|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **FICHA TÉCNICA DE CONSTRUCCIÓN DEL ÍTEM** | |
|  | **No. Ítem**: **1** |
|
|
| **DATOS DEL ÍTEM** | | **DATOS DEL AUTOR** |
| **Programa académico**: Lenguas Modernas | |  |
| **Prueba**: Desarrollo del Pensamiento Lingüístico | |  |
|  |
|  |
| **ÍTEM: COMPETENCIA ESPECÍFICA, CONTEXTO, ENUNCIADO Y OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| **Competencia específica señalada en el syllabus, que evalúa este ítem:**  Identifica la organización como un sistema y analiza, comprende, interpreta sistemas sígnicos -verbales y no verbales- propios de la organización, asociados a la gestión del conocimiento y de la información, y a la creación de identidad corporativa. e inferir las interrelaciones que se desprenden de estos sistemas dentro y fuera de la organización para crear propuestas relacionadas con la organización. | | |
| **CONTEXTO - Caso - situación problémica**:  Los directivos de una empresa de construcción y distribución de material y herramienta para el sector agrario de carácter marcadamente nacional, han empezado a extender su negocio al ámbito internacional. En un momento determinado se dieron cuenta que estaban perdiendo tiempo y recursos en la distribución de sus productos al no disponer de información con datos clasificados y organizados de todos sus clientes. Por ello decidieron contratar los servicios de una empresa que estuviese especializada en ese tipo de trabajo y les facilitase esa información, ya que ellos no se consideraban capacitados para realizar este trabajo. | | |
| **ENUNCIADO**:  ¿Cuál considera que es el primer paso que debe seguir la empresa contratada en términos de gestión del conocimiento? | | |
| **Opciones de respuesta**  a. Desarrollar una base de datos del sector que contenga datos de clientes, proveedores, mercados, empleados y eventos relacionados con el mercado objetivo.  b. Analizar los documentos relacionados con: perfiles de los competidores, estudios actualizados del sector, e identificar las publicaciones oficiales referentes al gremio.  c. Establecer un programa para la realización de encuestas directas y telefónicas que permitan a los clientes colaborar en la construcción de un sistema de distribución más eficaz.  d. Reconocer, a través de diversos medios, los componentes de un plan de comunicación organizacional que se ajuste a la empresa para iniciar sus exportaciones. | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DE OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| Por qué NO es b: porque complementa la creación de la base de datos, pero no es el primer paso a seguir en gestión del conocimiento. | | |
| Por qué NO es c: porque apunta a un aspecto puntual en gestión del conocimiento luego de consolidadas las bases de datos para hacer un seguimiento al visón que tienen los clientes frente a la calidad del servicio. | | |
| Por qué NO es d: porque es excesivamente general y no soluciona en ningún sentido ni de forma concreta el problema particular de la empresa frente a la gestión del conocimiento. | | |
| **CLAVE Y JUSTIFICACIÓN.**  La clave **a** es la correcta teniendo en cuenta que es la única que permite mejorar la organización de los datos que tiene la empresa para emprender la distribución de recursos en el extranjero. De igual manera, es la única que evidencia la aplicación de la gestión del conocimiento. | | |
| **ESPECIFICACIONES DE DISEÑO: DIBUJOS, ECUACIONES Y / O GRÁFICOS**: | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **FICHA TÉCNICA DE CONSTRUCCIÓN DEL ÍTEM** | |
|  | **No. Ítem**: **2** |
|
|
| **DATOS DEL ÍTEM** | | **DATOS DEL AUTOR** |
| **Programa académico**: Lenguas Modernas | |  |
| **Prueba**: Desarrollo del Pensamiento Lingüístico | |  |
|  |
|  |
| **ÍTEM: COMPETENCIA ESPECÍFICA, CONTEXTO, ENUNCIADO Y OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| **Competencia específica señalada en el syllabus, que evalúa este ítem:**  Identifica la organización como un sistema y analiza, comprende, interpreta sistemas sígnicos -verbales y no verbales- propios de la organización, asociados a la gestión del conocimiento y de la información, y a la creación de identidad corporativa. E inferir las interrelaciones que se desprenden de estos sistemas dentro y fuera de la organización para crear propuestas relacionadas con la organización. | | |
| **CONTEXTO - Caso - situación problémica**:  "¿Sabe la empresa hotelera XZ que el hotel Parque Central que gestiona en La Habana discrimina a los nacionales en el acceso a Internet?". Esta frase corrió como la pólvora hace unas semanas en la Red. La escribió en su cuenta de Twitter una bloguera, famosa por sus críticas a la censura en la isla y a la que siguen en Internet cientos de miles de personas en todo el mundo. Su mensaje se reenvió en Twitter a toda velocidad y, en cuestión de minutos, la cadena XZ se vio en un verdadero problema que corría por la red. En términos empresariales, una señora crisis de comunicación online en potencia. | | |
| **ENUNCIADO**:  La mejor estrategia para detener la crisis de comunicación y evitar el desprestigio de la marca es: | | |
| **Opciones de respuesta**  a. Desmentir el mensaje en Twitter y responder uno a uno a los prescriptores profesionales que hayan sido identificados dentro del mensaje.  b. Publicar un nuevo comunicado a través de diversos medios, incluyendo Internet, desmintiendo la publicación realizada en Twitter.  c. Demandar al autor de la crítica por calumnia y buscar tanto la indemnización económica como moral de los problemas que originó.  d. Hacer un seguimiento a cada uno de los mensajes puestos en Twitter y buscar respaldo en las opiniones de las personas influyentes de la empresa. | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DE OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| Por qué NO es b: porque podría ayudar en el problema, pero la difusión de lo ocurrido en otros medios podría agudizar el problema en vez de solucionarlo. | | |
| Por qué NO es c: porque no soluciona el problema que ya se ha desatado en la red y mientras se intenta resolver el problema de manera legal, el rumor en Internet continuará desacreditando la marca. | | |
| Por qué NO es d: porque no es acertada porque el seguimiento en sí mismo de los mensajes no implica su solución, solo su conocimiento y, por otro lado, buscar respaldo en las personas influyentes podría tardar más del tiempo indicado y el rumor seguiría destruyendo el prestigio de la marca. | | |
| **CLAVE Y JUSTIFICACIÓN.**  La respuesta a es la correcta teniendo en cuenta que la mejor manera de solucionar un problema dentro de la red, es haciendo un uso eficiente de la misma, identificando a quienes tienen más seguidores dentro de su red (prescriptores) para neutralizarlos. | | |
| **ESPECIFICACIONES DE DISEÑO: DIBUJOS, ECUACIONES Y / O GRÁFICOS**: | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **FICHA TÉCNICA DE CONSTRUCCIÓN DEL ÍTEM** | |
|  | **No. Ítem**: **3** |
|
|
| **DATOS DEL ÍTEM** | | **DATOS DEL AUTOR** |
| **Programa académico**: Lenguas Modernas | |  |
| **Prueba**: Desarrollo del Pensamiento Lingüísticos | |  |
|  |
|  |
| **ÍTEM: COMPETENCIA ESPECÍFICA, CONTEXTO, ENUNCIADO Y OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| **Competencia específica señalada en el syllabus, que evalúa este ítem:**  Identifica la organización como un sistema y analiza, comprende, interpreta sistemas sígnicos -verbales y no verbales- propios de la organización, asociados a la gestión del conocimiento y de la información, y a la creación de identidad corporativa. e inferir las interrelaciones que se desprenden de estos sistemas dentro y fuera de la organización para crear propuestas relacionadas con la organización. | | |
| **CONTEXTO - Caso - situación problémica**:  La empresa Places dedicada a la organización de eventos nacionales para empresas internacionales en donde las celebraciones y eventos de cada cultura están acompañados de una minuciosa investigación de los aspectos culturales de sus clientes, ha empezado a crecer de manera rápida y exige la mejora de los procesos de comunicación interna y la elaboración de un plan estratégico de comunicación. Estos aspectos deben estar insertos en la cultura de la organización de tal manera que permita, a través de los medios y soportes adecuados, cubrir las necesidades de comunicación que presentan los individuos y grupos que componen la organización. | | |
| **ENUNCIADO**:  Las etapas por las que debe pasar necesariamente esta nueva estrategia de comunicación son: | | |
| **Opciones de respuesta**  a. Diagnóstico de la situación de comunicación; diseño del plan; establecimiento de la estrategia de comunicación; implantación y seguimiento; y, compromiso de la alta dirección.  b. Análisis de la situación comunicacional en la empresa; diseño del plan; negociación de compromisos; sensibilización de cada una de las áreas; e implementación del plan aprobado.  c. Compromiso de la alta dirección; diagnóstico de la situación de comunicación; diseño del plan; estrategia de comunicación, sensibilización y negociación; e implantación y seguimiento.  d. Balance general de la comunicación empresarial; diseño del plan; presentación del plan ante la alta dirección; sensibilización de las áreas comprometidas; e implementación y seguimiento. | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DE OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| Por qué NO es a: porque invierte el primero y último paso, además de olvidar los procesos fundamentales de negociación y sensibilización. | | |
| Por qué NO es b: porque emplea términos inapropiados para el desarrollo de este proceso. | | |
| Por qué NO es d: porque no es acertada tanto por la inadecuada nominación de las etapas del proceso como por su falta de orden. | | |
| **CLAVE Y JUSTIFICACIÓN.**  La respuesta C es la correcta teniendo en cuenta que contiene el orden correcto y la nominación apropiada de las etapas para el establecimiento de una nueva estrategia de comunicación. De igual manera, es la única respuesta que secuencia lógicamente las etapas del proceso. | | |
| **ESPECIFICACIONES DE DISEÑO: DIBUJOS, ECUACIONES Y / O GRÁFICOS**: | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **FICHA TÉCNICA DE CONSTRUCCIÓN DEL ÍTEM** | |
|  | **No. Ítem**: **4** |
|
|
| **DATOS DEL ÍTEM** | | **DATOS DEL AUTOR** |
| **Programa académico**: Lenguas Modernas | |  |
| **Prueba**: Desarrollo del Pensamiento Lingüístico | |  |
|  |
|  |
| **ÍTEM: COMPETENCIA ESPECÍFICA, CONTEXTO, ENUNCIADO Y OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| **Competencia específica señalada en el syllabus, que evalúa este ítem:**  Identifica la organización como un sistema y analiza, comprende, interpreta sistemas sígnicos -verbales y no verbales- propios de la organización, asociados a la gestión del conocimiento y de la información, y a la creación de identidad corporativa. E inferir las interrelaciones que se desprenden de estos sistemas dentro y fuera de la organización para crear propuestas relacionadas con la organización. | | |
| **CONTEXTO - Caso - situación problémica**:  En la empresa Z se empezó a presentar un distanciamiento entre uno de los colaboradores y los demás miembros del equipo porque hace los procesos de atención al cliente sin seguir las etapas previstas por el sistema de gestión de calidad y además suele ausentarse de su trabajo por enfermedad cuando hay duda sobre la veracidad de las mismas. Sus continuas ausencias han hecho que sus compañeros deban atender parte de sus clientes sin poder orientarlos adecuadamente porque sus procesos siempre están en etapas diversas sin un orden lógico. Estos hechos han llevado a que se crucen palabras desobligantes y surjan tensiones en el equipo de trabajo. | | |
| **ENUNCIADO**:  Los pasos regulares para diagnosticar la naturaleza del conflicto son: | | |
| **Opciones de respuesta**  a. Interpretación de la conducta perturbadora; identificación del detonante; evaluación de las conductas de los involucrados; y estrategia de conciliación entre los afectados.  b. Reconocimiento de los errores de cada una de las partes; análisis de la intensidad del conflicto; interpretación de los efectos corporativos; y, planteamiento de la solución.  c. Identificación de las razones del conflicto; análisis del detonante del conflicto; interpretación de la conducta perturbadora; y, sugerencias para la resolución del problema  d. Identificación del tipo de conflicto; evaluación de los actos y de los estilos de comportamientos de los  protagonistas; evaluación del costo del conflicto; y, estrategia de resolución. | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DE OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| Por qué NO es a: porque incluye subetapas del diagnóstico en la resolución de conflictos. | | |
| Por qué NO es b: porque emplea términos inapropiados para el desarrollo de este proceso. | | |
| Por qué NO es c: porque no es acertada tanto por la inadecuada nominación de las etapas del proceso como por su falta de orden. | | |
| **CLAVE Y JUSTIFICACIÓN.**  La clave d es la correcta teniendo en cuenta que contiene el orden correcto y la nominación apropiada de las etapas para el establecimiento de una nueva estrategia de comunicación. De igual manera, es la única respuesta que secuencia lógicamente las etapas del proceso. | | |
| **ESPECIFICACIONES DE DISEÑO: DIBUJOS, ECUACIONES Y / O GRÁFICOS**: | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **FICHA TÉCNICA DE CONSTRUCCIÓN DEL ÍTEM** | |
|  | **No. Ítem**: **5** |
|
|
| **DATOS DEL ÍTEM** | | **DATOS DEL AUTOR** |
| **Programa académico**: Lenguas Modernas | |  |
| **Prueba**: Desarrollo del Pensamiento Lingüístico | |  |
|  |
|  |
| **ÍTEM: COMPETENCIA ESPECÍFICA, CONTEXTO, ENUNCIADO Y OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| **Competencia específica señalada en el syllabus, que evalúa este ítem:**  Identifica la organización como un sistema y analiza, comprende, interpreta sistemas sígnicos -verbales y no verbales- propios de la organización, asociados a la gestión del conocimiento y de la información, y a la creación de identidad corporativa. E inferir las interrelaciones que se desprenden de estos sistemas dentro y fuera de la organización para crear propuestas relacionadas con la organización. | | |
| **CONTEXTO - Caso - situación problémica**:  Genivaldo Pantaleao, el antiguo jefe de tradición y pasado, era el típico ejemplo de que el jefe de personal tradicional. Trataba a la gente a través de indicadores numéricos y de su deber y haber dentro de la compañía. Cada empleado que ha tenido inconvenientes tiene un expediente individual en el departamento de personal donde se anotan sus faltas, retrasos, advertencias e indicadores negativos. Las buenas conductas asociadas con el cumplimiento de los deberes no ameritan anotaciones de ningún tipo porque según él es lo mínimo que los trabajadores deben hacer al ser contratados. Al pensionarse, la compañía decide contratar a Regina quien quería una nueva imagen del departamento de personal y mostrar que el control, las medidas coercitivas y restrictivas eran cosas del pasado. No vale la pena mantener las cosas negativas del pasado, así que mandó quemar los expedientes individuales, liberó espacio físico de la oficina y liberó tiempo de los trabajadores para actividades más constructivas que agregaran valor a las personas y a la organización.  (Chiavenato, I. (2009) Gestión del talento humano. México D.F.: McGraw Hill. pp. 508). | | |
| **ENUNCIADO**:  A partir de este caso, deduzca si la decisión de Regina como gerente de línea apuntó a: | | |
| **Opciones de respuesta**  a. Descentralizar el proceso de información de los trabajadores de manera eficaz y eficiente para hacer un reconocimiento objetivo de los mismos.  b. Adecuar el sistema de información para transformar a sus trabajadores en asociados y agentes activos del cambio y la innovación.  c. Desmontar la idea de autoridad para asumir la idea de responsabilidad conjunta en la realización de las tareas de la empresa.  d. Construir una visibilidad adecuada para que tanto la gerente de línea como los colaboradores puedan trabajar en objetivos complejos. | | |
|
|
| **JUSTIFICACIÓN DE OPCIONES DE RESPUESTA** | | |
| Por qué NO es a: porque apunta a una consecuencia de la decisión de quemar los archivos, pero no constituye el principal objetivo de su decisión. | | |
| Por qué NO es c: porque efectivamente evidencia el desmonte de la anterior imagen de autoridad, pero la obligación de un gerente de línea no es la de establecer responsabilidades conjuntas dentro de una empresa. | | |
| Por qué NO es d: porque no es acertada porque los objetivos de la empresa no son necesariamente complejos y serán determinados desde la gerencia de línea. | | |
| **CLAVE Y JUSTIFICACIÓN.**  La clave b es la correcta teniendo en cuenta que se ajusta a la principal tarea de un gerente de línea en el caso de la transformación hecha por Regina dentro de la compañía. | | |
| **ESPECIFICACIONES DE DISEÑO: DIBUJOS, ECUACIONES Y / O GRÁFICOS**: | | |