



Mi Universidad

Actividad 2

Nombre del Alumno: Carlos Efraín Cruz López

Nombre del tema: Actividad 2

Parcial: 1er

Nombre de la Materia: Toma de Decisiones

Nombre del profesor: Magner Joel Herrera Ordoñez

Nombre de la Licenciatura: Administración y Estrategia de Negocios

Cuatrimestre: 8

Actividad 2. Caso Práctico para aplicar el proceso de toma de decisiones

Caso 1. Ferretería 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 trató 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 no lleguen a comprar más artículos, ocasionando un alta baja en las ventas lo cual podría llevar a la empresa al cierre de la misma.

Solución

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:

El problema se encuentra en el personal que la empresa contrato no es el más adecuado a su labor en el área de ventas, ya que carece de las habilidades necesarias de atención al cliente.

2. Definir prioridades para atender el problema:

- Aumentar las ventas.
- Cambio de personal.
- Cuidar su imagen y limpiar su reputación.

3. Alternativas de solución:

- Gestionar cursos de capacitación a los empleados en ventas y atención al cliente.
- Realizar rotación de personal.
- motivar al personal de forma extrínseca para lograr mejores resultados.

4. Evaluar las alternativas de solución:

A). Los empleados obtendrían nuevos conocimientos y habilidades, esto sería una forma positiva, ya que habría personal más capacitado y de esta forma la atención al cliente sería mejor y de calidad.

B). Al hacer esto todos los empleados de las diferentes áreas tendrían la oportunidad para desempeñarse en las diferentes áreas y asimismo de descubrir al personal más idóneo para cada área en particular.

C). La empresa realiza aumentos de salarios, proporciona días de descanso, ascenso de puestos, premiando al personal más sobresaliente.

5. Elegir entre las alternativas:

De las alternativas anteriores yo elijo la opción (A), porque sería más beneficioso para la empresa y así mismo también para los empleados. Dado que al capacitar al personal aprenderían nuevas habilidades así como técnicas de ventas y se crearía concientización en el personal y con esto lograríamos una mejor y adecuada atención al cliente.

6. Aplicar la decisión:

Se cita al personal para realizar un taller de atención al cliente y se aplica el día 28 de abril del 2025 a las 9:00 dentro de la empresa.