



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL

ADMINISTRACIÓN DE LAS PYMES

LICRED

NOMBRE:

FECHA:

EXAMEN PARCIAL (100 pts)

PROF: Ing. Jose Patiño S.

1.- Quienes son la Empresa u organización? (4ptos)

2.- Qué es Administrar ? (4 ptos)

3.- Qué es un Gerente y cuáles son sus características? (4 ptos)

4.- Cuántos tipos de Organizaciones existen y cuáles son ? (4 ptos)

5.- Que son las PYMES? (4 ptos)

Seleccione la respuesta correcta:

6.- Organizaciones cuyo objetivo es obtener ganancia financiera son: (4ptos)

- a) Organizaciones con fines de lucro
- b) Organizaciones sin fines de lucro
- c) Fundaciones

7.- Una de las características principales de las organizaciones sin fines de lucro es: (4 ptos)

- a) Beneficio cuantitativo
- b) Beneficio cualitativo

c) Beneficio social

8.- Cosas que uno ve, escucha y siente cuando se encuentra con un grupo nuevo que tiene una cultura desconocida para uno se denomina: (4 ptos)

a) Supuestos básicos

b) Valores adoptados

c) Artefactos

9. - La Administración estratégica ofrece beneficios: (4 ptos)

a) Largo plazo

b) Mediano plazo

c) Financieros y no Financieros

10. Planificación de distintos posibles futuros potenciales de una organización – generadores de cambio pertenece a: (4 ptos)

a) Planificación estratégica

b) Planificación Administrativa

c) Utilización de escenarios

11.- Un Gerente se encuentra en la pirámide de la organización en : (4 ptos)

a) Primer nivel

b) Segundo nivel

c) Tercer nivel

12.- Los Factores que podrían llegar a afectar a la Organización y están fuera de la misma conforman : (4 ptos)

a) La Globalización

b) El Entorno social

c) El Entorno General

13.- Las ideas que toman por sentado los miembros de la organización son : (5 ptos)

a) Normas de la organización

b) Políticas de la empresa

c) Supuestos básicos

14.- La formulación de objetivos específicos que abarcan determinado número de años en el cual queda todo por escrito y bien definido con estrategias es conocido como: (5 pts)

- a) Planificación estratégica
- b) Planificación formal
- c) Planificación efectiva

15.- Cuál de estos elementos se encuentran dentro de las relaciones formales del ICEBERG organizacional: (5 pts)

- a) Cultura
- b) Metas
- c) Proceso

16.- Grafique y explique la pirámide de la Organización (7 pts)

17.- Grafique y explique el ciclo de Deming (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar)(10 pts)

18.- Dado el siguiente caso de estudio contestar las preguntas del final del caso (20 pts)

Tri-State Telephone

John Godwin, director ejecutivo de Tri-State Telephone, se reclinó en la silla y miró hacia el techo, ¿Cómo iba a salir de ese lío? La noche anterior, en audiencia pública, 150 iracundos clientes organizaron una manifestación para protestar por la última solicitud de tarifas de Tri-State. Apagados los gritos de rencor y guardados los letreros cáusticos, los manifestantes presentaron a los legisladores estatales varios análisis económicos sofisticados que sustentaban su caso. Además, unos cuantos clientes mayores, que consideraban que el servicio telefónico era la línea vital que los comunicaba con el mundo exterior, presentaron una serie de argumentos muy emotivos.

Tri-State Telephone operaba en tres estados, con ventas por más de 3 mil millones de dólares. En los pasados cinco años, la compañía había registrado muchísimos cambios. En 1984, la división de AT&T envió señales de choque por toda la industria y Tri-State Telephone había resentido, pues los precios de los servicios telefónicos de larga distancia cambiaron enormemente. La comisión Federal de Comunicaciones instituyó un cargo a efecto de que los clientes, hicieran llamadas de larga distancia o no, tuvieran “acceso” a las compañías que proporcionaban servicios de larga distancia. Los grupos de consumidores, incluso la Federación de Consumidores de América y el Congreso de Organizaciones de Consumidores, se habían unido a la protesta, dirigiendo más atención a la industria e interviniendo en los procedimientos regulatorios en la medida de lo posible. La CFC estaba analizando la posibilidad de desregular la industria tanto como fuera posible, y el Congreso estaba vigilando atento los actos del comisionado. Mientras tanto, el Departamento de Justicia y el magistrado Harold Greene (ambos responsables de vigilar la división de AT&T) seguían discutiendo cuales serían las actividades que corresponderían a compañías como Tri-State.

Además, la tecnología estaba cambiando a toda velocidad. Los teléfonos celulares, sobre todo usados en los automóviles, ahora eran portátiles y podían sustituir a los teléfonos normales. La tecnología digital iba avanzando, llevando a costos más bajos y exigiendo que compañías como Tri-State invirtieran para seguir el ritmo de los últimos avances. Mientras tanto, los incrementos de tarifas negociados en los inflacionarios años sesenta mantenían los ingresos por arriba de lo que autorizaban los reguladores.

Las nuevas terminales “inteligentes y los avances de los computadores daban lugar a otros usos de las redes de teléfonos (por ejemplo, usar el teléfono como sistema de alarma), pero mientras los clientes pagaran una única cuota fija, la compañía telefónica no podría sacar provecho de estos nuevos servicios.

La compañía de Godwin acababa de proponer un nuevo sistema de precios, según el cual los usuarios de los servicios telefónicos locales simplemente pagarían la cantidad que usaran, en lugar de una cuota mensual fija. Todos los altos mandos estaban convencidos de que el plan era más justo, aunque algunos grupos que usaban el teléfono con mucha frecuencia (como los corredores de bienes raíces) pagarían más. Esto daría a la compañía el incentivo para proporcionar servicios nuevos a sus clientes, y los clientes podrían decidir cuales adquirir. Ninguno de ellos había anticipado el tono y la protesta de los mismísimos clientes que se ahorrarían dinero con el nuevo plan. Por ejemplo, los estudios de Godwin arrojaban que las personas mayores, que no usaban mucho el servicio local, se podrían ahorrar hasta 20 por ciento con el nuevo plan.

Después de la debacle ocurrida en la audiencia la noche anterior, Godwin no estaba seguro de cómo proceder. Si retiraba el nuevo plan de precios, tendría que encontrar otra manera de resolver los retos del futuro: quizás incluso incursionar en negocios diferentes para aumentar los ingresos de la compañía. Por otra parte, la compañía no aguantaría los comentarios negativos en la prensa a causa de una batalla perdida, aunque Godwin pensaba que los legisladores tenían una disposición favorable para su plan. De hecho, el mismo Godwin pensaba que la compañía debía ayudar a sus clientes, en lugar de pelearse con ellos.

- a. ¿Quiénes serían los grupos de interés en este caso?
- b. ¿Cuáles grupos de interés son los más importantes?
- c. ¿Cuáles con las tendencias críticas del ambiente de Tri-State?
- d. En su opinión, ¿Por qué están tan alterados los clientes de Tri-State?
- e. ¿Qué debe hacer John Godwin?