

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL  
LICENCIATURA EN TURISMO  
ORGANIZACION Y METODOS  
SEGUNDA EVALUACION**

Nombre: \_\_\_\_\_

Martes, 29 de enero de 2013

**I Opción múltiple (Vale 10 puntos)**

1. El documento que contiene la descripción de actividades ordenada cronológica y secuencialmente, de las actividades que le corresponde realizar a cada puesto o unidad administrativa precisando su responsabilidad y participación es el:
  - a. Manual de procesos y procedimientos.
  - b. Manual de políticas.
  - c. Manual de organización.
  - d. Manual de gestión de calidad.
  
2. El diagrama de flujo de proceso que indica los pasos o actividades de un proceso, incluye además: puntos de decisión, períodos de espera, insumos y resultados es:
  - a. Flujograma de primer nivel o de dirección descendente.
  - b. Flujograma de segundo nivel o detallado.
  - c. Flujograma de ejecución o matriz.
  - d. Ninguno de los anteriores.
  
3. La visión del estudio en el análisis administrativo contempla los siguientes componentes:
  - a. Factor de estudio, fuentes de estudio y objeto del estudio.
  - b. Percepción, depuración y consolidación de la idea.
  - c. Recopilación, clasificación y análisis de los datos.
  - d. Todas las anteriores.
  
4. \_\_\_\_\_ se centra en los procesos estratégicos de la empresa, implica repensar de manera fundamental los procesos de negocios y rediseñarlos con el fin de obtener dramáticos avances del desempeño.
  - a. Downsizing
  - b. Outsourcing
  - c. Reingeniería
  - d. Benchmarking

## II Contestar (Vale 20 puntos)

1. Mencione 5 ventajas de los diagramas de proceso.

1.

2.

3.

4.

5.

2. Mencione 5 técnicas de recopilación de datos en el análisis administrativo y exponga en qué consiste de cada uno de ellos.

1.

2.

3.

4.

5.

3. Qué es el **OUTSOURCING** y de un ejemplo.

4. Mencione las etapas de la metodología en el análisis administrativo.

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

**III Desarrolle un diagrama de flujo de primer nivel para el procedimiento de alimentos en un restaurante: (Vale 20 puntos)**

1. Programación de cocina
2. Verificación de equipos de cocina.
3. Recibir y almacenar la materia prima.
4. Pre-producción de alimentos (mise en place).
5. Recepción de la orden.
6. Preparación de la orden.
7. Inspección en proceso de los platillos.
8. Disponer de los platillos si los mismos son realizados conforme a las especificaciones requeridas.
9. Servir el alimento.
10. Limpieza de cocina.