

PLANTEL TUXTLA GUTIERREZ CHIAPAS

---

**Licenciatura en:**

Lic. Negocios con Enfoque en Emprendimiento

**Modalidad:**

Mixta

**Materia:**

Administración estratégica.

**Docente:**

Augusto Enríquez Lara

**Nombre del trabajo:**

Caso 2

**Alumno(a):**

Andrea Fernanda Gómez Martínez

## **Caso 2: 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?**

- En habilidades técnicas se debe dar capacitación a los empleados para conocer las herramientas para generar un mejor desempeño, a modo de llevar a los empleados a tener conocimientos de información básica y manejar software que brinden un mejor rendimiento a la empresa.
- Capacitar a los empleados para que utilicen de manera adecuada los distintos programas o plataformas para, dar mejor presentación a información privada y pública de la empresa, hasta presentación de productos a los clientes y estrategias de ventas como el márketing, generar el dominio de idiomas y algo importante es reconocer las habilidades del empleado para hacer un buen y correcto uso del personal.
- Motivar a los empleados para que desarrollen un pensamiento analítico, para la resolución de problemas o necesidades de la empresa, enseñarles a organizarse y que estructuren sus ideas o planes que se lleven a cabo en la empresa para beneficio de la misma.
- Motivarlos para buscar un mejor compromiso y desempeño de los empleados así a las empresas, cabe destacar que administrar los rubros de la empresa es difícil, pero más aún es el tener control y buen trato hacia los recursos humanos, pues la empresa tiene que contar con buenas estrategias y una de ellas es el personal.

### **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 servidores.**

**c) encausa a los empleados en el compromiso de la empresa con los clientes.**

El dueño o líder de una empresa debe cumplir múltiples funciones como:

- Planificar: es planear o trazar las rutas y pasos que se debe seguir para llevar a cabo los propósitos a los cuales la empresa o el dueño quiere llegar, así como identificar las necesidades de los consumidores para darles un mejor servicio y satisfacer sus necesidades.
- Organización: para desarrollar nuevos negocios y liderar correctamente a su personal.
- Dirección y control: un líder debe de saber dirigir todos los elementos de su empresa como sus recursos humanos, materiales, financieros de y de sistemas, solo dominando estos rubros de la empresa lograr tener un control sobre ella y entonces ejercerá una correcta administración y mejores resultados en su empresa.

### **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 sus clientes y sean innovadores?**

- Que tener un buen servicio al cliente es muy importante, para generar empatía y que los clientes nos brinden confianza, y se vuelvan clientes constantes o ideales para la empresa. Es importante ponernos en el lugar del cliente ya que ellos buscan una grata atención y si obtiene lo que buscan, podría decirse que se hizo un buen trabajo porque así volverán a consumir los productos o servicios de la empresa.
- Es importante enseñar a los empleados a ser empáticos con los clientes, escucharlos para conocer sus necesidades y sugerencias para mejorar en lo que sea necesario en la empresa, también es importante de un buen trato y tratar de lo que mejor se pueda al cliente solucionando sus dudas y problemas que tenga con respecto a productos o servicios de la empresa.
- En innovación los líderes o dueños deben buscar nuevas estrategias que se acomoden a la empresa y darlo a conocer con los empleados para hacer un buen labor en productos o servicios a modo de dar a los clientes mayor satisfacción y suplir necesidades, así mismo es necesario utilizar la tecnología como herramientas indispensables de la empresa, e incluso innovar con ellos a modo de que adaptarlos a los nuevos mercados que son tan cambiantes, y también hablar y escuchar las ideas de os empleados para buscar mejores resultados para la entidad y los consumidores.