



CONSULTORÍA EN NEGOCIOS DE SI/TI
PARCIAL Nº1

UNIDAD Nº 1: VISIÓN ESTRATÉGICA DE LA CONSULTORÍA EN NEGOCIOS DE SI/TI

1. Según Gordon y Donald Lippit, la Consultoría es:

Seleccione una:

- A. **ayudar a una persona, grupo, organización, o sistema amplio movilizand**o los recursos interno y externos para lidiar con problemas confrontacionales y esfuerzos de cambio.
- B. un servicio de asesoramiento contratado por y brindado a organizaciones por personas especialmente entrenadas y cualificadas que asisten, de modo objetivo e independiente, a la organización cliente.
- C. un servicio profesional independiente, que ayuda al logro de los objetivos, mediante la propuesta de solución a los problemas, evaluación de oportunidades, optimización del aprendizaje y puesta en práctica de los cambios.
- D. un servicio de asesoramiento contratado para identificar problemas, analizarlos, recomendar soluciones y ayudar en la implementación de soluciones.

2. Según Milán Kubr, una de las 7 (siete) razones por las que se recurre a la Consultoría es para:

Seleccione una:

- A. generar nuevas oportunidades.
- B. facilitar el asesoramiento organizacional.
- C. **inducir cambios en la organización.**
- D. mejorar la información disponible.

3. Según W. Burke, el proceso de Consultoría consta de 8 (ocho) fases; la 6ta. (sexta) de ellas se denomina:

Seleccione una:

- A. intervención.
- B. planificación.
- C. adopción.
- D. **evaluación.**

4. Los clientes esperan de un Consultor en Negocios de SI/TI que:

Seleccione una:

- A. no abuse de la jerga técnica más de lo imprescindible.
- B. **proponga soluciones adecuadas y costo-efectivas.**
- C. comprenda los aspectos particulares del negocio de un cliente.
- D. hable en el idioma gerencial de los SI/TI.

P01

¿Cuál de los siguientes **NO** es un tipo de consultoría que depende del *tipo de actividad*?

- A. Consultoría a distancia
- B. **Consultoría interna**
- C. Consultoría virtual
- D. Consultoría presencial



P02

La Consultoría Presencial **NO** es la adecuada para:

- A. resolver dudas personales.**
- B. revisar y orientar el trabajo.
- C. proponer trabajos en equipo multidisciplinario.
- D. clarificar las cuestiones básicas o de mayor problemática.

P03

Según W. Burke, el proceso de consultoría consta de 8 (ocho) fases; la 5ta. (quinta) de ellas se denomina:

- A. evaluación.
- B. adopción.
- C. intervención.**
- D. planificación de la Consultoría.

P04

De acuerdo a W. Burke, la primera fase del proceso de consultoría es la de:

- A. inicio (o startup).
- B. comienzo.
- C. contacto.
- D. entrada.**

P05

Según Milan Kúbr, una de las 7 razones por las que se recurre a la Consultoría es para:

- A. facilitar el asesoramiento organizacional.
- B. mejorar la información.
- C. promover y optimizar la capacitación.**
- D. generar nuevas oportunidades.



P06

¿Cuál de las siguientes **NO** es una de las 15 cualidades deseables en un Consultor?

- A. Creatividad**
- B. Buen carácter
- C. Autenticidad
- D. Cordialidad

P07

El rol del Consultor se diferencia del rol de:

- A. consejero, ya que el Consultor se enfoca sobre un problema o plan relacionado con las responsabilidades de liderazgo del cliente.
- B. asistente, ya que el Consultor no se ocupa de los problemas relacionados con las decisiones del cliente.
- C. capacitador, ya que el Consultor funciona dentro del contexto de una situación real y no de una situación "de laboratorio o de práctica".
- D. supervisión, ya que el Consultor no es directamente responsable del trabajo del cliente ni del resultado de la Consultoría.**

P08

¿Cuál de las siguientes **NO** es uno de los 9 atributos y competencias esenciales de los Consultores independientes y exitosos según la Asociación de Consultores en Gestión (AMC)?

- A. Integridad
- B. Prudencia**
- C. Autoconfianza
- D. Objetividad

P09

En términos generales, las organizaciones emplean a un Consultor por una de las siguientes razones:

- A. Para que preste ayuda extensiva en forma transitoria.
- B. Para que aporte conocimientos y capacidades genéricas
- C. Para que brinde un punto de vista imparcial.**
- D. Para que proporcione a la dirección argumentos que justifiquen decisiones fundamentadas.



P10

La Consultoría en Negocios de SI/TI a nivel gerencial se corresponde con:

- A. una base de clientes regional.**
- B. un espectro de competencias limitado.
- C. una base de clientes local.
- D. una reputación internacional.

P11

¿Cuál de las siguientes **NO** es uno de las 6 atributos y competencias técnicas que todo Consultor en Negocios de SI/TI debería poseer?

- A. Capacidad probada
- B. Familiaridad con la gestión**
- C. Sólidos conocimientos
- D. Familiaridad con el software

P12

¿Cuál de las siguientes **NO** es uno de las 5 condicionamientos o limitaciones para iniciarse como Consultor junior en Negocios de SI/TI?

- A. Usted no sabe o cree que no sabe administrar su tiempo.
- B. Usted considera a los fracasos como una derrota personal.
- C. Usted posee experiencia inadecuada o suficiente.**
- D. Usted se siente incomodo con la falta de seguridad laboral.

P13

¿Cuál de las siguientes afirmaciones es válida (Milan Kubr)?

- A. En la Consultoría de Empresas se asigna una importancia especial a la capacidad del Consultor para hacer comprender a otras personas la necesidad del cambio.**
- B. En la Consultoría de Empresas se asigna una importancia especial a la capacidad del Consultor para determinar el mejor modo de conseguir cambio.
- C. En la Consultoría de Empresas se una asigna importancia relativa a la competencia en materia de ciencia del comportamiento.
- D. En la Consultoría de Empresas el Consultor debe contar con los directivos de la empresa y tener en cuenta sus opiniones.



P14

La fase en la que el Consultor recoge información sobre el problema es la de:

A. diagnóstico y retroalimentación.

B. inicio (o startup).

C. intervención.

D. entrada.

P15

Es más práctico y útil utilizar los servicios profesionales de un Consultor para:

A. descubrir desviaciones.

B. encontrar las causas de las desviaciones.

C. solucionar problemas.

D. descubrir y aprovechar nuevas oportunidades.

P16

El rol del Consultor consiste, fundamentalmente, en:

A. prestar ayuda intensiva.

B. aportar conocimientos.

C. ayudar al asesorado a “encontrar soluciones”.

D. brindar su punto de vista.

P17

¿Cuál de las siguientes es, según W. Burke, una de las 10 aptitudes claves de un Consultor eficaz?

A. Aptitud para dominar la teoría y la metodología

B. Aptitud para tolerar la ambigüedad

C. Aptitud para optimizar las funciones de las personas

D. Aptitud para poner en marcha nuevos comportamientos



P18

A fin de proponer una solución viable a un problema de negocios, usted debe:

- A. hablar el idioma del negocio del cliente.
- B. entender las particularidades del negocio del cliente.**
- C. evitar el uso abusivo de la jerga técnica.
- D. actuar como un hombre de negocios.

P19

Para garantizar su éxito a largo plazo como Consultor en Negocios de SI/TI independiente es de vital importancia que usted sea capaz de:

- A. desenvolverse razonablemente en un ambiente de incertidumbre.
- B. adaptarse a nuevos estilos de trabajo.
- C. poner en marcha proyectos piloto para evaluar su factibilidad técnica, operativa y económica.**
- D. adaptarse a culturas laborales diferentes.

P20

Obviamente, el capital más valioso de un Consultor en Negocios de SI/TI es su dominio:

- A. de las respuestas técnicas a los problemas del cliente.
- B. del Ciclo de Vida de Desarrollo de Software (SDLC).
- C. de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).
- D. de los aspectos estructurales y funcionales de los SI/TI.**



UNIDAD 3: MARKETING ESTRATEGICO

1- Señale cuál de estos es un mercado demográfico

- A- Mercado Japonés
- B- Mercado de cereales
- C- Mercado de zapatillas
- D- Mercado de solteros de más de 30 años**
- E- Mercado Latinoamericano.

2- ¿La reputación de lealtad es una factor clave de éxito en que clase de mercado?

- A- Mercado Virtual
- B- Mercado de Consumidores
- C- Mercado Global
- D- Mercado No Lucrativo
- E- Mercado de Empresas**

3- El Enfoque de Ventas en el marketing sostiene

- A- Los consumidores favorecerán al producto con la mayor calidad
- B- Si no se anima a los consumidores, estos no adquirirán suficientes productos de la empresa.**
- C- Los consumidores favorecerán al producto mas barato
- D- Todo importa en el marketing
- E- Propone “detectar y responder”, centrándose en el comprador.

4- ¿Cual de estos **NO** es un cambio en la dirección de marketing?

- A- Del marketing como responsabilidad de un departamento al marketing como responsabilidad de toda la empresa
- B- De la organización por productos a la organización por segmentos de consumidores.
- C- De la fabricación propia a la compra de bienes y servicios a terceros.
- D- De emplear uno o dos proveedores a emplear multitud de proveedores para minimizar los costos.**
- E- De confiar en fortalezas pasadas a descubrir otras nuevas.

5- Un empresario solicita un sistema a un Ingeniero en sistemas. ¿Cual de estas es una necesidad de deleite?

- A- El empresario pide un sistema de producción.
- B- Necesita un sistema de producción para cumplir con las normas ISO.
- C- Quiere que el sistema sea amigable, cómodo, llamativo en su interfaz.**
- D- Desea que el encargado de Producción de la empresa lo considere un comprador inteligente.
- E- Quiere poder ir modificando el sistema con el tiempo para afrontar los cambios internos y externos.

6- Cual de estas declaraciones es FALSA en el marketing.

- A- El Mercado Meta y el Meta Mercado son lo mismo, pero expresado al revés.**
- B- Las empresas deciden que segmentos representan la mejor oportunidad, y tratan de posicionarse en la mente de los compradores meta en función de ciertas ventajas.
- C- La oferta es la propuesta de valor de una empresa a un mercado meta.
- D- El valor es lo que permite a una empresa captar clientes y la satisfacción de los mismos es lo que permite mantenerlos.
- E- Los canales de comunicación más comunes en marketing son televisión, radio, diarios e Internet.

7- Si un producto se vende de a rachas, a veces en grandes cantidades y otras veces tiene muy poca demanda, estamos ante un caso de:



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL

Facultad Regional Córdoba

- A- Demanda latente.
- B- Demanda negativa.
- C- Demanda en declive.
- D- Demanda indeseable.
- F- **Demanda irregular.**

8- Uno de estos **NO** es un tipo de cliente

- A- Una familia.
- B- Mayorista.
- C- **Futuros entrantes en la industria.**
- D- Franquicia.
- E- Otras unidades de negocios de la organización.

9- Cual de estas afirmaciones es falsa cuando hablamos de un CRM

- A- Las ventas cruzadas son la nueva oportunidad
- B- **Es mucho más barato adquirir un nuevo cliente que conservar uno viejo.**
- C- El "Análisis de la canasta de compras" es una útil herramienta que tienen algunos CRM.
- D- El elemento de diferenciación en la actualidad es el SERVICIO.
- E- Ninguna de las afirmaciones anteriores es FALSA.

10- ¿Porque es importante un Proceso CRM?

- A- **Cuesta de cinco a diez veces más conseguir ingresos de un nuevo cliente, que mantener uno viejo y los clientes leales que recomiendan a otro cliente, generan ingresos a un costo muy bajo.**
- B- La mayoría de los clientes buscan precios más baratos y están dispuesto a caminar y perder tiempo en pos de este objetivo.
- C- Porque es necesario hacer campañas de gran envergadura, pero a bajo costo.
- D- Las afirmaciones A, B y C son falsas
- E- Las afirmaciones A, B y C son verdaderas

11- Los objetivos de un CRM son:

- A- Retención de clientes.
- B- Adquisición de nuevos clientes.
- C- Rentabilidad de clientes.
- D- Las afirmaciones A, B y C son falsas
- E- **Las afirmaciones A, B y C son verdaderas**

12- En un CRM, la etapa de planificación de mercado, es aquella en la que:

- A- Se ejecuta la administración de las comunicaciones con el cliente.
- B- **Se definen cuáles serán las ofertas, los canales de entrega, los programas y departamentos que se harán cargo de los clientes.**
- C- Fase crucial de ejecución y administración de las comunicaciones con el cliente
- D- En esta fase se refinan precios, volúmenes, ubicaciones, enfoques.
- E- Se analiza la información sobre el cliente, para detectar oportunidades de mercado.

13- Cual de estos enfoques es obligatorio en un CRM.

- A- **Engloba todos los procesos, actividades y personas de la empresa.**
- B- Es un sistema de uso exclusivo del área de Marketing.
- C- No tiene relación con los sistemas contables de la empresa.
- D- Se relaciona con los sistemas administrativos clásicos de la empresa, a los cuales hay que hacerles severas modificaciones desde el comienzo de la implementación del CRM.
- E- A nivel tecnológico requiere por lo general de subcontrataciones y software empaquetados.

14- En el marketing uno a uno:

- A- Las campañas son segmentadas, se enfocan en los productos
- B- Se trata a todos los consumidores como iguales.



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL

Facultad Regional Córdoba

C-A nivel tecnológico requiere de bases de datos con soluciones de análisis limitado

D- **A nivel tecnológico requiere almacenes de datos integrados, trabajo apoyado en Internet, diversos punto de contacto integrados y que el proceso se de en toda la organización**

E- Todas las afirmaciones anteriores son falsas.

15- Cual de estas opciones es verdadera en conceptos de Marketing

A- **El dinero no necesariamente es uno de los valores de cambio en las transacciones.**

B- En una transferencia A da X a B y B devuelve Y a A.

C- En un intercambio no necesariamente alguien tiene algo de valor o que el otro valore.

D- Transacción es lo mismo que Transferencia.

E- No hay libertad de aceptación de oferta en un intercambio comercial.

16- En cuál de estas aplicaciones NO se ve la utilidad del marketing?

A- Experiencias

B- Lugares

C- Ideas

D- **Demanda**

E- Organización

17- Cual es la definición apropiada para Convergencia Sectorial en la evolución del marketing?

A- Empresas son capaces de fabricar productos diferenciados individualmente

B- **Empresas añaden a sus líneas, productos o servicios de otras industrias o sectores**

C- Se privatiza empresas para aumentar eficiencia operativa

D- Empresas comercializan sus productos y servicios en otros países

E- Países liberalizan sus industrias para generar una mayor competencia y mejores oportunidades.

18- Que es householding en CRM?

A- Aplicación de las telefonías para gestionar los cambios de clientes

B- Análisis detallado de las condiciones de clientes a través de sistemas especializados

C- **Es una metodología para consolidar nombres y direcciones utilizado en servicios financieros**

D- Metodología que mide la correlación de los productos que consumen los clientes

E- Transformar datos en información e información en conocimiento.

19-Cuál de estas etapas NO es parte de un proceso CRM típico?

A- **Segmentación y Extracción**

B- Planificación del Mercado

C- Análisis y Refinamiento

D- Interacción con el cliente

E- Descubrimiento del conocimiento

20-Cuál es la evolución correcta del marketing (de más antiguo a actual)?

A- Enfocado al Cliente – Uno a Uno – Masivo - Objetivo

B- **Masivo – Objetivo – Enfocado al Cliente – Uno a Uno**

C- Masivo – Objetivo – Uno a Uno - Enfocado al Cliente

D- Masivo – Enfocado al Cliente - Objetivo – Uno a Uno

E- Objetivo – Masivo – Uno a Uno - Enfocado al Cliente



1- Señale cuál de estos es un mercado GEOGRAFICO

Mercado Iberoamericano

2- ¿Cuál es la clase de mercado donde se debe prestar especial atención al precio?

Sector público y mercados no lucrativos

3- El Enfoque de Producto en el marketing sostiene

Los consumidores favorecerán al producto con la mayor calidad

4- El uso del enfoque reactivo y proactivo son parte de que enfoque de marketing

Marketing

5- Un empresario solicita un sistema a un Ingeniero en sistemas. ¿Cuál de estas es una necesidad SECRETA?

Desea que el encargado de Producción de la empresa lo considere un comprador inteligente.

6- Si hay una necesidad en los consumidores pero no hay producto o servicio que la satisfaga, estamos ante un caso de

Demanda latente.

7- Cual de estos enfoques es FALSO en un CRM.

Es un sistema de uso exclusivo del área de Marketing.

8- En cuál de estos rubros es sumamente útil en el marketing?

A- Eventos

B- Organizaciones

C- Producción

D- Demanda

E- A y B son correctas

9-Cuál de estas etapas es parte de un proceso CRM típico?

Análisis y refinamiento

10- La implementación de un sistema CRM es una tarea

Implica el cambio de todos los sistemas de gestión administración-contable....

O ALGO COMO “usar la información de los sistemas de gestión de la empresa, generar nuevos procesos e ingresos de información para relacionarse con los clientes, incluir mensajería, un portal de intranet, etc.” QUE ESTA SACADO DEL APUNTE.



UNIDAD Nº2:HABILIDADES DIRECTIVAS

1. Las competencias estratégicas son:
 - a. **El grupo de competencias directivas que se refiere a la relación del directivo con el entorno externo de la empresa**
 - b. El grupo de competencias directivas que se refiere a la relación del directivo con el entorno interno de la empresa
 - c. El grupo de competencias directivas que se refiere a los hábitos básicos de una persona con ella misma y con su entorno.
 - d. El grupo de competencias directivas que se refiere a la relación del directivo tanto con el entorno interno como externo de la empresa
 - e. El grupo de competencias directivas que se refiere a la capacidad de autogobierno y desarrollo personal
2. Las siguientes son competencias estratégicas:
 - a. Visión de negocios, resolución de problemas, gestión de recursos, delegación, coaching y trabajo en equipo
 - b. **Visión de negocios, resolución de problemas, gestión de recursos, orientación al cliente, red de relaciones eficaces y negociación**
 - c. Comunicación, organización, empatía, orientación al cliente, red de relaciones eficaces y negociación
 - d. Comunicación, organización, empatía, visión de negocios y coaching
 - e. Negociación, visión de negocios, proactividad, autogobierno, gestión personal y desarrollo personal
3. Las siguientes son competencias intratéticas:
 - a. Visión de negocios, resolución de problemas, gestión de recursos, orientación al cliente, red de relaciones eficaces y negociación
 - b. Visión de negocios, resolución de problemas, gestión de recursos, delegación, coaching y trabajo en equipo
 - c. **Comunicación, organización, empatía, delegación, coaching y trabajo en equipo**
 - d. Comunicación, organización, empatía, visión de negocios, gestión personal y desarrollo personal
 - e. Negociación, visión de negocios, proactividad, autogobierno, gestión personal y desarrollo personal
4. Las siguientes son competencias de eficacia personal:
 - a. **Proactividad, autogobierno, gestión personal y desarrollo personal**
 - b. Proactividad, comunicación, negociación y desarrollo personal
 - c. Visión de negocios, autogobierno, gestión personal y desarrollo personal
 - d. Comunicación, organización, empatía, visión de negocios, gestión personal y desarrollo personal
 - e. Visión de negocios, resolución de problemas, gestión de recursos, orientación al cliente, red de relaciones eficaces y negociación
5. La competencia de autogobierno incluye las siguientes 3 subcompetencias:
 - a. Iniciativa, creatividad y autocrítica
 - b. Gestión del tiempo, gestión del estrés y gestión del riesgo
 - c. **Disciplina, concentración y autocontrol**
 - d. Autocrítica, autoconocimiento y cambio personal
 - e. Empatía, delegación y coaching
6. ¿Cuál de las siguientes competencias está asociadas con el Rol del Mentor?
 - a. **Desarrollo de los subordinados**
 - b. Creación de equipos
 - c. Toma de decisiones participativas
 - d. Gestión del conflicto
 - e. Poder de posición
7. Mentor significa:
 - a. Innovador
 - b. Negociador
 - c. Director



- d. Broker
e. Consejero o guía
8. ¿Cuál de las siguientes competencias está asociadas con el Rol del Facilitador?
- a. Autocomprensión
 - b. Comprensión de los demás
 - c. Desarrollo de los subordinados
 - d. Comunicación interpersonal
 - e. Creación de equipos**
9. Un grupo atraviesa distintas fases hasta transformarse en un Equipo. Las diferentes fases son:
- a. Concepción, inicio, producción y cierre
 - b. Concepción, organización, distribución, producción y evaluación
 - c. Comprobación, organización, establecimiento de la interdependencia, producción y evaluación**
 - d. Comprobación, producción, distribución y evaluación
 - e. Comprobación, dirección, organización, producción y evaluación
10. Existen 5 técnicas que nos ayudan a gestionar el conflicto:
- a. Comprobación, organización, establecimiento de la interdependencia, producción y evaluación
 - b. Disciplina, autogobierno, gestión personal, concentración y autocontrol
 - c. Autocrítica, autoconocimiento, cambio personal, gestión del tiempo y gestión del estrés
 - d. Evasión, conciliación, competencia, compromiso y colaboración**
 - e. Autocontrol, gestión personal, desarrollo personal, toma de decisiones participativas y colaboración
11. Cual de las siguientes competencias no corresponde al grupo de "Competencias Estratégicas"?
- a. Vision de Negocios
 - b. Orientación al Cliente.
 - c. Comunicación.**
 - d. Negociación.
 - e. Experiencia
12. Cual de las siguientes competencias no corresponde al grupo de "Competencias Intratégicas"?
- a. Organización.
 - b. Delegación.
 - c. Coaching.
 - d. Gestion de Recursos.**
 - e. Capacidad de Gestión.



13. A cuál de las siguientes competencias de Eficacia Personal le corresponde la siguiente definición:
"Conoce sus puntos fuertes y sus puntos débiles, tanto en el ámbito profesional como personal."

- a. Cambio personal.
- b. Autocrítica.
- c. Autoconocimiento.**
- d. Concentración.
- e. Disciplina

14. El "Grupo" atraviesa diferentes fases de desarrollo hasta convertirse en un "Equipo". Estas son:

- a. Comprobación, Organización, Establecimiento de la Interdependencia.
- b. Comprobación, Organización.
- c. Cooperación, Organización, Establecimiento de la Interdependencia
- d. Comprobación, Organización, Establecimiento de la Interdependencia, Producción y Evaluación..**
- e. Comprobación, Organización, Establecimiento de la Interdependencia, Producción y Seguimiento.

15. ¿Cuál de las siguientes competencias corresponde al Rol del "Facilitador":

- a. Proponer el intercambio de información.
- b. Conocerse así mismo en forma exhaustiva.
- c. Fomentar el esfuerzo colectivo.**
- d. Todas las anteriores.
- e. Fomentar el intercambio de ideas.

16. A cuál de las siguientes técnicas corresponde la siguiente definición:

"Es una Estrategia de solución, donde las partes se avienen a la negociación, donde cada uno debe ceder algo".

- a. Técnica de Conciliación.
- b. Técnica de Competencia.
- c. Técnica de Compromiso.**
- d. Técnica de Colaboración.
- e. Técnica de Empatía.

17. A cuál de las 5 fuentes de poder corresponde la siguiente expresión:

"Está vinculada a las destrezas o habilidades valiosas y especializadas y no necesariamente a la inteligencia"

- a. Poder de la oportunidad.
- b. Poder Experto.**
- c. Poder de la información.
- d. Poder personal.
- e. Poder de posición.



18. Cual de las siguientes afirmaciones son compatibles con el "Rol del Mentor" :

a. El directivo debe ayudar con los planes de desarrollo profesional de los empleados.

b. Debe fomentar el esfuerzo colectivo.

c. Gestionar conflictos personales.

d. Creación de Equipos.

e. Creación de compromiso.

19. Poder personal. Proviene de:

a. Facilidad de palabra.

b. Inteligencia.

c. Experiencia

d. Los dos primeros.

e. Puesto que una persona ocupa.

20. Cual de las siguientes opciones de técnicas de "Gestión del Conflicto" corresponde a la definición: "Estrategia de solución donde las partes satisfacen los deseos de los otros interesados".

a. Técnica de Competencia.

b. Técnica de Compromiso

c. Técnica de Colaboración.

d. Técnica de Conciliación.

e. Técnica de Evasión.

21. El modelo denominado "Ventana de Johari" está relacionado con el siguiente rol directivo:

a. Mentor

b. Facilitador

c. Director

d. Broker

e. Innovador

22. Uno de los cuadrantes o áreas de la "Ventana de Johari" es:

a. Empático

b. Director

c. Formación

d. Habilidades

e. Oculto

19. De acuerdo a la siguiente definición, con respecto a la Gestión del Conflicto, en el rol del facilitador, a cuál técnica corresponde:

DEFINICIÓN: "No se asume el conflicto y por lo tanto no se soluciona".

a) Técnica de Evasión.

b) Técnica de Conciliación.

c) Técnica de Competencia.

d) Técnica de Colaboración.



2. De acuerdo a la siguiente definición, con respecto a la Gestión del Conflicto, en el rol del facilitador, a cuál técnica corresponde:

DEFINICIÓN: "Opuesto a la técnica de Conciliación. El interés propio es el que determina la Gestión del Conflicto. Limita la creatividad".

- a) Técnica de Evasión.
- b) Técnica de Conciliación.
- c) Técnica de Competencia.**
- d) Técnica de Compromiso.

3. De acuerdo a la siguiente definición, con respecto a la Gestión del Conflicto, en el rol del facilitador, a cuál técnica corresponde:

DEFINICIÓN: "Se basa en la participación creativa, donde se permite crear una solución donde todos sean ganadores".

- a) Técnica de Evasión.
- b) Técnica de Conciliación.
- c) Técnica de Competencia.
- d) Técnica de Colaboración.**

Dentro de las competencias estratégicas, la visión de negocio:

- A. Reconoce y aprovecha oportunidades, los peligros y las fuerzas internas que repercuten en la competitividad y efectividad del negocio.
- B. Estudia y evalúa oportunidades, las fuerzas internas que repercuten en la competitividad y efectividad del negocio.
- C. Reconoce y aprovecha oportunidades, los peligros y las fuerzas externas que repercuten en la competitividad y efectividad del negocio.**
- D. Reconoce y evalúa peligros y fuerzas externas que repercuten en la competitividad y efectividad del negocio.

Cuál de las siguientes definiciones se corresponde con alguna de las competencias estratégicas de un directivo:

- A. Utilizar los recursos del modo más idóneo sin importar el tiempo, del modo más económico y eficaz para obtener algún tipo de resultado.
- B. Fomentar un ambiente colaborativo y comunicativo para generar confianza entre los miembros del equipo y estimularlos hacia el logro de los objetivos comunes.
- C. Responde a las sugerencias y necesidades de los clientes, tomándose el tiempo necesario para obtener los resultados deseados.
- D. Identifica los puntos clave de una situación o problema complejo, y tiene la capacidad de síntesis y de toma de decisiones.**

Cuál de las siguientes es una competencia estratégica de un directivo:

- A. Negociación.**
- B. Iniciativa.
- C. Trabajo en Equipo.
- D. Gestión de Riesgo.



Con cuál de las siguientes competencias estratégicas corresponde la definición “Responde con prontitud y eficacia a las sugerencias y necesidades del cliente”

- A. Visión de negocios
- B. Resolución de problemas
- C. Negociación
- D. Orientación al cliente**

Entre las competencias estratégicas podemos encontrar una de las siguientes:

- A. Autocrítica
- B. Concentración
- C. Empatía**
- D. Negociación



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL

Facultad Regional Córdoba

CONSULTORÍA EN NEGOCIOS DE SI/TI PARCIAL Nº1

UNIDAD Nº 1: VISIÓN ESTRATÉGICA DE LA CONSULTORÍA EN NEGOCIOS DE SI/TI

1. ¿Cuál de los siguientes **NO** es un tipo de consultoría que depende del *tipo de actividad*?

Consultoría interna

2. La Consultoría Presencial **NO** es la adecuada para:

Resolver dudas personales.

3. Según W. Burke, el proceso de consultoría consta de 8 (ocho) fases; la 5ta. (quinta) de ellas se denomina:

Intervención.

4. De acuerdo a W. Burke, la primera fase del proceso de consultoría es la de:

Entrada.

5. Según Milan Kubr, una de las 7 razones por las que se recurre a la Consultoría es para:

Promover y optimizar la capacitación.

6. ¿Cuál de las siguientes **NO** es una de las 15 cualidades deseables en un Consultor?

Creatividad

7. El rol del Consultor se diferencia del rol de:

Supervisión, ya que el Consultor no es directamente responsable del trabajo del cliente ni del resultado de la Consultoría.

8. ¿Cuál de las siguientes **NO** es uno de los 9 atributos y competencias esenciales de los Consultores independientes y exitosos según la Asociación de Consultores en Gestión (AMC)?

Prudencia

9. En términos generales, las organizaciones emplean a un Consultor por una de las siguientes razones:

Para que brinde un punto de vista imparcial.

10. La Consultoría en Negocios de SI/TI a nivel gerencial se corresponde con:

una base de clientes regional.

11. ¿Cuál de las siguientes **NO** es uno de los 6 atributos y competencias técnicas que todo Consultor en Negocios de SI/TI debería poseer?

Familiaridad con la gestión

12. ¿Cuál de las siguientes **NO** es uno de los 5 condicionamientos o limitaciones para iniciarse como Consultor junior en Negocios de SI/TI?

Usted posee experiencia inadecuada o suficiente.

13. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es válida (Milan Kubr)?

En la Consultoría de Empresas se asigna una importancia especial a la capacidad del Consultor para hacer comprender a otras personas la necesidad del cambio.

14. La fase en la que el Consultor recoge información sobre el problema es la de:

diagnóstico y retroalimentación.

15. Es más práctico y útil utilizar los servicios profesionales de un Consultor para:

descubrir y aprovechar nuevas oportunidades.

16. El rol del Consultor consiste, fundamentalmente, en:

ayudar al asesorado a “encontrar soluciones”.

17. ¿Cuál de las siguientes es, según W. Burke, una de las 10 aptitudes claves de un Consultor eficaz?

Aptitud para tolerar la ambigüedad



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL

Facultad Regional Córdoba

18 .A fin de proponer una solución viable a un problema de negocios, usted debe:

entender las particularidades del negocio del cliente.

19. Para garantizar su éxito a largo plazo como Consultor en Negocios de SI/TI independiente es de vital importancia que usted sea capaz de:

poner en marcha proyectos piloto para evaluar su factibilidad técnica, operativa y económica.

20 .Obviamente, el capital más valioso de un Consultor en Negocios de SI/TI es su dominio:

de los aspectos estructurales y funcionales de los SI/TI.

21. La siguiente definición: **“Pedir consejo, opinión y deliberar entre varias personas sobre un asunto particular”**, corresponde a:
Consultar.

22. En la consultoría de empresas existen diferentes importancias, indique la opción INCORRECTA.

El consultor debe ser totalmente dependiente de las demás personas y las opiniones que ellos le proveen. Y en lo posible no contar consigo mismo.

23.La consultaría que se realiza teniendo como medio a la televisión, videoconferencia, o audio conferencia es:

Consultaría virtual.

24.En la consultaría a distancia, que elemento es el que utiliza para que el asesor y las personas dialoguen, se puedan escuchar la voz y es de fácil acceso, pero que no es fácil explainarse y sacar dudas debido al costo de la comunicación?

Teléfono.

25.En toda consultaría existen diferentes atributos propios, indique cual de ellos es correcto:

La consultaría es un servicio que nos proporciona conocimientos, capacidades y competencias profesionales para resolver problemas.

26.Dentro de los tipos de Consultaría, uno de los elementos utilizados es el Chat. Indique la opción que mejor describa al mismo:

Permite la participación simultánea de varias personas y es fácil explainarse y exponer dudas.

27.En que fase del proceso de consultaría, el consultor ayuda a los directivos de la empresa a evaluar el avance en la implementación del plan y los cambios realizados?

Evaluación.

28.Como reaccionar frente a los fracasos?

Debemos aprender de los errores cometidos para no realizarlos nuevamente.

29.Indique cual de las siguientes opciones es INCORRECTA acerca de los atributos y competencias técnicas de un consultor en negocio de SI/TI?

Debería poseer Madurez y estabilidad emocional.

30.Cuando realice su trabajo en su domicilio particular como consultor, deberá:

Resistir de varias tentaciones como dormir de más, o ver televisión mientras trabaja.

31.Como se dividen los tiempos y tareas de los consultores en negocio de SI/TI ?

Los horarios en consultaría en negocios de SI/TI son irregulares, por lo general mas largos que las habituales jornadas de 8 horas diarias.

32.Dentro de los niveles de consultaría de negocios de SI/TI, cual es el que se encarga de prestar servicios al Nivel Gerencial?

El nivel que tiene una base de clientes regional.

33.Según los autores Sánchez, Gibbs, Durbridge y Spruce, un consultor debería poseer ciertas cualidades deseables. Indique la opción correcta que hace referencia al siguiente texto:

“Acción e influencia para guiar a un grupo, con el reconocimiento y la voluntaria acepción de sus seguidores”:



Liderazgo.

34. Ayudar a los directivos y ejecutivos a resolver problemas, alcanzar fines y objetivos de la organización, y ayudar al asesorado a tener una visión del futuro es una de las razones por la cual se recurre a la consultoría, indique cual es:

Contribuir al logro de los fines y objetivos o metas de la organización.

35. En consultoría de negocios existen tres tipos de consultoría bien definidos, estos son:

Primer nivel (operativo), segundo nivel (gerencial), tercer nivel (directivo).

36. En los tres tipos de niveles de consultoría de SI/TI, las competencias profesionales que implican cada uno son:

Primer nivel (limitado espectro de competencia), segundo nivel (amplio espectro de competencia), tercer nivel (reputación internacional).

37. Un consultor de negocios de SI/TI del tercer nivel, especializado en bases de datos, debe contar con un espectro de competencia de que tipo:

Espectro acotado a su área de especialidad.

38. En la fase de diagnóstico y retroalimentación, ¿Cuál es la ventaja de la visión del consultor frente a la visión del directivo y del personal involucrado en la organización?

Poseer una mirada externa que permite enfocarse mejor en la naturaleza y tipo de problema.

39. ¿Cuál es una de las fases más críticas de todo el proceso de consultoría?

Separación.

40. Según Milan Kubr ¿Cuál de las siguientes es una de las siete razones por las que se recurre a la consultoría?

Facilitar la información.

41. El rol del consultor NO se diferencia del:

Rol del facilitador de procesos de gestión

42. Dentro de los Roles del Consultor, el mismo debe ayudar al asesorado a:

A identificar sus problemas.

43. Roberto Barragán, en su obra "La consultoría de Empresas" habla de la naturaleza dinámica de las organizaciones económicas y su necesidad de necesitar consultores de empresas para:

Diagnosticar y enmendar sus males.

44. Según el diccionario Anaya de la Lengua, que significa el concepto "consultar":

Pedir consejo u opinión. Deliberar varias personas sobre un asunto.

45. Cuáles son las fases del proceso de consultoría (De forma ordenada como se van llevando a cabo):

Entrada, Inicio, Diagnóstico y Retroalimentación, Planificación de la Consultoría, Intervención, Evaluación, Adopción, Separación.

46. Qué tipo de Consultoría dependiendo del tipo de actividad, utilizaría si tiene que revisar y ordenar el trabajo.

Consultoría presencial.

47. En la fase de INICIO del proceso de Consultoría:

El Consultor tiene la misión de clarificar los aspectos que se relacionan con el problema.

48. Según las cualidades deseadas de un Consultor, la cualidad AUTENTICIDAD es:

Con prestigio legítimo acreditado de poseer las condiciones deseadas.

49. Las siguientes son condiciones deseadas de un consultor:

Autenticidad, Cordialidad, Cultura Social.

50. Según las cualidades deseadas de un consultor, a título ilustrativo, podemos afirmar que **COMO MINIMO:**

Un 60% de las cualidades serán indicativas de un candidato excepcional.

51. Cuántas son las cualidades deseables de un consultor según, Sanchez, Gibbs y Durbridge y Spruce.

15

52. El **CLIENTE** espera del Consultor en Negocios SI/TI los siguientes atributos:



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL

Facultad Regional Córdoba

Comprenda los principios generales del negocio de un cliente, hable el idioma de los negocios, No abuse de la jerga técnica, Proponga soluciones adecuadas y costo-efectivas, Trate de parecerse a un hombre de negocios.

53. Cuantos son los atributos que el **CLIENTE** requiere de un Consultor en Negocios SI/TI: 5

54. En la consultaría en empresas se asigna una importancia especial a:

Competencias – Independencia – Capacidad de hacer comprender a las personas la necesidad de cambio.

55. La fase “Separación” del proceso de consultoría es posible porque el consulto ha transferido a la organización:

Competencias – Conocimientos – Habilidades

56. ¿Para cual de los siguientes actividades es adecuada la “Consultaría Presencial

Proponer trabajos en equipos multidisciplinarios.

57. ¿Cuál es el ROL fundamental del consultor?:

Ayudar al asesoramiento a encontrar soluciones.

58. ¿A cual de las cualidades deseables en un consultor presentadas corresponde la siguiente definición:

“Conocimiento, competencia e idoneidad en relación al tema que pudiera asesorar”?

Capacidad temática.

59. ¿En cuál de las siguientes situaciones de una organización la razón por la que se emplea un consultor es “Para que brinde un punto de vista imparcial”?:

Los directivos de la organización necesitan de la independencia de criterio del consultor para que ayude a diagnosticar el verdadero problema de la organización y proponer soluciones factibles.

60. El sentido de “autocrítica constructiva”, que el consultor debe tener siempre presente, es fundamental para adquirir:

Competencias – Madurez mental – Amplitud de criterio

61. Cual de las siguientes afirmaciones con respecto a los tres niveles de CNSI/TI es correcta:

En el tercer nivel de CNSI/TI los consultores en negocios de SI/TI pueden ser expertos reconocidos mundialmente en áreas de naturaleza Tecnológica o procedimental

62. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones con respecto a los diversos tipos de CNSI/TI es correcta con respecto al tercer nivel de CNSI/TI?:

Un experto en Sistemas de Gestión de Bases de Datos reconocido internacionalmente es un consultor en negocios de SI/TI de tercer nivel

63. Cual de las siguientes afirmaciones con respecto a las ventajas de ser un Consulto en negocios de SI/TI es correcta?

El consultor en negocios de SI/TI puede optar en cualquier momento por focalizar sus competencias en la nuevas TIC's, más avanzadas y Demandadas por el mercado

64. De acuerdo a los atributos que tiene un Consultor de Negocios SI/TI. ¿Cuál de estas afirmaciones es INCORRECTA?

Abuse de la jerga técnica.

E65. n cuanto al trabajo que realiza un Consultor de Negocio SI/TI:

Se debe realizar la 1ª entrevista habiéndose familiarizado antes con las particularidades del negocio.

66. De acuerdo al idioma de los negocios, un consultor de Negocios en SI/TI:

c-Debe poder entablar una conversación de negocios sin ningún problema.

67. Si usted debe entablar una conversación con el cliente ¿Cuál de estas afirmaciones es INCORRECTA?

El cliente debería adaptarse a su vocabulario, para así poder explicarle a usted lo que el requiere.

68. ¿Cuál de estas características de un Consultor de Negocios SI/TI es la correcta?

-No recomendar la misma solución una y otra vez, sino tomar en debida consideración los problemas, siendo similares o no, teniendo en cuenta el avance de la tecnología.

69. Como consultor en negocios de SI/TI, sus ingresos, su prestigio, su desarrollo profesional depende de una combinación de:



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL

Facultad Regional Córdoba

Sus habilidades de negocios, su experiencia técnica en su especialidad y su adherencia al trabajo

70.Cuál de las siguientes características corresponde a la consultoría de negocios de SI/TI de primer nivel

Los consultores con un espectro limitado de competencias lograran una inserción más fácil y rápida en la práctica de consultoría en negocios de SI/TI si lo hacen en este nivel

71. En el segundo nivel (nivel intermedio) de consultoría de negocios SI/TI se presta servicio de:

Consultoría a nivel gerencial

72. Como reaccionar frente a los fracasos?

Debemos aprender de los errores cometidos para no realizarlos nuevamente

73. Cuándo debe recurrir un cliente a un consultor en negocio de SI/TI ?

Todas son correctas.

74. Cuando realice su trabajo en su domicilio particular como consultor, deberá:

Resistir de varias tentaciones como dormir de más, o ver televisión mientras trabaja.

75. Como se dividen los tiempos y tareas de los consultores en negocio de SI/TI?

Los horarios en consultaría en negocios de SI/TI son irregulares, por lo general más largos que las habituales jornadas de 8 horas diarias.

76. En los atributos y competencias técnicas de un consultor de negocios si/ti cuál de estos es una de ellas:

Capacidad probada

77. En los atributos competencias de un consultor de negocios si/ti , en la familiaridad con el software, usted debería estar familiarizado con qué tipo de software en particular?:

a-sistemas Operativos, GUI, DBMS.

78. En los atributos competencias de un consultor de negocios si/ti, donde hallar las respuestas , se dirija a como:

Saber dónde encontrar rápidamente las respuestas y ser capaz de acceder a esta información en tiempo y forma.

79. En el momento en que usted se disponga a ofrecer y/o recomendar soluciones a los problemas de Negocios si/ti de su cliente, usted debería tener una idea aproximada de los componentes de dispositivos de hardware involucrados.

Familiaridad con el hardware.

80. Advertencias Útiles y consejos prácticos para los nuevos consultores en negocios de Si/ti

Usted se siente incomodo con la falta de seguridad Laboral

81. La cuarta fase del proceso de consultaría es la planificación de la consultaría ¿cuál de estas afirmaciones es correcta con respecto a esta fase?

Un plan de acción se orienta a corregir el desvío existente entre los resultados esperados y los realmente alcanzados

82.¿Qué cualidad NO es deseable en un consultor?

Aspecto informal

83.¿Qué concepto con respecto a las cualidades que son deseables en un consultor refleja la siguiente definición? “acción e influencia para guiar a un grupo con el reconocimiento y la voluntaria aceptación”

Liderazgo

83. ¿Qué concepto refleja esta definición? “actitud de cordura vigilante para evitar lo que posteriormente pudiera causar prejuicio”

Prudencia

84.¿Qué concepto con respecto a las cualidades que son deseables en un consultor refleja la siguiente definición? “capacidad que permite la proyección hacia la posición mental de otra persona y establece lazos de comunicación inteligente”

1. empatía

85.¿Cuáles de este conjunto de cualidades son deseables en un consultor?

1. autenticidad, capacidad temática, comprensión, liderazgo



UNIDAD Nº2:HABILIDADES DIRECTIVAS

1.Las competencias estratégicas son:

El grupo de competencias directivas que se refiere a la relación del directivo con el entorno externo de la empresa

2.Las siguientes son competencias estratégicas:

Visión de negocios, resolución de problemas, gestión de recursos, orientación al cliente, red de relaciones eficaces y negociación

3.Las siguientes son competencias intratélicas:

Comunicación, organización, empatía, delegación, coaching y trabajo en equipo

4.Las siguientes son competencias de eficacia personal:

Pro actividad, autogobierno, gestión personal y desarrollo personal

5.La competencia de autogobierno incluye las siguientes 3 subcompetencias:

Disciplina, concentración y autocontrol

6.¿Cuál de las siguientes competencias está asociadas con el Rol del Mentor?

Desarrollo de los subordinados

7.Mentor significa:

Consejero o guía

8.¿Cuál de las siguientes competencias está asociadas con el Rol del Facilitador?

Creación de equipos

9.Un grupo atraviesa distintas fases hasta transformarse en un Equipo. Las diferentes fases son:

Comprobación, organización, establecimiento de la interdependencia, producción y evaluación

10.Existen 5 técnicas que nos ayudan a gestionar el conflicto:

Evasión, conciliación, competencia, compromiso y colaboración

11.Cual de las siguientes competencias no corresponde al grupo de "Competencias Estratégicas"?

Comunicación.

12.Cual de las siguientes competencias no corresponde al grupo de "Competencias Intratélicas"?

Gestión de Recursos.

13.A cual de las siguientes competencias de Eficacia Personal le corresponde la siguiente definición:

"Conoce sus puntos fuertes y sus puntos débiles ,tanto en el ámbito profesional como personal."

Autoconocimiento.

14.El "Grupo" atraviesa diferentes fases de desarrollo hasta convertirse en un "Equipo". Estas son:

Comprobación, Organización, Establecimiento de la Interdependencia, Producción y Evaluación..

15. Cuál de las siguientes competencias corresponde al Rol del "Facilitador":

Fomentar el esfuerzo colectivo.

16. A cuál de las siguientes técnicas corresponde la siguiente definición:

"Es una Estrategia de solución, donde las partes se avienen a la negociación, donde cada uno debe ceder algo".

Técnica de Compromiso.

17.A cuál de las 5 fuentes de poder corresponde la siguiente expresión:

"Está vinculada a las destrezas o habilidades valiosas y especializadas y no necesariamente a la inteligencia"



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL

Facultad Regional Córdoba

Poder Experto.

18. Cual de las siguientes afirmaciones son compatibles con el "Rol del Mentor" :

a. El directivo debe ayudar con los planes de desarrollo profesional de los empleados.

19. Poder personal. Proviene de:

.Los dos primeros.

20. Cual de las siguientes opciones de técnicas de "Gestión del Conflicto" corresponde a la definición: "Estrategia de solución donde las partes satisfacen los deseos de los otros interesados".

Técnica de Conciliación.

21. Dentro de las competencias estratégicas, la visión de negocio:

Reconoce y aprovecha oportunidades, los peligros y las fuerzas externas que repercuten en la competitividad y efectividad del negocio.

22. Cuál de las siguientes definiciones se corresponde con alguna de las competencias estratégicas de un directivo:

Identifica los puntos clave de una situación o problema complejo, y tiene la capacidad de síntesis y de toma de decisiones.

23. Cuál de las siguientes es una competencia estratégica de un directivo:

Negociación.

24. Con cuál de las siguientes competencias estratégicas corresponde la definición "Responde con prontitud y eficacia a las sugerencias y necesidades del cliente

Orientación al cliente

25. Entre las competencias estratégicas podemos encontrar una de las siguientes:

Empatía

25. De las competencias estratégicas la negociación consiste en:

- A. Ayuda a sus colaboradores a descubrir áreas de mejora y desarrollar sus habilidades y capacidades profesionales
- B. Reconoce y aprovecha las oportunidades, los peligros y las fuerzas externas que repercuten en la competitividad y efectividad del negocio
- C. Desarrolla y mantiene una amplia red de relaciones con personas clave dentro de la empresa y del sector
- D. Consigue el apoyo y la conformidad de las personas y grupos clave que influyen en su área de responsabilidad

26. De acuerdo a la siguiente definición, con respecto a la Gestión del Conflicto, en el rol del facilitador, a cuál técnica corresponde:

DEFINICIÓN: "No se asume el conflicto y por lo tanto no se soluciona".

Técnica de Evasión.

27. De acuerdo a la siguiente definición, con respecto a la Gestión del Conflicto, en el rol del facilitador, a cuál técnica corresponde:

DEFINICIÓN: "Opuesto a la técnica de Conciliación. El interés propio es el que determina la Gestión del Conflicto. Limita la creatividad".

Técnica de Competencia.

28. De acuerdo a la siguiente definición, con respecto a la Gestión del Conflicto, en el rol del facilitador, a cuál técnica corresponde:

DEFINICIÓN: "Se basa en la participación creativa, donde se permite crear una solución donde todos sean ganadores".

Técnica de Colaboración.

UNIDAD 3: MARKETING ESTRATEGICO

1- Señale cuál de estos es un mercado demográfico

Mercado de solteros de más de 30 años

2- ¿La reputación de lealtad es un factor clave de éxito en que clase de mercado?

Mercado de Empresas

3- El Enfoque de Ventas en el marketing sostiene

Si no se anima a los consumidores, estos no adquirirán suficientes productos de la empresa.

4- ¿Cual de estos **NO** es un cambio en la dirección de marketing?

De emplear uno o dos proveedores a emplear multitud de proveedores para minimizar los costos.

5- Un empresario solicita un sistema a un Ingeniero en sistemas. ¿Cual de estas es una necesidad de deleite?



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL

Facultad Regional Córdoba

Quiere que el sistema sea amigable, cómodo, llamativo en su interfaz.

6- Cual de estas declaraciones es FALSA en el marketing.

El Mercado Meta y el Meta Mercado son lo mismo, pero expresado al revés.

7- Si un producto se vende de a rachas, a veces en grandes cantidades y otras veces tiene muy poca demanda, estamos ante un caso de:
Demanda irregular.

8- Uno de estos **NO** es un tipo de cliente

Futuros entrantes en la industria.

9- Cual de estas afirmaciones es falsa cuando hablamos de un CRM

Es mucho más barato adquirir un nuevo cliente que conservar uno viejo.

10- ¿Porque es importante un Proceso CRM?

Cuesta de cinco a diez veces más conseguir ingresos de un nuevo cliente, que mantener uno viejo y los clientes leales que recomiendan a otro cliente, generan ingresos a un costo muy bajo.

11- Los objetivos de un CRM son:

Las afirmaciones A, B y C son verdaderas

12- En un CRM, la etapa de planificación de mercado, es aquella en la que:

Se definen cuales serán las ofertas, los canales de entrega, los programas y departamentos que se harán cargo de los clientes.

13- Cual de estos enfoques es obligatorio en un CRM.

Engloba todos los procesos, actividades y personas de la empresa.

14- En el marketing uno a uno:

A nivel tecnológico requiere almacenes de datos integrados, trabajo apoyado en Internet, diversos punto de contacto integrados y que el proceso se de en toda la organización

15- Cual de estas opciones es verdadera en conceptos de Marketing

El dinero no necesariamente es uno de los valores de cambio en las transacciones.

16- En cuál de estas aplicaciones NO se ve la utilidad del marketing?

Demanda

17- Cual es la definición apropiada para Convergencia Sectorial en la evolución del marketing?

Empresas añaden a sus líneas, productos o servicios de otras industrias o sectores

18- Que es householding en CRM?

Es una metodología para consolidar nombres y direcciones utilizado en servicios financieros

19- Cuál de estas etapas NO es parte de un proceso CRM típico?

Segmentación y Extracción

20- Cuál es la evolución correcta del marketing (de más antiguo a actual)?

Masivo – Objetivo – Enfocado al Cliente – Uno a Uno



- 1- Con respecto a la profesión de Consultaría en Negocio de SI/TI ¿Cuál de las siguientes enunciaciones es verdadera?
- a) Usted se encuentra en una de las contadas profesiones en las que usted podría hacerse cargo de su desarrollo profesional y desempeño laboral ("potenciándose" a usted mismo) y alcanzar el éxito deseado.
- ¿Cuál de las siguientes es un tipo de consultaría que depende del tipo de actividad?
- a) Consultaría a distancia
- 3- Con respecto a los tipos de consultaría, la Consultaría a Distancia depende del tipo de actividad y se lleva a cabo mediante el uso del:
- a) Teléfono
- 4- Con respecto a los tipos de consultaría, la Consultaría Virtual es aquella que se realiza teniendo como medio a la:
- b) Telessesion, videoconferencia o audioconferencia
- 5- Según Holgado, la consultaría Presencial es adecuado para:
- a) Proponer trabajos en equipo multidisciplinario
- 6- Una de las razones por las que se recurre a la consultaría (para que sea más práctico y útil utilizar los servicios profesionales de un consultor) es:
- a) Para descubrir y aprovechar nuevas oportunidades
- ¿Cuál de las siguientes afirmaciones de Milan kubr sobre las razones por las que se recurre a la consultaría es valida?
- a) El efecto de capacitación y aprendizaje de la consultaría es, posiblemente, el más importante y duradero.
- 8- Según un estudio realizado por la AMC (Asociación de consultores en Gestión) ¿Cuál es un atributo y competencia esencial de los consultores independientes y exitosos?
- a) Capacidad para la comunicación oral y escrita
- 9- Según W.Burke, todo proceso de consultaría comprende una serie de pasos, el cual esta formado por 8 fases; la primera y última fase se denominan:
- a) Entrada y separación
- 10- Según W. Burke con respecto al proceso de consultaría ¿Cuál es la fase que le sigue a la sexta fase (Evaluación)?
- a) Adopción
- 11- El perfil del consultor, según Sanches, Gibbs, Durbridge y Spruce, tiene que tener 15 cualidades deseables al seleccionar un consultor ¿Cuál es correcta?
- a) Liderazgo
- 12- ¿Cuál de los siguientes es un atributo que un cliente espera de un consultor en Negocios de SI/TI?
- a) Que comprenda los principios generales del negocio de un cliente
- 13- ¿Cuál sería un atributo que el cliente espera del consultor en Negocios de SI/TI, si la base de clientes está compuesta por "no informáticos"?
- a) No abuse de la jerga técnica
- 14- Con respecto a los atributos que el cliente espera de un consultor en Negocio de SI/TI ¿Cuál es el secreto de un consultor exitoso?
- a) No recomendar la misma solución una y otra vez, sino tomar en debida consideración los continuos avances en seguridad de hardware, software y comunicaciones que podrían beneficiar a sus clientes y tornar su tarea más fácil, efectiva y rentable.
- 15- Uno de los atributos que el cliente espera de un consultor de Negocio de SI/TI es que trate de parecerse a un hombre de negocios, el cual se puede manifestar a través de que:
- a) Usted debería evitar seriamente la vestimenta informal
- 16- A la Consultaría en Negocios de SI/TI a nivel directivo, le corresponde:
- a) Una reputación internacional
- 17- ¿Cuál de las siguientes advertencias y consejos para los nuevos consultores en Negocio de SI/TI, es valida?
- a) Usted considera a los fracasos como una derrota personal
- 18- ¿En qué fase del proceso de consultoría se implementa el plan de acción poniendo en práctica las recomendaciones y sugerencias obrantes en el mismo?
- Intervención
- 19- Durante la fase diagnostico y retroalimentación del proceso de consultoría:
- El consultor recoge información sobre el problema
- 20- ¿Cuál de las siguientes es la cualidad fundamental del consultor?
- Dar consejos adecuados, de manera adecuada, en el momento apropiado



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL

Facultad Regional Córdoba

21-¿Qué tipo de consultoría depende de su ubicación?

Consultoría externa

22-Según Milan Kubr una de las 7 razones más frecuentes por las que se recurre a la consultoría es:

Promover y optimizar la capacitación

23-Dentro de las razones por las que se recurre a la consultoría, una proporción considerable de los servicios de consultoría guardan estrecha relación con:

Con la existencia y el funcionamiento de los distintos sistemas y métodos de la organización cuya mejora se busca

24-Dentro de las razones por las que se recurre a la consultoría, es mas practico y útil utilizar los servicios profesionales de un consultor para:

Descubrir y aprovechar nuevas oportunidades

25-Una de las razones por las que se recurre a la consultoría es promover y optimizar la capacitación. Dentro de esto, la consultoría asume un cometido de enseñanza:

Ayudando a las organizaciones a ayudarse a sí mismas

26-El capital más valioso de un consultor en negocios de SI/TI es:

Su dominio de los aspectos estructurales y funcionales de los SI/TI, en particular de los riesgos asociados a los mismos y la mejor manera de gestionarlos

27-Los atributos y competencias técnicas que un consultor en negocios de SI/TI debería tener son:

Capacidad probada, sólidos conocimientos, saber donde hallar las respuestas, familiaridad con el hardware, familiaridad con el software, familiaridad con el ciclo de vida de desarrollo de software

28-Unos de los atributos y competencias técnicas que un consultor de SI/TI debería tener es saber donde hallar las respuestas, según esto la clave del éxito está en:

La clave del éxito no radica en conocerlo todo, sino mas bien en saber dónde encontrar rápidamente las respuestas

29-Los atributos y competencias de negocios de un consultor deberían incluir: Marketing, legislación, contabilidad y finanzas, legislación, personal, gestión Tomando Nuestro Concepto de Consultoría, según Peter Block los staff:

a) Son verdaderamente consultores aún cuando oficialmente no se denominen o se consideren a si mismos consultores.

30. Según Nuestro Concepto de Consultoría, ¿en cuantos enfoques o abordajes básicos se puede diferenciar a la consultoría?

a) Dos

31. ¿Qué comprende, según Nuestro Concepto de Consultoría, el primer enfoque de la Consultoría?

a) Una visión amplia de la consultoría

32. Según el Diccionario Anaya de la Lengua, ¿Qué significa consultar?

a) Pedir consejo u opinión, deliberar varias personas sobre un asunto.

33. ¿Cuál de los siguientes es un atributo propio de toda consultoría?

a) La consultoría es esencialmente un servicio consultivo.

34. ¿Cuál es la definición de "Consultoría de Empresas según el Instituto de Consultores de Empresas del Reino Unido?

a) Servicio prestado por una persona o personas independientes calificadas en la identificación e investigación de problemas relacionados con políticas, organización, procedimientos y métodos; recomendación de medidas apropiadas y prestación de asistencia en la aplicación de dichas recomendaciones.

35. Dentro de las fases del proceso de consultoría, ¿Qué factores son claves en la fase de Planificación para llevar a cabo la misma de manera exitosa?

a) Tiempo, espacio y recursos.

36. Durante el la fase de intervención del proceso de consultoría, se llevan a cabo de manera ordenada tareas de Consultoría planificadas en la fase de Planificación, por lo tanto se implementa un:

e) Plan de Acción.

37. ¿En términos generales, por cual de las siguientes razones las organizaciones recurren a un consultor?

a) Para que brinde un punto de vista imparcial.



38. Una de las razones por las cuales los directivos recurren a un consultor es para que preste ayuda intensiva en:

a) Forma transitoria.

39. ¿Cuándo los directivos organizaciones poseen razones para recurrir a un consultor para que aporte conocimientos y conocimientos especiales?

a) Cuando no disponen de personas capaces para enfrentarse con determinados problemas con las mismas probabilidades de éxito que un consultor.

40. ¿Qué cualidades son deseables en un consultor?

a. Autenticidad, Cordialidad y Cultura Social.

41. ¿Cuál de las siguiente, es una ventaja de ser un consultor de negocios de SI/TI?

a) Poder optar en cualquier momento por focalizar sus competencias en nuevas TICs ("NTICs") más avanzadas y demandadas por el mercado.

42. ¿Porqué los clientes recurren a un consultor en negocios de SI/IT?

a) Debido al surgimiento de novedosas técnicas y herramientas informáticas unido a la creciente complejidad de las soluciones de SI/IT, cada vez más integradas, complejas y difíciles de gestionar.

43. Considerando las advertencias útiles y los consejos prácticos para los nuevos consultores de negocios, si Usted es una experto en una determinada etapa del ciclo de vida de desarrollo del software debería:

a) Limitar sus servicios de Consultoría de Negocios de SI/TI a dicha etapa mientras gana más experiencia en las demás etapas.

44. En alusión a los atributos y competencias técnicas de un consultor, ¿Cuál es el capital más valioso de un Consultor en Negocios de SI/IT?

a) Su dominio de los aspectos estructurales y funcionales de los SI/IT, en particular de los riesgos asociados a los mismos y la mejor manera de gestionarlos.

45. ¿Cuál de las siguientes categorías debería incluir en sus atributos y competencias de negocios un consultor?

a) Gestión

46. ¿Qué es lo que los clientes esperan de un Consultor de Negocios en SI/IT?

a) Hable idioma de los negocios.

47. La consultoría es un método para:

a) **Asistir a las organizaciones y a sus directivos a mejorar tanto sus prácticas de gestión cuanto su desempeño individual y organizacional**

48. ¿Cuáles de los siguientes tipos de auditoría es la indicada para hacer una revisión y orientación del trabajo?

a) **Presencial**

49. Durante la 5ª fase del proceso de consultoría (intervención), el cambio organizacional es un aprendizaje:

a) **organizacional que debe darse desde la cúspide de las organizaciones.**

50. El resultado de una consultoría es:

a) **Un dictamen o parecer sobre un tema en particular.**



51. ¿Cuál de las siguientes es una de las 4 (cuatro) razones por las que una organización recurre a un consultor?

a) **Para que aporte conocimientos y capacidades especiales**

52. Según la AMC uno de los atributos de un consultor independiente y exitoso es la creatividad, ¿Cuál de las siguientes características se corresponden con éste atributo?

a) **Innovación, imaginación**

53. Uno de los atributos de un consultor independiente y exitoso debe ser medido ¿De cuál de los siguientes se trata?

a) **Ambición**

54. La consultoría es un servicio profesional mediante el cual se ayuda a las personas que desempeñan puestos ejecutivos de responsabilidad a:

a) **Descubrir, comprender, hacer frente y resolver problemas así como también a superar dificultades**



55. Para ser un consultor de negocios de SI/TI exitoso necesita:

- a) Una combinación adecuada de competencias Técnicas y de Negocios.

56. Cuáles de los siguientes grupos de atributos y competencias de negocios interactúan muy estrechamente entre sí y conforman (en lo deseable) una estrategia de gestión coherente, libre de ambigüedades y contradicciones:

- a) Legislación y personal
- b) Contabilidad y finanzas
- c) Marketing, personal y legislación
- d) Marketing, personal, legislación, contabilidad y finanzas

3) En cuanto a la familiaridad con el Hardware, en el momento que Ud. se disponga a ofrecer y/o recomendar soluciones a los problemas de negocio de SI/TI de su cliente, Ud.:

- a) Deberá tener pleno conocimiento sobre los componentes y/o dispositivos de hardware involucrados.
- b) Deberá tener una idea aproximada sobre los componentes y/o dispositivos de hardware involucrados.
- c) Deberá contar con documentación sobre los componentes y/o dispositivos de hardware involucrados.
- d) Deberá verificar los componentes y/o dispositivos de hardware involucrados al momento de ofrecer y/o recomendar soluciones a los problemas.

4) Marketing, una de las competencias mas criticas incluidas en los atributos y competencias de negocios, ¿de qué manera la debemos manejar para lograr el éxito?

- a) Encontrando la manera más adecuada, sin importar el costo.
- b) Mediante estrategias relativamente integrales.
- c) Llevando a cabo adelante una campaña tradicional.
- d) De la manera más adecuada y costo-efectiva.