1. ¿Cuál de estos no se considera un nivel de dirección estándar en una empresa?
a) Alta dirección.
b) Dirección intermedia.
c) Dirección operativa.
d) Dirección externa.

2. ¿Qué representa el "Organigrama" en una empresa?
a) Un informe de resultados.
b) Una representación gráfica de la estructura y jerarquía.
c) Una lista de clientes.
d) El plan de marketing anual.

3. ¿Cuál de los siguientes autores propone una organización científica del trabajo?
a) Henry Ford.
b) Frederic Taylor.
c) Elton Mayo.
d) Edward Deming.

4. ¿Qué se entiende por eficiencia económica?
a) El logro de los objetivos marcados empleando el mayor número de recursos posible.
b) El logro del mayor beneficio económico durante el año laboral.
c) El logro de los objetivos marcados con los menores costes posibles.
d) El logro de los objetivos marcados partiendo de los recursos de que se dispone.

5. De los elementos que influyen en el proceso organizativo, uno es el entorno. Este puede definirse como:
a) El conjunto de medios materiales de los que dispone la empresa.
b) El conjunto de servicios que prestan las empresas a sus clientes.
c) Únicamente los elementos sociales que pueden llegar a condicionar las funciones que realiza la empresa.
d) Entre otros, los elementos sociales, culturales, económicos y políticos que afectan al desempeño de las funciones en la empresa.

6. ¿Cuál es el objetivo principal de una red de comunicación en la organización?
a) Proporcionar entretenimiento.
b) Permitir que fluya la información y facilitar la interacción.
c) Generar en las personas trabajadoras espíritu crítico y de equipo.
d) Controlar el tiempo de descanso de los empleados.

7. La organización informal… (señala la correcta)

a) Tiene un carácter espontáneo.

b) Surge de forma planificada y siguiendo la normativa de la empresa.

c) En ningún momento es origen de rumores.

d) Se estructura jerárquicamente.

8. ¿Cuál es la principal diferencia entre informar y comunicar?

a) La noción del tiempo.

b) La noción de intencionalidad (feedback).

c) La noción del espacio.

d) La noción de censura.

9. ¿A qué elemento de la comunicación corresponde el "sistema de señales conocido por el emisor y el receptor"?

a) Mensaje.

b) Canal.

c) Feedback.

d) Código.

10. ¿Qué tipo de comunicación se utiliza para transmitir órdenes e instrucciones de superiores a subordinados?

a) Comunicación horizontal.

b) Comunicación informal descendente.

c) Comunicación vertical descendente.

d) Comunicación no verbal.

11. Los murmullos durante un discurso se consideran una barrera de tipo:

a) Semántica.

b) Personal.

c) Física.

d) Perceptiva.

12. ¿Qué es el "efecto halo" en la comunicación?

a) Una técnica de escucha activa.

b) Una barrera causada por una impresión (favorable o no) general sobre una persona.

c) Un tipo de canal digital.

d) La retroalimentación inmediata que proporciona el receptor al emisor.

13. ¿Cuál de las siguientes es una característica esencial de la comunicación escrita?

a) No requiere coincidencia en el espacio y el tiempo.

b) Se basa principalmente en gestos.

c) Ofrece retroalimentación instantánea siempre.
d) Requiere coincidencia en el espacio y el tiempo.

14. En la comunicación vertical ascendente, la información fluye:
a) De dirección a empleados.
b) De empleados a dirección.
c) Entre empleados del mismo nivel.
d) Entre empresas colaboradoras.

15. ¿Qué documento es esencial para realizar una solicitud a un organismo público?
a) Instancia.
b) Carta comercial.
c) Memorándum.
d) Currículum Vitae.

16. ¿Cómo se define la motivación laboral?
a) Como un método para incrementar salarios.
b) Como el estímulo o impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento.
c) Como una forma de control estricto de los empleados.
d) Como un conjunto de sanciones disciplinarias.

17. Según la teoría de Maslow, ¿qué necesidades se encuentran en la base de la pirámide?
a) Necesidades sociales.
b) Necesidades de seguridad.
c) Necesidades fisiológicas.
d) Necesidades de autorrealización.

18. En la teoría de Herzberg, los factores que evitan la insatisfacción reciben el nombre de:
a) Factores higiénicos.
b) Factores motivacionales.
c) Factores ambientales.
d) Factores de seguridad.

19. La teoría de las necesidades aprendidas de McClelland se basa en:
a) La intensidad con que una persona desea alcanzar un logro y la probabilidad real que existe de alcanzarlo.
b) Los diferentes contextos que hacen que cada individuo manifieste modelos de conducta distintos.
c) La motivación como una actividad consciente y asociada a los objetivos laborales que persigue la persona trabajadora.
d) Los factores higiénicos que motivan al trabajador a realizar su trabajo.

20. ¿Qué técnica de motivación consiste en adaptar el puesto a los conocimientos del empleado?

a) Enriquecimiento del trabajo.
b) Valoración persona-puesto.
c) Rotación de tareas.
d) Salario emocional.

21. El "salario emocional" se refiere a:

a) Un bono económico por buen humor.
b) Beneficios no económicos que motivan al trabajador a permanecer en la empresa.
c) El pago de las horas extras.
d) La indemnización por despido.

22. ¿Qué busca la "Promoción en el trabajo" como técnica motivadora?

a) Aumentar el sueldo base.
b) Reforzar la actuación del trabajador mediante el elogio sincero y efectivo.
c) Aumentar las responsabilidades y funciones de la persona trabajadora.
d) Facilitar la jubilación anticipada.

23. La frustración en el entorno laboral se produce cuando:

a) La necesidad es satisfecha y hay relajación.
b) Existe una discrepancia que activa la conducta hacia el éxito.
c) Una necesidad no es satisfecha.
d) Se eliminan todos los obstáculos del camino.

24. ¿Qué término se asocia con la combinación de capacidades para que el resultado sea superior a la suma de las partes?

a) Sinergia.
b) Sintaxis.
c) Sinestesia.
d) Simbiosis.

25. Belbin identificó una serie de roles que operan en equipos de trabajo exitosos. Uno de ellos recibe el nombre de "Cohesionador". Quien adquiere este rol:

a) Es sensible a las inquietudes y necesidades de los miembros del equipo.
b) Empuja al resto a avanzar en el trabajo.
c) Contribuye realizando un seguimiento continuo de las tareas del equipo.
d) Es una persona práctica, transforma ideas en hechos.

26. Una de las ventajas del trabajo en equipo es:

a) La rapidez individual.

b) El aumento de la creatividad.
c) La eliminación de responsabilidades.
d) La reducción de la comunicación.

27. ¿Qué estilo de liderazgo incentiva el intercambio de esfuerzo por recompensas?
a) Burocrático.
b) Paternalista.
c) Finalizador.
d) Transaccional.

28. Según la finalidad de un grupo, cuando sus integrantes tienen encomendada una tarea determinada, este es denominado com grupo de:
a) Solución de problemas.
b) Producción.
c) Resolución de conflictos.
d) Investigación.

29. ¿En qué etapa de formación de un equipo las personas se identifican con el grupo y aumenta la productividad?
a) Desarrollo.
b) De trabajo.
c) Inicial.
d) De conflicto.

30. ¿Qué técnica permite analizar problemas desde el punto de vista de las personas implicadas mediante la dramatización?
a) Brainstorming.
b) Role-playing.
c) Phillips 6/6.
d) Mesa redonda.

31. ¿Qué técnica permite exponer una gran cantidad de ideas con absoluta libertad y con el fin de solucionar un tema concreto?
a) Brainstorming.
b) Role-playing.
c) Debate.
d) Entrevista colectiva.

32. Las reuniones donde se potencia el intercambio de impresiones y la transmisión de información entre grupos de igual nivel jerárquico, se denominan:
a) De comunicación vertical.

b) De intercambio de ideas.
c) Informales.
d) De información horizontal.

33. ¿Cuál es el primer paso al preparar una reunión?
a) Hacer la evaluación de los acuerdos adoptados.
b) Elegir el espacio.
c) Acordar el tema y el objetivo.
d) Preparar el acta.

34. El rol del moderador durante la reunión NO incluye:
a) Clarificar el orden del día.
b) Implicarse activamente defendiendo su propia postura.
c) Dinamizar la participación.
d) Crear un clima de confianza.

35. El documento donde se recogen las decisiones tomadas en una reunión es:
a) El acta.
b) La instancia.
c) El plan de actuación.
d) El folleto.

36. La técnica Phillips 6/6 consiste en:
a) 6 personas discutiendo durante 6 horas.
b) Dividir un grupo grande en subgrupos de 6 personas para discutir 6 minutos.
c) 6 expertos dando una charla magistral.
d) Un debate de 6 días sobre un tema social.

37. Conocer la personalidad de los participantes en una reunión ayuda a:
a) Planear estrategias de coordinación y facilitar el control de personas conflictivas.
b) Poder despedir a los que no sean del agrado de la dirección de la empresa.
c) Saber sus gustos.
d) Determinar su salario en función de su carácter.

38. ¿Qué aspecto se debe cuidar especialmente en las reuniones virtuales?
a) Usar siempre la plataforma más moderna del mercado.
b) Que no haya ningún tipo de orden del día.
c) Que los participantes no puedan hablar entre ellos.
d) Elegir una plataforma adecuada y asegurar que todos sepan usarla.

39. El estilo de negociación que intenta satisfacer los intereses propios a expensas de la otra parte es:
a) Estilo Acomodativo.
b) Estilo Competitivo.
c) Estilo Evitativo.
d) Estilo Colaborador.

40. Negociar consiste en tratar asuntos procurando:
a) Imponer siempre nuestra voluntad por la fuerza.
b) Que la otra parte pierda todo lo que tiene.
c) Su mejor logro y solucionar el problema de forma pacífica.
d) Alargar el conflicto indefinidamente

41. ¿Cuál es uno de los errores principales al negociar?
a) Identificar las emociones de la otra parte.
b) Adoptar una postura defensiva.
c) Ser concreto con la información.
d) Tener una actitud creativa.

42. En una negociación de "cooperación o integración":
a) Ambas partes tienden a conseguir beneficios.
b) Una parte gana y la otra necesariamente pierde todo.
c) Se utiliza la violencia para llegar al pacto.
d) No se intercambia ninguna información.

43. Argumentar bien en una negociación supone:
a) Hablar lo más rápido posible para no dejar pensar al otro.
b) Explicar razonadamente el porqué de las cosas de manera concisa y clara.
c) Usar un lenguaje técnico que el otro no entienda.
d) Cambiar de opinión constantemente para confundir.

44. En la negociación laboral, si se presentan demandas una por una buscando acuerdos parciales, se llama:
a) Táctica de "despiezar el paquete".
b) Negociación global.
c) Presentación de un punto secundario.
d) Negociación relámpago.

45. Una negociación es "bilateral" cuando:
a) Intervienen más de cinco partes.
b) Solo intervienen dos partes.

c) Intervienen grupos y personas físicas a la vez.
d) No interviene ninguna parte, es automática.

46. ¿En qué fase del proceso de resolución de problemas es útil representar el problema en tablas o diagramas?
a) Identificación del problema.
b) Ejecución de la solución.
c) Evaluación de resultados.
d) Búsqueda de alternativas.

47. La tendencia de los grupos a irse a posiciones más extremas tras una discusión se llama:
a) Normalización.
b) Pensamiento grupal.
c) Polarización.
d) Deseabilidad social.

48. El método de decisión por medio del que son varias las personas encargadas de tomar la decisión de forma conjunta, adquiere el nombre de… (señala la correcta).
a) Votación aprobatoria.
b) Decisión programable.
c) Decisión colegiada.
d) Decisión tomada por intuición.

49. Cuando una decisión es tomada por el nivel superior jerárquico de la organización, según la teoría de Le Moigne es una decisión del tipo…:
a) Unánime.
b) Estratégica.
c) Programable.
d) Táctica.

50. Una empresa se enfrenta a un problema que aparece de forma esporádica y que no es habitual en su estructura. ¿Cómo se clasifica este tipo de problema?
a) Problema estructural.
b) Problema programable.
c) Problema coyuntural.
d) Problema táctico o de nivel 2.

51. En la gestión de conflictos, si un decisor tiene "poco tiempo y mucho poder", ¿cuál es el escenario más probable?
a) Analizará profundamente todas las alternativas antes de decidir.

b) Tendrá que ceder y no podrá imponer soluciones.
c) Elegirá una alternativa sin negociar debido a la imposibilidad de un análisis profundo.
d) Negociará hasta llegar a acuerdos beneficiosos para todas las partes.

52. En la fase de "Acercamiento y definición del problema", ¿qué tarea es fundamental para evitar perder tiempo en temas superficiales?
a) Elaborar un listado de todo aquello que hay que solucionar, con independencia de su urgencia.
b) Definir claramente la cuestión sobre la que hay que decidir.
c) Establecer objetivos jerarquizados.
d) Elegir a la persona que va a implantar la decisión.

53. ¿Cuál es la diferencia fundamental entre un conflicto y un dilema?
a) El conflicto es siempre violento y el dilema es pacífico.
b) El conflicto involucra a varias personas, mientras que el dilema ocurre en la mente de un individuo.
c) El conflicto tiene solución jurídica y el dilema solo una solución ética.
d) No hay diferencia real entre ambos conceptos según la RAE.

54. Si una persona trabajadora recibe órdenes contradictorias de dos jefes porque sus funciones no están bien delimitadas, ¿ante qué tipo de causa de conflicto nos encontramos?
a) Causa derivada de la psicología de las personas.
b) Conflicto de valores o creencias personales.
c) Conflicto por reparto poco nítido de tareas o atribuciones.
d) Conflicto por escasez de recursos compartidos.

55. ¿Cómo se define un conflicto de tipo "latente"?
a) Es aquel que ha sido manifestado claramente por todas las partes.
b) Es el que se resuelve siempre mediante el uso de la huelga u otros medios de presión.
c) Es aquel que existe en la relación entre sujetos, pero no se ha puesto al descubierto.
d) Es inexistente para una de las partes pero muy real para la otra.

56. Un conflicto positivo o funcional es aquel que:
a) Destruye la cohesión del grupo.
b) Ayuda a mejorar procesos en la empresa.
c) Se resuelve mediante la violencia verbal.
d) Nunca llega a oídos de los jefes.

57. El arbitraje se diferencia de la mediación en que:

a) El árbitro impone una solución obligatoria (laudo).

b) El árbitro solo escucha.

c) El mediador es quien decide el final.

d) No hay diferencia, son sinónimos.

58. ¿Cuál de las siguientes es una variable de personalidad que influye negativamente en la resolución de un conflicto?

a) La experiencia previa de los sujetos en conflictos similares.

b) El sentimiento de presión jerárquica por parte de un directivo.

c) La capacidad de gestión del riesgo ante situaciones de incertidumbre.

d) El carácter agresivo de las partes, que genera una tensión añadida.

59. En los medios de solución pacífica de conflictos, ¿qué diferencia a la mediación de la conciliación?

a) El mediador puede proponer soluciones, mientras que el conciliador no tiene esa obligación.

b) El mediador dicta un laudo obligatorio y el conciliador no lo hace.

c) La conciliación es un medio judicial y la mediación es siempre extrajudicial.

d) Ambos términos son sinónimos exactos en el derecho laboral.

60. Un conflicto que surge por la interpretación o aplicación de una norma o de un convenio vigente, se define como:

a) Conflicto de intereses o económico.

b) Conflicto ficticio por error de norma.

c) Conflicto jurídico o de derecho.

d) Conflicto funcional de reglamentación.