

ESTUDIO DE CASO

Taller # 3
Odalys Gómez Millán
ETEL 601
Profesora: Laylannie Torres
NOV/28/2014

Objetivos

- Identificar la necesidad de una empresa y proveerle a la gerencia un plan para remediar su situación de forma que le provea una mayor estabilidad y competitividad en el mercado local.



Identificación de la Empresa

- Empresa: Panadería AZX
- Localización: Área Sur de Puerto Rico
- Datos de la Empresa:
 - 50 años de servicio
 - 2 administraciones
 - 2 turnos de trabajo
 - 5 empleados



Calidad del Producto y Servicio

- Se realizó una entrevista a 15 clientes para saber su opinión sobre la calidad de sus productos y el servicio obteniendo. Se obtuvieron los siguientes resultados:
 - 75% de los encuestados están conforme con el servicio
 - 25% de los encuestados identifico mejoras



Necesidad Identificada (Encuesta)

- Producto
 - Mejoras en la confección de pan de agua
- Servicio
 - Tiempo de espera en la fila
 - Ubicación de materiales para confeccionar emparedados y dulces
 - Ausencia de letreros que indiquen el Menú
 - Ausencia de número telefónico (visible)
 - Trato del Personal

Necesidad Identificada (Gerencia)

- La gerencia a identificado falta de comunicación efectiva entre los empleados. Entienden que la falta de comunicación se debe a la diferencia de edades e intereses de estos.

Estrategia para cubrir la necesidad

- Luego de analizar los resultados se identificaron dos tópicos a trabajar para proveerle las mejoras que requiere la empresa.
- Se determino basado en el estudio de caso que la empresa debe trabajar con:
 1. logística del negocio
 2. Actitudes/destrezas de empleados

Plan

Tópico I

Logística de Negocio

- **Adiestramiento**
- Este adiestramiento indicara la importancia de ser organizados en el área de trabajo y como esto beneficia al negocio.
- Mencionara como la organización de los materiales garantiza un menor tiempo de espera para el cliente.
- Realizar adiestramiento y practica supervisada por un experto para la confección de pan de agua.

Plan

Tópico II

Actitudes de Empleados

- Adiestramiento:
- En el adiestramiento se le provean a los empleados la herramientas para fomentar la comunicación efectiva.
- Se les explicara el beneficio de la comunicación en su rol.
- Otorgación de herramientas para conocer las reacciones de sus compañeros bajo la utilización de datos personales y la observación.

Recomendaciones a la Gerencia

- Luego de realizar el análisis de las necesidades se han identificado mejoras que le ayudaran a la empresa a ofrecer un mejor servicio y su ejecución cae fuera de adiestramiento.
- Las identificadas bajo Tópico I y II son las que serán trabajadas bajo adiestramiento/capacitación.
- Las mejoras fuera de adiestramiento son:
 - Colocación de Letreros:
 - dentro de la vitrina que indique los precios de los dulces.
 - en la pared que indique los emparedados que realizan y el precio.
 - que indiquen el número telefónico de la panadería para hacer ordenes por teléfono.
 - Puertas
 - Abrir los dos puertas de la panadería y utilizar una para que el cliente entre y otra para salir. Promueve un flujo cíclico de los clientes.
 - Suplidor para el pan de agua
 - Evaluar el costo de un suplidor al cual se le compre la masa del pan de agua y en la panadería solo se hornee.

Datos Importantes al realizar un Estudio de Caso

Conclusion:

- Es importante señalar que cuando se realizan estudios de caso se obtienen un gran número de oportunidades a trabajar en beneficio de una empresa.
- Algunas están directamente relacionadas a la situación que afecta a la empresa mientras que otras pueden ser trabajadas posteriormente.
- También es importante señalar que todas las necesidades que posee una empresa no son resueltas con adiestramiento. Por tal motivo tenemos que ser juiciosos al poder identificar aquellas que se pueden resolver con adiestramiento.
- En ocasiones podemos ver que el desempeño carece de cumplimiento según lo esperado pero pudiera ser por el entorno o las facilidades que se poseen para realizar una tarea.

Preguntas



Referencias

Shuttleworth, M. (2008). Diseño de Investigación de un Estudio de Caso. Recuperado de <https://explorable.com/es/disenno-de-investigacion-de-un-estudio-de-caso>

Garza, H., Abreu, L. & Garza, E. (2009). Impacto de la capacitación en una empresa del ramo eléctrico. Recuperado de [http://www.spentamexico.org/v4-n1/4\(1\)%20194-249.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n1/4(1)%20194-249.pdf)