



EUROPA audiovisual

El presente **cuestionario** de preguntas acompaña al curso audiovisual correspondiente. Para poder recibir el **DIPLOMA** acreditativo deben responderse correctamente, al menos, **20 preguntas**. De no alcanzar este mínimo, se dispondrá de una segunda y última oportunidad, con la cumplimentación de un nuevo cuestionario.

Una vez cumplimentado el cuestionario, éste debe remitirse por correo postal, en sobre cerrado y junto con una fotocopia de la factura original, a **Gabinete de Estudios Cinematográficos S.L.** (señas postales al pie de página).

NOMBRE Y APELLIDOS	
Entidad o empresa	
Dirección postal completa	
Código postal y localidad	
Código factura de compra	

Atención: todas las preguntas pueden tener 0, 1, 2 o 3 respuestas válidas. Marcar las casillas de esta manera [X].

DIRECCION EMPRESARIAL Y CALIDAD TOTAL

1. Los objetivos fundamentales de una empresa, sin los cuales ésta pierde su razón de ser, son:

- ganar dinero.
- atender y satisfacer las necesidades de sus clientes.
- la creación de puestos de trabajo; lo importante es que den empleo a la sociedad.

2. Para que funcione correctamente una organización, ésta debe gestionar bien tres clases de recursos:

- los recursos técnicos, económicos y humanos.
- los recursos materiales, financieros y el personal.
- debe gestionar bien todos los recursos disponibles.

3. ¿Cuál es el activo más importante de una empresa?

- la suma del inmovilizado, las existencias, el disponible y la tesorería.
- sus recursos humanos.
- sus clientes internos y externos.

4. Las empresas actuales se enfrentan a un importante reto:

- la satisfacción constante de sus clientes.
- la globalización de la economía.
- la globalización de los mercados.

5. La dirección por calidad total es:

- una filosofía empresarial que ha de implantarse en la organización de forma global y progresiva.
- cosa de todos; involucra a todos los recursos de la empresa.
- una forma de asegurar la continuidad de la empresa y de los trabajadores.

6. Una buena conducción del equipo humano debe desarrollar sus actividades en el ámbito:

- de la selección apropiada del personal.
- del estudio evaluativo - cualitativo de puestos de trabajo, según las teorías de Edward Deming.
- del pentágono de la calidad: formación técnica, humana, participación, responsabilidad y calidad.

7. Indicar cuáles de las siguientes afirmaciones son falsas:

- calidad y excelencia son la culminación de un ciclo sin fin.
- la calidad es un camino, un objetivo que se puede alcanzar sin dificultades en 2 o 3 años.
- considerar la calidad como un objetivo y ponerle fecha es una táctica por parte de los mandos.

8. Para una dirección participativa eficaz es necesario que cada trabajador tenga:

- la seguridad de que no va a ser blanco de represalias, por parte de la dirección.
- una descripción clara y detallada de las funciones, responsabilidades y tareas de su puesto.
- la obligación de aportar, al menos, una buena idea durante las sesiones de "tormenta de ideas".

9. La filosofía de Edward Deming se fundamenta sobre el siguiente precepto básico:

- nada es absoluto; todo es relativo.
- crear productos y servicios mejores.
- la competitividad depende de la satisfacción del cliente.

10. Cuanto mayor sea el número de inspectores:

- tanto mayor será el número de defectos [Edward Deming, punto 3º].
- la calidad no procede de la inspección, sino del perfeccionamiento del sistema.
- los productos mecanizados saldrán mejor: "cuatro ojos, ven más que dos".

- 11. La finalidad de la progresiva implantación de la familia de normas ISO 9000 es:**
- la de evitar la falta de conformidad del producto en todas las etapas del proceso de producción.
 - permitir el establecimiento, por escrito, de un sistema de gestión de la calidad práctico y claro.
 - el último gran invento del marketing empresarial.
- 12. Las normas ISO 9000 requieren que las empresas demuestren que sus sistemas son capaces de:**
- producir con cero defectos.
 - alcanzar la excelencia en los 3 años que dura la primera auditoría exhaustiva.
 - cumplir los requisitos estipulados por los clientes.
- 13. Obtener la acreditación del cumplimiento de las normas ISO 9000:**
- puede inducir a las empresas a suponer que ya lo han hecho todo en cuestión de calidad.
 - la afirmación anterior es una tontería; si han obtenido la certificación es porque lo consiguieron.
 - es importante, pues nos permitirá poner su logotipo en nuestras tarjetas e impresos comerciales.
- 14. La reingeniería de procesos es el replanteamiento fundamental y el rediseño radical de:**
- los métodos de análisis del "benchmarking".
 - los procesos del negocio para alcanzar mejoras drásticas en costes, calidad, servicio y tiempo.
 - nuestra filosofía sobre la implantación de la dirección por calidad total.
- 15. La dirección por calidad total y la reingeniería de procesos tienen ciertos elementos comunes:**
- ambas partes conciben la organización como un conjunto de procesos orientados al cliente.
 - ambos conceptos se fundamentan en la necesidad de disponer de la acreditación ISO 9000.
 - no es cierto; no tienen nada en común, a excepción del análisis funcional transaccional.
- 16. Desde un punto de vista económico y laboral, la formación es:**
- un coste a corto plazo, pero que amortizaremos a medio y largo plazo.
 - una herramienta fundamental para la adaptación de los trabajadores.
 - un instrumento para anticiparnos a los cambios económicos, tecnológicos y sociales.
- 17. Los cursillos internos de la organización tienen las siguientes ventajas:**
- refuerzan la cultura de empresa.
 - los participantes se sienten más relajados.
 - son una buena solución cuando nos dirigimos a grupos reducidos.
- 18. La moderna dirección empresarial debe tener por objetivo hacer de la gestión medioambiental:**
- un factor de competitividad para la empresa.
 - una vía de reducción de costes mediante el ahorro de materias primas y de energía.
 - aumentar los ingresos con unos procesos más limpios y unos productos más ecológicos.
- 19. Para poder motivar correctamente es necesario:**
- comprender los factores que afectan a la motivación, básicamente las necesidades.
 - pagar más dinero por el mismo trabajo.
 - estudiar con detalle la difícil relación motivación - rendimiento.
- 20. El objetivo de la motivación es:**
- lograr de nuestros RR.HH. el mayor esfuerzo.
 - lograr de nuestros RR.HH. el mejor desempeño.
 - armonizar la satisfacción de las necesidades del personal, con los objetivos de la empresa.
- 21. Algunos problemas específicos de los planes de incentivos son:**
- estándares ajustados.
 - falta de medios y recursos.
 - falta de capacitación profesional para desarrollar los trabajos requeridos.
- 22. Exacta, original, completa, seleccionada, tratada y adaptada, son las condiciones esenciales de:**
- la comunicación.
 - la dinámica del trabajo de grupos.
 - la información.
- 23. La calidad total es:**
- una manera particular de abordar la gestión.
 - una voluntad de gestionar la calidad.
 - es una manera de descentralizar el control de la gestión, por la vía de los círculos de calidad.
- 24. Los grupos operativos o de desarrollo se diferencian de los círculos de calidad porque:**
- se reúnen de forma obligatoria.
 - se reúnen voluntariamente, con un número máximo entre 5 y 10 trabajadores.
 - analizan problemas comunes, buscan soluciones y las proponen a la Dirección de la empresa.
- 25. La calidad de vida en el trabajo:**
- es una utopía, un modismo de la actual ideología de lo políticamente correcto.
 - es la síntesis de muchos factores socio - económico - laborales.
 - está marcada por las comunicaciones, los medios para la formación y las retribuciones.

Indicanos, para ti, el grado de dificultad del presente cuestionario:
Firma del titular:

1	2	3	4	5
mínimo				máximo