| **SEMESTRE** | **8** | **MATERIA** | | **GESTIÓN DE CRISIS** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **2** | **PREGUNTA #** | | | **1** | | **PANTALLA ASOCIADA** |  | **TIPO PREGUNTA** | **OPCIÓN MÚLTIPLE** |
| CUERPO DE LA PREGUNTA | | | Las acciones de respuesta inmediata cuando se materializan los riesgos y se genera la crisis, deben: | | | | | | | |
| **CLAVE** | | | **C: Tomarse en el menor tiempo posible** | | | | | | | |
| **RETROALIMENTACIÓN** | | | Las acciones deben tomarse en el menor tiempo posible para evitar que la crisis se desarrolle. | | | | | | | |
|  | | | A | | | Tomarse con el suficiente tiempo posible | | | | |
| B | | | No hacer nada | | | | |
| **C** | | | **Tomarse en el menor tiempo posible** | | | | |
| **D** | | | **Esperar a que la crisis se desarrolle** | | | | |
| **E** | | | **Mantener la situación como está** | | | | |
|  | | |  | | | | |

| **SEMESTRE** | **8** | **MATERIA** | | **GESTIÓN DE CRISIS** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **2** | **PREGUNTA #** | | | **2** | | **PANTALLA ASOCIADA** |  | **TIPO PREGUNTA** | **OPCIÓN MÚLTIPLE** |
| CUERPO DE LA PREGUNTA | | | Una de las acciones de respuesta inmediata para conjurar la crisis es: | | | | | | | |
| **CLAVE** | | | **A: Determinar posibles causas y soluciones** | | | | | | | |
| **RETROALIMENTACIÓN** | | | Determinar posibles causas y soluciones es una de las cinco formas de afrontar la crisis. | | | | | | | |
|  | | | A | | | Determinar posibles causas y soluciones | | | | |
| B | | | Determinar posibles impactos y consecuencias | | | | |
| **C** | | | **Informar a los empleados de la compañía** | | | | |
| **D** | | | **Esperar a que la acción se dé por sí sola** | | | | |
| **E** | | | **Ocultar las acciones a los jefes inmediatos** | | | | |
|  | | |  | | | | |

| **SEMESTRE** | **8** | **MATERIA** | | **GESTIÓN DE CRISIS** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **2** | **PREGUNTA #** | | | **3** | | **PANTALLA ASOCIADA** |  | **TIPO PREGUNTA** | **OPCIÓN MÚLTIPLE** |
| CUERPO DE LA PREGUNTA | | | La relación entre el análisis de las decisiones y la toma de las mismas está determinado por: | | | | | | | |
| **CLAVE** | | | **E: El factor tiempo** | | | | | | | |
| **RETROALIMENTACIÓN** | | | El tiempo es el factor que debe tenerse en cuenta entre el análisis y la toma de decisiones. | | | | | | | |
|  | | | A | | | Las posibles causas | | | | |
| B | | | El lugar donde se tomen las decisiones | | | | |
| **C** | | | **La persona que tome la decisión** | | | | |
| **D** | | | **El factor espacio** | | | | |
| **E** | | | **El factor tiempo** | | | | |
|  | | |  | | | | |

| **SEMESTRE** | **8** | **MATERIA** | | **GESTIÓN DE CRISIS** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **2** | **PREGUNTA #** | | | **4** | | **PANTALLA ASOCIADA** |  | **TIPO PREGUNTA** | **OPCIÓN MÚLTIPLE** |
| CUERPO DE LA PREGUNTA | | | La desinformación se define como: | | | | | | | |
| **CLAVE** | | | **B: Aquella información sin confirmar que afecta la imagen de la compañía** | | | | | | | |
| **RETROALIMENTACIÓN** | | | Cuando la información no tiene fuentes de verificación sobre su validez, se produce desinformación. | | | | | | | |
|  | | | A | | | La información corroborada que se da en una crisis | | | | |
| B | | | Aquella información sin confirmar que afecta la imagen de la compañía | | | | |
| **C** | | | **Toda información en tiempo de crisis** | | | | |
| **D** | | | **Aquella información confirmada que afecta la imagen de la compañía** | | | | |
| **E** | | | **Las declaraciones oficiales de una compañía en tiempo de crisis** | | | | |
|  | | |  | | | | |

| **SEMESTRE** | **8** | **MATERIA** | | **GESTIÓN DE CRISIS** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **2** | **PREGUNTA #** | | | **5** | | **PANTALLA ASOCIADA** |  | **TIPO PREGUNTA** | **OPCIÓN MÚLTIPLE** |
| CUERPO DE LA PREGUNTA | | | En la notificación a parientes, ya sea por herida o muerte, se debe: | | | | | | | |
| **CLAVE** | | | **D: Tener tacto y prudencia a la hora de dar la noticia** | | | | | | | |
| **RETROALIMENTACIÓN** | | | Se debe ser cuidadoso y prudente a la hora de dar este tipo de noticias a los parientes. | | | | | | | |
|  | | | A | | | Evitar que los parientes conozcan la verdad | | | | |
| B | | | No se debe notificar a los parientes | | | | |
| **C** | | | **Ocultar la mayor cantidad de información posible** | | | | |
| **D** | | | **Tener tacto y prudencia a la hora de dar la noticia** | | | | |
| **E** | | | **Ser directo y franco a la hora de dar la noticia** | | | | |
|  | | |  | | | | |

| **SEMESTRE** | **8** | **MATERIA** | | **GESTIÓN DE CRISIS** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **2** | **PREGUNTA #** | | | **6** | | **PANTALLA ASOCIADA** |  | **TIPO PREGUNTA** | **OPCIÓN MÚLTIPLE** |
| CUERPO DE LA PREGUNTA | | | El control de comunicaciones se refiere a: | | | | | | | |
| **CLAVE** | | | **B: El flujo de información de la empresa, tanto a nivel interno como externo** | | | | | | | |
| **RETROALIMENTACIÓN** | | | El control de comunicaciones corresponde al flujo de información de la empresa, tanto a nivel interno como externo. | | | | | | | |
|  | | | A | | | Ponerle clave a los computadores de la empresa | | | | |
| B | | | El flujo de información de la empresa, tanto a nivel interno como externo | | | | |
| **C** | | | **Crear protocolo de ayuda mutua con empresas de telecomunicaciones** | | | | |
| **D** | | | **Destruir la información que pueda dañar la imagen de la compañía** | | | | |
| **E** | | | **Nombrar un vocero que hable en nombre de la empresa** | | | | |
|  | | |  | | | | |

| **SEMESTRE** | **8** | **MATERIA** | | **GESTIÓN DE CRISIS** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **2** | **PREGUNTA #** | | | **7** | | **PANTALLA ASOCIADA** |  | **TIPO PREGUNTA** | **OPCIÓN MÚLTIPLE** |
| CUERPO DE LA PREGUNTA | | | Las declaraciones públicas se hacen por medio de: | | | | | | | |
| **CLAVE** | | | **A: Boletines y comunicados de prensa** | | | | | | | |
| **RETROALIMENTACIÓN** | | | Los boletines y comunicados de prensa son las herramientas que se usan en las declaraciones públicas | | | | | | | |
|  | | | A | | | Boletines y comunicados de prensa | | | | |
| B | | | Panfletos | | | | |
| **C** | | | **Carteleras informativas** | | | | |
| **D** | | | **Artículos de prensa** | | | | |
| **E** | | | **Entrevistas en radio y televisión** | | | | |
|  | | |  | | | | |

| **SEMESTRE** | **8** | **MATERIA** | | **GESTIÓN DE CRISIS** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **2** | **PREGUNTA #** | | | **8** | | **PANTALLA ASOCIADA** |  | **TIPO PREGUNTA** | **OPCIÓN MÚLTIPLE** |
| CUERPO DE LA PREGUNTA | | | Los voceros de la empresa deben hacer parte del departamento de: | | | | | | | |
| **CLAVE** | | | **D: Comunicaciones** | | | | | | | |
| **RETROALIMENTACIÓN** | | | Los departamentos de comunicaciones deben tener voceros para manejar el flujo de información de la compañía. | | | | | | | |
|  | | | A | | | Publicidad | | | | |
| B | | | Operaciones | | | | |
| **C** | | | **Gestión humana** | | | | |
| **D** | | | **Comercial** | | | | |
| **E** | | | **Comunicaciones** | | | | |
|  | | |  | | | | |

| **SEMESTRE** | **8** | **MATERIA** | | **GESTIÓN DE CRISIS** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **2** | **PREGUNTA #** | | | **9** | | **PANTALLA ASOCIADA** |  | **TIPO PREGUNTA** | **OPCIÓN MÚLTIPLE** |
| CUERPO DE LA PREGUNTA | | | Uno de los siguientes campos no hace parte de los detalles de contacto: | | | | | | | |
| **CLAVE** | | | **D: Observaciones** | | | | | | | |
| **RETROALIMENTACIÓN** | | | Las observaciones no hacen parte de los campos de los detalles de contacto | | | | | | | |
|  | | | A | | | Empresa / razón social | | | | |
| B | | | Página web | | | | |
| **C** | | | **Tipo de contacto** | | | | |
| **D** | | | **Observaciones** | | | | |
| **E** | | | **Cargo del contacto** | | | | |
|  | | |  | | | | |

| **SEMESTRE** | **8** | **MATERIA** | | **GESTIÓN DE CRISIS** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIDAD** | **2** | **PREGUNTA #** | | | **10** | | **PANTALLA ASOCIADA** |  | **TIPO PREGUNTA** | **OPCIÓN MÚLTIPLE** |
| CUERPO DE LA PREGUNTA | | | El procedimiento normal establecido para tener a la mano una serie de posibles crisis que puedan darse y las posibles soluciones que se deberían aplicar para cada una se denomina: | | | | | | | |
| **CLAVE** | | | **E: Lista de chequeo** | | | | | | | |
| **RETROALIMENTACIÓN** | | | Las listas de chequeo corresponden al procedimiento establecido para tener a la mano la información de las posibles crisis que puede tener la organización, y de esta manera dar pronta solución. | | | | | | | |
|  | | | A | | | Carta de verificación | | | | |
| B | | | Análisis de riesgos | | | | |
| **C** | | | **Estudio de antecedentes** | | | | |
| **D** | | | **Plan de acción** | | | | |
| **E** | | | **Lista de chequeo** | | | | |
|  | | |  | | | | |