

EXAMEN DE MESA

PROCE. ADMINISTRATIVOS

1) NO ¿Cuándo se analiza el funcionamiento del sistema sus componentes participan mediante dos tipos de funciones es correcto decir que el procedimiento significa poner en marcha seguir acciones que puedan hallarse programadas o no?

2) NO ¿Es correcto decir que las oportunidades deben producir los elementos que satisfagan los requerimientos de información en materia de sus recursos?

3) ¿Defina el concepto de sistema?

Sistema es un conjunto de componentes destinados a lograr un objetivo en común de acuerdo a un plan

4) Al contemplar la selección de los procesos se debe recordar las 4R ¿Cuáles son?

Recursos, Rendimiento, Riesgo, Recompensa

5) Señales los componentes de los sistemas:

Insumos, Procesador, Producto, Regulador, Retroalimentación

6) El sistema de retroalimentación debe diseñarse para suministrar:

Datos significativos, Datos exactos, Análisis correcto, 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 para luego 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 agradecimiento el tiempo asignado

10) ¿Un cuestionario consta de 3 partes cuáles son?

Encabezamiento, Parte Central, Pie o Final

11) Cuales son los 3 principales objetivos del mejoramiento de los procesos de la empresa?

- Hacer efectivo los procesos generando los resultados deseados
- Hacer eficientes los procesos minimizados los recursos empleados
- Hacer adaptables los procesos a los clientes y a las necesidades de la empresa

12) Defina terciarización o el outsourcing?

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

14) Señale los componentes del triángulo de servicio?

Usuario o Cliente, Estrategia, Personal, Sistemas

15) Josep Duran denomina este proceso como un proceso de auto control y señala algunas recomendaciones cuáles 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 calidad
- Proporcionar los medios para ajustar nuestro proceso de trabajo con el fin de cumplir nuestros objetivos

16) Que es productividad?

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

17) Cual de los siguientes elementos no corresponde a los factores críticos de éxito?

- La planeación Empresarial
- La comunicación con los acreedores

18) Si Es correcto decir que el factor que conduce hacia el éxito es el comportamiento de la gerencia mucho más que su lenguaje

19) 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 de costo administrativo
- Reducción de los costos Directos
- Mejoramiento de la eficiencia administrativa de la organización
- Mejoramiento en la coordinación de 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) ¿Qué es 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) Cuales son los métodos de la implantación?

- Instantáneo- se implanta ya
- Del proyecto piloto- sino 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 atreves de 4 etapas

Modernización, Corrección, Prevención, Excelencia

28) Que es calidad?

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

29) Que es calidad total?

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

30) Que 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 (objetivas)

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

32) Cuales son los pasos que se 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

33) El sistema de administración que dirige las operaciones y el empleo de recursos tiene como objetivo?

- El administrador tiene que disponer de un procedimiento sistemático que le permita dirigir la actividad de la empresa
- El administrador tiene que conocer los efectos de noción de los factores endógenos y exógenos
- Para que el administrador tome decisiones con el mismo de demora

34) Cuales son las fases que siguen para elaborar el diagrama de causa y efecto?

- Identificar el problema
- Listado de los factores
- Determina y anota las causas
- Selecciona las causas
- Verificar las frecuencias de cada uno de ellas

35) Al identificar las necesidades del cliente en su lenguaje se utiliza algunos métodos que son:

Entrevista al cliente, Grupo con el cliente, Encuesta y Cuestionario

36) Explique su significado del PHVA?

- P=PLANEAR
- H=HACER IMPLANTAR EL PLAN
- V=VERIFICAR LOS RESULTADOS
- A=ACTUAR, UTILIZAR LA RETROALIMENTACION PARA MEJORAR Y REPLANTEAR

37) Explique la fórmula de la comunicación con el cliente?

C=PC C=calidad PC= percepción con los clientes

38) Existen varias fuentes de ideas para proyectos cuales son:

- Consultores=agentes externos que tienen la oportunidad de observar sus operaciones
- procesos de trabajo de múltiples etapas
- traspasan línea de las unidades son invariablemente ineficientes

39) Cuales son las funciones de los especialistas de organización y métodos?

- Asesores de dirección
- Observadores imparciales
- Expertos en técnicas modernas

40) Que es la planeación del sistema?

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

41) Planeación del estudio?

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

42) Relevamiento interno de datos?

Conjunto de técnicas para reunir información que son 4: Entrevista al personal, Observación Directa, Cuestionarios, Inspección y examen

43) Relevamiento externo de datos?

Busca de antecedentes en el mercado fuera de la empresa

44) Cuales son las fases de la implantación?

Programa de implantación, Integración de recursos, Ejecución del programa de implantación

45) Cuales son las responsabilidades 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

46) Un proceso simple puede tener hasta 5 clases diferentes de clientes

Primarios, Secundario, Indirectos, Externos y Consumidores

47) Que valora el Usuario o Cliente?

Características del producto o servicio, Disponibilidad, Facilidades de acceso, Adecuación o trato, Servicio pos-venta

48) Técnicas de Calidad?

- Benchmarking=Marco de referencia
- Outsourcing= una operación interna se transfiere a otra
- Reducir el tiempo= etapas seguidas para completar un proceso de la organización

49) Que es el ciclo de mejoramiento continuo?

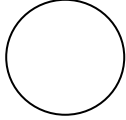
- Identificar el problema
- Diagnosticar el problema
- Seleccionar la estrategia
- Mida el impacto
- Divulgar los resultados
- Repetir el proceso

50) Cual es el rol de los equipos?

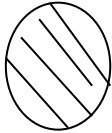
- Encontrar las causas de los problemas
- Seleccionar las operaciones costosas

51) Cuales son los atributos de los sistemas?

- Oportunidad
- Menor costo
- Permitir
- Proporcionar



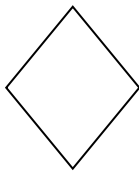
= OPERACIÓN



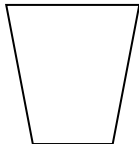
= OPERACIÓN DE REGISTRO



= DOCUMENTO

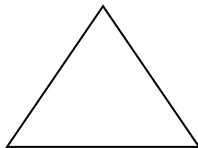


= DECISION

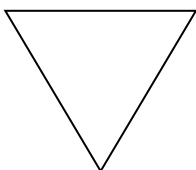


= CONECTOR DE PAGINA

..... = TRAZO DISCONTINUO



= EXTRAER ARCHIVO



= ARCHIVAR