

En el marco conceptual de las fuerzas de Porter uno de los siguientes componentes NO corresponde:
Empleados

Según una investigación, cual de las siguientes afirmaciones es correcta:
Ninguna es correcta

Cual de las siguientes afirmaciones con respecto a la tercerización (Outsourcing) es falsa:
Permite la integración vertical hacia atrás y hacia adelante con el fin de obtener mayores beneficios de su cadena de valor.

Cual de los siguientes no es uno de los métodos mas conocidos para que la empresa se centre en el buen desempeño:
Planes de control de estado

Cual de las siguientes afirmaciones con respecto al empowerment es falsa:
Permite obtener asesoría interna para la solución de problemas operativos

Cual de las siguientes afirmaciones con respecto a la dirección estratégica es verdadera
Toda la organización esta impregnada del pensamiento estratégico y se mueve en forma coherente

Cual de las siguientes afirmaciones relacionadas con los factores que se requieren para ampliar el concepto de liderazgo organizacional es falsa
Para promover el cambio se necesita una autoridad centralizada y fuerte

En la fase III del proceso de alineamiento del plan de SI/TI con la estrategia del negocio, los responsables de las diferentes áreas del negocio deberán tomar las siguientes decisiones:
Que sistemas justifican sus costos y que prioridad tiene cada uno de ellos

El plan de SI/Ti no debe incluir:
Detalle de todos los proyectos que permitan evaluar los recursos necesarios para todos los años

El desarrollo organizacional se centra en:
Definir y diseñar los mecanismos de coordinación

Cual de los siguientes es un factor critico para el cambio exitoso identificado por el centro de desarrollo de general electric:
Creación de una necesidad común

Cual es el cambio mas importante de la fase 4, relacionada con la planificación de los SI:
Integración de los SI/TI con la estrategia de la empresa en el momento de formularla

En el proceso de planificación en la fase ii, se debe describir la compañía desde dos dimensiones:
El negocio y los sistemas existentes

La metodología de la planificación en paralelo a la estrategia, se basa en la integración de 4 elementos, cual no corresponde:
La mejora de los procesos existentes

Cual de las siguientes expresiones no corresponde al bechmarking:
Proceso integrado destinado a crear, organizar y diseñar el conocimiento en la organización

En el procedimiento de planificación de SI/TI en paralelo con la estrategia del negocio, cual de las siguientes afirmaciones es FALSA
En el análisis interno se debe considerar la cadena de valor sin considerar las interrelaciones y los vínculos

Cual de las siguientes afirmaciones relacionadas con los niveles de las metas es verdadera
Los planes operativos son responsabilidad de los gerentes de primera línea y los supervisores

Cual de las siguientes no es una técnica de do (desarrollo organizacional)

Cual de las siguientes afirmaciones sobre la relación entre estructura e inovacion (según chiavenatto) es correcta:

En las organizaciones innovadoras la comunicación interna entre unidades y personas es intensa

¿Cuál de las siguientes afirmaciones referidas al desarrollo del plan de SI/TI es VERDADERA? Seleccione una:

El desarrollo debe representar a todas las áreas de la empresa

¿Cuál de las siguientes afirmaciones relacionadas con el proceso de cambio es verdadera? Seleccione una:

El cambio se produce cuando las fuerzas de apoyo superan a las fuerzas restrictivas.

Con relación a la planeación de la administración de crisis, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es Verdadera?

La crisis permite a la compañía fortalecer las relaciones con los interesados en ella

Los canales informales de comunicación: (¿cuál no corresponde?)

Son improductivos por lo cual es necesario evitarlos en las organizaciones

¿Cuál de las siguientes es una condición indispensable para crear una cultura de aprendizaje en la organización?

Desarrollar un conjunto de ideas compartidas.

Establecer una división de e-Business integrada a la empresa tradicional tiene algunas ventajas, ¿cuál no corresponde?

Le permite moverse rápidamente en el mundo de internet

La capacidad de un canal de comunicación depende de 3 características, ¿cuál no corresponde? Seleccione una:

La habilidad de transmitir expresión facial, gestos y posturas

¿Cuáles de las siguientes características de la planeación corresponde al nuevo lugar de trabajo?

Se crean equipos especiales de trabajo temporal

¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la comunicación abierta es Verdadera?

Crea confianza y compromiso con las metas comunes

¿Cuál es la utilidad del benchmarking?

Permite comparaciones de procesos y prácticas administrativas entre empresas.

¿Cuál de las siguientes no es una ventaja de la estrategia de fundar una compañía de e-business desincorporada?

Reconocimiento de la marca y oportunidades de mercado.

En el proceso de planificación, en la fase II, se debe describir la compañía desde 2 dimensiones:

El negocio y los sistemas existentes

¿Cuál es la utilidad del CMI?

Permite establecer y monitorizar los objetivos de una empresa y de sus diferentes áreas o unidades

¿Cuál de las siguientes no una de las variables a tener en cuenta en la elección de la estrategia de cambio?

El volumen de información y los procesos asociados

¿Qué es el proceso investigación-acción?

Es un modelo de cambio basado en la recopilación sistemática de datos seguida de una acción basada en la información analizada.

¿Cuál de las siguientes afirmaciones con relación a metas y planes es Incorrecta?

Los planes táctico tienen un horizonte temporal más largo que los planes estratégicos

¿Cuál de las siguientes afirmaciones con relación a los canales formales de comunicación es Verdadera?

La comunicación ascendente se utiliza en todo tipo de organizaciones

En qué tipo de organizaciones es más importante la comunicación horizontal?

Orgánicas, orientadas al aprendizaje

¿Cuál de las siguientes expresiones relacionadas con las estrategias aconsejadas por Kotter y Schlesinger para superar el cambio es Verdadera?

La coacción puede ser útil cuando la rapidez es esencial y los cambios no son populares

¿Cuál de los siguientes criterios para evaluar las buenas metas es Incorrecto?

Deben ser fáciles de alcanzar

B2B – Mercado electrónico donde se reúnen compradores y vendedores,

ERP – Sistema para planear los recursos de la empresa,

CRM– Sistema de administración de la relación con los clientes

¿Cuál de las siguientes afirmaciones con respecto a la infraestructura de la empresa es FALSA?

Los sistemas que la constituyen tienen una independencia total.

¿Cuál de los sistemas siguientes NO forma parte de la infraestructura de la empresa?

Sistema de control de operaciones de la planta de fabricación.

El costo y complejidad de las TI, está conformado por:

Costo de infraestructura, costo de administración y complejidad del soporte

Los retos de TI más comunes son:

Simplificar la administración, reducción de la complejidad y costos y mejora de la seguridad

El modelo de optimización de infraestructura establece 4 niveles, ¿cuál de las características NO corresponde al Nivel Básico?

Plan de recuperación de desastres

¿Cuál de los siguientes riesgos/oportunidades No corresponde al Nivel Estandarizado?

Servicios de identidad manejados centralmente y automatizado

¿Cuál de los siguientes riesgos/oportunidades es específico del nivel dinámico?

Los sistemas son un activo estratégico

¿Qué viene luego del estado Dinámico en un modelo OI?

Nada, es el último estadio

¿Cuál de los siguientes aspectos No es importante para tomar la decisión de tercerizar?

La arquitectura

¿Cuál de las siguientes afirmaciones corresponde al concepto de mercacotecnia digital?

El usuario vive una experiencia inclusiva, interactiva y comunitaria en colaboración con otros usuarios

En el estudio sobre comportamiento de los usuarios, realizado por la agencia de publicidad y medios Universal McCann, la razón principal que manifestaron los usuarios para charlar de una marca, producto o servicio es:

Una buena experiencia personal

Para ser considerados comunidades online los grupos de usuarios deben tener determinadas características, ¿cuál NO corresponde?

Se comportan y eligen de un modo racional

¿Cuál de los siguientes afirmaciones referidas a las experiencias es FALSA?

Se maneja por medio de impactos que necesitan de la repetición

¿Cuál de las siguientes afirmaciones referidas a la “Larga cola” es FALSA?

Las empresas que siguen esta estrategia se centran en un nicho de mercado específico

¿Cuál de las siguientes es una característica de la comercialización en el mundo virtual?

A medida que incrementen los activos, mayor es el costo para abarcar el mercado

¿Cuál de las siguientes afirmaciones, con respecto a una comunidad online es FALSA?

La existencia de 1000 personas de distintas regiones constituye a una comunidad online

¿Cuál de las siguientes afirmaciones con respecto a las experiencia del usuario en MKT es FALSA?

La experiencia es unidireccional y el que participa activamente es el emisor

Las empresas adoptan los procesos de información que añaden valor en 3 fases ¿Cuál No corresponde?

Nuevas posibilidades de negocios

¿Cuál de las siguientes afirmaciones referidas a la “Matriz de valor” es FALSA?

Permite focalizar el alcance del negocio a un único mercado objetivo

La “Ley de Activos digitales” establece:

No se agotan con su consumo

Uno de los siguientes pares de conceptos NO corresponde a actividades que crean valor en cualquiera de las fases de una cadena de valor virtual, identifíquelo:

Descripción de la situación actual y programación de actividades

Cual de las siguientes afirmaciones con relacione a la paradoja de la productividad es verdad:

La productividad se incrementa con cambios significativos en las prácticas de gestión.

Cuales de las siguientes estrategias contribuye directamente al incremento de las utilidades?

Reducción de costo e incremento de ventas

Con relacion a los diferentes tipo de ebusiness, una de las siguientes afirmaciones es verdadera:

E-sales

El costo total de produccion es:

Costo fijo + costo total variable de la produccion

Cuales de las siguientes afirmaciones relativas al costo es falsa?

Los productos digitales tienen un alto costo variable de corto plazo y un muy bajo costo fijo.

Las consecuencias mas comunes que se producen por la dificultad de coordinar cuando hay grandes volúmenes puede ser:

El costo medio de largo plazo se incrementa.

Cual de las siguientes no representa una relaciones entre actividades?

Un agente o agenda de ventas consultadas a depósito

Cual de las siguientes alternativas relacionadas con los mecanismo de coordinaciones es correcta?

.... son un ejemplo de coordinación por planificación

En las siguientes afirmaciones referidas al costo de agencia, una es correcta

La tecnología de internet ayuda a descentralizar servicios y decisiones mejorando los costos de agencia

Cual de los siguientes afirmaciones referidas al costo de cambio es correcta?

Si el costo de cambio es alto los clientes tienen grandes desincentivos para cambiar de proveedor.

Cual de las siguientes afirmaciones sobre sobre redes no es correcta?

Algo de post venta depende del tamaño.

Características de la estructura organizacional de ebusiness que comercializan productos físicos es correcta?

Integración vertical hacia atrás y hacia adelante.

Relacionado con el protocolo de accion para dirigir, cual de las siguientes es incorrecta?

"recursos humanos" corresponde al área de "las relaciones interpersonales.

El costo y la complejidad de una, esta conformado por:
Costos de infraestructura, costo de y complejidad de soporte

El modelo de optimizacion de infraestructura. nivel basico.
Plan de de desastres parcial.

Cuál de las siguientes afirmaciones referidas al Benchmarking es FALSA
El Benchmarking interno tiene como objetivo buscar la sinergia de esfuerzos.

Cuál de las siguientes características corresponde a una empresa que ha realizado empowerment
Los puestos generan valor, debido a la persona que está en ellos.

¿Cuál de las siguientes afirmaciones es FALSA en relación con la cadena de valor?
No se consideran parte de la cadena de valor aquellas actividades que no agregan valor al producto.

Los retos de TI más comunes son:
Simplificar la administración, reducción de la complejidad y costos y mejora de la seguridad.

Uno de los siguientes pares de conceptos NO corresponde a actividades que crean valor en cualquiera de las fases de una cadena de valor virtual, identifíquelo:
Descripción de la situación actual y programación de actividades.

Uno de los siguientes pares de dimensiones básicas del diseño organizacional contiene elementos erróneos:
Administración y Cadena de mando

Cual de las siguientes no es una perspectiva de CMI
Perspectiva del crecimiento institucional

Que me aporta el modelo de optimización de infraestructura
Es un modelo que me permite conocer el estado actual de las infraestructura (benchmarking), ir evaluando distintas capacidades para ver en que estadio de madurez se encuentran y contar con alternativas de evolución tecnológica

Que viene uego del estadio Dinamico en un modelo de OI
La posibilidad de mejora continua

Cual de las siguientes afirmación, con respecto a una comunidad online es FALSA
La existencia de 1000 personas de distintas regiones constituye una comunidad online

En el estudio sobre comportamiento de los usuarios, realizado por la agencia de publicidad y medio universal McCann la razón principal que manifestaron los usuarios para charlas de una marca producto o servicio es:
Una buena experiencia personal

Para ser considerados online los grupos de usuarios deben tener determinadas características. Cual corresponde
Se comportan y eligen de un modo racional.

Cual de las siguientes no una de las variables a tener en cuenta en la elección de la estrategia de cambio
El volumen de información y los procesos asociados

¿Cuál de las siguientes afirmaciones referidas al desarrollo del plan de SI/TI es VERDADERA? Seleccione una:
a. Desde el inicio el plan debe contener todos los detalles tecnológicos.
b. El contenido del plan es netamente tecnológico.
c. La formulación del plan se puede iniciar en cualquier nivel de la empresa.
d. El desarrollo debe representar a todas las áreas de la empresa.

¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la relación entre estructura e innovación (según Chiavenatto) es correcta? Seleccione una:
a. Las estructuras mecánicas influyen positivamente en la innovación
b. En las organizaciones innovadoras la comunicación interna entre unidades y personas es intensa c. La innovación crece donde hay recursos escasos
d. Todas las opciones son correctas.

El desarrollo organizacional se centra en:

Seleccione una:

- a. Mejorar el bienestar de las personas
- b. Mejorar la eficacia de la organización
- c. Definir y diseñar los mecanismos de coordinación.**
- d. Planear las acciones con base en valores humanísticos y democráticos Incorrecta

¿Cuál de las siguientes afirmaciones relacionadas con el proceso de cambio es verdadera?

Seleccione una:

- a. Para que el cambio se produzca el sistema debe permanecer en un estado de relativo equilibrio.
- b. El cambio más importante es que replantea procesos y métodos de trabajo.
- c. Para que se produzca el cambio se requiere una buena adaptación y ajuste a la rutina diaria.
- d. El cambio se produce cuando las fuerzas de apoyo superan a las fuerzas restrictivas.**

Con relación a la planeación de la administración de crisis, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es Verdadera?

Seleccione una:

- a. En la etapa de control se debe nombrar un equipo para administrar la crisis y un portavoz
- b. La crisis permite a la compañía fortalecer las relaciones con los interesados en ella
- c. En la etapa de prevención es importante atender las necesidades emocionales y de seguridad Incorrecta
- d. En la etapa de preparación es importante detectar las señales ambientales

En el marco conceptual de las "fuerzas de Porter", uno de los siguientes componentes NO corresponde: Seleccione una:

- a. Clientes
- b. Proveedores.
- c. Posibles nuevos sustitutos.
- d. Empleados**

En el procedimiento de planificación de SI/TI en paralelo con la estrategia del negocio, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es FALSA Seleccione una:

- a. En el análisis interno se debe considerar la cadena de valor, sin considerar las interrelaciones y los vínculos.**
- b. Tanto en el análisis interno como en el externo se deben considerar las tendencias tecnológicas.
- c. En el análisis de entorno es posible utilizar el modelo de las 5 fuerzas de Porter y deben considerarse las oportunidades y amenazas-
- d. Las ITSGAs no utilizadas deben ser guardadas para posibles usos futuros.

El plan de SI/TI NO debe incluir: Seleccione una:

- a. Mecanismos de evaluación
- b. Prioridad de cada proyecto.
- c. Una lista de los proyectos a desarrollar en los próximos 3/5 años.
- d. Detalle de todos los proyectos que permitan evaluar los recursos necesarios para todos los años**

Los canales informales de comunicación: (¿cuál no corresponde?) Seleccione una:

- a. Son improductivos por lo cual es necesario evitarlos en las organizaciones**
- b. Tienden a ser más activas en los períodos de cambio
- c. Conectan prácticamente a todo el personal

¿Cuál de las siguientes es una condición indispensable para crear una cultura de aprendizaje en la organización?

Seleccione una:

- a. Mantener a las personas en sus puestos para que adquieran mayor dominio de su tarea.
- b. Establecer sanciones por errores.
- c. Reforzar la capacitación de las personas que no aprenden o tienen poca disposición al cambio
- d. Desarrollar un conjunto de ideas compartidas. Correcta**

Establecer una división de e-Business integrada a la empresa tradicional tiene algunas ventajas, ¿cuál no corresponde? Seleccione una:

- a. Le permite moverse rápidamente en el mundo de internet Correcta**
- b. Oportunidades de marketing y distribución
- c. Aprovecha la estructura y su operación tradicional
- d. Apalancamiento de compras con los proveedores

¿Cuál de las siguientes afirmaciones relacionadas con los niveles de las metas es verdadera? Seleccione una:

- a. Las metas y planes tácticos corresponden al nivel estratégico
- b. La declaración de la misión es responsabilidad de todos los niveles de la organización
- c. Las metas y planes estratégicos son responsabilidad de los niveles gerenciales medios
- d. Los planes operativos son responsabilidad de los gerentes de primera línea y los supervisores.**

La capacidad de un canal de comunicación depende de 3 características, ¿cuál no corresponde? Seleccione una:

- a. La habilidad de facilitar la retroalimentación rápida en 2 direcciones
- b. La habilidad de establecer un interés personal en la comunicación
- c. La habilidad de manejar simultáneamente múltiples estímulos
- d. La habilidad de transmitir expresión facial, gestos y posturas Correcta**

¿Cuál de las siguientes no es una técnica de DO (desarrollo organizacional)? Seleccione una:

- a. Construcción de equipos
- b. Reuniones de confrontación
- c. Desarrollo de competencias organizacionales. Correcta**
- d. Entrenamiento de la sensibilidad

¿Cuál de los siguientes es un factor crítico para el cambio exitoso identificado por el Centro de Desarrollo de General Electric? Seleccione una:

- a. Creación de una necesidad común. Correcta**
- b. Mantener una organización divertida.
- c. Establecer una organización autogestiva y emergente.
- d. Creación de una organización cuántica y holística.

¿Cuáles de las siguientes características de la planeación corresponde al nuevo lugar de trabajo? Seleccione una:

- a. Se contratan especialistas para que reúnan datos y diseñen planes pormenorizados
- b. Se crean equipos especiales de trabajo temporal Correcta**
- c. Es preparada por un grupo de especialistas bajo las órdenes directas del presidente ejecutivo
- d. La planeación es centralizada

¿Cuál de las siguientes afirmaciones con respecto a la tercerización (outsourcing) es FALSA? Seleccione una:

- a. Las organizaciones transfieren a otras organizaciones diversas actividades.
- b. Permite una simplificación de la estructura.
- c. Representa una transformación de costos fijos en costos variables.
- d. Permite la integración vertical hacia atrás y hacia adelante con el fin de obtener mayores beneficios de su cadena de valor. Correcta**

¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la comunicación abierta es Verdadera? Seleccione una:

- a. Crea confianza y compromiso con las metas comunes Correcta**
- b. Todas las opciones son verdaderas
- c. Permite el flujo de información selectiva de los supervisores a sus subordinados
- d. Es una barrera organizacional que requiere esfuerzo por parte de los directivos

¿Cuál de las siguientes afirmaciones relacionadas con los factores que se requieren para ampliar el concepto de liderazgo organizacional es Falsa? Seleccione una:

- a. Se deben crear las condiciones para que las personas desarrollen las competencias necesarias
- b. Se deben proporcionar incentivos compartidos
- c. Para promover el cambio se necesita una autoridad centralizada y fuerte. Correcta**
- d. Es necesario fomentar y propiciar el acceso a la información

Según una investigación, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es correcta? Seleccione una:

- a. Para la solución de problemas en los grupos la comunicación es siempre efectiva, independientemente del grado de centralización
- b. Las redes descentralizadas son más eficaces en el caso de problemas simples
- c. Ninguna es correcta Correcta**
- d. Las redes centralizadas encuentran mejores soluciones para problemas complejos

¿Cuál es la utilidad del benchmarking?

Seleccione una:

- a. Permite transferir operaciones de una empresa a otra para que la ejecute con mayor efectividad.
- b. Permite la reducción de los niveles jerárquicos y reducir las operaciones a lo que es esencial.
- c. Permite comparaciones de procesos y prácticas administrativas entre empresas. Correcta**
- d. Permite la participación y el compromiso de todos los miembros de la empresa.

Relacionar cada concepto con su definición:

La respuesta correcta es:

B2B– Mercado electrónico donde se reúnen compradores y vendedores,

CRM– Sistema de administración de la relación con los clientes,

ERP– Sistema para planear los recursos de la empresa

¿Cuál de las siguientes no es una ventaja de la estrategia de fundar una compañía de e-business desincorporada?

Seleccione una:

- a. Reconocimiento de la marca y oportunidades de mercado. Correcta**
- b. Una administración dedicada totalmente al éxito de la división internet
- c. Sensibilidad ante las condiciones cambiantes del medio
- d. Toma rápida de decisiones

En el proceso de planificación, en la fase II, se debe describir la compañía desde 2 dimensiones: Seleccione una:

- a. El negocio y las tendencias tecnológicas.
- b. El negocio y los sistemas existentes. Correcta**
- c. Los sistemas existentes y las propuestas de actualización.
- d. El análisis de entorno y el negocio

¿Cuál de las siguientes expresiones NO corresponde al benchmarking? Seleccione una:

- a. Ayuda a desarrollar una visión de cómo la empresa puede alcanzar un desempeño superior y excelente.
- b. Proceso para desarrollar en los administradores la habilidad para visualizar en el mercado las mejores prácticas administrativas.
- c. Proceso integrado destinado a crear, organizar y diseminar el conocimiento en la organización. Correcta**
- d. Proceso continuo para evaluar productos, servicios y prácticas de los competidores más fuerte.

¿Cuál de las siguientes afirmaciones con respecto a la DIRECCIÓN ESTRATÉGICA es Verdadera? Seleccione una:

- a. El objetivo último de la dirección estratégica es obtener estándares administrativos.
- b. Una buena planificación a nivel estratégico es garantía para la dirección estratégica.
- c. La dirección estratégica es independiente del pensamiento estratégico.
- d. Toda la organización está impregnada del pensamiento estratégico y se mueve en forma coherente. Correcta**

¿Cuál de las siguientes afirmaciones con respecto al empowerment es FALSA? Seleccione una:

- a. Habilita a los empleados para solucionar problemas del cliente sin consumir tiempo para la aprobación del gerente.
- b. Proporciona una diferencia significativa en la mejora de los productos y los servicios.
- c. Permite obtener asesoría interna para la solución de problemas operativos. Correcta**
- d. Trae economías para la organización y satisfacción a las personas involucradas.

¿Cuál es la utilidad del CMI? Seleccione una:

- a. Permite establecer y monitorizar los objetivos de una empresa y de sus diferentes áreas o unidades. Correcta**
- b. Ayuda a eliminar las burocracias tradicionales modificando su estructura de costos.
- c. Colabora en la elaboración de la estrategia de la empresa.
- d. Permite la participación y compromiso de todos los niveles de la organización.

La metodología de la planificación en paralelo a la estrategia, se basa en la integración de 4 elementos, ¿cuál NO corresponde? Seleccione una:

- a. La mejora de los procesos existentes. Correcta**
- b. El análisis de los factores internos y externos del negocio.
- c. La misión de la empresa.
- d. La integración de todos los elementos analizados utilizando ITSGAs

¿Cuál de las siguientes no una de las variables a tener en cuenta en la elección de la estrategia de cambio?

Seleccione una:

- a. La intensidad y el tipo de resistencia prevista
- b. Poseer los datos para proyectar el cambio y la energía para aplicarlo
- c. Los riesgos

d. El volumen de información y los procesos asociados Correcta

En la fase III del proceso de alineamiento del plan de SI/TI con la estrategia del negocio, los responsables de las diferentes áreas del negocio deberán tomar las siguientes decisiones: Seleccione una:

- a. La interrelación entre los diferentes subsistemas y cómo serán resueltas.
- b. Principales entidades de datos que surjan de los procedimientos relevados. Incorrecta
- c. Qué sistemas justifican sus costos y qué prioridad tiene cada uno de ellos.**
- d. Qué tecnología se utilizará en cada subsistema y a qué costo.

Con relación a la planeación de la administración de crisis, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es Verdadera?

Seleccione una:

- a. La crisis permite a la compañía fortalecer las relaciones con los interesados en ella Correcta**
- b. Las metas y planes estratégicos son responsabilidad de los niveles gerenciales medios
- c. En la etapa de preparación es importante detectar las señales ambientales
- d. En la etapa de control se debe nombrar un equipo para administrar la crisis y un portavoz

¿Qué es el proceso investigación-acción? Seleccione una:

- a. Es un modelo para identificar las causas del rechazo al cambio
- b. Es un modelo de cambio basado en la recopilación sistemática de datos seguida de una acción basada en la información analizada. Correcta**
- c. Es un proceso de cambio que prioriza los procesos de la organización
- d. Es un proceso de ayuda a las personas para desarrollar las habilidades y capacidades que requiere el nuevo puesto de trabajo

¿Cuál de las siguientes afirmaciones con relación a metas y planes es Incorrecta? Seleccione una:

- a. Los planes táctico tienen un horizonte temporal más largo que los planes estratégicos Correcta**
- b. Las metas tácticas se definen para las grandes divisiones y departamentos
- c. Los planes tácticos ayudan a realizar los planes estratégicos
- d. Las metas estratégicas son declaraciones generales que indican dónde la compañía quiere estar en el futuro

¿Cuál de las siguientes afirmaciones con relación a los canales formales de comunicación es Verdadera?

Seleccione una:

- a. La comunicación ascendente se utiliza en todo tipo de organizaciones**
- b. La comunicación horizontal se utiliza intensamente en todas las organizaciones
- c. La comunicación ascendente es incentivada en las organizaciones funcionales y burocráticas
- d. La comunicación descendente se utiliza sólo en las organizaciones mecánicas Incorrecta

En qué tipo de organizaciones es más importante la comunicación horizontal? Seleccione una:

- a. Orgánicas, orientadas al aprendizaje Correcta**
- b. Divisionales, orientadas a mercados
- c. Funcionales, orientadas a producción
- d. Burocráticas, orientadas a normas

¿Cuál de las siguientes expresiones relacionadas con las estrategias aconsejadas por Kotter y Schlesinger para superar el cambio es Verdadera? Seleccione una:

- a. Cooptar es una forma de dar participación a un grupo a fin de recibir sus sugerencias.
- b. La capacitación y el apoyo no son útiles cuando el miedo y la ansiedad son el fundamento de la resistencia.
- c. La participación e involucramiento es conveniente cuando el cambio es urgente
- d. La coacción puede ser útil cuando la rapidez es esencial y los cambios no son populares. Correcta**

¿Cuál es el cambio más importante de la fase 4, relacionada con la planificación de los SI? Seleccione una:

- a. El departamento de SI es el responsable de la asignación de los recursos.
- b. Dependencia formal de los planes de SI respecto de los planes de la empresa.
- c. Expansión anárquica de las aplicaciones informáticas.

d. Integración de los SI/TI con la estrategia de la empresa en el momento de formularla. Correcta

¿Cuál de los siguientes no es uno de los métodos más conocidos para que la empresa se centre en el buen desempeño? Seleccione una:

- a. Administración por objetivos
- b. Planes de control de estado. Correcta**
- c. Planes permanentes
- d. Planes de contingencia

¿Cuál de los siguientes criterios para evaluar las buenas metas es Incorrecto? Seleccione una:

- a. Vinculación con las recompensas
- b. Abarcar las áreas más importantes de resultados
- c. Específicas y mensurables
- d. Deben ser fáciles de alcanzar Correcta**

¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la comunicación abierta es Verdadera?

- a. Permite el flujo de información selectiva de los supervisores a sus subordinados
- b. Todas las opciones son verdaderas
- c. Es una barrera organizacional que requiere esfuerzo por parte de los directivos
- d. Crea confianza y compromiso con las metas comunes**

Con relación a la planeación de la administración de crisis, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es Verdadera?

- a. Las metas y planes estratégicos son responsabilidad de los niveles gerenciales medios
- b. La crisis permite a la compañía fortalecer las relaciones con los interesados en ella**
- c. En la etapa de control se debe nombrar un equipo para administrar la crisis y un portavoz
- d. En la etapa de preparación es importante detectar las señales ambientales

¿Cuál de las siguientes afirmaciones con relación a metas y planes es Incorrecta?

- a. Los planes táctico tienen un horizonte temporal más largo que los planes estratégicos**
- b. Las metas tácticas se definen para las grandes divisiones y departamentos
- c. Los planes tácticos ayudan a realizar los planes estratégicos
- d. Las metas estratégicas son declaraciones generales que indican dónde la compañía quiere estar en el futuro

¿Cuál es la utilidad del benchmarking?

- a. Permite transferir operaciones de una empresa a otra para que la ejecute con mayor efectividad.
- b. Permite la reducción de los niveles jerárquicos y reducir las operaciones a lo que es esencial.
- c. Permite la participación y el compromiso de todos los miembros de la empresa.
- d. Permite comparaciones de procesos y prácticas administrativas entre empresas.**

Los canales informales de comunicación: (¿cuál no corresponde?)

- a. Conectan prácticamente a todo el personal
- b. Tienden a ser más activas en los períodos de cambio
- c. No aceptan la jerarquía de autoridad
- d. Son improductivos por lo cual es necesario evitarlos en las organizaciones**

¿Cuál de las siguientes afirmaciones con respecto al empowerment es FALSA?

- a. Habilita a los empleados para solucionar problemas del cliente sin consumir tiempo para la aprobación del gerente.
- b. Permite obtener asesoría interna para la solución de problemas operativos.**
- c. Trae economías para la organización y satisfacción a las personas involucradas.
- d. Proporciona una diferencia significativa en la mejora de los productos y los servicios.

¿Qué es el proceso investigación-acción?

a. Es un modelo de cambio basado en la recopilación sistemática de datos seguida de una acción basada en la información analizada.

b. Es un proceso de ayuda a las personas para desarrollar las habilidades y capacidades que requiere el nuevo puesto de trabajo

c. Es un modelo para identificar las causas del rechazo al cambio

d. Es un proceso de cambio que prioriza los procesos de la organización

¿Cuál de las siguientes afirmaciones relacionadas con los factores que se requieren para ampliar el concepto de liderazgo organizacional es Falsa?

a. Se deben crear las condiciones para que las personas desarrollen las competencias necesarias

b. Se deben proporcionar incentivos compartidos

c. Para promover el cambio se necesita una autoridad centralizada y fuerte.

d. Es necesario fomentar y propiciar el acceso a la información

¿Cuál de los siguientes no es uno de los métodos más conocidos para que la empresa se centre en el buen desempeño?

a. Planes de contingencia

b. Planes de control de estado.

c. Administración por objetivos

d. Planes permanentes

¿Cuál de las siguientes afirmaciones referidas al desarrollo del plan de SI/TI es VERDADERA?

a. El contenido del plan es netamente tecnológico.

b. Desde el inicio el plan debe contener todos los detalles tecnológicos.

c. La formulación del plan se puede iniciar en cualquier nivel de la empresa.

d. El desarrollo debe representar a todas las áreas de la empresa.

Con relación a la planeación de la administración de crisis, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es Verdadera?

a. En la etapa de control se debe nombrar un equipo para administrar la crisis y un portavoz

b. En la etapa de prevención es importante atender las necesidades emocionales y de seguridad

c. La crisis permite a la compañía fortalecer las relaciones con los interesados en ella

d. En la etapa de preparación es importante detectar las señales ambientales

¿Cuál de las siguientes no es una técnica de DO (desarrollo organizacional)?

a. Desarrollo de competencias organizacionales.

b. Construcción de equipos

c. Reuniones de confrontación

d. Entrenamiento de la sensibilidad

Según una investigación, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?

La respuesta correcta es: Ninguna es correcta

¿Cuál de las siguientes afirmaciones relacionadas con el proceso de cambio es verdadera?

La respuesta correcta es: El cambio se produce cuando las fuerzas de apoyo superan a las fuerzas restrictivas.

La capacidad de un canal de comunicación depende de 3 características, ¿cuál no corresponde?

La respuesta correcta es: La habilidad de transmitir expresión facial, gestos y posturas

En la fase III del proceso de alineamiento del plan de SI/TI con la estrategia del negocio, los responsables de las diferentes áreas del negocio deberán tomar las siguientes decisiones:

La respuesta correcta es: Qué sistemas justifican sus costos y qué prioridad tiene cada uno de ellos.

¿Cuál de las siguientes afirmaciones relacionadas con los niveles de las metas es verdadera?

La respuesta correcta es: Los planes operativos son responsabilidad de los gerentes de primera línea y los supervisores.

¿Cuál de las siguientes afirmaciones con respecto a la tercerización (outsourcing) es FALSA?

La respuesta correcta es: Permite la integración vertical hacia atrás y hacia adelante con el fin de obtener mayores beneficios de su cadena de valor.

¿Cuál de los siguientes es un factor crítico para el cambio exitoso identificado por el Centro de Desarrollo de General Electric?

La respuesta correcta es: Creación de una necesidad común.

¿Cuál de las siguientes no una de las variables a tener en cuenta en la elección de la estrategia de cambio?

La respuesta correcta es: El volumen de información y los procesos asociados

Establecer una división de e-Business integrada a la empresa tradicional tiene algunas ventajas, ¿cuál no corresponde?

La respuesta correcta es: Le permite moverse rápidamente en el mundo de internet

¿Cuál de los siguientes criterios para evaluar las buenas metas es Incorrecto?

La respuesta correcta es: Deben ser fáciles de alcanzar

¿Cuál de las siguientes es una condición indispensable para crear una cultura de aprendizaje en la organización?

La respuesta correcta es: Desarrollar un conjunto de ideas compartidas.

El desarrollo organizacional se centra en:

La respuesta correcta es: Definir y diseñar los mecanismos de coordinación.

El plan de SI/TI NO debe incluir:

La respuesta correcta es: Detalle de todos los proyectos que permitan evaluar los recursos necesarios para todos los años.

¿Cuál de las siguientes expresiones relacionadas con las estrategias aconsejadas por Kotter y Schlesinger para superar el cambio es Verdadera?

La respuesta correcta es: La coacción puede ser útil cuando la rapidez es esencial y los cambios no son populares.

¿Cuál de las siguientes afirmaciones con relación a los canales formales de comunicación es Verdadera?

La respuesta correcta es: La comunicación ascendente se utiliza en todo tipo de organizaciones

¿Cuál de las siguientes afirmaciones con respecto a la DIRECCIÓN ESTRATÉGICA es Verdadera?

La respuesta correcta es: Toda la organización está impregnada del pensamiento estratégico y se mueve en forma coherente.

¿Cuáles de las siguientes características de la planeación corresponde al nuevo lugar de trabajo?

La respuesta correcta es: Se crean equipos especiales de trabajo temporal

En el proceso de planificación, en la fase II, se debe describir la compañía desde 2 dimensiones:

La respuesta correcta es: El negocio y los sistemas existentes.

La metodología de la planificación en paralelo a la estrategia, se basa en la integración de 4 elementos, ¿cuál NO corresponde?

La respuesta correcta es: La mejora de los procesos existentes.

¿Cuál de las siguientes no es una ventaja de la estrategia de fundar una compañía de e-business desincorporada?

La respuesta correcta es: Reconocimiento de la marca y oportunidades de mercado.

¿Cuál de las siguientes expresiones NO corresponde al benchmarking?

La respuesta correcta es: Proceso integrado destinado a crear, organizar y diseminar el conocimiento en la organización.

¿Cuál es el cambio más importante de la fase 4, relacionada con la planificación de los SI?

La respuesta correcta es: Integración de los SI/TI con la estrategia de la empresa en el momento de formularla.

¿En qué tipo de organizaciones es más importante la comunicación horizontal?

La respuesta correcta es: Orgánicas, orientadas al aprendizaje

¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la relación entre estructura e innovación (según Chiavenatto) es correcta?

La respuesta correcta es: En las organizaciones innovadoras la comunicación interna entre unidades y personas es intensa

En el procedimiento de planificación de SI/TI en paralelo con la estrategia del negocio, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es FALSA

La respuesta correcta es: En el análisis interno se debe considerar la cadena de valor, sin considerar las interrelaciones y los vínculos.

¿Cuál es la utilidad del CMI?

La respuesta correcta es: Permite establecer y monitorizar los objetivos de una empresa y de sus diferentes áreas o unidades.

1. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones referidas al desarrollo del plan de SI/TI es VERDADERA?

Seleccione una:

- a. Desde el inicio el plan debe contener todos los detalles tecnológicos.
- b. El contenido del plan es netamente tecnológico.
- c. La formulación del plan se puede iniciar en cualquier nivel de la empresa.
- d. El desarrollo debe representar a todas las áreas de la empresa. Correcta

2. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la relación entre estructura e innovación (según Chiavenatto) es correcta?

Seleccione una:

- a. Las estructuras mecánicas influyen positivamente en la innovación
- b. En las organizaciones innovadoras la comunicación interna entre unidades y personas es intensa Correcta
- c. La innovación crece donde hay recursos escasos
- d. Todas las opciones son correctas.

3. El desarrollo organizacional se centra en: Seleccione una:

- a. Mejorar el bienestar de las personas
- b. Mejorar la eficacia de la organización
- c. Definir y diseñar los mecanismos de coordinación.
- d. Planear las acciones con base en valores humanísticos y democráticos Incorrecta

Retroalimentación La respuesta correcta es: Definir y diseñar los mecanismos de coordinación.

4. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones relacionadas con el proceso de cambio es verdadera?

Seleccione una:

- a. Para que el cambio se produzca el sistema debe permanecer en un estado de relativo equilibrio.
- b. El cambio más importante es que replantea procesos y métodos de trabajo.
- c. Para que se produzca el cambio se requiere una buena adaptación y ajuste a la rutina diaria.
- d. El cambio se produce cuando las fuerzas de apoyo superan a las fuerzas restrictivas. Correcta

5. Con relación a la planeación de la administración de crisis, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es Verdadera?

Seleccione una:

- a. En la etapa de control se debe nombrar un equipo para administrar la crisis y un portavoz
- b. La crisis permite a la compañía fortalecer las relaciones con los interesados en ella
- c. En la etapa de prevención es importante atender las necesidades emocionales y de seguridad Incorrecta
- d. En la etapa de preparación es importante detectar las señales ambientales

RetroalimentaciónLa respuesta : La crisis permite a la compañía fortalecer las relaciones con los interesados en ella

6. En el procedimiento de planificación de SI/TI en paralelo con la estrategia del negocio, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es FALSA? Seleccione una:

- a. En el análisis interno se debe considerar la cadena de valor, sin considerar las interrelaciones y los vínculos. Correcta
- b. Tanto en el análisis interno como en el externo se deben considerar las tendencias tecnológicas.
- c. En el análisis de entorno es posible utilizar el modelo de las 5 fuerzas de Porter y deben considerarse las oportunidades y amenazas-
- d. Las ITSGAs no utilizadas deben ser guardadas para posibles usos futuros.

7. El plan de SI/TI NO debe incluir:

Seleccione una:

- a. Mecanismos de evaluación
- b. Prioridad de cada proyecto.
- c. Una lista de los proyectos a desarrollar en los próximos 3/5 años.
- d. Detalle de todos los proyectos que permitan evaluar los recursos necesarios para todos los años. Correcta

8. Los canales informales de comunicación: (¿cuál no corresponde?)

Seleccione una:

- a. Son improductivos por lo cual es necesario evitarlos en las organizaciones Correcta
- b. Tienden a ser más activas en los períodos de cambio
- c. Conectan prácticamente a todo el personal
- d. No aceptan la jerarquía de autoridad

9. ¿Cuál de las siguientes es una condición indispensable para crear una cultura de aprendizaje en la organización?

Seleccione una:

- a. Mantener a las personas en sus puestos para que adquieran mayor dominio de su tarea.
- b. Establecer sanciones por errores.
- c. Reforzar la capacitación de las personas que no aprenden o tienen poca disposición al cambio
- d. Desarrollar un conjunto de ideas compartidas. Correcta.

10. Establecer una división de e-Business integrada a la empresa tradicional tiene algunas ventajas, ¿cuál no corresponde? Seleccione una:

- a. Le permite moverse rápidamente en el mundo de internet Correcta
- b. Oportunidades de marketing y distribución
- c. Aprovecha la estructura y su operación tradicional
- d. Apalancamiento de compras con los proveedores

11. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones relacionadas con los niveles de las metas es verdadera? Seleccione una:

- a. Las metas y planes tácticos corresponden al nivel estratégico
- b. La declaración de la misión es responsabilidad de todos los niveles de la organización
- c. Las metas y planes estratégicos son responsabilidad de los niveles gerenciales medios
- d. Los planes operativos son responsabilidad de los gerentes de primera línea y los supervisores. Correcta

12. La capacidad de un canal de comunicación depende de 3 características, ¿cuál no corresponde? Seleccione una:

- a. La habilidad de facilitar la retroalimentación rápida en 2 direcciones
- b. La habilidad de establecer un interés personal en la comunicación
- c. La habilidad de manejar simultáneamente múltiples estímulos
- d. La habilidad de transmitir expresión facial, gestos y posturas Correcta

¿Cuál de las siguientes no es una técnica de DO (desarrollo organizacional)? Seleccione una:

- a. Construcción de equipos
- b. Reuniones de confrontación
- c. Desarrollo de competencias organizacionales. Correcta
- d. Entrenamiento de la sensibilidad.

13. ¿Cuál de los siguientes es un factor crítico para el cambio exitoso identificado por el Centro de Desarrollo de General Electric? Seleccione una:

- a. Creación de una necesidad común. Correcta
- b. Mantener una organización divertida.
- c. Establecer una organización autogestiva y emergente.
- d. Creación de una organización cuántica y holística.

14. ¿Cuáles de las siguientes características de la planeación corresponde al nuevo lugar de trabajo? Seleccione una:

- a. Se contratan especialistas para que reúnan datos y diseñen planes pormenorizados
- b. Se crean equipos especiales de trabajo temporal Correcta
- c. Es preparada por un grupo de especialistas bajo las órdenes directas del presidente ejecutivo
- d. La planeación es centralizada

15. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones con respecto a la tercerización (outsourcing) es FALSA?

Seleccione una:

- a. Las organizaciones transfieren a otras organizaciones diversas actividades.
- b. Permite una simplificación de la estructura.
- c. Representa una transformación de costos fijos en costos variables.
- d. Permite la integración vertical hacia atrás y hacia adelante con el fin de obtener mayores beneficios de su cadena de valor.

16. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la comunicación abierta es Verdadera? Seleccione una:

- a. Crea confianza y compromiso con las metas comunes Correcta
- b. Todas las opciones son verdaderas
- c. Permite el flujo de información selectiva de los supervisores a sus subordinados
- d. Es una barrera organizacional que requiere esfuerzo por parte de los directivos

17. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones relacionadas con los factores que se requieren para ampliar el concepto de liderazgo organizacional es Falsa? Seleccione una:

- a. Se deben crear las condiciones para que las personas desarrollen las competencias necesarias
- b. Se deben proporcionar incentivos compartidos
- c. Para promover el cambio se necesita una autoridad centralizada y fuerte. Correcta
- d. Es necesario fomentar y propiciar el acceso a la información

18. Según una investigación, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es correcta? Seleccione una:

- a. Para la solución de problemas en los grupos la comunicación es siempre efectiva, independientemente del grado de centralización
- b. Las redes descentralizadas son más eficaces en el caso de problemas simples
- c. Ninguna es correcta Correcta
- d. Las redes centralizadas encuentran mejores soluciones para problemas complejos

19. ¿Cuál es la utilidad del benchmarking?

Seleccione una:

- a. Permite transferir operaciones de una empresa a otra para que la ejecute con mayor efectividad.
- b. Permite la reducción de los niveles jerárquicos y reducir las operaciones a lo que es esencial.
- c. Permite comparaciones de procesos y prácticas administrativas entre empresas. Correcta
- d. Permite la participación y el compromiso de todos los miembros de la empresa.

20. ¿Cuál de las siguientes no es una ventaja de la estrategia de fundar una compañía de e-business desincorporada?

Seleccione una:

- a. Reconocimiento de la marca y oportunidades de mercado. Correcta
- b. Una administración dedicada totalmente al éxito de la división internet
- c. Sensibilidad ante las condiciones cambiantes del medio
- d. Toma rápida de decisiones

21. En el proceso de planificación, en la fase II, se debe describir la compañía desde 2 dimensiones:

Seleccione una:

- a. El negocio y las tendencias tecnológicas.
- b. El negocio y los sistemas existentes. Correcta.
- c. Los sistemas existentes y las propuestas de actualización.
- d. El análisis de entorno y el negocio

22. ¿Cuál de las siguientes expresiones NO corresponde al benchmarking?Seleccione una:

- a. Ayuda a desarrollar una visión de cómo la empresa puede alcanzar un desempeño superior y excelente.
- b. Proceso para desarrollar en los administradores la habilidad para visualizar en el mercado las mejores prácticas administrativas.
- c. Proceso integrado destinado a crear, organizar y diseminar el conocimiento en la organización. Correcta
- d. Proceso continuo para evaluar productos, servicios y prácticas de los competidores más fuerte.

23. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones con respecto a la DIRECCIÓN ESTRATÉGICA es Verdadera?

Seleccione una:

- a. El objetivo último de la dirección estratégica es obtener estándares administrativos.
- b. Una buena planificación a nivel estratégico es garantía para la dirección estratégica.
- c. La dirección estratégica es independiente del pensamiento estratégico.
- d. Toda la organización está impregnada del pensamiento estratégico y se mueve en forma coherente. Correcta

24. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones con respecto al empowerment es FALSA?Seleccione una:

- a. Habilita a los empleados para solucionar problemas del cliente sin consumir tiempo para la aprobación del gerente.
- b. Proporciona una diferencia significativa en la mejora de los productos y los servicios.
- c. Permite obtener asesoría interna para la solución de problemas operativos. Correcta
- d. Trae economías para la organización y satisfacción a las personas involucradas.

25. ¿Cuál es la utilidad del CMI?Seleccione una:

- a. Permite establecer y monitorizar los objetivos de una empresa y de sus diferentes áreas o unidades. Correcta
- b. Ayuda a eliminar las burocracias tradicionales modificando su estructura de costos.
- c. Colabora en la elaboración de la estrategia de la empresa.
- d. Permite la participación y compromiso de todos los niveles de la organización.

26. La metodología de la planificación en paralelo a la estrategia, se basa en la integración de 4 elementos, ¿cuál NO corresponde?Seleccione una:

- a. La mejora de los procesos existentes. Correcta
- b. El análisis de los factores internos y externos del negocio.
- c. La misión de la empresa.
- d. La integración de todos los elementos analizados utilizando ITSGAs

27. ¿Cuál de las siguientes no una de las variables a tener en cuenta en la elección de la estrategia de cambio?

Seleccione una:

- a. La intensidad y el tipo de resistencia prevista
- b. Poseer los datos para proyectar el cambio y la energía para aplicarlo
- c. Los riesgos
- d. El volumen de información y los procesos asociados Correcta

28. En la fase III del proceso de alineamiento del plan de SI/TI con la estrategia del negocio, los responsables de las diferentes áreas del negocio deberán tomar las siguientes decisiones:Seleccione una:

- a. La interrelación entre los diferentes subsistemas y cómo serán resueltas.
- b. Principales entidades de datos que surjan de los procedimientos relevados. Incorrecta
- c. Qué sistemas justifican sus costos y qué prioridad tiene cada uno de ellos.
- d. Qué tecnología se utilizará en cada subsistema y a qué costo.

RetroalimentaciónLa respuesta correcta es: Qué sistemas justifican sus costos y qué prioridad tiene cada uno de ellos.

29. Con relación a la planeación de la administración de crisis, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es Verdadera?

Seleccione una:

- a. La crisis permite a la compañía fortalecer las relaciones con los interesados en ella Correcta
- b. Las metas y planes estratégicos son responsabilidad de los niveles gerenciales medios
- c. En la etapa de preparación es importante detectar las señales ambientales
- d. En la etapa de control se debe nombrar un equipo para administrar la crisis y un portavoz

¿Qué es el proceso investigación-acción? Seleccione una:

- a. Es un modelo para identificar las causas del rechazo al cambio
- b. Es un modelo de cambio basado en la recopilación sistemática de datos seguida de una acción basada en la información analizada. Correcta
- c. Es un proceso de cambio que prioriza los procesos de la organización
- d. Es un proceso de ayuda a las personas para desarrollar las habilidades y capacidades que requiere el nuevo puesto de trabajo

30. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones con relación a metas y planes es Incorrecta? Seleccione una:

- a. Los planes táctico tienen un horizonte temporal más largo que los planes estratégicos Correcta
- b. Las metas tácticas se definen para las grandes divisiones y departamentos
- c. Los planes tácticos ayudan a realizar los planes estratégicos
- d. Las metas estratégicas son declaraciones generales que indican dónde la compañía quiere estar en el futuro

31. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones con relación a los canales formales de comunicación es Verdadera? Seleccione una:

- a. La comunicación ascendente se utiliza en todo tipo de organizaciones
- b. La comunicación horizontal se utiliza intensamente en todas las organizaciones
- c. La comunicación ascendente es incentivada en las organizaciones funcionales y burocráticas
- d. La comunicación descendente se utiliza sólo en las organizaciones mecánicas Incorrecta

Retroalimentación La respuesta correcta es: La comunicación ascendente se utiliza en todo tipo de organizaciones

32. En qué tipo de organizaciones es más importante la comunicación horizontal? Seleccione una:

- a. Orgánicas, orientadas al aprendizaje Correcta
- b. Divisionales, orientadas a mercados
- c. Funcionales, orientadas a producción
- d. Burocráticas, orientadas a normas

33. ¿Cuál de las siguientes expresiones relacionadas con las estrategias aconsejadas por Kotter y Schlesinger para superar el cambio es Verdadera? Seleccione una:

- a. Cooptar es una forma de dar participación a un grupo a fin de recibir sus sugerencias.
- b. La capacitación y el apoyo no son útiles cuando el miedo y la ansiedad son el fundamento de la resistencia.
- c. La participación e involucramiento es conveniente cuando el cambio es urgente
- d. La coacción puede ser útil cuando la rapidez es esencial y los cambios no son populares. Correcta

34. ¿Cuál es el cambio más importante de la fase 4, relacionada con la planificación de los SI? Seleccione una:

- a. El departamento de SI es el responsable de la asignación de los recursos.
- b. Dependencia formal de los planes de SI respecto de los planes de la empresa.
- c. Expansión anárquica de las aplicaciones informáticas.
- d. Integración de los SI/TI con la estrategia de la empresa en el momento de formularla. Correcta

35. ¿Cuál de los siguientes no es uno de los métodos más conocidos para que la empresa se centre en el buen desempeño? Seleccione una:

- a. Administración por objetivos
- b. Planes de control de estado. Correcta
- c. Planes permanentes
- d. Planes de contingencia

36. ¿Cuál de los siguientes criterios para evaluar las buenas metas es Incorrecto? Seleccione una:

- a. Vinculación con las recompensas
- b. Abarcar las áreas más importantes de resultados
- c. Específicas y mensurables
- d. Deben ser fáciles de alcanzar Correcta

Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la comunicación abierta es Verdadera? Seleccione una:

- ☒ d. Crea confianza y compromiso con las metas comunes

Con relación a la planeación de la administración de crisis, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es Verdadera? Seleccione una:

- ☒ b. La crisis permite a la compañía fortalecer las relaciones con los interesados en ella. ✓
 - ¿Cuál de las siguientes afirmaciones con relación a metas y planes es Incorrecta? Seleccione una:
- ☒ a. Los planes táctico tienen un horizonte temporal más largo que los planes estratégicos
 - ¿Cuál es la utilidad del benchmarking?
- ☒ d. Permite comparaciones de procesos y prácticas administrativas entre empresas.
 - Los canales informales de comunicación: (¿cuál no corresponde?)
- ☒ d. Son improductivos por lo cual es necesario evitarlos en las organizaciones
 - ¿Cuál de las siguientes afirmaciones con respecto al empowerment es FALSA? Seleccione una:
- ☒ b. Permite obtener asesoría interna para la solución de problemas operativos.
 - ¿Qué es el proceso investigación-acción? Seleccione una:
- ☒ a. Es un modelo de cambio basado en la recopilación sistemática de datos seguida de una acción basada en la información analizada. ✓
 - ¿Cuál de las siguientes afirmaciones relacionadas con los factores que se requieren para ampliar el concepto de liderazgo organizacional es Falsa? Seleccione una:
- ☒ c. Para promover el cambio se necesita una autoridad centralizada y fuerte. ✓
 - ¿Cuál de los siguientes no es uno de los métodos más conocidos para que la empresa se centre en el buen desempeño? Seleccione una:
- ☒ b. Planes de control de estado. ✓
 - ¿Cuál de las siguientes afirmaciones referidas al desarrollo del plan de SI/TI es VERDADERA? Seleccione una:
- ☒ d. El desarrollo debe representar a todas las áreas de la empresa. ✓
 - ¿Cuál de las siguientes no es una técnica de DO (desarrollo organizacional)? Seleccione una:
- ☒ a. Desarrollo de competencias organizacionales. ✓
 - Según una investigación, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es correcta? Seleccione una:
- ☒ d. Ninguna es correcta
 - ¿Cuál de las siguientes afirmaciones relacionadas con el proceso de cambio es verdadera? Seleccione una:
- ☒ b. El cambio se produce cuando las fuerzas de apoyo superan a las fuerzas restrictivas. ✓

- La capacidad de un canal de comunicación depende de 3 características, ¿cuál no corresponde?Selecione una:
 - d. La habilidad de transmitir expresión facial, gestos y posturas ✓
- En la fase III del proceso de alineamiento del plan de SI/TI con la estrategia del negocio, los responsables de las diferentes áreas del negocio deberán tomar las siguientes decisiones:Selecione una:
 - b. Qué sistemas justifican sus costos y qué prioridad tiene cada uno de ellos. ✓
- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones relacionadas con los niveles de las metas es verdadera?Selecione una:
 - b. Los planes operativos son responsabilidad de los gerentes de primera línea y los supervisores. ✓
- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones con respecto a la tercerización (outsourcing) es FALSA?Selecione una:
 - c. Permite la integración vertical hacia atrás y hacia adelante con el fin de obtener mayores beneficios de su cadena de valor. ✓
- ¿Cuál de los siguientes es un factor crítico para el cambio exitoso identificado por el Centro de Desarrollo de General Electric?Selecione una:
 - d. Creación de una necesidad común. ✓
- ¿Cuál de las siguientes no una de las variables a tener en cuenta en la elección de la estrategia de cambio?Selecione una:
 - c. El volumen de información y los procesos asociados ✓
- Establecer una división de e-Business integrada a la empresa tradicional tiene algunas ventajas, ¿cuál no corresponde?Selecione una:
 - d. Le permite moverse rápidamente en el mundo de internet
- ¿Cuál de los siguientes criterios para evaluar las buenas metas es Incorrecto?Selecione una:
 - d. Deben ser fáciles de alcanzar ✓
- ¿Cuál de las siguientes es una condición indispensable para crear una cultura de aprendizaje en la organización?Selecione una:
 - b. Desarrollar un conjunto de ideas compartidas. ✓
- El desarrollo organizacional se centra en:Selecione una:
 - a. Definir y diseñar los mecanismos de coordinación.
- El plan de SI/TI NO debe incluir:Selecione una:
 - d. Detalle de todos los proyectos que permitan evaluar los recursos necesarios para todos los años. ✓
- ¿Cuál de las siguientes expresiones relacionadas con las estrategias aconsejadas por Kotter y Schlesinger para superar el cambio es Verdadera?Selecione una:

- c. La coacción puede ser útil cuando la rapidez es esencial y los cambios no son populares. ✓
 - ¿Cuál de las siguientes afirmaciones con relación a los canales formales de comunicación es Verdadera? Seleccione una:
- d. La comunicación ascendente se utiliza en todo tipo de organizaciones
 - ¿Cuál de las siguientes afirmaciones con respecto a la DIRECCIÓN ESTRATÉGICA es Verdadera? Seleccione una:
- b. Toda la organización está impregnada del pensamiento estratégico y se mueve en forma coherente.
 - ¿Cuáles de las siguientes características de la planeación corresponde al nuevo lugar de trabajo? Seleccione una:
- d. Se crean equipos especiales de trabajo temporal
 - En el proceso de planificación, en la fase II, se debe describir la compañía desde 2 dimensiones: Seleccione una:
- c. El negocio y los sistemas existentes. ✓
 - La metodología de la planificación en paralelo a la estrategia, se basa en la integración de 4 elementos, ¿cuál NO corresponde? Seleccione una:
- c. La mejora de los procesos existentes. ✓
 - ¿Cuál de las siguientes no es una ventaja de la estrategia de fundar una compañía de e-business desincorporada? Seleccione una:
- c. Reconocimiento de la marca y oportunidades de mercado.
 - ¿Cuál de las siguientes expresiones NO corresponde al benchmarking? Seleccione una:
- d. Proceso integrado destinado a crear, organizar y diseminar el conocimiento en la organización. ✓
 - ¿Cuál es el cambio más importante de la fase 4, relacionada con la planificación de los SI? Seleccione una:
- c. Integración de los SI/TI con la estrategia de la empresa en el momento de formularla. ✓
 - En qué tipo de organizaciones es más importante la comunicación horizontal? Seleccione una:
- b. Orgánicas, orientadas al aprendizaje ✓

¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la relación entre estructura e innovación (según Chiavenatto) es correcta? Seleccione una:
- a. En las organizaciones innovadoras la comunicación interna entre unidades y personas es intensa ✓
 - En el procedimiento de planificación de SI/TI en paralelo con la estrategia del negocio, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es FALSA? Seleccione una:
- b. En el análisis interno se debe considerar la cadena de valor, sin considerar las interrelaciones y los vínculos. ✓
 - ¿Cuál es la utilidad del CMI? Seleccione una:

- ☒ b. Permite establecer y monitorizar los objetivos de una empresa y de sus diferentes áreas o unidades. ✓

¿Cuál de las siguientes afirmaciones sobre la comunicación abierta es Verdadera? Seleccione una:

- ☒ b. Crea confianza y compromiso con las metas comunes ✓

¿Cuál de las siguientes NO es una perspectiva del CMI? Seleccione una:

- ☒ c. Perspectiva del crecimiento institucional ✓