



# Mi Universidad

## MAPA CONCEPTUAL

***NOMBRE DE LA ALUMNA: NELY LUCINDA ORTIZ DIAZ.***

***NOMBRE DEL TEMA: TOMA DE DECISIONES.***

***PARCIAL: 2°***

***NOMBRE DE LA MATERIA: TOMA DE DECISIONES.***

***NOMBRE DEL PROFESOR: MAGNER JOEL HERRERA.***

***NOMBRE DE LA LICENCIATURA: ADMINISTRACION Y ESTRATEGIAS DE NEGOCIOS.***

***CUATRIMESTRE: 8°***

***FRONTERA COMALAPA, CHIAPAS A 8 DE ABRIL DEL AÑO 2025.***

## **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.**

La ferretería Caniahua, ubicada en la ciudad de Tuxtla Gutiérrez, está experimentando problemas con los clientes debido al maltrato por parte de su personal. El problema se origina cuando un cliente solicito un artículo y el personal en turno lo trato de manera despectiva y lo corrió del negocio.

Esta acción arruino la imagen y reputación del establecimiento, lo que ha llevado a una disminución en la cantidad de clientes y, por lo tanto, a una baja en las ventas.

#### **2. Definir prioridades para atender el problema.**

**1. Reparar la imagen y reputación del negocio:** Es fundamental reparar la imagen y reputación del negocio para recuperar la confianza de los clientes y atraer nuevos clientes.

---

## **2. Mejorar el servicio al cliente:**

Es importante mejorar el servicio al cliente para evitar que se repitan situaciones similares en el futuro.

**3. Capacitar al personal:** Es fundamental capacitar al personal para que puedan brindar un servicio al cliente adecuado y respetuoso.

**4. Incrementar las ventas:** Es importante incrementar las ventas para recuperar la estabilidad financiera del negocio.

## **3. Alternativas de solución**

**1. Capacitar al personal:** Capacitar al personal para que puedan brindar un servicio al cliente adecuado y respetuoso.

**2. Implementar un programa de servicio al cliente:** Implementar un programa de servicio al cliente que incluya políticas y procedimientos para garantizar un servicio al cliente de alta calidad.

**3. Realizar una campaña de marketing:** Realizar una campaña de marketing para reparar la imagen y reputación del negocio y atraer nuevos clientes.

**4. promociones y descuentos:** Ofrecer promociones y descuentos para atraer nuevos clientes y retener a los clientes existentes.

## **4. Evaluar las alternativas de solución**

**1. Capacitar al personal:** Puede ser una solución efectiva, pero puede requerir una inversión en capacitación y puede no ser suficiente para resolver el problema.

---

**2. Implementar un programa de servicio al cliente:** Puede ser una solución efectiva, pero puede requerir una inversión en tiempo y recursos.

**3. Realizar una campaña de marketing:** Puede ser una solución efectiva, pero puede requerir una inversión en publicidad y puede no ser suficiente para resolver el problema.

**4. promociones y descuentos:** Puede ser una solución efectiva, pero puede requerir una inversión en descuentos y promociones.

## **5. Elegir entre las alternativas**

La mejor opción parece ser implementar un programa de servicio al cliente de alta calidad. Esto puede ser completamente con una campaña de marketing para reparar la imagen y reputación del negocio y atraer nuevos clientes.

## **6. Aplicar la decisión**

**Implementar el programa de servicio al cliente:** Desarrollar e implementar un programa de servicio al cliente que incluya políticas y procedimientos para garantizar un servicio al cliente de alta calidad.

**Capacitar al personal:** Capacitar al personal para que puedan brindar un servicio al cliente adecuado y respetuoso.

**Realizar una campaña de marketing:** Realizar una campaña de marketing para reparar la imagen y reputación del negocio y atraer nuevos clientes.

**Monitorear y evaluar:** Monitorear y evaluar el impacto del programa de servicio al cliente y la campaña de marketing en la satisfacción del cliente y las ventas.

---