entre otros.
- ✓ Waffles: se presentan en cinco sabores diferentes, con frutas como fresas, banano o mango y helado.
- ✓ Por lo tanto, se puede decir que café Ángel tiene una gran variedad de productos que lo hacen muy competitivo dentro de su mercado y dentro de Morales Cauca, aunque no poseen una competencia directa actualmente, sin embargo, podría llegar a competir con la calidad y variedad de sus productos pues abarca a una gran variedad de gustos.

### **Clasificación de la empresa**

#### **Según su sector económico:**

Comercio y servicio.

Justificación: La microempresa Café ángel se dedica a la comercialización de bebidas de café hacia el consumidor final, prestando consigo un servicio directo, satisfaciendo de esta forma las necesidades del oferente.

**Según Su Tamaño:**

Microempresa

Justificación: según la LEY 590 DE 2000, artículo 2 numeral 2, define las microempresas como aquellas que cuenta con una planta de personal no superior a 10 trabajadores. Para el caso en particular, la empresa café ángel dispone con tres colaboradores, por tanto, está incluida dentro de la clasificación en misión.

**Según Su Constitución Jurídica:**

Societaria

Justificación: Para el caso en particular es importante mencionar que la microempresa café ángel aún no está registrado formalmente ante la cámara de comercio, pero aplica para ser constituida de forma societaria, esto porque pertenece a dos personas naturales.

**Según Su Alcance Geográfico:**

Local

Justificación: Café ángel en la actualidad lleva a cabo su objeto social en el municipio de Morales, por tanto, su alcance es de tipo local.

**Según El Origen Del Capital:**

Privada

Justificación: La idea de negocio tiene fines de lucrativos y el origen de capital proviene de inversionistas particulares, en este caso de los

**Ventaja competitiva**

Una característica que beneficia a Café Ángel de las otras compañías es que es el único café del municipio, una de sus múltiples fortalezas es brindarle un buen servicio al cliente pues cuenta con buenos y frescos productos, ofrecen un servicio a domicilio que es eficaz, teniendo en cuenta que el emprendimiento cuenta con las reseñas necesarias de los usuarios para poder mejorar calidad y servicio. Implementan herramientas para el entretenimiento de los usuarios en la espera de sus productos, esto es lo que lo haría marcar una diferencia, presentar un valor y permite atraer más clientes al lugar, fidelizarlos para mejorar el crecimiento del emprendimiento.

## **Aportes de Café Angel**

### **Socio-Económicamente:**

El emprendimiento aporta en el desarrollo socio-económico con referente a la historia del país y su relación al café, presentando un flujo continuo de empleo a los agricultores lo que contribuye al desarrollo local y nacional del país, consigo coopera con los ingresos públicos. Según Pardo, en octubre del año 2021; el café tiene gran importancia en Colombia permitiendo el acceso a importaciones, desarrollo del principal río de Colombia (Magdalena) y brinda trabajo a millones de familias. Colombia es sinónimo de café, produce 14 millones de sacos de 60 kg al año aproximadamente, de esto un 93% es para exportación, a principios de siglo XX el café impulsa la economía en Colombia y se convierte en el Segundo exportador de café en el mundo después de Brasil, en 2011 fue alcanzado por Vietnam.

### **Políticamente:**

Políticamente conduce al desarrollo, “Café Ángel” apoya al crecimiento y la competencia de los caficultores de Colombia, ya que el país se reconoce como un buen exportador de café. En donde el emprendimiento brinda oportunidades de empleo local que ayuda al crecimiento y desarrollo local.

A continuación, vamos a justificar cada uno de los principios vistos anteriormente en clase en base a la empresa Café Ángel:

- El emprendimiento cumple el principio de la flexibilidad ya que hace posible la entrega de sus productos en la comodidad del usuario/cliente en diferentes situaciones o necesidades y se adapta a los diferentes gustos de los consumidores.
- La universalidad se destaca en la asociación ya que tiene un alcance municipal y se reconoce en la ciudad de Popayán. Se ayuda de las redes sociales para que la información llegue a manos de los usuarios desde la comodidad de su casa.
- La precisión es importante en este proceso, cualquier error afectaría la planeación para alcanzar un objetivo en este caso sería legalizarse convirtiéndose en una microempresa, el emprendimiento se considera serio y preciso en la toma de decisiones debido a que no debe tener fallas o confusiones en la toma de los pedidos, de lo contrario se afectaría la imagen, para que se cumpla se debe verificar todo su proceso.
- La racionalidad permite que antes de cada suceso se tenga una estructura lógica para cada procedimiento en el que se aplican las expectativas, los objetivos, las acciones y la toma de decisiones. Actuamos con el fin de mejorar y satisfacer la finalidad del emprendimiento hacia los clientes.

- El emprendimiento Café Ángel tiene claro que la unidad es fundamental para lograr la coordinación en el equipo de trabajo, el alcance de la finalidad para el plan de desarrollo y se obtiene una buena delegación del personal.
- La factibilidad es esencial para el desarrollo del emprendimiento porque permite conocer el proyecto, llevar a cabo sus objetivos o metas y que sea favorable, es decir si es posible cumplir las metas que se tienen en este proyecto tomando en cuenta sus recursos y si se tiene una rentabilidad.
- El compromiso y la seriedad es muy importante ya que con esta se puede llegar a una fidelización de los clientes haciendo que vuelvan a adquirir el servicio dentro del establecimiento y fuera de él, también el emprendimiento puede recibir méritos o buenas referencias favoreciendo el crecimiento del mismo.
- El factor limitante es un punto muy importante a tener en cuenta, se crean ideas estratégicas para no frenar la comercialización del emprendimiento, se mantiene alerta para manejar la situación de la mejor manera, limitar el desarrollo y evolución del proceso no es una opción.
- La experiencia e innovación van de la mano en este emprendimiento, se cuenta con personas capacitadas y hábiles para el desarrollo de los productos implementando nuevos sabores que acompañen y puedan degustar muy bien con el principal factor el café.

## **Planeación Estratégica**

### **Fase Filosófica**

#### **Misión De Café Ángel:**

Brindar una experiencia única y diferente en el municipio de Morales Cauca, con productos de calidad, accesibles y con una gran variedad, satisfaciendo la necesidad y gusto de las personas que desean productos a base de café con diferentes acompañantes, generando un servicio eficaz que nos diferencie de los competidores.

#### **Visión De Café Ángel:**

Posicionar a Café Ángel como un lugar de preferencia para obtener productos a precios accesibles y de calidad basados en el concepto de café, llegando a estar legalmente constituida ayudando con el crecimiento económico del departamento, con posibilidad de expansión en los diferentes municipios del Cauca, llevando a más lugares los sabores del café de la región.

**Tabla 1: Evaluación misión y visión**

Misión	Cumple	No Cumple	Justifica
¿Obtiene claridad en lo que dice?	SI		sí, es una idea corta pero clara y concisa en lo que quiere dar a conocer acerca del emprendimiento.
¿cumple los valores que compromete a cada miembro de la organización?	SI		sí, cada valor existe y ayuda al crecimiento individual y laboral del individuo dentro de la organización y por fuera de ella.
¿Ayuda en la imagen corporativa del establecimiento?	SI		sí, ayuda en la imagen para ser identificados y reconocidos dentro del mercado.
¿se da a conocer el establecimiento?	SI		sí, da a conocer un poco de lo que es este, que las personas sepan que es un establecimiento confiable y responsable.
<b>VISIÓN</b>			
¿Es posible?	SI		se enfoca y trabaja constantemente para lograr un mejor desarrollo con el fin de ser positiva
¿Es futurista?	SI		se visualiza positivamente dando motivación a cada individuo de la organización
¿Está ya establecida externamente?		NO	Está recién creada para ser lograda.

### Valores

En la siguiente lista se resaltan valores de Café ángel a diferencia de otros emprendimientos:

- ✓ Compromiso: influye positivamente a su constante perseverancia, permite la realización de objetivos y el interés en común por el éxito.
- ✓ Eficiencia: Permite lograr un equilibrio favorable para el emprendimiento, obteniendo la mayor posibilidad de resultados utilizando adecuadamente las herramientas o

recursos para completar su objetivo

- ✓ Calidad: Predomina la calidad de los productos de Café Ángel, ya que, al tener una buena percepción del cliente, él puede obtener una conformidad y una satisfacción al salir del negocio, así poder tener buenas opiniones de otros consumidores.
- ✓ Honestidad: es una virtud que se caracteriza mucho en el emprendimiento, cuenta con buen equipo de trabajo, eficiencia y compromiso con este, sin actos o hechos malintencionados y actúa por el bien común
- ✓ Responsabilidad: capacidad que se tiene de actuar de manera correcta, cumpliendo con lo requerido y siendo cuidadosos a la hora de tomar decisiones.
- ✓ Respeto: Para poder tener un ambiente de seguridad y cordialidad es importante tener respeto en el ámbito laboral. Para sentirse bien en un lugar hay que expresar lo que pensamos, así como reconocer virtudes y mejoras de las otras personas, también cuando existan fallas al momento de realizar una acción.
- ✓ Integración: permite la relación y el alcance de aquellas metas que se han planeado, su objetivo es desarrollar actividades conjuntamente.

### **Políticas**

- ✓ Todos los miembros del emprendimiento deben mantener un comportamiento ético.
- ✓ Proteger el entorno ambiental y la seguridad del equipo de trabajo.
- ✓ Tener buena atención al cliente es responsabilidad del que tiene el cargo, para lo cual debe tener respeto para que la gente se sienta satisfecha.
- ✓ Mantener un personal calificado para la realización de los productos de la mejor calidad. Tener en cuenta los procesos de higiene de cada área del local, alimentos y equipos de trabajo.

## Fase Analítica

**Tabla 2: Diagnostico Pci.**

	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJO</b>
<b>FORTALEZAS</b>	La fortaleza alta es aquello que hace fuerte al emprendimiento y que le permite diferenciarse de los competidores , creando una ventaja.	Para el emprendimiento, una fortaleza media son esos rasgos que se hacen destacar pero qué hay que tratar de mejorar para poder hacerlos una fortaleza alta, son características que les hace falta algo pero igual siguen siendo un bien para Café Ángel.	Estas fortalezas bajas hay que tenerlas muy en cuenta, porque en algún momento si nos las tratamos de mejorarlas, se pueden convertir en una debilidad, Café ángel tiene fortalezas bajas ya que hacen un cambio (mínimo) en sus trabajos.
<b>DEBILIDAD</b>	Para Café Ángel, una debilidad alta son esas Características que más se le impiden al emprendimiento para poder lograr sus metas, también se puede decir que son aquellas que son demasiado difíciles de poder llevar a cabo un buen negocio.	Para café Ángel aquella debilidad media son las acciones que se pueden implementar para mejorar y el no identificarla puede afectar el logro de objetivos	Para que las debilidades no se encuentren en una posición desfavorable, tenemos que ayudar a que no sea un obstáculo para el emprendimiento. Las debilidades bajas son un poco más tratables y más fáciles de corregir.
<b>IMPACTO</b>	Café Ángel no busca solo obtener una buena rentabilidad económica sino también dirigir sus iniciativas empresariales generando así un modelo	Los impactos medios tienen un cambio en el emprendimiento que no son del todo notorios, tal vez si se pueden observar algunas diferencias cuando se logran	Son aquellos aspectos que se comienzan a tener en cuenta y que así no afecte al negocio permitiendo que puedan influir en la presentación de



Estabilidad.	X		X
Motivación.	X		X
Plan de relevo.		X	X
Accidentalidad.		X	X
<b>Capacidad competitiva</b>			
Fuerza del producto, calidad, exclusividad.	X		X
Lealtad y satisfacción del cliente.	X		X
bajos costos de distribución y ventas.	X		X
portafolio de productos.		X	X
Fortaleza de los proveedores y disponibilidad de los insumos.	X		X
<b>Capacidad financiera</b>			
Estabilidad de costos.	X		X
Inversión del capital, capacidad para satisfacer la demanda.		X	X
Liquidez, disponibilidad de fondos internos.		X	X
Rentabilidad, retorno de inversión.		X	X
Grado de utilización de su capacidad de endeudamiento.		X	X

## Justificación De La Calificación De Las Variables (PCI)

### Capacidad Directiva

1. **Sistema De Coordinación:** Es una fortaleza, porque asegura que todas las tareas del emprendimiento se lleven a cabo correctamente y en un tiempo preciso así se ofrece un mejor servicio. Por eso la coordinación es esencial en un emprendimiento, porque tiende a obtener mejores resultados de máxima eficiencia. Su impacto es alto debido a que se maneja fácilmente la coordinación y por eso hay buena organización en todo el servicio que brinda el café, lo cual es clave a la hora de atender o realizar los pedidos, lo que al final hace que todo el trabajo sea eficaz.
2. **Comunicación Y Control Gerencial:** Es una fortaleza media porque debido al vínculo familiar que se presenta dentro de los miembros del emprendimiento, permite un buen intercambio de información para que la coordinación sea efectiva dentro del área de trabajo. Su impacto es medio porque no se maneja totalmente la asignación de las funciones dentro del área de trabajo, sin embargo, se manejan reportes dentro de la misma, lo que ayuda a generar un control mediante comunicación con los empleados y así mismo sus clientes.
3. **Habilidad Para Manejar La Inflación:** Es una debilidad, ya que debido a las épocas de siembra los precios del café no siempre serán estables según Salazar en el año 2022 afirma que “lo que coincide con duras temporadas climáticas y la crisis de suministro de fertilizantes por cuenta de la guerra en Ucrania, lo que ha impactado a Sudamérica y Centroamérica” debido a esto se toma como un impacto medio porque no se sabe la estabilidad económica y como está repercutirá en los precios de taza del café y en general, en los aspectos de interés en los que se involucran los gastos de Cafe Angel, pues se debe tener en cuenta que la inflación es un aspecto que interviene en básicamente la mayoría de los precios del mercado y es algo que no se puede cambiar pero sí mitigar.
4. **Imagen Corporativa Y Responsabilidad Social:** Es una fortaleza baja. La imagen corporativa de la estructura física le faltan mejoras hacia la perspectiva de los usuarios en cuanto a su presentación culinaria es muy llamativa y agradable visualmente esto se potencializa en sus estrategias competitivas que permite preferir y/o recomendar el lugar. Su impacto es medio porque se analiza que requiere más publicidad para el establecimiento con la imagen de sus productos y servicios, creando diferentes medios para realizarlo como en medios digitales para generar reconocimiento del Café y así mismo, atraer a los potenciales clientes.

5. **Evaluación De La Gestión:** Por medio de lo que se logra analizar, existe actualmente un control y evaluación de lo que se tiene o como se está realizando teniendo en cuenta las opiniones de los clientes, igualmente a través del planteamiento de los métodos de entretenimiento en donde se reciben críticas constructivas se deduce que es una fortaleza media ya que permite encontrar información para mejorar los procesos en gestión. Su impacto es alto debido a que el emprendimiento tiene en cuenta la opinión del cliente y de la misma manera evalúa su gestión.

### **Capacidad Tecnológica**

1. **Capacidad De Innovación:** La innovación es una debilidad media porque el emprendimiento tiene talento de innovación según su portafolio de productos, pero en el manejo de redes no es tan flexible y no se encuentra totalmente actualizada con la tecnología ya que no cuenta con las capacidades necesarias para tener un mejor rendimiento en el área de la tecnología. Su impacto es bajo porque no es un impedimento para poder elaborar un buen servicio, pero se recomienda dicha implementación.

2. **Efectividad De Producción Y Programas De Entrega:** Es una fortaleza media porque manejamos efectividad y eficiencia en la organización, contamos con un servicio puerta a puerta, pero no con un campo más extenso en este ámbito. Su impacto es medio porque cumple unos estándares locales que cumplen las expectativas de los clientes que consumen y piden al establecimiento a domicilio, sin embargo, se pueden hacer mejoras en cuanto al manejo de la toma de los pedidos, entre otros.

3. **Intensidad De La Mano De Obra En El Producto:** Es una fortaleza media, la mano de obra incluye a todas las personas que realizan un esfuerzo aplicado en la producción, por medio de las imágenes podemos evidenciar que tiene un buen proceso para el resultado final. Su impacto es medio puesto que si maneja una buena elaboración e imagen del producto final.

4. **Flexibilidad De La Producción:** La flexibilidad de la producción es una fortaleza media porque contamos con un personal que puede adaptarse a los cambios si en algún momento llega a fallar la maquinaria. Es un impacto medio en la empresa ya que causa un efecto muy mínimo en la producción y si hay bastante demanda el personal está capacitado para afrontarla.

5. **Nivel De Tecnología Utilizando Los Productos:** El nivel de tecnología es una debilidad alta porque no se cuenta con tecnología disponible para el control de los inventarios

y otras herramientas que pueden automatizar diversos procesos para generar mayor control de los mismos y detectar mejoras con respecto a lo que se realiza actualmente para usar estos programas a su favor. Se deduce como impacto alto ya que debido a que no se maneja tecnología en el establecimiento hace que no se tengan mayor capacidad de producción en relación a la reducción de tiempo en la producción.

### **Capacidad De Talento Humano**

1. **Nivel Académico De Talento:** Es una fortaleza media dado que el personal se encuentra académicamente capacitado para la realización y manipulación de los productos. El saber manejar el tema, facilita la realización de los productos y hace que la clientela quede satisfecha con lo que consume. Su impacto es medio, ya que por medio de la elaboración de los productos se puede evidenciar el buen desempeño en la realización de los productos ofrecidos.
2. **Estabilidad:** La estabilidad es una fortaleza media porque si hay rotación del personal el servicio no sería igual, pero en este caso hay poca rotación eso quiere decir que no hay cambios en el servicio y la atención al cliente sigue siendo igual, así mismo se hace mucho más eficientes a la hora de planear mejoras dentro de estos aspectos al tener en cuenta que es personal que ya conoce el funcionamiento del negocio. Su impacto es medio, pues favorece la formación laboral y la calidad del trabajo, consigo la satisfacción del cliente.
3. **Motivación:** La motivación es una fortaleza media porque el personal responde a los incentivos de forma positiva podemos impulsar aún más la motivación en el emprendimiento aportando nuevos retos y ofreciendo reconocimientos, lo que ayuda a tener un clima laboral bueno y por ello se genere un buen servicio. Su impacto es medio, si hay buena motivación en los trabajadores la productividad aumenta y el desempeño sería un éxito.
4. **Plan De Relevó:** Teniendo en cuenta que el emprendimiento apenas está comenzando en la industria de este sector, y es un emprendimiento familiar no tiene candidatos listos para posibles vacantes el plan de relevó se toma como una debilidad alta hacia la empresa. Su impacto es bajo debido a que no cuenta con la capacidad de tener candidatos listos para llenar una vacante.
5. **Accidentalidad:** Es debilidad alta porque en el establecimiento no se cuenta con un planta relacionado con seguridad y salud en el trabajo que permite minimizar los accidente o emergencia súbitas, del mismo modo no se tiene afiliados a los colaboradores en arl . Su

impacto es alto, esto por que al no contar con estrategia y no cumplir con las leyes laborales la hace más propensa a posibles sanciones legales.

### **Capacidad Competitiva**

1. **Fuerza De Producto, Calidad Y Exclusividad:** Se toma como una fortaleza alta ya que es un café exclusivo de la zona, brinda productos innovadores además sus precios son asequibles a todo tipo de público, debido a esto su impacto es alto porque se enfoca en la satisfacción del cliente y mejorar las ventas de manera positiva.
2. **Lealtad Y Satisfacción del cliente:** Se categoriza como una fortaleza media esto por que se aplican estrategias orientadas al clientes que permiten mejorar la comunicación con el mismo por otro lado se brindar productos de calidad y frescos se obtiene la satisfacción y lealtad del cliente, su impacto es alto debido a que complace con los servicios y productos al cliente brindando una buena experiencia.
3. **Bajos Costos De Distribución Y Ventas:** es una fortaleza alta ya que contamos con un portafolio de productos con precios asequibles para el público o cliente objetivo al que se enfoca Cafe Angel, teniendo en cuenta que es una zona rural y se presentan por lo general unos niveles de ingresos medio/bajos. Su impacto es alto, pues se utiliza la estrategia de precios bajos, logrando una buena posición y reconocimiento local.
4. **Portafolio De Productos:** Es una debilidad baja ya que, se cuenta con un portafolio de productos, pero se tiene proyectado mejorarlo para que así llame la atención de los clientes todo orientado al diseño. Se considera que el impacto es bajo, porque cuenta con un portafolio de productos innovadores, pero podría mejorar la organización y la parte visual.
5. **Fortaleza De Los Proveedores Y Disponibilidad De Insumos:** es una fortaleza alta porque tenemos la capacidad de tener productos asequibles al público y estos puedan cumplir con la demanda del mercado, su impacto es alto ya que afecta de manera positiva al emprendimiento.

### **Capacidad Financiera**

1. **Estabilidad De Costos:** es una fortaleza baja, los precios no suben de una manera muy elevada (inflación), se mantienen constantes, muchos factores influyen en ello como el alza de precios en la materia prima, asuntos ambientales y geográficos.

2. **Inversión De Capital, Capacidad Para Satisfacer La Demanda:** es una debilidad media ya que no se cuenta con fondos suficientes para reinvertir en el capital, pero gracias a las ventas se puede tener el control de la satisfacción sobre la demanda. Es un impacto medio porque no pone en peligro la empresa ya que es un emprendimiento sostenible.
3. **Liquidez, Fondos Internos:** es una debilidad alta, todas las inversiones se realizaron al abrir el local, en el momento no se cuenta con más fondos, su impacto es bajo, los recursos que provienen de la empresa son utilizados para su misma sostenibilidad.
4. **Rentabilidad, Retorno De Inversión:** es una debilidad media en consecuencia a que no se abre todos los días, solo los fines de semana y por lo mismo la rentabilidad del negocio mermaría. Por lo tanto, sería un impacto medio debido a que es un emprendimiento sostenible pero su falta de constancia hace mermar sus ingresos.
5. **Grado De Utilización De Su Capacidad De Endeudamiento:** Es una debilidad alta ya que el emprendimiento no ha tenido ni está en capacidad para endeudarse. Su impacto es alto porque al no tener capacidad de endeudamiento dado el caso no se cuenta con la liquidez necesaria no podría acceder a algunas herramientas de apalancamiento financiero.

**Tabla 4: Diagnóstico Del Poam La Medición**

	<b>ALTO</b>	<b>MEDIO</b>	<b>BAJA</b>
<b>AMENAZAS</b>	Al hablar de una amenaza alta, para Café ángel cualquier problema u obstáculo que pueda venir del exterior es una gran dificultad que afecta bastante el emprendimiento, puede que no sea tan fácil el poder cambiarlo como una fortaleza pero si se hacen unas buenas	Una amenaza media para el emprendimiento es algo que se debe tener muy en cuenta, porque al momento en el que hallan dificultades con el servicio, si no se solucionan pueden llegar a empeorar	Para café ángel, una amenaza baja es algo en el que se puede mejorar para no tener falencias en el servicio, es algo muy mínimo que hace que Café Ángel no tenga avances

	estrategias se podría alcanzar.		
<b>OPORTUNIDADES</b>	Estas oportunidades, son muy beneficiosas para Café Ángel, son cualidades en las que se destacan y hace que el emprendimiento tenga un excelente servicio.	Para Café ángel las oportunidades medias, siguen siendo una gran ventaja para el emprendimiento, si se pueden tener más presentes, podemos llegar a que sean muchos más beneficiosas.	Las oportunidades bajas son cualidades que tienen que tomarse en cuenta, porque son ventajas para Café Ángel que se tienen que mejorar.
<b>IMPACTO</b>	Se habla de impacto alto, cuando hay un gran crecimiento en el emprendimiento y hace surgir a partir de buenas experiencias tanto del cliente como del emprendedor	Son aquellos que tiene una sostenibilidad ya sea económica y tienen algún cambio en el emprendimiento, pero en cualquier momento puede que hayan falencias	Un impacto bajo es un cambio que se puede observar en el emprendimiento pero que no beneficia totalmente al servicio

**Tabla 5: Matriz Del Poam**

Factores externos	Oportunidad			Amenaza			Impacto		
	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Bajo
<b>Análisis político</b>									
Financiamiento e iniciativas.		<b>X</b>							<b>X</b>
Periodo gubernamental y cambios.					<b>X</b>				<b>X</b>
Socios comerciales favorecidos.		<b>X</b>						<b>X</b>	
Gasto público(Que se va a gastar para favorecer a otros.			<b>X</b>						<b>X</b>

Asuntos ecológicos/ambientales.		<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Análisis tecnológico</b>			
Impacto de la tecnología en la oferta de productos	<b>X</b>		<b>X</b>
Mecanismo/tecnología de compra.		<b>X</b>	<b>X</b>
Potencial de innovación.		<b>X</b>	<b>X</b>
Capacidad y madurez de la manufactura.		<b>X</b>	<b>X</b>
Acceso a la tecnología,licenciamiento,patentes.	<b>X</b>		<b>X</b>
<b>Análisis económico</b>			
Costo de la mano de obra		<b>X</b>	<b>X</b>
Nivel de desempleo		<b>X</b>	<b>X</b>
Motivadores de los clientes.	<b>X</b>		<b>X</b>
Inflación		<b>X</b>	<b>X</b>
Tendencia en la economía local		<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Análisis legal</b>			
Requerimiento de etiquetado de productos		<b>X</b>	<b>X</b>
Normativas de seguridad industrial		<b>X</b>	<b>X</b>
Legislación salarial.		<b>X</b>	<b>X</b>
leyes antimonopolio	<b>X</b>		<b>X</b>
Beneficios obligatorios para los empleados.		<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Análisis ambiental</b>			
Consumo de agua potable.	<b>X</b>		<b>X</b>
Residuos líquidos liberados.	<b>X</b>		<b>X</b>
Residuos tóxicos producidos.		<b>X</b>	<b>X</b>
Nivel de reciclado.		<b>X</b>	<b>X</b>

## Justificación De La Calificación De Las Variables, (POAM)

### Análisis Político

1. **Financiamientos E Iniciativas** : se considera una oportunidad media debido a que el emprendedor en momentos requerirá hacer uso de créditos para iniciar su idea de negocio o en su defectos para apalancar dado la poca liquidez, en este sentido para muchos se convierte una frustración al haber entidades que dificultan el acceso al crédito dado la diferentes condiciones que lo restringen por lo que es importante que el emprendedor que está en búsqueda de apoyos financieros, tenga facilidad de acceso a crédito,categorizando de este modo como un impacto medio debido a que en su mayoría las inversiones se realizan mediante la financiación por medio de deuda o capital propio por ello es necesario contar con apoyo.
2. **Periodo Gubernamental Y Cambios** :En un país donde la vida de muchos emprendedores depende de las decisiones que toman los nuevos gobiernos, es necesario revisar qué impacto tienen las nuevas decisiones del gobierno en el entorno laboral. “Es cierto que, no se verá igual de afectada una empresa familiar que una empresa multinacional. Un proyecto de Ley puede hacer que caiga la cuenta de resultados, una decisión política puede trastocar balances, un trámite administrativo puede ralentizar cualquier proyecto empresarial. Las empresas están estrechamente vinculadas al mundo político.” (Morante asesores, 2019),por tanto se considera una amenaza media debido a que siempre estará presente la incertidumbre ante un gobierno entrante,con un impacto alto puesto las decisiones pueden afectar como también favorecer en gran magnitud al sector empresarial.
3. **Socios Comerciales Favorecidos:** los países como Estados Unidos, China y México son los principales importadores y exportadores de Colombia exportando un 55,7 %del total de combustibles y productos de las industrias extractivas, el petróleo y productos derivados de este. Según (Icex, 2021),del mismo modo Colombia cuenta con grandes exportadores de café lo que lo hace un producto reconocido a nivel mundial es por esto que se considera una oportunidad media debido a que abre frontera a los diferentes derivados del café, con impacto alto debido a que esto dinamiza la economía.
4. **Gasto Público:** Dentro del gasto público están los gastos de inversión en infraestructura, los gastos de funcionamiento como pagos de nómina de empleados y los gastos destinados al servicio de la deuda tanto interna como externa, se toma como una oportunidad baja ya que “es uno de los elementos más importantes en el manejo macroeconómico de un país, puesto que dependiendo del nivel de gasto que realice el estado, así mismo será el efecto que se tenga dentro de la economía.” (Gerencie, 2022),por tanto la inversión favorece al centro empresarial causando esto un impacto medio favorecerá directamente e indirectamente

5. **Asuntos Ecológicos:** Es una debilidad baja , se requiere en primer lugar de un estudio y planificación del impacto que tienen sus acciones y actividad sobre el medio ambiente ,el buen manejo de las cantidades de agua en el establecimiento , se debe implementar mejores “ medidas de recolección y separación de desechos ya que este es importante debido a su alto contenido orgánico, este tipo de basuras pueden albergar multitud de microorganismos e incluso plagas. En este sentido, la acumulación de los desperdicios puede constituir un problema sanitario de primer orden.” (Servicios medio ambientales de Valencia, 2021)

### **Análisis Tecnológico**

1. **Impacto De La Tecnología En La Oferta De Productos:** Se determina como una oportunidad alta esto debido a que todas las empresas deben estar a la vanguardia a lo que respecta con la tecnología ya que esta con una de las ramas aplicables para el mejor funcionamiento de los procesos permitiendo esto mediante la implementación de equipos la disminución e incremento de la producción incrementado de esta forma la oferta por otro lado mediante el uso de las redes sociales y demás aplicativos se logra mayor difusión de los productos a ofertar incrementado de esta forma la demanda de los mismos, causando así un impacto alto pues esta constituye uno de los pilares fundamentales dentro del funcionamiento de la organización incrementando la rentabilidad.

2. **Mecanismos/Tecnología De Compra:** esto es una amenaza baja, porque en la actualidad las personas usan mucho la compra en línea, pero al hablar de un restaurante, a los clientes les gusta estar en un ambiente cómodo para ir a tomar una taza de café entonces no es una amenaza alta ya que en su caso no es tan importante las compras en línea, si se tiene en cuenta los domicilios, pero más se usa el servicio en el lugar.

3. **Potencial De Innovación:** esta es una capacidad que implica confiabilidad de cada proceso que se usa para desarrollar e implementar una innovación.

Para entender mejor de qué se trata esta variable, esta involucra la capacidad de pensar de una manera novedosa.

4. **Capacidad Y Madurez De La Manufactura:** Sin importar el tamaño de la empresa, o que esta sea un emprendimiento, todo negocio debe tener un control de su información para llevar a cabo cualquier organización. Es muy común que el Área de Manufactura busque nuevas herramientas de gestión y tecnología para realizar prácticas de investigación y desarrollo de productos.

5. **Acceso A La Tecnología, Licenciamiento Y Patentes:** Se determina como una

oportunidad alta esto debido a que facilita el uso y aplicabilidad de las tecnologías dentro del funcionamiento de las organizaciones fortaleciendo de este modo sus procesos, causando así un impacto alto dado a que incrementa directa e indirectamente los indicadores.

### **Análisis Económico**

1. **Costo De Mano De Obra:** oportunidad baja ya que, ateniéndonos a las leyes del mercado laboral, cuando la oferta de trabajo es alta, el salario tiende a disminuir por la abundante disponibilidad de trabajadores. En cambio, si la oferta es escasa, el salario tiende a aumentar, ya que la mano de obra es limitada. Todos los trabajadores que dan apoyo o realizan tareas de dirección en la actividad productiva, pero no participan directamente en el proceso de producción de bienes y servicios.
2. **Nivel De Desempleo:** nivel de amenaza alta ,” para el mes de julio de 2022, la tasa de desempleo del total nacional fue 11,0%, lo que representó una reducción de 2,1 puntos porcentuales respecto al mismo mes de 2021 (13,1%). En Colombia siguió disminuyendo la tasa de desocupación en el último mes del año pasado, aunque se mantiene como el tercer país de la OCDE con la mayor tasa de desempleo.” (DANE, 2021),esto genera poca capacidad de compra de los consumidores por los que disminuiría las ventas de algunos productos en su mayoría no vitales, causando un impacto alto pues se evidenciaría un decrecimiento de la economía.
3. **Motivadores De Los Clientes - Usuarios:** el detectar los motivadores de compra es una de las grandes habilidades de los vendedores exitosos y adaptar las características en beneficios y lograr así cubrir las necesidades de los clientes.
4. **Inflación:** amenaza alta ya que afecta la capacidad de compra que tiene los consumidores. Incide en la redistribución del ingreso, asentando la desigualdad y golpeando a la población con menos recursos, ya que los productores pueden verse obligados a trasladar el incremento de precios al consumidor final
5. **Tendencia En La Economía Local:** Se considera un amenaza alta debido a que Colombia cuenta con una economía emergente por tanto no es desarrollada, lo que considera lo difícil que es contar con una economía estable pues no se cuenta con un PIB significativo que permita contar con un PIB per capital considerable que favorezca los ingresos a la población además de contar con una de las monedas más devaluadas, causando esto un impacto alto pues siempre está presente la incertidumbre del futuro de la economía que en términos políticos es preocupante dado a la desconfianza existente antes los gobierno y sus decisiones.

## Análisis Legal

1. **Requerimientos De Etiquetado De Productos:** Es importante para una empresa que ya tiene experiencia en exportar sus productos, tener la información en una etiqueta de fabricación nacional y establecer características de sus productos en ella. Pero para Café Ángel esta es una amenaza alta ya que sus productos solo se disponen en el municipio Morales, así que no es importante la etiqueta, además por ser un restaurante no se necesita una especificación de cada producto. Su impacto es bajo porque no es algo importante que el emprendedor debe requerir en sus productos.
2. **Normativa De Seguridad Industrial:** Es una amenaza bastante alta. La seguridad industrial es un tema fundamental en una empresa o en un emprendimiento porque su objetivo es garantizar el bienestar de empleados y trabajadores, más aún si se trata de un restaurante, pues en la cocina puede pasar cualquier accidente, ya sea con un elemento con el que uno se puede quemar, cortar, lesionar etc. Este restaurante no cuenta con un seguro para ningún miembro del emprendimiento. El impacto es bajo porque es algo que se debe tener en cuenta y Café Ángel no lo hace.
3. **Legislación Salarial:** Salario mínimo y horas extras: En este caso, hay que tener en cuenta el código derecho individual del trabajo, el cual dice que para que haya un contrato se requieren tres puntos: a) La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo. b) La dependencia del trabajador respecto del empleador, que puede exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo.

Un salario como retribución del servicio. Ya teniendo entendido esto, para el emprendimiento, es una oportunidad media porque si hay empleados se les debe pagar el salario mínimo, pero como se trata de un negocio familiar, no se puede asumir si en realidad si se cumple con esto.

4. **Leyes Antimonopolio:** gracias a estas leyes, ninguna empresa está obligada a fijar sus precios, ni los contratos de compra de otras empresas en su misma zona comercial, el cual Café Ángel la puede tener muy en cuenta, porque no está obligada a acceder mandatos sobre sus precios a personas de afuera, por lo tanto, es una oportunidad alta.
5. **Beneficios Obligatorios Para Los Empleados:** Café Ángel puede tener la facilidad de poder contar con estos beneficios, ya que no es una compañía grande, por eso es una oportunidad media, puede tener en cuenta algo muy mínimo como lo es el auxilio de transporte para los trabajadores, o la flexibilidad del horario a personas que lo puedan requerir.

## **Análisis Ambiental**

- 1) **Consumo De Energía:** En el emprendimiento es necesario este servicio, ya que cuenta con una maquinaria adecuada para hacer sus productos, entonces por esta razón es una oportunidad alta porque si hay instalaciones la cuales son producidas por energía.
- 2) **Consumo De Agua Potable:** Por ser del sector servicio es indispensable este recurso, el agua es apta para el consumo humano y sin esta no se podría realizar ningún alimento, es claro que esta es una oportunidad alta porque si no se cuenta con un consumo de agua potable no se podría iniciar con un emprendimiento el cual brinda productos de calidad. Por esta razón es un impacto alto, porque si se accede a este recurso.
- 3) **Residuos Líquidos Liberados:** Es una oportunidad alta porque si estamos hablando de alimentos, estos no pueden tener nada vencido ni nada dañado, porque dañaría la reputación del restaurante, es muy importante tener en cuenta los residuos líquidos, porque se necesita un buen tratamiento de lo que se va a consumir, también de lo que se tiene desechar, no se puede acumular basura ya que crearía mal olor en el lugar y no se puede obtener malas opiniones de los consumidores.
- 4) **Residuos Tóxicos Producidos:** Al igual que los desechos, estos residuos tóxicos también deben tener un tratamiento para no producir ninguna intoxicación, mal gusto, mal olor ni nada que no sea la buena satisfacción del usuario. Además de esto, Café Ángel tiene que controlar muy bien estos residuos, aún más si se habla de residuos peligrosos, estos afectarían demasiado la salud de los clientes, así que hay que tener conocimiento del tema.
- 5) **Nivel De Reciclado:** Actualmente se está logrando ver una mejora de algunos restaurantes en cuanto al reciclaje, han cambiado los pitillos de plástico por unos que ayudan al medio ambiente, esto a mucha gente le interesa, ya que estamos en una época donde tenemos que cuidar el planeta. Para Café Ángel sería una oportunidad tener estos implementos que ayuden al medio ambiente porque así a mucha gente le interesaría volver.

Tabla 6: DOFA

	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>FACTORES EXTERNOS</b>	O1)Financiamiento e iniciativas.	A 1)Periodo gubernamental y cambios.
	O2)Socios comerciales favorecidos.	A 2)Asuntos ecológicos/ambientales.
	O3)Gasto público (Que se va a gastar para favorecer a otros.)	A 3)Mecanismo/tecnología de compra.
	O4) Impacto de la tecnología en la oferta de productos	A 4)Potencial de innovación.
	O5)Capacidad y madurez de la manufactura.	A 5)Nivel de desempleo
	O6) Acceso a la tecnología, licenciamiento, patentes.	A 6)Inflación
	O7)Costo de la mano de obra	A 7)Tendencia en la economía local
	O8)Motivadores de los clientes.	A 8)Requerimiento de etiquetado de productos
	O9)Legislación salarial	A 9)Normativas de seguridad industrial
	O10) leyes antimonopolio	
	O11) Beneficios obligatorios para los empleados	
	O12) Consumo de energía	
	O13) Consumo de agua potable.	
	O14) Residuos líquidos liberados.	
	O15) Residuos tóxicos producidos.	
<b>FACTORES INTERNOS</b>	O16) Nivel de reciclado	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>

F 1) Sistema de coordinación	(F1, O15, O16) Implementar utensilios como platos, vasos y pitillos, entre otros, que sean elaborados con materiales biodegradables, los cuales tienden a descomponerse en un menor tiempo. Reemplazando de esta forma a los desechables, contribuyendo así acciones contra el impacto ambiental.	(F1, F7, A1, A2) Mediante fortalezas como lo son el buen control y el manejo de la comunicación que existe dentro de Café ángel se debe generar un canal de planeación y prevención a los cambios que pueden representar amenazas ya sean acontecimientos naturales o asuntos sociales que no estén dentro del control interno pero que se puede mitigar riesgos o aprovechar oportunidades.
F2) Comunicación y control general.	(F6, f8, O11) Capacitación continua a los colaboradores con la finalidad de fortalecer y reducir los tiempos de producción, contando así con personal más cualificado. Garantizando de esta forma su crecimiento laboral y profesional.	(F3, F6, A4, A3) Aprovechar los atributos que tiene la marca en cuanto al diseño del local y presentación de productos para exponerlo en redes sociales y de esta manera hacer uso de las tecnologías para posicionar y generar reconocimiento del negocio dentro de Morales y el departamento.
F 3) Imagen corporativa y responsabilidad social.	(F7, F8, O9) Cumplir en la medida posible con la normatividad contenida en el código sustantivo del trabajo, lo relacionado con los	(F9, F3, A5, A7) Teniendo en cuenta la calidad y exclusividad del producto el cual al mismo

contratos laborales, pagando un salario mínimo, además de las prestaciones de ley que motiven y ofrezcan una estabilidad al talento humano.

tiempo se logra hacer y presentar de manera efectiva al cliente, se puede generar un valor agregado al servicio brindado del negocio que permite proponer precios equilibrados frente a la inflación actual.

---

F 4)Evaluación de la gestión.	(F11, F10, F2, O6) Adoptar estrategias de marketing digital, enfocado en las redes sociales, para de este modo contar con canales de comunicación directos, aplicar coberturas y posicionar la marca en el mercado. Que permita la captación y retención de clientes. Por otro lado, fortalecer los procesos de pre y post venta, logrando de esta forma incrementar la demanda de los productos ofertados.	(F4, F8, A3, A6) El emprendimiento cuenta con personas capacitadas y dispuestas a estar enfocadas en el crecimiento de este, evitando tener rotación de personal, se recomienda evaluar y seguir motivando a sus empleados, agregar algunos beneficios o seguros para la salud del empleado ya que trabajan con la preparación de alimentos, lo cual implica un riesgo para el cual es mejor tenerlo previsto.
F 5)Efectividad de la producción y programas de entrega.	(F13,F1,F3,O12,O13)Establecer indicadores de consumo de energía y agua que permitan llevar una trazabilidad para tomar acciones pertinentes, dado el caso se evidencie usos excesivos de estos servicios logrando de esta	

---

forma reducir los costos indirectos  
de fabricación "CIF"

---

F 4)Intensidad de la  
mano de obra en el  
producto.

(F1,O14) Implementar un plan de  
manejo ambiental que permita dar  
un trato a los residuos generados,  
contribuyendo de esta forma al  
cuidado del medio ambiente.

---

F 6)Flexibilidad de  
la producción.

---

F 7)Nivel académico  
del talento.

---

F 8)Estabilidad.

---

F 9)Motivación.

---

F 10)Fuerza del  
producto, calidad,  
exclusividad.

---

F 11) Lealtad y  
satisfacción del  
cliente.

---

F 12) Bajos costos  
de distribución y  
ventas.

---

F 12) Fortaleza de  
los proveedores y  
disponibilidad de los  
insumos.

---

F 13) Estabilidad de  
costos.

---

DEBILIDADES	ESTRATEGIAS DO	ESTRATEGIAS DA
D 1)Habilidad de manejar la inflación.	(D5,O11)Implementar un plan de seguridad y salud en el trabajo, que permita reducir las probabilidades de accidentes laborales.	(A.5- A.4 -D.6) Con el objetivo de mejorar el portafolio de servicios de Café ángel y poder generar reconocimiento, es contratar personal capacitado como publicista, mercadologo o diseñador gráfico, que no solo ayude en mejorar temas de diseño de marca sino también generar contenido con respecto a las redes sociales las cuales se deben de potenciar para actualizarse al mercado de hoy en día.
D 2)Capacidad de innovación	(D2,D3,D6,O4,O6)Implementar marketing por dispositivos móviles, mediante la adaptación de códigos QR, que permita facilitar el acceso a información importante como el portafolio de productos, redes sociales y formato de PQRD.	(A8, A7, D,2) Al momento de hablar de innovación, se debe pensar en tener un valor agregado en Café Ángel para fidelizar al cliente, por lo tanto , considerar el etiquetado de los productos que se manejan en el negocio más los mensajes de motivación en sus empaques alineados con la imagen de la marca pueden ser de utilidad para enganchar a dicho mercado y de esta

manera aportar valor como marca hacía los clientes.

D 3) Nivel de tecnología utilizado en los productos	(D10,D8,O1,O3) Postularse a los fondos de emprendimiento existentes, ya sea de carácter público o privado, que permita financiar la idea de negocio, para que en el momento en el que esté consolidado y constituido, pueda acceder a créditos, una vez cuente con la capacidad de endeudamiento.
D 4) Plan de relevo.	(D9,D8,O4,O6) Potenciar las ventas online, que permita contar con mayor rentabilidad y liquidez, del mismo modo poder satisfacer la demanda existente en el mercado.
D5) Accidentalidad.	(D2,O4) Creación de redes sociales que permitan un acercamiento más fácil hacia el posible cliente ampliando de esta forma la cobertura de acción.
D 6) portafolio de productos.	(D7, D8,O1) Destinar un presupuesto mensual para la difusión de piezas publicitarias mediante anuncios publicitarios en redes sociales como Facebook
D 7) Inversión del capital, capacidad para satisfacer la	(D2, O4) Disponer del tiempo y creatividad necesaria para constante mente retroalimentar las

demanda. redes sociales con publicidad.

---

D 8)Liquidez,  
disponibilidad de  
fondos internos.

---

D 9)Rentabilidad,  
retorno de inversión.

---

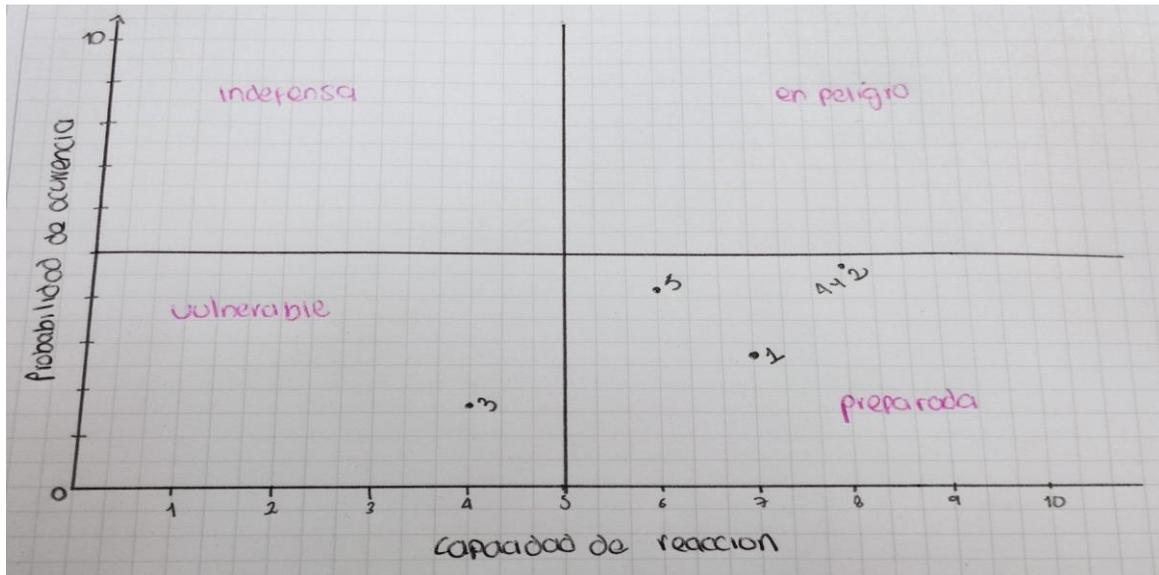
D 10)Grado de  
utilización de su  
capacidad de  
endeudamiento.

---

**Tabla 7: Análisis De Vulnerabilidad**

Puntual	Amenaza	Consecuencia	Impacto		Probabilidad		Capacidad		Grupo De Reacción
			De Amenaza	De 10	De Ocurrencia	De 1	De Reacción	De 10	
1.Capacida De Innovación	poca flexibilidad	pérdidas económicas	4	10	0.4	0	7	10	0.4 *7 2,8
2. Portafolio De Productos	entrada de nuevos competidores	pérdida o disminución de los potenciales clientes	6	10	0,6	0	8	10	0,6*8 4,8
3.Estabilidad De Costos	incremento de los valores de la canasta familiar	al incrementar el precio la demanda baja	7	10	0.4	0	4	10	0.4*4 1,6
4. Lealtad Satisfacción Del Cliente	mala atención al cliente	clientes insatisfechos con el servicio	8	10	0,6	0	8	10	0,6*8 4,8

5.Sistema De Coordinación y comunicación interna	mala planificación y comunicación interna	mal elaboración de las actividades	6	0,7	6	0,7 *6	4,2
--	---	------------------------------------	---	-----	---	--------	-----



**Tabla 8: Fase Operativa**

Objetivos	Estrategias	Responsables	Tiempo	Recursos	Valor
Trasladarse a un espacio más estratégico "central".	<p>Dar a conocer el emprendimiento con mayor publicidad de la misma manera</p> <p>aumentar la producción.</p> <p>Fortalecer la calidad del servicio con un lugar más amplio y agradable para beneficio de los usuarios</p>	Todo el equipo de trabajo	Objetivo a mediano	Dinero Local	Se evalúa un promedio de 400 en arriendo

				Un celular	
	Ser constantes en redes sociales para el reconocimiento del emprendimiento en el mercado.			Abrir diferentes redes sociales.	
Ampliar el campo de las redes sociales y el marketing.	Entender el discernimiento de las redes sociales y marketing.	Leidy Yohana	15 minutos x día laborado. 80 horas	Curso de marketing y publicidad. En caso de escasez de dinero, tomar cursos gratuitos en internet (Google o YouTube)	120.000
	Invertir en publicidad para mejorar imagen y ventas.				
Ampliar e innovar la variedad de sus productos	Comenzar a brindar productos calientes o postres para satisfacer a los consumidores en climas fríos. *Realizar un curso de gastronomía para tener mejores conocimientos sobre culinaria (Curso cocina básica)	*Asistente de cocina	2 semestres 20 horas	Sena. Unicomfacauca	Gratis. Según el nivel del afiliado

Administrar de manera adecuada los recursos provenientes del emprendimiento	Registrar de manera física o virtual para el control de las ventas.	La persona encargada de recibir el dinero.	Al finalizar la jornada laboral.	Libro Contable. Computador. Excel. Internet	\$50.000
---	---	--	----------------------------------	---	----------

### Fase Organizacional (actual)

**Tabla10: Administradora.**

Identificación Del Cargo			
Nombre del cargo	Administradora. Atención al cliente.	Cargo del jefe inmediato	Administradora supervisa a Auxiliar de cocina.
Elaborado por:	Leidy Lohana Sánchez	Aprobado por:	Leidy Lohana Sánchez
Horario	Viernes 3pm-10pm sábado 3pm-10pm Domingo 3pm-10pm	Tipo de contrato	Verbal.
Profesión	Estudiante	Especialización u otros estudios	Tecnólogo en gestión comercial. Técnico en sistemas. Diplomado en seguridad y salud en el trabajo. Curso en coctelería
Experiencia laboral	1 año y 6 meses auxiliar de cocina		

---

### Misión

---

Cumplir las funciones las cuales son desempeñadas en diferentes áreas de trabajo para satisfacer las necesidades de los usuarios, en presentación, calidad y producto.

---

### Responsabilidades Claves

---

¿Qué debe hacer?	¿Para qué lo debe hacer?	Indicadores de gestión o de desempeño
Supervisión	Se debe hacer para dirigir y brindar apoyo sobre el trabajo desempeñado, por las personas que están bajo su responsabilidad.	Satisfacción de empleados
Direccionar	Debe dirigir para dar instrucciones y tomar decisiones necesarias para que se logren los procesos administrativos con éxito.	Retención de talento
Innovación	Es fundamental para aumentar la competitividad de la empresa en el mercado.	Tasa de crecimiento del mercado Retorno de inversiones
Mantener comunicación continua con los clientes	Su deber es prestar atención a las reacciones de los clientes y canalizar quejas o sugerencias para buscar un mejor servicio	*satisfacción del cliente *crecimiento de audiencia

---

### Informes Periódicos Generados Por El Cargo

---

Nombre del informe	Frecuencia de emisión	Destino	Nivel de seguridad
Inspección mensual para el mejor manejo	Mensual	Administradora	Privado

---

de los recursos del emprendimiento			
Comprobar el índice del crecimiento de ventas			
Semestral	Administradora	Confidencial	

### Sistemas A Los Que Tiene Acceso

1. Excel 2013

2. Word 2013

### Obligaciones Y Prohibición Del Cargo

Obligaciones	Prohibiciones
1. Controlar el buen manejo de la materia prima	1.No escuchar a sus trabajadores y tomar decisiones solo.
2. Vigilar y controlar al empleado	2.Mantener una conducta inadecuada frente a los trabajadores y usuarios.
3. Mantener una buena imagen del emprendimiento frente al mercado	3.Divulgar información confidencial sobre el emprendimiento

**Tabla11: Cocinera**

Identificación Del Cargo			
Nombre del cargo	cocinera		Cargo del jefe inmediato
Elaborado por:	Karen Pillimue	Aprobado por:	Leidy Lohana
Horario	Viernes 3pm-10pm sábado 3pm-10pm Domingo 3pm-10pm	Tipo de contrato	Verbal - diario
Profesión	tecnólogo en Sena	Especialización u otros estudios	Bachiller
Experiencia laboral	1 año en comidas rápidas		

---

### Misión

---

Realizar productos de excelente calidad y presentación para la aprobación de sus clientes.

---

### Responsabilidades Claves

---

¿Qué debe hacer?	¿Para qué lo debe hacer?	Indicadores de gestión o de desempeño
Mantener la higiene	La higiene, buena limpieza de la cocina y elementos necesarios para procesar los alimentos es vital para mejorar y cuidar la calidad de salud en los consumidores.	Calidad
Medir el tiempo de espera en el proceso	La satisfacción de los consumidores es de plena importancia para el emprendimiento, con buen servicio, calidad y poco de tiempo de espera en el proceso, podemos asegurar una buena experiencia de compra.	Eficiencia
Preparación y procesos de alimentos	Transforma la materia prima en diferentes presentaciones a gusto de los consumidores, obteniendo buenas reseñas.	Eficacia
Innovación	Crear y ampliar un portafolio de productos para los diferentes gustos, buscando cómo mejorar constantemente para obtener una ventaja competitiva.	Tasa de crecimiento del mercado  Retorno de inversiones

---

### Informes Periódicos Generados Por El Cargo

---

Nombre del informe	Frecuencia de emisión	Destino	Nivel de seguridad
Llevar un registro para la entrada y salida de los productos.	Mensual	Administradora	Privado

---

---

**Sistemas A Los Que Tiene Acceso**


---

1.Excel

---



---

**Obligaciones Y Prohibición Del Cargo**


---

Obligaciones	Prohibiciones
Pedidos salgan a tiempo	No usar el debido uniforme para la manipulación de alimentos
Cumplir con las normas establecidas de higiene	Disponer de manera inadecuada las herramientas de trabajo (cuchillos y dispositivos relacionados con el fuego)

---

**Tabla12: Contador.**

Identificación Del Cargo			
Nombre del cargo	Contador	Cargo del jefe inmediato	
Elaborado por:	Lorena medina	Aprobado por:	Leidy Lohana
Horario	cuando se le necesite	Tipo de contrato	prestación de servicios
Profesión	contadora publica	Especialización u otros estudios	1.Bachiller 2. Especialización en finanzas
Experiencia laboral	judicatura		

---

**Misión**


---

Ofrece un buen servicio profesional, honesto velando así por el buen manejo de los recursos del emprendimiento.

---



---

**Responsabilidades Claves**


---

¿Qué debe hacer?	¿Para qué lo debe hacer?	Indicadores de gestión o de desempeño
Manejar e interpretar la contabilidad del emprendimiento	Se debe interpretar y analizar la información financiera del emprendimiento para proponer	Eficacia Rentabilidad sobre las ventas

estrategias y de esta manera cumplir con los objetivos.

Certificar estados financieros	Es necesario para conocer todos los recursos, obligaciones, capital, ingresos y costos que se presentarán en ellos a cabo de ejercicio económico.	Líquides La razón corriente
Cumplir con los requerimientos directivos	Todos los informes que presente debe cumplir con los requisitos de la dirección ya que serán ellos quienes hagan uso de la misma	Competencia específica del cargo

### Informes Periódicos Generados Por El Cargo

Nombre del informe	Frecuencia de emisión	Destino	Nivel de seguridad
Elaborar informes financieros	bimestral	Administradora	Confidencial

### Sistemas A Los Que Tiene Acceso

Libros contables

Software contable

### Obligaciones Y Prohibición Del Cargo

Obligaciones	Prohibiciones
Manejar registros, sistemas y presupuestos financieros	Dar información confidencial a personas o empresas exteriores a la misma
Asesorar en materia financiera	No llevar un seguimiento de los movimientos del emprendimiento

**Tabla13: Mesera.**

<b>Identificación Del Cargo</b>			
Nombre del cargo	mesera	Cargo del jefe inmediato	
Elaborado por:	Camila Figueroa	Aprobado por:	Leidy Lohana
Horario	Viernes 3pm-10pm sábado 3pm-10pm Domingo 3pm-10pm	Tipo de contrato	prestación de servicios
Profesión	Tecnólogo en el Sena	Especialización u otros estudios	Bachiller
Experiencia laboral	2 años de servicio sala y en barra en bares de Popayán		
<b>Misión</b>			
El mesero es una pieza clave en la atención al cliente. Aquel es el encargado de procesar pedidos y servirlos en la mesa.			
<b>Responsabilidades Claves</b>			
¿Qué debe hacer?	¿Para qué lo debe hacer?	Indicadores de gestión o de desempeño	
Buena comunicación al cliente	La clave está en saber escuchar, para tener claras todas las solicitudes de los clientes, obteniendo la satisfacción y comodidad de los consumidores	Comodidad del cliente	
Orientar las ventas	El/la mesera debe conocer muy bien el menú para poder dar sugerencias o describir con precisión los platos	satisfacción del cliente	
Buena presentación personal	Es importante tener una buena apariencia, ser amable, tener un		

	buen ambiente y una higiene personal para mejor experiencia laboral	
Solución a cualquier problema	Debe tener la habilidad para dar soluciones efectivas y rápidas a cualquier situación.	Eficiencia y eficacia

---

### Informes Periódicos Generados Por El Cargo

---

Nombre del informe	Frecuencia de emisión	Destino	Nivel de seguridad
Verificar la limpieza de todas las mesas o el lugar en sí	Cada que entre/salga un cliente	Café Ángel	Público

---

### Sistemas a los que tiene acceso

---

Menú

---



---

### Obligaciones Y Prohibición Del Cargo

---

Obligaciones	Prohibiciones
limpiar y organizar las mesas	no portar su uniforme de trabajo limpio y tener una mala higiene personal
servir y retirar los platos adecuadamente	no se debe retirar el plato sin antes preguntar a los comensales

---

### Constancia De Entrega De La Descripción Del Cargo

<u>Validado</u>		<u>Firma de empleado</u>	
<u>Cargo</u>		<u>Cargo</u>	

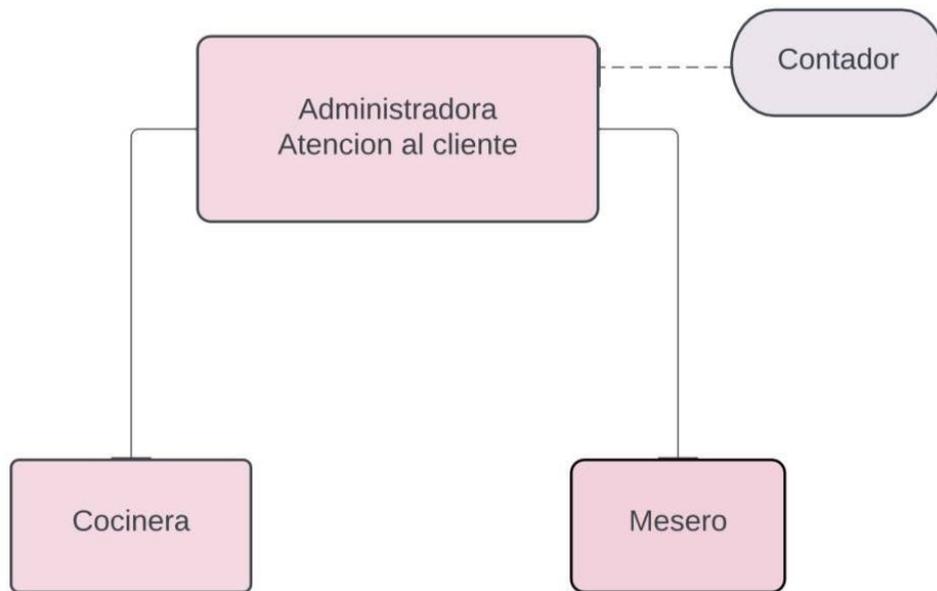
Yo, \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía No.

de \_\_\_\_\_, declaró que el día de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ recibí la anterior descripción junto con las explicaciones pertinentes del cargo \_\_\_\_\_ que actualmente desempeño.

De igual forma manifiesto que conozco y entiendo su contenido, responsabilidades, e indicadores de desempeño, entre otros.

Nombre de quien aprueba la unidad	Firma de quien aprueba la unidad	Fecha

### Estructura de la organización (Actual)



La estructura del organigrama se realizó de la siguiente forma, la comunicación que se maneja en el emprendimiento es una comunicación integral, ya que tiene una interacción con todos los cargos de forma dinámica, direccionada y segmentada, impulsando así la motivación y manteniendo así las relaciones profesionales.

En este caso, la administradora supervisa los otros cargos como lo son: la cocinera y el mesero para una buena efectividad en Café Ángel

## Fase Organizacional A Futuro

**Tabla14: Auxiliar de cocina.**

<b>Identificación Del Cargo</b>			
Nombre del cargo	auxiliar de cocina	Cargo del jefe inmediato	
Elaborado por:	Daniela moreno	Aprobado por:	Leidy Lohana
Horario	Viernes 3pm-10pm Sábado 3pm-10pm Domingo 3pm-10pm	Tipo de contrato	Termino fijo.
Profesión	Ayudante de cocina	Especialización u otros estudios	1.Bachiller 2. Formación en manipulación de alimentos
Experiencia laboral	6 meses en preparación de bebidas y comidas		
<b>Misión</b>			
Colabora en la preparación de los alimentos, llevando un buen manejo de la higiene, el orden de la cocina y los utensilios.			
<b>Responsabilidades Claves</b>			
¿Qué debe hacer?	¿Para que lo debe hacer?	Indicadores de gestión o de desempeño	
Limpiar, cortar y pelar alimentos necesarios para su elaboración final	Se deben realizar estos pasos antes de abrir el local para mejor rendimiento en la elaboración de alimentos y que los clientes no tengan que esperar tanto tiempo.	Productividad del personal	

Mantener limpia la cocina y los utensilios	Para asegurar la calidad y salud de los consumidores es vital la higiene para la preparación de alimentos.	Calidad
Colaborar en la conservación de materias primas y los productos de uso en la cocina	Es necesario que una persona esté encargada de revisar la calidad y el vencimiento de los productos para el consumo.	Calidad Eficacia
Llevar un seguimiento del stock de los alimentos	Es necesario llevar un seguimiento de los alimentos que se tienen en espera de su venta.	Eficiencia

#### Informes Periódicos Generados Por El Cargo

Nombre del informe	Frecuencia de emisión	Destino	Nivel de seguridad
Hacer inventario de las materias primas que están y de las que se necesitan.	Quincenal	Administradora Cocinera/o	Privado

#### Obligaciones Y Prohibición Del Cargo

Obligaciones	Prohibiciones
Prestar apoyo puntual junto al chef o cocinera/o durante el servicio de las comidas.	No usar el debido uniforme claramente limpio, para la manipulación de los alimentos.
Limpiar cubertería y cristalería	Abstenerse de comer, beber o fumar durante la realización de los alimentos.

**Tabla15: Mesera**

<b>Identificación Del Cargo</b>			
Nombre del cargo	mesera	Cargo del jefe inmediato	
Elaborado por:	Camila Figueroa	Aprobado por:	Leidy Lohana
Horario	Viernes 3pm-10pm sábado 3pm-10pm Domingo 3pm-10pm	Tipo de contrato	Termino fijo
Profesión	Tecnólogo en el Sena	Especialización u otros estudios	Bachiller
Experiencia laboral	2 años de servicio sala y en barra en bares de Popayán		

### **Misión**

El mesero es una pieza clave en la atención al cliente. Aquel es el encargado de procesar pedidos y servirlos en la mesa.

### **Responsabilidades Claves**

¿Qué debe hacer?	¿Para qué lo debe hacer?	Indicadores de gestión o de desempeño
Buena comunicación al cliente	La clave está en saber escuchar, para tener claras todas las solicitudes de los clientes, obteniendo la satisfacción y comodidad de los consumidores	Comodidad del cliente
Orientar las ventas	El/la meser@ debe conocer muy bien el menú para poder dar sugerencias o describir con precisión los platos	satisfacción del cliente
Buena presentación personal	Es importante tener una buena apariencia, ser amable, tener un buen ambiente y una higiene personal para mejor experiencia laboral	

Solución a cualquier problema	Debe tener la habilidad para dar soluciones efectivas y rápidas a cualquier situación.	Eficiencia y eficacia
-------------------------------	--	-----------------------

### Informes Periódicos Generados Por El Cargo

Nombre del informe	Frecuencia de emisión	Destino	Nivel de seguridad
Verificar la limpieza de todas las mesas o el lugar en sí	Cada que entre/salga un cliente	Café Ángel	Público

### Sistemas A Los Que Tiene Acceso

Menú

### Obligaciones Y Prohibición Del Cargo

Obligaciones	Prohibiciones
limpiar y organizar las mesas	no portar su uniforme de trabajo limpio y tener una mala higiene personal
servir y retirar los platos adecuadamente	no se debe retirar el plato sin antes preguntar a los comensales

**Tabla16: Domiciliarlo.**

### Identificación Del Cargo

Nombre del cargo	Domiciliario	Cargo del jefe inmediato
Elaborado por:	José Chamorro	Aprobado por: Leidy Lohana
Horario	Viernes 3pm-10pm Sábado 3pm-10pm Domingo 3pm-10pm	Tipo de contrato Termino fijo.
Profesión	Asistente de atención domiciliaria	Especialización u otros estudios bachiller curso de inglés.

Experiencia  
laboral            2 años en empresa de domicilio

### Misión

Se encarga de distribuir los productos en buen estado contando con un servicio puerta a puerta y un tiempo establecido para cumplir el gusto del cliente.

### Responsabilidades Claves

¿Qué debe hacer?	¿Para qué lo debe hacer?	Indicadores de gestión o de desempeño
Mantener buena comunicación	Debe llevar buena relación con las dos partes para mantener una idea clara y evitar malos entendidos	calidad de servicio
Ser cordial	La persona debe tener empatía y ser cordial al momento de realizar su trabajo y dialogar con distintas personas que desean sus servicios	satisfacción al cliente
organización	Es fundamental para cumplir los objetivos dirigidos por la empresa, llevando un orden y puntualidad.	Kpi Eficiencia Y Eficacia
Afrontar y resolver problemas	En caso de tener problemas, discusiones o malos entendidos es importante que la persona dirigida en este cargo sepa resolver y aclarar lo sucedido de la mejor manera y atención.	Competencias Transversales

<b>Informes Periódicos Generados Por El Cargo</b>			
Nombre del informe	Frecuencia de emisión	Destino	Nivel de seguridad
llevar el registro de los domicilios que se llevan al día	Diario	Administradora	Privado
Sistemas a los que tiene acceso			
Medio para comunicarse: vía WhatsApp			

<b>Obligaciones Y Prohibición Del Cargo</b>	
Obligaciones	Prohibiciones
que el pedido llegue a tiempo a los destinatarios	no tener el uniforme adecuado o documentación para hacer buen uso de su cargo
el domicilio debe llegar en buen estado	manejar en alta velocidad haciendo así que los alimentos lleguen en mal estado

**Tabla17: Cajero.**

<b>Identificación Del Cargo</b>			
Nombre del cargo	Cajero	Cargo del jefe inmediato	
Elaborado por:	Manuel López	Aprobado por:	Leidy Lohana
Horario	Viernes 3pm-10pm Sábado 3pm-10pm Domingo 3pm-10pm	Tipo de contrato	Termino indefinido.
Profesión	tecnólogo en el Sena	especialización u otros estudios	bachiller
Experiencia laboral	1 año de cajero en el éxito		

---

**Misión**

---

Debe administrar y procesar los pagos, siendo también el último punto de contacto con los clientes debe tener conocimientos que le permitan ofrecer un buen servicio.

---



---

**Responsabilidades Claves**

---

¿Qué debe hacer?	¿Para qué lo debe hacer?	Indicadores de gestión o de desempeño
buen manejo de la caja registradora	para darle una mejor atención al cliente la cual también sea rápida, debe de conocer los diferentes procedimientos de registro y formas de pago	eficacia conocimientos técnicos y formación
presentación personal y del área	se debe dar una buena impresión al cliente manteniendo una excelente presentación de su área de trabajo y de su persona	satisfacción al cliente
cierre de caja	validar lo registrado en la caja con el dinero que se encuentra en esta, reflejando los pagos y cobros realizados durante el tiempo que trabajo	indicador de gestión cuantitativo
atender dudas del cliente	atender a los clientes en el área de registro y cobro asegurando su satisfacción con el servicio recibido	satisfacción al cliente

---

<b>Informes Periódicos Generados Por El Cargo</b>			
Nombre del informe	Frecuencia de emisión	Destino	Nivel de seguridad
registro de las facturas realizadas	Mensual	Administradora	Privado
<b>Sistemas a los que tiene acceso</b>			
Cuiner			

<b>Obligaciones Y Prohibición Del Cargo</b>	
Obligaciones	Prohibiciones
hacerse cargo y ser ágil con el dinero que entra y sale de la caja	tener una mala presentación y atención al cliente
saber administrar las quejas	estar por fuera del área de trabajo
habilidades de matemáticas básicas	

**Tabla11: Contador.**

<b>Identificación Del Cargo</b>			
Nombre del cargo	Contador	Cargo del jefe inmediato	
Elaborado por:	Lorena medina	Aprobado por:	Leidy Lohana
Horario		Tipo de contrato	Prestación de servicios
Profesión	contadora publica	Especialización u otros estudios	1.Bachiller 2. Especialización en finanzas
Experiencia laboral	judicatura		

<b>Misión</b>
Ofrece un buen servicio profesional, honesto velando así por el buen manejo de los recursos del emprendimiento.

<b>Responsabilidades Claves</b>		
¿Qué debe hacer?	¿Para qué lo debe hacer?	Indicadores de gestión o de desempeño
Manejar e interpretar la contabilidad del emprendimiento	Se debe interpretar y analizar la información financiera del emprendimiento para proponer estrategias y de esta manera cumplir con los objetivos.	Eficacia Rentabilidad sobre las ventas
Certificar estados financieros	Es necesario para conocer todos los recursos, obligaciones, capital, ingresos y costos que se presentarán en ellos a cabo de ejercicio económico.	Liquides La razón corriente
Cumplir con los requerimientos directivos	Todos los informes que presente debe cumplir con los requisitos de la dirección ya que serán ellos quienes hagan uso de la misma	Competencia específica del cargo

#### **Informes Periódicos Generados Por El Cargo**

Nombre del informe	Frecuencia de emisión	Destino	Nivel de seguridad
Elaborar informes financieros	bimestral	Administradora	Confidencial

#### **Sistemas A Los Que Tiene Acceso**

Libros contables

Software contable

#### **Obligaciones Y Prohibición Del Cargo**

Obligaciones

Prohibiciones

Manejar registros, sistemas y presupuestos financieros	Dar información confidencial a personas o empresas exteriores a la misma
Asesorar en materia financiera	No llevar un seguimiento de los movimientos del emprendimiento

**Tabla11: Administradora.**

Identificación Del Cargo			
Nombre del cargo	Administradora. Atención al cliente	Cargo del jefe inmediato	Administradora supervisa a Auxiliar de cocina.
Elaborado por:	Leidy Lohana Sánchez	Aprobado por:	Leidy Lohana Sánchez
Horario	Viernes 3pm-10pm sábado 3pm-10pm Domingo 3pm-10pm	Tipo de contrato	Termino indefinido.
Profesión	Estudiante	Especialización u otros estudios	Tecnólogo en gestión comercial. Técnico en sistemas. Diplomado en seguridad y salud en el trabajo. Curso en coctelería
Experiencia laboral	1 año y 6 meses auxiliar de cocina		

---

### Misión

---

Cumplir las funciones las cuales son desempeñadas en diferentes áreas de trabajo para satisfacer las necesidades de los usuarios, en presentación, calidad y producto.

---

### Responsabilidades Claves

---

¿Qué debe hacer?	¿Para qué lo debe hacer?	Indicadores de gestión o de desempeño
Supervisión	Se debe hacer para dirigir y brindar apoyo sobre el trabajo desempeñado, por las personas que están bajo su responsabilidad.	Satisfacción de empleados
Direccionar	Debe dirigir para dar instrucciones y tomar decisiones necesarias para que se logren los procesos administrativos con éxito.	Retención de talento
Innovación	Es fundamental para aumentar la competitividad de la empresa en el mercado.	Tasa de crecimiento del mercado Retorno de inversiones
Mantener comunicación continua con los clientes	Su deber es prestar atención a las reacciones de los clientes y canalizar quejas o sugerencias para buscar un mejor servicio	Satisfacción del cliente Crecimiento de audiencia

---

### Informes Periódicos Generados Por El Cargo

---

Nombre del informe	Frecuencia de emisión	Destino	Nivel de seguridad
Inspección mensual para el mejor manejo de los	Mensual	Administradora	Privado

---

---

recursos del  
emprendimiento

---

Comprobar el índice del  
crecimiento de ventas

Semestral

Administradora

Confidencial

---



---

### **Sistemas A Los Que Tiene Acceso**

---

1.Excel 2013

---

2. Word 2013

---



---

### **Obligaciones Y Prohibición Del Cargo**

---

Obligaciones

Prohibiciones

---

1. Controlar el buen manejo de la materia  
prima

1.No escuchar a sus trabajadores y  
tomar decisiones solo.

---

2. Vigilar y controlar al empleado

2.Mantener una conducta inadecuada  
frente a los trabajadores y usuarios.

---

3. Mantener una buena imagen del  
emprendimiento frente al mercado

3.Divulgar información confidencial  
sobre el emprendimiento

---

### Constancia De Entrega De La Descripción Del Cargo

<u>Validado</u>		<u>Firma de empleado</u>	
<u>Cargo</u>		<u>Cargo</u>	

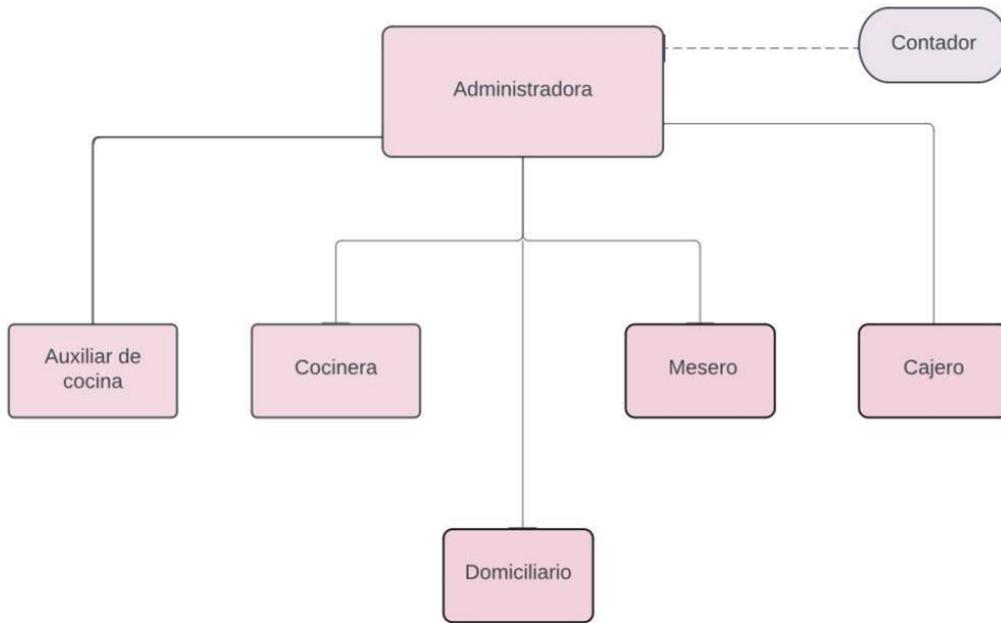
Yo, \_\_\_\_\_ identificado(a) con cédula de ciudadanía No.

de \_\_\_\_\_, declaró que el día de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ recibí la anterior descripción junto con las explicaciones pertinentes del cargo \_\_\_\_\_ que actualmente desempeño.

De igual forma manifiesto que conozco y entiendo su contenido, responsabilidades, e indicadores de desempeño, entre otros.

Nombre de quien aprueba la unidad	Firma de quien aprueba la unidad	Fecha

### Estructura Del Organigrama Sugerido A Futuro



Dicho organigrama se le sugiere a la administradora Leidy Lohana Sánchez para las futuras sucursales de Café Ángel, si se llega a dar la expansión del emprendimiento estos serían algunos cargos necesarios.

Se encabeza de un administrador que su única ocupación en el emprendimiento sea gestionar y dirigir los cargos de otro nivel, se le propone que sea necesario un auxiliar de cocina para la elaboración de productos de calidad; también se le sugiere un domiciliario para que el tiempo de espera de los clientes sea menor y pueda tener flexibilidad de entregar los productos dependiendo de su localidad; y si ve necesario poder incluir otro mesero; otra opción sería un cajero que solo esté enfocado en registrar los pagos llevando un control de los ingresos y egresos; el contador es necesario no diariamente pero si mensualmente si se llega a legalizar el emprendimiento se necesitaría para la declaración de renta y el manejo de las facturas.

## Referencias

- Accept mision. (2022, February 15). Potencial de innovación: capacidad de innovación y pensamientos únicos. Accept Mission. Retrieved October 11, 2022, from <https://www.acceptmission.com/es/blog/innovation-potential/>
- Castro, J. (2021, September 2). Importancia de la tecnología en las empresas en crecimiento. Blog Corponet. Retrieved October 11, 2022, from <https://blog.corponet.com/importancia-de-la-tecnologia-en-las-empresas-en-crecimiento>
- Cavelier, J., & Cavelier, E. (2021). Conciencia ambiental: cómo crearla y fomentarla en la empresa. Alqueria. Retrieved October 11, 2022, from <https://www.alqueria.com.co/sostenibilidad/conciencia-ambiental-asi-puedes-cultivar-este-valor-en-una-empresa>
- Código del trabajo. (1990). Colombia. Código del trabajo. Modificaciones. ILO. Retrieved October 11, 2022, from <https://www.ilo.org/dyn/natlex/docs/WEBTEXT/21646/64829/S90COL01.htm>
- Colombia Fintech. (2021, February 4). Cómo pueden financiarse los emprendedores en Colombia | Colombiafintech. Colombia Fintech. Retrieved October 11, 2022, from <https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/como-pueden-financiarse-los-emprendedores-en-colombia>
- DANE. (2021). Empleo y desempleo. DANE. Retrieved October 11, 2022, from <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

- El país. (2020, May 28). ¿Qué tendencias económicas ha acelerado la pandemia? | Estar donde estés. EL PAÍS. Retrieved October 11, 2022, from <https://elpais.com/economia/estar-donde-estes/2020-05-28/que-tendencias-economicas-ha-acelerado-la-pandemia.html>
- Gerencie. (2022, February 18). Gasto público. Gerencie.com. Retrieved October 11, 2022, from <https://www.gerencie.com/definicion-o-concepto-de-gasto-publico.html>
- Icex. (2021). ICEX España Exportación e Inversiones, E.P.E >> Sector Exterior. ICEX España Exportación e Inversiones, E.P.E >> Sector Exterior. Retrieved October 11, 2022, from <https://www.icex.es/icex/es/navegacion-principal/todos-nuestros-servicios/informacion-de-mercados/paises/navegacion-principal/el-pais/informacion-economica-y-comercial/sector-exterior/index.html?idPais=CO#>
- KPN. (2022, May 25). Normas de seguridad industrial en Colombia | KPN Safety. KPN Safety Solutions. Retrieved October 11, 2022, from <https://www.kpnsafety.com/normas-seguridad-industrial-en-colombia/>
- Morante asesores. (2019, February 5). ¿Hasta qué punto afecta la política al entorno empresarial? Morante Asesores. Retrieved October 11, 2022, from <https://www.moranteasesores.es/hasta-que-punto-afecta-la-politica-al-entorno-empresarial/>
- Pardo, D. (2020, October 1). Por qué es importado y de baja calidad el café que se toma en Colombia, el país cafetero por excelencia. BBC. Retrieved September 26, 2022, from <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-51622198>
- Renting Colombia. (2022, August 1). Así impacta la inflación en tu día a día. Renting Colombia. Retrieved October 11, 2022, from <https://www.rentingcolombia.com/blog/inflacion-consecuencias-economia-colombia-efectos>
- Salazar, D. (2020, October 1). Por qué es importado y de baja calidad el café que se toma en Colombia, el país cafetero por excelencia. BBC. Retrieved September 26, 2022, from <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-51622198>
- Servicios medioambientales de Valencia. (2021). Gestión de los residuos en restaurantes: qué debes saber | SMV. Servicios Medioambientales de Valencia. Retrieved October 11, 2022, from <https://www.smv.es/como-se-realiza-gestion-residuos-restaurantes/>
- Westreicher, G. (2022). EMPRESA PRIVADA. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/empresa-privada.htm>