



1. La comunicación interna es un proceso a cargo de

- A) la Secretaría General o Gerencia General.
- B) la Oficina de Prensa y Comunicaciones.
- C) la Oficina de Recursos Humanos.*
- D) la Oficina de Comunicación Institucional.

Referencia bibliográfica: Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir N° 151-2017-SERVIR-PE, Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

2. Los tipos de comunicación interna para las entidades del Estado son

- A) ascendente y trascendente.
- B) ascendente y transversal.
- C) ascendente, trasversal y descendente.
- D) ascendente y descendente. *

Referencia bibliográfica: Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir N° 151-2017-SERVIR-PE, Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

3. En relación con los beneficios de la comunicación interna, señale la alternativa correcta.

- A) Permite a las entidades públicas informar a la ciudadanía aspectos funcionales.
- B) Permite a las entidades públicas diagnosticar el clima laboral.
- C) Permite a las entidades públicas realizar encuestas laborales sobre condiciones de trabajo.
- D) Permite a las entidades públicas informar, motivar e inculcar a sus servidores civiles la cultura organizacional. *

Referencia bibliográfica: Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir N° 151-2017-SERVIR-PE, Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

4. ¿Qué implementa el plan de comunicación interna?

- A) El proceso de comunicación interna*
- B) El lenguaje inclusivo
- C) El enfoque de género
- D) El proceso de comunicación institucional

Referencia bibliográfica: Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir N° 151-2017-SERVIR-PE, Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.



5. ¿A través de qué medio se realiza el proceso de comunicación interna?

- A) Vía telefónica
- B) Los canales de comunicación interna*
- C) Vía electrónica
- D) La intranet

Referencia bibliográfica: Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir N° 151-2017-SERVIR-PE, Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

6. El proceso de comunicación interna se compone de

- A) identificación, elaboración, seguimiento
- B) exploración, diagnóstico, implementación
- C) planificación, implementación, seguimiento*
- D) mapeo situacional, diagnóstico, planificación

Referencia bibliográfica: Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir N° 151-2017-SERVIR-PE, Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

7. ¿Quién se encarga de fomentar el proceso de comunicación interna?

- A) La Oficina de Recursos Humanos
- B) SERVIR
- C) La Oficina de Comunicación Institucional
- D) La titular o el titular de la entidad*

Grado de dificultad: Media

Referencia bibliográfica: Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir N° 151-2017-SERVIR-PE, Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

8. ¿Qué es la comunicación ascendente?

- A) Surge desde los servidores y servidoras, y puede ascender hasta la alta dirección.*
- B) Surge desde los servidores y servidoras, y puede ascender hasta la Oficina de Recursos Humanos.
- C) Surge desde la alta dirección y puede ascender hasta la Oficina de Recursos Humanos.
- D) Surge desde la Oficina de Recursos Humanos y puede ascender hasta la alta dirección.

Referencia bibliográfica: Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir N° 151-2017-SERVIR-PE, Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.



9. Es un Subsistema de Gestión de Relaciones Humanas y Sociales.

- A) Comunicación interna*
- B) Capacitación
- C) Selección
- D) Diseño de puestos

Referencia bibliográfica: Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir N° 238-2014-SERVIR-PE

10. ¿Cuántos años dura el periodo del contralor general de la República?

- A) Ocho (8) años
- B) Diez (10) años
- C) Siete (7) años*
- D) Seis (6) años

Referencia bibliográfica: Constitución Política del Perú

11. Indique cuántos procesos tiene el Subsistema de Relaciones Humanas y Sociales.

- A) Tres (3) procesos
- B) Cinco (5) procesos *
- C) Dos (2) procesos
- D) Cuatro (4) procesos

Referencia bibliográfica: Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir N° 238-2014-SERVIR-PE

12. ¿Cuál es la unidad orgánica encargada de ejecutar los procesos y programas de bienestar para los colaboradores en la institución?

- A) Subgerencia de Bienestar y Relaciones Laborales*
- B) Subgerencia de Desarrollo y Bienestar Laboral
- C) Subgerencia de Políticas y Desarrollo Humano
- D) Gerencia de Capital Humano

Referencia bibliográfica: Reglamento de Organización y Funciones de la Contraloría General de la República, aprobado por Resolución de Contraloría N° 179- 2021- CG

13. Asume la rectoría del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

- A) Oficinas de Recursos Humanos
- B) Tribunal de Servicio Civil
- C) Autoridad Nacional del Servicio Civil*
- D) Dirección General de Gestión Fiscal de Recursos Humanos



Referencia bibliográfica: Decreto Legislativo N° 1023, que crea la Autoridad Nacional del Servicio Civil, rectora del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos.

14. ¿Qué regula la Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 151-2017-SERVIR-PE?
- A) La Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos
 - B) La Guía para la Implementación del Código de Ética e Integridad Pública
 - C) La Guía para la Gestión del Proceso de Comunicación Interna*
 - D) La Guía de Gestión de las Relaciones Humanas y Sociales

Referencia bibliográfica: Resolución de Presidencia Ejecutiva de Servir N° 150-2017-SERVIR-PE, Gestión de Proceso Cultura y Clima.

15. Es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación, que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales.
- A) Comunicación corporativa
 - B) Relaciones laborales
 - C) Comunicación para el desarrollo
 - D) Comunicación interna*

Referencia bibliográfica: Libro *“Las Relaciones Públicas en la gestión de la comunicación interna”*, de Ma. Carmen Carretón Ballester

16. Si se considera la cantidad de asistentes a un evento institucional interno como un indicador de gestión, ¿a qué tipo de indicador se refiere?
- A) Indicador operativo o de resultado*
 - B) Indicador táctico
 - C) Indicador estratégico
 - D) Indicador relacional

Referencia bibliográfica: Contenido de la sesión 4 del Curso “Imagen y Reputación Corporativa”, del Programa de Alta Especialización en Gestión Estratégica de la Comunicación Corporativa – Universidad de Lima. 2021
S04-Imagen y reputación corporativa.pdf

17. Seleccione la alternativa que NO corresponde a una acción estratégica institucional de la Contraloría General de la República, de acuerdo con el Plan Estratégico Institucional.
- A) Comunicación Corporativa efectiva sobre la labor del Sistema Nacional de Control
 - B) Promoción permanente de valores, integridad y rendición de cuentas a los titulares y funcionarios de las entidades públicas
 - C) Promoción efectiva de la participación ciudadana en el control social articulada a los servicios de control



D) Fortalecimiento de la gestión institucional del Sistema Nacional de Control *

Referencia bibliográfica: Plan Estratégico Institucional 2022 - 2024 de la Contraloría General de la República

18. Es un enfoque de gestión que visualiza a una organización como un conjunto de procesos que contribuyen a lograr sus objetivos estratégicos.

- A) Mapa estratégico
- B) Mapa de procesos
- C) Gestión por procesos*
- D) Proceso de negocio

Referencia bibliográfica: Directiva N° 012-2019-CG/MODER “Gestión por procesos en la Contraloría General de la República”

19. Es la esencia de la organización, es decir, lo que la hace única y diferente.

- A) Imagen corporativa
- B) Identidad corporativa*
- C) Cultura corporativa
- D) Clima laboral

Referencia bibliográfica: Justo Villafane “*La gestión profesional de la imagen corporativa*”

<https://utncomunicacionprofesional.files.wordpress.com/2012/04/identidad-imagen-y-cultura-organizacional.pdf>

20. ¿Cuál es la principal característica de buenas prácticas para implementar una intranet?

- A) Diseño centrado en la experiencia del usuario*
- B) Diseño visual agradable
- C) Analítica y métricas
- D) Contenido

Referencia bibliográfica: <https://itbrief.co.nz/story/intranets-need-respond-digital-workforce>