

EXAMEN DE MESA PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

1. SI **NO** cuando se analiza el funcionamiento del sistema sus componentes participan mediante dos tipos de funciones es correcto decir que el procesamiento significa poner en marcha o seguir acciones que pueden hallarse programadas o no?
2. SI **NO** es correcto decir que la oportunidad debe producir los elementos que satisfagan los requerimientos de información en materia de sus recursos?
3. **Definición de Sistema** Es un conjunto de componentes destinados a lograr un objetivo común de acuerdo con un plan
4. **al contemplar la selección de los procesos se debe recordar las 4R ¿Cuáles son?**
 - ✓ Recursos
 - ✓ Rendimiento
 - ✓ Riesgo
 - ✓ Recompensa
5. **¿Señale los componentes de los sistemas?**
 - ✓ Insumos
 - ✓ Procesador
 - ✓ Producto
 - ✓ Regulador
 - ✓ Retroalimentación
6. **¿El sistema de retroalimentación debe diseñarse para suministrar?**
 - ✓ Datos significativos
 - ✓ Datos exactos
 - ✓ Análisis correctos
 - ✓ Formato comprensible
7. **¿cuáles son los objetivos de los procedimientos administrativos?**
 - ✓ Calidad
 - ✓ Economía
 - ✓ Velocidad
 - ✓ Coordinación
 - ✓ Control
8. **¿Defina el método de implantación parcial o por aproximaciones sucesivas?**

Consiste en seleccionar partes o pequeñas porciones del mismo e implantarlas procurando hacerlo sin causar grandes alteraciones y avanzar al siguiente paso cuando se haya consolidado el anterior lo que permite un cambio gradual y controlado
9. **¿Cuáles son los 6 principios básicos de la entrevista personal?**
 - ✓ Fijar la entrevista
 - ✓ Crear un ambiente agradable
 - ✓ Alejar los misterios mediante una exposición de los objetivos a alcanzar
 - ✓ Recabar lo más importante con notas
 - ✓ Los términos técnicos solo podrán utilizarse cuando sean comprendidos por los involucrados
 - ✓ Concluir agradeciendo el tiempo asignado
10. **¿un cuestionario costa de 3 partes cuáles son?**
 - ✓ Encabezamiento.-
 - ✓ Parte central.-
 - ✓ Pie o final
11. **¿se debe tener en cuenta los 3 objetivos más importantes del mejoramiento de los procesos de la empresa cuáles son?**
 - ✓ Hacer efectivos los procesos generando los resultados deseados
 - ✓ Hacer eficientes los procesos minimizando los recursos empleados
 - ✓ Hacer adaptables los procesos a los clientes cambiantes y a las necesidades de la empresa

**12. ¿defina el outsourcing o terciarización?**

Ocurre cuando una operación interna de la organización se transfiere a otra organización externa superior, para mejorar la calidad y mejorar costos

13. Dibuje 8 símbolos del diagrama de flujo Pag. 53-54**14. Señale los componentes del triangulo de servicio**

- ✓ Usuario o cliente
- ✓ Estrategia
- ✓ Personal
- ✓ Sistemas

15. Joseph Duran denomina este proceso como un proceso de auto control y señala algunas recomendaciones cuales son:

- ✓ Proporcionar a las personas los medios necesarios para saber cuáles son sus objetivos de la calidad
- ✓ Proporcionar los medios para saber cuán bien estamos cumpliendo con nuestros objetivos de la calidad
- ✓ Proporcionarlos medios para ajustar nuestro proceso de trabajo con el fin de cumplir nuestros objetivos

16. ¿Qué es productividad?

Es brindar un producto o servicio de alta calidad a menor precio

17. Cuál de los siguientes elementos no corresponden a los factores críticos de éxito

- ✓ Compromiso e involucramiento de la alta gerencia
- ✓ **Planeación empresarial**
- ✓ Cultura corporativa de apoyo
- ✓ Capacitación
- ✓ Comunicación con los clientes
- ✓ **Comunicación con los acreedores**
- ✓

18. SI NO es correcto decir que el factor que conduce hacia el éxito es el comportamiento de la gerencia mucho más que su lenguaje

19. SI NO.- la retroalimentación de los clientes internos y externos no siempre contribuye a la identificación de problemas de calidad

20. Características de los sistemas administrativos:

- ✓ Estabilidad
- ✓ Adaptabilidad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Sinergia

21. Atributos de los sistemas administrativos

- ✓ Oportunidad
- ✓ Menor costo
- ✓ Permitir
- ✓ Proporcionar

22. Beneficio del estudio de sistemas

- ✓ Reducción del costo administrativo
- ✓ Reducción de los costos directos
- ✓ Mejoramiento de la eficiencia administrativa de la organización
- ✓ Mejoramiento en la coordinación entre sectores

23. Obstáculos de los sistemas

- ✓ Resistencia humana al cambio
- ✓ Falta de apoyo por parte de la dirección superior
- ✓ Condiciones de los jefes operativos
- ✓ Enfoque desubicado de los especialistas de los sistemas

24. 3 medidas principales del proceso

- ✓ Efectividad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Adaptabilidad

25. Que es el manual de procedimientos

Es un documento que registra y transmite sin distorsiones la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas facilitan la actuación de los elementos humanos

26. Métodos de la implantación

- ✓ Instantáneo.- se implanta ya
- ✓ Del proyecto piloto.- si no va bien lo implantamos
- ✓ De implantación en paralelo.- se debe tener dos o uno vigente y uno nuevo
- ✓ De implantación parcial.- seleccionar partes e implantarlas sin causar alteraciones

27. El recorrido hacia la satisfacción del cliente nos llevara a través de 4 etapas:

- ✓ Modernización
- ✓ Corrección
- ✓ Prevención
- ✓ Excelencia

28. ¿Qué es calidad?

Son todas las características de un producto que permiten que el producto o servicio satisfagan las necesidades y las exigencias del cliente

29. ¿Qué es Calidad Total?

Es satisfacer o superar las expectativas razonables de los clientes al menor costo posible.

30. ¿Qué es servicio?

Es la forma de cumplir nuestra misión, es nuestra oportunidad de realizarnos personalmente y obtener un lugar en la sociedad

31. Paradigmas de calidad (objetivos)

Son los conjuntos de reglas que se encuentran en los límites de los pensamientos para la solución de los problemas

- ✓ Productos o servicios que satisfagan y superen las expectativas de los clientes
- ✓ Productos o servicios superiores a los de la competencia
- ✓ Metas de excelencia o de clase mundial