




15 DE NOVIEMBRE DE 2022

ORGANIZACIÓN Y ADMINISTRACION DE
SERVICIOS
CUESTIONARIO

VICTOR ANTONIO GONZALEZ SALAS
JULISSA RODAS
AZUCENA CARRANZA
MICHELLE BRAVO
SANTIAGO GOMEZ



CUESTIONARIO

AZUCENA CARRANZA

- 1-Las INDUSTRIAS DE SERVICIO son responsables también del incremento de nuevos empleos conforme se desarrolla una economía nacional.
- 2-La ECONOMIA SUBTERRANEA puede ser definida como la realización de una actividad empresarial sin declararla a las autoridades competentes y sin pagar impuestos.
- 3-Los SERVICION INTERNOS también se extienden como operaciones de servicio independientes que se ofrecen a un mercado más amplio.
- 4-Como se le conoce a la vasta gama de actividades imprescindibles de toda o de cualquier industria SERVICIOS INTERNOS
- 5-Los temas y conceptos principales que se abordaron durante este periodo incluyeron la CLASIFICACION, CARACTERISTICAS Y LA CALIDAD DE SERVICIOS.
- 6-Algunas empresas parecen creer que el camino más seguro al éxito financiero consiste en reducir y ELIMINAR LO QUE CONSIDERAN LUJOS INNECESARIOPS
- 7-Las líneas aéreas de otras partes de mundo han estudiado las estrategias de MARKETING operaciones y recursos humanos de SOUTHWEST ninguna ha sido capaz de lograr su mismo equilibrio.
- 8-El hecho de encender una luz, escuchar la radio, hablar por teléfono, viajar en autobús, recibir una pizza a domicilio, enviar una carta son ejemplos CONSUMO DE SERVICIOS A NIVEL INDIVIDUAL.
- 9- Los servicios abarcan la mayor parte de la ECONOMIA ACTUAL no solo en ESTADOS UNIDOS, donde representan más del 75% y CANADA el 69% del PIB
- 10- Los SERVICIOS son actividades económicas que crean valor y proporcionan beneficios a los clientes en tiempos y lugares específicos.

JULISSA RODAS

1. Son acciones que toman las oficinas de gobierno a nivel regional, nacional y más allá de las fronteras nacionales siguen definiendo la estructura de la economía.
 - a) Políticas gubernamentales
 - b) Privatización
 - c) Regulación
 - d) Democratización

2. El término se utilizó en forma extensa por primera vez en el Reino Unido para describir la política de transformar las empresas gubernamentales.
- a) Políticas gubernamentales
 - b) Privatización**
 - c) Regulación
 - d) Democratización
3. Es alguien que sigue las instrucciones, ordenanzas, reglas o enseñanzas de otra persona.
- a) Seguidor**
 - b) Líder
 - c) Seguidor eficaz
 - d) Seguir conformista
4. Son los estilos de seguimiento, excepto:
- a) Alineado
 - b) Eficaz
 - c) Pasivo
 - d) Relativo**
5. Es un individuo pasivo, pero independiente y crítico. Se trata de alguien que se siente engañado, o que considera que la organización no reconoce sus virtudes.
- a) Seguidor eficaz
 - b) Seguidor alineado**
 - c) Seguidor pasivo
 - d) Seguidor activo
6. No manifiesta un pensamiento crítico ni independiente y no participa en forma activa.
- a) Seguidor eficaz
 - b) Seguidor alineado
 - c) Seguidor pasivo**
 - d) Seguidor activo
7. Es un individuo activo, pero dependiente y que no piensa en forma crítica, cumple con sus tareas y órdenes evitando el conflicto en otras personas.
- a) Seguidor eficaz
 - b) Seguidor alineado
 - c) Seguidor pasivo
 - d) Seguidor conformista**
8. Es un individuo que al mismo tiempo es independiente y crítico, es muy activo en el grupo, muestra una imagen constante de compromiso.
- a) Seguidor eficaz**
 - b) Seguidor alineado
 - c) Seguidor pasivo
 - d) Seguidor conformista
9. Es un individuo que se ajusta a la situación prevaleciente minimizando el riesgo.
- a) Seguidor eficaz
 - b) Seguidor alineado
 - c) Seguidor sobreviviente pragmático**
 - d) Seguidor conformista

10. Hacer lo que sea necesario lo cual comprende trabajar más allá de las obligaciones que le tienen asignadas.

- a) Tomar iniciativa
- b) Ofrecer apoyo
- c) Muestre su aprecio
- d) Mantenga informado al líder

Jenifer

una aplicación clave para los gerentes de empresas de servicio tiene que ver con el establecimiento de precio

VERDADERO

es importante la relación de criterios que rigen el comportamiento de elección del cliente

verdadero

el servicio, la naturaleza, el desempeño es la que proporciona los beneficios

FALSO

la diferencia entre los bienes y los servicios radican en el hecho de los clientes

VERDADERO

la cantidad de servicios de mucho contacto, no solo se relacionan con el personal de servicio, si no también establece contacto con otros clientes.

VERDADERO

la presencia de los empleados y de otros clientes en el sistema operativo dificulta el establecimiento de normas y control de la variabilidad.

verdadero

los bienes manufacturados no se producen bajo condiciones controladas

FALSO

podemos controlar la calidad de nuestro producto de la misma forma en la de un ingeniero

FALSO

la mayoría de los bienes físicos tienden a ser relativos altos

VERDADERO

los agentes de servicio ayudan a los clientes a superar algo de descontento

VERDADERO

Santiago

1.- sufre de inercia activa?

LA INERCIA ACTIVA ES INSIDIOSA POR NATURALEZA. COMO SURGE DEL ÉXITO, SE DISEMINA EN FORMA INADVERTIDA EN LAS CORPORACIONES.

2.-por que debemos estudiar los negocios de servicio?

POR QUE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS GRANDES Y PEQUEÑAS, DIRIGEN LAS ECONOMÍAS MODERNAS.

3.-¿quién o qué es el receptor directo del proceso de servicio?

ALGUNOS SERVICIOS, COMO EL CORTE DE CABELLO O EL TRASPORTE PÚBLICO SE DIRIGEN AL CLIENTE EN PERSONA.

4.-como se diseña un sistema de entrega de servicio?

LOS GERENTES DE SERVICIOS DEBEN PREGUNTAR SI LOS CLIENTES NECESITAN ACUDIR A LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA DE SERVICIO O SI EL SERVICIO TIENE QUE LLEVAR EL CLIENTE.

5.-que es oferta y demanda?

LA LEY DE LA OFERTA Y DEMANDA ES UN MODELO ECONÓMICO BÁSICO POSTULADO PARA LA FORMACIÓN DE PRECIOS DE MERCADO DE LOS BIENES NACIDO DE LA ESCUELA NEOCLÁSICA, USADO PARA EXPLICAR UNA GRAN VARIEDAD DE FENÓMENOS Y PROCESOS TANTO MACRO COMO MICROECONÓMICOS

6.-que es un liderazgo en el servicio?

SON AQUELLAS EMPRESAS QUE SOBRESALEN EN SUS RESPECTIVOS MERCADOS E INDUSTRIAS, AUNQUE LOS LIDERES HUMANOS DEBEN LLEVARLAS EN LA DIRECCIÓN CORRECTA.

7.- diferencia entre liderazgo y administración?

LOS ADMINISTRADORES ASEGURAN LA CONSUMACIÓN DEL PLAN CONTROLANDO Y RESOLVIENDO PROBLEMAS, MIENTRAS EN EL LIDERAZGO PARA ALCANZAR UNA VISIÓN SE REQUIERE DE MOTIVACIÓN E INSPIRACIÓN.

8.-que es liderazgo interno?

LIDERAZGO INTERIOR ME REFIERO A LA CONEXIÓN PROFUNDA CON LO QUE DE VERDAD SOMOS, CON NUESTRA ESENCIA.

9.-que es liderazgo externo?

transgresor del mercado. su objetivo es la modificación del mercado.

está originado por emprendedores de pequeñas empresas que se caracterizan crear algo nuevo, algo diferente, construyendo nuevos valores económicos, utilizando la inteligencia humana con creatividad y descontento para satisfacer aquellas necesidades aún no satisfechas.

10.-que es el asenso o nivel de desempeño?

LAS EMPRESAS PUEDEN SUBIR O BAJAR POR LA ESCALERA DE DESEMPEÑO Y LOS EMPLEADOS TIENE QUE ESFORZARSE PARA TENER UN EXCELENTE DESEMPEÑO EN LA EMPRESA.