c.i.p. ETI Tudela Gobierno de Navarra · Nafarroako Gobernua · Agenda 2030 · Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia	**MÓDULO "RELACIONES EN EL ENTORNO DEL TRABAJO" (RET)** **Sección: Ciclo de G.M. Cuidados Auxiliares de Enfermería** **Fecha:**

EXAMEN CORREGIDO

Este examen se corresponde con el Módulo de RET para las pruebas del Ciclo de G.M. Cuidados Auxiliares de Enfermería. Tiene 62 preguntas tipo test. Lee todas y cada una de las preguntas despacio y contesta acertadamente todo. Cada pregunta solo tiene una respuesta correcta, la cual tiene una puntuación de 0,16 puntos, las respuestas incorrectas restan 0,05 puntos. Se puntúa sobre la nota de 10.

PREGUNTAS DEL EXAMEN.

1. **¿Cuáles son los elementos básicos de la comunicación?**
   A. Codificación, decodificación y retroalimentación.
   B. Emisor, receptor y mensaje.
   C. Canal, contexto y ruido.
   D. Feedback, lenguaje y medios de comunicación.

2. **¿Cuál de las siguientes etapas se relaciona con la transmisión del mensaje a través del medio de comunicación elegido?**
   A. Codificación.
   B. Decodificación.
   C. Respuesta.
   D. Canal

3. **¿Cuál de los siguientes no es un tipo de comunicación en el ámbito laboral:**
   A. Comunicación verbal.
   B. Comunicación escrita.
   C. Comunicación no verbal.
   D. Comunicación telepática.

4. **¿Cuál es el tipo de comunicación más comúnmente utilizado en reuniones de trabajo?**
    A. Comunicación vertical ascendente.
    B. Comunicación vertical descendente.
    C. Comunicación horizontal.
    D. Comunicación no verbal.

5. **¿Qué es la comunicación informal?**
    A. Es un tipo de comunicación que sigue las normas y reglas establecidas.
    B. Es una forma de comunicación que se da entre amigos y familiares.
    C. Es un tipo de comunicación que se da fuera de los canales oficiales y sin seguir las normas establecidas.
    D. Es una forma de comunicación que se da en entornos laborales formales.

6. **¿Cuál de las siguientes opciones es una barrera de la comunicación?**
    A. Escucha activa.
    B. Ruido ambiental.
    C. Lenguaje corporal abierto.
    D. Retroalimentación clara.

7. **Determina cual es una barrera personal en la comunicación**
    A. Efecto halo y estereotipos.
    B. Uso de un lenguaje incorrecto.
    C. Enfado hacia el otro.
    D. Incapacidad para escucha activa.

8. **Podemos decir que una barrera semántica en la comunicación es:**
    A. Uso de lenguaje claro y sencillo.
    B. Escucha activa y atención plena.
    C. Utilización de gestos y expresiones faciales.
    D. Diferencias culturales en el significado de las palabras.

9. **¿Cuál es el objetivo principal de una red de comunicación?**
    A. Permitir que fluya la comunicación.
    B. Facilitar la interacción entre las personas.
    C. Proporcionar entretenimiento en línea.
    D. Mejorar la calidad de los mensajes.

10. Las redes de comunicación positivas:

A. Facilitan malentendidos entre sus miembros.
B. Favorecen los rumores.
C. Facilitan relaciones sociales entre sus miembros.
D. Pueden facilitar a los directivos la tarea.

11. ¿Quién procede con la lectura el mensaje en toda la comunicación escrita?

A. El emisor.
B. El receptor.
C. Ambos elementos a la vez.
D. Ninguna es correcta.

12. Debe tenerse en cuenta que en la comunicación escrita el emisor:

A. Hay posibilidad de comunicación no verbal.
B. No puede obtener una retroalimentación inmediata.
C. Las interferencias del canal.
D. Ninguna es correcta.

13. ¿Qué características tiene la comunicación escrita?

A. Adecuación, coherencia y cohesión.
B. Claridad, anticipación y suficiencia.
C. Necesidad, planificación y adecuación.
D. Ninguna es correcta.

14. ¿Qué tipos de informes nos podemos encontrar?

A. Comerciales, de pago e impersonales.
B. Comerciales, mercantiles y personales.
C. De mercado, comerciales y personales.
D. Mercantiles, fiscales y administrativos.

15. El informe que tiene como objetivo analizar los hechos y una interpretación personal recibe el nombre de:

A. Demostrativo.
B. Administrativo.
C. Descriptivo.
D. Valorativo.

16. ¿Qué documento puede dar la empresa a sus clientes para persuadir su lectura sobre algo determinado?

A. Manual.
B. Certificado.
C. Folleto.
D. Impreso.

17. Para que las comunicaciones orales puedan alcanzar su propósito es necesario que se den en ellas ciertas condiciones que faciliten su comprensión (elige la incorrecta):

A. Expresión clara y concisa.
B. Adoptar una actitud dialogante.
C. Cuidar la pronunciación.
D. Exponer las ideas desordenadas.

18. En que etapa de elaboración del mensaje oral se encuentra la afirmación "como lo comunico":

A. Etapa de analizar la situación.
B. Etapa de preparar el contenido del mensaje.
C. Etapa de formular el mensaje.
D. Etapa final de la respuesta.

19. Una conversación o intercambio de ideas entre dos o más personas, para tratar algún tema concreto y contrastar opiniones, recibe el nombre de:

A. Debate.
B. Dialogo.
C. Charla.
D. Conferencia.

20. La técnica en la que varias personas con diferentes opiniones dialogan sobre un tema, exponen sus argumentos y valoran los de los demás con el objetivo de una propuesta conjunta.

A. Charla.
B. Conferencia.
C. Informe.
D. Ninguna es correcta.

21. ¿Qué dos aspectos de la comunicación son los que debemos tener en cuenta en una entrevista de trabajo?

A. Llegar en punto y sentarse correctamente.
B. Comunicación verbal y no verbal.
C. Los gestos y la mirada.
D. Comunicación eficaz y sencilla.

22. En los mensajes publicitarios se utilizan recursos como:

A. Visuales, sonoros y de expresión oral.
B. Ópticos, olfativos y táctiles.
C. Atractivos, coloridos y recordables.
D. Visuales, sonoros y atractivos.

23. ¿Cuál de las siguientes teorías de la productividad afirma que "el trabajador no es una maquina"?

A. Henry Ford.
B. Frederic Taylor.
C. Elton Mayo.
D. Edward Deming.

24. Entre los objetivos de las reuniones, no se encuentran:

A. Informar sobre un tema.
B. Resolver un problema.
C. Exponer nuevas ideas y enfoques.
D. Ninguna es correcta.

25. La reunión de trabajo, tiene como objetivo:

A. Transmitir la información que se considera necesaria para el grupo.
B. Buscar soluciones.
C. Coordinar funciones.
D. Conciliar intereses.

26. ¿Cuál es el papel del conductor de la reunión de solución de problemas?

A. Decisor.
B. Observador.
C. Activo.
D. Pasivo.

27. Los tipos de participantes de una reunión son:

A. El jefe y los empleados.
B. El convocante y los interesados.
C. El moderador y los participantes.
D. El director y lo afectados.

28. ¿Cómo es el trabajo del moderador de una reunión implicado?

A. A presión.
B. Con ritmo necesario para el desarrollo de las tareas.
C. Relajado.
D. Con ritmo pausado.

29. Los participantes de una reunión tienen unas pautas en la que no encontramos:

A. Escuche a los demás.
B. Respeta el orden de los temas.
C. Se implique pasivamente.
D. Intenta suavizar tensiones.

30. Para considerar la necesidad o conveniencia de una reunión, se deberá analizar dos tipos de necesidades:

A. Técnica o de comunicación.
B. Física e Intelectual.
C. Material o Inmaterial.
D. Laboral o informativa.

31. ¿Cómo se define la "Reunionitis"?

A. Reuniones que no son productivas porque no son necesarias.
B. Reuniones que no son productivas porque las decisiones no se han canalizado correctamente a objetivos propuestos.
C. Reuniones que no son productivas porque no se han organizado adecuadamente.
D. Todas son correctas.

32. Para que un conjunto de personas se considere grupo, se tienen que dar algunos aspectos como:

A. Conciencia de la persona.
B. Reconocimiento de grupo.
C. Trabajo participativo.
D. Objetivos compartidos.

33. Entre las condiciones para que exista un grupo por parte sus miembros, tenemos:

A. Perseguir un objetivo individual.
B. Participar asumiendo responsabilidad.
C. Hay luchas de competencia.
D. Crean relaciones dependientes entre ellos.

34. Los grupos que se autorregulan por normas formales con una planificación racional, reciben el nombre de:

A. Grupos informales.
B. Grupos estructurados.
C. Grupos de trabajo.
D. Ninguna es correcta.

35. ¿Cuál de las siguientes definiciones se corresponde con la de un equipo de trabajo?

A. Es un grupo de personas con capacidades similares y contrapuestas.
B. Comprometidas con un objetivo individual indefinido.
C. Comparten métodos de trabajo y normas de conducta de la que son responsables.
D. Requiere retos personales de cada uno los integrantes.

36. Elige cuál de las siguientes funciones no se corresponde con el equipo de trabajo:

A. Planificar y organizar tareas.
B. El logro de objetivos personales.
C. Asignación de roles.
D. Resolución de problemas.

37. ¿Cuál de las siguientes variables no forman parte del desempeño de un ROL?

A. Personalidad.
B. Educación.
C. Experiencias.
D. El tiempo.

38. Un condicionante que determina el buen rendimiento del equipo de trabajo que se refiere a la comunicación es:

A. Ambiente térmico.
B. Ambiente físico.
C. Libre y espontánea que evite antagonismos.
D. Prestar atención a la actividad.

39. ¿Qué es necesario para que el dinero sea una fuente completa motivadora en el trabajo?

A. Satisfacer las necesidades de consumo.

B. Que el trabajador perciba que la empresa es consciente de su esfuerzo en el trabajo y le pague más.

C. Cubrir la necesidad de status.

D. Ninguna es correcta.

40. Las personas tienen fines laborales muy diversos, pues dependen de la situación puntual, entre los que encontramos:

A. Contribuir al éxito de la empresa.

B. Desarrollar y mejorar constantemente procesos.

C. Mantener un alto nivel de sociabilidad.

D. Todas son correctas.

41. Los trabajadores buscan ser reconocidos y valorados por sus contribuciones al éxito de la empresa, esto incluye:

A. Protegerlo frente a la discriminación y acoso en el trabajo.

B. Posibilidad de avanzar en sus carreras.

C. Apoyo para gestionar su estrés.

D. Recibir reconocimiento por un trabajo bien hecho.

42. ¿Cuáles son los factores de higiene en la motivación laboral?

A. El estilo de mando.

B. El trabajo estimulante.

C. La estabilidad.

D. El reconocimiento.

43. El hecho de tener un contrato indefinido o fijo en la empresa responde al nivel de necesidad de la pirámide de Maslow llamada:

A. Laboral.

B. Seguridad.

C. Autoestima.

D. Social.

44. Según Edwin Locke para motivar a los trabajadores se debe tener en cuenta;

A. La empresa fije las metas del trabajador.

B. Las metas del trabajador deben ser uniformes sin escalones en importancia.

C. El logro de la meta que tenga el trabajador no debe estar ligado a una recompensa.

D. Ninguna es correcta.

45. Un clima laboral positivo, se caracteriza por:

A. Relaciones saludables.
B. Todas son correctas.
C. Comunicación efectiva.
D. Apoyo mutuo y reconocimiento.

46. Para desarrollar de forma motivadora el diseño de puestos hay que tener en cuenta dos elementos básicos, que son:

A. Prestaciones y tareas.
B. Tareas y funciones.
C. Autonomía y control.
D. Capacidades y funciones.

47. ¿Quiénes son los encargados de gestionar la motivación en la mayoría las empresas?

A. Dirección.
B. Departamento de administración.
C. Departamento de Recursos Humanos.
D. Todas son correctas.

48. El instrumento de análisis de la motivación que se utiliza para obtener información sobre actitudes, aptitudes, reacciones en situaciones de frustración o satisfacción, y escala de valores se llama:

A. Test psicológicos.
B. La observación sistemática.
C. Entrevistas.
D. Cuestionarios.

49. ¿Cuáles son los tipos de conflictos laborales según su origen?

A. Según personas involucradas.
B. Según los elementos utilizados.
C. Según el coste que generen.
D. Todas son correctas.

50. Todo conflicto es un proceso que se desarrolla en varias etapas, idéntica cuales son:

A. Identificación y asimilación, búsqueda de soluciones y acuerdo.

B. Identificación y asimilación, elección de la mejor solución y acuerdo.

C. Identificación y asimilación, búsqueda de soluciones y elección de la mejor solución.

D. Identificación y asimilación, análisis de la situación, búsqueda de soluciones y elección de la mejor solución.

51. Agente externo que tiene como misión procurar que las partes involucradas negocien de forma eficaz.

A. Mediador.

B. Conciliador.

C. Árbitro.

D. Todas son correctas.

52. Identifica las causas de conflicto:

A. Falta de confianza en el futuro.

B. El paso del tiempo.

C. Reparto injusto de responsabilidades.

D. Alejamiento de las partes.

53. Cuando no hay acuerdo, se rompe la negociación. En los casos en que el conflicto no se resuelva por medio del arbitraje puede ser el punto de partida de un nuevo proceso negociador.

A. Según el elemento de acuerdo, el tipo de negociación es intercambio desequilibrado.

B. Según el elemento de acuerdo, el tipo de negociación es sin intercambio.

C. Según el elemento de acuerdo, el tipo de negociación es intercambio equilibrado.

D. Según el elemento de sujeto, el tipo de negociación es con la intervención de un tercero.

54. La fase de la negociación en la que aplicaremos las estrategias y tantearemos a la otra parte se llama:

A. Inicial o de preparación.

B. Central o de desarrollo.

C. Conclusión.

D. Cierre.

55. La táctica que tiene un estilo de negociación conciliador se llama:

A. Manipuladora.

B. Coercitiva.

C. Controladora.

D. Ninguna es correcta.

56. La persona que adopta la personalidad de líder se caracteriza por:

A. Reconduce la discusión hacia el tema central.

B. Utiliza técnicas coercitivas.

C. Aparenta falta de seguridad.

D. Tiene la última palabra sobre la toma de decisiones.

57. ¿En cuál de las fases del proceso de negociación la función principal es descubrir el estado de ánimo?

A. En la fase de propuestas.

B. En la fase de discusión.

C. En la fase de tanteo.

D. En la fase de consenso.

58. ¿Quién recibe la propuesta en la negociación debe?

A. Dar una respuesta tajante.

B. Si la propuesta es satisfactoria para ambas partes, aceptarla sin complejos.

C. No dejar a interpretaciones.

D. Todas son correctas.

59. Entre las definiciones de problema por la RAE (Real Academia de la Lengua) tenemos:

A. Cuestión que se trata de aclarar.

B. Proposición o dificultad de solución acertada.

C. Conjunto de hechos o circunstancias que benefician la consecución de algún fin.

D. Proposición dirigida a averiguar cómo obtener un objetivo.

60. En la fase de identificación del problema, elige las acciones que no se realizan:

A. Recogida de información.

B. Definir el problema.

C. Diagnosticar la situación.

D. El método de trabajo

61. El criterio de decisión utilizado en donde los recursos aplicados son proporcionales a los fines perseguidos, recibe el nombre de:

A. Margen de error.
B. Adecuación.
C. Coherencia.
D. Aplicabilidad.

62. Entre los factores de personalidad de quien decide influyen en la toma de decisiones, se encuentra:

A. La urgencia.
B. La propensión al riesgo.
C. La experiencia vital.
D. La baja complejidad del asunto.