

ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

# Actividad N° 1

## 1.PLACA DE EXPLICACIÓN (tiene que pasar Alltron)

**La idea es que se proyecte directamente desde la PC de Alltron para que a continuación vaya la pregunta de prueba y las preguntas del juego.**



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

*Telefónica*

# Actividad 1 - Pregunta de práctica

## ¿Con qué colores te identificás?

1



2



3



4

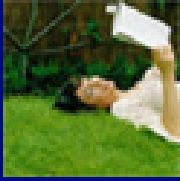


5



6- Otro

7- Ninguno



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

## Aspectos de clima laboral para el trabajo en grupo:

1. Tengo información suficiente sobre la estrategia y los objetivos de la empresa.
2. Obtengo de mi Dirección / Gerencia / Jefatura toda la información relevante sobre las cuestiones que me afectan.
3. En la empresa la coordinación entre las áreas para la solución de problemas comunes de trabajo es muy (buena/mala).
4. La carga horaria y el ritmo de trabajo en mi área no interfieren con mi vida personal.
5. Tengo claro lo que se espera de mí para poder desarrollarme en la empresa.
6. Los programas de formación que ofrece mi empresa son eficaces para potenciar mi desarrollo profesional.
7. Como consecuencia de la encuesta anterior se implementaron acciones concretas de mejora en mi sector o área de trabajo.
8. La empresa actúa comprometida con los intereses de la sociedad. (Salud, educación y medio ambiente)
9. La encuesta de clima laboral asegura el anonimato y confidencialidad de la encuesta.
10. Creo que la calidad de la capacitación que se brinda en la empresa es buena.

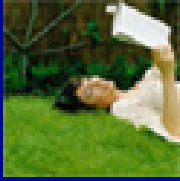


ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

# Actividad N° 2

## 1. PLACA DE EXPLICACIÓN (tiene que pasar Alltron)

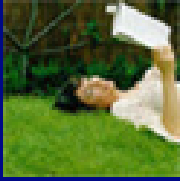
**La idea es que se proyecte directamente desde la PC de Alltron para que a continuación vaya la pregunta de prueba y las preguntas del juego.**



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

# Actividad 2 - Pregunta de práctica

FALTA CERRAR



ACELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

**A. ¿En qué mes y año se crea la Unidad de Servicios Compartidos que más tarde se transformaría en *t-gestiona*?**  
(vale 10 puntos)

- 1) Noviembre de 1999.
- 2) Octubre de 1999.**
- 3) Marzo de 1999.
- 4) Noviembre de 1998.

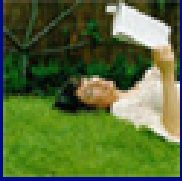


ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

## A. ¿En qué mes y año se crea la Unidad de Servicios Compartidos que más tarde se transformaría en *t-gestiona*? (vale 10 puntos)

### 2) Octubre de 1999

- La Unidad de Servicios Compartidos se crea el 1º de Octubre de 1999 como el primer Centro de Servicios Compartidos del Grupo Telefónica. Más tarde se convertiría en *t-gestiona* como marca comercial de la nueva sociedad.



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

## B. ¿En cuántos países está presente *t-gestiona*?

(vale 15 puntos)

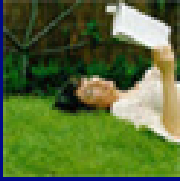
1) 4

2) **5**

3) 3

4) 6





ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

## B. ¿En cuántos países está presente *t-gestiona*?

(vale 15 puntos)

2) 5

- *t-gestiona* tiene presencia de operaciones en **5 países**: Argentina, España, Brasil, Chile y Perú.



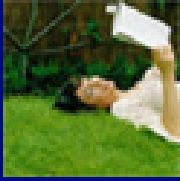
Telefónica



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

## C- ¿Cuántas líneas de actividad conforman la prestación de servicios de *t-gestiona*? (vale 5 puntos)

- 1) 9
- 2) 7**
- 3) 8
- 4) 6



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

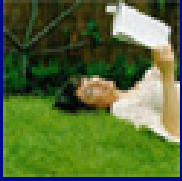
## C- ¿Cuántas líneas de actividad conforman la prestación de servicios de *t-gestiona*?

(vale 5 puntos)

2) 7

*t-gestiona* está compuesto por 7 líneas de actividad:

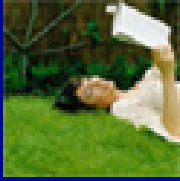
- Contabilidad, Balances e impuestos.
- Tesorería.
- Recursos Humanos.
- Logística.
- Comercio Exterior.
- Gestión Inmobiliaria y Servicios Generales.
- Seguridad y Protección.



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

**D. ¿Qué línea/s de actividad de *t-gestiona* certificaron alguno de sus procesos de servicio en Normas ISO?**  
*(vale 10 puntos)*

- 1) Logística y Comercio Exterior
- 2) Recursos Humanos y Seguridad
- 3) Logística y Recursos Humanos**
- 4) Logística



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

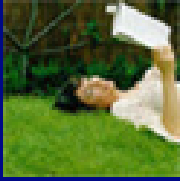
*Telefónica*

## D. ¿Qué línea/s de actividad de *t-gestiona* certificaron alguno de sus procesos de servicio en Normas ISO? (vale 10 puntos)

### 3) Logística y Recursos Humanos

**Logística** certificó, en febrero de 2004, sus procesos de operación bajo Normas ISO 14001 garantizando que los mismos cumplen con los más altos estándares de calidad en Gestión ambiental. Luego, en noviembre de 2004, amplió esta certificación a Normas ISO 9001, correspondiente a su Sistema de Gestión de Calidad.

Por su parte **Recursos Humanos** certificó, en julio de 2004, sus procesos de servicio de Ingresos, Administración de personal y Liquidación de Haberes bajo Normas ISO 9001 por su Sistema de Gestión de Calidad.



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

## E. ¿Cuál de los siguientes valores no está representado en el conjunto de valores del Grupo Telefónica?

*(vale 10 puntos)*

- 1) Transparencia
- 2) Contribución
- 3) Claridad
- 4) **Innovación**



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

# E. ¿Cuál de los siguientes valores no está representado en el conjunto de valores del Grupo Telefónica?

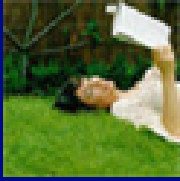
(vale 10 puntos)

## 4) Innovación

### Valores del Grupo Telefónica



*Telefónica*

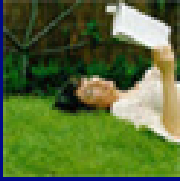


ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

**F. ¿En qué fiestas de fin de año estuvo presente el conductor Roberto Petinatto?**  
*(vale 5 puntos)*

- 1) 2000 Y 2002
- 2) 2000 Y 2003
- 3) 2001 Y 2004
- 4) 2000 Y 2004**





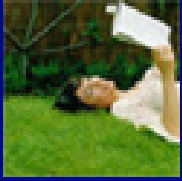
ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

## F. ¿En qué fiestas de fin de año estuvo presente el conductor Roberto Petinatto? (vale 5 puntos)

### 4) 2000 y 2004

- Roberto Petinatto, ex músico de SUMO y actual conductor del programa de televisión Indomables, fue contratado para animar las fiestas de fin de año del año 2000 y la última en el año 2004.



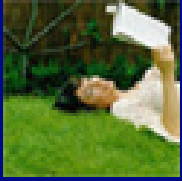


ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

## G. ¿Cómo se denominó la 1º Actividad del Itinerario de desarrollo que se realizó en Puerto Madero y consistió en una regatta por el Río de la Plata?

*(vale 5 puntos)*

- 1) Adaptándonos a los cambios.
- 2) Mi actitud hacia el cambio.**
- 3) Generando una actitud proactiva con el cliente.
- 4) Innovación en la relación con el cliente.



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

*Telefónica*

## G. ¿Cómo se denominó la 1º Actividad del Itinerario de desarrollo que se realizó en Puerto Madero y consistió en una regatta por el Río de la Plata?

*(vale 5 puntos)*

### 2) Mi actitud hacia el cambio.

- El Itinerario de desarrollo 2004-2005 se lanzó en abril de 2004 con una actividad denominada "Mi actitud hacia el cambio" orientada a vivenciar situaciones de cambio y trasladar la experiencia y el aprendizaje a situaciones cotidianas en el ámbito laboral.



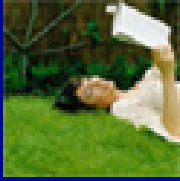


ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

## H. ¿Cuál de las siguientes líneas de actividad de *t-gestiona* “NO” le presta alguno de sus servicios a la empresa XEROX?

*(vale 5 puntos)*

1. Gestión Inmobiliaria y Servicios Generales.
2. Logística.
3. Recursos Humanos.
4. **Seguridad.**



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

## H. ¿Cuál de las siguientes líneas de actividad de *t-gestiona* “NO” le presta alguno de sus servicios a la empresa XEROX?

(vale 5 puntos)

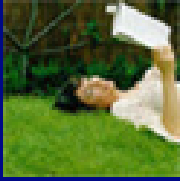
### 4) Seguridad.

- La empresa XEROX contrata a *t-gestiona* los siguientes servicios:

**Gestión Inmobiliaria:** Asesoramiento inmobiliario y compra y venta de Edificio Corporativo.

**Logística:** Almacenamiento y transporte.

**Recursos Humanos:** Liquidación de haberes.



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

# I. ¿Cuál es el nombre del libro entregado como material de lectura para finalizar el primer ciclo del Itinerario de Desarrollo 2004-2005?

*(vale 5 puntos)*

- 1) Gestión Efectiva
- 2) Gestión Comercial Efectiva, en tiempos de cambio.**
- 3) Estrategia comercial, en tiempos de cambio.
- 4) Gestión Comercial y Satisfacción de Clientes.



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

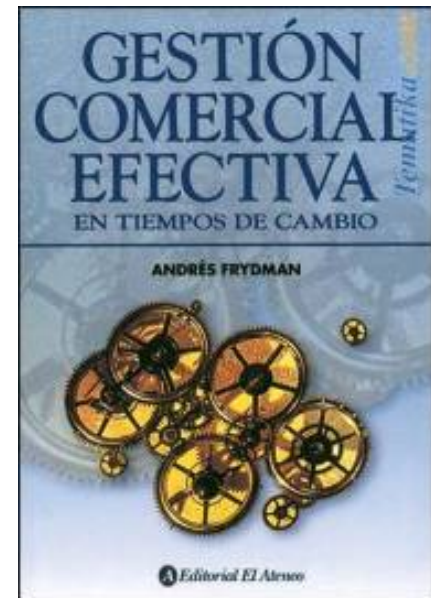
*Telefónica*

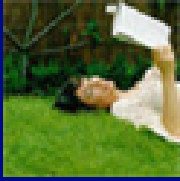
# I. ¿Cuál es el nombre del libro entregado como material de lectura para finalizar el primer ciclo del Itinerario de Desarrollo 2004-2005?

*(vale 5 puntos)*

## 3) Gestión Comercial Efectiva, en tiempos de cambio.

- Como cierre del primer ciclo del Itinerario de desarrollo 2004-2005 se entregó, como material de lectura, el libro Gestión Comercial efectiva, en tiempos de cambio. El trabajo está orientado a que los participantes logren integrar los conceptos desarrollados durante las distintas actividades y se preparen para la segunda parte del Itinerario.





ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

## J. ¿Cuál es el número aprox. de personas que conforman el equipo de *t-gestiona*?

*(vale 10 puntos)*

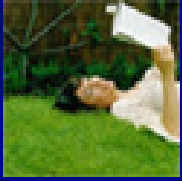
1) **Entre 560 – 580**

2) Entre 540 – 560

3) Entre 580 – 600

4) Entre 520 – 540





ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

## J. ¿Cuál es el número aprox. de personas que conforman el equipo de *t-gestiona*?

*(vale 10 puntos)*

### 1) Entre 560 – 580

- Al cierre del mes de abril 570 es el número de personas que conforman el equipo de *t-gestiona*.

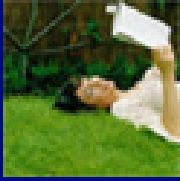


ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

## K. ¿Qué línea de actividad de t-gestiona prestó servicios a Telefón para la realización del recital exclusivo de Robbie Williams en Argentina?

*(vale 5 puntos)*

- 1) Gestión Inmobiliaria y Servicios Generales.
- 2) Tesorería.
- 3) Seguridad y Protección.**
- 4) Logística.



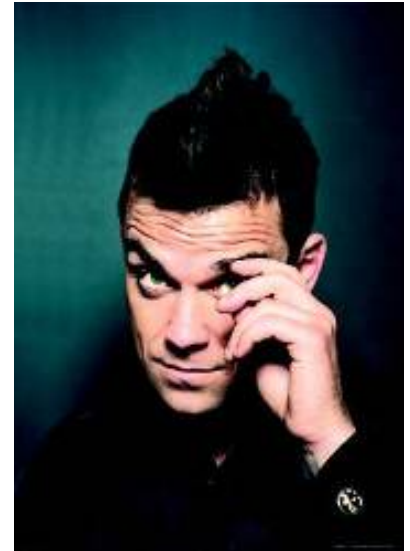
ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

## K. ¿Qué línea de actividad de t-gestiona prestó servicios a Telefé para la realización del recital exclusivo de Robbie Williams en Argentina?

*(vale 5 puntos)*

### 3) Seguridad y Protección.

- En el mes de noviembre de 2004 se realizaron, en los estudios de Telefé, dos recitales exclusivos del artista Robbie Williams para Argentina. El área Seguridad se encargó de la custodia y seguridad de la estrella durante la realización del recital en las instalaciones del canal.

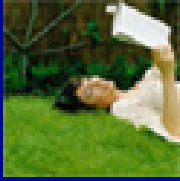




ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

**L. ¿Cuál es el nombre de la herramienta que nos permite realizar un seguimiento y evaluación de las metas y objetivos que el personal fuera de convenio tiene fijados para un ejercicio?**  
*(vale 5 puntos)*

- 1) CDP (Crecimiento y Desarrollo Profesional)
- 2) Sistema de Evaluación de Desempeño
- 3) Sistema Feedback 360°
- 4) **SRI (Sistema de Resultados Individuales)**

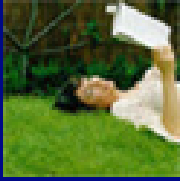


ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

**L. ¿Cuál es el nombre de la herramienta que nos permite realizar un seguimiento y evaluación de las metas y objetivos que el personal fuera de convenio tiene fijados para un ejercicio?**  
*(vale 5 puntos)*

#### **4) SRI (Sistema de Resultados Individuales)**

- El Sistema de resultados individuales SRI es una herramienta de recursos humanos orientada a realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos que cada persona tiene fijados para un ejercicio. Se compone de tres procesos principales: Determinación de objetivos, Actualización de objetivos y Evaluación de objetivos.

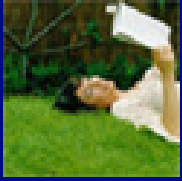


ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

## M. ¿Qué líneas de actividad exportaron sus servicios a Centroamérica?

*(vale 5 puntos)*

- 1) Gestión Inmobiliaria y Servicios Generales y Logística.
- 2) Recursos Humanos y Contabilidad, Balances e Impuestos.
- 3) Gestión inmobiliaria y Servicios Generales y Recursos Humanos.**
- 4) Recursos Humanos y Comercio Exterior.



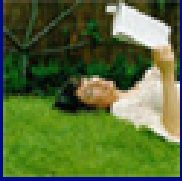
ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

## M. ¿Qué líneas de actividad exportaron sus servicios a Centroamérica?

*(vale 5 puntos)*

### 3) Gestión inmobiliaria y Servicios Generales y Recursos Humanos.

- **Gestión Inmobiliaria y Servicios Generales** realizó en México la selección del edificio insignia del Grupo Telefónica y luego ganó la licitación para realizar el proyecto de remodelación y dirección de obra.  
**Recursos Humanos** prestó servicios de consultoría para la instalación del sistema Meta4 en El Salvador.

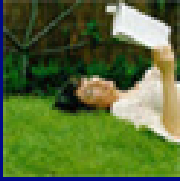


ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

**N. ¿A qué país la línea de actividad Contabilidad, Balances e Impuestos le presta servicios a partir del proyecto de deslocalización de actividades contables?**  
*(vale 5 puntos)*

- 1) Brasil
- 2) Chile
- 3) Perú
- 4) **España**





ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

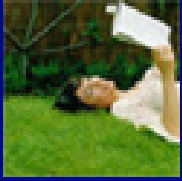
# N. ¿A qué país la línea de actividad Contabilidad, Balances e Impuestos le presta servicios a partir del proyecto de deslocalización de actividades contables?

*(vale 5 puntos)*

## 4) España

- A partir del proyecto de deslocalización de actividades contables, la línea de actividad Contabilidad, Balances e Impuestos comenzó a prestar servicios a t-gestiona España. El proyecto constituye un importante antecedente para, a partir de los menores costos de personal por el tipo cambiario, deslocalizar actividades y absorberlas en el CSC de Argentina.

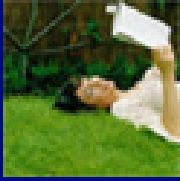
*Telefónica*



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

**O. ¿En qué ciudad de España nació el Sr. Juan Manuel de las Heras, responsable de la línea de actividad Logística de *t-gestiona*?**  
*(vale 10 puntos)*

- 1) Vigo
- 2) Madrid**
- 3) Córdoba
- 4) Valencia



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

# O. ¿En qué ciudad de España nació el Sr. Juan Manuel de las Heras, responsable de la línea de actividad Logística de *t-gestiona*?

(vale 10 puntos)

## 2) Madrid

- Juan Manuel de Las Heras, responsable de Logística, nació un 1º de Mayo en la ciudad de Madrid.



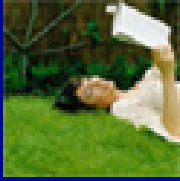


ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

# DESEMPATE

## A. ¿Qué línea de actividad lideró durante 2 años el Programa Empresas en Expansión?

- 1) Logística
- 2) **Comercio exterior**
- 3) Gestión Inmobiliaria y Servicios Generales
- 4) Seguridad y Protección

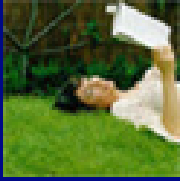


ACELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

# A. ¿Qué línea de actividad lideró durante 2 años el Programa Empresas en Expansión?

## 2) Comercio exterior

- Comercio exterior lideró durante el año 2002 y 2003 el Programa Empresa en Expansión que permitió a varias empresas de Argentina realizar exportaciones a España. El monto aproximado de operaciones comerciales durante este período fue de 4.7 millones de euros.



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

# DESEMPATE

## B. ¿A qué módulo pertenecen los ganadores del concurso “Crucigrama”?

- 1) **Seguridad y Logística**
- 2) Recursos Humanos y Contabilidad
- 3) Logística y Gestión Inmobiliaria
- 4) Seguridad y Recursos Humanos



ACCELERAR PARA  
SER MÁS LÍDERES

## B. ¿A qué módulo pertenecen los ganadores del concurso “Crucigrama”?

### 1) Seguridad y Logística

- Seguridad: Elvira Albornoz  
Logística: Elías Narciso Ganón