

Duración: 90 minutos

Apellidos				Semestre	2019-I		
Nombres				Escuela	ADMINISTRACIÓN		
Profesor	Mg. JUAN ALBERTO PAUCAR RUPAY			Sección			
Fecha	04	JUNIO	2019	Turno	Mañana	Tarde	Noche

Instrucciones:

No utilice lápiz. Desarrolle toda la prueba con lapicero azul o negro.
Sólo use calculadora, NO USAR CELULARES, NI TABLET, etc.

Se evaluará su redacción, coherencia, orden y limpieza
Las preguntas deberán ser formuladas solo al profesor a cargo.

PREGUNTAS:

1.- Realice lo siguiente: (4.Opts) Proceso: "Selección del Personal"

El proceso de selección de personal o reclutamiento es clave para captar nuevos talentos que ayuden a crecer y mejorar la empresa. Este proceso se compone de varias etapas o fases.

Fases del proceso de selección de personal:

1. Detección de necesidades
2. Definición del perfil del candidato. Debemos establecer qué actividades deberá realizar, qué conocimientos técnicos ha de tener, experiencia, valores, capacidad de trabajo en equipo y trabajo bajo presión, niveles de estudio, idioma, etc.
3. Convocatoria o búsqueda. En esta fase debemos realizar una convocatoria para que se presenten posibles candidatos que cumplan con los requisitos que hemos establecido. También se recolectará el currículum de cada postulante.
4. Preselección
5. Selección. Las principales tipo de pruebas que se suelen hacer son: test psicotécnicos, pruebas profesionales, dinámicas de grupo, pruebas físicas... La elección de una u otra dependerá del puesto.
6. Informe de candidatos Es hora de recopilar todos los datos de cada uno de los postulantes y realizar un informe con los pros y contras de cada uno de ellos.
7. Toma de decisiones. Es el momento más difícil, el elegir a uno de todos los candidatos presentados. Debemos elegir aquel que más se ajuste al perfil que buscamos.
8. Contratación
9. Incorporación al puesto
10. Formación. Es necesario realizar algún proceso de formación empresarial, con el objetivo de conocer metodologías de trabajo de la empresa, herramientas que se utilizan, o cualquier tipo de información que el empleado desconozca y precise.
11. Seguimiento Por último, es conveniente realizar un seguimiento de los trabajadores a medio y largo plazo.

Proceso (P): "Inducción del Personal"

- Sub Proceso 1 (SP1): _____

Procedimientos (Pr):

- (Pr1) : _____

- Actividades: (Ac):

- (Ac 1): _____

- (Ac 2): _____

- (Ac 3): _____

- (Pr2) : _____

- (Pr3) : _____

- Sub Proceso 2 (SP2): _____

Procedimientos (Pr):

- (Pr1) : _____

- Actividades: (Ac):

- (Ac 1): _____

- (Ac 2): _____

- (Ac 3): _____

Indicadores:

-

-

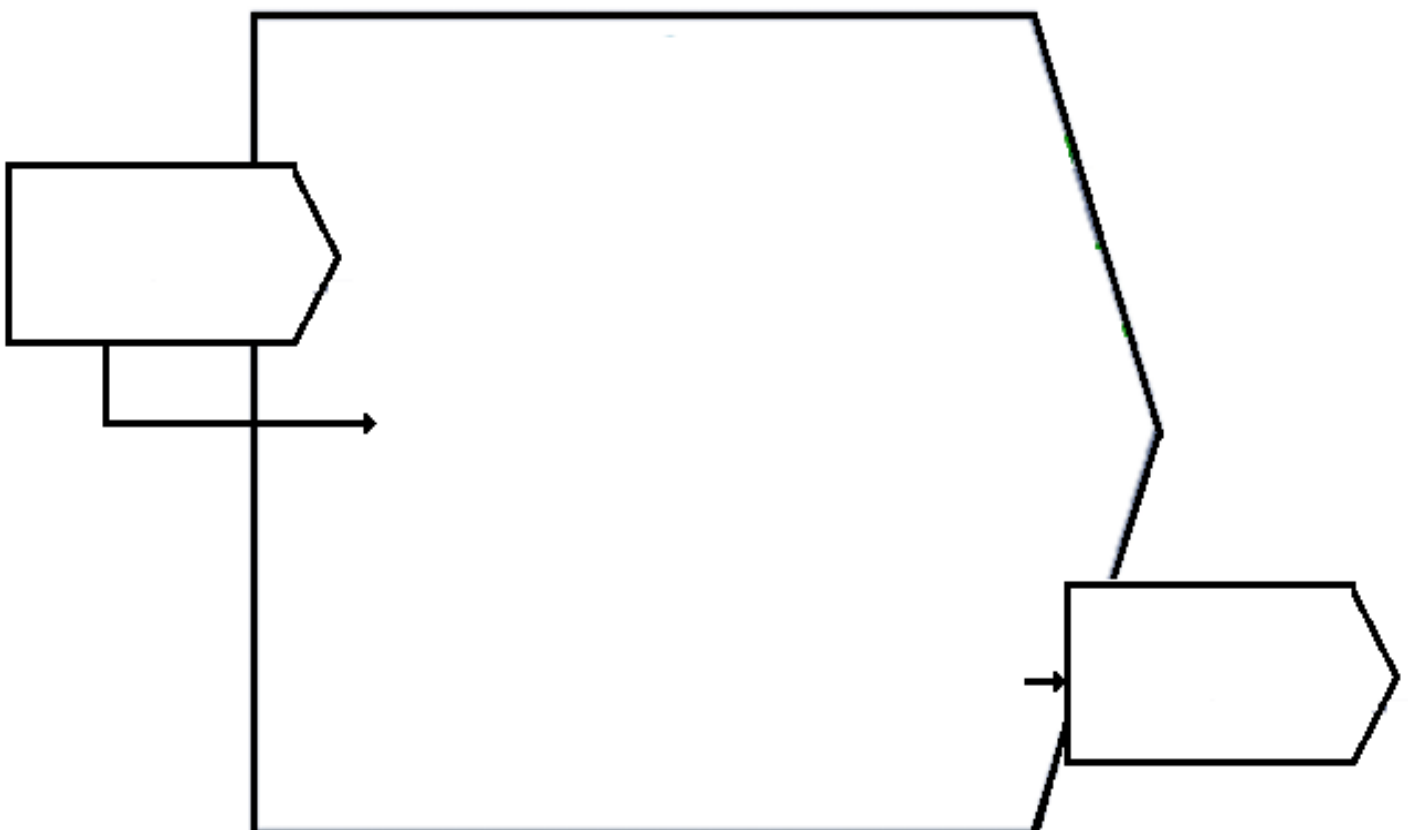
2.- CASO: TALLER DE MECANICA AUTOMOTRIZ

Los **servicios que presta** el taller se basan principalmente en diagnosticar, reparar y verificar averías o anomalías de funcionamiento de los distintos conjuntos, automatismos y elementos auxiliares de los autos, así como realizar el mantenimiento apropiado, en cada caso, en condiciones idóneas en cuanto a calidad y a seguridad, interpretar los documentos técnicos, solicitar y recepcionar pedidos y gestionar sus existencias. Siendo sus **procesos fuertes en demanda**: mecánica en general, carrocería y pintura, venta de repuestos, etc.

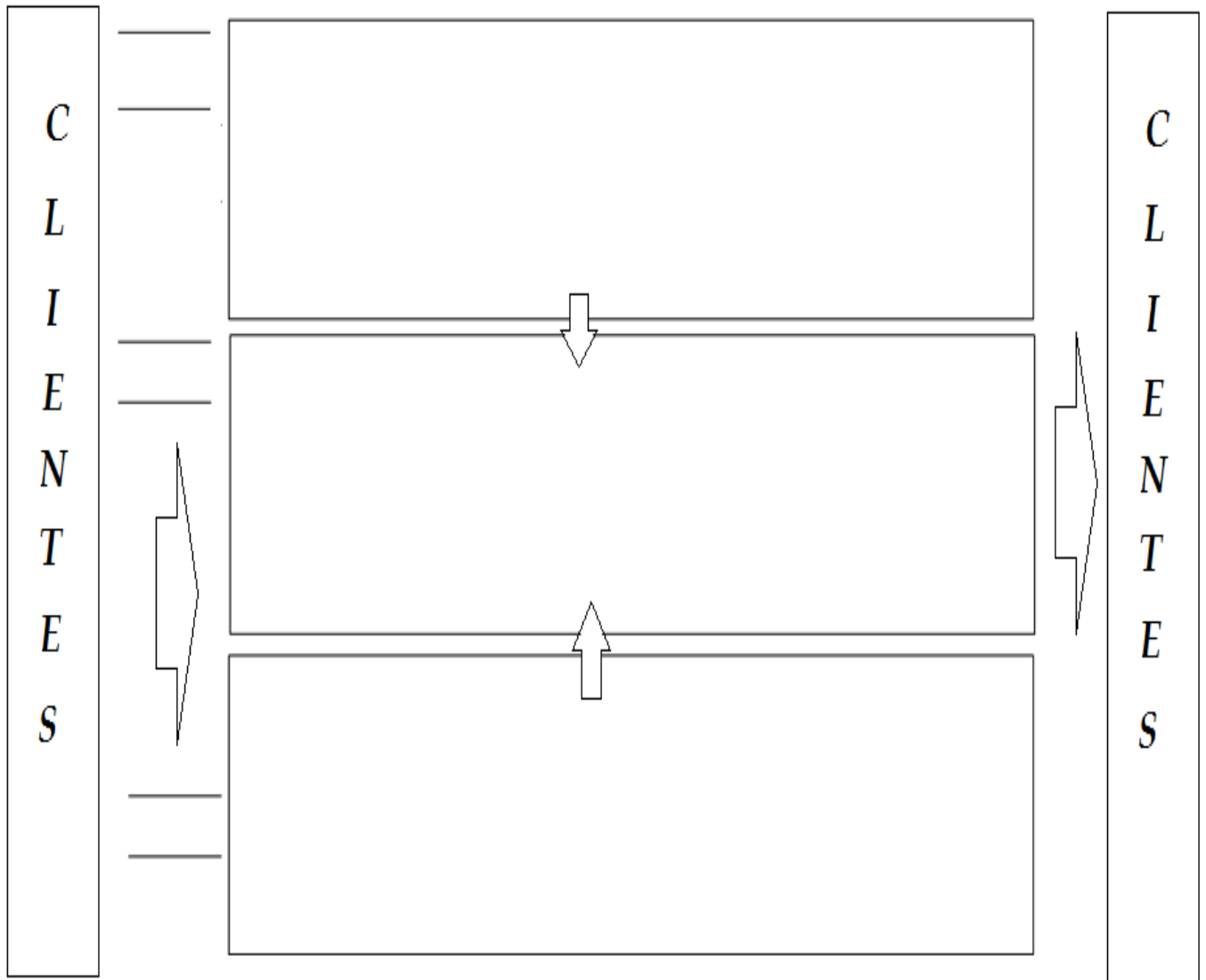
Los procesos más identificados en la empresa son:

1. Atención al cliente.
2. Gestión administrativa.
3. Gestión contable y financiera.
4. Gestión de limpieza del taller.
5. Gestión de Seguridad y Vigilancia.
6. Gestión de políticas de calidad.
7. Gestión del capital humano.
8. Gestión Estratégica comercial.
9. Gestión estratégica de clientes.
10. Gestión Estratégica de compras de nuevos equipos y tecnología.
11. Gestión estratégica para obtener alianzas con otras mecánicas que no brindamos servicios.
12. Gestión financiera para acometer inversiones.
13. Gestión logística (repuestos, distribución, etc.).
14. Mecánica general (Diagnóstico y reparación motores, embragues, etc.), siendo éste el proceso operativo clave, más importante del negocio.
15. Mecánica rápida, basada en los cambios y ventas de componentes (Filtros, baterías, aceites, etc.)
16. Proceso de carrocería y pintura (Recepción del cliente, Realizar presupuesto, Pedido de refacciones, Carrocería, Pintura, pulido y lavado, Facturación, Entrega)
17. Servicio de lavado de autos.
18. Servicios mecánicos a aseguradoras, grandes clientes, administraciones públicas, talleres oficiales.
19. Subcontrataciones pequeñas (La recogida de residuos, servicios de limpieza, actividades administrativas de carácter, contable, fiscal y laboral).
20. Ventas de Repuestos (partes).

3.- REALICE EL DESPLIEGUE DEL PROCESO: "Ventas de Repuestos"(3.5 puntos).



5.- REALICE EL MAPA DE PROCESOS (4.5 puntos).



6.- Según la identificación de procesos, realice usted (4.5 Puntos):

PROCESO: Atención al cliente

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO