



INSTITUTO NACIONAL  
DE ESTUDIOS FISCALES

*Licenciatura en Negocios con enfoque en emprendimiento*

*Fernando Daniel Aquino Hernández*

*Administración estratégica*

*Preguntas del caso 1*

*Profesor. Augusto Enriquez Lara*

*10 de septiembre del 2022*

*Tuxtla Gutiérrez, Chiapas*

## PREGUNTAS DE ANÁLISIS (CASO 1)

1.- Un reto importante de la empresa es mantener estimulados a sus empleados. ¿Cómo podría aplicar las habilidades técnicas, conceptuales y de trato personal para mantener un entorno en el que se aliente la innovación y el profesionalismo?

*Lo que haría sería seguir preparando mis habilidades técnicas porque así conocería y sabría de todo, esto me ayudaría a que ante cualquier situación yo esté preparado y lidere a mi equipo diciendo lo que se hará y cómo se hará, dando el ejemplo y estando al frente.*

*El conocimiento conceptual lo usaría para que la empresa siga adelante, tendré que ser creativo, inteligente e incluso innovador, aunque no es nada sencillo pero todo dependerá de mí así que se debe aprender constantemente para tener un panorama más amplio de los negocios.*

*Y el trato personal es muy importante, si logro empatizar y ser amable con mis clientes y con mis empleados haría que el ambiente sea armonioso y entonces tendríamos un buen equipo y una buena comunicación. al igual que nuestra eficacia e ingresos serían de las mejores.*

2.- Qué funciones administrativas cumple el dueño, cuando: a) hace una presentación a sus posibles clientes, b) estudia la viabilidad de abrir el abanico de sus servicios, c) encauza a los empleados en el compromiso de la empresa con los clientes.

*A) Planificar y Organizar, ya que se están creando nuevas metas y nuevos objetivos que se deben alcanzar, y también se organiza la estructura para que se realicen las tareas y se cumplan los objetivos.*

*B) Control, ya que el dueño de la empresa tiene la capacidad de evaluar el desempeño de su empresa para que pueda buscar nuevos horizontes, nuevas metas donde también se deba cumplir con objetivos eficientemente.*

*C) Dirección, ya que se incita a los empleados donde el objetivo es motivarlos, para que haya un crecimiento personal de cada empleado y lograr una mayor eficacia en sus labores y ayuden a la empresa a potenciarse.*

3.- ¿Qué comentarios tiene sobre el énfasis de la empresa en el servicio al cliente?  
¿Cómo debería apoyar la empresa a sus empleados para que sirvan a los clientes y sean innovadores?

*A mi pareció un gran gesto y una buena estrategia el hecho de que el dueño de la empresa estableciera una gran relación con sus clientes, ya que eso fue lo que hizo que su empresa se destacara por el desempeño en equipo.*

*La empresa debería apoyar a sus empleados con capacitaciones constantes para estar actualizados y más preparados ante cualquier situación, de igual manera de vez en cuando deberían motivarlos para que así su desempeño sea super eficaz y su estabilidad emocional sea plena, todo esto ayudará debido a que si el empleado está al 100% la atención y el servicio al cliente se logre lo mejor posible.*