

Productividad y calidad

Práctica

- 1) Lea con atención el siguiente enunciado.
En la Columna A se ubican las definiciones de tipos de empresas y en la Columna B se ubica el nombre del tipo de empresa.

Columna A	Columna B
1. Negocio cuyo dueño puede ser una organización no gubernamental, o puede estar conformada por un relativo número de dueños. Sus dueños pueden ser personas jurídicas y también personas físicas.	Z. Empresa sin fin de lucro
2. Entidad cuyo fin no es la consecución de un beneficio económico y en algunos casos tampoco aceptan dinero del gobierno.	Y. Empresa Privada
3. Organizaciones no oficiales pero que influyen en la comunicación, la toma de decisiones y el control que son parte de la forma habitual de hacer las cosas en una organización.	X. Empresa Informal

Asocie la Columna A con la Columna B, según corresponda.

- A) 1 y X, 2 y Y, 3 y Z
- B) 1 y Z, 2 y Y, 3 y X
- C) 1 y Y, 2 y Z, 3 y X
- D) 1 y X, 2 y Z, 3 y Y

Productividad y calidad

2) Lea con atención la siguiente información:

- I. Pone en marcha actividades y las realiza.
- II. No dejan las cosas para más tarde ni retrasan su realización.
- III. Es decidido y planifica su trabajo.
- IV. Prueba nuevas maneras de hacer las cosas y no se rinden fácilmente.

Las características anteriores corresponden al concepto denominado

- A) Gobierno
- B) Empleado
- C) Inversionista
- D) Emprendedor

3) Lea con atención los siguientes enunciados:

- I. Realizar primero las tareas prioritarias
- II. Decir no
- III. Trazar objetivos diarios
- IV. Ser proactivo

Las características anteriores corresponden al concepto empresarial denominado

- A) Autogestión
- B) Empleador
- C) Innovador
- D) Planificar

Productividad y calidad

- 4) Lea con atención el siguiente enunciado:
En la Columna A se ubican las definiciones de las características de las personas emprendedoras y en la Columna B se ubica el nombre de dicha característica

Columna A	Columna B
1. Capacidad de colocarse mentalmente en el lugar de las personas sobre las que pretende tener influencia.	Z. Competencias
2. Requiere estimular el cerebro y todos los sentidos para permanecer alerta y saber qué hacer en las distintas situaciones.	Y. Energía
3. La mayoría de ellos tienen ciertos conocimientos y actitudes que les pueden resultar útiles para llevar adelante una empresa.	X. Empatía

Asocie la Columna A con la Columna B, según corresponda.

- A) 1 y X, 2 y Y, 3 y Z
- B) 1 y Z, 2 y Y, 3 y X
- C) 1 y Y, 2 y Z, 3 y X
- D) 1 y X, 2 y Z, 3 y Y

- 5) Lea la siguiente información:

- | |
|--|
| I. Ser muy competitivo |
| II. Vida social limitada |
| III. Éxito personal y autorrealización |
| IV. Generación de empleo y beneficios |

Según la información anterior, ¿cuáles características corresponden a recompensas de un empresario?

- A) II, III y IV
- B) I, II y III
- C) III y IV
- D) II y III

Productividad y calidad

6) Lea el siguiente texto:

Al investigar y prepararte para la posibilidad de tomar un riesgo, es importante ser imparcial al juzgar la situación, tal cual lo hace un contador o un agente de seguros, con el fin de saber cuándo sería una mala idea seguir adelante con el crecimiento del negocio que tienes en mente. Al obtener la visión de personas externas al negocio, obtienes una base más sólida sobre dónde está ubicado en la actualidad tu negocio y dónde podría terminar.

Según el texto anterior, ¿cuál es el objetivo de la realización de la actividad descrita?

- A) Auto conocerse
- B) Aclarar alternativas
- C) Minimizar los riesgos
- D) Evaluar el nivel de los riesgos

7) Lea el siguiente enunciado:

“Los empresarios utilizan los siguientes recursos económicos y humanos para poder poner en práctica sus ideas.”

Según la información anterior, dentro de los recursos humanos que utiliza el empresario se encuentran

- A) Energía – Tiempo - Conocimiento
- B) Energía – Dinero – Materiales y equipo
- C) Conocimiento – Dinero – Competencias
- D) Energía – Competencias – Materiales y equipos

Productividad y calidad

8) Lea con atención los siguientes enunciados

- I. Los rasgos de liderazgo varían de persona a persona.
- II. Existe una única manera de convertirse en un líder.
- III. El liderazgo es una actitud que se demuestra de la forma en que los empresarios “garantizan que el trabajo se haga”.
- IV. El líder está dispuesto a asumir desafíos que supongan grandes riesgos y pocas oportunidades de negocio.

De las afirmaciones anteriores cuáles corresponden al desarrollo del liderazgo empresarial.

- A) I y III
- B) II y III
- C) I, II y III
- D) II, III y IV

9) Lea la siguiente información:

- I. Existe una única manera de convertirse en un líder
- II. Los rasgos de liderazgos varían de persona a persona
- III. El liderazgo es una actitud que se demuestra de la forma en que los empresarios “garantizan que el trabajo se haga”
- IV. El líder está dispuesto a asumir desafíos que supongan grandes riesgos y pocas oportunidades de negocio.

¿A cuál concepto se refiere la información anterior?

- A) I, III y IV
- B) II, III y IV
- C) I, II y III
- D) II y III

Productividad y calidad

10) Lea la siguiente información:

Es aquello que pone dinero en mi bolsillo

La información anterior se refiere al concepto básico de contabilidad denominado

- A) libro mayor.
- B) libro diario.
- C) cuentas.
- D) activo.

11) Lea la siguiente lista de afirmaciones:

- I. Son fuente principal para generar empleo en el país.
- II. Pueden ser flexibles ante ciertos cambios del mercado.
- III. Demandan poco capital.
- IV. El nivel de calificación de la mano de obra es bajo.

Según la lista anterior, ¿cuál afirmación corresponde a una debilidad de la pequeña empresa?

- A) I
- B) II
- C) III
- D) IV

Productividad y calidad

12) Lea el siguiente texto:

Una forma común de obtener financiamiento, aunque más difícil de acceder son los bancos, los cuales podrían solicitarnos algunos requisitos, tales como determinada experiencia en el mercado y, en caso de tratarse de un monto elevado, garantías que podrían estar conformadas por activos de la empresa o bienes personales.

¿A cuál concepto se refiere el texto anterior?

- A) Crédito
- B) Capital inicial
- C) Ahorros personales
- D) Pagos pre-operativos

13) Lea la siguiente información:

Los nuevos empleados deben conocer su nuevo lugar de trabajo inmediatamente. Llévalos en un recorrido por la oficina, señalándoles los lugares esenciales como el de recursos humanos, la oficina de su director, los baños, las salas de descanso, el área de impresión, el soporte tecnológico y el restaurante de la empresa.

La información anterior se refiere a una etapa del programa de

- A) contratación.
- B) manejo de recursos.
- C) orientación de empleados.
- D) determinación de metas en una empresa.

14) Lea la siguiente información sobre los costos de una empresa:

Son los recursos necesarios para desarrollar las actividades de producción, comercialización o apoyo, pero no se puede identificar o medir exactamente cuánto de ellos contiene cada producto.

¿Cuáles costos identifica correctamente la información anterior?

- A) Directos
- B) Indirectos
- C) Personales
- D) De flujo de efectivo

Productividad y calidad

15) Lea con atención el siguiente enunciado:

- | |
|--------------------------------|
| I. Producto Terminado |
| II. Cuenta por pagar al banco |
| III. Materia Prima |
| IV. Gasolina en una gasolinera |

De los rubros anteriores, cuáles corresponden a Activos en una empresa

- A) I, II, III y IV
- B) I, III y IV
- C) I, III
- D) II

16) Lea con atención el siguiente enunciado:

En la Columna A se ubican las definiciones de los atributos personales que debe tener un negociador y en la Columna B se ubica el nombre dicho atributo.

Columna A	Columna B
1. La honestidad crea confianza mutua y cooperación, lo cual es fundamental para promover un intercambio de ideas libre y abierto.	M. Paciencia
2. Comprender y entender el punto de vista de la otra parte.	N. Integridad
3. Calma sosegada, frente a una situación. Permite a una persona ser capaz de tener en cuenta los puntos de vista de la otra persona en la negociación.	O. Empatía

Asocie la Columna A con la Columna B, según corresponda.

- A) 1 y N, 2 y M, 3 y O
- B) 1 y O, 2 y M, 3 y N
- C) 1 y N, 2 y O, 3 y M
- D) 1 y O, 2 y N, 3 y M

Productividad y calidad

17) Lea la siguiente lista de conceptos:

- | | |
|------|----------------------------|
| I. | Gasolina en una gasolinera |
| II. | Cuenta por pagar al banco |
| III. | Producto terminado |
| IV. | Materia prima |

Según la lista anterior, ¿cuáles conceptos corresponden a activos en una empresa?

- A) I, III y IV
- B) I, II, IV
- C) II y III
- D) II y IV

18) Lea el siguiente texto:

Es la secuencia de actividades requeridas para elaborar bienes que realiza el ser humano para satisfacer sus necesidades; la transformación de materia y energía (con ayuda de la tecnología) en bienes y servicios (y también, inevitablemente, residuos).

¿Cuál concepto define el texto anterior?

- A) Producción
- B) Manufactura
- C) Tipos de proceso
- D) Proceso productivo

Productividad y calidad

19) Lea la siguiente información:

Es una representación gráfica de distintos procedimientos lógicos que tiene como finalidad brindar una simplificación y comprensión de éstos. Se usa especialmente en el área de la informática para el desarrollo de programas, asimismo para el establecimiento de distintos procesos técnicos en el área industrial.

La información anterior define una forma de organización de los procesos y procedimientos en una empresa, la cual se denomina

- A) mapa del proceso.
- B) distribución del proyecto.
- C) diagrama de flujo o flujograma.
- D) diseño de la muestra de trabajo.

20) Lea la siguiente información:

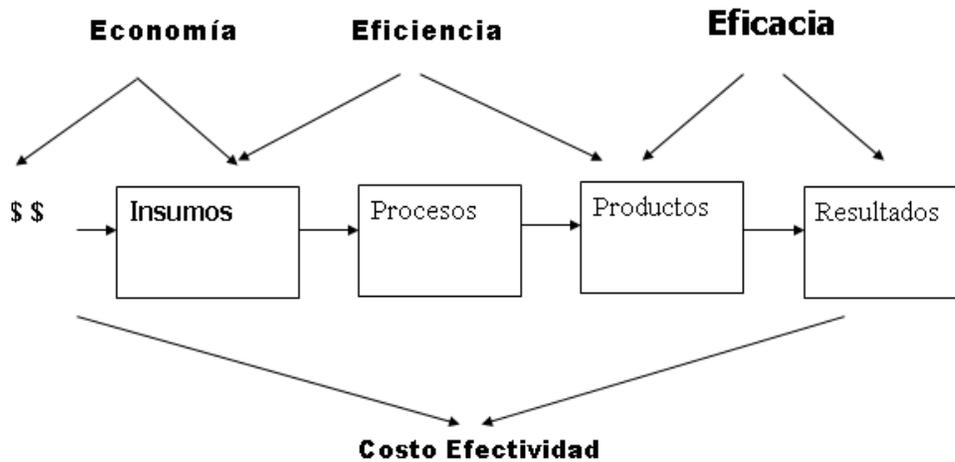
Es cualquier recurso, cuya capacidad sea menor que su demanda. Es una restricción en el sistema que limita la producción. En el proceso de manufactura, es el punto donde el caudal se adelgaza hasta ser una corriente flaca. Puede ser una máquina, falta de trabajadores capacitados o una herramienta especial.

¿Qué concepto se define en la información anterior?

- A) Factores de ganancia ilimitada
- B) Materiales de desuso
- C) Cuellos de botella
- D) Incidentes

Productividad y calidad

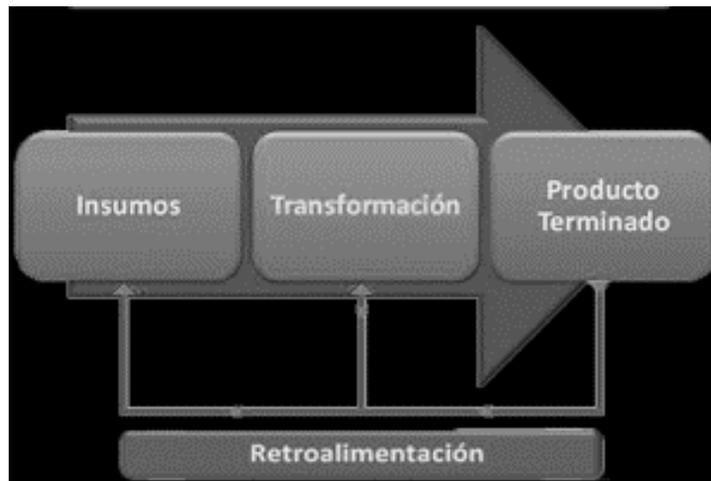
21) Observe la siguiente información ilustrada:



¿Cuál concepto ilustra la información anterior?

- A) Medición del desempeño
- B) Evaluación de capacidad de proceso
- C) Medición de la velocidad del proceso
- D) Evaluación de ámbitos de control de proceso

22) Considere el siguiente diagrama:



¿A cuál tipo de proceso hace alusión el diagrama?

- A) Microproceso
- B) Macroproceso
- C) Proceso productivo
- D) Preparación de materia prima

Productividad y calidad

23) Lea la siguiente información:

Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción.

¿Cuál concepto se deduce de la información anterior?

- A) Bien
- B) Servicio
- C) Producto
- D) Productividad

24) Lea el siguiente texto:

Proceso por medio del cual se crean los bienes y servicios económicos.

¿A cuál actividad se refiere el texto anterior?

- A) Producción
- B) Productividad
- C) Diseño de muestra de trabajo
- D) Adquisición de bienes y servicios

25) Lea la siguiente información:

Es una medida de dispersión para variables de razón (variables cuantitativas o cantidades racionales) y de intervalo. Se define como la raíz cuadrada de la varianza de la variable.

¿A cuál concepto estadístico se refiere la información anterior?

- A) Desviación estándar
- B) Varianza
- C) Mediana
- D) Media

Productividad y calidad

26) Lea la siguiente información:

Resultado que se obtiene al dividir la suma de varias cantidades entre el número de sumandos.

¿A cuál concepto matemático se refiere la información anterior?

- A) Mediana
- B) Promedio
- C) Redondeo
- D) Porcentaje

27) Lea la siguiente lista de las afirmaciones:

- Buenos procesos dan lugar a buenos resultados
- Análisis de la situación actual.
- Hablar con datos, gestionar con hechos
- Corregir la causa raíz y tomar medidas de contención
- Trabajar en equipo
- Debe ser parte de todo y de todos.

De las afirmaciones anteriores, se deduce una técnica de mejora de calidad denominada

- A) Kaizen
- B) Programa 5 S.
- C) Jornadas de reflexión.
- D) Hoja de recolección de datos.

28) Lea la siguiente información:

Es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso.

¿A cuál concepto estadístico se refiere la información anterior?

- A) Cliente externo
- B) Cliente interno
- C) Subproceso
- D) Dueño

Productividad y calidad

29) Lea la siguiente información sobre los principios para el control de calidad:

Es una técnica para realizar preguntas iterativas, usadas, para explorar las relaciones de causa y efecto subyacentes en un problema particular. El objetivo principal de la técnica es determinar la causa raíz de un defecto o problema repitiendo la pregunta "¿Por qué?". Cada respuesta forma la base de la siguiente pregunta.

Según la información anterior, se refiere a un sistema de organización de la producción denominado

- A) Justo a tiempo o JIT.
- B) Kaizen por análisis.
- C) Kaizen por ideas.
- D) 5 ¿Por qué?

30) Lea la siguiente información:

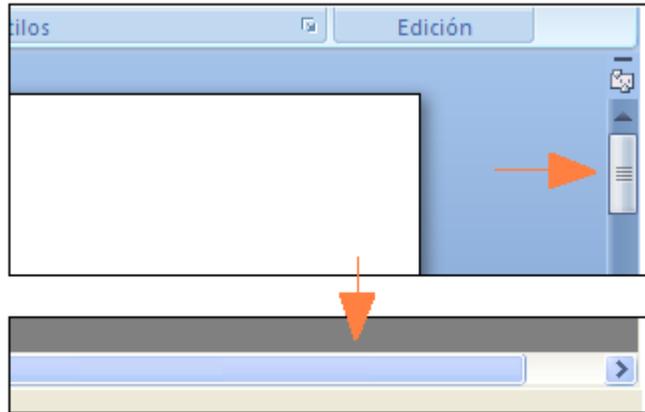
Es una serie de opciones que el usuario puede elegir para realizar determinadas tareas.

¿Cómo se denomina el concepto informático, al que se refiere la información anterior?

- A) Ícono
- B) Menú
- C) Ventana
- D) Barra de los menús

Productividad y calidad

31) Observe la siguiente imagen:



Según imagen anterior, la flecha identifica una parte de la barra, denominada el área de

- A) menús.
- B) notificación.
- C) herramientas.
- D) desplazamiento.

32) Observa la siguiente imagen:



De la imagen anterior se puede deducir:

- A) Internet Explorer
- B) Acceso directo.
- C) Navegadores de Internet
- D) Google Chrome.

Productividad y calidad

- 33) Considere la siguiente información:
En la columna A se localizan los íconos de Microsoft Power Point, y en la columna B se localiza el nombre de la barra

Columna A: Ícono	Columna B: Nombre de la barra
I.   Cortar  Copiar Pegar  Copiar formato	X. Ilustraciones
II.     SmartArt Imágenes Imágenes Formas  Gráfico en línea  Captura	O. Multimedia
III.   Vídeo en línea	P. Portapapeles

¿Cuál es la relación correcta entre la columna A y la columna B?

- A) I con P - II con X -III con O
- B) I con P - II con O -III con X
- C) I con X - II con P -III con O
- D) I con O - II con X -III con P

Productividad y calidad

34) Lea la siguiente información:

Es un tipo de documento, que permite manipular datos numéricos y alfanuméricos dispuestos en forma de tablas compuestas por celdas (las cuales se suelen organizar en una matriz bidimensional de filas y columnas).

La información anterior identifica un programa informático denominado

- A) hoja electrónica de cálculo.
- B) procesador de texto.
- C) diapositiva.
- D) antivirus.

35) Lea con atención el siguiente enunciado:

“Es una ocasión de encuentro entre los diferentes participantes. Constituye el entorno ideal para la participación en diversas actividades, en el que cada uno expone sus ideas, opina, critica, escucha las aportaciones de los demás.”

La definición anterior corresponde a la aplicación llamada

- A) Correo Electrónico
- B) Foro de Discusión
- C) USET
- D) FTP

Productividad y calidad

36) Lea la siguiente información:

Se trata de millones de computadoras conectadas entre sí en una red mundial. Su forma de operación es descentralizada, esto significa que la información no necesita pasar necesariamente por un nodo de la red, sino que puede tomar caminos alternativos según convenga.

¿A cuál red se refiere la información anterior?

- A) LAN
- B) MAN
- C) WAN
- D) Internet

37) Lea la siguiente lista de objetivos específicos:

- Propiciar espacios de innovación, creatividad y construcción del conocimiento.
- Adquirir fluidez en el uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales.
- Incrementar los conocimientos de gestión empresarial y su aplicabilidad.
- Fomentar las habilidades interpersonales para la vida y el trabajo.

La lista anterior se refiere al proyecto denominado

- A) Resolución de conflictos.
- B) Producción de bienes.
- C) Estudio del trabajo.
- D) Aula Labor@.

Productividad y calidad

38) Lea la siguiente información:

Es la aplicación de la tecnología informática para facilitar la colaboración y el trabajo en grupo. En este caso se pone de relieve la parte social de la tecnología: lo más interesante de este fenómeno y lo que posiblemente facilitará su prolongación en el tiempo es cómo posibilita un desarrollo casi espontáneo de comunidades de individuos que comparten intereses similares.

¿A cuál concepto se refiere la información anterior?

- A) Talento humano
- B) Servicio al cliente
- C) Ambiente colaborativo
- D) Promoción del proceso

39) Lea con atención el siguiente enunciado

- I. Es un enunciado por medio del cual la empresa comunica, tanto a los agentes internos como a los externos, sus objetivos y filosofía.
- II. Es lo que distingue a una entidad ante las demás empresas y ante la sociedad.
- III. El enunciado debe ser corto, claro y conciso, para evitar ambigüedades e imprecisiones.

Las características anteriores corresponden al término de la filosofía empresarial llamado

- A) Objetivos
- B) Valores
- C) Visión
- D) Misión

Productividad y calidad

40) Lea el siguiente texto:

Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para conseguirlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve para llegar al resultado deseado, más productivo es el sistema.

¿Cuál concepto se deduce del texto anterior?

- A) Productividad
- B) Tiempo de producción
- C) Tiempo de vida de un producto
- D) Estrategia básica de un sistema productivo

41) Lea la siguiente afirmación:

Para fabricar un producto se necesita un “sistema de producción”.

El sistema de producción mencionado en la afirmación anterior está compuesto por

- A) objetivo, propósito, coraje.
- B) mano de obra, máquinas y materias primas.
- C) mano de obra, empresa, objetivos comunes.
- D) materia prima, transporte, logística de distribución, empresa.

42) Lea la siguiente información:

La creación de productos o servicios y a la vez generación de un valor. Es la capacidad de un factor productivo para crear determinados bienes en un periodo de tiempo determinado.

¿A cuál concepto se refiere la información anterior?

- A) Productividad.
- B) Movimientos.
- C) Producción.
- D) Servicio.

Productividad y calidad

43) Observe con atención la siguiente imagen:

Proceso: Colocar Planchas de Impresión. Fecha: 1 febrero, 2009 Diagrama: <input checked="" type="checkbox"/> Actual <input type="checkbox"/> Mejorado								
DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	DISTANCIA -metros-	TIEMPO min.sec	OPERACION ○	INSPECCION □	DEMORA D	TRANSPORTE ⇨	ALMACENAMIENTO ▽	OBSERVACION
Trasladar planchas	15.5	.30				●		
Colocar plancha en cilindro		1.05	●					
Inspección		0.30		●				
Traslado a máquina	8.30	.15				●		
Colocar rodillo Anilox		2.50	●					Demanda mucho tiempo
Inspeccionar		1.15		●				
Verificación		0.15		●				
TOTAL:	23.8	6.40	2	3		2		

La imagen corresponde a la herramienta denominada

- A) Diagrama de Árbol
- B) Gráfico de Control del Proceso
- C) Cursograma Analítico
- D) Indicador

44) Lea la siguiente información:

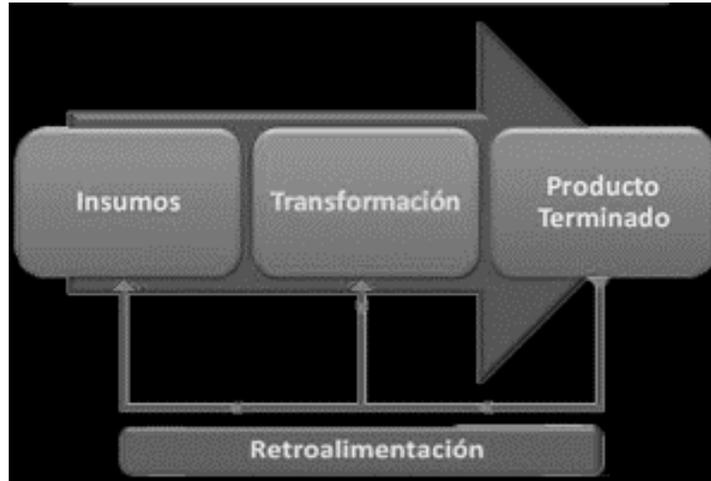
Cantidad de dinero que permite la adquisición o uso de un bien o servicio.

¿Cómo se denomina el concepto descrito en la información anterior?

- A) Venta
- B) Costo
- C) Precio
- D) Ganancia

Productividad y calidad

45) Considere el siguiente diagrama:



¿A cuál tipo de proceso hace alusión el diagrama?

- A) Microproceso
- B) Macroproceso
- C) Proceso productivo
- D) Preparación de materia prima

46) Lea con atención la siguiente información:

“Herramienta desarrollada para acortar los tiempos de preparación de máquinas, intentando hacer lotes de menor tamaño, lo cual ayuda en el desarrollo de la herramienta Justo a Tiempo.”

La definición anterior corresponde a la herramienta Lean denominada

- A) SMED
- B) AMEF
- C) Poka Yoke
- D) Value Stream Mapping

Productividad y calidad

47) Lea con atención el siguiente enunciado:

- I. Costo de prevención
- II. Costo de evaluación
- III. Costo de fallas internas
- IV. Costo de fallas externas

De los costos de calidad antes mencionados, ¿cuáles se conocen como costos internos de calidad?

- A) I y III
- B) II y III
- C) III y IV
- D) I, II y III

48) Lea con atención la siguiente información:

“Movimiento innecesario de gente y materiales dentro de un proceso.”

La definición anterior corresponde al tipo de desperdicio llamado

- A) Movimientos
- B) Transportación
- C) Sobreproducción
- D) Retrabajo

Productividad y calidad

49) Lea la siguiente lista de rubros:

- | | |
|------|--------------------------|
| I. | Reclamos y devoluciones |
| II. | Planeación de la calidad |
| III. | Inspección de recibo |
| IV. | Reproceso |

¿Cuál de los rubros anteriores corresponde a los costos de fallas externas?

- A) I
- B) II
- C) III
- D) IV

50) Lea la siguiente información:

Las cargas económicas soportadas por la sociedad debido a fallas del producto después de la entrega a los clientes.

Según la información anterior, las cargas descritas se deben a

- A) fallas externas.
- B) fallas internas.
- C) evaluación.
- D) prevención.

51) Lea la siguiente información:

Cantidad de dinero que permite la adquisición o uso de un bien o servicio.
--

¿Cómo se denomina el concepto descrito en la información anterior?

- A) Venta
- B) Costo
- C) Precio
- D) Ganancia

Productividad y calidad

52) Lea con atención el siguiente enunciado:

En la Columna A se ubican las definiciones de las características que poseen los servicios y en la Columna B se ubica el nombre de dicha característica.

Columna A	Columna B
1. Depende de quién, cuándo, cómo y dónde se ofrece.	Z. Inseparabilidad
2. Se fabrica y se consume al mismo tiempo.	Y. Perecibilidad
3. No se puede almacenar	X. Heterogeneidad

Asocie la Columna A con la Columna B, según corresponda.

- A) 1 y X, 2 y Z, 3 y Y
- B) 1 y Z, 2 y Y, 3 y X
- C) 1 y Y, 2 y Z, 3 y X
- D) 1 y X, 2 y Y, 3 y Z

53) Lea la siguiente información:

Es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

¿Cuál concepto se define en la información anterior?

- A) Proceso
- B) Trabajo en equipo
- C) Producción de bienes
- D) Sistema de producción

Productividad y calidad

54) Lea la siguiente información:

Proceso de fabricación de un producto que se realiza con las manos o con ayuda de máquinas.

El proceso descrito en la información anterior se denomina

- A) manufactura.
- B) productivo.
- C) eficiente.
- D) efectivo.

55) Lea con atención el siguiente enunciado:

“Las mermas anuales que puede sufrir tu empresa a causa de esto, generará un impacto en tu economía mayor al que te imaginas. Debes tomar en cuenta que el costo de adquirir un nuevo cliente, es tres o cuatro veces mayor que el de recuperar al que se fue. De tu antiguo cliente ya tienes la información, y conocimiento, lo que ya no otorga una ventaja en tus estrategias y costos.”

El enunciado anterior se refiere al término denominado

- A) Importancia de Recuperación del cliente
- B) Servicio al Cliente
- C) Autonomía del Cliente
- D) Heterogeneidad del Cliente

Productividad y calidad

56) Lea con atención el siguiente enunciado.

T&C S.A, quiere asegurar la entrega efectiva del servicio a sus clientes. Para lograr esto, les indican a sus clientes que deben:

1. Ser discretos al hablar con el cliente
2. Proporcionar instrucciones escritas a los clientes que deban llenar los formatos que les dé.
3. Marque las líneas que deben llenarse o anexe una nota con instrucciones
4. Siempre diga por favor y gracias al hablar con el cliente
5. Establezca un contacto visual con el cliente si la distancia lo permite

Las indicaciones que deben seguir los empleados de T&C S.A se conocen como

- A) Indicaciones de Calidad.
- B) proceso de venta de servicio.
- C) protocolo de servicio al cliente.
- D) anticipación de Problemas en el servicio.

57) Lea la siguiente información:

Conseguir que ningún problema altere o perjudique la imagen de la empresa en el ámbito social.

¿A cuál de los protocolos se refiere la información anterior?

- A) Romper el silencio
- B) Diseñar respuestas
- C) Prevenir los posibles problemas
- D) Recuperar, aunque no haya sido su responsabilidad

Productividad y calidad

58) Lea la siguiente información sobre las estrategias de la medición del valor del cliente:

Comprobado como una de las estrategias más eficaces para sacarles el máximo rendimiento a los clientes actuales y potenciales. Es cada contacto que se establece con el cliente después del primer encuentro.

¿A cuál estrategia de medición se refiere la información anterior?

- A) Dar seguimiento
- B) Romper el silencio
- C) Diseñar respuestas
- D) Anticipar los problemas

59) Lea la siguiente información:

Es aquello que pone en peligro la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos, y cuando aparecen, hay que resolverlos.

La información anterior hace referencia al concepto denominado

- A) problema.
- B) oportunidad.
- C) respuesta al cambio.
- D) solución de un problema.

Productividad y calidad

60) Lea la siguiente información:

Es absolutamente necesario orientar la empresa hacia el cliente, de forma que una vez entendidas sus necesidades, hay que hacerlas llegar hasta el último rincón de la empresa, liderando una cultura empresarial de orientación hacia el cliente.

De la información anterior se deduce la importancia de lograr

- A) recuperar al cliente, aunque no haya sido responsabilidad de la empresa.
- B) satisfacer al cliente.
- C) romper el silencio.
- D) educar al cliente.

61) Lea la siguiente información:

Un “Manual de técnicas y conductas de comunicación” en donde se plasman los lineamientos que cada empresa, según sus criterios, quiere que adopten en materia de las relaciones públicas.

La información anterior hace referencia al documento llamado

- A) protocolo.
- B) auditoría.
- C) gestión.
- D) norma.

62) Lea con atención el siguiente enunciado:

“Conjunto de Operaciones e intervenciones que tiene como finalidad determinar los errores de un instrumento.”

La definición anterior corresponde al término denominado

- A) Verificación
- B) Metrología
- C) Calibración
- D) Ajuste

Productividad y calidad

63) Lea con atención el siguiente enunciado:

“Conjunto de Operaciones efectuadas por un organismo legalmente autorizado, con el fin de comprobar y afirmar que un instrumento de medición satisface las especificaciones por el cual fue diseñado el instrumento.”

La definición anterior corresponde al término denominado:

- A) Calibración
- B) Metrología
- C) Ajuste
- D) Verificación Metrológica

64) Lea la siguiente información:

Es la acción y efecto de medir (comparar) una cantidad con su unidad o algo no material con otra cosa.

¿A cuál acción se refiere la información anterior?

- A) Medida
- B) Medición
- C) Normalización
- D) Cuantificación

65) Lea la siguiente información:

Es un proceso básico de la ciencia que consiste en comparar un patrón seleccionado con el objeto o fenómeno, cuya magnitud física se desea medir para ver cuántas veces el patrón está contenido en esa magnitud.

¿A cuál proceso se refiere la información anterior?

- A) Medición
- B) Observación
- C) Normalización
- D) Cuantificación

Productividad y calidad

66) Lea con atención el siguiente enunciado:

- Es una solución única a un problema que se repite, lograda mediante la intervención de todos los interesados, tomando como base la ciencia, técnicas y experiencia, considerando el interés general del país y el momento de su desarrollo; debe ser aprobado por un organismo con autoridad para el objeto.
- Contiene un conjunto de características, especificaciones o condiciones que deben cumplirse.
- Es un documento público y, por lo tanto, puede ser consultada, referenciada y usada por quienes lo deseen.
- Su aplicación es voluntaria.

Las características anteriores corresponden al término llamado

- A) Procedimiento Técnico
- B) Proceso Técnico
- C) Norma Técnica
- D) Reglamento

67) ¿Para qué sirve la norma ISO-9001?

- A) Evalúa la calidad de software.
- B) Expresa cómo establecer un Sistema de Gestión Ambiental.
- C) Acredita estándares de excelencia en los procesos de calidad.
- D) Pone a la disposición todos los recursos relacionados con la ciberseguridad.

Productividad y calidad

68) Lea la siguiente información:

La organización debe establecer y mantener los registros que sean necesarios, para demostrar la conformidad con los requisitos de su sistema de gestión ambiental y de esta Norma Internacional, y para demostrar los resultados logrados.

¿Cuál norma hace referencia la información anterior?

- A) ISO 9001.
- B) ISO 22000.
- C) INTE 9001.
- D) ISO 14001.

69) Lea con atención el siguiente enunciado

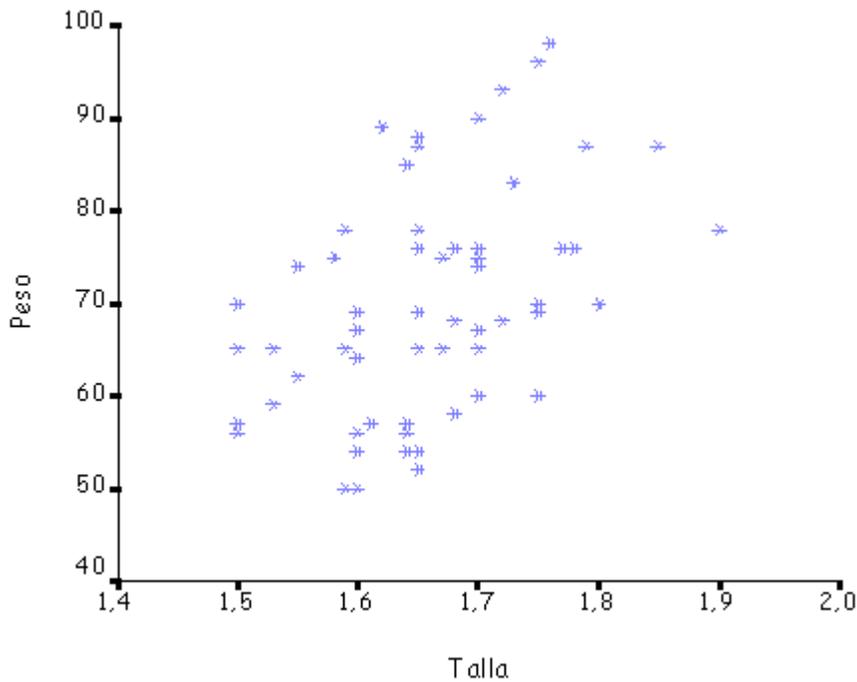
“Establece los requisitos mínimos de las mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, destinados a permitir que una organización controle sus riesgos para la SST y mejore su desempeño de la SST.”

La información anterior corresponde a la norma conocida como

- A) ISO 18001
- B) ISO 17025
- C) ISO 22000
- D) OHSAS 18001

Productividad y calidad

70) Observe el siguiente diagrama:



¿Qué Diagrama se refleja en la imagen anterior?

- A) Diagrama de Dispersión.
- B) Diagrama de Inter Relaciones.
- C) Diagrama Pareto.
- D) Diagrama de Relaciones.

71) Lea la siguiente información:

Utiliza la lluvia de ideas, como base, para desarrollar su función.

¿A qué diagrama hace referencia la información anterior?

- A) Diagrama de Inter Relaciones
- B) Diagrama de Relaciones.
- C) Diagrama Causa-Efecto.
- D) Diagrama de Afinidad.

Productividad y calidad

72) Lea la siguiente información:

Utiliza la lluvia de ideas, como base para desarrollar su función. También es conocido como Check List, se utiliza para desarrollar controles estadísticos y auditorías.

¿A qué hace referencia la información anterior?

- A) Lista de Cotejo.
- B) Lista de Verificación.
- C) Hoja de Observación.
- D) Diagrama de Afinidad.

73) Lea la siguiente Información:

Es una norma de sistemas de gestión de calidad (SGC).

¿Cuál norma hace referencia el texto anterior?

- A) ISO 9001.
- B) ISO 15378.
- C) ISO 13485.
- D) INTE 18001.

74) Lea la siguiente información:

Es una agrupación de datos en clases mutuamente, excluyente mostrando el número de observaciones en cada uno.

¿A qué tipo de herramienta para la calidad hace referencia la información anterior?

- A) Diagrama Pareto.
- B) Histograma.
- C) Cartas de Control.
- D) Gráfico X-R.

Productividad y calidad

Read the following text.

Human Interaction

Laura Longwell is a former marketing executive; she states that the biggest reason business travel is important is to promote personal interactions. She adds, "Face-to-face meetings can increase understanding, empathy and reduce miscommunication". Prior to launching her own business, Laura was an executive at an international advertising agency. She had a colleague in Europe, and their communications were fraught with tension and misunderstandings. They just couldn't get on the same page. They frequently felt like they were working against each other, instead of working together for mutual success. After about a year of they made the following conclusions: this, Laura and her colleague had a chance to meet in person. "During our meeting, we found we had common goals and were able to build a long, productive relationship with each other. This never would have happened on a conference call". Laura said.

Adapted from: <https://www.tripit.com/blog/2016/01/4-reasons-why-business-travel-is-still-important.html>

Based on the previous text choose the best answer to the questions (75-76)

75) What is the main reason travelling for business is important?

It is to _____.

- A) waste time with colleagues
- B) promote misunderstandings
- C) know new places for business
- D) encourage personal interaction

Productividad y calidad

76) Why face to face meetings are important?

Because _____.

- A) clients can argue with each other
- B) people reduce miscommunication
- C) participants talk about personal issues
- D) executives improve their personal image

Productividad y calidad

CUSTOMERS' SATISFACTION

Dealing with customers is a full time job, you need to keep in mind the way you respond to them will determine whether they will be loyal to your organization or they will definitely not come back to you. Every time they ask a question, you have to give them a good response, in case you are not able to respond, avoid saying "I don't know", instead tell them you will be back soon with a proper answer. Remember to smile, a friendly smile will make the customer feel fine with the service you are giving. If your customer seems to be angry, try to put yourself in his/her shoes and apologize for any inconvenient. This will result on a quieter customer. These are just some simple rules to follow if you want to have happy clients.

77) How should you react if a customer is being rude?

- A) Tell them to be quiet.
- B) Smile and keep calm.
- C) Show empathy and apologize.
- D) Just apologize, and let them be angry.

Productividad y calidad

Read the text.

WHAT TO DO IN CASE OF A FIRE

1. Immediately pull the nearest fire alarm.
2. Evacuate the building, be sure to feel doors for heat before opening them to be sure there is no fire danger on the other side.
3. If there is smoke in the air, stay low to the ground, especially your head, to reduce inhalation exposure. Keep one hand on the wall to prevent disorientation and crawl to the nearest exit.
4. Once away and clear from danger, call your report contact and inform them of the fire.
5. Go to your refuge area and await further instructions from emergency personnel.

Taken from: <http://ualr.edu/safety/home/campus-safety-links/fire-safety/what-to-do-in-case-of-a-fire/>

78) According to the article, what should be done when there is smoke in the air?

_____.

- A) Feel doors to know if there is fire next door.
- B) Go to the refugee areas.
- C) Crawl on the floor.
- D) Call 911.

Productividad y calidad

Read the following text

LISTENING WELL

Being a good listener is a soft skill employers are looking for when hiring people for their companies. It is so important that nowadays, there are even trainings about how to become a better listener.

If the employees in a company are good listeners, customer satisfaction will increase, productivity will be better and fewer mistakes will be made.

79) Based on the previous information, why is listening important for employers? Because

_____.

- A) production will have a lot of mistakes
- B) it will provide more training opportunities
- C) companies need people with more soft skills
- D) it will make clients feel happier with the service

Productividad y calidad

THE BEST OF CUSTOMER SERVICE

As a professional customer service representative, you always want to put your best foot forward. When communicating with customers, your attitude shows. With a warm and friendly smile, good eye contact and a willingness to be of service, you look and act the part of quality control.

A positive attitude affects the work environment. The energy of a positive attitude produces the spirit of cooperation and helps the work team reach customer satisfaction goals when team members strive to be at their best performance. Therefore, a positive attitude enhances communication between customer service representatives and the customers being served.

Adapted from <https://hubpages.com/business/Positive-Attitude-in-Customer-Service>

Choose the best alternative to answer the question according to the text above.

- 80) What do customers demand from service representatives?
- A) Nice work environment
 - B) Professionalism
 - C) A friendly smile
 - D) Teamwork