



UNIVERSIDAD DE TALCA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS DE LA COMPUTACIÓN

# **Introducción a la administración**

Tarea Final

Análisis de caso de estudio

Erik Regla  
eregla09@alumnos.otalca.cl  
2011407014

9 de Diciembre del 2015

# Índice

<b>1. Descripción de la situación</b>	<b>3</b>
<b>2. Misión y Visión</b>	<b>3</b>
<b>3. Análisis FODA</b>	<b>3</b>
3.1. Análisis interno . . . . .	3
3.1.1. Fortalezas . . . . .	3
3.1.2. Debilidades . . . . .	3
3.2. Análisis externo . . . . .	3
3.2.1. Oportunidades . . . . .	3
3.2.2. Amenazas . . . . .	4
<b>4. Objetivos</b>	<b>4</b>
<b>5. Estrategias a desarrollar</b>	<b>4</b>
<b>6. Descripción de cada uno de los cargos</b>	<b>4</b>
<b>7. Planificación a un año de trabajo</b>	<b>5</b>

## 1. Descripción de la situación

## 2. Misión y Visión

Misión: Posicionarse sólidamente como una empresa en la cual el enfoque se el cliente y trabajadores, de modo de no repetir los errores que cometen las otras empresas en las cuales “el padre” trabajó.

Vision: *Ser una empresa nueva, innovadora, referente en el rubro del aseo y ornato tanto para trabajadores como clientes, ofreciendo servicios de la mejor calidad y preocupada de sus trabajadores.*

## 3. Análisis FODA

### 3.1. Análisis interno

#### 3.1.1. Fortalezas

- Existe motivación tanto de “usted” como de “su padre” para poder crear una empresa nueva en el rubro.
- “Su padre” posee experiencia técnica previa en el área.
- Existen intenciones de “partir haciendo las cosas bien” no dejando de lado la importancia del trabajador en la organización.

#### 3.1.2. Debilidades

- Si bien existe una persona con conocimiento técnico en el rubro, ninguna de las personas que compone la organización posee experiencia previa manejando este tipo de empresas.
- Es una empresa nueva, aun se tiene que descubrir cuales son los problemas recurrentes.

### 3.2. Análisis externo

#### 3.2.1. Oportunidades

- Al ser una empresa con vision de mejorar las condiciones laborales, encontrar gente dispuesta a unirse es una tarea ligeramente más fácil. Permite diferenciar el ambiente y condiciones de trabajo del resto de las empresas, al volverlo grato y agradable.
- Es más facil “dar en el gusto” al cliente, dado que al ser empresa nueva es fácil entregar una mayor sensación de “importancia del cliente” y satisfacción a este.

### 3.2.2. Amenazas

- Al ser una empresa nueva y pequeña, podría no haber trabajo disponible de manera inmediata, dificultando el arranque.
- La lealtad a la marca y la economía de escala presentes en las empresas más grandes puede dificultar la competencia en precios, creando una barrera de entrada importante para “nosotros” y una de salida fuerte para los potenciales clientes.

## 4. Objetivos

- Poseer clientes estables en un plazo de tres meses al momento de creación de la empresa. De ser posible tenerlos antes.
- Lograr que los trabajadores se sientan identificados con la empresa.
- Lograr que los clientes se sientan comparativamente más satisfechos con nuestro trabajo realizado que con el de otras empresas.
- Estabilizar los ingresos de la organización de modo de poder contratar mayor cantidad de personal y comenzar la expansión.

## 5. Estrategias a desarrollar

- Generar una red de contactos entre los trabajadores como también con ex empleadores del personal de la organización para ver potenciales clientes.
- Realizar evaluaciones del estado de la organización constantemente. Solicitar ayuda a personal especializado (psicólogo) a modo de poder tener una evaluación certera y saber que les preocupa a nuestros trabajadores en su area de trabajo.
- Evaluar y vigilar el estado del arte de las empresas locales y de la competencia latente. Cambiar servicios en función de dicha evaluación de manera incremental. Realizar la evaluación y “mutación” de manera constante.
- Establecer políticas que favorezcan los ingresos y mantener un control de economía de escala para poder incrementar la utilidad al comienzo de la empresa.

## 6. Descripción de cada uno de los cargos

- **Gerente general:** Encargado de tomar las decisiones estratégicas de la organización. Encargado de administrar ingresos y costos como también funciones de mercado, ventas y planificación estratégica.

- **Supervisor de terreno:** La persona con mayor experiencia técnica. Encargada de controlar el trabajo realizado por los Maestros en terreno, para poder verificar la calidad del trabajo y el estatus de los trabajadores. Provee de información al gerente para poder tomar decisiones.
- **Maestros:** Los que ejecutan el trabajo realizado por la empresa. Tienen que realizar el trabajo que previamente realizaba “el padre”.

## 7. Planificación a un año de trabajo

Para la evaluación se van a considerar las siguientes métricas por parte del cliente:

- Satisfacción: En base a encuestas podemos decir que si  $2/3$  de nuestros empleadores están satisfechos con nuestro servicio entonces consideramos que la satisfacción fue un éxito.  
...pendiente...