



EMPRESA Y GESTIÓN
NIVEL MEDIO
PRUEBA 2

Martes 17 de mayo de 2005 (mañana)

1 hora 30 minutos

INSTRUCCIONES PARA LOS ALUMNOS

- No abra esta prueba hasta que se lo autoricen.
- Conteste tres preguntas.

1. En ruta

En ruta es una obra benéfica creada hace quince años para proporcionar sillas de ruedas a personas discapacitadas. Después de comenzar con éxito, el negocio ha empezado a experimentar problemas financieros. Esto ha producido un bajo nivel de motivación entre los empleados, y algunos están pensando en dimitir. Los cambios recientes que se han producido en la organización, es decir, el paso de ser una estructura de niveles múltiples a convertirse en plana, han resultado en problemas de comunicación, y el jefe ejecutivo está ansioso por resolver estas cuestiones. Asimismo, circulan rumores sobre reducciones de plantilla que están afectando el estado de ánimo de los empleados y les hacen temer el cambio.

- (a) Explique cómo las metas y los objetivos de una institución benéfica podrían ser diferentes a los de una organización lucrativa. [4 puntos]
- (b) Examine los efectos sobre *En ruta* de pasar de ser una estructura organizacional de niveles múltiples a convertirse en una estructura plana. [6 puntos]
- (c) Identifique **dos** ejemplos de comunicaciones formales y **dos** de comunicaciones informales que podrían emplearse en la organización *En ruta*. [4 puntos]
- (d) Evalúe **dos** soluciones para los problemas de mala comunicación de *En ruta*. [6 puntos]

2. Taxis Héroes

Roberto, Elena e Isabel han decidido establecer un servicio de chóferes, *Taxis Héroes*, que ofrece transporte a viajeros desde el centro de Madrid hasta el aeropuerto, y desde el aeropuerto hasta el centro de la capital. Necesitan un préstamo bancario, y para apoyar su solicitud, el banco les ha pedido que presenten un plan de marketing y un análisis del punto de equilibrio. Elena ha estimado unos costos fijos de \$416 a la semana y los socios han decidido cobrar \$40 a cada cliente por el viaje. Los costos variables de cada viaje son \$8.

El precio del petróleo ha aumentado recientemente, incrementando los precios del combustible en todas las áreas de la industria del transporte. También se han expresado inquietudes acerca de una decisión reciente de aumentar el número de vuelos nocturnos al aeropuerto de Madrid, así como sobre peticiones de las líneas aéreas para la construcción de una pista nueva financiada parcialmente con el aumento del precio de los vuelos para los pasajeros.

- (a) ¿Cuáles son los elementos principales que Roberto, Elena e Isabel deberían incluir en su plan de marketing? [5 puntos]
- (b) Utilizando la información provista, elabore un gráfico del punto de equilibrio. [6 puntos]
- (c) Utilice el gráfico para localizar:
- (i) el punto de equilibrio [1 punto]
 - (ii) el margen de seguridad con 115 clientes a la semana [1 punto]
 - (iii) beneficios/pérdidas con 25 clientes a la semana [1 punto]
 - (iv) beneficios/pérdidas con 115 clientes a la semana. [1 punto]
- (d) Analice cómo *Taxis Héroes* resultaría afectado por cambios en su ámbito exterior. [5 puntos]

3. Comidas Súper Rápidas

La franquicia *Comidas Súper Rápidas* ha abierto un restaurante recientemente en un área poco afluente de una gran ciudad. Dicha área tiene un nivel alto de residentes con exceso de peso que sufren de mala salud. Una consecuencia de la apertura del restaurante ha sido el incremento de la basura, que ha provocado una plaga de ratas. Como resultado, algunos residentes han escrito a los medios de comunicación expresando su deseo de que se cierre el restaurante. Por su parte, el restaurante está interesado en mejorar su imagen dentro de la comunidad para evitar el cierre.

- (a) Explique el significado de “franquicia”. [2 puntos]
- (b) Identifique **tres** tipos de grupo con intereses y explique su relación con el restaurante. [6 puntos]
- (c) Describa **tres** actividades que el restaurante podría llevar a cabo para mejorar su imagen en la comunidad. [6 puntos]
- (d) Discuta planteamientos éticos que podrían ayudar a *Comidas Súper Rápidas* a tratar cuestiones de responsabilidad social. [6 puntos]

4. Licky Lolly SA

Licky Lolly SA es un fabricante de helados y postres congelados de Namibia. Es el líder de mercado en dicho país con una cuota del 61 %.

Sus cuatro productos principales son los siguientes:

Helados	Cuota de mercado	Crecimiento de mercado	Calidad	Precio
Sorbete Bomba	Alta	Alto	Alta	Bajo
Efervescente	Baja	Alto	Baja	Medio
Helado de Nata	Baja	Bajo	Baja	Alto
Helado de Chocolate	Alta	Bajo	Media	Medio

- (a) ¿Qué significa “cuota de mercado” y cómo se mide? [3 puntos]
- (b) Elabore un mapa de posición de productos para los productos de *Licky Lolly SA*. [5 puntos]
- (c) Construya un diagrama de Matriz Boston para los cuatro productos. [4 puntos]
- (d) Analice el precio, la calidad, la cuota de mercado y el crecimiento de mercado para cada uno de los productos, haciendo una recomendación sobre cómo *Licky Lolly SA* podría desarrollar cada uno de los productos. [8 puntos]

5. Matriciales SA

La información financiera siguiente corresponde a la empresa *Matriciales SA*. Dicha información se aplica a 2003 y 2004:

	2003	2004
Ingresos por ventas	20 000	24 000
Activos fijos	120 000	120 000
Existencias	8 000	9 000
Costo de ventas	9 000	12 000
Efectivo en banco	2 000	2 500
Acreedores	20 000	30 000
Capital accionario	52 000	52 000
Pasivos a largo plazo	40 000	40 000
Deudores	10 000	12 500
Gastos generales	3 000	3 000
Reservas	28 000	22 000

- (a) Prepare la cuenta de pérdidas y beneficios correspondiente a 2003 y 2004. *[5 puntos]*
- (b) Prepare un balance correspondiente a 2003 y 2004. *[5 puntos]*
- (c) Utilizando **cuatro** índices apropiados, analice la liquidez y la rentabilidad de la empresa y haga comentarios sobre su rendimiento. *[10 puntos]*
-