



**ITESCHAM**  
*Instituto Tecnológico Superior de Champotón*

EMPRESA:  
**SOLUTION TONERS**

**ESTRUCTURA DEL INFORME FINAL**



**ELABORADO POR:**

**ARIAS ARA ARELI DEL JESUS**

**CANCHE HERNANDEZ MARIANA NOEMI**

**CHI LORIA ADDA PATRICIA**

**CHONG MARIN OYUKI YAKIMI**

**MAY ONTIVEROS AGUSTINA**

**PADILLA MOLINA JESUS ARCANGEL**



# ESTRUCTURA DEL INFORME FINAL

**Nombre de la empresa**

SOLUTION TONERS

**Ubicación:**

Colonia Centro de la Ciudad de Champotón, San Francisco de Campeche

**Teléfono:**

9821079038

**Código postal:**

24400

**Propietario**

Ing. Isidoro Verdejo Trujeque

**Dirección:**

Calle s/n Av. Luis Donaldo Colosio a un costado de la Dunosusa

**Teléfono:**

9821079038

**RFC:**

ZAMV890907DA6

**Personalidad jurídica (Persona física o persona moral):**

Persona física, con actividad empresarial



# INTRODUCCIÓN

La Empresa **Solution Toners** teniendo como propietario al **Ing. Isidoro Verdejo Trujeque** y como empleado al **C. Danny Gamboa** que nos proporcionaron información a través de una entrevista en la cual nosotros llevamos a cabo; aplicando los cuestionarios correspondientes al giro que se dedica la empresa teniendo en cuenta que apenas está iniciando en el ámbito de los negocios.

La finalidad de realizar este trabajo es para verificar y evaluar cómo se encuentra la empresa ya sea interno como externo; detectando los principales problemas que se fueron observando durante el momento de llevar a cabo la entrevista.



# OBJETIVOS

Evaluar cada departamento en el que está conformada la Empresa **Solution Toners**.

Identificar los problemas en que está fallando la empresa y generar propuestas para la mejora continua de la empresa.



# ALCANCE DEL PROYECTO

Se generara un diagnóstico para detectar los puntos más importantes en que está fallando la Empresa **Solution Toners**, evaluando el único departamento en el que está conformado y seguidamente ver si cumple conforme a los requisitos establecidos en la ley correspondiente.

En la cual se realizara un plan de acción para el buen funcionamiento de la empresa, dándole seguimiento para llegar a una evaluación parcial de los resultados obtenidos.



# CUADRO CAUSA – RESOLUCION

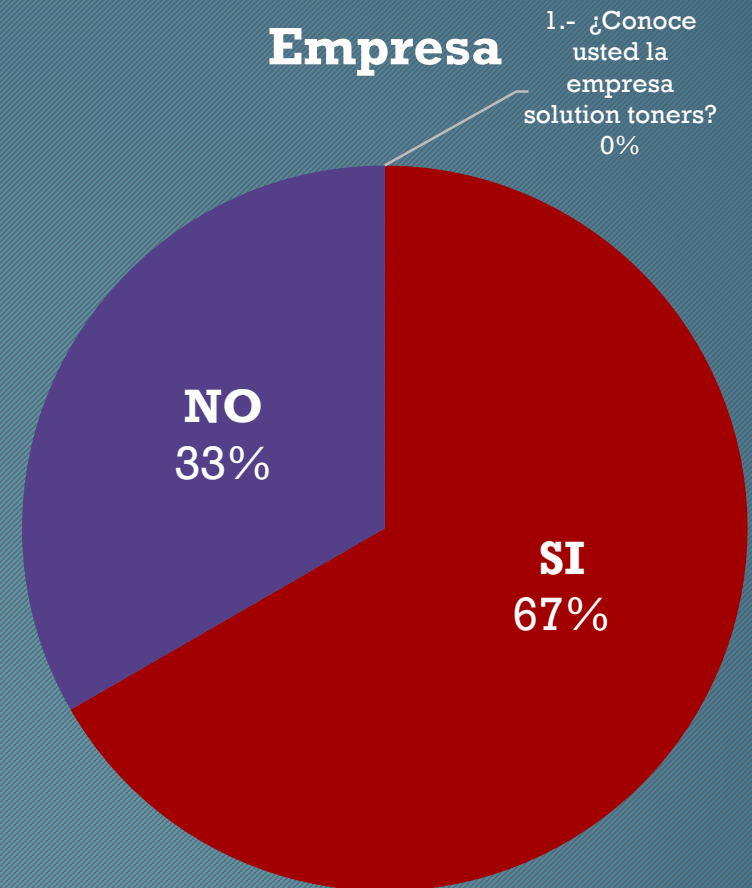
DEPARTAMENTO	CAUSA	RESOLUCIÓN
PLANEACIÓN	No cuenta con una adecuada estructura organizacional.	Elaborar la misión, visión, valores, entre otros. Para que la empresa este bien cimentada y al mismo tiempo haya un buen flujo de información con el propósito que los empleados tengan el mismo objetivo, responsabilidad y compromiso con la empresa.
MERCADOTECNIA	También se detectó que la empresa carece de las herramientas de mercadotecnia.	Crearle a la empresa redes sociales, para darse a conocer a nivel local en la cual haremos uso de las relaciones públicas, etc. Lo cual es de gran importancia para su buena imagen y para que el público conozca a la empresa.
FINANZAS	Adquirir un sistema de control para las ventas de sus productos y/o servicios.	Incrementando sus ventas para tener el capital necesario y de esta manera adquirir la maquina codificadora en caja registradora.
RECURSOS HUMANOS	El empleado no da un buen servicio al cliente.	Capacitar al empleado para un mejor servicio de atención al cliente.

# RESULTADOS DEL SONDEO DE MERCADO

En esta grafica nos muestra como el 67% de las personas conocen a la empresa y solo un 33% no conoce a la empresa, eso significa que hay mas de la mitad que saben que existe Solution Toners.

En este caso se tendrá que hacer una nueva estrategia para general un mayor porcentaje para hacer conocer a esta empresa.

¿Conoce usted la empresa Solution Toners?

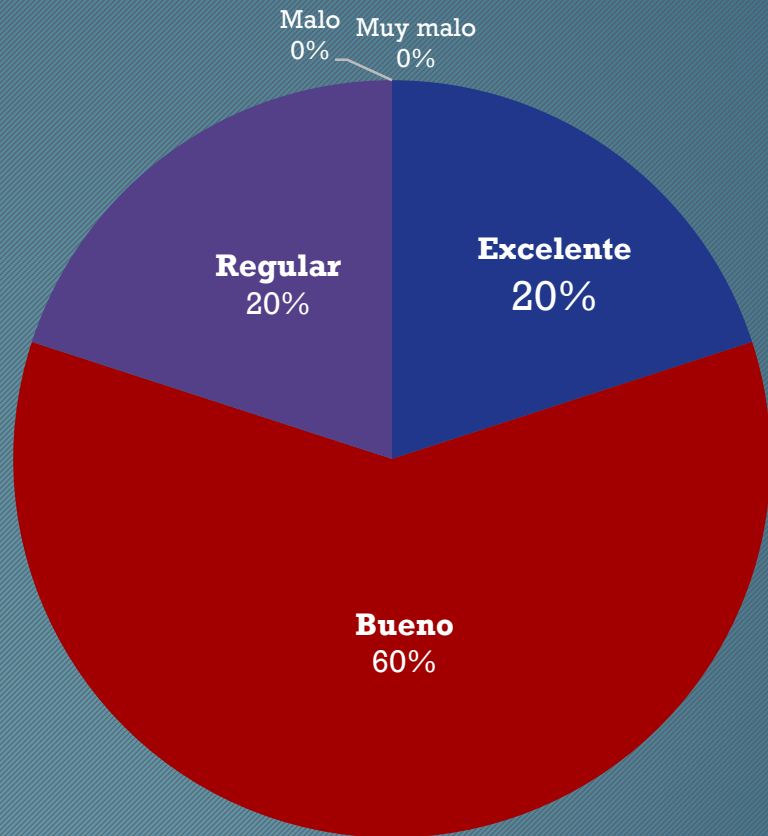




¿Son de buena calidad los productos y servicios que ofrece?

El 60% de las personas encuestadas dicen que esta empresa tiene productos y servicios de buena calidad y solo el 20% dice que son regulares y el otro 20% que son excelentes.

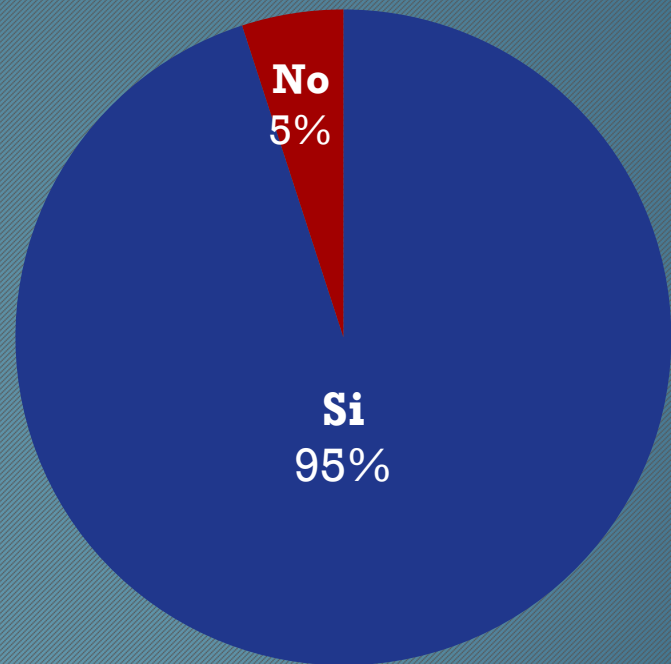
### Servicios





¿La ubicación de esta empresa le parece adecuada?

### Ubicación

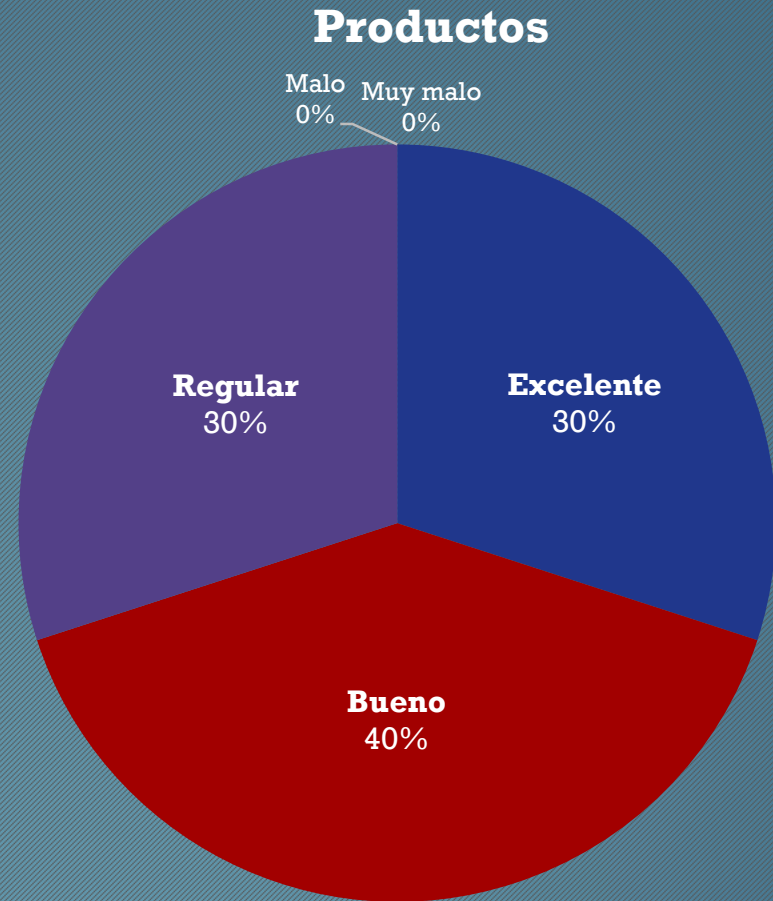


Los encuestados nos dicen que el 95% les parece adecuada la ubicación de esta empresa ubicada dentro del municipio, tan solo un 5% no esta de acuerdo.



¿Qué les parece los productos que les ofrece la empresa Solution Toners?

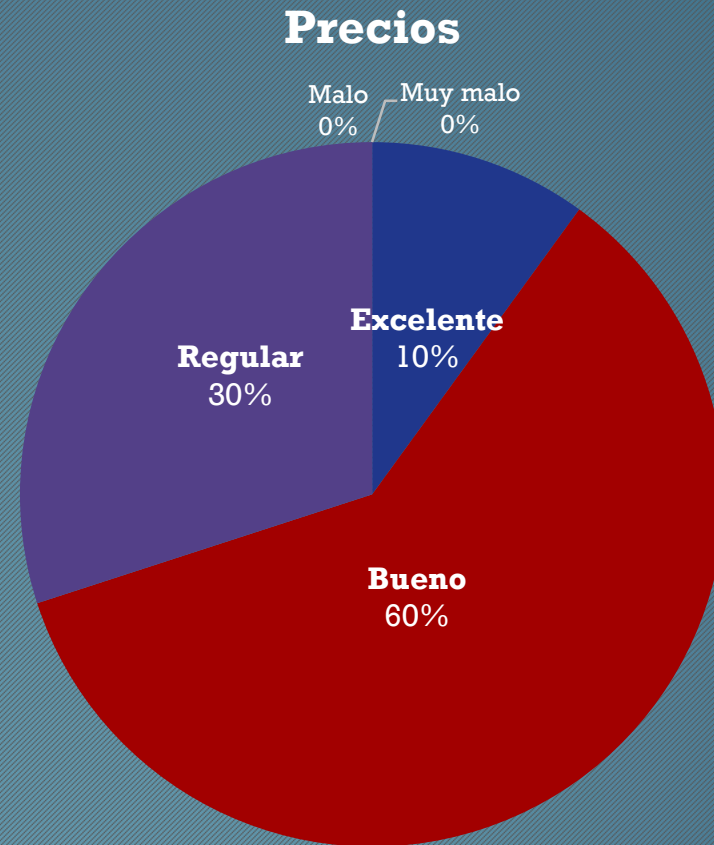
Un 40% de los encuestados nos menciona que los productos que ofrece la empresa Solution Toners son buena calidad, solo el 30% dicen que son regulares y el otro 30% nos menciona que son excelentes los productos manejados por esta empresa.





¿Los precios que ofrece son bajos o altos?

El 30% de las personas encuestadas nos hacen mención que los productos tienen un precio alto y el 10% que son excelentes aun que cabe mencionar que el 60% dicen que los precios están en buenos términos o al alcance de la economía de las personas.

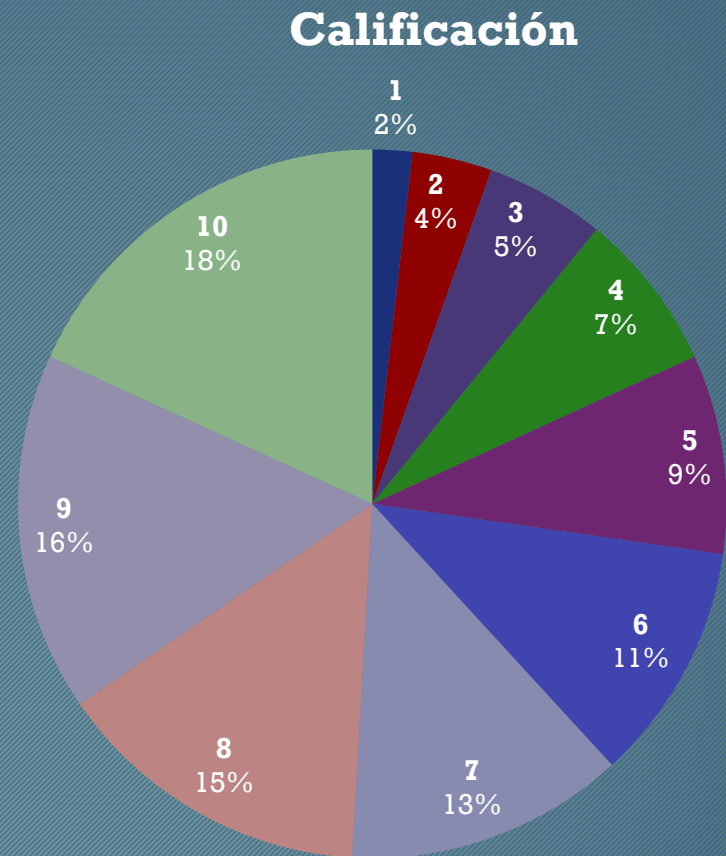




¿Qué calificación le darías a la empresa  
Solution Toners en una escala del 1 al 10?

Los encuestados para este trabajo nos dieron la calificación que le pondrían a esta empresa de Solution Toners conforme a las preguntas mencionadas anteriormente, se obtiene que la mayoría de las personas encuestadas o mas bien el 16% de ellos le pusieron un 9 de calificación por sus buenos productos y sus precios bajos.

**Promedio general es de 5.6  
de calificación**





# PROPUESTAS

- ❖ Tener definida su misión, visión y políticas para que los empleados tengan conocimientos de la empresa.
- ❖ En el área de marketing: la empresa no aprovecha al máximo los medios de comunicación existentes como: Darse a conocer a través de las redes sociales como Facebook, Twiter, Blog, entre otros.
- ❖ Registrar sus movimientos en la caja registradora para tener un buen control sobre las ventas de sus productos y/o servicios.
- ❖ Contratar al personal adecuado para que de esta manera la empresa tenga una mejor imagen y de esta manera brindar un mejor servicio.
- ❖ Capacitar al empleado para un mejor servicio de atención al cliente.



# CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES			MAYO		JUNIO			
Estrategias		Actividades	1	2	3	4	5	6
1	Tener una adecuada estructura organizacional	Crear su misión, visión y política, etc. Para que los empleados tengan el mismo objetivo.						
2	Crear publicidad	Darse a conocer a través de las redes sociales como Facebook, Twiter, Blog, página Web, entre otros.						
3	Adquirir un sistema de control para las ventas	Incrementando sus ventas para tener el capital necesario y de esta manera adquirirlo.						
4	Capacitar a los empleados para un mejor servicio de atención al cliente	El propietario capacite cada 6 meses a sus empleados para que se desempeñen mejor.						



## **Elaboro:**

Arias Ara Areli del J.

Chi Loria Adda Patricia

Canche Hernández Mariana N.

Agustina May Ontiveros

Jesús Arcángel Padilla Molina

Oyuki Yakimi Chong Marín

## **Superviso:**

Areli del Jesús Arias Ara

## **Autorizo:**

Ing. Isidoro Verdejo Trujeque