

## PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Pregunta **4**

Sin responder aún

Puntúa como 4

🚩 Marcar pregunta

La ....., es la cualidad por la cual dos o más causas actuando conjuntamente producen un efecto mayor que al suma de los efectos que producirían actuando individualmente. También se denomina al concepto como "Trabajo conjunto"

Respuesta:

**SINÉRGIA**

Asocie los términos correctos

Mayor cambio requerido  
mayor riesgo de fracasar

RIESGO

Retribución para la  
empresa

RENDIMIENTO

No extralimitarse solo los  
disponibles o lo necesario

RECURSO

Para los empleados y  
miembros del EEM

RECOMPENSA

Pregunta **18**

Sin responder aún

Puntuación como 4

🚩 Marcar pregunta

Es correcto decir que la oportunidad debe producir los elementos que satisfagan los requerimientos de información de personal, finanzas, legal, gerencial etc.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

La ..... es la cualidad por la cual el sistema es capaz de evolucionar frente a los cambios del entorno, conservando su eficacia y orientación al objetivo que es su fin

Respuesta:

ADAPTABILIDAD

Un **Manual de Procedimientos** es un documento que registra y **Transmite** sin distorciones la **Información básica** referente al funcionamiento de las unidades **Administrativas**

Pregunta **19**

Sin responder aún

Puntúa como 2

🚩 Marcar pregunta

Todo diagrama reúne 3 características

Seleccione una o más de una:

- a. Sintética
- b. Diagrama de flujo del proceso
- c. La estructura general del manual
- d. De forma visible a un sistema o un proceso
- e. Simbolizada
- f. Cómo se ejecutan los procesos y controles
- g. La metodología aplicada en la redacción

Pregunta **12**

Sin responder aún

Puntúa como 2

 Marcar pregunta

Es correcto señalar que si el cliente es tratado cortésmente, recibe información adecuada y puede escoger nuestro producto o servicio, motivará a otras personas a usarlo.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

Pregunta **2**

Sin responder aún

Puntúa como 2

 Marcar pregunta

La calidad total reside en la solución de problemas y en el empowerment de la fuerza laboral?

Seleccione una:

Verdadero

Falso

TEMA 6

Pregunta **5**

Sin responder aún

Puntúa como 5

 Marcar pregunta

La implementación de la Calidad Total, implica el uso de muchas técnicas. Cuales son estas. Escoja las correctas

Seleccione una o más de una:

- a. Reducir el tiempo
- b. Terciarización
- c. Seguimiento físico
- d. Benchmarking
- e. Revisión del proceso
- f. Apoyo sistemático
- g. Eliminar la burocracia
- h. Involucramiento total

Pregunta **1**

Sin responder aún

Puntúa como 2

 Marcar pregunta

Una manera de combinar el involucramiento de las personas y el mejoramiento continuo consiste en utilizar el concepto de los círculos de calidad y se realiza el mejoramiento continuo a partir de las operaciones diarias.

Seleccione una:

- Verdadero
- Falso

Pregunta **9**

Sin responder aún

Puntúa como 4

🚩 Marcar pregunta

Los componentes del modelo general de sistemas son:

Seleccione una o más de una:

- a. Decisión
- b. entropía
- c. eficiencia
- d. Coordinación
- e. Retroalimentación
- f. Adaptabilidad
- g. transformación
- h. homeostasis
- i. salida
- j. Medio ambiente (regulador)
- k. Insumo

Pregunta **13**

Sin responder aún

Puntúa como 5

🚩 Marcar pregunta

.....: Señala que el ciclo de mejora, es un ciclo continuo. La mejora continua implica ¡PERSISTENCIA!

Respuesta:

REPETIR EL PROCESO

Pregunta **8**

Sin responder aún

Puntúa como 4

🚩 Marcar pregunta

Organización y Métodos, es un área de la Organización que

Seleccione una:

- a. Analiza los espacios físicos de la organización
- b. Conceptualiza la organización, tomándola como un todo unitario
- c. Analiza los problemas estructurales y los procedimientos de la empresa

Pregunta **2**

Sin responder aún

Puntúa como 4

🚩 Marcar pregunta

Asocia las desventajas que tiene el Enfoque Ponderado de Selección

La alta gerencia puede

INFLUIR EN LA DECISION

La perspectiva puede

NO ESTAR RESPALDADA POR HECHOS CONCRETOS

Se identifican problemas denominados

MASCOTAS

Pregunta **3**

Sin responder aún

Puntúa como 4

🚩 Marcar pregunta

Corresponde decir que .....significa mayor cambio requerido mayor riesgo de fracasar.

Respuesta:

RIESGO

Pregunta **14**

Sin responder aún

Puntúa como 4

🚩 Marcar pregunta

Las unidades de Organización y métodos, tienen una función de staff, es decir de asesoramiento dentro de las empresas, tienen autoridad lineal sobre su propia estructura interna y tienen autoridad funcional sobre toda la estructura de la empresa

Seleccione una:

Verdadero

Falso

Pregunta **4**

Sin responder aún

Puntúa como 2

 Marcar pregunta

Es importante limitar los requerimientos a unos pocos de carácter crítico para todo proceso. En este sentido se deben establecer medidas y objetivos para los outputs de todas las actividades. Aquí se establecen algunas medidas del proceso. Cuales son?

Seleccione una o más de una:

- a. Requerimientos
- b. Excelencia
- c. Modernización
- d. Efectividad
- e. Expectativas
- f. Deseos
- g. Adaptabilidad
- h. Eficiencia

La falta de apoyo por parte de la Dirección Superior, conlleva a decir que constituye uno de los obstáculos de los sistemas en su implantación

Seleccione una:

- Verdadero
- Falso

Pregunta **15**

Sin responder aún

Puntúa como 4

🚩 Marcar pregunta

Cuando se analiza el funcionamiento del sistema, sus componentes (elementos) participan mediante dos tipos de funciones. Es correcto decir que el procesamiento significa poner en marcha o seguir acciones que pueden hallarse programadas o no

Seleccione una:

- Verdadero
- Falso

Pregunta **20**

Sin responder aún

Puntúa como 4

🚩 Marcar pregunta

Quando se realiza el diagnóstico es necesario redactar un informe que:

Seleccione una:

- a. Se somete a análisis y aprobación por los niveles directivos
- b. Debe entregarse al cliente para que conozca las bondades de nuestro servicio
- c. Se evite el desgaste o lo que se conoce como entropía
- d. Se incorpore al **Manual de Procedimientos**

Pregunta **5**

Sin responder aún

Puntúa como 4

 Marcar pregunta

Es correcto decir que el sistema operativo es el conjunto de hombres y medios de todo tipo, cuyas actividades se encadenen entre sí de modo que persiguen la consecución de un objetivo común y entre los que se producen transferencias de información, bienes y servicios con arreglo a procedimientos definidos?

Respuesta. **VERDADERO**

Pregunta **1**

Sin responder aún

Puntuación como 4

 Marcar pregunta

El proceso es:

Seleccione una:

- a. Es un método individual de trabajo
- b. Que el administrador tome decisiones con el mínimo de demora a fin de crear la acción coordinada
- c. Una reducción de costos que parece una idea maravillosa
- d. Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee insumos
- e. El objetivo que consiste en garantizar que la organización tenga procesos

Pregunta **16**

Sin responder aún

Puntúa como 4

 Marcar pregunta

Cuando se realiza la implantación de las mejoras del proceso es necesario que:

Seleccione una:

- a. Tanto el personal de las áreas afectadas como quienes vayan a participar en el cambio, reciban información y orientación oportunas para interactuar en condiciones óptimas
- b. Las actividades puedan llevarse a cabo sin contratiempos y de conformidad al plan de inicio
- c. Se utilice una combinación de los métodos de implantación
- d. Verifique y registre la repercusión de las reformas incluidas en forma analítica y secuencial.

Pregunta **17**

Sin responder aún

Puntúa como 2

 Marcar pregunta

Tan pronto como se selecciona a los responsables del proceso, debe pasar un tiempo de cerca de 3 meses para empezar el entrenamiento en el nuevo papel y métodos de (MPE), debido a que los empleados están atareados con sus labores habituales.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

Pregunta **13**

Sin responder aún

Puntúa como 4

🚩 Marcar pregunta

El ....., tiene por objeto programar en el tiempo la asignación de tareas entre los distintos recursos (hombres o máquinas) y posibilitar el control posterior de plazos

Respuesta:

GANTT

Pregunta **12**

Sin responder aún

Puntúa como 4

🚩 Marcar pregunta

La ..... es la representación de las líneas de comunicación directa entre jefes y subordinados.

Respuesta:

ESTRUCTURA FORMAL

Pregunta **3**

Sin responder aún

Puntúa como 4

🚩 Marcar pregunta

La .....es el grado hasta el cual los outputs del proceso o subproceso satisfacen las necesidades y expectativas de sus clientes.

Respuesta:

EFFECTIVIDAD

Pregunta **22**

Sin responder aún

Puntúa como 2

🚩 Marcar pregunta

Solo existe una forma de lograr la comprensión que se requiere sobre la sensibilidad humana del proceso y los talentos y limitaciones que tienen nuestros colaboradores y consiste en involucrarse en el ambiente laboral.

Seleccione una:

Verdadero

Falso

Pregunta **6**

Sin responder aún

Puntúa como 2

🚩 Marcar pregunta

Es correcto decir que el uso efectivo de los bienes de capital y del ambiente de trabajo se denomina propósito fundamental de la Gerencia General?

Seleccione una:

Verdadero

Falso

Pregunta **7**

Sin responder aún

Puntúa como 5

🚩 Marcar pregunta

La .....es hacer que se lleve a cabo la actividad del mismo modo todas las veces.

Respuesta:

ESTANDARIZACIÓN

TEMA 5

Pregunta **16**

Sin responder aún

Puntúa como 5

🚩 Marcar pregunta

El ....., es la investigación original de los procedimientos actuales; en esta etapa se refiere a la forma en que se está ejecutando el trabajo.

Respuesta:

ESTUDIO DE LOS SISTEMAS

TEMA 1

Pregunta **11**

Sin responder aún

Puntúa como 4

🚩 Marcar pregunta

El concepto de sistema ha sido utilizado también con el nombre de :

Seleccione una:

R. INGENIERIA DE SISTEMAS O CIENCIAS DE SISTEMAS

Tema 1

Pregunta **10**

Sin responder aún

Puntúa como 4

🚩 Marcar pregunta

La permanente revisión de los sistemas estructurales y procedimientos por las unidades responsables del mejoramiento administrativo permitirá:

Seleccione una:

- a. Conocer de manera integral la operación de la institución o de cualquier unidad administrativa
- b. Hacer que los procesos empiecen una proliferación de procesos al interior de la institución
- c. Conseguir que las personas actúen de mejor manera con los clientes

Tema 1

Pregunta **6**

Sin responder aún

Puntúa como 4

🚩 Marcar pregunta

El ..... es poner de manifiesto los problemas que presenta el sistema actual, plantear propuestas concretas de cambio y fundamentalmente en términos técnicos y empresarios

Respuesta:

DIAGNÓSTICO