

CI JEFE ADMINISTRATIVO CHICLAYO II - SET 2015
EVALUACIONES DE CONOCIMIENTO

No. Identificación :	18197144
Nombres :	KATHIA VANESSA
Apellidos :	DIAZ ZAVALA
Dirección :	URB LOS NARANJOS MZ G - LT. 18
Teléfono :	214072
Celular :	992752433
Género :	FEMENINO
Estado Civil :	SOLTERO
Area de Estudio :	BACHILLER
Escolaridad :	GENERAL
Fecha de Nacimiento :	1977-02-17

¿Cuáles son las funciones de un Jefe Administrativo?

Velar por los gastos administrativos de tienda, evaluar y analizar las mallas de turno para una buena cobertura de atención al cliente, responder las auditorías de tienda ya sea Corporativa como de cada Dpto.

Ante una excesiva generación de HHEE en tienda: ¿Cuáles consideras que serían las causas y cuáles son los pasos a seguir para corregirlas?

Pienso que la mayoría de HHEE se da en época de inventario general debido a las diferentes actividades realizadas, por ello pienso que los pasos a seguir es empezar por pagarlos sin afectar la cobertura de tienda, analizando cada Dpto con el Jefe respectivo.

Las tiendas se miden por los resultados de indicadores de inventarios y mermas ¿Qué sistema de trabajo utilizarías para controlar y supervisar el inventario de tienda?

Utilizaría un sistema de control para las diferencias de inventario en el cual involucre los productos que son sencibles a hurto, así como también aquellos que forman parte del mayor inventario en soles de tienda como son el cemento, fierro y otros. Para el caso de la merma enfocarnos a ver cual es el motivo que en su mayoría es el determinante para que incremente el indicador y en base a ello tomar acciones que podrían ser la capacitación del sesor (si fuera nuevo) y la retroalimentación si fuera antiguo.

Importancia del control de gastos en la utilidad de tienda: ¿Qué sistema de trabajo utilizaría para el seguimiento al control de gastos? (como lo haría, tareas, puntos relevantes, que tareas delegaría) ¿Qué clases de gastos existen en una tienda?

Antes de utilizar o armar un sistema de trabajo para poder controlar primero debo conocer y analizar los gastos evaluando y comparando Vs el año anterior y según el presupuesto establecido. En una tienda existen diferentes gastos, como por ejemplo tenemos: movilidad, pago de Transporte por realizar fletes, compras por quiebre, Gastos de mantenimiento, Gastos de Materiales de Tienda como son las bolsas, Uniformes, fajas, botas, útiles de escritorio, etc.

¿Qué plan de trabajo establecería para llevar el control óptimo de los espacios en la recepción de su tienda?, ¿Que mejorarías en esta operación?

Analizar y evaluar la frecuencia de la mercadería que llega tanto de bodegas como proveedores así como su rotación y saber ubicarlos dentro de tienda, uno de los motivos sería utilizar el método de lo que entra primero es lo que sale, aquí se pretende ubicar productos decontinuados, prod en velocidad E y los que son obsoletos a fin de darles salida y no almacenarla

¿Qué áreas son de responsabilidad del Jefe Administrativo?

Por ahora con el nuevo cambio son : Existencias, Cajas, Bodega, Servicios Especiales y Sistemas, tengo entendido que las áreas que estaban bajo su cargo como son recepción, Despacho, Reposición, Merchandising y Compras pasaron al Jefe Logístico.

¿Qué es comunicación asertiva?, ¿En qué consiste la política de puertas abiertas en Sodimac?

Comunicación asertiva es saber decir las cosas sin hacer sentir mal a nadie. La política de puertas abiertas consiste en estar dispuestos a atender a los asesores sobre las diferentes consultas que necesite, sin perder la ética profesional.

¿En qué consiste trabajar por objetivos?, ¿Cuáles consideras que son los beneficios de delegar? y ¿Cuál es la diferencia entre eficaz y eficiente?

Trabajar por objetivos consiste en ponerselos y evaluarlos cuan cerca estamos de cumplirlos y que medios necesitamos para poder llegar a ellos, claro que cada uno necesita de sacrificio, responsabilidad y sobretodo preparación. Pienso que los beneficios de delegar es poder cumplir con las tareas encomendadas en el tiempo establecido. La diferencia entre eficacia y eficiente es que el ser eficiente logra hacer las cosas de la mejor manera con los recursos que tenga así sean pocos y el ser eficaz es trabajar para poder cumplir con los objetivos a los cuales quiere llegar.

¿Cuál es el objetivo del negocio y del puesto de Jefe Administrativo?

El objetivo del Como su mismo nombre lo dice es Administrar, garantizando el mejor servicio al cliente, hacer que se cumplan los procedimientos en la áreas operativas, velar por los gastos de tienda, velar por el buen funcionamiento de la tienda, de los activos, así como la seguridad de

En el gasto de Operación tienes una diferencia en contra de casi 35 mil soles, pero identificas que debes reparar estocas y un montacarga. ¿Qué decisión y acción tomarías considerando tu resultado actual?

Si bien es cierto debemos mantenernos dentro del presupuesto establecido y saber controlar los gastos, sin embargo ante esta situación pienso que mi decisión sería reparar las estocas y el montacarga ya que son activos que influyen directamente en la operación de tienda y no debemos dejarlos de lado.

Un cajero PT va a bóveda y al momento de realizar su cuadro se presenta un problema en el sistema, el cajero al ser PT no puede hacer HE. ¿Qué decisión tomas y como das solución?

Todos sabemos que por procedimiento los asesores part time no pueden generar horas extras, pero si ese fuera el caso pienso que el supervisor de cajas puede hacer el cuadro siempre y cuando se informe al encargado de tienda.

Tienes un reclamo por un rotomartillo, el servicio técnico no responde y ya pasaron 17 días. Debes dar una respuesta al cliente por escrito ¿Cuál sería tu respuesta?. Por favor redactar la respuesta.

MI respuesta sería: "Estimado cliente, tenga usted buenas tardes, la presente es para solicitar las disculpas del caso por la demora en la respuesta al servicio presentado, debido a la demora lo invito a acercarse a tienda para el cambio del producto en mención. Me despido muy cordialmente. Atte. Kathia Diaz Jefe Administrativo" En mi respuesta solicito el cambio del producto porque ya se ha pasado de los 15 días que normalmente demora un Servicio Técnico ya que por procedimiento se sabe que la demora da lugar a un DAP y es así como se procederá.

