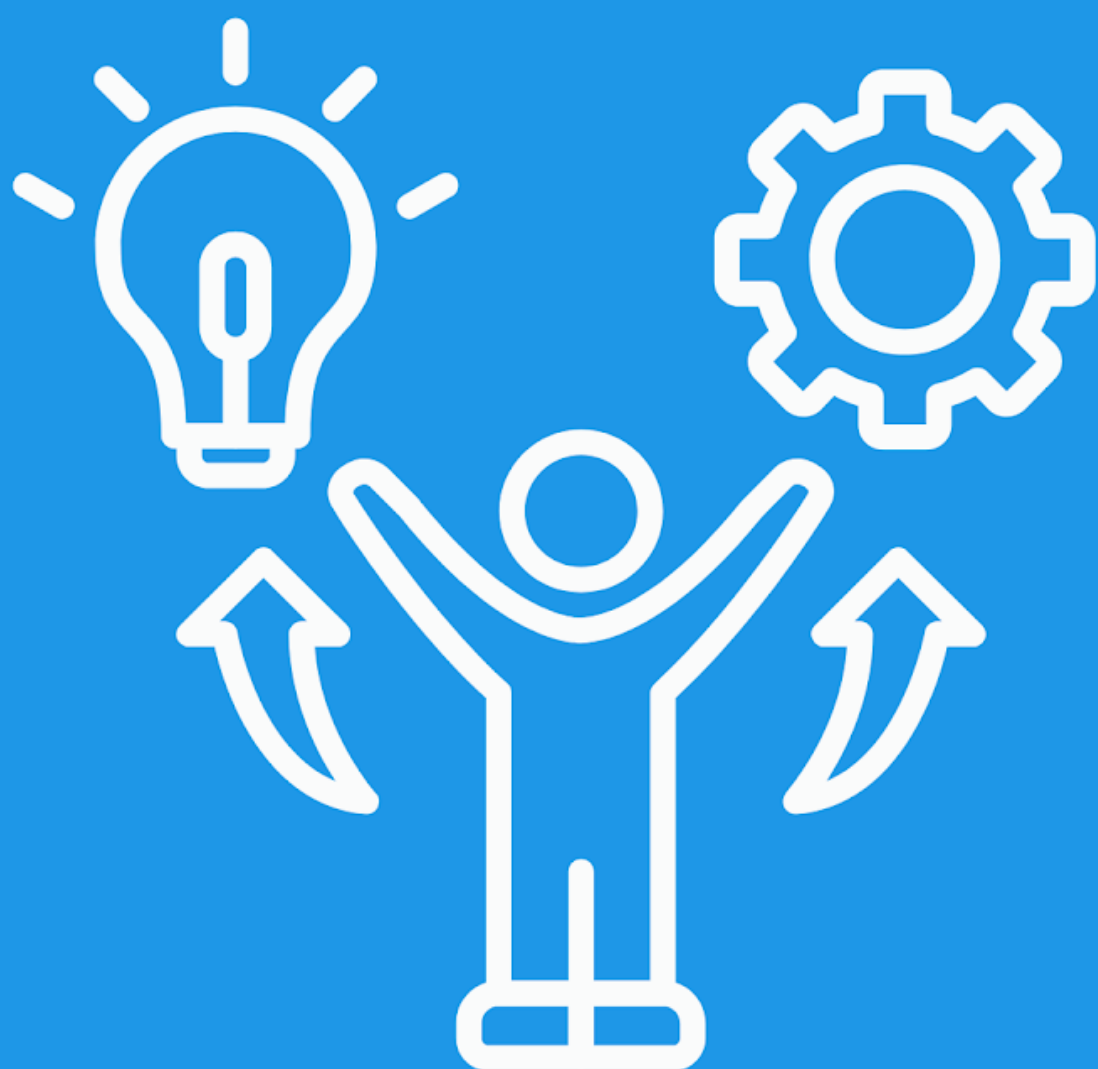


PRÓCER[®]

●●● Colegio Nacional de Profesores Certificados

Casos Practicos

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE LOS NEGOCIOS



Cuestionario: Principios de Administración Moderna

Instrucciones para el Cuestionario de Opción Múltiple

Lea atentamente cada pregunta y seleccione la opción que considere correcta de entre las alternativas presentadas (a, b, c o d).

Aspectos a considerar:

Cada pregunta tiene solo una respuesta correcta.

Marque claramente su elección para cada pregunta.

- 1. Una empresa de bebidas de Jalisco quiere lanzar un nuevo producto. El equipo directivo está analizando el impacto de las nuevas leyes de etiquetado (factor político), el aumento en la preferencia de los consumidores por productos bajos en azúcar (factor social) y la disponibilidad de nuevas tecnologías para la purificación del agua (factor tecnológico). ¿Qué herramienta de análisis estratégico están utilizando para evaluar estos elementos del entorno externo?**
 - a) El análisis de las 5 Fuerzas de Porter para entender la competencia industrial.
 - b) El análisis PESTEL para comprender las influencias macroeconómicas del mercado.
 - c) La matriz de FODA Cruzado para definir las estrategias internas de la compañía.
 - d) El Balanced Scorecard para medir el desempeño de todos sus departamentos.
- 2. Una compañía estadounidense que fabrica dispositivos médicos decide cerrar su planta de producción en China para abrir una nueva en Tijuana, Baja California. El objetivo principal es reducir los tiempos de envío a su mercado principal en Estados Unidos y simplificar su cadena de suministro, aprovechando la cercanía geográfica. ¿Cómo se denomina este fenómeno de relocalización de operaciones a un país cercano?**
 - a) La estrategia empresarial de nearshoring para optimizar la cadena de valor.
 - b) El modelo de globalización para diversificar los mercados internacionales.
 - c) El proceso de outsourcing para delegar las operaciones a otros proveedores.
 - d) La táctica de offshoring para mover la producción a cualquier país lejano.
- 3. Una pequeña empresa familiar en Michoacán produce aguacates de alta calidad. A pesar de su excelente producto, tiene dificultades para exportar porque sus procesos contables son informales, no cuenta con certificaciones de calidad y carece de acceso a créditos bancarios para**

modernizar su empaque.¿Cuál de los siguientes describe un desafío clave que enfrentan las MiPyMEs mexicanas en este caso?

- a) La competencia excesiva que existe dentro de los mercados de exportación globales.
- b) La falta de interés de los consumidores internacionales por productos agrícolas de México.
- c) La escasez de mano de obra calificada para la recolección de los productos del campo.
- d) La dificultad para escalar operaciones debido a la baja profesionalización y al financiamiento.

4. Un fabricante de autopartes en Guanajuato debe aumentar su compra de acero y plásticos a proveedores de México y Canadá. Esto es para cumplir con una nueva regla que exige que el 75% de los componentes de un vehículo provengan de Norteamérica para poder ser exportado a Estados Unidos sin aranceles.¿Qué acuerdo comercial establece este requisito de contenido regional para el sector automotriz?

- a) El Acuerdo Transpacífico de Cooperación Económica (CPTPP) que integra varias naciones.
- b) El acuerdo comercial entre la Unión Europea y México (TLCUEM) que abre ese mercado.
- c) El Tratado entre México, Estados Unidos y Canadá (T-MEC) que regula el comercio regional.
- d) La Organización Mundial del Comercio (OMC) que establece las reglas del comercio global.

5. Una gran constructora mexicana busca atraer inversión de fondos europeos. Sin embargo, los inversionistas están preocupados por el alto número de accidentes laborales en sus obras y las quejas de las comunidades locales por el impacto ambiental de sus proyectos.Para asegurar la inversión, ¿qué criterios estratégicos debe mejorar la empresa de forma prioritaria?

- a) Los criterios financieros de rentabilidad y de flujo de efectivo.
- b) Los criterios Ambientales, Sociales y de Gobernanza (ESG).
- c) Los criterios de innovación en tecnología y desarrollo digital.
- d) Los criterios de eficiencia operativa y de logística interna.

6. Una startup de e-commerce en Monterrey establece su objetivo principal para el siguiente trimestre: "Lograr una experiencia de compra inolvidable para nuestros clientes". Para medirlo, definen tres resultados clave:

- 1) Aumentar la calificación de satisfacción del cliente de 4.2 a 4.8 estrellas,**
- 2) Reducir el tiempo de entrega promedio de 72 a 48 horas, y**
- 3) Disminuir la tasa de carritos abandonados en un 15%.**

¿Qué metodología ágil de planeación está implementando esta empresa para alinear sus esfuerzos?

- a) La gestión de proyectos tradicional con un enfoque de cascada.
- b) El análisis de las 5 Fuerzas de Porter para evaluar el mercado.
- c) El sistema de Objetivos y Resultados Clave, conocido como OKR.
- d) La metodología de control de calidad total para mejorar procesos.

7. Una reconocida marca de tequila de Jalisco (fortaleza: marca consolidada) detecta una tendencia creciente en el consumo de coctelería premium en Estados Unidos (oportunidad: nuevo mercado). La empresa decide lanzar una campaña de marketing digital dirigida específicamente a ese segmento, utilizando su prestigio para posicionar su tequila como la base ideal para cócteles de lujo. Según la matriz FODA Cruzado, ¿qué tipo de estrategia está aplicando la empresa tequilera?

- a) Una estrategia de tipo DA, buscando minimizar las debilidades y las amenazas.
- b) Una estrategia de tipo FO, usando sus fortalezas para aprovechar oportunidades.
- c) Una estrategia de tipo FA, empleando sus fortalezas para mitigar las amenazas.
- d) Una estrategia de tipo DO, tratando de superar sus debilidades con oportunidades.

8. Una empresa de desarrollo de software en Guadalajara elimina su estructura departamental tradicional. En su lugar, crea equipos pequeños y autónomos de 7 personas, cada uno con programadores, diseñadores y analistas de calidad. Cada equipo es totalmente responsable de una función específica de la aplicación, desde su concepción hasta su lanzamiento. ¿Qué nuevo modelo de estructura organizacional está adoptando esta compañía de tecnología?

- a) La estructura jerárquica funcional con roles muy especializados.
- b) La organización matricial para reportar a dos gerentes distintos.
- c) El modelo de "Squads" popularizado por Spotify para la agilidad.
- d) La burocracia profesional con un alto grado de estandarización.

9. La gerente de una tienda departamental en Puebla está sobrecargada de trabajo. Decide que la jefa de piso, una colaboradora con mucha experiencia, se hará cargo de la gestión completa del inventario. La gerente le dice: "Tienes total autoridad para decidir qué pedir, cuándo pedirlo y a qué proveedor; solo infórmame de los resultados al final de cada mes".

¿Qué nivel de delegación está aplicando la gerente con la jefa de piso?

- a) El nivel de autonomía total, donde se transfiere la plena responsabilidad.
- b) El nivel de investigar y reportar, donde solo se presenta la información.
- c) El nivel de recomendar, donde se sugiere una acción pero no se decide.

- d) El nivel de informar y ejecutar, donde se avisa al líder antes de actuar.
- 10. Una gran cadena de panaderías mexicana, famosa por sus procesos eficientes y estandarizados, decide crear una división de innovación completamente separada. Este nuevo equipo tiene total libertad para experimentar con nuevos ingredientes, conceptos de tienda y tecnologías, sin las restricciones del negocio principal. Esta capacidad de optimizar el negocio actual mientras se exploran nuevas oportunidades se conoce como:**
- a) La gestión del cambio organizacional.
 - b) La reingeniería de procesos de negocio.
 - c) La organización de tipo ambidiestra.
 - d) La estrategia de diversificación de productos.
- 11. Un nuevo director de planta, proveniente de una cultura donde las relaciones laborales son muy formales, es asignado a una fábrica en el Estado de México. Al principio, sus instrucciones directas y su enfoque exclusivo en las metas no generan el compromiso esperado. Con el tiempo, aprende que dedicar tiempo a conocer a su equipo, participar en comidas y generar confianza es fundamental para que sus directrices sean seguidas con entusiasmo. ¿A qué factor cultural clave del liderazgo mexicano se está adaptando este director?**
- a) El polícronismo, que valora la capacidad para hacer varias tareas al mismo tiempo.
 - b) El colectivismo, que antepone las necesidades del grupo a las metas individuales.
 - c) El personalismo, que da una gran importancia a las relaciones de confianza personal.
 - d) La alta distancia al poder, que respeta la autoridad de las figuras jerárquicas.
- 12. En una línea de ensamblaje de electrodomésticos en Querétaro, se observa que los operarios caminan constantemente de un lado a otro para buscar herramientas y componentes, perdiendo tiempo valioso. La gerencia rediseña las estaciones de trabajo, creando un "kit" para cada operario con todo lo necesario para su turno, eliminando así los desplazamientos. De acuerdo con la filosofía Lean Management, ¿qué tipo de desperdicio (muda) se está eliminando?**
- a) Los movimientos innecesarios que no agregan valor directo al producto final.
 - b) El desperdicio por sobreproducción al fabricar más de lo que se necesita.
 - c) El tiempo de espera que ocurre cuando los procesos no están sincronizados.
 - d) Los defectos en productos que requieren ser reparados o desechados después.
- 13. Una empresa de servicios financieros en Ciudad de México registra una alta tasa de rotación de personal. Los empleados reportan constantemente sentirse abrumados por la carga de trabajo, la presión excesiva para**

cumplir metas y un liderazgo poco solidario. El departamento de Recursos Humanos decide aplicar cuestionarios para medir estos factores y crear un plan de acción. ¿Qué normativa oficial mexicana obliga a la empresa a identificar y prevenir estos factores de riesgo psicosocial?

- a) La Ley Federal del Trabajo que establece los derechos y obligaciones laborales generales.
- b) La Norma Oficial Mexicana NOM-035, enfocada en los riesgos psicosociales laborales.
- c) La Norma ISO 9001 que se encarga de la gestión de la calidad de todos los procesos.
- d) La Ley del Seguro Social que regula las prestaciones de seguridad para los trabajadores.

14. Un gran banco en México está implementando inteligencia artificial para automatizar las tareas repetitivas en sus sucursales. Para evitar despidos, la institución lanza un programa intensivo de capacitación para que su personal de cajas desarrolle habilidades en asesoría financiera personalizada y venta de productos de inversión complejos, preparándolos para roles de mayor valor. ¿Cómo se denomina esta estrategia de desarrollo de talento para preparar a los empleados para nuevos roles?

- a) El proceso de onboarding para integrar a los nuevos empleados a la compañía.
- b) La evaluación de desempeño para medir el rendimiento en sus puestos actuales.
- c) El reskilling o la reconversión de habilidades para nuevas funciones laborales.
- d) El upskilling o la mejora de las habilidades para el puesto que ya se ocupa.

15. Una cadena de hoteles de lujo en la Riviera Maya se da cuenta de que su enfoque está en la eficiencia de sus operaciones internas (limpieza, cocina, reservaciones) y no en la vivencia del huésped. Deciden rediseñar toda su estrategia, poniendo la experiencia del cliente como el eje central de cada decisión, desde el primer contacto en la web hasta el seguimiento post-estancia. ¿Qué nuevo enfoque estratégico está adoptando esta cadena hotelera?

- a) El enfoque en la gestión de la calidad total para optimizar los procesos.
- b) La estrategia de liderazgo en costos para ser la opción más económica.
- c) La implementación de la economía circular para ser más sostenibles.
- d) La filosofía de "Customer Centricity" que pone al cliente en el centro.