



EXÁMEN DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS DE SERVICIOS Y
RECURSOS HUMANOS

CASOS PRÁCTICOS

SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

TRAS
CENDE
MOS

**EXAMEN DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS Y
RECURSOS HUMANOS
SISTEMA DE EDUCACIÓN A DISTANCIA**

- 1. CADA ESTUDIANTE DEBERÁ SOLUCIONAR DE FORMA ESCRITA (40%) Y PRESENTAR ANTE EL TRIBUNAL UN (1) CASO PRÁCTICO (60%), ASIGNADO AL AZAR, DE LOS PRESENTADOS A CONTINUACIÓN.**
2. EL CASO PRÁCTICO QUE PRESENTA ANTE EL TRIBUNAL, ES EL MISMO QUE LE CORRESPONDIÓ RESOLVER EN LA ETAPA ESCRITA.
3. El estudiante dispondrá de 1 hora para resolver el examen práctico escrito, el que se aplicará el mismo día del examen teórico.
4. La presentación oral del caso práctico se efectuará en presencia de dos docentes de la Facultad, los mismos que constituyen el Tribunal designado para el efecto. La exposición tendrá una duración máxima de 15 minutos. Durante el examen práctico (Defensa oral) el estudiante podrá utilizar una ayuda memoria (Documento en Word de un máximo de dos páginas), además podrá utilizar un máximo de 5 diapositivas para la exposición del caso.

Nota mínima de aprobación del caso práctico: 7/10.

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS Y RECURSOS HUMANOS
CASO N° 1**

Imagine usted que está siendo contratado como nuevo Gerente General de la empresa “Mi Negocio S.A” que pertenece a la familia Castillo. En la actualidad, Mi Negocio S.A. cuenta con 3 sucursales en la ciudad de Quito, la sucursal del norte la administra el Sr. Omar Castillo (Actual gerente general), la sucursal del centro la administra su esposa y la sucursal del sur la administra su hijo Omar junior.

Mi Negocio S.A está presentando varios problemas, incluyendo conflictos entre sucursales, problemas con proveedores, problemas financieros y adicionalmente su clientela se ha venido reduciendo a tal punto que la empresa está teniendo serios problemas para cubrir sus costos operativos. Cabe mencionar que, la empresa ha sido administrada solo por los miembros de la familia Castillo y ninguno de ellos cuenta con conocimientos administrativos o de operaciones.

TEMAS COMPONENTE SERVICIOS EMPRESARIALES Y GERENCIA Y PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

- Administración de operaciones
- Planificación de Talento Humano
- Administración Estratégica

PREGUNTA Compo

1. Usted como nuevo gerente general de mi “Mi Negocio S.A.” Qué soluciones pudiera aplicar para solucionar cada uno de los problemas que presenta la empresa.

RÚBRICA DE EVALUACIÓN

CRITERIOS DE EVALUACIÓN: SERVICIOS EMPRESARIALES Y PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	INDICADORES		
	ALTO (9-10)	MEDIO(7-8)	BAJO (1-6)
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PLANTEADA	Demuestra una comprensión profunda de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.	Muestra una comprensión completa y exacta de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.	Presenta una comprensión incompleta de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.
PROCEDIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE CASO	Demuestra dominio sobre las estrategias o habilidades que son propias del caso planteado. Ejecuta la estrategia o habilidad sin errores y con un mínimo esfuerzo.	Lleva a cabo las estrategias o habilidades que son propias del caso sin errores importantes.	Comete varios errores al ejecutar la estrategia o habilidad específica del caso, puede llegar a completarla.
SOLUCIÓN DE CASO Y TOMA DE DECISIONES	Presenta una lista considerable de las posibles alternativas a considerar para resolver el caso y las describe con detalle.	Identifica las alternativas más importantes que pueden considerarse para resolver el caso.	Identifica algunas alternativas que son importantes para resolver el caso.

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS Y RECURSOS HUMANOS CASO N° 2

Los accionistas de la empresa textil Andes, cuyo giro del negocio es la confección de ropa deportiva, en reunión de 20 de mayo de 2020, deciden priorizar la producción de la empresa considerando las demandas del mercado, con la finalidad de mejorar los ingresos.

Para impulsar y colocar en el mercado las nuevas líneas de producción mascarillas y equipos de protección personal, consideran importante contratar los servicios de una consultoría para seleccionar un Gerente General cuya misión será establecer alianzas estratégicas con proveedores de materia prima y mejorar los canales de distribución.

TEMAS COMPONENTES: ADMINISTRACIÓN GERENCIAL y GESTIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Gestión por competencias
Herramientas Gerenciales

1. Usted como postulante a ocupar la gerencia general debe prepara una propuesta para presentar a los accionistas, el día de la entrevista.

RUBRICA DE EVALUACIÓN

CRITERIOS DE EVALUACIÓN: ADMINISTRACIÓN GERENCIAL Y PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	INDICADORES		
	ALTO (9-10)	MEDIO(7-8)	BAJO (1-6)
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PLANTEADA	Demuestra una comprensión profunda de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.	Muestra una comprensión completa y exacta de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.	Presenta una comprensión incompleta de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.
PROCEDIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE CASO	Demuestra dominio sobre las estrategias o habilidades que son propias del caso planteado. Ejecuta la estrategia o habilidad sin errores y con un mínimo esfuerzo.	Lleva a cabo las estrategias o habilidades que son propias del caso sin errores importantes.	Comete varios errores al ejecutar la estrategia o habilidad específica del caso, puede llegar a completarla.
SOLUCIÓN DE CASO Y TOMA DE DECISIONES	Presenta una lista considerable de las posibles alternativas a considerar para resolver el caso y las describe con detalle.	Identifica las alternativas más importantes que pueden considerarse para resolver el caso.	Identifica algunas alternativas que son importantes para resolver el caso.

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS Y RECURSOS HUMANOS

CASO N° 3

La empresa de tecnología CEDAL opera con 300 empleados, se dedica a la comercialización de partes importadas de China como computadoras, equipos de radiodifusión, circuitos integrados, piezas de máquinas de oficina, transformadores eléctricos, dispositivos semiconductores, pantallas de video, cables de aislamiento, accesorios de radiodifusión. A causa del Coronavirus varias empresas a nivel mundial se han visto afectadas en sus operaciones y la empresa CEDAL, no es la excepción. Actualmente se provee que se va a realizar dos recortes de empleados uno en octubre (60 empleados) y otro en diciembre (55 empleados). Dadas las circunstancias solo se estima contratar a lo largo del año 50 empleados.

TEMAS COMPONENTES: GESTIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y SERVICIOS EMPREARIALES Y GERENCIA

Competencias laborales.

Evolución de las competencias según niveles jerárquicos
Grado de competencia

PREGUNTAS:

1. Usando la siguiente matriz de competencias realice el análisis de acuerdo con el perfil para el área de Importaciones; dicha matriz servirá de base para poder contrastar con las competencias actuales de los empleados.

	BACHILLER	TECNÓLOGO				3er. NIVEL				4to. NIVEL			
COMPETENCIA	PR	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1) Pensamiento crítico:													
2) Comunicación:													
3) Creatividad:													
4) Autocontrol:													
5) Iniciativa:													
6) Intuición:													
7) Capacidad de planificar:													
8) Capacidad de negociación:													
9) Trabajo en equipo:													
10) Liderazgo													
	B	Básico		M	Medio		A	Avanzado		X	Consolidado		

2. Usando la siguiente matriz de competencias realice el PERFIL DE REFERENCIA para el puesto de Gerente de Importaciones que quedará vacante; dicho perfil servirá de base para poder elegir al mejor candidato en un futuro proceso de selección

	NIVELES			
COMPETENCIA	1	2	3	4
1) Pensamiento crítico:				
2) Comunicación:				
3) Creatividad:				
4) Autocontrol:				
5) Iniciativa:				
6) Intuición:				
7) Capacidad de planificar:				
8) Capacidad de negociación:				
9) Trabajo en equipo:				
10) Liderazgo				

3. Usted como especialista de Talento Humano; debe evidenciar por medio de su análisis cuáles son los niveles ideales que debe alcanzar el mejor candidato para el puesto de Gerente de Importaciones vacante.

RÚBRICA DE EVALUACIÓN

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:	INDICADORES		
	ALTO (9-10)	MEDIO(7-8)	BAJO (1-6)
GESTIÓN Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y SERVICIOS EMPREARIALES Y GERENCIA			
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PLANTEADA	Demuestra una comprensión profunda de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.	Muestra una comprensión completa y exacta de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.	Presenta una comprensión incompleta de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.
PROCEDIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE CASO	Demuestra dominio sobre las estrategias o habilidades que son propias del caso planteado. Ejecuta la estrategia o habilidad sin errores y con un mínimo esfuerzo.	Lleva a cabo las estrategias o habilidades que son propias del caso sin errores importantes.	Comete varios errores al ejecutar la estrategia o habilidad específica del caso, puede llegar a completarla.
SOLUCIÓN DE CASO Y TOMA DE DECISIONES	Presenta una lista considerable de las posibles alternativas a considerar para resolver el caso y las describe con detalle.	Identifica las alternativas más importantes que pueden considerarse para resolver el caso.	Identifica algunas alternativas que son importantes para resolver el caso.

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS Y RECURSOS HUMANOS

CASO N° 4

La empresa Camarón que se duerme S.A. dedicado a la exportación de camarón gigante a China, contrata a un nuevo Gerente para que pueda mejorar las condiciones en que trabaja la empresa. El señor Aquiles (nuevo gerente) analiza la situación y decide que debe replantear toda la planificación de la empresa. Decide plantear una nueva misión y visión y sus correspondientes objetivos y estrategias. Al analizar el mercado encuentra que en el mercado Chino podría crecer pero no lo ha hecho porque no poseen certificados de calidad internacionales solicitados por ellos, además pueden ampliar su mercado a Europa pero ahí les interesa mucho el impacto ambiental que generan las empresas a quienes les compran, como alternativa también encontró que podría comenzar a producir atún enlatado puesto que los mismo proveedores de confianza le podrían proveer. Además encuentra que los trabajadores se encuentran poco motivados para desarrollar sus actividades, la mayoría estaría dispuesto a dejar su trabajo si se presenta una nueva opción. En relación con el ausentismo encontró que de 21.860 horas trabajadas por todo el personal en el mes, 2.348 horas se han perdido por faltas, llegadas tarde, permisos o salidas antes de tiempo.

TEMAS COMPONENTES: GESTIÓN Y DESARROLLO DE PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

Competencias

Proveer a la organización personal para cumplir los objetivos organizacionales
Impacto del ausentismo en la productividad

PREGUNTAS

1. Plantee una nueva misión y visión de la empresa que le permita tener un crecimiento sostenido.
2. Identifique las competencias que debe tener el nuevo Gerente para ampliar el mercado a Europa
3. Para el cumplimiento de los objetivos que debe realizar el área de talento humano (detalle actividades de su área y en relación con las demás áreas/toda la empresa)
4. Calcule el ausentismo y proponga una alternativa para solucionarlo

RÚBRICA DE EVALUACIÓN

CRITERIOS DE EVALUACIÓN: TEMAS COMPONENTES: GESTIÓN Y DESARROLLO DE PLANIFICACIÓN Y DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	INDICADORES		
	ALTO (9-10)	MEDIO(7-8)	BAJO (1-6)
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN PLANTEADA	Demuestra una comprensión profunda de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.	Muestra una comprensión completa y exacta de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.	Presenta una comprensión incompleta de las generalizaciones, conceptos y hechos que son propios del caso planteado.
PROCEDIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE CASO	Demuestra dominio sobre las estrategias o habilidades que son propias del caso planteado. Ejecuta la estrategia o habilidad sin errores y con un mínimo esfuerzo.	Lleva a cabo las estrategias o habilidades que son propias del caso sin errores importantes.	Comete varios errores al ejecutar la estrategia o habilidad específica del caso, puede llegar a completarla.
SOLUCIÓN DE CASO Y TOMA DE DECISIONES	Presenta una lista considerable de las posibles alternativas a considerar para resolver el caso y las describe con detalle.	Identifica las alternativas más importantes que pueden considerarse para resolver el caso.	Identifica algunas alternativas que son importantes para resolver el caso.