

Caso de estudio: El proceso administrativo

The Shoes are Red, S.A. nace como una pequeña empresa que elabora zapatos para dama, bajo una idea innovadora en diseños y comodidad, tiene 4 años en el mercado, tiempo en el cual ha atendido básicamente dos tipos de clientes, un mercado empresarial, donde vende exclusivos diseños a tiendas exclusivas que atienden mercados de clase alta.

El otro cliente son personas que visitan cualquiera de sus dos sucursales ubicadas en las Lomas de Chapultepec en la Ciudad de México y en el Centro Comercial de Santa Fe, igual dentro de la Ciudad de México, actualmente la empresa está enfrentando problemas en el área de producción y ventas, en el último año un problema importante los comentarios de los clientes empresariales son negativos, las quejas se han presentado y han aumentado en los 6 meses, argumentan que los pedidos no están siendo entregados en tiempo y los productos se han tenido que devolver debido a que presentan defectos de fabricación, lo cual perjudica significativamente los procesos de las tiendas. No dejando de lado que la empresa The Shoes are Red enfrenta pérdidas por esta situación debido a que tiene que cambiar los productos teniendo que desechar los pares de zapatos con defecto.

El área de ventas también está enfrentando dificultades no han crecido, se han mantenido estables, situación que preocupa al director de la empresa, quien sabe que la competencia es mucha y que ofrece constantemente modelos innovadores a muy buenos precios.

Al ser una empresa pequeña, el director reconoce que no le ha dado la debida importancia a ciertos elementos de la administración, la falta de planes y controles quizá haya afectado la operación y la situación que ha enfrentado, pero no sabe qué acciones emprender para corregir el camino.

Referencias

- Sarrelangue, M. (2019). Caso de estudio “El proceso administrativo”.