

COMANDO DE EDUCACIÓN Y DOCTRINA MILITAR TERRESTRE
BANCO DE PREGUNTAS PARA EXAMEN ADMINISTRACION GENERAL

1. Establezca el nombre con su correspondiente definición.

- | | |
|-------------------|--|
| a. Administración | () 1. El logro de objetivos. |
| b. Organización | () 2. Logro de los fines con el mínimo de recursos. |
| c. Productividad | () 3. Proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos, que trabajen en grupos, cumplen metas específicas de manera eficaz. |
| d. Eficiencia | () 4. Grupo de personas que trabajen en conjunto para crear valor agregado. |
| e. Eficacia | () 5. Cociente producción-insumos dentro de un período, considerando la calidad. |

2. Complete la siguiente aseveración:

Administrar como práctica es un arte; el conocimiento organizado _____ a la práctica es una ciencia.

- a. Subyacente
- b. Fundamentado
- c. Encomendado
- d. Inculcado.

3. Complete:

Es importante que el administrador posea cuatro tipo de habilidades: técnicas, _____, conceptuales y de diseño.

- a. Humanas
- b. Memorísticas
- c. Estadísticas
- d. Interpersonales.

4. Complete el enunciado:

La fórmula de la productividad ($\text{Productividad} = \frac{\text{producción}}{\text{insumos}}$), indica que existen tres formas en que la misma puede mejorarse: aumentar la producción y reducir los insumos para cambiar el cociente favorablemente, reducir los insumos manteniendo la misma producción y...

- a. Reducir la producción manteniendo los mismos insumos.
- b. Aumentar la producción manteniendo los mismos insumos.
- c. Mantener la producción manteniendo los mismos insumos.
- d. Reducir la producción y reducir los insumos.

5. Relacione el autor con su principal contribución al surgimiento del pensamiento administrativo:

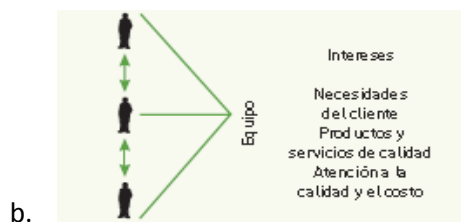
- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> a. Frederick W. Taylor b. Henry L. Gantt c. Henri Fayol d. Walter Dill Scott e. Elton Mayo f. Edwards Deming | <ul style="list-style-type: none"> () 1. Introdujo el control de la calidad en Japón. () 2. Aplicación de la psicología a la publicidad, el marketing y el personal. () 3. Padre de la administración moderna. Formuló 14 principios de la administración, cómo: autoridad, responsabilidad, unidad de mando, etc. Consideró que los elementos de la administración son las funciones: planear, organizar, comandar, coordinar y controlar. () 4. Realizó un famosos estudio en la Western Electric Company sobre la influencia de las actitudes y las relaciones sociales de los grupos de trabajo en el desempeño. () 5. Padre de la administración Científica. Su principal preocupación fue elevar la productividad mediante la mayor eficiencia en la producción y mejor pago a los trabajadores a través de la aplicación del método científico. () 6. Desarrolló la gráfica de Gantt. Insistió en la necesidad de la capacitación. |
|---|---|

6. Dentro de los enfoques de la Administración, se muestra el presentado por la firma consultora y conocido como las siete S de Mckinsey, las cuales por sus siglas en inglés son: estructura, sistema, personal, valores compartidos, habilidades...Del siguiente listado señale los dos enunciados faltantes:

- a. Estrategia
- b. Objetivo
- c. Principios
- d. Estilo

e. Evidencia física.

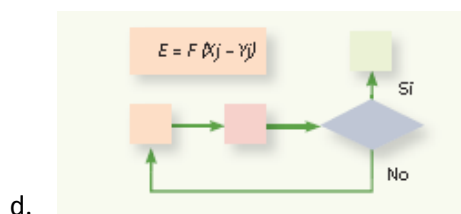
7. Relacione el gráfico con el enfoque de administración correspondiente.



() 1. Enfoque matemático o ciencia de la administración.



() 2. Enfoque de reingeniería.



() 4. Enfoque de las siete S de McKinsey.

8. Del siguiente listado dos son implicaciones que para un negocio o empresa suponen trabajar en una sociedad grupal, identifique cuáles son:

- a. Los intereses del negocio pueden expresarse mediante grupos de representantes (como cámaras de comercio).
- b. Grupos no diversos.
- c. En una sociedad plural no puede haber conflictos y acuerdos entre grupos.

- d. Los negocios pueden trabajar en proyectos, con otros grupos responsables, para mejorar la sociedad.

9. Complete:

La capacidad de una empresa para relacionar sus operaciones y políticas con el entorno social de forma que sean benéficas para la empresa y la sociedad, se conoce como _____ social.

- a. Sensibilidad
- b. Responsabilidad
- c. Honorabilidad
- d. Compromiso.

10. Relacione el nombre del plan con su respectiva definición:

- a. Misión o propósito. () 1. Establecen las acciones —o su ausencia— específicas necesarias en las que no se permite la discreción.
- b. Políticas. () 2. Complejos de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para realizar un curso de acción determinado.
- c. Reglas () 3. La función o las tareas básicas de una empresa o dependencia, o de cualquiera de sus partes.
- d. Programas. () 4. Declaraciones o interpretaciones generales que orientan las reflexiones para la toma de decisiones.

11. Complete:

El informe de resultados esperados que se expresa en términos numéricos se conoce como _____.

- a. Presupuesto
- b. Programación
- c. Balances
- d. Razones financieras.

12. De los siguientes listados, cuál es el que contiene el orden correcto de los pasos prácticos para desarrollar y/o aplicar de forma general la planeación dentro de una empresa.

- a. Estar atentos a las oportunidades, establecer objetivos, desarrollar premisas, determinar cursos alternativos, formular planes derivados, cuantificar los planes mediante presupuestos, evaluar cursos alternativos, seleccionar un curso.
 - b. Establecer objetivos, desarrollar premisas, estar atentos a las oportunidades, determinar cursos alternativos, evaluar cursos alternativos, seleccionar un curso, formular planes derivados, cuantificar los planes mediante presupuestos.
 - c. Estar atentos a las oportunidades, establecer objetivos, desarrollar premisas, determinar cursos alternativos, evaluar cursos alternativos, seleccionar un curso, formular planes derivados, cuantificar los planes mediante presupuestos.
 - d. Estar atentos a las oportunidades, establecer objetivos, cuantificar los planes mediante presupuestos, desarrollar premisas, determinar cursos alternativos, evaluar cursos alternativos, seleccionar un curso, formular planes derivados.
13. Sin objetivos claros la administración se vuelve arriesgada, ningún individuo o grupo puede esperar un buen desempeño efectivo, eficiente y, en consecuencia eficaz, a menos que exista una meta clara. Por ende los objetivos deben ser planteados de manera que permitan su medición. Con este antecedente, relacione el objetivo no verificable con su respectivo objetivo verificable.

Objetivos no verificables

Objetivos verificables

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> a. Mejorar las comunicaciones. b. Mejorar la producción del departamento de producción. c. Obtener utilidades. | <ul style="list-style-type: none"> () 1. Aumentar la producción en 5% para el 31 de diciembre de 2015, sin costos adicionales y con el nivel de calidad actual. () 2. Lograr un rendimiento sobre la inversión de 12% al final del año fiscal en curso. () 3. Publicar un boletín mensual de dos páginas a partir del 1 de julio de 2011, que involucre no más de 40 horas de trabajo en su preparación (después de la primera edición). |
|--|--|

14. Complete:

El amplio sistema administrativo que integra muchas actividades gerenciales claves de manera sistemática, y está conscientemente dirigido hacia el logro efectivo, eficiente y, por tanto, eficaz, de objetivos organizacionales e individuales; y que por sus siglas se lo conoce como APO, es la _____.

- a. Administración por objetivos
- b. Análisis post operacional
- c. Planificación administrativa operativa
- d. Planificación anual operativa.

15. A continuación relacione el nombre de la estrategia alternativa del análisis FODA, con su respectivo sinónimo.

- | | |
|------------------|-----------------------------|
| a. Estrategia DA | () 1. Estrategia maxi-maxi |
| b. Estrategia DO | () 2. Estrategia mini-mini |
| c. Estrategia FA | () 3. Estrategia mini-maxi |
| d. Estrategia FO | () 4. Estrategia maxi-mini |

16. Relacione el nombre de la estrategia alternativa del análisis FODA, con su respectiva definición y/o aplicación.

- | | |
|-------------------------|---|
| a. Estrategia maxi-maxi | () 1. Es potencialmente la estrategia más exitosa, pues utiliza las fortalezas de la organización para aprovechar las oportunidades. |
| b. Estrategia mini-mini | () 2. Uso de las fortalezas para hacer frente a amenazas o evitarlas. |
| c. Estrategia mini-maxi | () 3. Como la reducción, liquidación o coinversión para minimizar las debilidades y amenazas. |
| d. Estrategia maxi-mini | () 4. Como la estrategia de desarrollo para superar debilidades y así aprovechar las oportunidades. |

17. Complete con la opción correcta:

The Boston Consulting Group desarrolló la matriz del:

- a. Perfil de empresas.
- b. Entorno de las empresas
- c. Portafolio de empresas.
- d. Enfoque de empresas.

18. Complete con la opción correcta:

Dentro de la Matriz de Portafolio o BCG, las empresas con posición competitiva y de gran crecimiento, con amplias posibilidades de crecimiento y utilidades, se encuentran dentro del cuadrante de:

- a. Perros.
- b. Interrogantes.
- c. Vacas de liquidez.
- d. Estrellas.

19. Relacione la definición con el nombre del cuadrante correspondiente, en la Matriz de Portafolio.

- a. Empresas con débil participación de mercado y tasa alta de crecimiento. () 1. Cuadrante Perros.
- b. Empresas con posición competitiva y de gran crecimiento con amplias posibilidades de crecimiento y utilidades. () 2. Cuadrante Interrogantes.
- c. Empresas con fuerte posición competitiva y baja tasa de crecimiento con buena posición en el mercado y producción de bajos costos. () 3. Cuadrante Vacas de liquidez.
- d. Empresas con bajo crecimiento y débil participación de mercado. No son rentables. () 4. Cuadrante Estrellas.

20. Dentro de la jerarquía de las estrategias, relacione a continuación, la jerarquía de la estrategia con su respectivo objetivo:

- a. Estrategia a nivel corporativo. () 1. Estrategias diseñadas para los departamentos o unidades de una organización cuyo objetivo es apoyar el negocio y las estrategias corporativas.
- b. Estrategias de negocios. () 2. Estrategia general para una compañía diversificada.
- c. Estrategias funcionales o políticas. () 3. Estrategia cuyo objetivo es ganar una ventaja competitiva particular de una línea de productos.

21. Del siguiente listado, cuáles pertenecen a las cinco fuerzas que identificó Porter en el análisis de la industria.

- a. La competencia entre compañías.
- b. La amenaza de nuevos proveedores que entran al mercado.
- c. La posibilidad de usar productos o servicios sustitutos.
- d. El poder de negociación de los empleados.
- e. El poder de negociación de los compradores o clientes.

22. La siguiente definición, a qué tipo de estrategia corresponde:

“La compañía sigue una estrategia que intenta ofrecer algo único en la industria en términos de productos o servicios”.

- a. Estrategia general de liderazgo en costos.

- b. Estrategia enfocada.
- c. Estrategia de diferenciación.
- d. Estrategia de unificación.

23. Relacione el tipo de estrategia con su enfoque correspondiente:

- | | |
|---|---|
| a. Estrategia general de liderazgo en costos. | () 1. La compañía sigue una estrategia que intenta ofrecer algo único en la industria en términos de productos o servicios. |
| b. Estrategia enfocada. | () 2. Esta estrategia a menudo requiere una participación de mercado relativamente grande y una operación eficiente en costos. |
| c. Estrategia de diferenciación. | () 3. La compañía se concentra en grupos de clientes especiales, una línea de productos en particular, una región geográfica específica u otros aspectos que se vuelven el punto focal de sus esfuerzos. |

24. Del siguiente listado, cuáles literales deben incorporarse para que una función de organización exista y sea significativa:

- a. Objetivos verificables
- b. Una idea clara de las principales obligaciones o actividades involucradas.
- c. Un criterio claro de la función o una autoridad.
- d. Una idea clara del entorno de la empresa.

25. Tomando como base la función de organización, relacione la(s) palabra (s) con su definición:

- | | |
|---------------------------|--|
| a. Organización. | () 1. Área, división o unidad específica de una organización sobre la que un gerente tiene autoridad para el desempeño de las actividades establecidas. |
| b. Organización formal. | () 2. Red de relaciones interpersonales que surgen cuando los individuos se asocian entre sí. |
| c. Organización informal. | () 3. Estructura intencional de funciones en una empresa formalmente organizada. |
| d. Departamento. | () 4. Estructura intencional y formal de funciones o puestos. |

26. Complete:

El área, división o unidad específica de una organización sobre la que un gerente tiene autoridad para el desempeño de las actividades establecidas, se denomina _____.

- a. Departamento
- b. Grupo de trabajo
- c. Área
- d. Equipo de proyecto.

27. Seleccione del siguiente listado, la respuesta correcta del enunciado:

“La red de relaciones interpersonales que surgen cuando los individuos se asocian entre sí”, se llama:

- a. Organización.
- b. Organización formal.
- c. Organización informal.
- d. Departamento.

28. Del siguiente listado, seleccione la respuesta correcta al enunciado:

“Persona que opera dentro de un ambiente organizacional establecido y se enfoca en la innovación y la creatividad para transformar un sueño o una idea en un proyecto rentable”

- a. Administrador.
- b. Cliente interno.
- c. Intraemprendedor.
- d. Emprendedor.

29. Complete:

La persona que opera fuera del ámbito organizacional y se enfoca en la innovación y la creatividad para transformar un sueño o una idea en un proyecto rentable, se denomina: _____.

- a. Emprendedor
- b. Intraemprendedor
- c. Microempresario
- d. Productor.

30. Dentro de la estructura de la organización, relacione el nombre con su correspondiente aplicación y/o definición.

- a. Departamentalización por grupo de clientes.
- b. Departamentalización por producto.

() 1. Agrupar las actividades según las funciones de una empresa (producción, ventas y finanzas).

- c. Departamentalización geográfica. 2. Es común en empresas que operan en áreas geográficas amplias.
- d. Departamentalización funcional. 3. Agrupación de las actividades de una empresa para que reflejen un interés primario en los clientes.
- 4. Se aplica sobre todo en grandes empresas con líneas de producción múltiples.

31. Del siguiente listado, cuáles son tres ventajas de poseer dentro de la empresa, una departamentalización por funciones.

- a. Aprovecha las economías de las operaciones locales.
- b. Se conserva tanto la autoridad como la responsabilidad de las funciones principales.
- c. Coloca la responsabilidad en un nivel inferior.
- d. Se cuenta con medios para un riguroso control desde la cima.
- e. Se simplifica la capacitación.

32. Del siguiente listado, cuáles son dos desventajas de poseer dentro de la empresa, una departamentalización geográfica.

- a. Tiende a hacer difícil la conservación de los principales servicios financieros y puede requerir de otros servicios, como personal o compras.
- b. Se resta importancia a los objetivos generales de la empresa.
- c. Tiende a dificultar el control financiero de los servicios generales.
- d. Dificulta el control a la alta gerencia.

33. Del siguiente listado, cuáles son tres ventajas de poseer dentro de la empresa, una departamentalización por producto.

- a. Facilita el uso del capital, las instalaciones, las habilidades y los conocimientos especializados.
- b. Desarrolla experiencias en las áreas de clientes.
- c. Asigna la responsabilidad de las utilidades al nivel divisional.
- d. Se sigue el principio de la especialización profesional.
- e. Permite el crecimiento y la diversidad de productos y servicios.

34. Complete:

Agrupar las actividades de una empresa según sus productos o líneas de productos, sobre todo en grandes empresas con líneas de producción múltiples, se denomina departamentalización _____.

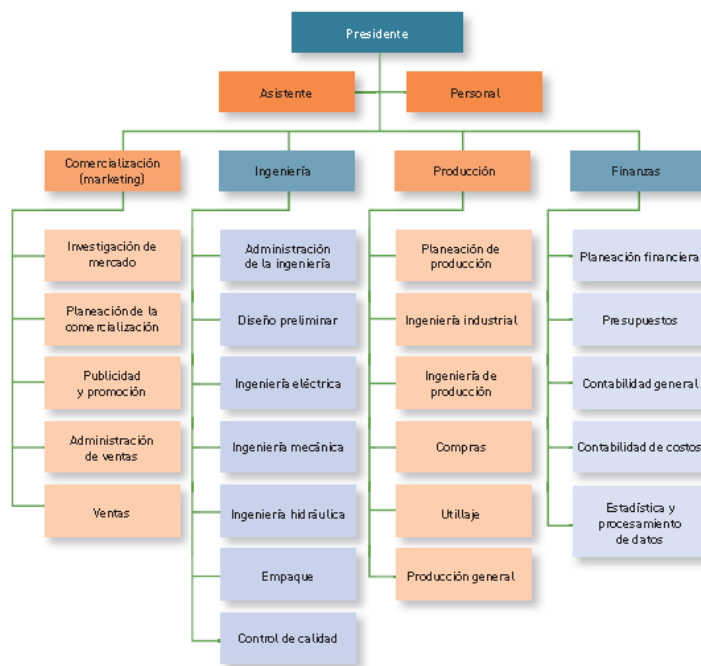
- a. Por producto
- b. Por clientes
- c. Por funciones
- d. Por unidades

35. Complete:

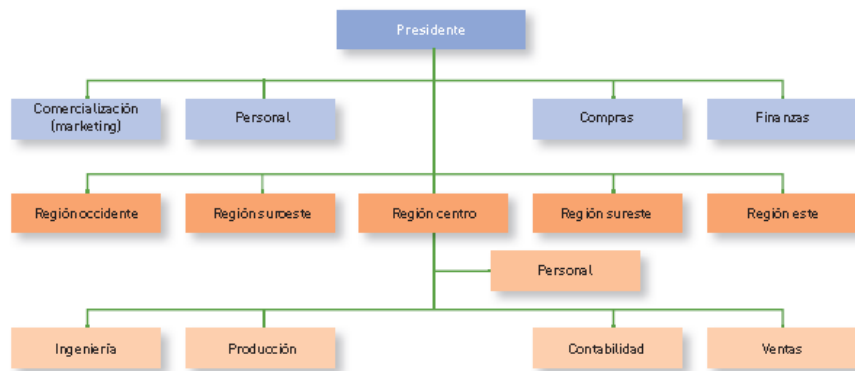
Agrupar las actividades de una empresa para que reflejen un interés primario en los clientes, se denomina departamentalización.

- a. Por grupo de clientes
- b. Por clientes
- c. Geográfica
- d. Por líneas de productos.

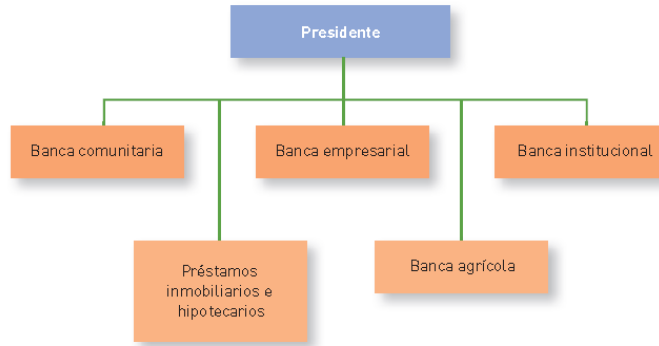
36. Relacione el gráfico, con el tipo de departamentalización correspondiente.



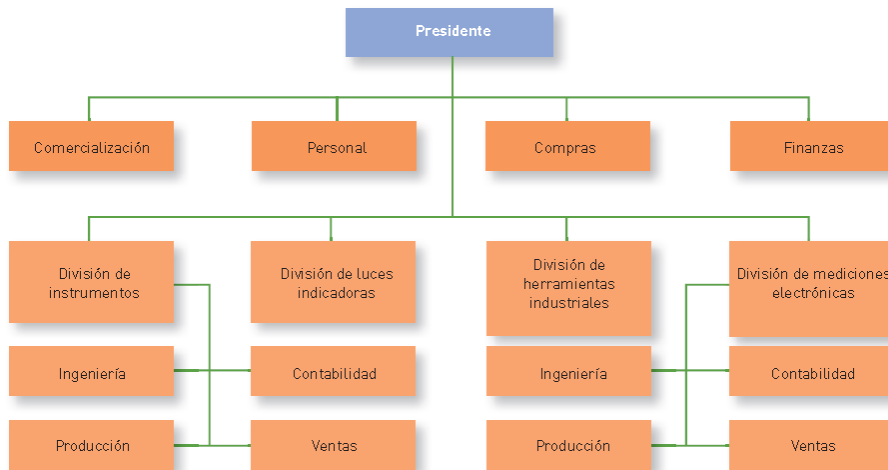
a.



b.



c.



d.

- () 1. Departamentalización por grupo de clientes.
- () 2. Departamentalización por producto.
- () 3. Departamentalización geográfica.
- () 4. Departamentalización funcional.

37. Complete:

La función gerencial de staffing se define como cubrir y mantener cubiertos los cargos en la estructura de la organización y se la conoce también por el nombre de

- a. integración de personal
- b. Función de organización
- c. Función de planificación
- d. Dirección de personal.

38. Seleccione la respuesta correcta del enunciado, dentro del siguiente listado:

La función gerencial de integración de personal se define como cubrir y mantener cubiertos los cargos en la estructura de la organización, pero también se la conoce con el nombre de:

- a. Entrepreneur.
- b. Integración de la empresa.
- c. Integración de recursos.
- d. Staffing.

39. Complete:

El elegir entre candidatos, dentro o fuera de la organización, a la persona adecuada para un puesto, se conoce como proceso de: _____.

- a. selección de personal
- b. Reclutamiento
- c. Diseño de puestos
- d. Inducción de personal.

40. Seleccione la respuesta correcta del enunciado, dentro del siguiente listado:

Una de las habilidades requeridas para ser gerente es la comunicación. Pero la comunicación con otros departamentos y grupos fuera de la empresa, se denomina:

- a. Comunicación intragrupal.
- b. Comunicación intergrupala.
- c. Comunicación de relaciones públicas.
- d. Comunicación interpersonal.

41. Complete:

Una de las habilidades requeridas para ser gerente es la comunicación. Cuando la comunicación es con personas de la misma unidad organizacional, se denomina comunicación _____.

- a. Intragrupal
- b. Interpersonal
- c. Intergrupala
- d. Pública.

42. Además de las diversas habilidades que los gerentes efectivos necesitan, también son importantes varias características personales, del siguiente listado, seleccione cuatro características personales que deben poseer:

- a. La capacidad de memoria.
- b. El deseo de administrar.
- c. La capacidad de comunicar con empatía.
- d. La integridad y la honestidad.
- e. La experiencia previa como gerente.
- f. La necesidad de administrar.

43. Seleccione la respuesta correcta del enunciado, dentro del siguiente listado:

Existen básicamente dos fuentes de suministro de personal gerencial, las cuales son:

- a. Promoción o transferencia de personas dentro de la empresa.

- b. Contratación externa.
- c. Headhunters.
- d. Stakeholders.

44. Relacione el término con su correspondiente definición:

- | | |
|--------------------------|--|
| a. Reclutamiento. | () 1. El grado al cual los datos predicen el éxito del candidato como gerente. |
| b. Centro de evaluación. | () 2. Técnica para seleccionar y promover gerentes. |
| c. Promoción. | () 3. Atraer candidatos para cubrir puestos en la estructura de la organización. |
| d. Validez. | () 4. Cambio dentro de una organización hacia un puesto más alto con mayores responsabilidades y que requiere habilidades más avanzadas; casi siempre incluye un aumento en estatus y sueldo. |

45. Seleccione las respuestas correctas del enunciado, dentro del siguiente listado.

Para una buena selección, la información sobre el solicitante debe poseer:

- a. Empatía.
- b. Validez.
- c. Rigurosidad.
- d. Confiabilidad.

46. Seleccione la respuesta correcta del enunciado, dentro del siguiente listado.

En concreto, si un gerente tiene éxito en un puesto, lo puede llevar a una promoción y a su vez a un puesto más alto, a menudo uno que requiere las habilidades que la persona no posee. Tal promoción puede involucrar un trabajo que está más allá de sus posibilidades. Esto se denomina:

- a. Principio de Newton.
- b. Principio de Calidad.
- c. Principio de Deming.
- d. Principio de Peter.

47. Complete el siguiente enunciado:

Dentro del proceso de selección, el _____ no es un sitio, sino una técnica para seleccionar y promover a los gerentes, enfoque que puede utilizarse en combinación con la capacitación.

- a. Centro de evaluación
- b. Departamento
- c. Reclutamiento

- d. Centro de capacitación

48. Seleccione la respuesta correcta del enunciado, dentro del siguiente listado.

El proceso mediante el cual se influye en las personas para que contribuyan a las metas organizacionales y de grupo, se denomina:

- a. Integrar.
- b. Dirigir.
- c. Seleccionar.
- d. Emprender.

49. Complete el enunciado:

El _____ requiere la creación y el mantenimiento de un ambiente donde los individuos trabajen en grupos hacia la consecución de objetivos integrados.

- a. Administrar
- b. Dirigir
- c. Evaluar
- d. Motivar.

50. Seleccione la respuesta correcta del enunciado, dentro del siguiente listado.

Una de las teorías de la motivación más referidas es la teoría de la jerarquía de las necesidades Abraham Maslow, la cual concluyó que:

- a. Las personas son motivadas por necesidades de existencia, de relación y de crecimiento.
- b. Los insatisfactores no son motivadores, mientras que sí lo son los satisfactores, los cuales están relacionados con contenido del trabajo.
- c. Las personas estarán motivadas a hacer cosas para alcanzar una meta si creen en el valor de esa meta y si ven que lo que hacen las ayudará a lograrla.
- d. Cuando se satisface una serie de necesidades, éstas dejan de ser un motivador.

51. Según la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, relacione la necesidad con su definición y/o contenido:

- | | |
|------------------------------------|--|
| a. Necesidades fisiológicas. | () 1. Es el deseo de convertirse en lo que uno es capaz de convertirse, maximizar el propio potencial y lograr algo. |
| b. Necesidades de seguridad. | () 2. Según Maslow, hasta que se satisfagan estas necesidades al grado necesario para mantener la vida, ninguna otra necesidad motivará a las personas. |
| c. Necesidades de aceptación. | () 3. Este tipo de necesidad genera satisfacciones como el poder, el prestigio, el estatus y la autoconfianza. |
| d. Necesidades de estima. | |
| e. Necesidades de autorealización. | |

() 4. Las personas quieren estar libres de peligros físicos y del temor de perder el trabajo, las propiedades, los alimentos o el abrigo.

() 5. Ya que las personas son entes sociales, necesitan de un sentido de pertenencia, es decir, de ser aceptadas por otros.

52. Dentro del siguiente listado, seleccione la respuesta correcta del enunciado.

El arte o proceso de influir en las personas para que participen con disposición y entusiasmo hacia el logro de las metas del grupo, es conocido como:

- a. Liderazgo.
- b. Motivación.
- c. Integración.
- d. Planeación.

53. Seleccione del siguiente listado, las dos capacidades faltantes:

El arte del liderazgo, es una habilidad que parece ser una combinación de, al menos, cuatro componentes importantes: 1) La capacidad de comprender que los seres humanos tienen diferentes fuerzas motivadoras en distintos momentos y en diferentes situaciones. 2) La capacidad de actuar para desarrollar un clima propicio, despertar motivaciones y hacer que respondan a ellas...

- a. La capacidad de utilizar el poder con eficacia y de manera responsable.
- b. La capacidad de liderar.
- c. La capacidad de inspirar.
- d. La capacidad de dirigir.

54. Seleccione del siguiente listado, el componente faltante:

Los componentes del liderazgo son: poder, entendimiento básico de las personas, capacidad de inspirar a los seguidores para que apliquen todos sus potenciales, estilo del líder y...

- a. Desarrollo de la empatía en la organización.
- b. Incrementar la motivación.
- c. Creación de una cultura organizacional.
- d. Desarrollo de un clima organizacional propicio.

55. Complete el enunciado:

El principio del _____ es: ya que las personas tienden a seguir a los que, desde su punto de vista, les ofrecen un medio para satisfacer sus metas personales, cuanto más comprendan los gerentes qué motiva a sus subordinados y cómo operan estos motivadores, y cuanto más reflejen esta comprensión al realizar sus acciones gerenciales, más probable es que sean líderes eficaces.

- a. *Liderazgo fundamental*
- b. *Liderazgo clásico*
- c. *Liderazgo liberal*
- d. *Liderazgo autogestionado.*

56. Relacione el termino con su correspondiente estilo de liderazgo:

- | | |
|---------------------------------|---|
| a. Líder autocrático. | () 1. Escuchan las opiniones de sus seguidores antes de tomar una decisión pero son ellos quienes deciden. |
| b. Líder participativo. | () 2. Ordena y espera cumplimiento, es dogmático y positivo, y dirige mediante su capacidad para negar u otorgar recompensas y castigos. |
| c. Líder liberal. | () 3. Consulta con sus subordinados y fomenta su participación. |
| d. Líder autócrata benevolente. | () 4. Utiliza muy poco su poder (si es que lo hace) y otorga a sus subordinados un alto grado de independencia. |

57. Dentro del siguiente listado, seleccione la respuesta correcta del enunciado.

El estilo de liderazgo que consulta con sus subordinados y fomenta su participación, se denomina:

- a. Liderazgo autocrático.
- b. Liderazgo democrático.
- c. Liderazgo liberal.
- d. Liderazgo autócrata benevolente.

58. Complete:

La medición y corrección del desempeño para garantizar que los objetivos de la empresa y los planes diseñados para alcanzarlos se logren, se denomina función gerencial de _____.

- a. Control
- b. Evaluación
- c. Inducción
- d. Administración

59. Coloque en el orden correcto, los tres pasos del proceso de control básico:

- a. Corregir las variaciones de los estándares y planes.
- b. Establecer estándares.
- c. Medir el desempeño contra estos estándares.

60. De acuerdo al proceso de control básico, complete el siguiente articulado:

Los puntos seleccionados de todo un programa de planeación en los que se establecen medidas de desempeño para que los administradores reciban indicios sobre cómo van las cosas y no tengan que vigilar cada paso en la ejecución de los planes, se denominan _____.

- a. Estándares
- b. Normas
- c. Principios
- d. Misión.

61. Complete la declaración:

Dentro de la función de control, el principio de _____ menciona que el control efectivo requiere de la atención de aquellos factores decisivos para evaluar el desempeño en relación con los planes.

- a. Control de puntos clave consiste
- b. Control estratégico
- c. Peter
- d. Steven

62. Complete el siguiente articulado:

Comparar el desempeño de la compañía con el de otras a partir de los puntos de referencia, se llama también _____.

- a. Benchmarking
- b. Outsourcing
- c. Leasing
- d. Merchandising

63. Relacione el tipo de estándar de puntos clave, con su correspondiente aplicación:

- | | |
|----------------------------|--|
| a. Estándares físicos. | () 1. Surgen de asignar valores monetarios a las ventas. |
| b. Estándares de costos. | () 2. Son medidas no monetarias y comunes al nivel operativo, ya que en él se utilizan materiales, se contrata mano de obra, se prestan servicios y se producen bienes. |
| c. Estándares de capital. | () 3. Surgen de aplicar medidas monetarias a artículos físicos. |
| d. Estándares de ingresos. | () 4. Asignan valores monetarios a los aspectos específicos de las operaciones. |

64. Se establecen ocho estándares de puntos clave, que en la práctica tienden a ser los siguientes: 1. Físicos. 2. De costos. 3. De capital. 4. De ingresos. 5. De programas. 6. Intangibles...

Seleccione dentro del siguiente listado los dos estándares faltantes.

- a. De ventas
- b. De metas.
- c. Planes estratégicos como puntos para el control estratégico.
- d. De planes operativos.

65. Complete la siguiente declaración:

El _____ requiere monitoreo sistemático en puntos de control estratégicos para modificar la estrategia de la organización con base en esa evaluación.

- a. Control estratégico
- b. Reclutamiento
- c. El capital
- d. El talento humano

66. Del siguiente listado, seleccione la respuesta correcta del enunciado.

El enfoque para establecer metas y medidas de productividad con base en las mejores prácticas de la industria, se denomina:

- a. Principio de control de puntos clave.
- b. Realimentación.
- c. Merchandising.
- d. Benchmarking.

67. Relacione el tipo de punto de referencia (benchmarking) con su aplicación.

- a. Benchmarking estratégico. () 1. Se enfoca a funciones de apoyo como la planeación de mercados y los sistemas de información, la logística, la administración de recursos humanos, etcétera.
- b. Benchmarking operacional. () 2. Compara varias estrategias e identifica los elementos estratégicos clave para el éxito.
- c. Benchmarking administrativo. () 3. Compara costos relativos o posibilidades de diferenciación de productos.

68. De acuerdo al tipo de punto de referencia, complete a qué tipo corresponde la siguiente aseveración:

El tipo que se enfoca a funciones de apoyo como la planeación de mercados y los sistemas de información, la logística, la administración de recursos humanos, etcétera., se denomina benchmarking_____.

- a. Administrativo
- b. Estratégico
- c. Diversificado
- d. Concentrado.

69. En conexión a los dispositivos tradicionales de control presupuestal, relacione el elemento con su definición:

- a. Grafica de Gantt.
 - b. PERT.
 - c. Cuadro de mando integral.
- () 1. Sistema de análisis de red de tiempo-suceso en el que se identifican los diversos sucesos de un programa o proyecto, con un tiempo establecido para cada uno.
- () 2. Herramienta administrativa que ayuda a asegurar el alineamiento de los objetivos estratégicos de una compañía con sus actividades operacionales.
- () 3. Gráfica de barras que muestra las relaciones de tiempo entre los sucesos de un programa de producción.

70. Del siguiente listado, seleccione la respuesta correcta del enunciado.

La naturaleza básica de la PERT (técnica de evaluación y revisión de programas) comprende:

- a. Suceso, actividad y tiempo de actividad.
- b. Metas, programas y planes.
- c. Perspectiva, meta intermedia y meta de mediano plazo.
- d. Balance del desempeño, medidas de administración y estrategias.

71. En relación a los dispositivos tradicionales de control presupuestal, complete el siguiente articulado:

La herramienta administrativa que ayuda a asegurar el alineamiento de los objetivos estratégicos de una compañía con sus actividades operacionales, se denomina balanced scorecard o cuadro _____.

- a. De mando integral
- b. De planeación estratégica
- c. De procesos estratégicos
- d. PERT

72. Complete:

La representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas o unidades administrativas, en la que se muestran las relaciones que guardan entre sí los órganos que la componen, se denomina _____.

- a. Organigrama
- a. Flujograma
- b. Manual
- c. Diagrama

73. Seleccione del siguiente listado, el literal que no representa una utilidad de los organigramas:

- a. Proporcionan una imagen formal de la organización.
- b. Permite percibir en forma analítica la secuencia de una acción en forma detallada.
- c. Constituyen una fuente de consulta oficial.
- d. Facilitan el conocimiento de una organización, así como de sus relaciones de jerarquía.

74. Del siguiente listado, cuáles corresponden a los criterios fundamentales para la elaboración de organigramas.

- a. Precisión, organización, uniformidad, diagramación y caducidad.
- b. Sencillez, equidad, presentación y vigencia.
- c. Precisión, sencillez, uniformidad, presentación y vigencia.
- d. Igualdad, exactitud, uniformidad y vigencia.

75. Relacione el criterio fundamental para la elaboración de organigramas, con su definición.

- | | |
|------------------|--|
| a. Precisión. | () 1. Deben ser lo más simple posible, para representar la(s) estructura (s) en forma clara y comprensible. |
| b. Sencillez. | () 2. En su diseño es conveniente homogeneizar el empleo de nomenclatura, líneas, figuras y composición para facilitar su interpretación. |
| c. Uniformidad. | () 3. Su acceso depende en gran medida de su formato y estructura, por lo que deben prepararse complementando tanto criterios técnicos como de servicio, en función de su objetivo. |
| d. Presentación. | () 4. En los organigramas, las unidades administrativas y sus interrelaciones deben definirse con exactitud. |

76. Seleccione el literal correspondiente. Por su naturaleza, los organigramas se clasifican en:

- a. Generales y específicos.
- b. Microadministrativos, macroadministrativos y mesoadministrativos.
- c. Integrales, funcionales y de puestos, plazas y unidades.
- d. Verticales, horizontales, mixtos y de bloque.

77. Relacione el tipo de organigrama con su definición:

- a. Integrales.
- b. Mixtos.
- c. Macroadministrativos.
- d. Generales.

() 1. Contienen información representativa de una organización hasta determinado nivel jerárquico, dependiendo de su magnitud y características.

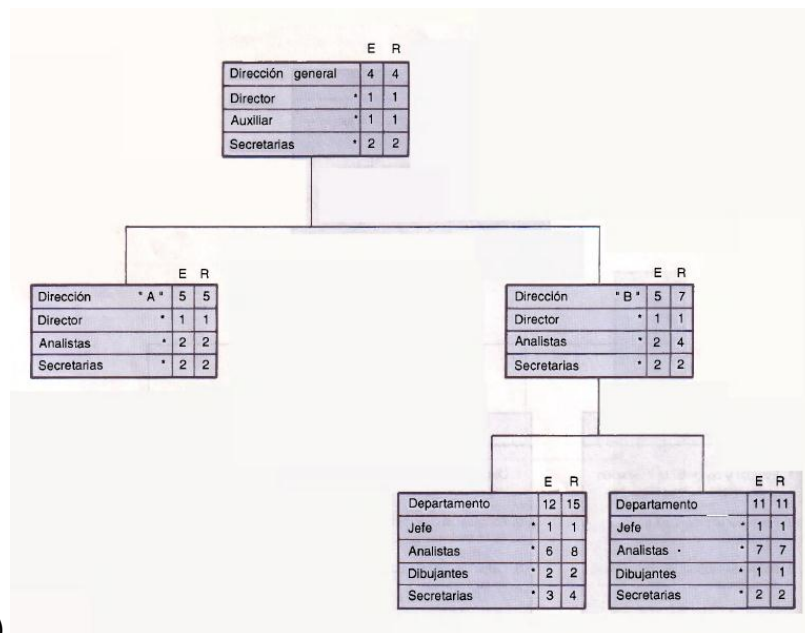
() 2. Es la representación gráfica de todas las unidades administrativas de una organización así como sus relaciones de jerarquía o dependencia.

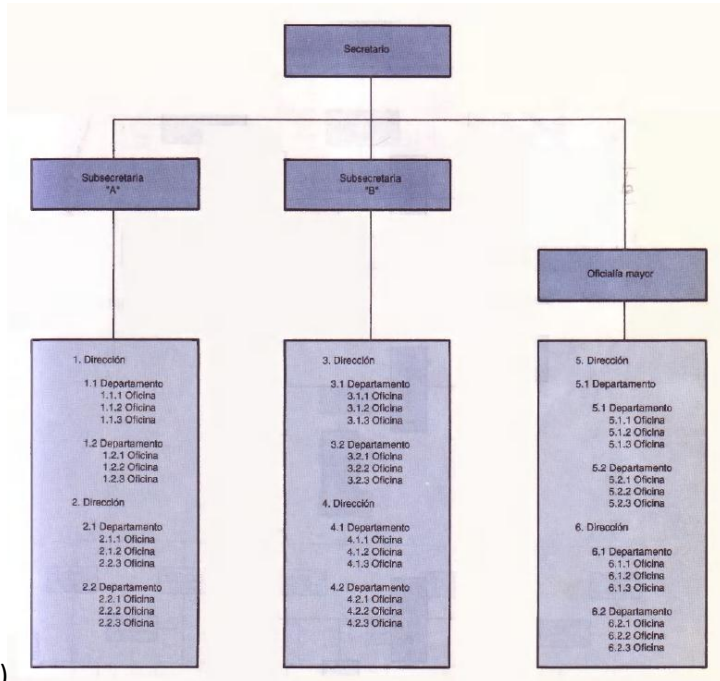
() 3. Involucran a más de una organización.

() 4. La presentación utiliza combinaciones verticales y horizontales con el objeto de ampliar las posibilidades de graficación.

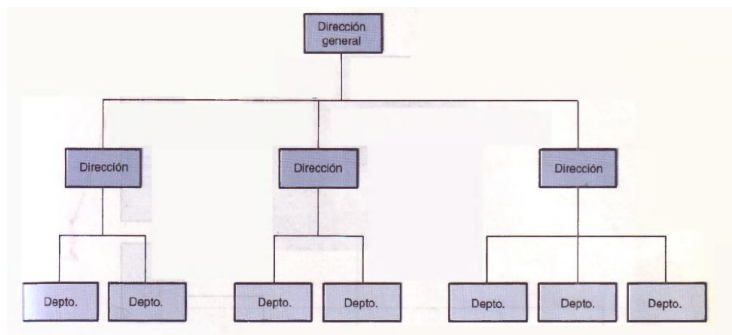
78. Del siguiente listado, seleccione el nombre correspondiente al tipo de organigrama.

1.

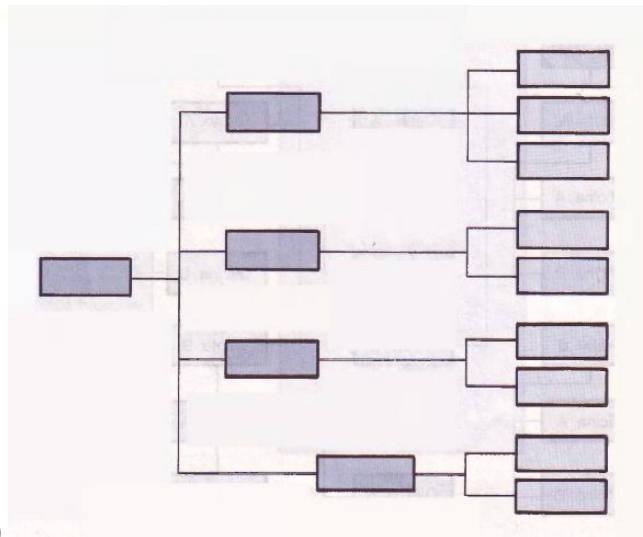




2.(_____)



3.(_____)



4.(_____)

- a. Organigrama horizontal.
- b. Organigrama general.
- c. Organigrama de bloque.
- d. Organigrama de puestos, plazas y unidades.

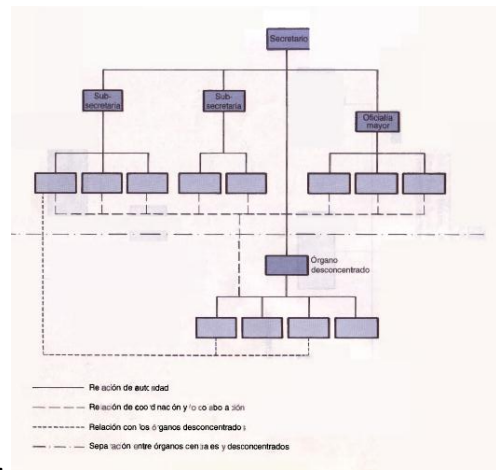
79. Complete:

Las líneas de conexión en un _____ no deben terminar con flechas orientadas hacia abajo, porque se rompe con el principio de autoridad-responsabilidad, además de crear la impresión de una estructura con un flujo del trabajo estrictamente vertical.

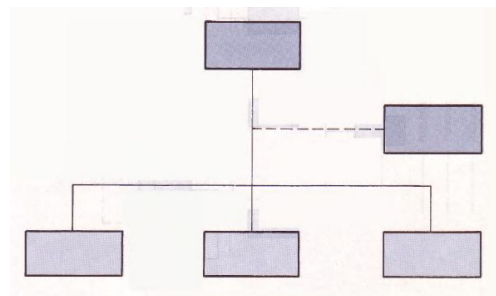
- a. Organigrama
- b. Flujograma
- c. Diagrama de procesos
- d. Mapa de procesos.

80. Relacione el elemento con su representación gráfica:

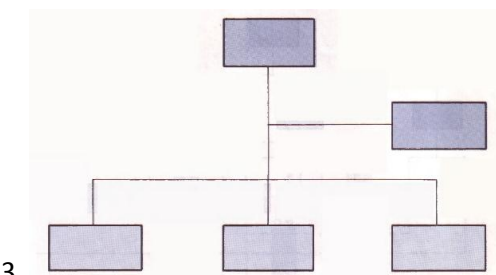
- a. Asesoría interna.
- b. Asesoría externa.
- c. Relación de coordinación.
- d. Relación con órganos desconcentrados.



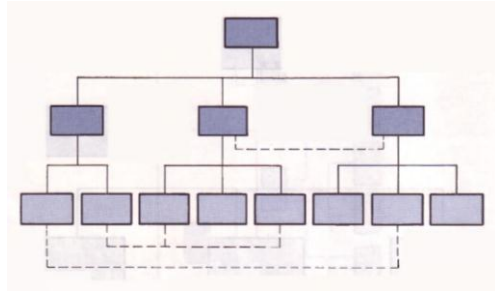
()1.



()2.



()3.



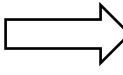

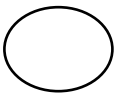

81. Relacione las siglas de las normas de diagramación, con su correspondiente significado:

- | | |
|---------|---|
| a. ASME | () 1. Organización Internacional de estandarización. |
| b. ANSI | () 2. Instituto Alemán de Estandarización. |
| c. ISO | () 3. Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos. |
| d. DIN | () 4. Instituto Nacional de Estandarización Americana. |



82. Del siguiente listado, seleccione tres ventajas que ofrece la técnica de diagramación.


- a. De uso.
- b. De aplicación.
- c. De organización.
- d. De comprensión e interpretación.
- e. De análisis.

83. De acuerdo a la norma ASME, relacione el símbolo con su representación:


- | | |
|-------------------------------|--|
| a. Operación. | () 1.  |
| b. Inspección. | () 2.  |
| c. Transporte. | () 3.  |
| d. Almacenamiento permanente. | () 4.  |

84. De acuerdo a la norma ANSI, relacione el símbolo con su representación:

- | | |
|-------------------------------|--|
| a. Inicio - fin. | () 1.  |
| b. Decisión. | () 2.  |
| c. Conector dentro de página. | |

() 3. 

d. Conector fuera de página.

() 4. 

85. Complete.

Los siguientes símbolos    corresponden a la norma de diagramación ____

- a. ANSI
- b. ASME
- c. ISO
- d. DIN

86. Seleccione del siguiente listado, el dato que no debe contener el Manual de organización.

- a. Logotipo de la organización.
- b. Unidades responsables de su elaboración, revisión y autorización.
- c. Clave de la forma.
- d. Denominación y extensión (general o específico). De corresponder a una unidad en particular debe anotarse el nombre de la misma.

87. Relacione el dato que debe contener el Manual de organización, con su correspondiente definición:

- | | |
|------------------------------|---|
| a. Legislación o base legal. | () 1. Descripción ordenada de las unidades administrativas de una organización en función de sus relaciones de jerarquía. |
| b. Atribuciones. | () 2. Especificación de las tareas inherentes a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesarios para cumplir con las atribuciones de la organización. |
| c. Estructura orgánica. | () 3. Transcripción textual y completa de las facultades conferidas a la organización, de acuerdo con las disposiciones jurídicas que fundamentan sus actividades. |
| d. Funciones. | () 4. Este apartado contiene una lista de títulos de los principales ordenamientos jurídicos que norman las actividades de la organización, de los cuales se derivan sus atribuciones o facultades. |