

1-¿Cuál es la principal diferencia entre informar y comunicar?

- a) La noción del tiempo
- b) La noción de intencionalidad
- c) La noción del espacio
- d) La noción de censura

2-¿A qué elemento de la comunicación corresponde la siguiente afirmación?

“Es el sistema de señales conocido por el emisor y el receptor”

- a) Mensaje
- b) Código
- c) Feedback
- d) Canal

3- Ane recibe una tarjeta navideña de su familia desde Argentina para desearle unas felices fiestas. ¿A qué elemento de comunicación corresponde?

- a) Contexto
- b) Canal
- c) Receptor
- d) Mensaje

4-¿A qué función de la comunicación corresponde el siguiente ejemplo? “Durante una explicación magistral el profesor de lengua lanza la pregunta, ¿me explico?”

- a) Apelativa o conativa
- b) Expresiva
- c) Fática o de contacto
- d) Persuasiva

5- ¿Cuál de los siguientes sería un ejemplo de función expresiva?

- a) Ayer visitamos la parte vieja de Pamplona
- b) ¡Qué pena me da que te marches a vivir a Alemania!
- c) Las palabras esdrújulas siempre llevan tilde
- d) Es tu mejilla temprana rosa de escarcha cubierta.

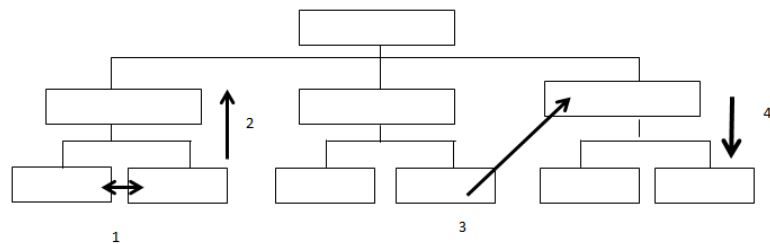
6-Identifica el orden correcto de las siguientes etapas de la comunicación:

- a) Elaboración de la idea, codificación, transmisión del mensaje, decodificación y feedback
- b) Transmisión del mensaje, decodificación, elaboración de la idea, feedback y codificación.
- c) Codificación, elaboración de la idea, transmisión del mensaje, feedback y decodificación
- d) Decodificación, elaboración del mensaje, transmisión del mensaje, feedback y elaboración de la idea.

7-¿Cuál de los siguientes es un ejemplo de comunicación NO-VERBAL?

- a) Susana está gritando porque se ha hecho daño
- b) Marcos ha escrito una carta a sus abuelos
- c) Mientras Karmele conduce ve una señal de tráfico indica ceder el paso
- d) Ane y Miren y no paran de reír

8-Fíjate en la siguiente representación gráfica e identifica cuál de los números hace referencia a una comunicación transversal:



- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4

9-Los murmullos durante un discurso son un tipo de...

- a) Barrera personal
- b) Barrera física
- c) Barrera semántica
- d) Barrera perceptiva

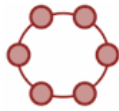
10-Emitir juicios de valor sobre una persona en función del grupo al que pertenece corresponde con...

- a) El efecto halo
- b) La percepción selectiva
- c) La proyección
- d) La creación de estereotipos

11-¿A qué tipo de comunicación formal corresponde la siguiente definición? “Una persona tiene la información la cual transmite al resto, de forma que todas las personas reciben la misma información”.

- a) Círculo
- b) Estrella
- c) en cadena
- d) Lineal

12- (en relación a la pregunta anterior) ¿Con cuál de las siguientes imágenes se corresponde?



a



b



c

13-¿Cuál de las siguientes afirmaciones NO corresponde con una de las ventajas de la comunicación oral?

- a) Se obtiene un feedback inmediato
- b) Resulta elemental y económica
- c) Facilita correcciones inmediatas
- d) La persona receptora asimila la información a su ritmo

14-¿Cuál sería el medio más adecuado a emplear la empresa para poner en conocimiento a sus trabajadores y trabajadoras el calendario laboral?

- a) El buzón de sugerencias
- b) La carta
- c) El tablón de anuncios
- d) Correo electrónico o email

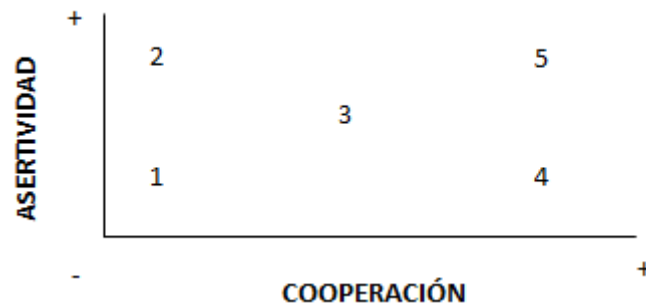
15-La comunicación informal:

- a) Se produce de forma espontánea.
- b) No responde a objetivos fijados.
- c) No recorre un canal oficial.
- d) Todas las respuestas son correctas

16-Completa la definición de conflicto: *“Un conflicto es una situación de enfrentamiento que se da cuando dos o más personas interdependientes tienen metas o aspiraciones _____ que chocan y se obstaculizan entre sí, debiendo competir para conseguirlas.*

- a) Incompatibles
- b) Indeterminadas
- c) Incompletas
- d) Inconscientes

17- Identifica en el orden que se presenta los estilos de negociación representados en la siguiente gráfica:



- a) Evitativo, competitivo, conciliador, acomodativo, colaborador
- b) Colaborador, conciliador, colaborador, competitivo, acomodativo
- c) Acomodativo, colaborador, competitivo, evitativo, conciliador
- d) Conciliador, evitativo, acomodativo, colaborador, competitivo

18- El estilo de negociación que intenta satisfacer los propios intereses a expensas de la otra parte es:

- a) El estilo conciliador
- b) El estilo acomodativo
- c) El estilo competitivo
- d) El estilo evitativo

19-Supongamos que en un proceso de negociación una de las parte expone lo siguiente: "...y esta es mi última oferta". ¿Qué táctica está empleando?

- a) Táctica de concesiones mínimas
- b) Táctica de reducción de la tensión
- c) Táctica de posiciones irrevocables
- d) Táctica de la amenaza

20-La persona que se interpone entre las partes enfrentadas procurando acercar posturas recibe el nombre de...

- a) Organizadora
- b) Mediadora
- c) Conductora
- d) Delegadora

21-¿Cuál es uno de los principales errores a la hora de negociar?

- a) Tener una actitud creativa
- b) Ser concreto y explícito con la información
- c) Identificar las emociones propias y de la otra parte
- d) Adoptar una postura defensiva

22- ¿En qué fase del proceso de resolución de problemas sería adecuada la representación del problema en un diagrama o tabla?

- a) Identificación del problema
- b) Evaluar y seleccionar la solución más adecuada
- c) Ejecutar la solución seleccionada
- d) Evaluar los resultados de la ejecución

23-La tendencia de los grupos a tomar decisiones que implican realizar un cambio en las opiniones de sus miembros hacia posiciones más extremas de la discusión suele denominarse:

- a) Polarización
- b) Normalización
- c) Pensamiento grupal
- d) Deseabilidad social

24- Cuando para tomar una decisión grupal se pide a cada uno de los miembros que ordene según su preferencia el conjunto de opciones propuestas, ¿qué método se está empleando?

- a) Sorteo
- b) Votación aprobatoria
- c) Suma de rangos
- d) Desviación mínima

25-Los integrantes de un equipo de trabajo...

- a) Tienen un objetivo similar pero individual para cada uno de ellos
- b) Tienen un objetivo común y cada uno es responsable de su cometido
- c) Realizan una labor opuesta pero tienen un mismo líder que les dirige
- d) Ninguna de las anteriores

26-¿Cuál de las siguientes es una ventaja del trabajo en equipo?

- a) Mayor rapidez
- b) Menor responsabilidad
- c) Aumento de la creatividad
- d) Reducción del trabajo individual.

27-¿Qué término se asocia con la combinación de conocimientos, capacidades y habilidades de los y las integrantes del equipo en un esfuerzo común?

- a) Sinapsia
- b) Sinestesia
- c) Sinergia
- d) Sintaxis

28-(en relación a la pregunta anterior). Esta surge cuando el resultado del trabajo en equipo...

- a) se consigue alcanzar
- b) se logra rápidamente
- c) es igual a la suma del trabajo de sus integrantes
- d) es superior a la suma del trabajo de sus integrantes

29- Belbin y su equipo desarrollaron una metodología para identificar un total de _____ que operan de forma complementaria en los equipos de trabajo exitosos

- a) 5
- b) 7
- c) 9
- d) 11

30-En relación a los roles es cierto que...

- a) Cada persona podrá elegir cuál quiere desarrollar según sus preferencias
- b) Su adopción dependerá de las competencias de cada sujeto
- c) Cada persona no puede asumir más de uno a la vez
- d) Será la persona que lidera el grupo quien haga un reparto de los mismos

31-Ane, estudiante de cuidados auxiliares de enfermería es una persona que se fija mucho en los pequeños detalles. Además, es una persona que no pierde de vista las fechas de entrega de las tareas. En un equipo de trabajo. ¿Qué rol debería desempeñar?

- a) Impulsor
- b) Especialista
- c) Finalizador
- d) Cerebro

32- ¿Cuál es el orden correcto de las etapas por las que pasa en general cualquier grupo?

- a) Formación, conflicto, organización y actuación
- b) Conflicto, organización, actuación y formación
- c) Actuación, formación, organización y conflicto
- d) Organización, actuación, formación y conflicto

33-(en relación a la pregunta anterior). ¿En cuál de esas etapas las personas se empiezan a identificar con el equipo y se incrementa la productividad?

- a) Etapa de formación
- b) Etapa de resolución
- c) Etapa de terminación
- d) Etapa de conflicto

34- Gorka y Claudia, ambos técnicos de auxiliares de enfermería, participan junto a otros compañeros y compañeras en un proyecto sobre drogodependencias. Gorka trabaja en el departamento de urgencias y Claudia en el de psiquiatría. Según el nivel jerárquico, ¿en qué tipo de trabajo en equipo podríamos clasificar su labor?

- a) De área
- b) Informal
- c) Interdisciplinar
- d) Interfuncional

35-¿Cuál de las siguientes técnicas para trabajar en equipos permite analizar problemas desde el punto de vista de las personas IMPLICADAS?

- a) Estudio de casos
- b) Tormenta de ideas o *brainstorming*
- c) Dramatización o *role playing*
- d) Philips 6/6

36-¿Cuál de las siguientes técnicas por su propia naturaleza prevé una duración determinada para cada uno de los temas de discusión?

- a) Dramatización o *role playing*
- b) Philips 6/6
- c) Tormenta de ideas o *brainstorming*
- d) Estudio de casos

37-Los objetivos que se tratan en una reunión son...

- a) Comunes para las personas participantes
- b) Indeterminados, ya que se deciden durante la sesión
- c) Sin importancia, las cuestiones relevantes no se trabajan en grupo
- d) Todas son ciertas

38-Las reuniones en las que las personas participantes deben debatir sobre un tema pero no tienen autoridad para tomar decisiones se denominan...

- a) Decisorias
- b) Informativas
- c) Consultivas
- d) Formativas

39- El próximo lunes en el Hospital Juan de Jesús se llevará acabo una reunión con el personal de auxiliar de enfermería para instruirles sobre el manejo de la nueva grúa para personas dependientes. ¿De qué tipo de reunión se trata?

- a) Informativa
- b) Formativa
- c) Consultiva
- d) Decisoria

40-¿Cuál de las siguientes se trata de una reunión informal de varias personas?

- a) Seminario
- b) Congreso
- c) Jornada
- d) Charla

41- ¿Cuál de los siguientes elementos NO sería significativo a la hora de analizar la necesidad de realizar una reunión?

- a) Número de reuniones que ha habido o está previsto llevar a cabo
- b) Posibilidad de resolver el asunto a tratar por otros medios más rápidos
- c) La experiencia de los y las participantes en este tipo de intervenciones
- d) Disponibilidad de tiempo y personal adecuado para su preparación

42-¿Cuál es el primer paso en concretar a la hora de preparar una reunión?

- a) Realizar la convocatoria
- b) Determinar las personas que asistirán
- c) Acordar el tema y el objetivo
- d) Elegir los espacios y recursos necesarios

43- Durante la reunión NO es un rol de la persona moderadora...

- a) Clarificar los puntos de la orden del día
- b) Crear un clima de confianza y cordialidad
- c) Dinamizar la reunión
- d) Implicarse activamente

44-Establecer un sistema de valoración de la consecución de los resultados deseados corresponde a la etapa de_____ de una reunión

- a) Preparación
- b) Análisis
- c) Desarrollo
- d) Cierre y seguimiento

45-Ante un participante “tipo el minucioso” en una reunión es conveniente...

- a) Dejar que actúe porque aporta un toque de presión al grupo
- b) Que sea aislado con la colaboración del grupo
- c) Pedirle que tenga en cuenta otras perspectivas
- d) Resumir lo que ha dicho y conceder la palabra a otra persona

46-Las reglas básicas de convivencia deben establecerse....

- a) En la misma convocatoria de la reunión, para no dedicar tiempo durante la misma a estas consideraciones
- b) Desde el principio de la reunión para facilitar y ordenar el trabajo de la figura moderadora y personas participantes
- c) Durante la reunión, según vayan surgiendo situaciones que requieran de una intervención concreta
- d) Al finalizar la reunión, de forma que así queden recogidas las propuestas para el siguiente encuentro

47-El seguimiento de las decisiones tomadas en una reunión debe recogerse en...

- a) El Plan de actuación
- b) La Instancia
- c) El Acta
- d) La Carta

48-¿Qué tipo de preguntas NO están dirigidas manejar las intervenciones, reconducir la discusión o fomentar la reflexión?

- a) Exploratorias
- b) Estratégicas
- c) Cerradas
- d) Aclaratorias

49-Para superar un atasco en una reunión conviene...

- a) Utilizar técnicas de dinamización de grupos de tipo creativo
- b) Adoptar una postura estricta y solicitar que se retome el tema
- c) Desviarse del tema y retomarlo en otro momento más apropiado
- d) Ninguna de las anteriores

50- Si tuvieras que definir el concepto «motivación», ¿cuál sería la palabra INTRUSA?

- a) Esfuerzo
- b) Resultado
- c) Interés
- d) Casualidad

51-La teoría Teoría humanista «X e Y» de McGregor se basa en dos estilos básicos de dirección que parten de...

- a) La forma de ser de la persona directiva
- b) La forma de considerar a la persona trabajadora
- c) El tipo de objetivos planteados por la empresa
- d) La implicación de la empresa en cuestiones sociales

52-Según la teoría Malla Gerencial de Blake y Mouton los líderes realizan dos tipos de conductas enfocadas a dos intereses:

- a) La imagen de la empresa y la suya propia
- b) La producción o tarea y las personas
- c) El desarrollo tecnológico y la innovación
- d) El interés por el proyecto y la capacidad de adaptación

53- Las teorías situacionales de Harsey y Blanchard establecen que...

- a) El líder tiene que actuar fiel a su estilo independientemente de la situación
- b) Hay que probar diferentes estilos de liderazgo aunque la situación sea la misma
- c) Son personas trabajadoras las que han de aprender a adaptarse al estilo del líder
- d) El estilo de liderazgo debe adaptarse a las diferentes situaciones que surjan

54-(en relación a las teorías situacionales de liderazgo). El nivel de madurez de las personas trabajadoras está determinado por dos factores:

- a) Autoridad y prestigio
- b) Privilegios y cargo que ocupa
- c) Derechos y obligaciones
- d) Motivación y competencia

55-Las diferencias entre la motivación extrínseca e intrínseca están en _____ de la conducta

- a) La intensidad (*mayor o menor grado*)
- b) El origen (*motivo desencadenante*)
- c) La duración (*más o menos tiempo*)
- d) La frecuencia (*en mayor o menor número de veces*)

56-En su teoría Maslow llegó a la conclusión de que las personas tenían varios niveles de_____ que una vez cubiertos les permitían llegar a un estado de plenitud

- a) Inquietudes
- b) Necesidades
- c) Responsabilidades
- d) Aspiraciones

57-(en relación a la pregunta anterior) ¿Cuál sería el orden correcto de las necesidades-responsabilidades-aspiraciones en la pirámide de Maslow?

- a) Fisiológicas, seguridad, sociales, estima, auto-realización
- b) Seguridad, estima, sociales, auto-realización, fisiológicas,
- c) Autorealización, fisiológicas, seguridad, sociales, estima
- d) Estima, autorealización, sociales, fisiológicas, seguridad

58-Según la teoría de la expectativa de Vroom la motivación de una persona en el entorno laboral depende de...

- a) La relación entre los esfuerzos empleados y las recompensas obtenidas
- b) El nivel de conocimiento sobre la tarea y el nivel de dificultad de la misma
- c) Los logros que pretende alcanzar y las probabilidades reales de hacerlo
- d) El tipo de necesidad identificada y la satisfacción obtenida

59-Rafael hace siempre la misma tarea: cerrar tarros de cristal para envasar aceitunas. La monotonía puede con él. ¿Qué técnica de motivación podría aplicar la empresa en este caso?

- a) Reconocer y elogiar la calidad de su trabajo
- b) Permitir una rotación del puesto de trabajo
- c) Dotarle de un plus de productividad
- d) Aumentarle el salario

60-A parte del salario económico muchas empresas proporcionan a las personas a su cargo un salario _____, con el objetivo de motivarlas a permanecer en ellas durante largos periodos de tiempo

- a) Emocional
- b) Moral
- c) Social
- d) Esencial