



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**ADMINISTRACIÓN DE LAS PYMES**

**NOMBRE:**

**EXAMEN FINAL ( 100 pts )**

**Febrero del 2015**

**PROF: ING. JOSE PATIÑO S.**

1.- Defina brevemente ¿qué es Misión y Visión de una empresa? (5 puntos)

2.- Explique las estrategias que se usan para conocer al cliente y segmentación de mercado? (10 pts)

3.- Explique la pirámide de la Organización? (10 pts)

4.- Grafique y Explique las 5 fuerzas de Porter (10 pts).

5.-Detalle el proceso para la toma de decisiones ( 10 ptos )

6.- En que consiste el costo de operación, ROI y por qué se debe hacer un análisis financiero a lo largo de un tiempo a mediano plazo? (10 ptos)

7.- Explique la planificación, los tipos que existe y todos los pasos para una correcta planificación (10 ptos )

8.- Explique de qué forma contribuye la innovación, buen ambiente de trabajo, ética profesional al progreso de los colaboradores y la organización en general (10 ptos).

8. Resolver el siguiente caso de estudio (25 puntos)

En los años 90, en las organizaciones de Estados Unidos, han aumentado las auditorías de seguridad y salubridad internas. Conforme las empresas luchan por deshacerse de los riesgos en el centro de trabajo y de mejorar la calidad de los servicios médicos, estas auditorías han adquirido un valor muy especial.

Las actividades en el campo de la seguridad interna y las auditorías aumentaron notablemente a partir de que entro en funciones la Occupational Safety and Health Administration (OSHA) (Oficina para la seguridad y la Salubridad en el Trabajo). Muchos administradores decidieron realizar sus propias auditorías antes de que llegara la OSHA a hacerlas y les impusiera multas o les enviara citatorios en consecuencia. En los años siguientes, una cantidad de compañías cada vez mayor opto por realizar auditorías voluntarias y, hasta principios de los años noventa, estas auditorías solo servían como recordatorios internos de las cuestiones de seguridad y salubridad que necesitaban mejoras o que no estaban funcionando debidamente.

No obstante, en 1992, la política cambio. En julio, el secretario del trabajo solicito a los administradores de la Hammermill Paper Division, de International Paper Company, que presentaran copias de las auditorías voluntarias de la compañía para los periodos de 1989, 1990 y 1991.

Hammermill acepto presentar ante la OSHA las copias de los registros que deben llevar los patronos al tenor de las leyes federales, pero se negó a presentar cualquier informe preparado en forma voluntaria. Hammermill, refiriéndose a la sección 8©(1) de la Ley para la Seguridad y la Salubridad en el Trabajo, argumento que el secretario del trabajo solo tiene facultades para mandar inspecciones periódicas del centro de trabajo, pero que no las tiene para requerir que una compañía certifique los resultados de inspecciones internas, voluntarias. En forma de componenda, Hammermill ofreció presentar sus informes ante la OSHA si esta aceptaba no usarlos para efectos punitivos. La OSHA rechazo la oferta y decidió demandar a Hammermill.

La Asociación Nacional de Fabricantes (ANF) presento un alegato amigable en defensa de la posición de Hammermill. Declaraba que, al exigir ver los resultados de las inspecciones voluntarias, el secretario, de hecho, estaba socavando el objetivo de la OSHA, que era fomentar la seguridad en el centro de trabajo. La ANF señalaba que los patronos pensarían las cosas dos veces antes de realizar auditorías voluntarias si los resultados se podían usar en su contra. No obstante, un juez federal del distrito de Alabama dicto sentencia en favor de la OSHA diciendo que la sección 8(B) de la Ley confiere amplias facultades al secretario. Según el tribunal: "La Ley sencillamente no contiene ninguna disposición que exima la presentación de los informes de las auditorías propias o las inspecciones propias requerida por la autoridad". En consecuencia en última instancia, se impuso una multa de 464,00 dólares a Hammermill por la información que contenían los informes.

## PREGUNTAS DEL CASO

- a. En este caso. Quien ha cometido la falta?
- b. ¿Cómo habría manejado usted la situación si hubiera sido secretario del trabajo? ¿Un gerente de Hammermill?
- c. ¿Fue correcta la decisión del tribunal?
- d. ¿Qué otro tipo de auditoria efectúan las compañías?
- e. ¿Cómo podría Hammermill haber evitado esta situación?
- f. ¿Cómo debería Hammermill haber evitado esta situación?