

PRIMER PARCIAL PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Nombre Richard Pausariu Coarite fecha 23

El presente examen tiene 12 preguntas, deben ser contestadas según su criterio. Cualquier borrón anula la respuesta. Conteste con cuidado. TIENE 35 MINUTOS AL FINALIZAR FIRME EL EXAMEN

1. SI NO Cuando se analiza el funcionamiento del sistema, sus componentes (elementos) 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. Al completar la selección de los procesos se debe recordar las 4R. Cuáles son?
a) Recursos
b) Riesgo
c) Rendimiento
d) Recompensa
4. Cuáles son los pasos que se siguen para la realización del Enfoque Ponderado de Selección? Use el reverso de la hoja.
5. El sistema de retroalimentación debe diseñarse para:
a) Datos exactos
b) Datos significativos
c) Analisis correcto
d) Formato comprensible
6. El sistema de administración que dirige las operaciones y el empleo de los recursos tiene como objetivos:
a) Que el administrador disponga de un procedimiento sistemático
b) Que el administrador ponga en acción los factores endógenos
c) Que el administrador tome decisiones con mínimo de demoras
7. Cuáles son los objetivos de los Procedimientos Administrativos?
a) Calidad → *la calidad es un objetivo de los métodos más económicos*
b) Economía → *obtener el resultado esperado antes del tiempo establecido y al menor costo*
c) Velocidad → *una operación que se realiza fuera del tiempo establecido y al menor costo*
d) Coordinación → *arreglo funcional en distintas secciones de la organización, ordenando actividades de los diferentes departamentos para la ejecución de sus operaciones*
e) Control → *comparar los resultados de las actividades con los planes establecidos y tomar las acciones necesarias para corregirlos*
8. Defina el Método de Implantación Parcial o por Aproximaciones sucesivas. Use el reverso.
9. Cuáles son los seis principios básicos de la entrevista personal? Señale en el reverso de la hoja.
10. Señale los componentes de los sistemas:
a) Insumos
b) Regulador
c) Producto
d) Retroalimentación
e) Proceso
11. Un cuestionario consta de tres partes. Cuáles son?
a) Encabezado se colocan los datos del entrevistado - nombre, cargo, etc.
b) Cuerpo, donde se realizan las preguntas, actividades, etc.
c) Pie o final; donde hacen observaciones.
12. Se debe tener en cuenta los tres objetivos más importantes del Mejoramiento de los Procesos de la Empresa. ¿Cuáles son?
a) Hacer eficiente el proceso
b) Hacer efectivo el proceso
c) Hacer el proceso adaptable

4. - los pasos son:
- Listado del problema
 - Definir criterios de utilización que es adecuado de 3 a 4
 - Asignar el flujo de cada criterio %
 - Diseñar el cuadro
 - Asignar puntaje

5. Consiste en seleccionar parte o pequeñas porciones del mismo e incluirlos procurando hacer lo sin causar grandes alteraciones y avanzar al siguiente paso solo cuando se haya consolidado el anterior.

9. - Fijar la entrevista fecha y hora adelantada.
- Crear un ambiente agradable
 - Alisar el misterio mediante la exposición de objetivos.
 - Recabar lo más relevante mediante esbozos y notas tomando
 - la capacidad de (Escuchar, Orientar y Tomar nota)
 - la utilización de terminos técnicos
 - Al terminar agradecer por el tiempo asignado





PROCEDIMIENTOS

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 que consigue hacerla con calidad superior, para mejorar la calidad y mejorar costos

13. **Dibuje 8 símbolos del diagrama de flujo** Pag. 53-54

14. **Señale los componentes del triángulo 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

Proce

1.- 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 puedan hallarse programadas o no

2.- NO.- es correcto decir que la oportunidad debe producir los elementos que satisfagan los requerimientos de información en la materia de recursos?

3.- Al contemplar la selección de los procesos se debe recordar las 4Rs ¿Cuáles son?

- ✓ Recurso.- solo lo necesario
- ✓ Rendimiento.-retribución para la empresa
- ✓ Riesgo.- mayor cambio requerido mayor riesgo a fracasar
- ✓ Recompensa.- desafíos y oportunidades de crecimiento

4.- ¿Cuáles son los pasos que siguen para la realización del enfoque ponderado de selección?

- ✓ Listado de problemas
- ✓ Definir criterios de utilización
- ✓ Asignar el influjo de cada criterio (%)
- ✓ Diseñar el cuadro
- ✓ Asignar puntaje

5.- ¿el sistema de retroalimentación debe diseñarse para suministrar?

- ✓ Datos significativos
- ✓ Datos exactos
- ✓ Datos correctos
- ✓ Datos comprensibles

6.- ¿el sistema de administración que dirige las operaciones y el empleo de recursos tiene como objetivo?

Para que el administrador disponga de un procedimiento sistemático que le permita dirigir la actividad de la empresa

Para que el administrador conozca los efectos de noción de los factores endógenos y exógenos

Para que el administrador tome decisiones con el mínimo de demora

7.- ¿Cuáles de los objetivos de los procedimientos administrativos?

- ✓ Calidad.- la información resultante sea confiable
- ✓ Economía.- resultado a través del medio más económico
- ✓ Velocidad.- si una operación tarda pierde su valor
- ✓ Coordinación
- ✓ Control.- según lo planeado

8.- ¿defina el método de implantación parcial o por aproximaciones sucesivas?

Es el método más adecuado para implantar estudios que implican cambios de gran magnitud. Consiste en seleccionar partes o pequeñas porciones del mismo e implantarlas procurando hacerlo sin causar grandes alternaciones y avanzar al siguiente paso cuando se haya consolidado el anterior lo que permite un cambio gradual y controlado.

9.- ¿cuales son los 6 principios básicos de la entrevista personal?

- ✓ Fijar la entrevista
- ✓ Crear una 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 agradecido con el tiempo asignado

10. ¿señale los componentes del sistema?

- ✓ Insumos
- ✓ Procesador
- ✓ Producto
- ✓ Regulador
- ✓ Retroalimentación

11. ¿un cuestionario consta de 3 partes cuáles son?

- ✓ Encabezado
- ✓ Parte central
- ✓ Pie o final

12. ¿Se debe tener en cuenta 3 objetivos más importantes del mejoramiento de los procesos de la empresa cuáles son?

- ✓ Efectividad.- hacer efectivo los procesos generando resultados deseados

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 atapas:**

- ✓ 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

Suerte... =)



- ✓ Eficiencia.- hacer eficientes los procesos minimizando los recursos empleados
- ✓ Adaptabilidad.- adaptables a los clientes cambiantes y a las necesidades de la empresa.

13.- ¿Defina el outsourcing o terciarización?

Ocurre cuando una operación interna de la organización se transfiere a otra organización que consigue hacerla con calidad superior, para mejorar la calidad y mejorar costos

14.- ¿Cuáles son las fases que siguen para elaborar el diagrama de causa – efecto?

- ✓ Identificar el problema
- ✓ Listado de los factores
- ✓ Determine y anote las causas
- ✓ Seleccione las causas
- ✓ Verifique la frecuencia de cada una de ellas

15.-

16.- Al identificar las necesidades del cliente en su lenguaje se utiliza algunos métodos y son:

- ✓ Entrevista al cliente
- ✓ Grupo foco con cliente
- ✓ Encuesta y cuestionario

17.- Señale los componentes del triángulo del servicio

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

18.- 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 cuan bien estamos cumpliendo son nuestros objetivos de la calidad
- ✓ Proporcionar los medios para ajustar nuestro proceso de trabajo con el fin de cumplir nuestros objetivos.

19.- Dentro del PHVA explique el significado de H

- ✓ Planear
- ✓ H.- Hacer implantar el plan, significa poner en acción nuestros conocimientos y planes.
- ✓ V.- Verificar los resultados
- ✓ A.- actuar, utilizar la retroalimentación para mejorar y replantear.

20.- ¿Qué es productividad?

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

21.- cuál de los siguientes elementos no corresponden a los factores críticos del éxito:

Compromiso e involucramiento de la alta gerencia

Planeación empresarial

Cultura corporativa en apoyo

Capacitación

Comunicación con los clientes

Comunicación con los acreedores

22.- SI es correcto decir que el factor que conduce hacia el éxito en el comportamiento de la gerencia mucho más que su lenguaje

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

24.- Explique la forma de comunicación con el cliente

C=PC C=Calidad PC= percepción con los clientes

25.- Defina que significa el comienzo

A medida que nuestro proceso se convierte en un benchmark para el resto este no es el final de proceso es definitivamente el comienzo es por eso que se necesita estar constantemente revisados y actualizados para poder mantenernos saludables

26.- Existen varias fuentes de ideas para proyectos cuales son:

- ✓ Consultores.-gentes externos que pueden tener la oportunidad de observar sus operaciones
- ✓ Procesos de trabajo me múltiples etapas.- traspasan línea de las unidades son invariablemente insuficientes

27.- ¿Cuáles son las funciones de los especialistas de organización y métodos?

- ✓ Asesores de dirección.- actúan como consejeros directivos funcionales y del personal subordinado.
- ✓ Observadores imparciales.- libres de relación con los departamentos teniendo autonomía para enjuiciar cualquier situación
- ✓ Expertos en técnicas modernas.- los especialistas deben estar muy capacitados en técnicas modernas relativas a métodos de administración.

28.- características de los sistemas administrativos:

- ✓ Estabilidad.- es la cualidad por el cual el sistema permanece en funcionamiento frente a las acciones de los factores externos
- ✓ Adaptabilidad.- es la cualidad por el cual el sistema es capaz de evolucionar frente a los cambios del entorno
- ✓ Eficiencia.- el sistema de lograr su objetivo utilizando óptimamente los recursos disponibles
- ✓ Sinergia.- es la cualidad por la cual dos o más causas actuando conjuntamente producen un efecto mayor que la suma de los efectos que la producirían actuando individualmente

29.- Beneficio del estudio de sistemas

- ✓ Reducción del costo administrativo
- ✓ Reducción del costo directo
- ✓ Mejoramiento de la eficiencia administrativa de la organización
- ✓ Mejoramiento de la coordinación entre sectores

30.- 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.

31.- 3 medidas principales del proceso

- ✓ Efectividad
- ✓ Eficiencia
- ✓ Adaptabilidad

32.- modernización del sistema

Implica reducción de despilfarros y excesos de atención a cada uno de los detalles que puede conducirnos al mejoramiento y rendimiento de la empresa

33.- que es el manual de procedimientos

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

34.- planeación del sistema

Es el proceso por el cual los sistemas proyectados son identificados, evaluados y situados en prioridad para después ser desarrollados

35.- planeación del estudio

Cuando se enfrenta a crear algo nace una idea, se inicia una mecánica de presentimiento y que conlleva a un análisis capaz de centrar plenamente los conceptos

36.- Relevamiento interno de datos

Conjunto de técnicas para reunir información son 4:

- ✓ Entrevista personal
- ✓ Observación directa
- ✓ Cuestionarios
- ✓ Inspección y examen

37.- Relevamiento externo de datos

La busca de antecedentes en el mercado fuera de la empresa

38.- fases de implantación

- ✓ Programa de implantación
- ✓ Integración de recursos
- ✓ Ejecución del programa de implantación

39.- métodos de implantación

- ✓ Instantáneo.- se implanta ya

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

40.- Responsabilidad de la gerencia general

- ✓ Proporcionar los recursos necesarios
- ✓ Desarrollar propósitos comunes
- ✓ Buscar oportunidades de crecimiento
- ✓ Cambiar su mentalidad
- ✓ Anticiparse al impacto de los cambios
- ✓ Recompensar a los equipos

41.- Un proceso simple puede hasta tener hasta 5 clases deiferentes de clientes

- ✓ Primarios.- lo que reciben directamente el output del proceso
- ✓ Secundarios.- 1 organización que esta fuera de los límites del proceso y que reciben el output del proceso
- ✓ Indirectos.- es tan dentro de la organización, no reciben el output y les afecta si el output es retardado
- ✓ Externos.- son los clientes que reciben el producto
- ✓ consumidores

42.- modernización del proceso

Implica reducción de despilfarros y excesos de atención a cada uno de los detalles que puede conducirnos al mejoramiento y rendimiento de la calidad

43.- El recorrido hacia la satisfacción del cliente nos lleva a través de 4 etapas

- ✓ modernización
- ✓ corrección
- ✓ prevención
- ✓ excelencia

44.- requisitos para diagramar:

- ✓ sintética
- ✓ simbolizada
- ✓ de forma visible a un sistema o proceso

45.- ¿Qué es calidad?

- ✓ Es la conformidad con los clientes
- ✓ Es la adecuación a la finalidad y uso
- ✓ Son todas las características de un producto que permiten que el producto o servicio satisfagan a las necesidades y exigencias de los clientes.

46.- ¿Qué es servicio?

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

47.-¿Qué valora el usuarios o cliente?

- ✓ Características del producto o servicio
- ✓ Disponibilidad
- ✓ Facilidad de acceso
- ✓ Adecuación del trato
- ✓ Servicio post venta

48.- Técnicas de calidad

- ✓ Bechmarking.- significa marco de referencia
- ✓ Outsourcing.- ocurre cuando una operación interna se transfiere a otra
- ✓ Reducir el tiempo.- el ciclo del tiempo representa las etapas seguidas para completar un proceso de la organización

49.- paradigmas de calidad

Son los conjuntos de reglas que se encuentran en los límites de los pensamientos para las soluciones del problema

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

50.- Ciclo de meioramiento continúo

- ✓ Identificar el problema
- ✓ Diagnosticar el problema
- ✓ Seleccionar o probar encuestas
- ✓ Medir el impacto
- ✓ Divulgar resultados
- ✓ Repetir el proceso

51.- cual es el rol de los equipos

- ✓ Encontrar las causas del problema
- ✓ Solucionar las operaciones costosas

52.- atributos de los sistemas

- ✓ Oportunidad
- ✓ Menos costo
- ✓ Permitir
- ✓ Proporcionar

53.- definición de sistema

Es un conjunto de componentes destinados a lograr un objetivo en común de acuerdo con un plan

54.- ¿Qué es calidad total?

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

55.-¿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.

56.- funcionamiento de un sistema de información

- ✓ Entradas o inputs
- ✓ Archivos
- ✓ Procesos
- ✓ Salidas

57.- responsabilidad de la gerencia general

- ✓ Proporcionar los recursos necesarios
- ✓ Desarrollar propósitos comunes
- ✓ Buscar oportunidades de crecimiento
- ✓ Cambiar su mentalidad
- ✓ Anticiparse al impacto de los cambios
- ✓ Recompensar a los equipos

El outsourcing o tercerización es la cesión de una actividad o proceso de una empresa a otra empresa especializada en ello. Se trata de un contrato por el cual una empresa contrata a otra para que realice una actividad o proceso que forma parte de su actividad principal. El outsourcing se utiliza para reducir costos, mejorar la eficiencia y acceder a recursos especializados. Es una forma de externalización de servicios.

2) La función de la dirección es...

a) dirigir...

b) planificar...

c) organizar...

d) controlar...

e) evaluar...

f) liderar...

g) motivar...

h) comunicar...

i) negociar...

j) resolver...

k) innovar...

l) gestionar...

m) liderar...

n) motivar...

o) comunicar...

p) negociar...

q) resolver...

r) innovar...

s) gestionar...

SEGUNDO PARCIAL DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Fecha 16

Nombre Florencia Urrutia Alejandro David C. 302336

El presente examen tiene 10 preguntas, deben ser contestadas según su criterio. Cualquier borrón anula la respuesta. Contestar con cuidado. TIENE 35 MINUTOS. Al finalizar firme el mismo es imprescindible para su nota.

1. Defina el outsourcing o tercerización. Use el reverso de la hoja.
2. Cuáles son las fases que se sigue para elaborar el diagrama causa - efecto? Use el reverso
3. Aunque es del tema 5 y si usted comprendió y realizó su dossier, dibuje 8 símbolos de diagramas de flujo indicando su descripción. Use el reverso
4. Explique la transformación del estilo de dirección. Use el reverso
5. Defina los objetivos del nuevo paradigma de la calidad total
 - a) Producción ~~SEVU~~ → (el satisfacción y superación de las expectativas de los clientes)
 - b) Producción ~~SEVU~~ → (satisfacción y superación de los empleados)
 - c) Mejoras de productividad e imagen de la empresa
6. Cuales son los pilares de la calidad?
 - a) Enfoque al cliente
 - b) Mejoras
 - c) Participación
 - d) Mejoramiento continuo
 - e) Liderazgo
7. Señale los componentes del triángulo del servicio.
 - a) Estrategia
 - b) Estructura organizativa o cultura
 - c) Sistemas
 - d) Atención al cliente
8. Dentro de la calidad a nivel de unidades, se dice que una actitud orientada al cliente interno correctamente administrada resulta ser muy útil y de hecho muy importante. Es así que Joseph Jurán denomina a este proceso como un proceso de autocontrol y señala algunas recomendaciones. Cuáles son?
 - a) Planificar
 - b) Ejecutar
 - c) Controlar
9. Dentro del PHVA, explique el significado de H.
10. Qué es productividad? Explique en el espacio siguiente mediante la fórmula.

$$P = \frac{QA}{OU} = \frac{\text{Productos Acabados}}{\text{Insumos}} \times 100$$

Alina