

Licenciatura en Negocios con Enfoque en Emprendimiento

ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

CASO 1

Integrantes 1-A:

- **Oscar Daniel López Ruiz**
- **Dan Alexis Méndez Cruz**
- **Marcela Guadalupe Solís Méndez**



Mtro. Augusto Enrique

Tuxtla Gutiérrez, Chiapas. A 12 de septiembre del 2022

CASO 1:

La empresa **Consultora de Ingeniería Civil DEHC**, fue fundada en el año 2000, en la Ciudad de Guadalajara, Jalisco para **brindar apoyo técnico y asesoría de planeación, diseño e inspección de obras de infraestructura de proyectos urbanos, residenciales, turísticos e industriales**, así como el apoyo topográfico de múltiples empresas. Su mercado siempre ha estado enfocado al Estado de Jalisco y **al sector industrial al que sirven es muy estable**. Su supervivencia y crecimiento no han sido fáciles.

En sus inicios tenía **5 profesionales recién egresados**, que facturaban unos **cient mil dólares anuales**, hoy **con más de 100 empleados permanentes de tiempo completo**, ha logrado incrementar sus ventas a **dos millones de dólares anuales**, lo que los **convierte en una de las más grandes empresas de la Región.**

En sus inicios la empresa, se promocionaba como **diseñadores en ingeniería civil en general**, poco tiempo después lograron descubrir y consolidar su **"nicho de mercado"** cómo fue esto?. En las décadas pasadas muchas compañías de la industria de la construcción se dedicaban al negocio de **construir casas para clase media aprovechando que el gobierno y bancos financiaban su adquisición con préstamos muy favorables a familias de clase media y de recursos limitados.**

Mientras eso pasaba, **el presidente de la empresa, prefería ayudar a sus colegas, en las labores de diseño de la infraestructura previa a la urbanización, como calles, drenajes, estudios de suelo y trazo topográfico de los lotes que se ofrecían para la construcción de casas.**

psicotest.mx/rh/hoBra10r

Esta decisión la tomó después de observar que **era necesario menos capital de trabajo** para diseñar qué construir y que, en general, las **empresas constructoras que se dedicaban al negocio de la construcción eran pequeñas y preferían no incurrir en los gastos que implicaban una oficina específica para las labores de diseño especializado**, que por otra parte requerían de un entrenamiento especial de los ingenieros dedicados a estas labores, dado que tales conocimientos eran tratados en su conjunto en los planes de estudio de la universidad.

A través del tiempo los **dueños de la empresa establecieron excelentes relaciones con sus clientes**, fundamentalmente por la calidad y su cálido. Estas dos consideraciones principales los habían llevado **a ser líderes del mercado con cerca del 75% de participación en él**. Sin embargo, la compañía, ahora, se **sigue manejando de manera muy informal y poco**

estructurada, aunque las preocupaciones de motivación, capacitación y crecimiento de sus colaboradores ya han tocado su puesta en forma insistente.

En los últimos 3 años, el mercado cambió y se empezó a observar una sobre oferta inmobiliaria, por lo cual los **dueños decidieron ampliar operaciones hacia el campo turístico, que estaba siendo desarrollado por capitales extranjeros.** El **profesionalismo de su trabajo y su experiencia colocaba a la empresa como un buen referente ante las empresas extranjeras.**

PREGUNTAS DE ANÁLISIS

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?

- Innovación:
 - Capacitar con talleres o conferencias a los empleados
 - Brindar las herramientas necesarias para el desarrollo creativo
 - Reconocer con incentivos
 - Hacer una semana de lluvia de ideas o creativa donde todos den sus ideas y/o aportaciones
 - Promover la participación de actividades recreativas en la empresa
- Profesionalismo:
 - Capacitar con talleres o conferencias
 - Establecer un margen de reglas a cumplir como: Código de vestimenta, hora de llegada y salida
 - Constante actualización en la forma de trabajar y estrategias a implementar

2.- ¿Qué funciones administrativas cumple el dueño, cuando:

a) Hace una presentación a sus posibles clientes:

Busca nuevas oportunidades de negocios con los posibles clientes para potenciar el crecimiento de la empresa.

b) Estudia la viabilidad de abrir el abanico de sus servicios:

Se mantiene en constante investigación para obtener conocimientos y nuevas rutas de brindar los servicios de la empresa.

c) Encauza a los empleados en el compromiso de la empresa con los clientes:

Fomenta la importancia del trato de servicio al cliente y de esa manera un aprendizaje para relacionarse de forma asertiva

3.- ¿Qué comentarios tiene sobre el énfasis de la empresa en el servicio al cliente?

Al establecer excelentes relaciones con sus clientes debido a la calidad profesional y su cálido trato que brindan en el servicio al clientes es primordial para el correcto desarrollo de la empresa, de esta manera se brinda al cliente una mejor experiencia que es esencial ya que de esta manera se fortalecen las relaciones del empleador a los clientes.

4.- ¿Cómo debería apoyar la empresa a sus empleados para que sirvan a los clientes y sean innovadores?

Fortalecer las habilidades con las relaciones interpersonales con capacitaciones a los empleados así como talleres o presentar situaciones de prueba en las que deban tomar decisiones correctas, desarrollar técnicas de comunicación así como dar incentivos al correcto desempeño de los trabajadores para motivar al entorno laboral, de esta manera mejorar la experiencia del cliente al adquirir algún producto o servicio de la empresa e innovar frecuentemente con ideas o observaciones que los mismos empleos planteen.