



En la fábrica de zapatos que analizamos anteriormente se decidió realizar una matriz FODA, analizando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la empresa, las cuales se plasmaron en el siguiente gráfico:



Debilidades: Fortalezas: Personal sin capacitación Capacidad de adaptación Protocolos y procedimientos no Trayectoria en el mercado estandarizados Innovación en diseños Servicio al cliente deficiente Calidad y confiabilidad del producto No se mide el clima organizacional FODA Oportunidades: Amenazas: Tratados de libre comercio Incremento de la competencia Adquisición de implementación de Incremento en los precios de la materia tecnología Programas de capacitación para La demanda es estacional mejorar el servicio

Una vez se presenta esta información a las directivas de la empresa, el gerente toma la decisión de despedir a todos sus empleados, pues de acuerdo con su interpretación el servicio al cliente deja mucho que desear y es la causa del problema.

Tómese unos minutos para analizar la situación presentada.

¿Está de acuerdo con esta decisión?, ¿qué efectos genera esta decisión en la empresa?





Esta actividad no es evaluativa; sin embargo, es necesario que analice la situación y responda a la pregunta empleando su bitácora; ello le permitirá comprender mejor el tema y verificar los aprendizajes alcanzados.