

# EXAMEN TIPO TEST

## MÓDULO 1 · Recursos Humanos y Empresa

40 preguntas · Organización, Estructuras, Procesos, Desempeño, CMI, Estadística y EX

**Instrucciones:** 40 preguntas de 4 opciones cada una. La opción correcta aparece marcada con ✓ y en verde. Debajo de cada pregunta encontrarás una explicación que justifica la respuesta correcta.

PUNTUACIÓN	CALIFICACIÓN	VALORACIÓN
36-40 correctas	Sobresaliente	Dominio excelente
30-35 correctas	Notable	Buen nivel de conocimiento
24-29 correctas	Aprobado	Nivel suficiente, refuerza los temas flojos
< 24 correctas	Suspense	Repasa los apuntes antes de volver a intentarlo

<b>BLOQUE A (T1-T2)</b>	Modelo de Negocio, Estrategia y Cadena de Valor
<b>BLOQUE B (T3)</b>	Variables, mecanismos de integración y cultura organizativa
<b>BLOQUE C (T4)</b>	5 Tipologías de estructuras organizativas
<b>BLOQUE D (T5)</b>	Diseño de procesos y reingeniería
<b>BLOQUE E (T6)</b>	Gestión del Desempeño / Talento
<b>BLOQUE F (T7-T9)</b>	CMI, Cuadro de Mando de RR.HH. y KPIs
<b>BLOQUE G (T10-T11)</b>	Estadística aplicada a RR.HH.
<b>BLOQUE H (T12-T14)</b>	Experiencia del Empleado y Employer Branding

## BLOQUE A · MODELO DE NEGOCIO Y ESTRATEGIA (T1-T2)

### Pregunta 1

¿Cuál es la finalidad última del Modelo de Negocio según el formato Canvas?

A) Definir el organigrama jerárquico de la empresa.

✓ B) Representar gráficamente cómo la empresa genera valor diferencial y conecta su oferta con las necesidades del mercado para derivar hacia una rentabilidad económica sostenible.

C) Establecer los procedimientos internos de producción.

D) Medir la satisfacción de los empleados en cada departamento.

■ *El Canvas es una herramienta de representación del modelo de negocio que conecta propuesta de valor con demanda, buscando rentabilidad económica sostenible.*

### Pregunta 2

En el Canvas, el bloque 'Estructura de Costes' se asocia directamente con:

A) La eficacia del modelo (cuánto ingresa la empresa).

B) La segmentación estratégica de los clientes.

✓ C) La eficiencia del modelo (valoración de los gastos para operar).

D) La propuesta de valor diferencial ofrecida al mercado.

■ *La Estructura de Costes evalúa los gastos del modelo → eficiencia. Las Fuentes de Ingreso evalúan lo que entra → eficacia.*

### Pregunta 3

En el Modelo Porter de tres niveles, ¿qué nivel 'analiza y decide en qué negocios quiere estar' la empresa?

A) Estrategia Competitiva.

B) Estrategia Funcional.

C) Estrategia Organizativa.

✓ D) Estrategia Corporativa.

■ *La Estrategia Corporativa decide en qué negocios estar (vertical, horizontal, geográfica). La Competitiva decide cómo competir dentro de esos negocios.*

#### Pregunta 4

¿En qué consiste la Estrategia Organizativa dentro del modelo Porter?

A) Decide si la empresa compite por precio o por diferenciación.

B) Define los productos y servicios que la empresa ofrecerá al mercado.

✓ C) **Determina la relación vertical (jerarquía) y horizontal (procesos) entre las personas de la empresa para hacer competitivo su modelo de negocio.**

D) Establece los canales de distribución y comunicación con los clientes.

■ *La Estrategia Organizativa es el pilar de la Estrategia Funcional y determina cómo se estructuran las personas de la empresa en plano vertical (jerarquía) y horizontal (procesos).*

#### Pregunta 5

En la Cadena de Valor de Porter, los procesos de soporte se diferencian de los de negocio en que:

A) Los de soporte tienen impacto directo en el margen, mientras los de negocio no.

✓ B) **Los de soporte permiten el funcionamiento de los de negocio dotándoles de los recursos necesarios, mientras los de negocio tienen impacto directo en la creación de valor para el cliente.**

C) Ambos tipos tienen el mismo grado de impacto en la rentabilidad final.

D) Los de negocio son más fáciles de externalizar que los de soporte.

■ *Los procesos primarios (negocio) crean valor directo para el cliente. Los de soporte —RR.HH., Finanzas, TI, Compras— habilitan a los primeros dotándoles de recursos.*

## BLOQUE B · DISEÑO DE ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS I — VARIABLES Y CULTURA (T3)

### Pregunta 6

¿Cuáles son las tres variables clave que deben considerarse al diseñar una arquitectura organizativa?

A) Tecnología, recursos financieros y número de empleados.

✓ B) Estrategia, procesos y cultura.

C) Jerarquía, procedimientos y objetivos.

D) Innovación, marketing y producción.

■ Las tres variables clave son: Estrategia (competitividad del modelo de negocio), Procesos (cadena de valor) y Cultura (hábitos de comportamiento de las personas).

### Pregunta 7

El diseño organizativo a nivel 'Micro' se ocupa de:

A) Definir los grandes pilares estructurales sin llegar a concretar los puestos.

B) Establecer la visión estratégica de la empresa a largo plazo.

✓ C) Identificar puestos/roles, definir responsabilidades, interrelaciones y mecanismos de integración concretos.

D) Diseñar exclusivamente los procesos de soporte de la empresa.

■ El nivel Micro concreta los puestos, sus responsabilidades, interrelaciones, recursos internos vs. externos y mecanismos de integración. El nivel Macro define los grandes pilares sin llegar al organigrama.

### Pregunta 8

El mecanismo de integración basado en 'establecimiento de objetivos' se caracteriza por:

A) Definir a priori todos los comportamientos necesarios mediante normas y procedimientos detallados.

B) Concentrar todas las decisiones en la línea jerárquica, generando cuellos de botella.

✓ C) Dar amplia autonomía en la toma de decisiones (empowerment) asegurando el cumplimiento de prioridades mediante metas compartidas.

D) Separar a las personas en 'pensantes' (quienes establecen normas) y 'actuantes' (quienes las ejecutan).

■ El CMI facilita el empowerment situando la toma de decisión donde se origina la información, pero alineando a toda la organización mediante cuatro perspectivas de objetivos.

### Pregunta 9

Según Hay Group, ¿qué tipo de cultura organizativa combina FLEXIBILIDAD y ESPECIALIZACIÓN?

A) Cultura Funcional.

B) Cultura de Proceso.

C) Cultura de Proyecto.

✓ D) Cultura de Asociación o Network.

■ *La Cultura de Asociación (Network) combina Flexibilidad + Especialización: aprovecha continuamente los conocimientos, con unidades diseñadas para crear y aplicar conocimiento. Su estructura típica es la red.*

### Pregunta 10

Una limitación importante de la integración por 'normativas y procedimientos' es que:

A) Requiere demasiada autonomía de los empleados para aplicarlas.

✓ B) No pueden prever todas las situaciones de la actividad, especialmente las más cercanas al cliente.

C) Generan excesiva descentralización y pérdida de control directivo.

D) Solo son útiles en culturas de proyecto y asociación, no en culturas funcionales.

■ *Las normativas garantizan estandarización pero no pueden anticipar todas las casuísticas, especialmente en contacto con el cliente. Además dividen a las personas en 'pensantes' y 'actuantes'.*

## BLOQUE C · DISEÑO DE ESTRUCTURAS ORGANIZATIVAS II — 5 TIPOLOGÍAS (T4)

### Pregunta 11

¿Cuál es la principal ventaja de la estructura organizativa **DIVISIONAL** frente a la **FUNCIONAL**?

A) Mayor especialización técnica y profundidad de conocimiento.

✓ B) Mayor visibilidad y eficacia en la adecuación al producto o mercado, con respuesta rápida y flexibilidad.

C) Menor número de niveles jerárquicos y menos conflictos de autoridad.

D) Reducción de costes gracias a los centros de servicios compartidos.

■ *La organización divisional crea unidades semiautónomas por producto/geografía/cliente que responden mejor a los cambios del mercado y soportan bien el crecimiento.*

### Pregunta 12

La estructura **MATRICIAL** se caracteriza principalmente por:

A) Una única e inequívoca línea de mando jerárquica.

B) Equipos de proyecto sin jerarquía formal y con liderazgo solo de coordinación.

✓ C) Múltiple jefatura con dos o más dimensiones de autoridad (función + producto/cliente).

D) Centros de servicios compartidos que atienden a todas las divisiones.

■ *La matricial superpone dos ejes de autoridad (p.ej. función + proyecto). Su ventaja es la flexibilidad e innovación; su riesgo, el conflicto de prioridades y la ambigüedad de poder.*

### Pregunta 13

En la estructura de **PROYECTO O NODAL**, ¿qué ocurre con la unidad organizativa tradicional?

A) Se refuerza y adquiere mayor peso que en la estructura funcional.

✓ B) Pierde relevancia en favor del equipo de proyecto, que trabaja con carácter temporal sin jerarquía formal.

C) Se convierte en el principal mecanismo de integración de la organización.

D) Se transforma en un centro de servicios compartidos para toda la empresa.

■ *En la estructura nodal, el equipo de proyecto es la unidad organizativa central. Existe un liderazgo de coordinación, no jerárquico. Los especialistas trabajan de forma conjunta con carácter temporal.*

#### Pregunta 14

La organización EN RED (Network) se diferencia de la DIVISIONAL en que:

A) En la red las divisiones tienen más jerarquía y control sobre las áreas de soporte.

✓ B) En la red se crean centros de servicios compartidos de soporte (RR.HH., Finanzas, Jurídico) que atienden a todas las divisiones bajo una relación cliente-proveedor.

C) En la red no existen divisiones autónomas, sino que todos los departamentos dependen del centro.

D) En la red la coordinación se realiza exclusivamente mediante objetivos, sin ningún tipo de jerarquía.

■ La clave de la red son los Shared Services Centres: unidades de soporte centralizadas sin jerarquía sobre las divisiones, que actúan como proveedores de servicios bajo acuerdo de nivel de servicio.

#### Pregunta 15

¿Cuál de las siguientes afirmaciones es CORRECTA respecto al diseño de estructuras organizativas?

A) Existe un modelo organizativo óptimo universal que toda empresa debería adoptar.

B) La estructura funcional es siempre la más adecuada para empresas en mercados cambiantes.

✓ C) No existe un único modelo óptimo; el éxito depende más de la aptitud y actitud de las personas que de la estructura elegida.

D) La estructura matricial elimina por completo el riesgo de conflictos de autoridad.

■ El manual afirma explícitamente que no existe una única solución. La clave del éxito de una empresa puede llevar al fracaso de otra. El éxito de la implantación está más ligado a las personas que a la estructura.

## BLOQUE D · DISEÑO DE PROCESOS DE TRABAJO (T5)

### Pregunta 16

¿Cuál es la diferencia entre un 'proceso macro' y un 'proceso micro'?

A) El macro es ejecutado por una sola persona; el micro requiere varias unidades.

✓ B) El macro es de amplio alcance y atraviesa diversas unidades funcionales; el micro es un subproceso concreto ejecutable normalmente por una sola persona.

C) El macro se refiere a los procesos de negocio; el micro, a los de soporte.

D) No hay diferencia relevante; son términos intercambiables en la práctica.

■ *Proceso Macro: amplio alcance, intervienen varios puestos de distintas unidades (p.ej. fabricación). Proceso Micro: pasos concretos que puede ejecutar una sola persona (p.ej. apertura de cuenta corriente).*

### Pregunta 17

El criterio de 'EFICIENCIA' en el diseño de procesos implica que:

A) El resultado del proceso satisface los objetivos marcados y las expectativas de los grupos de interés.

B) El proceso es capaz de adaptarse en tiempo y coste a los cambios del entorno.

✓ C) La transformación de inputs en outputs se produce con la mínima utilización de recursos posible.

D) El proceso tiene el mayor número posible de pasos de control para minimizar errores.

■ *Eficacia = conseguir los objetivos. Eficiencia = mínimo uso de recursos para conseguirlos. Flexibilidad = capacidad de adaptarse al cambio. Los tres criterios deben mantenerse en equilibrio.*

### Pregunta 18

¿En qué consiste la reingeniería de tipo 'ENFOQUE COMPETITIVO'?

A) Romper las reglas de competencia del mercado definiendo una nueva forma de operar.

B) Rediseñar procesos para reducción inmediata de costes en actividades no esenciales.

✓ C) Alcanzar y superar la paridad competitiva de las empresas líderes mediante benchmarking.

D) Mejorar incrementalmente los procesos existentes sin cambios radicales.

■ *El enfoque competitivo busca igualar y superar a los líderes del sector (benchmarking). La innovación radical va más allá: rompe las reglas y crea nuevos estándares de mercado.*

### Pregunta 19

Un 'contrato de servicio interno' en el sistema de gestión del cliente interno es:

A) Un contrato laboral especial para los empleados de los departamentos de soporte.

✓ B) Un acuerdo escrito que establece el nivel de servicio que debe prestar una unidad proveedora a una unidad cliente interna.

C) Un procedimiento para gestionar las reclamaciones de los clientes externos.

D) Un documento que fija los objetivos anuales de cada departamento de forma unilateral.

■ *El contrato interno de servicio establece compromisos específicos entre unidades proveedoras y clientes internos, con indicadores de gestión concretos para mejorar el funcionamiento de la cadena de valor.*

### Pregunta 20

La 'cultura de orientación al cliente' en los procesos internos implica, entre otras cosas:

A) Que solo los procesos de negocio deben orientarse al cliente; los de soporte se centran en la eficiencia.

✓ B) Romper la estanqueidad funcional, generar actitud de servicio y clarificar roles y objetivos desde la perspectiva del cliente interno.

C) Externalizar todos los procesos de soporte para que sean gestionados por especialistas externos.

D) Que el cliente externo defina directamente los procedimientos de trabajo de los departamentos internos.

■ *La cultura de orientación al cliente interno implica: romper compartimentos estanco, actitud de servicio, clarificar roles orientados al cliente, mejorar continuamente los procesos y fomentar el intercambio de conocimientos.*

## BLOQUE E · GESTIÓN DEL DESEMPEÑO / TALENTO (T6)

### Pregunta 21

¿Cuál es la definición correcta de la Gestión del Desempeño según el manual?

A) Sistema anual de evaluación basado en la revisión de resultados del ejercicio.

✓ B) Proceso de mejora continua cuya base es el desarrollo de personas mediante competencias, comunicación integradora y evaluación de objetivos cuantitativos y cualitativos.

C) Herramienta de control directivo para penalizar a los empleados que no alcanzan sus metas.

D) Procedimiento de RR.HH. para gestionar las altas y bajas del personal de la empresa.

■ *La Gestión del Desempeño es un proceso continuo (no un hito puntual), herramienta de comunicación, enfoque para gestionar personas con foco en su potencial y en los comportamientos colaborativos.*

### Pregunta 22

El principio de 'SIN SORPRESAS' en la Gestión del Desempeño significa que:

A) Los objetivos nunca pueden modificarse una vez fijados al inicio del ejercicio.

✓ B) En la evaluación final no debe aparecer ninguna opinión o consecuencia que no haya sido comunicada previamente durante el año.

C) El directivo no debe revelar al empleado cuáles son sus puntos fuertes.

D) Los resultados de la evaluación deben mantenerse completamente confidenciales.

■ *El gran principio de la GdD es 'sin sorpresas': el feedback debe ser continuo durante el año para que la revisión final sea una conversación natural, sin juicios imprevistos para ninguna de las partes.*

### Pregunta 23

¿Qué diferencia los objetivos CUANTITATIVOS de los CUALITATIVOS en la Gestión del Desempeño?

A) Los cuantitativos miden competencias blandas; los cualitativos, resultados financieros.

✓ B) Los cuantitativos se refieren al 'QUÉ obtener' (resultados de negocio); los cualitativos al 'CÓMO obtenerlo' (competencias y comportamientos observables).

C) Los cuantitativos solo se aplican a puestos directivos; los cualitativos a todos los niveles.

D) Los cuantitativos son más importantes y tienen mayor peso en la evaluación final.

■ *Los objetivos cuantitativos miden resultados (volumen, margen, cobro...). Los cualitativos evalúan la forma de trabajar a través del Perfil de Competencias, con niveles y comportamientos observables.*

#### Pregunta 24

¿Cuál de los siguientes elementos es el 7.º y ÚLTIMO del sistema de Gestión del Desempeño?

A) La fijación de objetivos consensuada entre jefe y colaborador al inicio del período.

B) El seguimiento a mitad del período con feedback constructivo.

✓ C) El plan de acción personal con acciones de mejora, hitos y responsabilidades de ambas partes.

D) La comunicación del sistema a todos los miembros de la organización.

■ *El séptimo elemento es el Plan de Acción: la evaluación NO termina con la entrevista. Debe concluir con un plan concreto que detalle acciones de mejora, hitos y responsabilidades para que sea un instrumento real de mejora organizativa.*

#### Pregunta 25

La evolución 'del jefe al líder' en el contexto de la Gestión del Desempeño implica que:

A) El directivo debe basar su autoridad exclusivamente en la jerarquía formal del organigrama.

✓ B) El directivo sustenta su poder en la autoridad moral, credibilidad y ejemplo personal, siendo inconcebible liderar un equipo sin dedicar tiempo al feedback continuo.

C) Los colaboradores deben gestionar su propio desempeño sin intervención del directivo.

D) El liderazgo ha perdido relevancia ante los sistemas automatizados de evaluación del desempeño.

■ *Del 'jefe' al 'líder': la autoridad moral y el ejemplo personal sustituyen a la jerarquía formal. Liderar un equipo implica dedicar tiempo a decir a cada colaborador qué hace bien y qué debe mejorar.*

## BLOQUE F · CUADRO DE MANDO INTEGRAL Y CM DE RR.HH. (T7-T9)

### Pregunta 26

¿Cuándo se publica el Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) y quiénes son sus autores?

A) 1985, por Donaldson Brown en General Motors.

✓ B) 1992, por los profesores Kaplan y Norton en Harvard Business Review.

C) 2000, por la consultora Hay Group para sus clientes corporativos.

D) 1960, como evolución del Tableau de Bord francés.

■ Kaplan y Norton publican el BSC en 1992 (HBR), ampliando la visión financiera con tres perspectivas adicionales: clientes, procesos internos y aprendizaje y crecimiento.

### Pregunta 27

La perspectiva de 'APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO' del CMI incluye:

A) La rentabilidad sobre activos, margen y crecimiento de ventas.

B) La captación, satisfacción y fidelización de clientes.

C) La mejora de procesos productivos y la reducción de tiempos de ciclo.

✓ D) El capital humano, el capital de información y el capital organizacional.

■ La perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento es la base del CMI: si las personas crecen (capital humano), mejoran los procesos internos, lo que mejora la satisfacción del cliente y, finalmente, los resultados financieros.

### Pregunta 28

¿Cuál es la diferencia clave entre el CMI y el Cuadro de Mando Departamental de RR.HH.?

A) El CMI solo incluye indicadores financieros; el de RR.HH., solo de personas.

✓ B) El CMI abarca la estrategia global de la empresa (4 perspectivas); el CM de RR.HH. añade además indicadores operativos propios de la gestión del departamento.

C) Son equivalentes; solo cambia el nombre según el departamento que los utilice.

D) El CM de RR.HH. tiene más perspectivas que el CMI para cubrir todas las áreas funcionales.

■ El CMI es una herramienta estratégica global. El CM Departamental de RR.HH. es también operativo: mide la gestión diaria del departamento (selección, absentismo, formación, retribución...).

### Pregunta 29

El Factor Bradford, utilizado para medir el absentismo individual, se calcula como:

A) Días de ausencia / Horas laborales totales  $\times$  100.

B) Número de bajas en el período  $\times$  Días totales de ausencia.

✓ C) Número de bajas al cuadrado  $\times$  Días totales de ausencia ( $S^2 \times D$ ).

D) Horas de absentismo / Número de empleados  $\times$  100.

■ *Factor Bradford =  $S^2 \times D$ . Penaliza las ausencias cortas y frecuentes (mayor S) porque son más desestabilizadoras para la organización que las largas y puntuales.*

### Pregunta 30

¿Qué mide la 'Tasa de Estabilidad' en el Cuadro de Mando de RR.HH.?

A) El porcentaje de empleados que no han pedido baja médica en el último año.

✓ B) La proporción de contratos indefinidos respecto al total de contratos de la plantilla.

C) El número medio de años de antigüedad de los empleados en la empresa.

D) El porcentaje de empleados con evaluación de desempeño positiva.

■ *Tasa de Estabilidad =  $(N.^{\circ} \text{contratos indefinidos} / N.^{\circ} \text{total de contratos}) \times 100$ . Es un indicador clave de la estabilidad del empleo en la organización.*

## BLOQUE G · ESTADÍSTICA APLICADA A RR.HH. (T10–T11)

### Pregunta 31

En estadística aplicada a RR.HH., ¿qué diferencia a los 'datos estructurados' de los 'no estructurados'?

A) Los estructurados son los que genera el departamento de RR.HH.; los no estructurados, los demás departamentos.

✓ B) Los estructurados tienen modelo de datos predefinido y son fáciles de buscar (ej.: salarios, fechas); los no estructurados carecen de modelo predefinido (ej.: emails, vídeos, imágenes).

C) Los estructurados solo pueden usarse para análisis cualitativos; los no estructurados, para cuantitativos.

D) No existe diferencia relevante entre ambos tipos para el análisis estadístico moderno.

■ Los datos estructurados (fechas, salarios, categorías) son el 20% de los disponibles y los más usados. Los no estructurados (textos, vídeos, emails) son el 80% y representan el gran potencial de People Analytics.

### Pregunta 32

La MEDIANA de una serie estadística es:

A) El cociente entre la suma de todos los datos y el número total de observaciones.

B) El valor que más veces se repite en la serie de datos.

✓ C) El valor que ocupa el lugar central de la serie ordenada.

D) La raíz cuadrada de la media de las desviaciones al cuadrado respecto a la media.

■ Media = promedio aritmético. Mediana = valor central de la serie ordenada. Moda = valor más frecuente. Desviación estándar = dispersión respecto a la media.

### Pregunta 33

En la visualización de datos de RR.HH., ¿qué tipo de gráfico es más apropiado para mostrar la DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS de la edad de la plantilla?

A) Gráfico circular (sectores).

B) Gráfico de líneas.

✓ C) Histograma.

D) Gráfico de dispersión.

■ El histograma representa la distribución de frecuencias con barras unidas. Es idóneo para visualizar grupos de edad o antigüedad de los empleados porque muestra la forma de la distribución.

### Pregunta 34

Un coeficiente de correlación de Pearson  $r = 0,85$  indica que:

- A) No existe relación lineal entre las dos variables analizadas.
- B) Existe una correlación negativa perfecta entre las dos variables.
- ✓ C) Existe una correlación positiva fuerte: cuando una variable aumenta, la otra tiende a aumentar.
- D) La relación entre las variables es de tipo parabólico, no lineal.

■  $r = 1$  es correlación positiva perfecta;  $r = 0$ , sin relación lineal;  $r = -1$ , correlación negativa perfecta. Un valor de  $r = 0,85$  indica correlación positiva fuerte, aunque no perfecta.

### Pregunta 35

¿Para qué sirve la REGRESIÓN LINEAL en el análisis de datos de RR.HH.?

- A) Para calcular la media, mediana y moda de una serie de datos.
- B) Para representar gráficamente la distribución de frecuencias de una variable.
- ✓ C) Para calcular la correlación en el tiempo de dos series y predecir el valor de una variable conociendo el de la otra (solo fiable con  $r$  muy cercano a 1).
- D) Para dividir la plantilla en grupos homogéneos según sus características.

■ La regresión lineal calcula la recta de mejor ajuste entre dos series y permite predicciones. Su fiabilidad está directamente ligada al valor del coeficiente de Pearson  $r$  (cuanto más cercano a  $\pm 1$ , más fiable).

## BLOQUE H · EXPERIENCIA DEL EMPLEADO Y EMPLOYER BRANDING (T12–T14)

### Pregunta 36

¿Qué afirmación resume mejor la relación entre la Experiencia del Empleado (EX) y la Experiencia del Cliente (CX)?

A) Son procesos independientes que no se influyen mutuamente.

B) Mejorar la EX solo impacta en la retención del talento, no en la satisfacción del cliente.

✓ C) No es posible una Experiencia de Cliente excepcional con una pobre Experiencia de Empleado.

D) La CX siempre debe priorizarse sobre la EX en la asignación de recursos.

■ Múltiples estudios (IBM, Glassdoor, MIT Sloan, Méndez & Calleja) confirman que los empleados comprometidos y con buena EX generan mejores experiencias de cliente. Son procesos interdependientes.

### Pregunta 37

¿Cuál de las siguientes es la dimensión del Employee Experience Index (EXI) que hace referencia a 'la presencia de energía, entusiasmo y emoción en el trabajo'?

A) Pertenencia.

B) Logro.

C) Propósito.

✓ D) Vigor.

■ Las 5 dimensiones del EXI son: Pertenencia, Propósito, Logro, Felicidad y Vigor. El Vigor se refiere específicamente a la presencia de energía, entusiasmo y emoción en el trabajo.

### Pregunta 38

En el Ciclo de Vida del Empleado (ELC), la fase de ACOGIDA (Onboarding) tiene como objetivo principal:

A) Publicar la oferta de empleo y filtrar candidaturas recibidas.

✓ B) Socializar al nuevo empleado, familiarizarle con sus funciones y cultura organizativa, apoyándose en mentores o buddies.

C) Evaluar el desempeño del empleado al final del primer año.

D) Gestionar el proceso de desvinculación con respeto y empatía.

■ El Onboarding es la fase en la que el candidato se incorpora, socializa con su equipo y se familiariza con sus funciones y la cultura. Los programas de mentores/buddies atienden necesidades emocionales y profesionales.

### Pregunta 39

En el eNPS, ¿cómo se clasifican los empleados que otorgan una puntuación de entre 0 y 6?

A) Promotores: recomiendan activamente la empresa como lugar para trabajar.

B) Neutros: satisfechos pero que no recomendarían espontáneamente.

✓ C) **Detractores: insatisfechos que probablemente no recomendarán la empresa.**

D) Embajadores: empleados con alto compromiso y orgullo de pertenencia.

■ *El eNPS clasifica en Promotores (9-10), Neutros (7-8) y Detractores (0-6). Los detractores son empleados insatisfechos que pueden querer salir o que ocupan su puesto sin motivación ni compromiso.*

### Pregunta 40

El primer paso del Modelo ART© de Employer Branding (Rodríguez-Tarodo) es:

A) Comunicar la marca empleadora en redes sociales y canales digitales.

B) Medir el impacto de la marca con indicadores internos y externos.

✓ C) **Definir la Employee Value Proposition (EVP) alineada con la estrategia y la marca corporativa.**

D) Analizar las estrategias de employer branding de los competidores por el talento.

■ *El Modelo ART tiene 5 pasos: 1) Definir EVP, 2) Conocer talento y competidores, 3) Crear la marca, 4) Comunicar y activar, 5) Evaluar el impacto. El punto de partida siempre es definir qué ofrece la organización.*

# ¡BUEN ESTUDIO!

*Recuerda repasar las preguntas falladas con los Apuntes de Estudio.*

Universidad Europea · Recursos Humanos y Empresa · MÓDULO 1 · Recursos Humanos y Empresa