



CONVOCATORIA DE OFERTA DE EMPLEO PÚBLICO 2018

INSTITUTO DE CRÉDITO OFICIAL

EXAMEN PERFIL ORGANIZACIÓN

Madrid, a 29 de junio de 2019

1. En términos generales podemos decir que cuanto más grande sea la organización:
 - a) **Mayor especialización, mayor formalización, mayor descentralización**
 - b) Menor especialización, menor formalización, mayor centralización
 - c) Mayor especialización, mayor formalización, mayor centralización
 - d) ninguna de las anteriores

2. ¿Cuál es el concepto de organigrama?
 - a) Es un diagrama donde se representan las actividades realizadas en una empresa
 - b) **Es la representación gráfica formal de la estructura orgánica de una institución o de una de sus áreas y las relaciones que guardan entre sí los órganos que la integran.**
 - c) Es la relación detallada de las tareas de cada unidad
 - d) Es un mapa de la ubicación de cada unidad de la empresa en un edificio

3. A la hora de dimensionar adecuadamente la plantilla de una unidad se deben tener en cuenta:
 - a) Las funciones y tareas de la unidad
 - b) La carga de trabajo que soporta la unidad
 - c) La situación de los medios técnicos con los que cuenta la unidad
 - d) **Todas las anteriores**

4. Selecciona la opción correcta en relación con una organización estructurada según el modelo lineal.
 - a. falla en la supervisión de las tareas y el control de los resultados
 - b. fomenta acabar con la rigidez de las organizaciones
 - c. **se basa en el principio de la jerarquía**
 - d. ninguna de las anteriores es correcta

5. Selecciona la opción correcta en relación con una organización estructurada según el modelo funcional.
 - a. un trabajador puede tener varios jefes en función de su nivel de especialización
 - b. se apoya en la máxima utilización de los especialistas funcionales en los niveles jerárquicos principales
 - c. fomenta que las decisiones las tomen los especialistas
 - d. **todas las anteriores son correctas**

6. La centralización en la toma de decisiones en una organización nos permite:
 - a. **Orientarnos mejor a lograr los objetivos del negocio, si los que toman las decisiones tienen una visión de conjunto**
 - b. Potenciar que se establezcan diferencias de criterio entre las personas que deciden.
 - c. Hacer más sencilla la coordinación con los niveles inferiores dentro de la organización.
 - d. Ser más ágiles en la toma de decisión.

7. La descentralización en la toma de decisiones en una organización implica:
 - a. Ser más lentos en la toma de decisiones relativa a la atención al cliente
 - b. **Facilitar nuestra capacidad de adaptación a los cambios del entorno**
 - c. Reducir el potencial de crecimiento de los trabajadores
 - d. Empeorar el clima interno y la participación de los empleados.

8. La cultura de una organización:
- Es el conjunto de formas de actuar, de sentir y de pensar que se comparten entre los miembros de la organización
 - Es el conjunto de valores que identifican a las personas de una organización
 - Condiciona la forma en la que se administran los recursos en la organización
 - Todas las anteriores son correctas**
9. Señala cuál de las siguientes afirmaciones NO es correcta en relación al concepto de cultura organizacional:
- La cultura es aprendida: la propia experiencia de una persona dentro de la organización determina su idea de la cultura y se adapta a ella.
 - La cultura se refuerza mediante recompensas: El sistema de recompensas de una organización es una manera clara de conocer lo que está bien visto y aquello que no lo está.
 - La cultura se cambia rápidamente: es sencillo y rápido cambiar la cultura de una organización.**
 - La cultura es fruto de la interacción: La forma de aprender la cultura es mediante la interacción con los compañeros.
10. El cambio cultural en una organización implica:
- Conocer que la gestión del cambio es una tarea fácil.
 - Identificar los objetivos del cambio, establecer una estrategia, implantar la estrategia y mantener el cambio en el tiempo.**
 - Tener en cuenta que la cultura organizacional no influye en la productividad y la rentabilidad
 - Todas las anteriores son correctas.
11. La resistencia al cambio se puede producir:
- Por una falta de comunicación sobre el proyecto de cambio.
 - Por una visión demasiado parcializada del cambio.
 - Aun teniendo información relativa al cambio, las personas no tienen voluntad de cambiar
 - Todas las anteriores son correctas**
12. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones define de manera más precisa el concepto de CRM?
- Es el proceso estratégico de seleccionar a los clientes a los que una empresa puede servir de forma más rentable.**
 - Es el proceso que trata de optimizar el valor actual y futuro de una empresa.
 - Es el proceso de monitorización de los procesos de una empresa.
 - Es el proceso táctico de planificación, monitorización y optimización de los procesos de negocio de una empresa.
13. ¿Cuál de las siguientes características no se ve especialmente afectada por un sistema Enterprise Resource Planning (ERP):
- Distribución de recursos en distintas sucursales de una empresa.**
 - Disponibilidad de la información de la empresa en una misma plataforma.
 - Integración de las distintas bases de datos de una compañía en un solo programa.
 - Ahorro de tiempo y costes.

14. Las herramientas OLAP se caracterizan por ser eficaces instrumentos para...
- Ayudar a recoger y analizar posteriormente datos diarios en forma tabular.
 - Ayudar a extraer, transformar y cargar datos en un almacén de datos.
 - Ayudar a analizar datos de fuentes heterogéneas mediante diferentes vistas de los mismos.**
 - Ayudar a analizar de manera eficaz los datos que se almacenan en una OLTP.
15. Los Datamarts son...
- Instrumentos básicos de la Inteligencia Empresarial que definen patrones de comportamiento identificados en los datos.
 - Elementos de representación de información específica que forman parte de un almacén de datos.**
 - Informes específicos que se obtienen a partir de herramientas OLAP.
 - Estructuras de datos en forma de estrella capaces de representar las necesidades futuras de una empresa.
- 16.Cuál de las siguientes afirmaciones es Verdadera: Seleccione una:
- Los factores de un proceso son las personas, los materiales, y los métodos de trabajo, entre otros.**
 - La gestión de la calidad es un proceso de apoyo a la realización del producto
 - El propietario de un proceso es el accionista o el gerente de la organización
 - Los procesos operativos son los que realizan los operarios
17. El proceso de concesión de un préstamo hipotecario en una entidad financiera es un proceso: Seleccione una:
- Correctivo
 - Operativo**
 - De apoyo
 - Preventivo
18. La finalidad de un proceso es: Seleccione una:
- La última actividad del proceso
 - La misión del proceso**
 - El riesgo del proceso
 - El cliente del proceso
19. Los procesos operativos: Seleccione una:
- Son los principales encargados de aportar valor añadido al cliente.**
 - Son procesos de control de lo planificado.
 - Son los que sirven para definir la estrategia de la organización.
 - Son los procesos de dirección de la organización
20. Proceso y procedimiento
- Es lo mismo
 - El procedimiento es la explicación documentada de cómo se lleva a la práctica el proceso**
 - Todas las anteriores son correctas
 - Ninguna de las anteriores es correcta
21. Cuando necesitamos una descripción detallada de un proceso, la representación gráfica más adecuada es: Seleccione una:

- a. La red de procesos
 - b. El mapa de procesos.
 - c. El diagrama de flujo.**
 - d. El diagrama espina de pescado o diagrama de Ishikawa
22. La normalización de un proceso nos permite: Seleccione una:
- a. Conseguir un certificado ISO 9001.
 - b. Mejorar la protección del medio ambiente.
 - c. Cumplir con la normativa de protección de datos.
 - d. Disponer de más información sobre el proceso para hacer predecibles sus resultados.**
23. Un proceso bien gestionado se caracteriza por: Seleccione una:
- a. Tener una misión claramente definida en términos de su contribución al desarrollo de la misión y políticas de empresa.
 - b. Disponer de objetivos cuantitativos y cualitativos para satisfacer las expectativas de su cliente, así como de indicadores de su cumplimiento.
 - c. Contar con la tecnología necesaria para fomentar la eficiencia en el uso de los recursos.
 - d. Todas las anteriores son correctas**
24. Señala la respuesta correcta:
- a. La reingeniería es un proceso que no puede ser demasiado estructurado para no coartar la creatividad de las personas.
 - b. La reingeniería aplicada a procesos de apoyo suele acabar en la necesidad de hacer grandes inversiones de capital
 - c. Una buena opción para hacer reingeniería de procesos puede ser hacer benchmarking y mirar hacia fuera de la organización en la búsqueda de mejoras prácticas y procesos que emular.**
 - d. La reingeniería aplicada a procesos operativos no es necesario que se apoye en nuevas tecnologías
25. La reingeniería de procesos puede definirse como: Seleccione una:
- a. Es el método por el cual se rediseñan los procesos para conseguir un cambio radical y mejorar sus objetivos.**
 - b. El método por el que se mide la satisfacción laboral.
 - c. El método por el que se mide la motivación laboral.
 - d. El método por el que se mide la satisfacción del cliente.
26. Un proceso es eficiente cuando: Seleccione una:
- a. Aumenta el tiempo necesario para su ejecución.
 - b. Consigue los objetivos planificados.
 - c. Optimiza el uso de los recursos necesarios para lograr los objetivos planificados.**
 - d. Ninguna de las anteriores es correcta.
27. Un proceso es eficaz cuando: Seleccione una:
- a. Aumenta el tiempo necesario para su ejecución.
 - b. Consigue los objetivos planificados.**
 - c. Optimiza el uso de los recursos.
 - d. Ninguna de las anteriores es correcta.
28. Una hoja de datos sirve para:

- a. **Proporcionar registros históricos, que ayudan a percibir los cambios en el tiempo de una variable**
 - b. Detectar las causas de un problema
 - c. Mejorar la gestión
 - d. Gestionar a los proveedores
29. Los diagramas de flujo nos sirven para:
- a. Representar la opinión del cliente
 - b. Describir un proceso.**
 - c. Tomar decisiones sobre los datos
 - d. Ninguna de las anteriores
30. Señale la afirmación correcta en relación al Diagrama de Pareto: Seleccione una:
- a. El diagrama de Pareto se utiliza para medir la satisfacción del empleado
 - b. El diagrama de Pareto resulta útil para el análisis de los fenómenos y causas del comportamiento de una variable.**
 - c. El diagrama de Pareto nos indica la probabilidad de un hecho mediante una distribución gráfica de los datos.
 - d. El diagrama de Pareto se trata de una representación gráfica de la variación de dos variables cuantitativas.
31. El cuadro de mando de un proceso aporta: Seleccione una:
- a. Información relevante para la planificación estratégica.**
 - b. Una forma especificada de realizar un proceso o actividad.
 - c. Una secuencia de actividades con un producto.
 - d. Un punto de control del proceso.
32. Los factores críticos de éxito de un proceso aportan: Seleccione una:
- a. Conocimiento de los elementos a gestionar para el éxito del proceso y la consecución de sus objetivos.**
 - b. Más información sobre el proceso.
 - c. Información para la mejora de la protección del medio ambiente.
 - d. Información para el cuidado de la salud de los trabajadores.
33. Selecciona la afirmación más correcta desde el punto de vista de la gestión por procesos: Seleccione una:
- a. La Auditoría Interna es una herramienta de medición de los procesos.**
 - b. La Auditoría Interna no es necesaria para la certificación.
 - c. La Auditoría Interna es solo necesaria para la certificación.
 - d. Ninguna de las anteriores es correcta.
34. Para que una empresa pueda interiorizar el concepto de proceso debe: Seleccione una:
- a. Entrenarlo para que todos vean su trabajo como un proceso.**
 - b. Identificar las insatisfacciones con la situación actual.
 - c. Incrementar los controles de calidad del proceso.
 - d. Ninguna de las anteriores es correcta.
35. El término “Stakeholders” se refiere a:
- a. es una acepción inglesa que significa grupos de interés
 - b. aquellas personas o grupos de personas que se ven afectadas por la actividad de la organización
 - c. aquellas personas o grupos de personas que se podrían ver afectadas por cómo se realizan las actividades de una organización.

d. Todas las anteriores son correctas

36. En la gestión de los riesgos de cualquier organización se debe tener en cuenta:
Seleccione una:
- a. **También la posibilidad de generar oportunidades con un enfoque positivo para la organización.**
 - b. La perspectiva negativa o desfavorable de los riesgos únicamente.
 - c. La valoración de los riesgos de forma parcial.
 - d. Solo tener en cuenta el impacto de los riesgos negativos.
37. La matriz de riesgos de una organización es: Seleccione una:
- a. Es el resultado del proceso de Planificación Estratégica
 - b. **El documento que debe desencadenar como gestionar los riesgos en una organización.**
 - c. Es una actividad departamental.
 - d. Un informe de auditoría.
38. El mapa de procesos es: Seleccione una:
- a. **La representación gráfica de todos los procesos y su relación.**
 - b. El flujograma de cada proceso
 - c. El listado de procedimientos
 - d. El formato de los procesos
39. En el mapa de procesos se representan...Seleccione una:
- a. El proceso global y los procesos operativos que lo sustentan
 - b. Los procesos operativos y los de apoyo que lo sustentan
 - c. **Todos los procesos existentes en la organización**
 - d. Ninguna de las anteriores es correcta
40. La organización por procesos: Seleccione la opción correcta:
- a. Alinea sólo procesos operativos con los de dirección
 - b. **Alinea a la organización con los objetivos de clientes y empresa.**
 - c. Alinea sólo los procesos operativos con los de gestión.
 - d. Todas las anteriores son correctas.
41. Aplicar el ciclo de gestión en un proceso implica:
- a. Mejorar el proceso
 - b. Medir el proceso
 - c. Diseñar el proceso
 - d. **Diseñar, medir y mejorar el proceso**
42. La toma de decisiones basada en indicadores de eficiencia nos permite analizar...Seleccione una
- a. Los resultados obtenidos y la satisfacción del cliente
 - b. **Los recursos utilizados para lograr los resultados obtenidos.**
 - c. Los recursos utilizados con sus costes de personal.
 - d. Los costes con los resultados obtenidos.
43. La toma de decisiones basada en indicadores de eficacia nos permite analizar...Seleccione una
- a. **Los resultados obtenidos**
 - b. Los recursos utilizados para lograr los resultados obtenidos.
 - c. Los recursos utilizados con sus costes de personal.
 - d. Los costes con los resultados obtenidos.

44. Las técnicas de fomento de la creatividad: Seleccione una
- Se deben aplicar solo con personas jóvenes.
 - Se deben utilizar para obtener los resultados esperados.
 - Se deben utilizar cuando queremos obtener resultados diferentes a los esperados.**
 - Se deben utilizar para analizar costes de producción.
45. Para que un indicador nos ayude a tomar buenas decisiones debe ser: Seleccione una:
- Preciso en cuanto a la unidad de medida
 - Barato en cuanto al coste de obtención
 - Transcendente en cuanto a la importancia de la variable que está midiendo
 - Todas las anteriores son correctas.**
46. ¿Qué significa que una norma tenga las siguientes siglas: UNE-EN ISO? Seleccione una:
- Indica que el origen de la norma es una norma ISO**
 - Indica que el origen es una norma española
 - Indica que el origen de la norma es europea
 - Indica que el origen de la norma es norteamericana
47. La estructura de alto nivel definida por las normas ISO permitirá a las organizaciones:
- Una mayor compresión de las interacciones de sus procesos
 - Una mejor integración de sus sistemas de gestión.**
 - Una mayor implicación de las personas
 - Un menor impacto en la satisfacción de sus clientes
48. La norma internacional para implantar y certificar un sistema de gestión de la calidad es:
- La norma ISO 14001
 - La norma ISO 9001**
 - La norma ISO 27001
 - La norma ISO 31000
49. Las normas españolas las elabora:
- UNE**
 - CEN
 - CENELEC
 - EOI
50. Cuando hablamos de Big Data...
- Nos referimos al tratamiento de grandes volúmenes de datos cuya característica principal es que sean estructurados.
 - Los expertos emplean, al referirse a los datos, las llamadas “tres Vs”: volumen, velocidad y variedad.**
 - Nos referimos al método de captura de información webscrapping, mediante el cual se extrae información de sitios web.
 - Podemos afirmar que es un conjunto de tecnologías poco escalables, es decir, si incrementan mucho los datos a tratar es imposible aumentar la infraestructura de la organización.
51. La Gestión de proyectos en una organización: Seleccione una:

- a. Es una actividad que no aporta valor.
 - b. Se puede gestionar como un proceso**
 - c. No se puede gestionar como un proceso porque cada proyecto tiene unas etapas de gestión diferentes.
 - d. Todas las anteriores son correctas.
52. En la etapa de control y seguimiento de un proyecto: Seleccione una:
- a. Analizamos datos referentes al esfuerzo (horas empleadas por recurso y tarea), costes, plazos (duraciones, fechas de inicio y fin, márgenes) y avances, generando a ser posible información gráfica.**
 - b. Realizamos copia de seguridad de toda la información de que se disponga, realizando un informe de conclusiones.
 - c. Archivamos el proyecto. Así no queda ligado a una o varias personas que son las que tienen en su cabeza el trabajo realizado sino que toda la información estará disponible para el resto de la empresa.
 - d. Compartimos experiencias y aprendizajes sobre los proyectos
53. Si quiero gestionar de forma ágil un proyecto de innovación: Seleccione una:
- a. Realizaré una planificación a largo plazo, dotando el proyecto de muchos recursos.
 - b. Buscaré una herramienta que me permita realizar planificaciones a corto plazo de modo que pueda revisar cada poco tiempo la evolución del proyecto.**
 - c. Elegiré un director técnico para el proyecto con más de 15 años de experiencia
 - d. Todas las anteriores son correctas.
54. La sede electrónica de una Administración Pública, Órgano, Organismo Público o Entidad de Derecho Público dispondrá de las siguientes medidas de seguridad:
- a. El titular es responsable de la integridad, veracidad y actualización de la información y los servicios a los que pueda accederse a través de la misma el ciudadano u otra Administración Pública.
 - b. Dispondrá de los sistemas que permitan el establecimiento de comunicaciones seguras, siempre que sean necesarias, por ejemplo, mediante la utilización de https.
 - c. Las sedes utilizarán para identificarse y garantizar las comunicaciones seguras, certificados reconocidos o cualificados de autenticación de sitio web.
 - d. Todas las anteriores son ciertas.**
55. Un documento que contemple un acto administrativo tramitado electrónicamente....
- a. Se almacenará cifrado y sellado en la base de datos de la Administración Pública que lo ha emitido.
 - b. Dispondrá de un sello electrónico de la Administración Pública para comprobar la identidad, así como un código de verificación para comprobar la integridad del mismo.**
 - c. Además de su almacenamiento electrónico, el Organismo que lo emita siempre guardará una copia en papel con el código de verificación impreso para garantizar la longevidad del documento frente a la obsolescencia de las aplicaciones que lo puedan visualizar.
 - d. Se cifrará con el certificado reconocido o cualificado del funcionario público que lo tramita para que su copia electrónica almacenada disponga de la confidencialidad requerida por el ENS.

56. De acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018 ¿Cuál de los siguientes supuestos de obligación de designación de un Delegado de Protección de Datos para empresas y organizaciones NO es correcto?

- a. Los distribuidores y comercializadores de energía eléctrica y de gas natural.
- b. Las empresas de seguridad privada
- c. Los establecimientos financieros de crédito
- d. Las asociaciones empresariales**

57. Según el texto de la Ley Orgánica 3/2018 de 5 diciembre:

- a. Los datos sobre videovigilancia serán suprimidos en el plazo máximo de 15 días desde su captación, salvo cuando hubieran de ser conservadas para acreditar la comisión de actos que atenten contra la integridad de personas, bienes o instalaciones.
- b. Los datos sobre videovigilancia serán suprimidos en el plazo máximo de un mes desde su captación, salvo cuando hubieran de ser conservadas para acreditar la comisión de actos que atenten contra la integridad de personas, bienes o instalaciones.**
- c. Los datos sobre videovigilancia serán suprimidos en el plazo máximo de un mes desde su captación, salvo cuando lo decida el responsable del tratamiento aplicando las reglas de la sana crítica.
- d. Los datos sobre videovigilancia serán suprimidos en el plazo máximo de un mes desde su captación, sin que existan excepciones.

58. En relación con el tratamiento de datos de menores la Ley Orgánica 3/2018 de 5 diciembre establece:

Indica la respuesta correcta:

- a. No indica nada al respecto por lo que habrá que estar a lo que disponga la normativa de desarrollo.
- b. Exige que “Siempre deberá existir una posterior verificación off line de la edad por parte del titular de la patria potestad o tutela sobre el niño”.
- c. Indica que “El responsable del tratamiento habrá de articular los procedimientos que garanticen que se ha comprobado de modo efectivo la edad del menor y la y la autenticidad del consentimiento prestado en su caso, por los padres, tutores o representantes legales”.
- d. Indica que “El responsable del tratamiento hará esfuerzos razonables para verificar en tales casos que el consentimiento fue dado o autorizado por el titular de la patria potestad o tutela sobre el niño, teniendo en cuenta la tecnología disponible”.**

59. ¿Qué es un algoritmo de cifrado asimétrico?

- a. Un algoritmo de cifrado por sustitución que no es vulnerable a ataques por diccionario.
- b. Un algoritmo que implementa cifrado por bloques, donde el tamaño del bloque es variable.
- c. Un algoritmo basado en claves pública y privada.**

- d. Un algoritmo como AES donde la clave de cifrado se actualiza después de cada mensaje.
60. Un certificado electrónico NO permite...
- a. Realizar Firma Electrónica.
 - b. Realizar Cifrado irreversible.**
 - c. Establecer una conexión segura sin haber pre-acordado una clave.
 - d. Cifrar información para sólo otra persona (o sistema) pueda leerla.