

TEMARIO CAPACIDAD ORIENTACIÓN A RESULTADOS

ÁREA	CONTENIDO ASOCIADO	TEMARIO
Orientación a la efectividad	Principios básicos de Administración.	Definición de función.
		Definición de meta.
		Definición de objetivo
		Definición de tarea.
	Cadena de producción y servicio.	Definición de insumo
	Administración por objetivos.	Definición de resultado
	Administración estratégica.	Definición de indicador de desempeño
Mejora Continua.	Definición de eficacia.	
	Definición de mejora continua	
Obtención de resultados de calidad	Atención y servicio al cliente	Definición de calidad en el servicio.
		Definición de servicio.
		Definición de actitud de servicio.
		Definición de cliente.
		Ciclo de servicio: momentos de verdad (estelares y amargos).
	Calidad en el servicio.	Definición de proveedor.
		Definición de atributo de calidad.
		Definición de estándar.
		Herramientas para la evaluación de satisfacción al cliente.
		Cadena cliente proveedor.
	Medición de la calidad.	Secuencia adecuada de actividades y restricciones.
		Priorización de los elementos: orden, limpieza y discriminación de
	Reingeniería de procesos.	Definición de indicador.
		Definición de elemento de calidad.
	Administración del tiempo.	Definición de elemento tiempo.
		Definición de jerarquización de tareas.
	Calidad total.	Definición de administración del tiempo.
	Administración por objetivos.	Definición de calidad total.
	Optimización de recursos.	Definición de efectividad.
	Toma de decisiones y solución de problemas para el logro de metas	Administración del tiempo.
Asignación de recursos (tiempo, dinero, material, personal,		
Metodología de administración del tiempo.		
Procesos para la toma de decisiones.		Jerarquía de acuerdo a prioridades.
		Diseño del programa de actividades.
		Pasos en la toma de decisiones.
Resolución efectiva de problemas.		Definición de problema
		Elementos de identificación del problema.
		Alternativas en función de criterios: financiero, tiempo, política.
		Áreas de oportunidad de un problema.
Planeación estratégica.	Técnicas para el análisis de problemas: tormenta de ideas,	
	Definición de la etapa de planeación.	
Principios básicos de Administración	Definición de diagnóstico.	
	Definición de programación.	
Administración por objetivos.	Definición de coordinación.	
	Pasos en la coordinación de un trabajo.	
Procesos creativos	Definición de administración por objetivos.	
	Elementos de la administración por objetivos.	
	Conceptos básicos del pensamiento lateral (E. Bono).	
Evaluación del desempeño.	Sistema de seguimiento y control de producción.	Elementos de pensamiento lateral.
		Técnicas y procedimientos de seguimiento y evaluación.
	Administración por objetivos.	Cumplimiento de las metas.
		Metodología de la administración por objetivos.
	Métodos de supervisión y calidad.	Supervisión de resultados en función del cliente.
		Pasos para la supervisión del trabajo.
	Coaching.	Definición de retroalimentación.
		Pasos para la retroalimentación
	Administración de riesgos.	Elementos del tablero de control
		Definición de administración de riesgos.
		Etapas del proceso de la administración de riesgos.
		Definición de solución.
		Modelo de los seis pasos.
Definición de riesgo.		
Factores de riesgo.		

TEMARIO CAPACIDAD ORIENTACIÓN A RESULTADOS

ÁREA	CONTENIDO ASOCIADO	TEMARIO
Mejora en el desempeño.	Atención y servicio al cliente.	Definición de necesidades del cliente.
		Técnicas de detección de necesidades del cliente.
	Optimización del servicio.	Definición de urgente.
		Definición de oportuno.
	Mejora continua.	Definición de mejora de procesos.
	Reingeniería de procesos.	Técnica de mejora de procesos.
	Resolución efectiva de problemas.	Técnica de análisis y solución de problemas.
Técnicas de identificación de indicadores.		
Administración por objetivos	Pasos para la construcción y despliegue de metas.	
Establecimiento de indicadores de desempeño.	Pasos para la construcción de indicadores.	
Productividad superior	Administración por objetivos.	Definición de estrategia.
		Estrategia para el logro de objetivos.
		Factores para el logro de objetivos.
	Mejora Continua.	Definición de productividad.
		Definición de proceso.
		Mejora de los sistemas de información.
	Administración por objetivos.	Elementos en la mejora de resultados
		Definición de impacto institucional.
	Calidad.	Elementos de la evaluación de un proceso.
	Administración del cambio.	Fases de administración del cambio (Teoría de Land).
Innovación y creatividad.	Definición de innovación.	
	Elementos para generar innovación.	