

EXAMEN DE GESTIÓN PRIVADA II

PARTE I PRÁCTICO

La panadería “La esquina”, tradicionalmente se ha dedicado a atender el cliente del vecindario, en la esquina de Bulevar Artigas y Agraciada.

En los últimos años ha habido cambios ya que las familias, su cliente tradicional ha comenzado a comprar pan envasado, los fines de semana en grandes supermercados.

Preocupados por la caída de las ventas Julio Rodríguez les propone a las dos muchachas responsables de los turnos de la mañana y noche que piensen en la posibilidad de realizar determinados cambios, y les da dos propuestas.

Por un lado, podemos dedicarnos al cliente que espera buses interdepartamentales en la parada de Plaza Cuba, plantea Patricia, responsable del turno matutino.

Creo que este cliente no busca pan precisamente, sino facturas y hay que diseñar hasta un envase para poder atender a este tipo de cliente, responde Mónica, quien agrega:

-Yo creo que podemos dedicarnos a producir productos especiales (light, para celíacos, etc.) ya que estos segmentos de mercado no encuentran la satisfacción en las ofertas de panificados que ofrecen hoy por hoy los grandes supermercados.

.En el marco de un proceso de Planificación Estratégica, ¿Cómo piensa que debe procederse en “la esquina”?

Fundamente su respuesta.

PARTE II TEÓRICO

Grupo 1

- 1-Desarrolle la teoría de las Fuerzas de Michael Porter.
- 2-Determine a qué niveles se desarrollan estrategias en las compañías.

Grupo 2

- 1-¿Qué perspectivas organizacionales se plantean en un Cuadro de Mando Integral?.
Desarrolle.
- 2- Defina la calidad en base al ciclo de Deming.

Grupo 3

1-¿Por qué es necesario adoptar modelos de Gestión por Procesos?

2-Explique el concepto de A.C.T. (Administración de Calidad Total)