

Comenzado el	jueves, 8 de febrero de 2024, 09:07
Estado	Finalizado
Finalizado en	jueves, 8 de febrero de 2024, 09:39
Tiempo empleado	31 minutos 31 segundos
Calificación	8,54 de 10,00 (85,42%)

Pregunta 1

Correcta

Se puntúa 0,63 sobre 0,63

¿Qué es un proceso de negocio?

- a. Un documento legal de la empresa.
- b. Una cadena de eventos, actividades y decisiones desencadenada por una necesidad. ✓
- c. Un software utilizado en la empresa.
- d. Una tarea individual dentro de una empresa.

Respuesta correcta

La respuesta correcta es:

Una cadena de eventos, actividades y decisiones desencadenada por una necesidad.

Pregunta 2

Correcta

Se puntúa 0,63 sobre 0,63

¿Cuál de las siguientes NO es una actividad?

- a. Comprobar los detalles de la póliza del seguro
- b. Calcular la cantidad de liquidación
- c. La póliza del seguro no cubre los daños ✓
- d. Determinar si el cliente es responsable de los daños

Respuesta correcta

"La póliza del seguro no cubre los daños" no es una actividad. Es una condición que puede ser verdadera o falsa, y es probable que forme parte de una toma de decisiones en un proceso de tramitación de siniestros de seguros.

La respuesta correcta es:

La póliza del seguro no cubre los daños

Pregunta 3

Incorrecta

Se puntúa 0,00
sobre 0,63

¿Cuál de los siguientes NO es un evento?

- a. Orden de pedido recibida
- b. Notificar la decisión de liquidación al cliente
- c. Solicitud retirada por el cliente
- d. El plazo de pago ha expirado ✗

Respuesta incorrecta.

"Notificar la decisión de liquidación al cliente" es una actividad. Esto se puede ver porque la etiqueta empieza con un verbo en forma activa ("notificar"). Alguien tiene que ponerse en contacto con el cliente para notificárselo.

La respuesta correcta es:

Notificar la decisión de liquidación al cliente

Pregunta 4

Correcta

Se puntúa 0,63
sobre 0,63

¿Cuál de las siguientes afirmaciones se refiere a un proceso crítico de una empresa?

- a. Order-to-cash ✓
- b. Gestión de las relaciones con los clientes
- c. Gestión de recursos humanos
- d. Pago de cuentas

Respuesta correcta

Order-to-cash es un proceso que se encuentra en prácticamente todas las organizaciones privadas.

La gestión de los recursos humanos y la gestión de las relaciones con los clientes son "funciones" que debe tener una organización. En cualquier empresa razonablemente grande, habrá gestores y trabajadores especializados en estas funciones. Estos gestores y trabajadores estarán involucrados en varios procesos, como por ejemplo los procesos de contratación, los procesos de resolución de quejas, etc.

Las cuentas por pagar también son una función (normalmente realizada por un equipo o un departamento especializado) que consiste principalmente en la elaboración de facturas y el cobro de pagos. El departamento de cuentas por pagar suele encargarse de la parte final del proceso "order-to-cash".

La respuesta correcta es:

Order-to-cash

Pregunta 5

Parcialmente correcta

Se puntúa 0,42 sobre 0,63

Una empresa de suministro de agua suministra agua potable a los residentes y empresas de una ciudad de un millón de habitantes, así como servicios de tratamiento de aguas residuales al ayuntamiento. ¿Qué procesos son probablemente los principales de esta empresa?

- a. Bill-to-cash ✓
- b. Procure-to-pay
- c. Issue-to-resolution
- d. Inspección de la infraestructura ✓
- e. Cobro de deudas ✗

Respuesta parcialmente correcta.

Ha seleccionado correctamente 2.

El proceso "Bill-to-cash" es probablemente un proceso fundamental en una empresa de suministro de agua porque es el proceso que en última instancia asegura el flujo de caja de la empresa.

El proceso "Issue-to-resolution" también es fundamental, ya que los problemas de suministro de agua son muy importantes para los clientes de la empresa; si no se gestionan de manera oportuna y eficaz, es probable que la empresa se gane una mala reputación y, posiblemente, que se presenten reclamaciones formales y casos judiciales que pueden ser costosos para la empresa.

La inspección de la infraestructura es fundamental para una empresa de agua, ya que la infraestructura es el activo principal de la organización, y una infraestructura mal mantenida da lugar a problemas y quejas de los clientes.

Está claro que el proceso "Procure-to-pay" no es fundamental; la empresa no tiene que aprovisionarse de ningún tipo de stock.

El cobro de deudas es hasta cierto punto importante, especialmente si un gran número de clientes no paga. Pero el cobro de deudas puede, en algunos casos, subcontratarse a una agencia de cobros, o aislarlo del resto de la empresa de forma que no interfiera con los procesos centrales.

Las respuestas correctas son:

Bill-to-cash

,

Issue-to-resolution,

Inspección de la infraestructura

Pregunta 6

Incorrecta

Se puntúa 0,00 sobre 0,63

¿Cuál de los siguientes no es un ejemplo típico de proceso de negocio?

- a. Hire-to-Retire (H2R)
- b. Issue-to-Resolution (I2R) ✗
- c. Order-to-Cash (O2C)
- d. Quote-to-Order (Q2O)

Respuesta incorrecta.

La respuesta correcta es:

Hire-to-Retire (H2R)

Pregunta 7

Correcta

Se puntuá 0,63
sobre 0,63

¿Qué elemento no se considera parte de un proceso de negocio?

- a. Eventos
- b. Beneficios ✓
- c. Actividades
- d. Objetos o Datos

Respuesta correcta

La respuesta correcta es:

Beneficios

Pregunta 8

Correcta

Se puntuá 0,63
sobre 0,63

¿Qué tipo de elementos son los actores en un proceso de negocio?

- a. Pasivos
- b. Virtuales
- c. Activos ✓
- d. Neutros

Respuesta correcta

La respuesta correcta es:

Activos

Pregunta 9

Correcta

Se puntuá 0,63
sobre 0,63

¿Qué elemento representa condiciones en un proceso de negocio?

- a. Eventos
- b. Objetos
- c. Decisiones ✓
- d. Actividades

Respuesta correcta

La respuesta correcta es:

Decisiones

Pregunta 10

Correcta

Se puntuá 0,63
sobre 0,63

¿Qué se busca mejorar en la mejora de procesos de negocio?

- a. Tiempo, coste y calidad ✓
- b. Solo el coste
- c. Solo la calidad
- d. Solo el tiempo

Respuesta correcta

La respuesta correcta es:

Tiempo, coste y calidad

Pregunta 11

Correcta

Se puntuá 0,63 sobre 0,63

¿Qué no es un objetivo de los procesos de negocio?

- a. Mejorar la satisfacción del cliente
- b. Reducir los costos
- c. Aumentar la complejidad operativa ✓
- d. Aumentar la eficiencia

Respuesta correcta

La respuesta correcta es:

Aumentar la complejidad operativa

Pregunta 12

Correcta

Se puntuá 0,63 sobre 0,63

¿Cuál de los siguientes no es un recurso en los procesos de negocio?

- a. Financieros
- b. Tecnológicos
- c. Sociales ✓
- d. Humanos

Respuesta correcta

La respuesta correcta es:

Sociales

Pregunta 13

Correcta

Se puntuá 0,63 sobre 0,63

¿Qué papel juegan los clientes en los procesos de negocio?

- a. No tienen ningún papel.
- b. Solo son inversores en la empresa.
- c. Solo son receptores finales de los procesos.
- d. Pueden ser parte activa en la mejora de procesos. ✓

Respuesta correcta

La respuesta correcta es:

Pueden ser parte activa en la mejora de procesos.

Pregunta 14

Correcta

Se puntuá 0,63 sobre 0,63

¿Cuál es el resultado negativo en un proceso de negocio?

- a. Un resultado que aumenta la complejidad del proceso.
- b. Un resultado que no cambia el valor.
- c. Un resultado que reduce el valor para el cliente. ✓
- d. Un resultado que añade valor al cliente.

Respuesta correcta

La respuesta correcta es:

Un resultado que reduce el valor para el cliente.

Pregunta 15

Correcta

Se puntuó 0,63
sobre 0,63

¿Qué no es un indicador de rendimiento (KPI) en los procesos de negocio?

- a. Satisfacción del cliente
- b. Costo por transacción
- c. Tiempo de ciclo de un proceso
- d. Número de empleados en la empresa ✓

Respuesta correcta

La respuesta correcta es:

Número de empleados en la empresa

Pregunta 16

Correcta

Se puntuó 0,63
sobre 0,63

¿Qué acción no se asocia con la mejora de procesos de negocio?

- a. Normalizar
- b. Automatizar
- c. Delegar en el cliente
- d. Ignorar feedback de clientes ✓

Respuesta correcta

La respuesta correcta es:

Ignorar feedback de clientes

[Actividad anterior](#)[Ir a...](#)

▼

[Siguiente sección](#) >