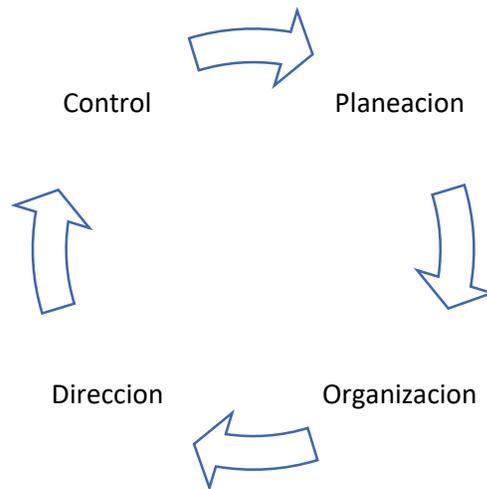


## PROCESO ADMINISTRATIVO

**Instrucciones:** completa los ejercicios de acuerdo a lo visto durante las clases anteriores.

Completa los espacios en blanco con las etapas del proceso administrativo.



Explica cómo se aplica el proceso administrativo en las distintas actividades.

Actividad	Planeación	Organización	Dirección	Control
Vacaciones (Viaje a Cancún)	Se trata de ver ¿a qué lugares se va a visitar?, ¿cuánto tiempo va a estar?, y, ¿en que Transporte o medio?, ¿quién se va a encargar de comprar los boletos?	Distribuir las actividades o división de 'tareas de cada uno lo que va a hacer durante el periodo de viaje.	Realizar el viaje con guía para evitar pérdidas.	La experiencia del viaje
Fiesta de fin de curso	Se trata de analizar, ¿en qué lugar se va a llevar acabo la fiesta? y ¿cuánto de presupuesto se va a ocupar?	Distribución de las tareas: ¿Quién se va a encargar de contratar la música? ¿Quién va a ir a comprar los	El Director o coordinador del evento.	Efectividad del evento

	que se va a comer y beber	condimentos del refrigerio? ¿Cómo vamos a promocionar?		
--	---------------------------	---	--	--

## I. Planeación

1. Determina el FODA de una organización. Puede ser una empresa, tu escuela, una organización de alumnos, tu país o incluso un equipo de fútbol. Coloca tres mínimos de cada uno.

Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ubicación del negocio</li> <li>• Efectivo servicio al cliente</li> <li>• Excelente liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingreso al mercado de nuevas marcas</li> <li>• Desarrollo de productos</li> <li>• Decrecimiento del mercado</li> </ul>
Oportunidades	Debilidades
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento del mercado</li> <li>• Entrar en nuevos mercados</li> <li>• Nuevos productos que abarquen nuevos clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mala relación con los socios</li> <li>• Quejas frecuentes por parte de los clientes</li> <li>• Falta de recursos.</li> </ul>

2. Qué acciones propones para convertir las....

- Amenazas en oportunidades.  
Hacer una investigación sobre:
  1. ¿Qué pide el mercado (la gente)?
  2. ¿Está dispuesto a pagar por ello?
  3. Cuánto está a dispuesto a pagar por ello.
- Debilidades en fortalezas.
  1. Mejorar la comunicación
  2. Mejorar la calidad de servicio a clientes
  3. Buscar nuevos socios.

3. Elabora un plan estratégico. Puede ser de la misma empresa que elegiste anteriormente (en el ejercicio 1)

\* Valores son:

- Entrega total al trabajo,
- trabajo en equipo,
- Calidad de liderazgo
- Honestidad

\* Visión

- Ser reconocido en el futuro como una empresa con categoría de confiabilidad de servicio

\* Misión

- Ser una empresa líder en el mercado, por la calidad de producto y servicio.

\* Objetivos

- Ofrecer un servicio de calidad y ganar la confianza de los clientes cada día, donde tendrán la mejor experiencia para comprar.

Nota: recuerda que se te proporcionó unas diapositivas donde indica como se elabora cada elemento del plan estratégico.

## **II. Organización**

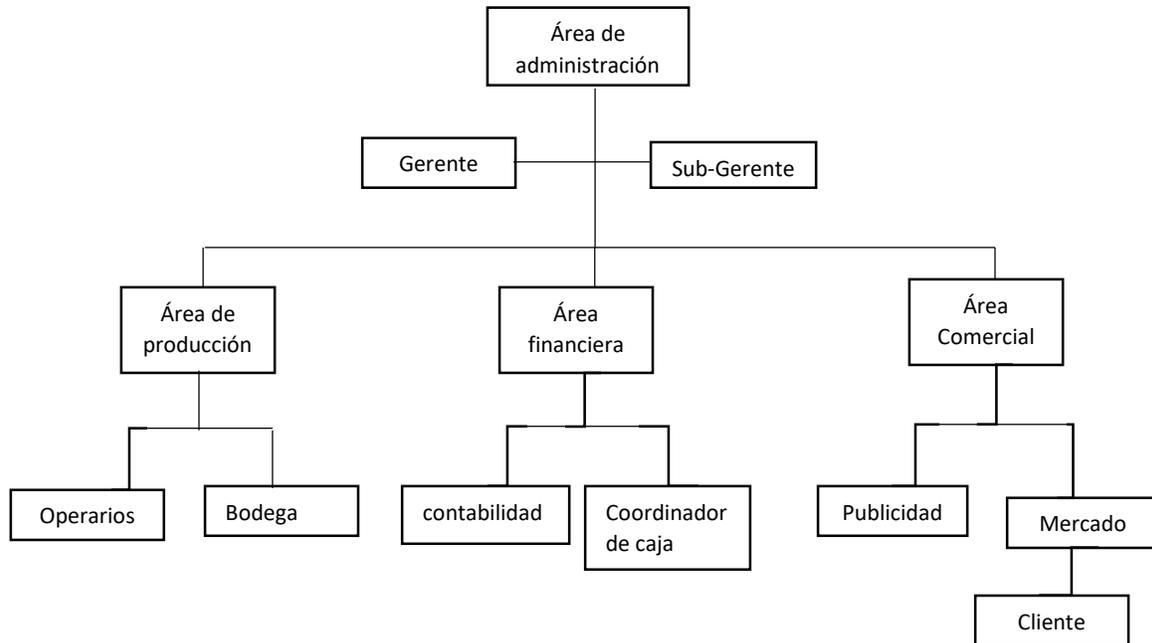
Tomando en cuenta la empresa o equipo que has elegido anteriormente, completa lo siguiente.

1. Elabora la descripción de un procedimiento. En caso de que no trabajes puedes obtenerlo en alguna empresa, o en tu escuela.

- Proceso comercial: en el cual un cliente solicita servicio.
- Proceso de producción: producto que se va a entregar al cliente
- Proceso entrega de productos: entrega de productos al cliente
- Proceso posventa: en el cual se atenderán las posibles dudas, sugerencias, quejas o reclamaciones una vez entregado el producto.

2. Elabora y explica el organigrama general de una empresa. En caso de que no trabajes puedes obtener los datos de internet o en tu escuela.

- Un organigrama es la representación de la actividad de una empresa o cual otra organización, que incluye las estructuras departamentales y, en algunos casos, a las personas que dirigen.



3. Describe las actividades y funciones que desarrollen tres de tus compañeros de trabajo.

- Saludan y regalan una sonrisa a diario
- Trabajo en equipo
- Comparten conocimientos
- Optimistas

### III. Dirección

1. Describe qué tipo de liderazgo tiene tu jefe.

- Emprendedor
- Motivador
- Optimista
- Puntual

2. Menciona tres aspectos que te motiven en tu trabajo.

- Calidad de ambiente en el trabajo
- Unanimidad del equipo
- Comunicación eficaz con los compañeros o calidad de empleados.

### IV. Control

1. Define el concepto de control

- Es el proceso por el cual se verifica el desempeño de distintos áreas o funciones de una organización.

## 2. ¿Para qué sirve el control?

- Sirve para crear mejor calidad. Las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores.
- Enfrentar el cambio. La función del control sirve a los gerentes para responder amenazas o las oportunidades de todo ello, porque les ayuda a detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de sus organizaciones.
- Facilitar la delegación y el trabajo en equipo.

## 3. ¿Qué formas de control conoces?

- Calidad de servicio
- La mejor experiencia en el lugar
- Efectividad del mercado