

## EXAMEN DE MESA

## PROCE. ADMINISTRATIVOS

- 1) **NO** ¿Cuando 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 la oportunidades debe 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 costa 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 consiga hacerla con calidad superior para mejorar calidad y reducir 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 la 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 formula 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?**

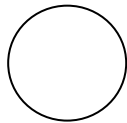
- Identificar el problema
- Diagnosticar el problema
- Seleccionar la estrategia
- Mida el impacto
- Divulgar los resultados
- Repetir el proceso

**50) Cual es el rol de los equipos?**

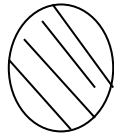
- Encontrar las causas de los problemas
- Seleccionar las operaciones costosas

**51) Cuales son los atributos de los sistemas?**

- Oportunidad
- Menor costo
- Permitir
- Proporcionar



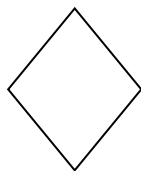
= **OPERACIÓN**



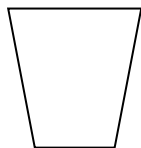
= **OPERACIÓN DE REGISTRO**



= **DOCUMENTO**

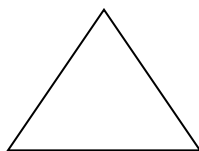


= **DECISION**

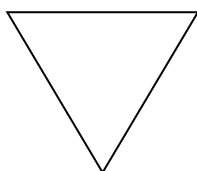


= **CONECTOR DE PAGINA**

..... = **TRAZO DISCONTINUO**



= **EXTRAER ARCHIVO**



= **ARCHIVAR**

**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
- 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

**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 excelencia o de clase mundial*

#### **50.- Ciclo de mejoramiento continuo**

- *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*

#### **58.- Definición de Sistema**

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

#### **59.- ¿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*

#### **60.- Dibuje 8 símbolos del diagrama de flujo**

*Pag. 53-54*

#### **61.- atributos de los sistemas administrativos**

- *Oportunidad*
- *Menor costo*
- *Permitir*
- *Proporcionar*

#### **62 Qué es Calidad Total?**

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

### **63 Pradigmas 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*



 LightPDF