

## GUÍA DE EXAMEN PARCIAL I

**Curso:** ITI-325 Fundamentos de las Organizaciones

**Profesor:** Ever Barahona Mendoza

**Puntos:** 45 puntos / Total examen 15%

**Fecha de entrega:** 26/10/2024

**Puntos Obtenidos:** \_\_\_\_\_ **Porcentaje:** \_\_\_\_\_ **Nota:** \_\_\_\_\_

- **Objetivos de la actividad.**

Determinar si el estudiante ha adquirido los conceptos actuales de administración, facilitando la comprensión de los elementos básicos de esta disciplina

- **Instrucciones de la práctica.**

**Realice el siguiente ejercicio de acuerdo a lo planteado y subirlo al campus: Valor 45 puntos.**

**Planteo:**

La empresa Ambroche, S.A., es una empresa textilera que ha tenido un crecimiento importante gracias a la gestión en ventas durante los últimos 18 meses lo cual ha saturado áreas como ventas y finanzas.

El área de ventas tiene exceso de trabajo en su departamento de telemarketing ya que los vendedores por teléfono y atención al cliente no dan abasto con la cantidad de clientes que se atienden actualmente. Por otro lado, en el área financiera se afectó al departamento de cuentas por cobrar ya que dado al crecimiento de clientes se ha incrementado el nivel de créditos.

Aunado al acelerado crecimiento en ventas de La empresa Ambroche, S.A. se encuentra con un problema adicional y es que no cuentan con un sistema ERP (Enterprise Resource Planning / Sistema de planificación de recursos empresariales) que integre todas sus áreas, por lo que el volumen de transacciones diario ha crecido en mayor proporción en todas las áreas de la empresa. Es decir, mayor cantidad de transacciones por facturación, movimientos en los inventarios, registros contables, depósitos bancarios, asientos contables, recibos de cobro, ingresos en cajas, etc.

Según los estudios realizados por expertos en ventas y mercadotecnia la empresa tiene altas probabilidades de seguir creciendo en ventas y cubrir nuevas áreas del mercado nacional, dado a la aceptación que han tenido por los clientes. Esta situación entusiasma a los socios de la empresa, pero a su vez causa preocupación ya que los empleados han estado muy presionados por el exceso de trabajo, acción que los hace ingresar a tempranas horas y salir en horas avanzadas de la noche; incurriendo en el pago de horas extras y dobles, provocando mayor incidencia en errores de registros

por los empleados, esto ha ocasiona mayor presencia de ajustes en los resultados de los estados financieros, renuncias y despidos injustificados en algunos casos.

**Problema:**

El clima laboral de la empresa Ambroche, S.A. se encuentra en su punto crítico, al punto de un colapso, por lo que los socios han convocado a una reunión gerencial donde la persona más señalada es el Gerente General de la empresa.

**Preguntas:**

De acuerdo con lo narrado en el caso anterior, fundamente con bases, ¿cuáles son las habilidades y competencias del Administrador que no aplicó el Gerente General de Ambroche, S.A. (al menos indique 5)? Justifique por qué considera la ausencia de dichas habilidades y competencias. **Valor 15 puntos.**

Si usted es contratado por la empresa Ambroche, S.A. ¿Qué soluciones plantearía de acuerdo con las causas mencionadas y a sabiendas que no hay restricción en inversiones? (Debe ser una solución integral adaptada a la empresa en la actualidad). Considere un análisis FODA para brindar su solución de forma estratégica (debe entregar el análisis FODA y su solución). **Valor 15 puntos**

Funde una hipótesis de lo que pudo haber ocurrido entre la gestión de ventas y la dirección general de la empresa que haya provocado el desfase entre el crecimiento en ventas versus la administración de la empresa Ambroche, S.A., sabiendo que no existía problema de recursos económicos para invertir en infraestructura. Como resultado de su hipótesis, identifique que cambios haría para evitar dichos problemas, qué reemplazaría, cómo y si se apoya con otras herramientas o buenas prácticas. Para resolver este punto realice un diagrama fishbone, el enunciado del problema entre la gestión de ventas y la dirección general y la solución.

**Valor 15 puntos**