



Mi Universidad

TOMA DE DECISIONES

NOMBRE DEL ALUMNO: Edgar Itiel Vázquez Rodríguez

NOMBRE DEL TEMA: Ferretería Caniahua

PARCIAL:2

NOMBRE DE LA MATERIA: Toma de decisiones

NOMBRE DEL PROFESOR:

NOMBRE DE LA LICENCIATURA: Administración Y Estrategias
De Negocios

CUATRIMESTRE:8

ACTIVIDAD 2. CASO PRACTICO PARA APLICAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.

CASO 1. FERRTERIA CANIAHUA

La ferretería caniahua, una sucursal ubicada en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, tiene problemas con los clientes, originado por el mal trato por parte de su personal. El problema suscitado recae en que el personal en turno trato mal a ciertos clientes debido a que estos no se decidían rápidamente por un artículo, lo cual aunado a la falta de paciencia por parte del personal, este término por correr a los clientes fuera del negocio. Esta acción arruino la imagen y reputación del establecimiento, ocasionando que la mayoría de sus clientes no se sientan bienvenidos en el negocio y ya nos lleguen a comprar más artículos, ocasionando un alta baja en las ventas lo cual podría llevar a la empresa el cierre de la misma.

SOLUCION:

Basándote en los hallazgos del caso anterior, desarrolla en el orden establecido cada uno de los pasos del proceso de toma de decisiones.

1. Definir el problema
2. Definir prioridades para atender el problema
3. Alternativas de solución
4. Evaluar las alternativas de solución
5. Elegir entre las alternativas
6. Aplicar la decisión

EJEMPLO DE ACTIVIDAD:

En el siguiente enlace encontraras la explicación de un caso practico en la cual se lleva acabo la toma de decisiones y la solución sugerida a modo de ejemplo.

Así mismo, en el apartado de recursos de adjunta un ejemplo visto en clase en un archivo denominado **caso practico** el cual te será de gran utilidad.

NOTA: Favor de anotar una explicación detallada (no muy simple ni tan corta) en cada punto solicitado.

1. DEFINE EL PROBLEMA:

En primer lugar, el problema lo tienen el personal por darle un mal trato a las personas sabiendo que el negocio depende mucho de los clientes y eso mejora sus economías. La empresa debe realizar una prueba de integridad laboral.

2. DEFINIR PRIORIDADES PARA ATENDER DEL PROBLEMA:

1. Aumentar la venta
2. Limpiar la reputación
3. Cambio de personal

3 ALTERNATIVAS DE SOLUCION:

- A. Cambiar personal de la empresa
- B. Rotación de personal de una empresa
- C. Motivar al personal para mejorar su rendimiento

4. EVALUAR LAS ALTERNATIVAS DE LA SOLUCION:

- A. La empresa tendrá que realizar un curso de capacitación y contratación
- B. Le llevaría mas tiempo a la empresa colocar al personal en cada puesto
- C. La empresa realiza gratificaciones monetarias, salarios y asensos de puestos

5. ELEGIR LA MEJOR OPCION:

De las alternativas yo elijo la opción B ¿POR QUE? Porque al ejercer el rotamiento del personal podemos encontrar empleados que se acomodan a un mejor puesto y esto ayudaría a la empresa hacer más eficaz.

6. APLICAR LA DECISION Y ANALIZAR RESULTADOS:

Se cita a todo el personal para asignar el nuevo puesto de trabajo y recomendarles que trabajen de una buena manera, atendiendo al cliente con una buena diciplina y dando el mejor carisma.