



# 111 PREGUNTAS SOBRE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Jorge Everardo Aguilar – Morales

2019

**GESTIÓN DEL  
COMPORTAMIENTO  
ORGANIZACIONAL**  
CONSULTORÍA



## COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

Nombre del Estudiante:

Grupo:

Instrucciones: Conteste lo que se pide.

1. Un científico natural, tiene una filosofía determinista es decir piensa que en este mundo las cosas están sujetas a...
  - a) Leyes
  - b) Libre arbitrio
  - c) Controles
  - d) Teorías
  
2. Un científico piensa que si descubre esas las leyes bajo las cuales se encuentra un fenómeno , el podrá ser capaz de ...
  - a) Interpretar el fenómeno estudiado
  - b) Modificar el fenómeno estudiado
  - c) Eliminar la ignorancia
  - d) Encontrar la verdad
  
3. Para descubrir las leyes de la naturaleza, la herramienta principal que utiliza el científico es...
  - a) La medición
  - b) La observación
  - c) La evaluación
  - d) La persistencia
  
4. Las observaciones que realiza un científico tendrán una mayor utilidad en la medida que utilicen definiciones
  - a) Científicas
  - b) Numéricas
  - c) Cuantificables
  - d) Operacionales
  
5. Cuando un científico define los fenómenos que estudia estableciendo los procedimientos que utilizará para medir dichos fenómenos, está realizando definiciones
  - a) Científicas
  - b) Numéricas
  - c) Cuantificables
  - d) Operacionales

6. Un científico piensa que dadas dos explicaciones ante un mismo fenómeno siempre preferirá la explicación más sencilla y mas generalizable, a este principio se le conoce como (dos respuestas son correctas)
- a) Ley de Newton
  - b) Navaja de Occam
  - c) Principio de parsimonia
  - d) Principio de economía
  - e) Cuchilla Filosófica
  - f) Ley de Murphy
7. El psicólogo Carlos Rolleriano explica que un menor golpea a otro porque es agresivo y que esta agresividad es producida por factores tales como el ambiente familiar y escolar. En contraste el psicólogo Froylan Lerdo dice que un niño golpea a sus compañeros probablemente porque el medio favorece esta conducta o porque lo ha aprendido. Si se aplicara el principio de parsimonia con cuál de las dos explicaciones estaría de acuerdo un psicólogo científico
- a) La explicación en el ejemplo de Carlos Rolleriano
  - b) La explicación en el ejemplo de Froylan Lerdo
8. Cuando un científico ha acumulado una gran cantidad de datos, a menudo trata de ordenarlos y elaborar resúmenes de su investigación a través de la formulación de...(más de una respuesta es correcta)
- a) Leyes
  - b) Hipótesis
  - c) Teorías
  - d) Reportes
  - e) Libros
  - f) Principios
  - g) Experimentos
9. El objetivo principal de la ciencia es
- a) Realizar experimentos
  - b) Descubrir la verdad
  - c) Resolver problemas
  - d) Desarrollar aparatos

10. Los objetivos secundarios de la ciencia

- a) Predecir un fenómeno
- b) Realizar un experimento
- c) Observar un fenómeno
- d) Establecer leyes absolutas
- e) Controlar un fenómeno
- f) Descubrir la verdad
- g) Explicar un fenómeno
- h) Nombrar un fenómeno
- i) Identificar un fenómeno

11. En el caso de las teorías sobre el comportamiento humano, estas deben ser capaces de facilitar

- a) La predicción del comportamiento
- b) La realización de experimentos
- c) La observación del comportamiento
- d) El establecimiento de leyes sobre el comportamiento
- e) El control de la conducta
- f) La búsqueda de la verdad
- g) La explicación del comportamiento
- h) La taxonomía de los fenómenos conductuales
- i) La identificación del comportamiento

12. En la naturaleza muchas son las causas de una conducta pero solo con muy pocos fenómenos una conducta tiene .....

- a) Una relación funcional
- b) Una relación estrecha
- c) Una correlación ilusoria
- d) Una causa necesaria

13. Lo que los científicos del comportamiento buscan no son las causas de un fenómeno, lo que buscan encontrar son

- a) Una relación funcional
- b) Una condición sine quan non
- c) Una correlación
- d) Una causa necesaria

14. En una relación funcional cuando se encuentra el fenómeno A, \_\_\_\_\_ el fenómeno B

15. Y cuando el fenómeno A desaparece estará \_\_\_\_\_ el fenómeno B.

16. De la misma manera si pudiéramos presente el fenómeno A de manera gradual el fenómeno B \_\_\_\_\_ en forma gradual.

17. En ocasiones dos fenómenos se asocian accidentalmente porque ocurrieron al mismo tiempo, pero en realidad no tienen una relación funcional por ejemplo: a veces la gente piensa que la causa de inundaciones es la aparición de un cometa. Esta explicación se basa en una .....

- a) Una relación funcional
- b) Una relación estrecha
- c) Una correlación ilusoria
- d) Una causa necesaria

18. Algunas teorías populares del comportamiento hacen referencia a situaciones que aparentemente coinciden con la presencia de una conducta pero que aunque en algunas ocasiones aparezcan al mismo tiempo que una conducta no significa que sean su causa, por ejemplo: se explica que alguien no haya dado un buen resultado en un examen debido a que tuvo un mal día, o haciendo referencia a los planetas o a la posición de la luna, a las condiciones climatológicas o a la situación económica del país ("En estos días nada sale bien"), etc. etc.. El problema de estas teorías es que aunque en ocasiones dos fenómenos tengan una relación o incluso una correlación esto no significa que tengan

- a) Una relación funcional
- b) Una relación estrecha
- c) Una correlación ilusoria
- d) Una causa necesaria

19. En ocasiones además de asociar accidentalmente dos fenómenos y considerar que uno es la causa de otro sin que en realidad exista una relación funcional entre ellos, se piensa que teniendo ciertos ritos se podrá modificar uno de los dos fenómenos como por ejemplo cuando alguien le sopla a los dados esperando que de esta manera salga el número deseado, estamos ante un caso de ...

- a) Pensamiento precientífico
- b) Ilusión de control
- c) Superstición
- d) Juegos de azar

20. El problema de muchas explicaciones populares o precientíficas del comportamiento es que fallan porque aunque explicaran y predijeran la conducta difícilmente podrían ser útiles para ...

- a) Observar una conducta
- b) Modificar una conducta
- c) Predecir un comportamiento
- d) Explicar un comportamiento

21. A menudo muchas explicaciones precientíficas del comportamiento parece ser que explican el comportamiento y lo predicen porque utilizan frases

- a) Comunes
- b) Científicas
- c) Ambiguas
- d) Trilladas

Instrucciones: Relacione ambas columnas e indique la teoría de que se trata en cada caso

Teoría	Nombre
<p>El autor de esta teoría publicó un libro en el que se dice que existe una base genética para las diferencias individuales y la genialidad se presenta en familias, en forma específica. En su libro utilizó biografías de hombres eminentes, para probar su tesis.</p> <p>22.</p>	1. <b>La frenología de Francis Gall (1839)</b>
<p>Esta teoría afirmaba que las causas de la criminalidad están en la forma del cráneo. Estableció 38 zonas del cráneo y señaló cuál de ellas era la causa del crimen.</p> <p>23.</p>	2. <b>La teoría genética de Francis Galton (1869)</b>
<p>Esta teoría clasifica a los individuos en los tres tipos básicos de cuerpo. Encontró una relación entre cada tipo de cuerpo y el comportamiento que muestra la persona. El endomorfo, de cuerpo blando y redondo, es sociable, convencional y gusta de la buena mesa y la comodidad física. El mesomorfo, de cuerpo musculoso, gusta de los ejercicios violentos y es aventurero, enérgico y directo. El ectomorfo, de cuerpo delgado, es sensible, tímido, tiende a sentirse preocupado y teme a los grupos.</p> <p>24.</p>	3. <b>La teoría del carácter criminal de César Lombroso (1902)</b>
<p>En esta teoría se señala que los delitos son producto de tendencias innatas que pueden ser observadas en ciertos rasgos físicos o fisonómicos como las asimetrías craneales, determinadas formas de mandíbulas, orejas, arcos superciliares, entre otros. También señala que existen otros factores como el clima, la orografía, el grado de civilización, la densidad de población, la alimentación, el alcoholismo, la instrucción, la posición económica y hasta la religión.</p> <p>25.</p>	4. <b>La teoría de William Sheldon</b>
<p>Para esta teoría nuestra mente filtra toda la información que captamos del exterior y con el resultado construye los mapas que usamos para interactuar en el mundo. Existen 3 canales de entrada principales por los cuales recibimos información sobre el mundo que nos rodea : el visual, el auditivo y el kinestésico.</p> <p>26.</p>	5. <b>Programación Neurolingüística de Richard Bandler</b>

**Instrucciones: Relacione ambas columnas e indique la teoría de que se trata en cada caso**

	Teoría	Nombre
27.	En esta teoría se considera que la motivación esta determinada por el valor de ciertos resultados particulares, las expectativas (las probabilidades subjetivas de conductas y resultados) y la creencia de que los resultados del primer nivel conducen a los resultados del segundo nivel. Es decir suponer que si se cumple con ciertos estándares de desempeño se obtendrán ciertos beneficios laborales.	a) Teoría X de Douglas McGregor
28.	En esta teoría se afirma que en el ser humano existe una jerarquía de 5 necesidades. Fisiológicas: Hambre, sed, refugio, sexo, y otras necesidades físicas. Seguridad: Incluye la seguridad y la protección del daño físico y emocional. Sociales: Se refiere a las necesidades de afecto, la pertinencia, la aceptación y la amistad. Estima: Incluye factores internos como la autoestima, la autonomía y el logro y necesidades externas como el estatus, el reconocimiento y la atención-Autorrealización: Es la necesidad de crecer y lograr el desarrollo de nuestro potencial. Un trabajador solo tendrá las necesidades que se mencionan en la parte alta de la jerarquía cuando ya haya logrado satisfacer las necesidades de la parte baja.	b) Teoría Y de Douglas McGregor
29.	Esta teoría propone dos niveles de necesidades. Los factores de higiene, que evitan la falta de satisfacción pero no motivan entre los cuáles se incluye: la administración y las normas de una compañía, la supervisión, los salarios, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo. El segundo tipo de factores se llaman motivacionales que incluyen la realización, el reconocimiento, las responsabilidades, los ascensos y el trabajo mismo.	c) Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow
30.	Esta teoría desarrolló a partir del modelo de Maslow una jerarquía de necesidades que buscaba superar sus debilidades. En esta teoría se indica que los trabajadores actúan para modificar tres tipos de necesidades a) de existencia: en las cuáles combina las necesidades fisiológicas y de seguridad, las cuáles son satisfechas por el sueldo, las condiciones físicas del trabajo, la seguridad en el puesto y las prestaciones: b) de relación: que implica sentirse entendido y aceptado por las personas que rodean al empleado tanto dentro de su trabajo como fuera de él y c) de crecimiento: comprenden el deseo de auto estima y realización personal.	d) La teoría de los impulsos motivacionales de David C. McClelland
31.	En esta teoría se propuso que las intenciones de trabajar hacia una meta son una fuente de motivación importante en el trabajo. Estas metas le dicen al trabajador que tiene que realizar y cuanto esfuerzo tienen que realizar. Las metas específicas incrementan el desempeño, las metas difíciles cuando son aceptadas por los trabajadores dan un desempeño mas alto y la retroalimentación conduce a un mejor desempeño. Estas últimas afirmaciones cuentan con una evidencia importante que la apoya.	e) La teoría de los factores motivacionales de Herzberg
32.	Esta teoría postuló que las personas desarrollan impulsos motivacionales como resultado del ambiente cultural en el que viven. (familia, escuela, religión y libros), estos impulsos afectan la manera en que consideran su trabajo y enfrentan la vida. Son tres son los impulsos que señala existen a)La motivación del logro: que se refiere al impulso de las personas para buscar y lograr objetivos; b)La motivación hacia la afiliación: el impulso que sienten las personas de relacionarse socialmente y c) la motivación al poder: el impulso para tratar de cambiar personas y situaciones.	f) El Modelo E-R-G de Clayto Alderfer
33.	Esta teoría da nombre a la forma de pensar de los directivos en la que se considera que nos es necesaria la coacción o la amenaza para conseguir que los individuos se esfuercen para lograr los objetivos, los trabajadores se piensa, buscan responsanbilidades, la mayoría poseen un alto grado de imaginación, creatividad e ingenio que le serviría a la organización para resolver sus problemas.	g) Teoría del establecimiento de metas de Edwin Locke
34.	Esta teoría desarrolla mas el modelo de Vroom. En ella se considera que aunque las personas le den un alto valor a un recompensa y consideren que existe una alta probabilidad entre el esfuerzo y la recompensa, dedicándole a la tarea mucho esfuerzo, esto no significaría que se produzca un alto desempeño. Es probable que el desempeño pueda estar afectado por el hecho de que se carezcan de capacidades o cualidades para desempeñar la tarea, se perciba de manera equivocada el rol a desempeñar y en consecuencia el desempeño sea deficiente	h) Teoría de las expectativas de Vromm
35.	En esta teoría se postula que muchos trabajadores están mas interesados en un sistema de retribución justo que solo en satisfacer sus necesidades. Los empelados tienden a juzgar la justicia que existe en su trabajo mediante la comparación de los resultados de sus esfuerzos (sueldo, bonos, prestaciones, seguridad, recompensas sociales, recompensas psicológicas) contra los esfuerzos mismos o aportaciones (estudios, antigüedad, experiencias laborales previas, lealtad, dedicación, tiempo, esfuerzo, creatividad, y rendimiento laboral) y también al comparar esta proporción contra la de otras personas	i) Teoría de las expectativas de Porter y Lawler
36.	Esta teoría da nombre al hecho de que los gerentes consideran que al trabajador no le gusta trabajar, piensan que es necesario forzar, controlar y dirigir amenazando con castigos para que se logren los objetivos y en donde se piensa que el individuo típico evitará cualquier responsabilidad, tiene poca ambición y quiere seguridad ante todo.	j) Teoría de la equidad de Stacy Adams

37. A pesar de su coherencia lógica, de lo interesante que resulten o de lo popular que sean , muchas de la teorías del comportamiento humano no están sustentadas en investigaciones que respalden lo dicho por los autores, lo que ejemplifica uno de los problemas de las mismas que ...

- a) Son incompletas
- b) Sus términos son infalsables
- c) Los términos están mal definidos
- d) Tiene poca evidencia experimental

38. Cuando alguien afirma que no se hace ejercicio porque tiene la autoestima baja y le preguntamos ¿cómo sabes que tiene la autoestima baja?, la respuesta que se da es que podemos observar que tiene la autoestima baja porque no hace ejercicio. En este tipo de afirmaciones se aprecian dos errores presente en diversas teorías del comportamiento, esto es...

- a) Son redundantes
- b) Son incompletas
- c) Sus términos son infalsables
- d) Los términos están mal definidos
- e) Tiene poca evidencia experimental

39. Este tipo de explicación ejemplifica otro error de la teorías del comportamiento humano ya que en el supuesto de que una persona no hiciera ejercicio porque su autoestima esta baja, todavía tendríamos que contestar la pregunta ¿por qué tiene una autoestima baja?. Es decir la explicación que se da es...

- a) Son redundantes
- b) Son incompletas
- c) Sus términos son infalsables
- d) Los términos están mal definidos

40. Cuando Freud busca traumas sexuales infantiles para la neurosis y el paciente los niega, sostiene que fueron reprimidos, y cuando es evidente que el suceso nunca ocurrió lo considera una fantasía inconsciente. Aquí se observa otro error común en las teorías del comportamiento humano...

- a) Son redundantes
- b) Son infalsables
- c) Son incompletas
- d) Son etnocentristas



41. Si un psicólogo dice que la conducta depende del carácter y que el carácter es el cúmulo de experiencias vitales que potencializan el desarrollo de una persona, es difícil contestar a la pregunta ¿Qué es lo que tenemos que observar? O ¿qué es lo que tenemos que medir? Por lo que se observa otro problema de las teorías del comportamiento humano esto es

- a) Son redundantes
- b) Sus términos están mal definidos
- c) No tienen evidencia empírica
- d) Son ambiguas

42. Una teoría del comportamiento que surge en una cultura de no contacto como la norteamericana puede señalar que las causas del comportamiento humano se encuentran precisamente en esa característica, sin llegar a explicar nunca el origen de esa característica y sin percatarse que su teoría refleja más bien los valores del contexto social en el que se desarrolló. Por eso se dice que muchas de las teorías sobre el comportamiento humano ....

- a) Son redundantes
- b) Son infalsables
- c) Son incompletas
- d) Son etnocentristas

43. Un médico puede prescribir ciertas drogas a alguien que no lo necesita porque piensa que su comportamiento agresivo dependen de un desorden del sistema nervioso, cuando su comportamiento está determinado por variables ambientales, como por ejemplo el incremento en el uso del Ritalin para el manejo de niños con hiperactividad. Aquí se observa otro de los problemas de las teorías precientíficas del comporta humano este es que ...

- a) Son ambiguas en su utilización
- b) Generan iatrogenia
- c) No tienen evidencia empírica
- d) Limitan el cambio

44. Si consideramos a alguien como enfermo mental le estamos atribuyendo a él toda la responsabilidad de lo que le pasa y de su posible cambio y negamos la responsabilidad que todos tenemos en la aparición de dicho comportamiento, nos negamos a reconocer que el medio social en el que se desarrolla una persona con tal problema está mal diseñado. Es más fácil para un padre decir que su hijo está enfermo a reconocer que él ha diseñado mal el ambiente familiar, es más fácil para un maestro decir que su alumno es flojo que reconocer que él diseñó mal su clase, es más fácil decir a un psicólogo que su paciente tiene resistencias a reconocer que él diseñó un plan terapéutico equivocado y es más fácil para un administrador decir que los trabajadores son problemáticos a reconocer que existe una estructura organizacional mal diseñada. Aquí se observa otra de las críticas realizadas a las teorías que explican el comportamiento a partir de causas internas esto es que ...

- a) Generan iatrogenia
- b) Despolitizan a las personas
- c) Menoscaban su libertad
- d) Reproducen esquemas sociales

45. De acuerdo con la teoría del aprendizaje social los postulados básicos que debemos de tener respecto a nuestra conducta son (señala tres opciones):

- a) Todo lo que nosotros hacemos es aprendido
- b) Nuestra conducta está determinada por reglas
- c) Nuestra conducta está determinada por el medio
- d) En el aprendizaje intervienen procesos mentales
- e) Todos nos enseñamos unos a otros
- f) Los seres humanos somos seres racionales

46. En este tipo de aprendizaje un estímulo neutro (el hospital) es asociado con un estímulo incondicionado (la quimioterapia) que de por sí provoca una respuesta (náuseas), tras varias asociaciones el estímulo neutro (el hospital) puede llegar a provocar por sí solo la respuesta inicial (náuseas).

- a) Condicionamiento operante
- b) Aprendizaje por observación
- c) Condicionamiento clásico
- d) Aprendizaje respondiente

47. Un trabajador es informado de que asistirá a una reunión de trabajo e inmediatamente después él hace una mueca de disgusto. Esta conducta podría ser explicada porque .....

- a) No le pagaran su asistencia al curso
- b) Ha asociado los cursos con cosas desagradables
- c) Los cursos usualmente no enseñan cosas útiles
- d) Será castigado en caso de que no asista al curso

48. En este tipo de aprendizaje la conducta está determinada por las consecuencias que recibe. Las conductas se modifican en función de los resultados que se obtienen.

- a) Condicionamiento operante
- b) Aprendizaje por observación
- c) Condicionamiento clásico
- d) Aprendizaje respondiente

49. Es más probable que un vendedor aumente sus ventas si se otorga una comisión de acuerdo al trabajo que realiza, el tipo de aprendizaje que se ejemplifica en este caso es....

- a) Condicionamiento operante
- b) Aprendizaje por observación
- c) Condicionamiento clásico
- d) Aprendizaje respondiente

50. En este tipo de aprendizaje las personas aprenden simplemente porque han observado en otras personas el mismo comportamiento.

- a) Condicionamiento operante
- b) Aprendizaje por observación
- c) Condicionamiento clásico
- d) Aprendizaje respondiente

51. Un jefe que es muy amable en su trato con los trabajadores es muy probable que tenga empleados que también sean amables con sus clientes. El tipo de aprendizaje que se está ejemplificado en este caso es....

- a) Condicionamiento operante
- b) Aprendizaje por observación
- c) Condicionamiento clásico
- d) Aprendizaje respondiente

52. De acuerdo con la teoría del aprendizaje social cuando un trabajador presenta una conducta problemática, las cuatro posibles hipótesis que explican su conducta son:

- a) Tiene un problema de actitud y de falta de motivación
- b) El ambiente organizacional favorece esta conducta
- c) En el pasado asoció la conducta con eventos desagradables
- d) Ha recibido ciertas consecuencias negativas o no ha recibido consecuencias positivas al emitir la conducta alterna
- e) Ha observado a otras personas en la empresa presentar la misma conducta
- f) No ha tenido la capacitación suficiente
- g) Los sindicatos por que favorecen el desarrollo de conducta incompatibles con la productividad y la calidad en el trabajo

53. Suponga que desea modificar el comportamiento de una trabajador dentro de la organización, de acuerdo con la teoría del aprendizaje las cuatro acciones que usted debería desarrollar son

- a) Hablar de manera calmada con el trabajador
- b) Modificar algunos aspectos del ambiente organizacional
- c) Asociar la conducta meta con eventos agradables
- d) Realizar un extrañamiento por escrito
- e) Evidenciar públicamente al trabajador
- f) Mostrar modelos que ejecuten la conducta deseada
- g) Aumentar el salario al trabajador
- h) Establecer un reglamento claro sobre las actividades
- i) Presentar consecuencias ante el comportamiento deseado

54. Esta técnica consiste en proporcionar una consecuencia positiva inmediatamente después de que se presenta la conducta

- a. Reforzamiento
- b. Modelamiento
- c. Moldeamiento
- d. Instigación de la respuesta

55. Cuando se está enseñando una conducta en un principio las consecuencias positivas deben ser proporcionadas de manera (dos respuestas)

- a. Positiva
- b. Inmediata
- c. Entusiasta
- d. Continua
- e. Intermitentemente
- f. Demorada

56. Cuando se está enseñando una conducta, al mismo tiempo que los reforzadores materiales se deben utilizar reforzadores

- a. Sociales
- b. Intrínsecos
- c. Agradables
- d. Motivacionales

57. De la misma manera una vez que se ha aprendido la conducta, aunque ocasionalmente se presenten reforzadores materiales siempre deben utilizarse reforzadores

- a. Sociales
- b. Intrínsecos
- c. Agradables
- d. Motivacionales

58. Un trabajador recibe un bono de productividad de acuerdo a las metas alcanzadas , en este caso si aumenta el número de metas alcanzadas, estamos ante un ejemplo de la utilización de la técnica de...

- a. Reforzamiento
- b. Modelamiento
- c. Moldeamiento
- d. Instigación de la respuesta

59. Los meseros de un restaurante reciben propinas de acuerdo al servicio que han proporcionado. La mayor parte de ellos se esmeran en dar un buen servicio porque en el pasado han recibido buenas propinas. Estamos ante un ejemplo del principio de ...

- a. Castigo
- b. Instigación
- c. Reforzamiento
- d. Moldeamiento

60. En esta técnica se presenta un modelo o ejemplo de la conducta que se quiere enseñar

- a. Reforzamiento
- b. Modelamiento
- c. Moldeamiento
- d. Instigación de la respuesta

61. Un jefe de departamento ha pedido sus empleados un reporte mensual de sus actividades, para que comprendan con mayor facilidad lo que espera de ellos ha elaborado un ejemplo de cómo desea que se elabore el reporte, la técnica que está utilizando es...

- a. Reforzamiento
- b. Modelamiento
- c. Moldeamiento
- d. Preparación

62. En una empresa de transporte los conductores recorren la ruta asignada por 15 días durante dicho periodo observan a un conductor instructor que les muestra la técnica con la que deben manejar esto es un ejemplo de la técnica de ...

- a. Moldemaiiento
- b. Modelamiento
- c. Discriminación
- d. Control de estímulos

63. En los catálogos de ventas muchas compañías incorporan "historias de éxito" para tratar de mostrar a los nuevos vendedores las estrategias que utilizan los vendedores más experimentados. Al hacer esto las empresas están tratando de poner en práctica el principio conocido como ...

- a. Reforzamiento
- b. Fortalecimiento del yo
- c. Modelamiento
- d. Imagen Corporativa

64. Al utilizar este principio se divide una tarea en pequeños pasos y se enseña cada uno de los pasos poco a poco, otorgando siempre una consecuencia positiva después de cada avance

- a. Modelamiento
- b. Moldeamiento
- c. Probación
- d. Control de estímulos

65. En una empresa automotriz se ha decidido implementar un programa para incrementar las ventas, el gerente ha decidido hacer cambios graduales, así que cada mes aumentará como meta el 10% sobre las ventas conseguidas en el mes anterior. El está tratando de utilizar un principio del aprendizaje conocido como ...

- a. Modelamiento
- b. Moldeamiento
- c. Probación
- d. Control de estímulos

66. Una empresa ha decidido realizar los cobros utilizando la computadora, para facilitar que los trabajadores se adapten a esta tecnología ha comenzado por colocar terminales para que los empleados consulten los precios de los productos, en una segunda fase ha pedido que también hagan la captura de los productos vendidos y en una tercera fase que realicen todo el proceso de venta por esta vía, este es un ejemplo de la aplicación del principio denominado..
- Modelamiento
  - Moldeamiento
  - Preparación de la respuesta
  - Probación
67. En esta técnica se provoca la conducta a través de instrucciones verbales y no verbales .
- Provocación
  - Instigación
  - Instrucción
  - Preparación
68. Un capturista tiene que concentrar información en una hoja de Excel, los números permitidos se encuentran entre 0 y 5, al colocar el cursor en una celda inmediatamente aparece un letrero con la leyenda "Capture números de entre 0 al 5". Esto es un ejemplo del principio conocido como...
- Provocación
  - Instigación
  - Instrucción
  - Preparación
69. En esta técnica se facilita que se presente una conducta adiestrando al trabajador en las habilidades previas que requiere para que se presente la conducta final (Utilice el término técnico)
- Preparación de la respuesta
  - Probación
  - Capacitación
  - Instigación de la respuesta
70. En una farmacia le piden a sus empleados que atiendan con prontitud a sus clientes , para lograr esto durante su primera semana de trabajo les piden que memoricen los códigos de los productos, este es un ejemplo del principio denominado ...
- Preparación de la respuesta
  - Probación
  - Capacitación
  - Instigación de la respuesta
71. A las vendedoras de productos de belleza se les exige una meta de ventas, sin embargo antes de que inicien su trabajo de vendedoras se les entrena sobre técnicas de maquillaje , estamos ante un ejemplo del principio conocido como ...
- Instigación de la respuesta
  - Preparación de la respuesta
  - Modelamiento
  - Adiestramiento

72. En esta técnica se enseña al trabajador el estímulo que obtendrá una vez que se presente la conducta
- a. Preparación de la respuesta
  - b. Instigación
  - c. Muestreo de Reforzamiento
  - d. Probación
73. En esta técnica se da la oportunidad a las personas de que tenga acceso por un muy breve tiempo al premio a fin de que conozcan lo que ganará una vez que se presente la conducta
- a. Preparación de la respuesta
  - b. Instigación
  - c. Muestreo de Reforzamiento
  - d. Probación
74. Un vendedor en la televisión invita a los espectadores a comprar un boleto para la rifa de una camioneta. Durante el comercial muestra la camioneta motivo del sorteo e invita al televidente a participar. El principio que se está utilizando es...
- a. Preparación de la respuesta
  - b. Instigación
  - c. Muestreo de Reforzamiento
  - d. Probación
75. Otro vendedor de autos invita al posible comprador a que dé una vuelta con el vehículo que está tratando de vender. El principio que está utilizando es ...
- a. Preparación de la respuesta
  - b. Instigación
  - c. Muestreo de Reforzamiento
  - d. Probación
76. La compañía de cable de una localidad ofrece gratis por un mes el paquete más caro con la intención de incentivar la suscripción a ese paquete permitiendo que sus clientes conozcan la programación. El principio que está utilizando es...
- a. Preparación de la respuesta
  - b. Instigación
  - c. Muestreo de Reforzamiento
  - d. Probación
77. Una vez que una persona ha adquirido la conducta entonces se le puede enseñar en donde sí la puede ejecutar y en donde no. Este principio se conoce como...
- a. Generalización
  - b. Discriminación
  - c. Extinción
  - d. Medición



78. Después de enseñar el uso de los extintores, el instructor de un curso de primeros auxilios enseña a los trabajadores cuáles son los recomendables a utilizar para cada tipo diferente de fuego. El principio de aprendizaje que está utilizando es...
- a. Generalización
  - b. Discriminación
  - c. Extinción
  - d. Medición
79. Durante un curso de inducción se enseña a los trabajadores a diferenciar los códigos de alarma (rojo, naranja, verde, etc.) a fin de que si se llegará a presentar una contingencia puedan dar la respuesta apropiada. Este ejemplo representa la aplicación del principio de...
- a. Generalización
  - b. Discriminación
  - c. Extinción
  - d. Medición
80. Se utiliza este principio cuando durante el entrenamiento se ocupan ejemplos o situaciones muy parecidas a las reales de tal manera que se le facilite el aprendizaje y la ejecución de la conducta en otros contextos
- a. Generalización
  - b. Discriminación
  - c. Extinción
  - d. Medición
81. Para hacer más efectiva la enseñanza la oficina de capacitación de un gobierno local decidió suspender sus cursos de entrenamiento para el trabajo, en su lugar ha implantado un programa que consiste en pagar el sueldo de los trabajadores por seis meses en empresas de la comunidad a cambio de que en dichas empresas les enseñen las habilidades necesarias para desarrollar un oficio. El principio que está utilizando es ...
- a. Generalización
  - b. Discriminación
  - c. Extinción
  - d. Medición
82. Antes de iniciar su trabajo como ejecutivos bancarios los trabajadores ingresan a un programa en el que se simulan los problemas más comunes que se enfrentarán en su trabajo cotidiano y ensayan las respuestas que darán, en este tipo de prácticas se está utilizando el principio denominado...
- a. Generalización
  - b. Discriminación
  - c. Extinción
  - d. Medición

83. Una forma adicional de facilitar que la conducta se presente en el momento que se requiere es colocar estímulos que sirvan de señal para que se presente la respuesta
- Instigación
  - Control de estímulos
  - Provocación
  - Señalización
84. Algunos autos no arrancan si el conductor no está utilizando el cinturón de seguridad o si no se han cerrado todas las puertas, el principio que se ejemplifica es...
- Instigación
  - Control de estímulos
  - Provocación
  - Probación
85. Algunas máquinas están diseñadas de tal manera que no funcionan si el empleado viola alguna norma de seguridad, el principio de aprendizaje que se está utilizando se conoce como...
- Instigación
  - Control de estímulos
  - Provocación
  - Probación
86. Cuando se llevan registros de la conducta que queremos modificar con el objetivo de realizar intervenciones sistemáticas y verificar objetivamente los avances, estamos utilizando el principio de ...
- Medición de la conducta
  - Registro de la conducta
  - Programas de Reforzamiento
  - Muestreo de reforzamiento
87. Para llevar el control de las ventas en una empresa han colocado en el área de control de asistencia una gráfica diaria de lo que cada vendedor ingresa, el principio que están utilizando con esta medida es ...
- Medición de la conducta
  - Registro de la conducta
  - Programas de Reforzamiento
  - Muestreo de reforzamiento
88. Cuando un empresario señala con claridad la conducta que quiere modificar en los trabajadores, no basta con que diga: "quiero que se porte mejor", es necesario que indique con exactitud el comportamiento que se espera, es decir al implementar un programa de modificación de conducta es necesario utilizar definiciones...
- Cuantitativas
  - Operacionales
  - Administrativas
  - Conceptuales

89. Cuando en una planeación estratégica se determinan los indicadores de éxito, desglosando con detalle lo que se medirá para poder determinar los avances, se están utilizando definiciones ...
- a. Cuantitativas
  - b. Operacionales
  - c. Estratégicas
  - d. Conceptuales
90. Para mejorar el servicio al cliente en una empresa de transporte de personas un "viajero misterioso" aborda los autobuses en periodos diferentes de tiempo (una vez a la semana, dos veces en un día, etc.) verifica que se cumplan las conductas y si esto sucede otorga un bono económico. El programa con el que se está entregando las recompensas es...
- a. Intervalo Fijo
  - b. Intervalo Variable
  - c. Razón Fija
  - d. Razón variable
91. Cuando a un empleado de la industria de la construcción le pagan por obra determinada están utilizando un programa de reforzamiento que técnicamente se conoce como...
- a. Intervalo Fijo
  - b. Intervalo Variable
  - c. Razón Fija
  - d. Razón variable
92. En cuál de los siguientes programas de reforzamiento se produce la tasa más alta de respuesta
- a. Intervalo Fijo
  - b. Intervalo Variable
  - c. Razón Fija
  - d. Razón variable
93. Cuando para eliminar una conducta se fortalece la conducta contraria estamos ante un ejemplo de la técnica conocida como...
- a. Reforzamiento
  - b. RDO
  - c. Extinción
  - d. RBD
94. Esta estrategia consiste en suspender la atención que está recibiendo la conducta inapropiada.
- a. RDO
  - b. Extinción
  - c. Costo por Respuesta
  - d. RBD
95. Esta técnica consiste en separar a la gente de la situación en que se presentó la conducta inapropiada.
- a. Extinción
  - b. Costo por Respuesta
  - c. Castigo
  - d. Tiempo Fuera

96. En esta técnica se permite que se ejecute la conducta hasta que pierda su valor reforzante
- Saciedad
  - Aversión
  - Reforzamiento
  - RDO
97. Esta técnica consiste en cobrarle de alguna manera al trabajador cuando presenta la conducta inapropiada
- Sobrecorrección restitutiva
  - Sobrecorrección de práctica positiva
  - Costo por respuesta
  - Saciedad
98. En esta técnica se solicita al trabajador que repare lo que haya dañado
- Sobrecorrección restitutiva
  - Sobrecorrección de práctica positiva
  - Costo por respuesta
  - Saciedad
99. En esta técnica además de solicitar al trabajador que se repare lo que haya dañado se le enseña la forma de ejecutar la conducta apropiada.
- Sobrecorrección restitutiva
  - Sobrecorrección de práctica positiva
  - Costo por respuesta
  - Saciedad
100. Cuando se coloca una lista con las actividades que se deben realizar y los puntos que gana cada persona con las actividades y otra lista en donde se incluye el costo de cada uno de los estímulos gratificantes, se está utilizando una técnica conocida como...
- Medición de la conducta
  - Economía de Fichas
  - Programas de reforzamiento
  - Saciedad
101. Esta técnica consiste en presentar un estímulo aversivo cuando se ejecuta la conducta
- Sanción
  - Saciedad
  - Castigo
  - Costo por respuesta
102. Si existe una discusión tal vez sea conveniente aplazar por un momento dicha discusión hasta que los involucrados se encuentren más calmados. Aquí estamos aplicando el principio de ...
- Extinción
  - Costo por Respuesta
  - Castigo
  - Tiempo Fuera

103. Si se permite el festejo de los cumpleaños en la oficina puede suceder que conforme pase el tiempo las personas pierdan interés en esta actividad. Aquí estamos aplicando el principio de...

- a. Saciedad
- b. Aversión
- c. Reforzamiento
- d. RDO

104. A un trabajador se le ha indicado en su reglamento interno, que aunque la empresa absorbe los costos por el daño al material de trabajo por la acción imprudente del trabajador, este perderá su bono de productividad. La técnica que se está utilizando es ....

- a. Sobrecorrección restitutiva
- b. Sobrecorrección de práctica positiva
- c. Costo por respuesta
- d. Saciedad

105. Cuando se pide a un estudiante, que tiró algún líquido en el aula, que limpie lo que ensució, la técnica que se está aplicando es...

- a. Sobrecorrección restitutiva
- b. Sobrecorrección de práctica positiva
- c. Costo por respuesta
- d. Saciedad

106. Al descubrir el jefe que las sumas de un reporte financiero no cuadran, simplemente optó por pedir al trabajador que lo re-elabore. La técnica que está utilizando es ...

- a. Sobrecorrección restitutiva
- b. Sobrecorrección de práctica positiva
- c. Costo por respuesta
- d. Saciedad

107. Al identificar que los errores en la elaboración de informes son constantes un jefe ha vuelto a enseñar a sus trabajadores como se elaboran dichos informes y ha pedido que los corrijan, la técnica que está utilizando es...

- a. Sobrecorrección restitutiva
- b. Sobrecorrección de práctica positiva
- c. Costo por respuesta
- d. Saciedad

108. En una compañía de teléfonos celulares tienen un sistema de puntos en el que de acuerdo al número de minutos consumidos reciben recompensas diversas que el cliente elige, la técnica que esta compañía está utilizando recibe el nombre de ...

- a. Economía de fichas
- b. Programa de reforzamiento
- c. Puntos Inteligentes
- d. Sistema de puntos

109. De acuerdo al consumo de los clientes una cadena de supermercados otorga puntos canjeables por los artículos que se venden en dichos establecimientos, en este caso se está utilizando una técnica conocida como

- a. Economía de fichas
- b. Programa de reforzamiento
- c. Monedero electrónico
- d. Sistema de puntos

110. Un trabajador generó una situación de peligro para una empresa, por lo que esta decidió rescindir el contrato, técnicamente al procedimiento que realizó la empresa se le puede denominar como

- a. Sanción
- b. Saciedad
- c. Castigo
- d. Costo por respuesta

111. Seleccione los aspectos que deben verificar un Gerente antes de implantar un programa de modificación de conducta en una empresa

- a. Verificar que los beneficios del programa impactan favorablemente en el trabajador
- b. Verificar que las consecuencias que se otorguen hayan sido contempladas en el contrato de trabajo
- c. Verificar que se estén cumpliendo de manera estricta con la ley en lo referente a las obligaciones de la empresa y derechos de los trabajadores

# DIRECCIÓN

DE PERSONAL .COM



es una marca registrada.

Todos los materiales tienen derechos de autor pero existe la autorización para que puedan ser reproducidos sin fines de lucro y notificando a los autores de su reproducción.

DIRECCIÓN  
DE PERSONAL .COM



Es un sitio auspiciado  
por



GESTIÓN DEL  
COMPORTAMIENTO  
ORGANIZACIONAL  
CONSULTORÍA



El primer despacho de consultoría en América Latina que utiliza de forma explícita los principios derivados de las ciencias del comportamiento PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL en un ambiente de trabajo colaborativo.

E-mail: [gestiondelcomportamiento@gmail.com](mailto:gestiondelcomportamiento@gmail.com)

En Facebook/ [direcciondepersonal](#)