**PLAN ESTRATEGICO “WACHI RESTAURANT”**

**UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC**

**INTEGRANTES:**

* Robert Huamán Cáceres – 112143
* Disk Eduardrafaele Valenzuela - 072178

****

Contenido

[CAPITULO I 3](#_Toc409954010)

[DIAGNOSTICO SITUACIONAL 3](#_Toc409954011)

[1.1 ANTECEDENTES 3](#_Toc409954012)

[1.2 UBICACIÓN 3](#_Toc409954013)

[1.3 DESCRIPCION DE LA EMPRESA 4](#_Toc409954014)

[1.4 VISION 4](#_Toc409954015)

[1.5 MISION 4](#_Toc409954016)

[1.6 FUNCIONES 4](#_Toc409954017)

[1.6.1 OBJETIVOS 4](#_Toc409954018)

[1.7 SITUACION ACTUAL DEL ORGANO INFORMATICA 5](#_Toc409954019)

[1.7.1 RECURSOS HUMANOS 5](#_Toc409954020)

[1.7.2 RECURSOS INFORMATICOS Y TECNOLOGICOS 5](#_Toc409954021)

[1.8 ORGANIGRAMA 6](#_Toc409954022)

[CAPITULO II 7](#_Toc409954023)

[2 ANALISIS DE FACTORES INTERNOS/EXTERNOS 7](#_Toc409954024)

[2.1 ANALISIS EXTERNO 7](#_Toc409954025)

[2.2 ANALISIS INTERNO 8](#_Toc409954026)

[2.2.1 MATRIZ DEL FACTOR INTERNO 8](#_Toc409954027)

[2.3 ESTRATEGIAS FA, FO, DA, DO 9](#_Toc409954028)

[2.3.1 ESTRATEGIAS F/O 9](#_Toc409954029)

[2.3.2 ESTRATEGIAS D/O 9](#_Toc409954030)

[2.3.3 ESTRATEGIAS F/A 9](#_Toc409954031)

[2.3.4 ESTRATEGIAS D/A 9](#_Toc409954032)

[2.4 CRUZE MATRIZ FODA 10](#_Toc409954033)

[ESTRATEGIAS PARA DEFENDER (FA) 10](#_Toc409954034)

[ESTRATEGIAS PARA ATACAR (FO) 11](#_Toc409954035)

[ESTRATEGIAS PARA MOVILIZAR (DO) 12](#_Toc409954036)

[ESTRATEGIAS PARA REFORZAR (DA) 13](#_Toc409954037)

[RESULTADOS DEL ANALISIS FODA 15](#_Toc409954038)

# CAPITULO I

# DIAGNOSTICO SITUACIONAL

## ANTECEDENTES

Desde 1984, Wachi Restaurant es la empresa líder y pionera en el mercado de la gastronomía apurimeña, brindándole las más suculentos potajes de la región de Apurímac, así logrando ser una empresa de renombre en la sociedad abanquina.

Wachi restaurant actualmente es una empresa que esta innovando en el mercado, tratando de brindar un servicio mejor y eficaz para la población.

## UBICACIÓN



Fuente: [Google Maps–Wachi Restaurant](https://www.google.com.pe/maps/place/Av+Pachacutec,+Abancay/@-13.6393016,-72.8849344,207m/data=!3m1!1e3!4m2!3m1!1s0x916d02da39480613:0x500a6111d22f2e9e?hl=es)

## DESCRIPCION DE LA EMPRESA

La empresa WACHI RESTAURANT es reconocida en 2 ciudades a nivel regional en el mercado, por la calidad de servicio que brindan y confort al cliente.

Número uno en los deliciosos potajes típicos de la región.

## VISION

Para el 2020 automatizar los procesos de servicio y atención al cliente, implantando innovación.

## MISION

Buscar la excelencia en los servicios, funciones de la empresa para lograr la eficacia en la toma de decisiones.

# FUNCIONES

## OBJETIVOS

1. Brindar nuestros servicios con responsabilidad, seguridad, puntualidad, y seriedad.
2. Conocer y atender las necesidades de nuestros clientes.
3. Corregir las falencias en nuestros servicios y atención al cliente.
4. Mejorar la comunicación entre cliente y empresa.
5. Automatizar los procesos de la empresa.

## SITUACION ACTUAL DEL ORGANO INFORMATICA

## RECURSOS HUMANOS

|  |  |
| --- | --- |
| GERENTE GENERAL | 1 |
| ADMINISTRADOR | 3 |
| ASISTENTE DE SISTEMAS | 1 |
| COCINEROS | Alrededor de 6 |
| AYUDANTES DE COCINA | 8 |
| MOZOS | 20 |

## RECURSOS INFORMATICOS Y TECNOLOGICOS

|  |  |
| --- | --- |
| Computadoras | 3 |
| Impresoras | 1 |
| Teléfonos | 0 |
| Software | 0 |
| Router | 1 |

# ORGANIGRAMA

GERENCIA

SEGURIDAD

AREA DE TI | GENERNTE

DEPARTAMENTO DE VENTAS

AYUDANTE DE COCINA

CHEF

MOZO ENCARGADO

MOZOS

ADMINISTRACION

LIMPIEZA

PROVEEDORES

SUELDOS

AREA DE INFRAESTRUCTURA

AREA DE DESARROLLO

AREA DE MANTENIMIETNO

# CAPITULO II

## 2 ANALISIS DE FACTORES INTERNOS/EXTERNOS

### 2.1 ANALISIS EXTERNO

#### 2.1.1 MATRIZ DEL FACTOR EXTERNO

|  |  |
| --- | --- |
| **OPORTUNIDADES** | **AMENAZAS** |
| 1. Apoyo económico por parte de los inversionistas. 2. Oportunidad de Disponer de tecnologías de punta. 3. Disponibilidad para la automatización de los procesos de atención. 4. Aumento de la cultura de usar aplicaciones móviles. 5. Amplia cobertura y conexión a internet en la zona. 6. Interés de la empresa en la implantación de proyectos informáticos. 7. Necesidad de automatizar el proceso de las reservas. 8. Crecimiento de la cultura del uso de software libre. | 1. Exigencia en el rendimiento del software, para la atención rápida. 2. Alta fiscalización de entidades reguladoras que pudieran poner trabas o implementar normas que nos perjudiquen. 3. Caídas de los servidores de hosting contratados. 4. Amenazas de virus en la red. 5. Ambientes inadecuados para la conservación de los equipos tecnológicos. 6. Débil cultura en cuanto a la confidencialidad de la información. |

## 2.2 ANALISIS INTERNO

## 2.2.1 MATRIZ DEL FACTOR INTERNO

|  |  |
| --- | --- |
| **FORTALEZAS** | **DEBILIDADES** |
| 1. Personal capacitado con conocimientos básicos en informática. 2. Acceso a la información referente a los proveedores, clientes, empleados. 3. Personal identificado con la automatización de los procesos. 4. Personal plenamente identificado con la Institución. 5. Responsabilidad en el manejo y utilización de los materiales asignados. 6. Identificación del Personal con el área de informática. | 1. Campaña publicitaria débil. 2. Página web limitada. 3. Software con mal rendimiento, imposibilitando la escabilidad de la empresa. 4. Inconsistencia en el servicio y en la atención del restaurante. 5. Carencia de hardware necesario para automatizar los procesos de la empresa. 6. Carencia de personal de mantenimiento y soporte. 7. Personal irresponsable con el manejo de la información. |

## 2.3 ESTRATEGIAS FA, FO, DA, DO

### 2.3.1 ESTRATEGIAS F/O

1. Implementar la página web con los servicios de la empresa. (F1, F2, O1, O5, O4, O7).
2. Crear Software para la atención al cliente. (F1, F3, O8, O6, O4).
3. Obtener hardware de última generación para la utilización de software. (F5, F4, F6, O1, O2)
4. Implementar capacitaciones esenciales en informática para todo el personal. (F4, F6, O1, O6).

### 2.3.2 ESTRATEGIAS D/O

1. Utilización de un sistema online para la automatización de los procesos de atención. (D2, D3, D4, O1, O5).
2. Dar capacitaciones de uso ético de la información. (D7, O6, O1).
3. Establecer convenios con proveedores de hardware con el propósito de satisfacer las necesidades de hardware de la empresa. (D6, D5, D4, O2, O7).

### 2.3.3 ESTRATEGIAS F/A

1. Realizar mantenimiento a los servicios contratados. (F2, F5, A1, A3).
2. Mejoramiento de los ambientes que alojan los equipos informáticos. (F5, F6, A5, A2).
3. Establecer políticas de seguridad y confidencialidad de la información. (F1, F2, A4, A2, A6).
4. Utilización de servicios de alta calidad y seguridad. (A1, A3, A4, F1, F5).

### 2.3.4 ESTRATEGIAS D/A

1. Establecer un plan de riesgo que salvaguarde el hardware y la información, ante desastres naturales o provocados. (D7, D6, D5, A3, A5, A6).
2. Inculcar la importancia del adecuado manejo de la información, reglas y normas de la empresa. (D7, D4, A2, A6).
3. Mejorar las áreas de informática, para un adecuado conservamiento de los equipos informáticos. (D5, D6, A5, A6).

## 2.4 CRUZE MATRIZ FODA

### ESTRATEGIAS PARA DEFENDER (FA)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| AMENAZAS  FORTALEZAS | A1. Exigencia en el rendimiento del software, para la atención rápida. | A2. Alta fiscalización de entidades reguladoras que pudieran poner trabas o implementar normas que nos perjudiquen. | A3. Caídas de los servidores de hosting contratados. | A4.Amenazas de virus en la red. | A5. Ambientes inadecuados para la conservación de los equipos tecnológicos. | A6. Débil cultura en cuanto a la confidencialidad de la información. | TOTAL |
| F1. Personal capacitado con conocimientos básicos en informática. | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 5 |
| F2. Acceso a la información referente a los proveedores, clientes, empleados. | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| F3. Personal identificado con la automatización de los procesos. | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 |
| F4. Personal plenamente identificado con la Institución. | 0 | 3 | 0 | 0 | 2 | 3 | 8 |
| F5.Responsabilidad en el manejo y utilización de los materiales asignados. | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 3 | 7 |
| F6. Identificación del Personal con el área de informática. | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 3 | 9 |
| TOTAL | 5 | 8 | 1 | 2 | 6 | 13 |  |

### ESTRATEGIAS PARA ATACAR (FO)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| OPORTUNIDADES  FORTALEZAS | O1. Apoyo económico por parte de los inversionistas. | O2. Oportunidad de Disponer de tecnologías de punta. | O3. Disponibilidad para la automatización de los procesos de atención. | O4. Aumento de la cultura de usar aplicaciones móviles. | O5. Amplia cobertura y conexión a internet en la zona. | O6. Interés de la empresa en la implantación de proyectos informáticos. | O7. Necesidad de automatizar el proceso de las reservas. | O8. Crecimiento de la cultura del uso de software libre. | TOTAL |
| F1. Personal capacitado con conocimientos básicos en informática. | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 16 |
| F2. Acceso a la información referente a los proveedores, clientes, empleados. | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 13 |
| F3. Personal identificado con la automatización de los procesos. | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 15 |
| F4. Personal plenamente identificado con la Institución. | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 3 | 2 | 1 | 11 |
| F5.Responsabilidad en el manejo y utilización de los materiales asignados. | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 13 |
| F6. Identificación del Personal con el área de informática. | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 5 |
| TOTAL | 8 | 12 | 11 | 8 | 5 | 11 | 10 | 7 |  |

### ESTRATEGIAS PARA MOVILIZAR (DO)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| OPORTUNIDADES  DEBILIDADES | O1. Apoyo económico por parte de los inversionistas. | O2. Oportunidad de Disponer de tecnologías de punta. | O3. Disponibilidad para la automatización de los procesos de atención. | O4. Aumento de la cultura de usar aplicaciones móviles. | O5. Amplia cobertura y conexión a internet en la zona. | O6. Interés de la empresa en la implantación de proyectos informáticos. | O7. Necesidad de automatizar el proceso de las reservas. | O8. Crecimiento de la cultura del uso de software libre. | TOTAL |
| D1. Campaña publicitaria débil. | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 7 |
| D2. Página web limitada. | 0 | 0 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 11 |
| D3. Software con mal rendimiento, imposibilitando la escabilidad de la empresa. | 0 | 1 | 3 | 3 | 2 | 0 | 3 | 1 | 13 |
| D4. Inconsistencia en el servicio y en la atención del restaurante. | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 9 |
| D5. Carencia de hardware necesario para automatizar los procesos de la empresa. | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 0 | 8 |
| D6. Carencia de personal de mantenimiento y soporte. | 0 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 12 |
| D7. Personal irresponsable con el manejo de la información. | 1 | 0 | 3 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 10 |
| TOTAL | 2 | 3 | 10 | 12 | 13 | 8 | 14 | 8 |  |

### ESTRATEGIAS PARA REFORZAR (DA)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| AMENAZAS  DEBILIDADES | A1. Exigencia en el rendimiento del software, para la atención rápida. | A2. Alta fiscalización de entidades reguladoras que pudieran poner trabas o implementar normas que nos perjudiquen. | A3. Caídas de los servidores de hosting contratados. | A4.Amenazas de virus en la red. | A5. Ambientes inadecuados para la conservación de los equipos tecnológicos. | A6. Débil cultura en cuanto a la confidencialidad de la información. | TOTAL |
| D1. Campaña publicitaria débil. | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| D2. Página web limitada. | 2 | 1 | 3 | 3 | 0 | 2 | 11 |
| D3. Software con mal rendimiento, imposibilitando la escabilidad de la empresa. | 3 | 1 | 2 | 3 | 0 | 3 | 12 |
| D4. Inconsistencia en el servicio y en la atención del restaurante. | 2 | 3 | 0 | 0 | 0 | 2 | 7 |
| D5. Carencia de hardware necesario para automatizar los procesos de la empresa. | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 14 |
| D6. Carencia de personal de mantenimiento y soporte. | 2 | 0 | 3 | 3 | 3 | 1 | 12 |
| D7. Personal irresponsable con el manejo de la información. | 1 | 2 | 0 | 3 | 0 | 3 | 9 |
| TOTAL | 12 | 9 | 11 | 15 | 5 | 14 |  |

### RESULTADOS DEL ANALISIS FODA

1. La **F6** “Identificación del Personal con el área de informática”Nos permitirá defendernos del **A3 “**Caídas de los servidores de hosting contratados”.
2. La **F1** “Personal capacitado con conocimientos básicos en informática” Nos permitirá aprovechar la **O2 “**Oportunidad de Disponer de tecnologías de punta”
3. La **D3** “Software con mal rendimiento, imposibilitando la escabilidad de la empresa” No nos permite aprovechar la **O7** “Necesidad de automatizar el proceso de las reservas”
4. La **D5** “Carencia de hardware necesario para automatizar los procesos de la empresa” no nos permite defendernos de la **A4** “Amenazas de virus en la red”.

# **CAPITULO III**

## PLAN ESTRATÉGICO (Para 5 años)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objetivo** | **Estrategia** | **Resultado esperado** | **Tiempo** | **Presupuesto** |
| Brindar nuestros servicios con responsabilidad, seguridad, puntualidad, y seriedad. | Promover, desarrollar y brindar capacitación a nuestro personal del área de ventas. | Tener mejor acogida y satisfacción por parte de los usuarios y mantener el liderazgo en el mercado. | 1  Año | S/. 4000.0 |
| Conocer y atender las necesidades de nuestros clientes. | Promover E implementar investigaciones de los clientes, con ayuda de sistemas expertos. | Precisar cuáles son los factores de éxito que permitan responder a las necesidades, requerimientos y expectativas de los clientes. | 8 meses | S/. 5500.0 |
| Corregir las falencias en nuestros servicios y atención al cliente. | Brindar cursos de atención al cliente, Renovar personal que no colabora. | Fidelidad por parte de los clientes, satisfacción por los servicios brindados. | 8  meses | S/. 2500.0 |
| Mejorar la comunicación entre cliente y empresa. | Desarrollo e implementación de encuestas, seguimiento a clientes potenciales. | Generar productos y servicios de acuerdo a lo esperado por el cliente. | 8  meses | S/. 2000.0 |
| Automatizar los procesos de la empresa. | Investigación y Desarrollo del software | Procesos automatizados al 100% de las expectativas de la empresa. | 2 Años | S/. 15000.0 |

## 