

- 1.- Cuando trabajamos en equipo, dentro del grupo existen roles de cohesión y roles de progreso. La diferencia entre ambos roles es que:**
- a) El rol de cohesión hace referencia al nivel emocional del grupo, y el rol de progreso tiene que ver con la consecución de la tarea o cometido del grupo.
  - b) El rol de cohesión tiene que ver con la consecución de la tarea o cometido del grupo, y el rol de progreso hace referencia al nivel emocional del grupo
  - c) El rol de cohesión tiene que ver con la consecución de la tarea o cometido del grupo, y el rol de progreso hace referencia al nivel intelectual del grupo
  - d) El rol de cohesión tiene que ver con la coherencia del grupo, y el rol de progreso hace referencia al nivel de trabajo del grupo
- 2.- El progreso de un grupo está condicionado por los objetivos. Para facilitar la progresión estos objetivos deben ser:**
- a) Claros, complejos y aceptados
  - b) Claros, atractivos y aceptados
  - c) Difíciles, impuestos y complejos
  - d) Ambiciosos, difíciles y aceptados
- 3.- De las cuatro respuestas, indica la sugerencia o herramienta que permite afrontar y resolver los conflictos en un equipo o grupo:**
- a) Realizar una comunicación asertiva
  - b) Examinar los costes del acuerdo
  - c) Ignorar los errores cognitivos en la percepción del conflicto
  - d) Evitar la coalición y cooperación
- 4.- La primera tarea de la unidad de suministro/almacén nada más recibir un pedido es:**
- a) Almacenarlo
  - b) Hacer un control de precios de las mercancías
  - c) Hacer un control de calidad del pedido
  - d) Comprobarlo y registrarlo

**5.- El albarán es un documento que acredita la entrega de un pedido, y tiene como objetivo:**

- a) Servir de justificante de la entrega de la mercancía y como documento para realizar el pago de la misma
- b) Servir como justificante del pago de la mercancía entregada
- c) Servir de justificante de la cantidad a pagar como contraprestación
- d) Servir de justificante de la entrega de la mercancía y como guía en la elaboración de la factura

**6.- En la valoración de existencias de almacén, el método del precio medio ponderado (PMP) se calcula del siguiente modo:**

- a) Se ha de multiplicar las unidades por su precio de adquisición y se suman los resultados, dividiendo la suma por el total de unidades adquiridas
- b) Se ha de multiplicar las unidades por su precio de adquisición y se suman los resultados
- c) Se ha de multiplicar las unidades por el precio de adquisición más caro, y luego se divide por el total de unidades adquiridas
- d) Se ha de multiplicar las unidades por el precio de adquisición más barato, y luego se divide por el total de unidades adquiridas

**7.- De los métodos basados en el orden de entrada y salida de las mercancías de un almacén, se conoce por método FIFO, el que consiste en:**

- a) Primera en entrar primera en salir
- b) Última en entrar primera en salir
- c) Salen al precio de entrada más alta
- d) Próxima entrada primera salida

**8.- Los elementos de la comunicación son:**

- a) El emisor y el receptor
- b) El emisor, el receptor, el mensaje, el código, el medio o canal y la finalidad
- c) El emisor, el receptor, el mensaje y el método
- d) El emisor, el receptor, el mensaje, el idioma y el código

**9.- De los siete principios para incrementar la exactitud y la claridad de nuestros mensajes, el “Principio de énfasis” consiste en:**

- a) Recaltar lo que debe quedar más claro
- b) Organizar un mensaje en una serie de sucesivas etapas relacionadas entre sí
- c) Repetir los conceptos
- d) Reducir las ideas a los términos más simples posibles

**10.- En comunicación utilizamos el término “feed-back” para referirnos:**

- a) Al efecto de retorno o respuesta del mensaje
- b) Al efecto de enviar el mensaje
- c) A la devolución del mensaje
- d) Al efecto de escuchar el mensaje

**11.- Escuchar activamente, empatizar y hacer preguntas abiertas son elementos:**

- a) Perturbadores de la comunicación
- b) Indiferentes en la comunicación
- c) Distorsionantes de la comunicación
- d) Facilitadores de la comunicación

**12.- Indica un elemento que dificulte la escucha activa:**

- a) Entender
- b) Comprender
- c) Empatizar
- d) Juzgar

**13.- La escucha activa significa:**

- a) Escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista de la persona que habla
- b) Oír a la persona que habla
- c) Escuchar sin empatizar con la persona que habla
- d) Escuchar e interpretar la comunicación desde nuestro punto de vista

**14.- Es una habilidad para la escucha activa - Marca la respuesta correcta:**

- a) Juzgar
- b) Ofrecer ayuda
- c) Empatizar
- d) Minimizar los sentimientos de la otra persona

**15.- Para una atención telefónica eficaz, que favorezca una mejor comunicación y una mejor escucha, es fundamental tener:**

- a) Una actitud neutra
- b) Una actitud positiva
- c) Una actitud negativa
- d) Una actitud dominante

**16.- En la atención telefónica, es importante la escucha activa o empática. En este sentido, llamamos empatía a la facultad de:**

- a) Ser amable
- b) Colocarnos en una situación dominante frente a la persona con la cual nos estamos relacionando
- c) Colocarnos en la situación de la persona con la cual nos estamos relacionando
- d) Ser solícito e indiferente

**17.- Siempre que esté atendiendo al teléfono recuerde que es importante:**

- a) No recurrir a la reformulación
- b) Informar sobre aquello de lo que no tengamos certeza
- c) Utilizar respuestas negativas
- d) No mantener otras conversaciones con otras personas de manera simultánea

**18.- Indica cuál de las siguientes respuestas se corresponde con uno de los cuatro principios básicos para una correcta atención telefónica:**

- a) Atender el problema primero y la persona después
- b) Tener actitud neutra y no negativa
- c) Ser solícito y exigente
- d) Ser servicial y no indiferente

**19.- ¿Quiénes se consideran usuarios de Pantallas de Visualización de Datos?**

- a) Todos aquellos trabajadores que usen un ordenador en algún momento de jornada laboral.
- b) Trabajadores que superen las 4 horas diarias o 20 horas semanales de trabajo efectivo con dichos equipos
- c) Trabajadores que se encuentren entre las 2 y las 4 horas diarias y en condiciones óptimas ergonómicas
- d) Los trabajadores que usan ordenador el 90% de su jornada laboral

**20.- Los tres principales riesgos para la salud del usuario de pantallas de visualización son:**

- a) Los deslumbramientos, el dolor de cabeza y las molestias en la espalda
- b) La fatiga visual, mental y muscular
- c) La fatiga visual, la fatiga mental y los trastornos gastrointestinales
- d) La fatiga visual, los trastornos músculo esqueléticos y la fatiga mental

**21.- Respecto al sistema de iluminación y el entorno visual en un puesto de trabajo, y con objeto de evitar el deslumbramiento, es recomendable orientar el puesto de manera que las ventanas queden situadas:**

- a) Lateralmente
- b) Frontalmente
- c) En el techo
- d) En la parte trasera

**22.- En una fotocopiadora de uso público, la tarjeta de control que se entrega o vende a los usuarios sirve para:**

- a) Controlar las veces que el usuario utiliza la fotocopiadora
- b) Controlar las veces que se realiza el mantenimiento de la fotocopiadora
- c) Controlar el número de copias realizadas por cada usuario con tarjeta
- d) Controlar las veces que el usuario enciende o apaga la fotocopiadora

**23.- En relación al tóner de una fotocopiadora, hay que tener en cuenta las siguientes circunstancias:**

- a) El tóner usado debe ser desechado al contenedor orgánico
- b) No es necesario tener precauciones concretas en casos de derrame, inhalación o salpicaduras de tóner en ojos o piel
- c) El derrame de polvo de tóner puede producir explosiones en caso de ignición
- d) En caso de derrame en el suelo debe ser barrido de inmediato

**24.- Al manejar una guillotina:**

- a) Debemos situar las dos manos de forma simultánea sobre los mandos de accionamiento de la cuchilla
- b) Debemos utilizar todos los mecanismos de seguridad disponibles
- c) Las incidencias en sus dispositivos de seguridad deben ser comunicadas de inmediato para su subsanación
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas

**25.- Al utilizar el escáner:**

- a) Tendremos cuidado con sus elementos cortantes
- b) Debemos escanear el documento antes de seleccionar el tipo de imagen y resolución deseada
- c) Seleccionaremos el tipo de imagen y la resolución antes de escanear. Finalmente, almacenaremos el archivo
- d) Da igual el orden en el que realicemos las actuaciones

**26.- Marca la definición correcta de carga:**

- a) Se entenderá como carga cualquier objeto pesado susceptible de ser movido, incluidas las personas (como los pacientes de un hospital)
- b) Se entenderá como carga cualquier caja susceptible de ser movida
- c) Se entenderá como carga cualquier objeto pesado susceptible de ser movido.
- d) Se entenderá como carga cualquier objeto susceptible de ser movido, incluidas las personas (como los pacientes de un hospital)

**27.- Cuando se tiene una carga entre las manos es preferible:**

- a) Pivotar sobre los pies inclinando la espalda hacia delante
- b) Pivotar sobre los pies inclinando la espalda hacia atrás
- c) Pivotar sobre los pies evitando el giro del tronco
- d) Girar la cintura a pivotar sobre los pies evitando el giro del tronco

**28.- Son medidas preventivas en la manipulación de cargas:**

- a) Utilización de medios mecánicos y/o auxiliares para la manipulación y/o transporte de cargas
- b) Evitar solicitar ayuda de otro compañero
- c) Evitar hacer muchos viajes llevando más carga a la vez
- d) Tirar mejor que empujar

**29.- Reparto de correspondencia de la Diputación: El número de recogida/repartos de correspondencia en los edificios del Palacio Provincial y Tucumán (8, 10 y 18) son:**

- a) 3 repartos
- b) 3 repartos, teniendo en cuenta que los horarios o el número de repartos pueden variar sensiblemente según se trate de temporada de invierno o de verano
- c) 2 repartos, uno a primera hora de la mañana y otro al final de la mañana
- d) 1 reparto al día

**30.- Respecto al tratamiento de entrada de correo certificado, dicho correo es clasificado por uno de los responsables de la clasificación en dos bloques:**

- a) Correo certificado para el Palacio Provincial y correo certificado para los Centros Provinciales
- b) Correo certificado a escanear y correo certificado que no se escanea
- c) Correo certificado para Tucumán y correo certificado para otros edificios
- d) Correo certificado personalizado y correo certificado no personalizado

**31.- Todo el correo que se recibe en Diputación se pesa y se clasifica por destinos. Tendrá tratamiento de paquetería cuando su peso exceda de:**

- a) 1 Kilogramo
- b) 3 Kilogramos
- c) 200 Gramos
- d) 2 Kilogramos

**32.- El correo certificado que se recibe en Diputación y que no está personalizado se entrega en:**

- a) Presidencia
- b) Registro General
- c) Secretaría General
- d) Departamento de Régimen Interior

**33.- A la hora de distribuir a los asistentes a una actividad formativa en una sala o local, se debe tener en cuenta:**

- a) El número de formadores y el grado de interacción requerido entre ellos
- b) El número de asistentes y el grado de interacción requerido entre los asistentes, y entre los asistentes y el formador
- c) El número de asistentes
- d) El número de asistentes y formadores

**34.- ¿Cuál de las siguientes distribuciones de aula sería la más idónea para una jornada taller donde se vaya a trabajar en varios grupos pequeños?**

- a) Herradura
- b) Teatro
- c) Conferencia
- d) Restaurante

**35.- En un videoprojector, la opción para congelar la imagen que se está proyectando se denomina:**

- a) Freeze
- b) Blank
- c) Mute
- d) Standby/on

**36.- Cuando hablamos de un rotafolio nos estamos refiriendo a un:**

- a) Videoprojector
- b) Proyector de opacos
- c) Pizarra Vileda
- d) Papelógrafo

**37.- En un curso, se requieren los medios necesarios para la proyección de una presentación con PowerPoint. ¿Qué medios y como los utilizaremos?:**

- a) Un retroproyector y un ordenador, encendiendo primero el ordenador para que su hardware reconozca sin problemas el retroproyector.
- b) Un videoprojector y un ordenador, encendiendo primero el videoprojector para que el software del ordenador lo reconozca sin problemas.
- c) Un retroproyector y un ordenador, encendiendo primero el retroproyector para que el software del ordenador lo reconozca sin problemas.
- d) Un videoprojector y un ordenador, encendiendo primero el ordenador para que su hardware reconozca sin problemas el videoprojector.

**38.- Una de las tareas del auxiliar de cursos de formación será la de:**

- a) Registrar la salida de los artículos del almacén asignado a la edición
- b) Imprimir el calendario de la edición
- c) Comprobar la adecuación de los asistentes al perfil de la edición
- d) Dejar una copia impresa de las tareas realizadas dentro de la carpeta de la edición.

**39.- En el caso de que falten manuales impresos para una edición, cuando estos se solicitan a la Imprenta Provincial, una de las tareas del auxiliar de cursos de formación será la de:**

- a) Determinar el número de unidades a pedir.
- b) Realizar el pedido a través de la aplicación de pedido imprenta.
- c) Poner a disposición de la imprenta los documentos a reproducir.
- d) Inventariar el material en el almacén.

**40.- Una vez terminado el montaje de los materiales, el auxiliar de cursos de formación deberá:**

- a) Poner el material didáctico montado en la "zona de salida de materiales".
- b) Registrar en el Sistema la finalización del montaje.
- c) Poner a disposición del profesor el material didáctico para su reparto.
- d) Todas son correctas

**PRIMER Y ÚNICO EJERCICIO**

a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d	a	b	c	d				
1	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	21	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	31	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	12	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	22	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	32	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	13	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	23	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	33	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	14	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	24	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	34	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	15	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	25	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	35	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	16	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	26	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	36	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	17	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	27	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	37	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	18	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	28	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	38	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	19	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	29	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	39	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	20	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	30	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	40	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Correcta

Anulada

Recuperada

Re-anulada

**INSTRUCCIONES AL DORSO**