



Nombre del alumno: Amayrani Lisbeth López Ancheita.

Nombre del profesor: Malaquías García Pérez.

Nombre del trabajo: Introducción al comportamiento Organizacionales. (Avances)

Materia: Comportamiento Organizacional.

Grado: 4º cuatrimestre.

Grupo: Administración de Empresas.

Ocosingo, Chiapas a 12 de noviembre de 2022.

INDICE

Contenido

Problemáticas.....	3
Mejorar la calidad y productividad	4
¿Qué es papelería Acuario?	5
Misión.....	5
Objetivo General	5
Objetivos Específicos.....	5
Productos y servicios a ofrecer	6
Análisis.....	7
¿Cuáles son las necesidades del cliente?	7
Necesidades del cliente en torno a productos.....	7
Conclusiones	8
Fuentes bibliográficas	9

DESARROLLO AL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nombre de la microempresa: Papelería Acuario

Ubicación: Calle Primera Oriente Sur Barrio Candelaria.

Horarios de trabajo:

- **Lunes a viernes ----- (De 8:30 AM a 7:00 PM)**
- **Sábado a Domingo ----- (De 8:30 AM a 5:00 PM)**

Según la investigación de lo que se observó, que más adelante se abordarán, se ha determinado que los principales compradores son madres de familia y alumnos, quienes han desarrollado esta necesidad por urgencia de un útil escolar.

Problemáticas

1. Dejar marcas de plumas en los marcadores.
2. Comprar un cuaderno sólo para darte cuenta que no está cuadriculado como pensabas.
3. Que la tinta se vea desde el otro lado de la hoja.
4. Que un lápiz funcione cuando lo usas en tu mano, pero no cuando lo usas en el papel.
5. No puedes dejar de comprar cuadernos aún cuando tienes muchos sin usar.
6. Comprar una agenda sólo para descubrir que sus espacios son muy pequeños.
7. Descubrir que el lápiz que acabas de comprar no es de la tinta que querías.
8. intentar arreglar los espirales de un cuaderno, cuando sabes que nunca lo vas a lograr.

Mejorar la calidad y productividad

Lo principal para obtener mejores ventas es la ubicación del negocio, en donde haya más aglomeración de personas, también se tomarán en cuenta las siguientes formas para aumentar las ventas en el negocio.

1. Analizar los productos que más se venden.

Revisar si la mercancía que se maneja en la papelería responde a la demanda y tendencias del mercado. Es posible que haya clientes que no lleguen al negocio porque saben que hay productos que quieren comprar y no se tienen.

2. Agregar productos y servicios.

No necesariamente se tiene que vender únicamente material escolar como plumas, lápices o papel en todas sus presentaciones. Se puede probar agregando al inventario productos como cartuchos para impresoras, juegos de mesa y hasta dulces, aunque los clientes vayan buscando comprar lo indispensable, pueden salir con más artículos de los que tenían planeado adquirir.

3. Planear el acomodo de los artículos.

Muchas papelerías colocan sus productos detrás de un mostrador, impidiendo el autoservicio. Acomodar los artículos de forma que estén al alcance, en especial los productos básicos, así se evitará que los clientes pierdan su tiempo y hagan filas innecesarias. También es recomendable acomodar los nuevos productos a la entrada de la tienda para que sean lo primero que vean los consumidores.

4. Dar un excelente servicio al cliente.

El éxito de cualquier negocio empieza por el trato al cliente. Hay que asegurarse de que el empleado de la papelería sea amable, tenga buena actitud de servicio y facilidad de palabras. Que sea alguien que resuelva las necesidades de cada cliente de forma rápida y eficiente.

¿Qué es papelería Acuario?

Es un negocio de papelería que se forma hace algunos años, por lo que ahora se encuentra ubicada en una zona más concurrida, gracias a las circunstancias que ofrece el mercado.

Esta idea de negocio complementa más allá el concepto común de una papelería gracias a la venta de otros productos como aparatos tecnológicos básicos, servicios de copiado, impresión y escaneo, promociones por temporada, etc.

Misión

Proveer a todo el público en general, útiles y accesorios escolares y de oficina para la jornada laboral y estudiantil.

Objetivo General

Ser una papelería reconocida, lograr la satisfacción de los clientes, así como de los productos y los servicios que sean de la mejor calidad, garantizando la preferencia de los clientes.

Objetivos Específicos

- ◆ Aumentar los ingresos y disminuir los gastos innecesarios para el rendimiento, de esta manera ahorrar recursos.
- ◆ Dar soluciones efectivas a las quejas más frecuentes que los consumidores exponen en el área de servicio al cliente.
- ◆ Capacitar al personal para que brinden la mejor experiencia a los consumidores.

Productos y servicios a ofrecer

La tienda será muy vasta en cuestión de inventario de productos escolares, accesorios, equipo básico de cómputo, encargo de fotocopiado de profesores para tareas y ejercicios, etc.

Tiene una gran variedad de suministros de artículos de papelería y de oficina que incluyen:

- ✓ Lápices (en diferentes números), bolígrafos y plumones (diversos colores) y artículos de escritura.
- ✓ Lápices de colores y pinturas.
- ✓ Juego geométrico (por pieza o en conjunto)
- ✓ Libretas, Libros de texto.
- ✓ papel, tarjetas, tijeras.
- ✓ Borradores (para grafito y pizarrones)
- ✓ sobres y bolsas.
- ✓ material de correo.
- ✓ Carpetas, papel bond.
- ✓ pegamentos y cintas adhesivas.
- ✓ papel en varios formatos y tamaños, accesorios.
- ✓ Mochilas, lapiceras, etc.

Los servicios que se ofrecerán en términos generales son los siguientes:

- Copias
- Escaneos
- Enmicados
- Engargolados

Análisis

Dentro del análisis se encuentran los porcentajes de los compradores potenciales.

- Edad de comprador potencial: 15-40años.
- Genero de comprador potencial: hombre en un 45% y mujer en un 55%.
- Ocupación de comprador potencial: estudiante 40%; madre de familia 30%; padre de familia 20% y; profesor 10%.

¿Cuáles son las necesidades del cliente?

No es tan difícil comprender las necesidades del cliente; se trata de factores que influyen en su proceso de decisión de compra en torno a un determinado producto o servicio. La necesidad puede ser conocida (es decir, el cliente puede expresarla con palabras) o desconocida, y es el factor que determina qué solución compra el cliente.

Necesidades del cliente en torno a productos

Las necesidades del cliente pueden variar según los productos y servicios.

- I. **Precios:** Los clientes son únicos, al igual que sus presupuestos. Una pequeña empresa puede no tener el mismo tipo de presupuesto que las grandes empresas. Es importante para ellos que los productos tengan un precio justo.
- II. **Conveniencia:** La facilidad de operación y la conveniencia son importantes para los clientes. Se deben atender convenientemente las necesidades del cliente para ser eficiente y eficaz.
- III. **Funcionalidad:** Es importante que los clientes no sólo usen el producto o servicio, sino que también lo usen de manera efectiva para atender sus

preocupaciones y necesidades. Identificar y satisfacer las necesidades de los clientes ofreciendo valor a través de cada producto.

- IV. **Eficiencia:** El producto o servicio tiene que ser fiable, eficiente, de alto rendimiento y compatible con otras herramientas para satisfacer todas las necesidades y requerimientos de los clientes.

Conclusiones

La productividad es, sobre todo, una actitud de la mente. Además, se requieren esfuerzos sin fin para adaptar actividades económicas a condiciones cambiantes aplicando nuevos métodos. Se llegó a la conclusión que, en la fabricación de productos de alta calidad con garantía plena de calidad, no hay que olvidar el papel de los trabajadores, los trabajadores son los que producen, y sin ellos y sus supervisores no lo hacen bien, el control de calidad no podrá progresar. La satisfacción de un trabajo bien hecho con calidad trae beneficios para los trabajadores y los consumidores.

Fuentes bibliográficas

UDS

Comportamiento organizacional.

Antología

<https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/libro/LAE/02e77b1759eddd f41cf9634dbfcee0-LC- %20LAE401%20COMPORTAMIENTO%20ORGANIZACIONAL.pdf>