

CASO DE ESTUDIO PARA LA ENSEÑANZA GERENCIAL

LEADER SHIP ENTERPRISE SAS: EL CONTROL OPERACIONA

Elaborado por:

BEATRIZ ZAPATA HERRERA

JAIRO JOHN SAAVEDRA ARENAS

RUBEN DARIO HERNANDEZ BURGOS

**PARA OPTAR EL TITULO DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN E
INNOVACION**

RESUMEN

Este caso describe la situación de la empresa Leader Ship Enterprise SAS en momentos en los cuales la compañía se encontraba en un proceso de crecimiento ya que pasó de atender el mercado local en la prestación de sus servicios de BPO a un mercado internacional conformado actualmente por los países de Costa Rica, México, Perú, Chile y Brasil y debía establecer los sistemas de control necesarios para sus operaciones transnacionales. Este caso ha sido diseñado para que los estudiantes en el campo gerencial, de administración, negocios y formación en cursos de educación continua se introduzcan con mayor profundidad en la comprensión y aplicación en las distintas estrategias de dirección, configuración de Unidades Estratégicas de Negocios Internacionales (UEN) y tácticas de control para

fortalecer las operaciones internacionales de las compañías. La elaboración del caso, en primera instancia, permite comprender que la escritura de caso bajo la metodología Harvard es una estrategia pedagógica de enseñanza práctica, a través de la cual se entra en contacto directo con la realidad empresarial, se construye y genera conocimiento y el proceso enseñanza-aprendizaje es más interactivo. Así mismo, este caso permite conocer la funcionalidad de la Unidad Estratégica de Negocio, comprender el concepto de circuitos administrativos y el análisis de informes consolidados para la toma de decisiones empresariales.

Palabras Claves: BPO, Unidad Estratégica de Negocios, Circuitos Administrativos, informes consolidados, sector económico, Producto Interno Bruto

ABSTRACT

The present case describe the situation of Leader Ship Enterprise a BPO service provider, while the company went from tending to local markets to serve an international one, constituted by Costa Rica, Mexico, Peru, Chile and Brazil. As a result of this change the company needed to stablish controls for their transnational operations. The case is design under the Harvard methodology for students in the managerial field as a way to put them in contact with business reality, and introduce them to a deeper understanding of the way that Strategic International Business Units work, the concept of administrative circuits and the consolidate analysis for the decision taking process in business.

KeyWords: Business Process Outsourcing, Strategic Business Unit Administrative Circuits, consolidated reports, economic sector, Gross domestic product.

REFERENCIAS

1. ¿Cómo les fue a los servicios colombianos en el exterior? (2018). Retrieved from <https://www.dinero.com/economia/articulo/exportaciones-servicios-colombia/214572>
2. Muestra trimestral de comercio exterior de servicios (MTCES). (2018). Retrieved from <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/comercio-internacional/muestra-trimestral-de-comercio-exterior-de-servicios>.
3. Ingresos por servicios tercerizados. <https://www.elheraldo.co/economia/outsourcing-un-negocio-que-mueve-137-billones-228294>
4. Inversión en el sector Tercerización de Servicios BPO en Colombia (s.f.). Retrieved from <http://www.inviertaencolombia.com.co/sectores/servicios/tercerizacion-de-servicios-bpo.html>.
5. El BPO, un sector en constante crecimiento e innovación <https://profitline.com.co/bpo-sector-constante-crecimiento-e-innovacion/>
6. Gaviria Martínez, L. F., Rodrigo, Á., Bedoya, V., Sánchez Torres, W. C., Montoya Ríos, F. J., & Delgado Vélez, L. D. (2014). Una mirada analítica al sector de BPO en Colombia y Antioquia.

7. BPO, el sector que sigue expandiéndose en el país. (2018). El tiempo.
<https://www.eltiempo.com/vida/educacion/bpo-el-sector-que-sigue-expandiendose-en-el-pais-259206>.
8. Toledo Cartes JE. El control interno de la administración: modernización de los sistemas como una emergencia. VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Panamá, 28-31 de octubre de 2003.
9. Gaitán, R. E., & Niebel, B. W. (2015). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Ecoe ediciones.
10. Fernández, A. (2001). El Balanced Scorecard. Revista de antiguos alumnos del IESE, 2001(Mar).
11. Gaitán, R. E., & Niebel, B. W. (2015). Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. Ecoe ediciones.
12. Gawande, A. (2011). El efecto Checklist: Cómo una simple lista de comprobación elimina errores y salva vidas. Antoni Bosch editor.
13. Celaya Figueroa, R., & López Parra, M. E. (2004). ¿Cómo determinar su riesgo empresarial? Revista Escuela de Administración de negocios, (52).
14. Bradley, F. & Calderón H. (2006). Marketing international(5.aed.). España: Pearson Education.

15. Retos y perspectivas en la exportación de servicios para Colombia
<https://www.analdex.org/2018/05/02/retos-y-perspectivas-en-la-exportacion-de-servicios-para-colombia/>
16. Jaramillo salgado, V.H. (2002). Las empresas familiares frente a la implementación de sistemas de control de gestión.
17. Jaramillo, C. M. P., & Jesús, M. (1992). Los indicadores de gestión. España.
18. Rugman, A., & Hodgetts, R. M. (1997). Negocios internacionales. Parte II: El Ambiente de los Negocios Internacionales. Capítulo, 4, 121.
19. Guía para exportar servicios Colombia
http://www.colombiatrade.com.co/sites/default/files/guia_de_exportacion_servcios.pdf
20. Los Indicadores de Gestion <https://reliabilityweb.com/sp/articles/entry/los-indicadores-de-gestion>
21. [Cerem, International Business School, Juan Martin, Jefe de Estudios Cerem, Analisis Pest](#)