

Marque aquí para hacer 1er. Parcial

Fecha de entrega 17 de oct en 18:00 **Puntos** 20 **Preguntas** 17

Disponible 17 de oct en 17:58 - 17 de oct en 18:47 casi 1 hora

Límite de tiempo 45 minutos

Instrucciones

Los resultados podrán ser visualizados una vez cierre el examen.

Importante:

El examen muestra una respuesta a la vez y no pueden ser modificadas una vez respondidas.

Deben iniciar en los siguiente 10 minutos de abierto el examen, pasado este tiempo inicia una penalidad consistente en descuento de puntos en base a la calificación obtenida.

- -20% a partir del minuto 11
- -50% sobre a partir del minuto 20
- No lo recibo a partir del minuto 21

Historial de intentos

	Intento	Hora	Puntaje
MÁS RECIENTE	Intento 1	21 minutos	20 de 20

❗ Las respuestas correctas están ocultas.

Puntaje para este examen: **20** de 20

Entregado el 17 de oct en 18:20

Este intento tuvo una duración de 21 minutos.

Pregunta 1

1 / 1 pts

Todos son ejemplos de procesos abiertos.

- ☐ Un vendedor
- ☐ Representante de Servicio al Cliente
- ☐ Agente de seguridad en una plaza comercial
- ☒ Todas las mencionadas, excepto la opción ninguna

☐ Ninguna de las mencionadas

Pregunta 2

1 / 1 pts

Una noche cualquiera sales de la Universidad con mucha hambre para tu casa, quieres comerte algo antes de ponerte a estudiar. Tienes efectivo disponible, como tu tarjeta de crédito, algunos de tus sitios favoritos de comida en la ruta que lleva a tu casa. Como vives sol@ tienes experiencia para resolver en temas de cocina. Dentro del proceso de pensamiento, recuerdas que en tu nevera hay algunos insumos para prepararte la cena, que pudieran dañarse y entiendes que la cosa no está para botar comida.

Bajo esta premisa, indique los criterios por lo cual se impide la ejecución de un proceso secundario.

☒ Cualquiera, porque no hay un contexto para proceso secundario

☐ Ninguna de las mencionadas

- ☐ Debo elegir el servicio porque no quiero ni puedo gastar dinero.
- ☐ Debo elegir el servicio porque es tarde y no voy a cocinar.
- ☐ Debo elegir el servicio porque no quiero comer fuera.

Pregunta 3

1.4 / 1.4 pts

¿Qué tipo de procesos realiza un técnico cuando su empresa se dedica exclusivamente al soporte informático de otra empresa que lo subcontrata para estos fines?

- ☐ Estratégico
- ☐ Todos los mencionados, excepto ninguno

☒ De valor

☐ Apoyo

☐ Ninguno de los mencionados

Pregunta 4

1.25 / 1.25 pts

La opción corresponde a un ejemplo del mismo tipo de variable que interviene en el proceso para elaboración del jugo de limón para venta al DETALLE

☐

Exprimidor de limones, limones, lavar los limones, cantidad de agua, cocina limpia y el jugero

Todas las opciones mencionadas excepto una y la que dice ninguna

☐

Limones, azúcar morena, vaso, hielo y agua templada

☒

Exprimidor, jarra, cuchara, licuadora y cuchillo

☐

☐ Ninguna de las mencionadas

Pregunta 5

1.25 / 1.25 pts

Visitamos una finca en la región norte que cultiva, con mucho cuidado, café del tipo robusta. El mismo es comprado, siempre semanalmente, por nuestra cafetería, donde nuestro proceso de tostado y molido en sitio sirve para preparar nuestra increíble receta de café espresso doble, el cual es altamente reconocido en la toda la ciudad por la pureza de su sabor.

Según tu observación, ¿qué valores son derivables del proceso primario?

☒ Frescura y sabor

☐ Cuidado y puntualidad

☐

☐ Status y calidad

☐ Ninguno de los mencionados

☐ Todos los mencionados, excepto el que dice Ninguno

Pregunta 6

1.25 / 1.25 pts

¿A que corresponde esta aseveración? “nos ocupamos de ofrecer un excelente recurso para el aprovechamiento de los activos tecnológicos en el mercado, disponiendo de productos de alta gama dentro de soluciones inteligentes, asequibles y una huella responsable”.

- ☒ Misión
- ☐ Visión
- ☐ Valores
- ☐ Ninguno

Pregunta 7

1.25 / 1.25 pts

Una empresa de transporte interurbano como METRO, CARIBE TOURS o similar, ¿la función del contador pertenece a los procesos...?

- ☐ Proceso clave porque interactúa directo con el cliente
- ☐ Procesos de valor, porque asegura la continuidad del servicio
- ☐

Todos los mencionados, excepto ninguno

☐

☐ Ninguno de los mencionados

☒ Proceso de apoyo

Pregunta 8

1.25 / 1.25 pts

Un ingeniero que desarrolla aplicaciones de software de uso interno en un banco es un ejemplo de:

☐ Sistema Abierto

☒ Sistema Cerrado

Todos los mencionados, excepto ninguno

☐

☐ Terciario

☐ Ninguna de las mencionadas

Pregunta 9

1.25 / 1.25 pts

Forma parte de las atribuciones de la Medición en todo proceso.

Control del equilibrio



☐ Aumento de la productividad

☐ Aumentar la eficiencia

Todas las mencionadas

☐

☐ Ninguna de las mencionadas

Pregunta 10

1.25 / 1.25 pts

Usted posee una pequeña cafetería y en su menú de meriendas figura, una ensalada de fresas con crema la cual es muy aceptada entre sus clientes por la frescura de la fruta. Considerando que usted aprovecha que visita a su familia en Constanza, los fines de semana, para recoger 3 o 4 canastas de fresas frescas, en la finca de un pariente suyo que las produce y se las vende a buen precio.

¿Cuáles procesos identificas en esta operación?

☐ Primario – Secundario

☐ Secundario – Terciario

- ☒ Primario – Terciario
- ☐ Todos, excepto ninguno
- ☐ Ninguno, excepto todas

Pregunta 11

1.25 / 1.25 pts

¿En un proceso de servicios existe coherencia cuando entre sus valores indica “Puntualidad”, mientras que su misión establece que: “somos la empresa más rápida de nuestra categoría”?

- ☐ Sí, porque para ser “puntual” en el servicio, hay que ser “rápido”
- ☒ No, porque “puntual” está más vinculado con “planificación y organización”
- ☐ Sí, porque para ser puntual, hay que tener capacidad de respuesta y eso lo logramos siendo rápidos

☐ Ninguna de las mencionadas

Pregunta 12

1.25 / 1.25 pts

El proceso es un conjunto de actividades que transforman insumos en productos.

☒ Verdadero

Correcto!!!

☐ Falso

Pregunta 13

1.25 / 1.25 pts

Es el factor que con mayor influencia sobre el valor agregado al producto

La satisfacción general de las expectativas del cliente.

☐

El grado de cumplimiento en los requisitos de diseño

☐

El nivel de distinción comparativa que asume el cliente sobre el producto.

☒

Ninguna de las mencionadas

☐

Todas las mencionadas, excepto ninguna.

☐

Pregunta 14

1.05 / 1.05 pts

¿A que corresponde esta aseveración? “nos ocupamos de ofrecer un excelente recurso para el aprovechamiento de los activos tecnológicos en el mercado, disponiendo de productos de alta gama dentro de soluciones inteligentes, asequibles y una huella responsable”.

- ☒ Misión
- ☐ Visión
- ☐ Valores
- ☐ Ninguno

Pregunta 15

1.05 / 1.05 pts

Reflejan las características de interrelación e interdependencia

☐ Los departamentos de Finanzas y Contabilidad

☐ Los departamentos de Publicidad y Marketing

☐ Mantenimiento y Compras

☒ Todos los mencionados

☐ Ninguna de las mencionadas

Pregunta 16

1 / 1 pts

Basado en los principios de la cadena de valor, los procesos pueden ser
¿Procesos estratégicos, procesos de valor y procesos de soporte?

☒ Verdadero

Basado en los principios de la cadena de valor, los procesos pueden ser
Procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte

☐ Falso

Pregunta 17

1 / 1 pts

¿en cuál de las componentes del diagrama SIPOC son aseguradas las características de valor?

☐ S

☐ I

☐ P

☐ O

☐ C

☒ Todas las componentes

En todas las componentes, debido que las características de valor forman parte de la estrategia del negocio y, como tal, deben llegar al cliente, es necesario que los esfuerzos generen valor desde el principio cuando se determinan por Suplidores hasta el momento que llega el producto a manos del Cliente.

☐ Ninguna de las mencionadas

Puntaje del examen: **20** de 20