****

**ESCUELA DE GRADUADOS**

**Caso de estudio I**

**Grupo 4.**

**Rafaela Gonzalez 2015-0510**

**German Bierd 2015-0742**

**Juan Antonio Tejeda 2014-1830**

**Ludwing Hernández Andino 2014-0804**

**Starling Germosen Reynoso 2014-1569**

**Gerencia y Liderazgo**

**Definiendo los Actores**

* Director Comercial
* Suplidor del Sistema
* Gerente de Operaciones
* Clientes

**Definiendo el problema central, de lo general a lo particular**

* Clientes molestos

**Puntos Relevantes**

* El supermercado progreso pasó de ser el supermercado de mayor aceptación a ser la tercera opción de la población, luego de una estrategia que le tomo tres de elaboración se posiciono nuevamente en el primer lugar.

Los puntos que los llevaron a posicionarse al primer lugar nuevamente fueron los siguientes aspectos:

1. Estructura de precios altamente competitivo
2. Estrategias de mercado puntuales y efectivas

* Hace 20 minutos que no se puede cobrar nada
* Ahorro de 23 millones
* Cada cliente representa una compra promedio de 12500
* Se están marchando clientes
* El tipo de público es clase media

**Identificando los problemas:**

* Exceso de confianza del comercial y del Gerente de proyecto
* Falta de responsabilidad por parte del director comercial y falta de seguimiento.
* Perdida de dinero y perjurio a la imagen de la entidad

**Identificar las oportunidades del gerente de operaciones:**

* Tomar la oportunidad de tomar la decisión correcta, y logrando oportunidad de liderazgo con las altas instancias de su organización.
* Crear una campaña publicitaria improvisada
* Ganarse la confianza de los clientes

**Criterio para seleccionar las alternativas:**

* Opción 1 descartada ya que los clientes quedarían insatisfechos pues el hecho de que 15 personas revisen 100 carritos disgustaría mucho a clientes que ya tienen 20 minutos de retraso.
* Opción 2 descartada porque los usuarios podrían estafar la empresa y esto no es lo que haría un buen gerente
* Opción 3 descartada porque la empresa perdería aproximadamente. 1,500,000 ya que hay 100 carritos valorados c/u con un monto de 12,500, esta decisión a pesar de que sería la más apropiada, la vemos inviable debido a que el puesto de este empleado pudiese estar en riesgo, es demasiado riesgosa la misma por lo que a pesar de que sabemos que es la mejor opción para mantener al cliente contento, no existe nadie con los pantalones necesarios para tomar esta decisión sin autorización del dueño o el gerente los cuales no aparecen
* Opción 4 la correcta porque los clientes quedaría satisfecho, si en adición al hecho de que me la lleven a casa viene acompañada de un regalito adicional

**Conclusiones**

Al trabajar en equipo para llegar a esta solución, nos encontramos mucho en debates concurridos, existen muchos datos que no consideramos en esta entrega final, lo importante es que todos aportamos a lograr una solución conjunta que puede no ser la más acertada, pero es la decisión que entendemos correcta y viable, desde las aristas que ya evaluamos previamente, arista 1, el puesto que tenemos, arista 2, el miedo que tendríamos nosotros de tomar una decisión distinta.

**Conclusión Particular de Starling Germosen Reynoso**

Aquí va su conclusión individual que usted tenga y lo sube asi al eva, si no tiene conclusión individual puede remover esta parte, estas conclusiones individuales es con el objetivo de que tanto lwdin como German, planteen sus puntos individuales y los datos numéricos que dio lwdwing, y también si alguno de los demás desea poner su opinión concordante con la opción correcta que es la opción 3