

TCAE. MÓDULO: RELACIONES EN EL EQUIPO DE TRABAJO

Test Tema 1: El entorno y el equipo de trabajo

1. ¿Qué elemento de la cultura empresarial se define como convicciones que modulan las pautas de pensamiento?

- a) Valores.
- b) Normas.
- c) Creencias.
- d) Usos.

2. Según el texto, ¿qué es una superstición?

- a) Una norma no escrita.
- b) Una creencia negativa.
- c) Un valor ético.
- d) Una costumbre generalizada.

3. El incumplimiento de los valores de una organización suele conllevar:

- a) Sanciones externas.
- b) Despido disciplinario.
- c) Sentimiento de culpa.
- d) Multas económicas.

4. ¿Cómo se denominan las reglas que los trabajadores deben seguir para ajustar su conducta a los valores de la empresa?

- a) Actitudes.
- b) Normas.
- c) Creencias.
- d) Tradiciones.

5. Si una forma puntual de realizar una actividad se generaliza y se convierte en hábito, pasa a ser una:

- a) Moda.

- b) Costumbre.
- c) Tradición.
- d) Norma legal.

6. Cuando una tradición es considerada la única forma posible de realizar una actividad, se denomina:

- a) Uso.
- b) Costumbre.
- c) Valor.
- d) Actitud.

7. La ética empresarial se define como:

- a) El conjunto de leyes laborales.
- b) Los valores morales que rigen la actuación de la empresa.
- c) La normativa interna de seguridad.
- d) El beneficio económico anual.

Bloque 2: Relaciones y Organización

8. ¿Qué organismo se menciona como clave en 1919 para la protección y regulación del trabajo?

- a) ONU.
- b) OIT.
- c) OMS.
- d) UNICEF.

9. ¿Qué tipo de grupo surge espontáneamente dentro de la empresa?

- a) Grupo formal.
- b) Grupo funcional.
- c) Grupo informal.
- d) Grupo de procesos.

10. La organización que se estructura según zonas para facilitar la gestión del negocio es de tipo:

- a) Funcional.
- b) Híbrida.
- c) Geográfica.
- d) Por productos.

11. Una organización funcional es aquella que se divide según:

- a) El público al que se dirige.
- b) Las funciones que desarrolla (producción, ventas, etc.).
- c) Los objetivos anuales.
- d) Las zonas geográficas.

12. ¿Qué caracteriza a una dirección descentralizada?

- a) Un único órgano mantiene el control total.
- b) No existen jefes de departamento.
- c) Tiene sedes en distintas áreas con autoridad propia.
- d) Se basa solo en el trabajo informal.

Bloque 3: Equipos de Trabajo y Fases

13. Un equipo de trabajo se define como un conjunto de personas que desarrollan una actividad laboral bajo:

- a) Una jerarquía rígida.
- b) Una coordinación para lograr un objetivo común.
- c) Una competición constante.
- d) Un sistema de creencias negativas.

14. ¿En qué etapa de formación del equipo se establecen los lazos de cooperación y la jerarquía?

- a) Etapa de partida.
- b) Etapa de tránsito.

- c) Etapa de madurez.
- d) Etapa de disolución.

15. La etapa de madurez en un equipo se alcanza cuando:

- a) Se forma el grupo por decisión de la empresa.
- b) Surgen los primeros conflictos graves.
- c) Cada miembro sabe cuál es su lugar y su rol sin necesidad de autoafirmarse.
- d) El líder abandona el grupo.

16. Para consolidar un equipo, ¿cuál es un elemento motivador según el texto?

- a) Las sanciones externas.
- b) El sentimiento de pertenencia al grupo.
- c) La rotación constante de miembros.
- d) El aumento de la jornada laboral.

Bloque 4: Roles de Belbin

17. Según Belbin, el rol de "Impulsor" se caracteriza por ser retador y trabajar bien bajo presión, pero su debilidad es:

- a) Ser indeciso en situaciones cruciales.
- b) Ser propenso a provocar y ofender sentimientos.
- c) Ser demasiado optimista.
- d) Perder el interés rápidamente.

18. ¿Qué rol de acción es disciplinado, leal y transforma las ideas en acciones?

- a) Coordinador.
- b) Implementador.
- c) Finalizador.
- d) Especialista.

19. El rol de "Cerebro" destaca por su creatividad, pero su debilidad permitida es:

- a) Ser reacio a delegar.

- b) No comunicarse eficazmente y estar absorto en sus pensamientos.
- c) Ser lento en responder a nuevas posibilidades.
- d) Descargar su trabajo en otros.

20. El "Investigador de recursos" es un rol de tipo:

- a) Mental.
- b) De acción.
- c) Social.
- d) Técnico.

21. ¿Qué debilidad se asocia al rol de "Coordinador"?

- a) Ser manipulador o descargar trabajo personal.
- b) Ignorar los incidentes.
- c) Ser demasiado técnico.
- d) Ser inflexible.

22. El rol "Monitor evaluador" tiene como contribución principal:

- a) Buscar errores y omisiones.
- b) Percibir todas las opciones por ser serio y estratega.
- c) Desarrollar contactos externos.
- d) Impedir los enfrentamientos.

Bloque 5: Clasificación y Técnicas de Dirección

23. ¿Qué equipos son capaces de obtener resultados por encima de la media con los mismos recursos?

- a) Círculos de calidad.
- b) Equipos de alto rendimiento.
- c) Equipos de mejora.
- d) Equipos interfuncionales.

24. Los "Círculos de calidad" se reúnen de forma:

- a) Obligatoria y fuera del horario laboral.
- b) Periódica y voluntaria en horario laboral.
- c) Una sola vez para resolver un problema y se disuelven.
- d) Solo cuando hay conflictos graves.

25. Un "Equipo de mejora" se caracteriza por:

- a) Centrarse en un proceso específico de por vida.
- b) Resolver un problema concreto y disolverse al finalizar.
- c) Estar formado solo por la gerencia.
- d) No tener objetivos prefijados.

26. La técnica de la "Telaraña" se utiliza para:

- a) Tomar decisiones por consenso.
- b) Presentación personal y conocimiento de los miembros.
- c) Analizar la productividad financiera.
- d) Detectar fallos en el proceso productivo.

27. El "Briefing" es una reunión que dura aproximadamente:

- a) 60 minutos.
- b) 15 minutos.
- c) Toda la jornada laboral.
- d) 5 minutos.

28. ¿Cuál es el objetivo principal de las reuniones de comunicación ascendente?

- a) Dar órdenes directas.
- b) Detectar necesidades, dificultades y preocupaciones.
- c) Sancionar conductas inapropiadas.
- d) Organizar las vacaciones de los empleados.

29. El "Método Neuland" se caracteriza por utilizar muchos recursos como:

- a) Ovillos de lana.
- b) Paneles y cartulinas de colores.
- c) Maquinaria pesada.
- d) Solo comunicación oral.

30. En el Método Neuland, la comunicación es principalmente:

- a) Oral.
- b) Gestual.
- c) Escrita.
- d) Por videoconferencia.

TCAE. MÓDULO: RELACIONES EN EL EQUIPO DE TRABAJO

Test Tema 2: Tipos de empresa y organización empresarial

Bloque 1: Definición y Clasificación de Empresas

1. Según el texto, ¿qué es una empresa?

- a) Una organización creada para ofrecer servicios públicos gratuitos.
- b) Una organización creada para aportar factores de producción y alcanzar beneficios u objetivos.
- c) Un grupo informal de trabajadores que busca seguridad.
- d) Una asociación de sindicatos para regular el trabajo.

2. ¿En qué momento se marcan los objetivos de una empresa?

- a) Solo cuando hay beneficios.
- b) En el momento de su creación, aunque pueden modificarse después.
- c) Diariamente por los trabajadores.
- d) Únicamente cuando cambia el dueño.

3. El sector que obtiene recursos directamente de la naturaleza se denomina:

- a) Sector secundario.
- b) Sector terciario.
- c) Sector primario.
- d) Sector cuaternario.

4. ¿Por qué se considera a la construcción como el "4º sector" en algunos contextos según el PDF?

- a) Porque no genera beneficios económicos.
- b) Porque tiene elementos de los sectores secundario y terciario.
- c) Porque solo emplea a microempresas.
- d) Porque es propiedad exclusiva del Estado.

5. Una empresa que tiene entre 11 y 50 trabajadores se clasifica como:

- a) Microempresa.
- b) Pequeña empresa.
- c) Mediana empresa.
- d) Gran empresa.

6. Si una empresa tiene exactamente 250 trabajadores, se considera:

- a) Mediana empresa.
- b) Microempresa.
- c) Gran empresa.
- d) Pequeña empresa.

7. Según la titularidad del capital, una empresa cuyo control está en manos particulares es:

- a) Empresa pública.
- b) Empresa mixta.
- c) Empresa privada.
- d) Empresa individual.

8. Las empresas societarias se caracterizan por tener:

- a) Un único titular.
- b) Más de un socio.
- c) Capital exclusivamente público.
- d) Responsabilidad ilimitada siempre.

Bloque 2: Formas Jurídicas y Responsabilidad

9. En una Empresa Individual, la responsabilidad frente a terceros es:

- a) Limitada al capital aportado.
- b) Ilimitada (responde con todo su patrimonio).
- c) Compartida con el Estado.
- d) Inexistente.

10. ¿Cuál es el número mínimo de socios para constituir una Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL)?

- a) 3 socios.
- b) 5 socios.
- c) 1 socio.
- d) 10 socios.

11. El capital mínimo legal para una Sociedad Anónima (SA) es de:

- a) 3.000 €.
- b) 60.000 €.
- c) 10.000 €.
- d) No tiene mínimo legal.

12. En las Sociedades Laborales, ¿quién debe poseer la mayoría del capital?

- a) El Estado.
- b) Los trabajadores con contrato indefinido.
- c) Socios capitalistas externos.
- d) Los proveedores de la empresa.

13. ¿Qué tipo de sociedad tiene como objetivo satisfacer las necesidades de sus socios mediante una actividad común?

- a) Sociedad Anónima.
- b) Sociedad Colectiva.
- c) Sociedad Cooperativa.
- d) Sociedad Comanditaria.

14. ¿Cuál es el capital mínimo para una Sociedad Limitada Nueva Empresa (SLNE)?

- a) 3.012 € hasta 120.202 €.
- b) 60.000 €.
- c) Sin mínimo legal.

d) 500.000 €.

Bloque 3: Organización Empresarial

15. ¿Qué herramienta sirve para representar gráficamente la estructura de una organización?

- a) El balance de situación.
- b) El organigrama.
- c) El manual de ética.
- d) El contrato laboral.

16. Un organigrama permite a los ciudadanos y clientes saber:

- a) Los beneficios netos de la empresa.
- b) A quién dirigirse en todo momento.
- c) La clave de la intranet.
- d) El horario de limpieza.

17. La estructura formal de la empresa es aquella que:

- a) Surge espontáneamente entre los empleados.
- b) Es organizada por los directivos marcando normas e instrucciones.
- c) Se basa únicamente en la carisma del líder.
- d) No tiene en cuenta la jerarquía.

18. En la estructura formal, las relaciones humanas están determinadas por:

- a) La afinidad personal y el afecto.
- b) La posición jerárquica y la actividad a realizar.
- c) Los rumores de pasillo.
- d) El azar.

19. ¿Cómo se define la estructura informal?

- a) Grupos de trabajo creados por la dirección sin consultar.
- b) Pequeños grupos sociales que se crean espontáneamente entre empleados.

- c) El departamento de recursos humanos.
- d) La normativa de seguridad e higiene.

20. En la organización informal, el líder surge por:

- a) Nombramiento directo de la gerencia.
- b) Su carisma y de forma espontánea.
- c) Su antigüedad en el contrato.
- d) Ser el que más capital aporta.

21. ¿Qué beneficio buscan los empleados en los grupos informales?

- a) Mayor salario base.
- b) Reconocimiento y seguridad.
- c) Cumplir con las circulares de la empresa.
- d) Recibir sanciones externas.

Bloque 4: Relaciones y Cultura en la Estructura

22. Algunos directivos aprovechan la organización informal para:

- a) Despedir a trabajadores sin causa.
- b) Difundir rumores que puedan beneficiar a la empresa.
- c) Eliminar el organigrama.
- d) Reducir el capital de la sociedad.

23. ¿Qué actividad suele organizar la empresa para controlar la organización no formal?

- a) Redacción de circulares.
- b) Equipos deportivos o campamentos para hijos.
- c) Juntas generales de accionistas obligatorias.
- d) Auditorías externas.

24. Las formas de comunicación en la estructura formal incluyen:

- a) Rumores espontáneos.

- b) Intranet y circulares oficiales.
- c) Charlas de café.
- d) Opiniones personales no regladas.

25. La autoridad en la estructura formal es ejercida por:

- a) El líder carismático del grupo informal.
- b) Los directivos.
- c) Los clientes de la empresa.
- d) Los sindicatos exclusivamente.

Bloque 5: Detalles de Formas Societarias

26. La Sociedad Comanditaria se caracteriza por tener:

- a) Solo socios trabajadores.
- b) Socios colectivos y socios comanditarios.
- c) Solo un socio único siempre.
- d) Ninguna responsabilidad frente a terceros.

27. En una Sociedad Limitada (SL), el capital está dividido en:

- a) Acciones.
- b) Participaciones.
- c) Bonos del estado.
- d) Divisas extranjeras.

28. ¿Qué sociedad requiere un número mínimo de 3 socios según la tabla del PDF?

- a) Sociedad Limitada.
- b) Sociedad Anónima.
- c) Sociedad Cooperativa.
- d) Empresa Individual.

29. La responsabilidad de los socios en una Sociedad Anónima es:

- a) Ilimitada y solidaria.

- b) Limitada al capital aportado.
- c) Solo moral, no económica.
- d) Depende del humor del gerente.

30. ¿Qué define el tipo de empresa al ponerla en marcha?

- a) El nombre del líder informal.
- b) Responder a qué, cómo, para qué y para quién producir.
- c) La cantidad de rumores que genere.
- d) El color del logotipo.

TCAE. MÓDULO: RELACIONES EN EL EQUIPO DE TRABAJO

Test. Tema 3: Dirección y Liderazgo

Bloque 1: Definición y Funciones de la Dirección

1. ¿Cómo se define la dirección empresarial?

- a) Como el proceso de contratar únicamente personal cualificado.
- b) Como guiar a la empresa hacia objetivos propuestos combinando factores de producción de forma eficiente.
- c) Como la obligación de sancionar a los trabajadores que no cumplen las normas.
- d) Como el estudio de la competencia externa únicamente.

2. ¿Qué nivel de dirección se encarga de marcar los planes a largo plazo y las decisiones de alto nivel?

- a) Dirección intermedia.
- b) Dirección operativa.
- c) Alta dirección (presidente y directivos clave).
- d) Equipos de mejora.

3. La función de "Planificar" consiste en:

- a) Crear la estructura y seleccionar personal.
- b) Fijar el curso de la acción, establecer políticas, objetivos y presupuestos.
- c) Detectar desviaciones y corregirlas.
- d) Motivar a las personas para realizar el trabajo.

4. ¿Qué función incluye la forma de transmitir la información dentro de la estructura de la empresa?

- a) Gestionar.
- b) Controlar.
- c) Organizarse.
- d) Liderar.

5. La función de "Controlar" tiene como objetivo principal:

- a) Tomar decisiones sobre el marketing.
- b) Detectar posibles desviaciones sobre lo planeado y corregirlas rápidamente.
- c) Establecer la jerarquía del equipo.
- d) Seleccionar a los líderes de cada sección.

Bloque 2: Habilidades Directivas y Delegación

6. ¿Qué significa "Delegar" según el texto?

- a) Dar órdenes sin explicar los motivos.
- b) Encomendar a un colaborador una tarea, dándole autoridad y responsabilidad para llevarla a cabo.
- c) Vigilar cada paso que da el subordinado en su trabajo.
- d) Realizar el trabajo uno mismo por falta de confianza.

7. Una conducta que indica que un directivo sabe delegar es:

- a) Dar la responsabilidad que el subordinado sea capaz de asumir.
- b) No permitir que el subordinado tome decisiones propias.
- c) Elegir siempre las tareas más fáciles para los demás.
- d) Criticar los errores en público para que no se repitan.

8. ¿Cuál es un beneficio de la delegación para el directivo?

- a) Trabajar más horas que el resto.
- b) Descargarse de tareas rutinarias para dedicarse a tareas de mayor importancia.
- c) Perder el control total sobre la empresa.
- d) Evitar tener que tomar decisiones difíciles.

Bloque 3: Liderazgo y Teorías

9. ¿Cómo se define el liderazgo en el texto?

- a) Capacidad de mandar de forma autoritaria.
- b) Capacidad de influir sobre la forma de actuar de los individuos para lograr objetivos finales.

- c) El derecho legal de despedir trabajadores.
- d) La posesión de un título universitario específico.

10. La teoría de Douglas McGregor que afirma que el trabajador es vago por naturaleza y necesita control es la:

- a) Teoría Y.
- b) Teoría Z.
- c) Teoría X.
- d) Teoría del liderazgo situacional.

11. Según la Teoría Y de McGregor:

- a) El trabajador evita el trabajo si puede.
- b) El trabajador busca responsabilidades y el trabajo le resulta natural.
- c) El líder debe usar siempre la coacción.
- d) La motivación es puramente económica.

12. En la rejilla de Blake y Mouton, un líder con estilo (1,9) se caracteriza por:

- a) Preocuparse mucho por la producción y nada por las personas.
- b) Preocuparse mucho por las personas y nada por la producción (Estilo Club de Amigos).
- c) No preocuparse por nada (Estilo Empobrecido).
- d) Buscar el equilibrio máximo en ambas variables.

13. El estilo de liderazgo (9,9) en la rejilla directiva representa:

- a) El liderazgo de equipo, con gran preocupación tanto por las personas como por la producción.
- b) Un estilo autoritario centrado solo en tareas.
- c) Un estilo basado en la indiferencia.
- d) Un estilo centrado únicamente en la motivación emocional.

Bloque 4: Liderazgo Situacional (Hersey y Blanchard)

14. El liderazgo situacional se basa en adaptar el estilo del líder según:

- a) El salario de los empleados.
- b) El nivel de madurez de los subordinados.
- c) La ubicación geográfica de la fábrica.
- d) El tipo de producto fabricado.

15. ¿Qué estilo de liderazgo corresponde a un nivel de madurez bajo (M1)?

- a) Persuadir (S2).
- b) Participar (S3).
- c) Ordenar / Dirigir (S1), dando instrucciones específicas.
- d) Delegar (S4).

16. Cuando el subordinado tiene un nivel de madurez alto (M4), el líder debe adoptar el estilo:

- a) Ordenar.
- b) Persuadir.
- c) Delegar (S4), dejando la toma de decisiones en sus manos.
- d) Participar.

17. El nivel de madurez M2 se caracteriza por:

- a) Falta de capacidad pero voluntad o motivación para realizar la tarea.
- b) Capacidad total y desmotivación.
- c) Incapacidad y falta de voluntad.
- d) Experiencia experta y autonomía.

Bloque 5: Tipos de Poder

18. ¿Qué tipo de poder emplea un alto nivel de autoridad con subordinados de bajo nivel de madurez?

- a) Poder de recompensa.
- b) Poder de información.
- c) Poder coercitivo.

d) Poder del experto.

19. El poder que se basa en el reconocimiento del jefe como alguien con conocimientos y habilidades superiores es el:

a) Poder de conexión.

b) Poder del experto.

c) Poder de relación.

d) Poder de legitimidad.

20. El poder de recompensa se utiliza para:

a) Amenazar con despidos.

b) Reforzar los logros conseguidos por los subordinados.

c) Ocultar información relevante.

d) Crear conflictos entre compañeros.

21. El "poder de conexión" se caracteriza por:

a) Basarse en tecnicismos.

b) Mezclar las órdenes con la persuasión emocional.

c) Ser exclusivo de la alta dirección.

d) No requerir contacto con los empleados.

Bloque 6: Estilos de Mando y Motivación

22. Un jefe que permite que los subordinados participen en la toma de decisiones tiene un estilo:

a) Autocrático.

b) Democrático / Participativo.

c) Laissez-faire.

d) Burocrático.

23. El estilo "Laissez-faire" implica que el líder:

a) Controla cada minuto del trabajo.

- b) Da total libertad y apenas interviene.
- c) Toma todas las decisiones sin consultar.
- d) Solo motiva a través de sanciones.

24. El poder de relación (empleado M3 y líder S3) sirve para:

- a) Imponer sanciones graves.
- b) Desarrollar buenas relaciones con el equipo para aumentar la eficacia.
- c) Sustituir al líder por un software.
- d) Evitar que los empleados hablen entre sí.

25. Para que un líder tenga éxito al delegar, es fundamental:

- a) No dar autoridad al subordinado.
- b) Tener confianza en las capacidades del colaborador.
- c) Delegar solo las tareas que al líder le gusta hacer.
- d) Vigilar constantemente para corregir al momento.

Bloque 7: Conceptos Finales

26. La autoridad que dota al líder de respeto y capacidad de motivar se define como:

- a) Coacción.
- b) Poder.
- c) Planificación.
- d) Burocracia.

27. En el nivel de madurez M3, el subordinado suele requerir:

- a) Órdenes constantes.
- b) Apoyo socioemocional y participación en decisiones.
- c) Que le enseñen desde cero.
- d) Vigilancia estrecha por falta de confianza.

28. La capacidad de motivar a las personas para realizar lo establecido es parte de la función de:

- a) Planificar.
- b) Organizar.
- c) Gestionar.
- d) Controlar.

29. Un presupuesto es la concreción de:

- a) El organigrama formal.
- b) La planificación valorada económicamente.
- c) La cultura informal.
- d) El poder coercitivo.

30. El líder que utiliza el "poder de información" se dirige a individuos que:

- a) Están en el nivel máximo de madurez M4.
- b) Están entre M3 y M4 y necesitan datos para avanzar en sus resultados.
- c) No tienen ningún interés en la empresa.
- d) Solo responden ante castigos.

TCAE. MODULO: RELACIONES EN EL EQUIPO DE TRABAJO

Test Tema 4: La motivación laboral

Bloque 1: Definición y Antecedentes

1. ¿Cómo se define la motivación laboral en el texto?

- a) Como la obligación legal de trabajar ocho horas diarias.
- b) Como la fuerza que impulsa al individuo a realizar una actividad o tener un comportamiento concreto.
- c) Como el miedo a ser sancionado por la dirección.
- d) Como la capacidad de mandar sobre los compañeros de equipo.

2. ¿Qué característica es fundamental para que exista motivación según la definición?

- a) Que sea impuesta por el jefe.
- b) Que implique voluntad por parte de quien la realiza.
- c) Que el salario sea superior a la media.
- d) Que se realice en solitario.

3. Las teorías de motivación establecen dos niveles básicos; el nivel primario cubre:

- a) Reconocimiento social y afecto.
- b) Necesidades elementales como comer o beber.
- c) Prestigio y éxito profesional.
- d) La autorrealización personal.

4. ¿Qué condición debe cumplirse para llegar al segundo nivel (secundario) de motivación?

- a) Debe haber un conflicto previo.
- b) Debe estar cubierto el primer nivel.
- c) El trabajador debe ser despedido.
- d) El líder debe ser autocrático.

5. ¿En qué año nació la Organización Internacional del Trabajo (OIT)?

- a) 1919.
- b) 1920.
- c) 1945.
- d) 1900.

6. El objetivo de los estudios de motivación del siglo XX era que el trabajador:

- a) Produjera el doble sin descansar.
- b) Se sintiera realizado como persona y trabajador mediante su función.
- c) No tuviera contacto con sus compañeros.
- d) Solo se preocupara por el dinero.

Bloque 2: Factores que favorecen la motivación

7. Un trabajador motivado canalizará sus esfuerzos en:

- a) Buscar otro empleo mejor pagado.
- b) Alcanzar los objetivos de la empresa, que habrán pasado a ser los suyos propios.
- c) Evitar las tareas más difíciles.
- d) Criticar la gestión de los directivos.

8. ¿Qué deben valorar los directivos para garantizar la motivación de sus empleados?

- a) Únicamente el rendimiento numérico.
- b) La personalidad y las necesidades del trabajador.
- c) La vida privada del empleado fuera de la empresa.
- d) El cumplimiento estricto del horario sin excepciones.

9. El dinero se considera una medida de:

- a) Motivación constante y eterna.
- b) Éxito y estatus, pero su efecto motivador disminuye al cubrir necesidades.
- c) Frustración emocional.
- d) Poder coercitivo exclusivamente.

10. El enriquecimiento del puesto de trabajo consiste en:

- a) Subir el sueldo anualmente.
- b) Dar más responsabilidad y variedad de tareas para evitar la monotonía.
- c) Cambiar al trabajador de oficina cada mes.
- d) Obligar al trabajador a hacer horas extras.

11. La participación de los trabajadores en la toma de decisiones ayuda a:

- a) Que el directivo trabaje menos.
- b) Que el trabajador se sienta parte de la empresa y aumente su compromiso.
- c) Generar más rumores informales.
- d) Que no existan niveles jerárquicos.

Bloque 3: Teorías de la Motivación

12. En la pirámide de Maslow, las necesidades de seguridad incluyen:

- a) Comer y dormir.
- b) Protección contra el daño físico y emocional, y estabilidad en el empleo.
- c) Amistad y afecto.
- d) Éxito y respeto.

13. El nivel más alto de la pirámide de Maslow es:

- a) Necesidades sociales.
- b) Necesidades de estima.
- c) Autorrealización (autosatisfacción y desarrollo del potencial).
- d) Necesidades fisiológicas.

14. Según la teoría de Herzberg, los "factores higiénicos" son aquellos que:

- a) Motivan intensamente si están presentes.
- b) Si no existen producen insatisfacción, pero su existencia no motiva a largo plazo.
- c) Solo dependen de la higiene personal del empleado.

d) Son los únicos que generan autorrealización.

15. ¿Cuál de los siguientes es un "factor motivador" según Herzberg?

a) El salario y la seguridad.

b) El reconocimiento y la responsabilidad.

c) Las condiciones físicas del trabajo.

d) La política de la empresa.

16. La teoría de las expectativas de Vroom sostiene que la motivación depende de:

a) El miedo al castigo.

b) La probabilidad de que el esfuerzo lleve al resultado y este a una recompensa valiosa.

c) La suerte y el azar.

d) La antigüedad en la empresa.

17. Según McClelland, las personas con alta necesidad de LOGRO buscan:

a) Influir sobre los demás.

b) Ser aceptados por el grupo.

c) El éxito personal y la resolución de problemas desafiantes.

d) Evitar cualquier tipo de responsabilidad.

18. La necesidad de PODER de McClelland se refiere al deseo de:

a) Hacer amigos en el trabajo.

b) Influir, controlar a los demás y obtener prestigio.

c) Realizar tareas rutinarias de forma perfecta.

d) Estar siempre en el nivel primario de motivación.

Bloque 4: Frustración Laboral

19. La frustración se define como un estado de tensión emocional producido por:

a) Alcanzar todas las metas propuestas.

b) La existencia de barreras que obstaculizan la consecución de objetivos.

c) Un exceso de motivación positiva.

d) Tener demasiada autonomía en el trabajo.

20. ¿De qué depende la intensidad de la frustración?

a) Del sueldo mensual.

b) De la importancia que cada uno le dé a sus metas u objetivos.

c) Del número de personas en el equipo.

d) De la edad del trabajador.

21. Una consecuencia física o psicológica de la frustración mencionada es:

a) El aumento de la creatividad.

b) Los ataques de ansiedad o agresividad.

c) La mejora de las relaciones sociales.

d) El sentimiento de euforia.

22. Una medida personal para superar la frustración es:

a) Ignorar el problema y no hacer nada.

b) Analizar la situación profundamente y tratar de verla desde un punto de vista positivo.

c) Actuar de forma agresiva contra los compañeros.

d) Abandonar el equipo de trabajo inmediatamente.

23. ¿Qué debe hacer un compañero si detecta frustración en otro trabajador?

a) Ignorarlo para no involucrarse.

b) Ayudarlo a buscar soluciones.

c) Avisar a la dirección para que lo sancionen.

d) Burlarse de su falta de éxito.

Bloque 5: Conducta Motivada vs. Frustrada

24. Una persona con conducta MOTIVADA reacciona ante los obstáculos:

a) Con agresividad inmediata.

b) Para solventarlos y siente satisfacción al conseguirlo.

- c) Abandonando la tarea a la primera dificultad.
- d) De forma tensa y cerrada.

25. La persona con conducta FRUSTRADA suele actuar de forma:

- a) Abierta y flexible.
- b) Tensa y tiende a la agresividad.
- c) Colaborativa con el equipo.
- d) Orientada siempre a resultados positivos.

26. El sentimiento de impotencia es característico de:

- a) La conducta motivada.
- b) La conducta frustrada.
- c) El enriquecimiento del puesto.
- d) La autorrealización.

Bloque 6: Conceptos Finales de Motivación

27. El reconocimiento social y el afecto pertenecen al:

- a) Nivel primario de necesidades.
- b) Nivel secundario de necesidades.
- c) Nivel de frustración.
- d) Nivel de factores higiénicos de Herzberg solamente.

28. ¿Qué factor ayuda a que los objetivos de la empresa pasen a ser los del trabajador?

- a) El control coercitivo.
- b) La motivación laboral adecuada.
- c) Las sanciones externas.
- d) La organización informal negativa.

29. Establecer metas personales para incrementar la autoestima es una forma de:

- a) Generar frustración.

- b) Evitar o superar la frustración.
- c) Aplicar la Teoría X de McGregor.
- d) Reducir la productividad.

30. El líder motivador debe ser responsable de sus actos y:

- a) Trabajar solo para no distraerse.
- b) Trabajar en todo momento con su equipo para alcanzar las metas.
- c) Delegar todas las tareas difíciles sin dar apoyo.
- d) Centrarse únicamente en los factores higiénicos.

TCAE. MODULO: RELACIONES EN EL EQUIPO DE TRABAJO

Test Tema 5: Técnicas de motivación laboral

Bloque 1: Concepto y Finalidades

1. ¿Qué son las técnicas de motivación laboral?

- a) Normas sancionadoras para los trabajadores que no cumplen objetivos.
- b) Medidas desarrolladas por las empresas para favorecer el compromiso del trabajador con su desempeño.
- c) Estrategias para reducir el salario base sin afectar a la producción.
- d) Métodos de control biométrico para evitar el absentismo.

2. ¿Cuál es una de las finalidades de las técnicas de motivación según el texto?

- a) Reducción de la plantilla de forma progresiva.
- b) Enriquecimiento personal y profesional del trabajador.
- c) Eliminar la comunicación horizontal entre empleados.
- d) Evitar que los trabajadores se adapten a sus puestos.

3. ¿Quién suele fijar las técnicas de motivación en la empresa?

- a) Los sindicatos externos únicamente.
- b) Las políticas de recursos humanos.
- c) El líder informal de la estructura espontánea.
- d) Los clientes a través de encuestas de satisfacción.

Bloque 2: Modelo de Competencias Personales

4. ¿Qué es una competencia personal en el ámbito laboral?

- a) La rivalidad entre dos empleados por un mismo puesto.
- b) El conjunto de conductas que permiten realizar un trabajo de forma eficaz y que son imitables.
- c) La antigüedad que tiene un trabajador en su contrato.
- d) La capacidad de memorizar el reglamento interno.

5. En el modelo de competencias, el "Saber" se refiere a:

- a) Las habilidades prácticas.
- b) Los conocimientos teóricos necesarios para el puesto.
- c) La motivación por las tareas.
- d) La actitud personal idónea.

6. El elemento "Saber hacer" dentro de una competencia implica:

- a) Tener el título académico requerido.
- b) Poseer las habilidades que permiten poner en práctica los conocimientos.
- c) Querer realizar la tarea por voluntad propia.
- d) Tener permiso legal para trabajar.

7. ¿Qué elemento de la competencia se define como "actitudes personales idóneas"?

- a) Saber.
- b) Saber estar.
- c) Querer hacer.
- d) Poder hacer.

8. El elemento "Querer hacer" se identifica directamente con:

- a) La inteligencia emocional.
- b) La motivación por las tareas.
- c) Las posibilidades del entorno laboral.
- d) El equipamiento técnico disponible.

9. ¿A qué se refiere el "Poder hacer" en el desempeño del trabajo?

- a) Al deseo de mando sobre los demás.
- b) A las posibilidades personales y del entorno laboral que favorecen el desempeño.
- c) Al nivel de estudios alcanzado.
- d) Al cumplimiento del horario de trabajo.

Bloque 3: Técnicas Específicas de Motivación

10. La adecuación de la persona al puesto de trabajo busca evitar:

- a) El cobro de incentivos.
- b) El aburrimiento, la monotonía y la desmotivación.
- c) La comunicación descendente.
- d) El enriquecimiento de tareas.

11. ¿Qué es la "rotación de puestos"?

- a) Cambiar a los trabajadores de empresa cada año.
- b) El cambio periódico de los trabajadores entre diferentes puestos de la misma empresa.
- c) El despido rotativo de la plantilla.
- d) El cambio de dirección física de la sede central.

12. La participación de los trabajadores en la gestión de la empresa es una técnica que:

- a) Solo debe aplicarse en la alta dirección.
- b) Favorece la integración y la motivación al hacerles partícipes de los objetivos.
- c) Reduce la autoridad legal de los directivos.
- d) Genera conflictos inevitables con la gerencia.

13. La fijación de objetivos permite al trabajador:

- a) Saber exactamente qué se espera de él y orientar su esfuerzo.
- b) Trabajar sin necesidad de supervisión alguna.
- c) Tener un salario variable infinito.
- d) Ignorar las órdenes de la dirección operativa.

Respuesta: a)

14. Según el texto, la formación permanente es una técnica de:

- a) Selección de personal externa.

- b) Motivación que favorece la promoción y el enriquecimiento profesional.
- c) Control de calidad de los productos.
- d) Sanción para trabajadores no cualificados.

15. Las políticas de conciliación de la vida laboral y familiar buscan:

- a) Que el trabajador esté más horas en la oficina.
- b) Motivar al trabajador atendiendo a sus necesidades personales y sociales.
- c) Eliminar el derecho a vacaciones.
- d) Que la empresa tome decisiones sobre la vida privada del empleado.

Bloque 4: Incentivos y Evaluación

16. ¿Qué es un incentivo en el entorno laboral?

- a) Una multa por bajo rendimiento.
- b) Una recompensa que se añade al sueldo base por alcanzar objetivos.
- c) El contrato indefinido básico.
- d) El uniforme de trabajo.

17. Un incentivo de carácter no económico podría ser:

- a) Un bono de productividad anual.
- b) El reconocimiento público de la valía personal o mayor responsabilidad.
- c) El pago de horas extraordinarias.
- d) Una comisión por ventas.

18. ¿Por qué es importante la evaluación del rendimiento?

- a) Para encontrar motivos de despido objetivo.
- b) Para medir el grado de eficacia y motivar a través de la retroalimentación.
- c) Para comparar a los trabajadores y crear rivalidad negativa.
- d) Para eliminar los departamentos menos rentables.

Bloque 5: Habilidades Directivas Motivadoras

19. La inteligencia emocional en un directivo es la capacidad de:

- a) Memorizar datos técnicos complejos.
- b) Contagiar entusiasmo y conocer la forma adecuada de tratar a cada subordinado.
- c) No mostrar sentimientos nunca ante los empleados.
- d) Tomar decisiones basadas solo en el azar.

20. ¿Qué debe saber adecuar el directivo según el texto?

- a) Su sueldo al de los trabajadores.
- b) Su estilo de dirección a los empleados y a las circunstancias.
- c) El color de la oficina a sus gustos personales.
- d) La jornada laboral a sus propios intereses.

21. La "capacidad de delegar" implica dar al subordinado la responsabilidad que:

- a) Nadie más quiera aceptar.
- b) Sea capaz de asumir, sin sentirse sobrepasado ni infravalorado.
- c) Solo el directivo sabe realizar perfectamente.
- d) No tenga ninguna importancia para la empresa.

22. Para fomentar la motivación, la comunicación del directivo debe ser:

- a) Escasa y solo a través de órdenes escritas.
- b) Buena, correcta, fluida y con retroalimentación.
- c) Unidireccional y autoritaria siempre.
- d) Informal y basada en rumores.

23. ¿Qué significa que un directivo debe actuar con "objetividad"?

- a) Que debe cumplir solo objetivos económicos.
- b) Que no debe permitir que sus ideas preconcebidas influyan en sus decisiones.
- c) Que debe ser el único que tome decisiones en la empresa.
- d) Que debe tratar a todos los trabajadores como objetos de producción.

Bloque 6: Relaciones y Clima Laboral

24. Las relaciones humanas dentro del equipo de trabajo:

- a) No tienen influencia en la motivación.
- b) Son determinantes para el clima laboral y la satisfacción.
- c) Deben evitarse para que el trabajador se concentre.
- d) Solo son importantes en la estructura informal negativa.

Respuesta: b)

25. El trato humano hacia los trabajadores es una habilidad directiva que:

- a) Se considera una pérdida de tiempo en la alta dirección.
- b) Favorece el respeto mutuo y la motivación.
- c) Elimina la jerarquía de la empresa.
- d) Solo es necesaria en empresas de servicios.

26. La retroalimentación (feedback) en la comunicación sirve para:

- a) Que el jefe repita sus órdenes muchas veces.
- b) Asegurar que el mensaje ha sido entendido y permitir la participación.
- c) Sancionar al que no escucha.
- d) Ocultar los objetivos reales de la empresa.

Bloque 7: Síntesis de Técnicas

27. La mejora de las condiciones físicas del trabajo (luz, ruido, temperatura) es:

- a) Una técnica de selección.
- b) Una técnica de motivación ambiental.
- c) Una pérdida de capital innecesaria.
- d) Una medida de la Teoría X de McGregor.

28. Cuando un directivo otorga mayor prestigio a un trabajador por su esfuerzo, está usando:

- a) Poder coercitivo.
- b) Una recompensa acorde con el rendimiento.

- c) El estilo "Laissez-faire".
- d) Una técnica de rotación de puestos.

29. Un perfil competencial prefijado ayuda a:

- a) Seleccionar a la persona cuya motivación y capacidades encajan mejor con el puesto.
- b) Descartar a todos los trabajadores con experiencia previa.
- c) Aumentar la rotación externa de personal.
- d) Que la empresa no tenga que invertir en formación.

30. El directivo motivador debe ser capaz de:

- a) Trabajar de forma aislada a su equipo.
- b) Integrar los objetivos individuales del trabajador con los de la empresa.
- c) Imponer su voluntad mediante el miedo.
- d) No delegar nunca por falta de confianza.

TCAE. MODULO: RELACIONES EN EL EQUIPO DE TRABAJO

Test Tema 6: Tipos y técnicas de comunicación

Bloque 1: El Proceso de Comunicación

1. ¿Cómo se define la comunicación según el texto?

- a) Como el acto de hablar en público sin interrupciones.
- b) Como un proceso de intercambio de información entre dos o más personas donde el emisor busca una reacción.
- c) Como la emisión de órdenes de un superior a un subordinado.
- d) Como la lectura de informes técnicos en una reunión.

2. ¿Cuándo se considera que la comunicación es eficaz?

- a) Cuando el emisor habla en voz muy alta.
- b) Cuando el receptor recibe el mensaje, lo comprende, lo utiliza y lo retroalimenta.
- c) Cuando se envía a través de un canal digital.
- d) Cuando no hay ruidos en el entorno.

3. El elemento que origina la información se denomina:

- a) Código.
- b) Canal.
- c) Emisor.
- d) Contexto.

4. ¿Qué es el "Código" en el proceso comunicativo?

- a) El medio físico por donde viaja el mensaje.
- b) El sistema de signos y reglas que debe ser conocido por emisor y receptor.
- c) La respuesta del receptor al emisor.
- d) El lugar físico donde se produce la charla.

5. Si una comunicación falla porque el mensaje es demasiado largo e inconexo, el obstáculo reside en:

- a) El canal.
- b) El contexto.
- c) El mensaje.
- d) El receptor.

Bloque 2: Tipos de Comunicación (Verbal y No Verbal)

6. La comunicación verbal puede ser:

- a) Solo oral.
- b) Solo escrita.
- c) Oral o escrita.
- d) Únicamente gestual.

7. ¿Qué estudia la "Kinésica"?

- a) El uso del espacio físico.
- b) Los gestos y movimientos del cuerpo como medio de expresión.
- c) El tono de voz y el volumen.
- d) Los códigos de las señales de tráfico.

8. El lenguaje icónico se caracteriza por:

- a) Utilizar palabras habladas.
- b) Basarse en códigos específicos como el Morse, señales de tráfico o lenguaje de sordomudos.
- c) Ser siempre inconsciente.
- d) No variar según la cultura.

9. La comunicación no verbal suele ser:

- a) Totalmente consciente y planificada.
- b) Inconsciente y relacionada con la comunicación verbal.
- c) Exclusiva de los directivos.
- d) Idéntica en todas las culturas del mundo.

Bloque 3: Escucha Activa y Barreras

10. La escucha activa implica:

- a) Oír lo que el otro dice mientras pensamos en nuestra respuesta.
- b) Un esfuerzo físico y mental para entender la totalidad del mensaje y demostrar que se está escuchando.
- c) Interrumpir constantemente para aclarar dudas.
- d) Estar en silencio sin prestar atención real.

11. ¿Qué es el "Arco de distorsión"?

- a) El eco que se produce en salas grandes.
- b) La diferencia entre lo que el emisor cree que dice y lo que el receptor realmente entiende.
- c) Un fallo en el canal de fibra óptica.
- d) La distancia física entre los interlocutores.

12. Un buen comunicador debe ser capaz de:

- a) Alargar sus arcos de distorsión.
- b) Unificar el lenguaje verbal y el no verbal para que no haya contradicciones.
- c) No utilizar nunca la retroalimentación.
- d) Ignorar las reacciones del receptor.

Bloque 4: Comunicación en la Empresa (Flujos)

13. La comunicación ascendente fluye desde:

- a) La dirección hacia los empleados.
- b) Los empleados hacia los niveles superiores.
- c) Empleados del mismo nivel jerárquico.
- d) La empresa hacia los clientes externos.

14. ¿Cuál es el objetivo principal de la comunicación descendente?

- a) Proporcionar instrucciones, objetivos y tareas a los subordinados.

- b) Conocer las quejas de los trabajadores.
- c) Fomentar el compañerismo en el mismo departamento.
- d) Mejorar la imagen de marca en televisión.

15. La comunicación horizontal ocurre entre:

- a) Jefe y subordinado.
- b) Personas que ocupan el mismo nivel jerárquico.
- c) La empresa y el Estado.
- d) Clientes y proveedores.

Bloque 5: Dinámicas y Técnicas de Comunicación

16. La técnica "Philips 6/6" consiste en:

- a) Dividir un grupo grande en subgrupos de 6 personas para discutir un tema durante 6 minutos.
- b) Una reunión de 6 horas para 6 directivos.
- c) Un sistema de encuestas telefónicas.
- d) Una técnica de relajación antes de una reunión.

17. En la dinámica del "Role-playing" (dramatización):

- a) Los trabajadores deben leer un guion rígido.
- b) Los participantes actúan representando personajes en situaciones simuladas para analizar reacciones.
- c) Se busca exclusivamente despedir a los empleados con menos talento actoral.
- d) Solo se utiliza para mejorar la forma física.

18. Un objetivo de las jornadas de "Outdoor Training" es:

- a) Aprender a manejar maquinaria pesada.
- b) Favorecer la comunicación interpersonal y el trabajo en equipo en un entorno natural.
- c) Reducir los costes de oficina trabajando al aire libre siempre.
- d) Evaluar el rendimiento académico de los hijos de los empleados.

19. El "Brainstorming" o tormenta de ideas tiene como regla fundamental:

- a) Criticar cada idea en cuanto se propone.
- b) Producir la mayor cantidad de ideas posible sin juzgarlas inicialmente.
- c) Que solo hablen los directores.
- d) Escribir las ideas de forma anónima y secreta.

20. ¿Qué técnica se utiliza específicamente para detectar necesidades y preocupaciones sentándose a escuchar a los miembros?

- a) Briefing.
- b) Reuniones de comunicación ascendente.
- c) Método Neuland.
- d) Philips 6/6.

Bloque 6: Métodos Específicos (Neuland y otros)

21. El "Método Neuland" se basa principalmente en:

- a) La comunicación oral y debates largos.
- b) La comunicación escrita plasmada en paneles y cartulinas de colores.
- c) El uso de videoconferencias internacionales.
- d) La meditación individual.

22. Una característica del "Briefing" es:

- a) Ser una reunión muy larga y detallada.
- b) Ser una reunión breve e informal (aprox. 15 min) al comienzo de la jornada.
- c) Realizarse solo una vez al año.
- d) Tratar exclusivamente temas de sanciones disciplinarias.

23. La técnica de la "Telaraña" sirve principalmente para:

- a) Tomar decisiones presupuestarias.
- b) La presentación personal y el conocimiento de los miembros de un grupo.
- c) Evaluar los riesgos laborales en altura.
- d) Dibujar el organigrama de la empresa.

Bloque 7: Habilidades y Conceptos Finales

24. La paralingüística estudia:

- a) Los gestos de las manos.
- b) Aspectos no semánticos del lenguaje como el tono, ritmo y volumen de voz.
- c) La escritura técnica.
- d) El significado de las palabras en el diccionario.

25. La proxémica se refiere a:

- a) La velocidad al hablar.
- b) El estudio del uso del espacio personal y la distancia entre personas al comunicarse.
- c) El uso de tecnicismos en la empresa.
- d) La duración de las pausas en un discurso.

26. Para que el feedback sea efectivo, el emisor debe:

- a) Ignorar las señales de confusión del receptor.
- b) Estar atento a la reacción del otro para ajustar su mensaje si es necesario.
- c) No dejar que el receptor hable.
- d) Usar siempre un código secreto.

27. ¿Qué técnica permite observar la personalidad en procesos de selección mediante la resolución de conflictos simulados?

- a) Philips 6/6.
- b) Role-playing.
- c) Briefing.
- d) Telaraña.

28. En las jornadas de "Outdoor Training", el aprendizaje es:

- a) Teórico y basado en libros.
- b) Vivencial y basado en retos fuera del ámbito laboral.
- c) Individual y sin contacto con otros.

d) Enfocado únicamente a las ventas por internet.

29. Un obstáculo de la comunicación por parte del receptor es:

a) El ruido ambiental.

b) La falta de atención o comprensión.

c) No saber sintetizar la idea.

d) El uso de un canal defectuoso.

30. El objetivo final de todas las técnicas de comunicación en la empresa es:

a) Que el jefe mande más.

b) Mejorar el clima laboral, la eficacia y la consecución de objetivos comunes.

c) Eliminar las reuniones presenciales.

d) Sustituir la comunicación verbal por la no verbal.

TCAE MÓDULO: RELACIONES EN EL EQUIPO DE TRABAJO

Test Tema 7: La comunicación en el entorno laboral

Bloque 1: Importancia y Tipos de Información

1. ¿Qué factor motiva la importancia de los sistemas de comunicación en la empresa actual?

- a) El deseo de reducir el salario de los empleados.
- b) Los problemas generados por una mala comunicación o información inadecuada.
- c) La eliminación total de la jerarquía empresarial.
- d) La prohibición del uso de redes sociales.

2. La información que la empresa necesita recibir de su entorno (legislación, clientes, etc.) se llama:

- a) Información interna.
- b) Información corporativa.
- c) Información ambiental.
- d) Información técnica.

3. ¿Qué es la información corporativa?

- a) La que circula exclusivamente entre los jefes de departamento.
- b) La que transmite la empresa hacia el exterior.
- c) La que se obtiene de los rumores del pasillo.
- d) La normativa de seguridad e higiene.

4. El lenguaje propio de una ciencia, disciplina o profesión (como "cefalea") se denomina:

- a) Jerga.
- b) Coloquialismo.
- c) Tecnicismo.
- d) Argot.

5. El término "jerga" se refiere a:

- a) El lenguaje oficial de los manuales de la empresa.
- b) La variedad de lengua que usan entre sí personas de un mismo grupo profesional o social.
- c) La comunicación no verbal inconsciente.
- d) El uso de insultos en el trabajo.

Bloque 2: Ventajas y Desventajas de la Comunicación

6. ¿Cuál es una ventaja de la comunicación en la organización empresarial?

- a) Permite coordinar departamentos y proveedores.
- b) Aumenta la desconfianza entre los mandos intermedios.
- c) Sustituye la necesidad de pagar incentivos.
- d) Evita que el cliente conozca la empresa.

7. La falta de información en el trabajador suele generar:

- a) Mayor velocidad de producción.
- b) Sentimiento de pertenencia.
- c) Desconcierto y desmotivación.
- d) Mejora del clima laboral.

8. Una barrera de la comunicación mencionada es:

- a) La excesiva transparencia informativa.
- b) La falta de claridad en los mensajes.
- c) El uso de canales directos.
- d) La brevedad en las reuniones.

Bloque 3: Flujos de Comunicación

9. La comunicación que se produce entre personas del mismo nivel jerárquico es:

- a) Vertical descendente.
- b) Vertical ascendente.
- c) Horizontal.

d) Diagonal.

10. El flujo de comunicación descendente sirve para:

- a) Que los empleados den sugerencias a la gerencia.
- b) Transmitir normas, instrucciones, objetivos y políticas de la empresa.
- c) Fomentar la amistad entre compañeros de oficina.
- d) Que los proveedores envíen sus facturas.

11. Un instrumento típico de la comunicación descendente es:

- a) La encuesta de clima laboral.
- b) El buzón de sugerencias.
- c) La circular o el memorando.
- d) La entrevista de salida.

12. La comunicación ascendente tiene como finalidad:

- a) Que los subordinados informen a sus superiores sobre sus problemas y resultados.
- b) Dar órdenes de despido.
- c) Publicar anuncios en prensa.
- d) Organizar cenas de empresa.

13. Un ejemplo de canal de comunicación ascendente es:

- a) La revista corporativa.
- b) El manual de bienvenida.
- c) El buzón de sugerencias o quejas.
- d) El tablón de anuncios oficial.

Bloque 4: Nuevas Tecnologías y Control

14. El uso de la Intranet en la empresa permite:

- a) Que solo el presidente pueda leer noticias.
- b) Un acceso rápido y compartido a la información interna para los empleados.

- c) Controlar la vida privada de los trabajadores en sus casas.
- d) Sustituir el pago de la nómina por puntos virtuales.

15. ¿Qué ventaja ofrece el correo electrónico frente al correo tradicional?

- a) Es más lento pero más seguro.
- b) Permite ganar tiempo y enviar información de forma inmediata a varios receptores.
- c) No requiere conexión a internet.
- d) Solo puede usarse para fines personales.

16. El control estratégico de la información por parte de la dirección busca:

- a) Ocultar todo lo que ocurre en la empresa.
- b) Determinar qué información llega, en qué momento y lugar para evitar rumores.
- c) Engañar a los clientes sobre la calidad del producto.
- d) Fomentar la creación de grupos informales negativos.

17. Los rumores en la empresa se consideran:

- a) Una herramienta útil de comunicación oficial.
- b) Perjudiciales porque generan desconfianza y datos falsos.
- c) Una obligación legal de los trabajadores.
- d) La base de la información corporativa.

Bloque 5: Redes de Comunicación

18. En una red de comunicación en "estrella":

- a) Todos hablan con todos libremente.
- b) La comunicación está centralizada y pasa obligatoriamente por un jefe central.
- c) La información fluye solo en sentido ascendente.
- d) No existe ningún líder.

19. La red en "cadena" se caracteriza por:

- a) Saltarse los mandos intermedios.

- b) Que la información se establece mediante enlaces con los inmediatos (jefe -> mando -> trabajador).
- c) Que todos los empleados están al mismo nivel sin jerarquía.
- d) Ser la más rápida para resolver crisis.

20. En la red en "círculo", la comunicación:

- a) Se detiene en el primer empleado.
- b) Circula libremente entre los miembros sin depender estrictamente de los rangos.
- c) Es exclusiva para empresas con más de 1000 trabajadores.
- d) Solo se permite de forma escrita.

21. La red en "varias direcciones" consigue que los trabajadores:

- a) Se sientan confundidos por recibir demasiada información.
- b) Se sientan parte integrante de la empresa al estar todos integrados en la red.
- c) No necesiten usar el correo electrónico.
- d) Solo hablen con el departamento de marketing.

Bloque 6: Herramientas y Medios

22. El "Memorando" es una herramienta de comunicación:

- a) Externa, para clientes.
- b) Interna y breve para recordar o comunicar algo rápidamente.
- c) Para publicar en el Boletín Oficial del Estado.
- d) De uso exclusivo para despedir empleados.

23. El "Manual de Bienvenida" tiene como objetivo:

- a) Despedir al trabajador en su último día.
- b) Facilitar la integración del nuevo empleado informándole sobre la empresa y sus normas.
- c) Recoger las firmas de todos los compañeros.
- d) Explicar cómo usar la máquina de café únicamente.

24. Las revistas corporativas o boletines internos son medios de comunicación:

- a) Ascendente.
- b) Descendente (de la empresa al trabajador).
- c) Horizontal exclusivamente.
- d) Ambiental.

25. Las reuniones de grupo se consideran una vía de comunicación:

- a) Solo horizontal.
- b) Muy eficaz para el intercambio de información y la toma de decisiones.
- c) Innecesaria si existe el correo electrónico.
- d) Que siempre debe ser individual.

Bloque 7: Conceptos Finales de Gestión

26. Un flujo de información óptimo en la red de la empresa garantiza:

- a) Que la información llegue a la persona indicada en el tiempo adecuado.
- b) Que se gaste más papel en la oficina.
- c) Que no haya que pagar horas extras.
- d) Que los clientes no puedan contactar con los empleados.

27. La comunicación transparente ayuda a:

- a) Que la competencia robe secretos.
- b) Generar confianza y evitar la desinformación.
- c) Que el directivo pierda su poder.
- d) Aumentar el número de quejas.

28. La "info interna" circula entre:

- a) La empresa y sus proveedores.
- b) Los miembros de la propia empresa.
- c) Los accionistas y la bolsa de valores.

d) El Estado y la empresa.

29. En el control de la información, el "lugar" y el "momento" son decididos por:

a) El trabajador más antiguo.

b) La dirección.

c) El sindicato.

d) El cliente.

30. Los activos intangibles de una organización (como su éxito) dependen de su habilidad para:

a) Manejar los flujos de información ambiental, interna y corporativa.

b) Comprar maquinaria más cara.

c) Tener la oficina más grande.

d) No usar nunca tecnicismos.

TCAE. MODULO: RELACIONES EN EL EQUIPO DE TRABAJO

Test Tema 8: Las reuniones de trabajo

Bloque 1: Definición y Objetivos

1. ¿Cómo se define una reunión laboral?

- a) Una fiesta para celebrar los beneficios de la empresa.
- b) Una congregación de personas con perfil profesional e intereses comunes para decidir, informar o formarse.
- c) Una obligación legal que debe durar al menos 4 horas.
- d) Un encuentro espontáneo en el pasillo para hablar de temas personales.

2. ¿Cuál es uno de los objetivos de celebrar reuniones según el texto?

- a) Sancionar a los trabajadores que llegan tarde.
- b) Neutralizar posibles problemas o enfrentamientos.
- c) Evitar el uso de las nuevas tecnologías.
- d) Reducir el tiempo de descanso de los empleados.

3. Para que un trabajo en reunión sea eficaz, se considera ideal un equipo de:

- a) Al menos 20 personas.
- b) Un número reducido de personas.
- c) Solo directivos de alta jerarquía.
- d) Personas que no se conozcan entre sí.

4. ¿Qué característica es propia de toda reunión laboral?

- a) No requiere preparación previa.
- b) Tiene lugar en un tiempo y lugar determinados.
- c) Puede realizarla una sola persona.
- d) No debe tener un tema compartido.

Bloque 2: Elementos de la Reunión (Asistentes y Roles)

5. La participación en una reunión depende principalmente de:

- a) El presupuesto de la empresa.
- b) El número de personas y sus características personales.
- c) El color de la sala de juntas.
- d) La velocidad de la conexión a internet.

6. El moderador o líder de la reunión tiene como función:

- a) Impedir que los demás hablen.
- b) Dirigir el proceso, centrar el tema y fomentar la participación.
- c) Tomar todas las decisiones sin escuchar al grupo.
- d) No asistir a la reunión para no influir.

7. ¿Qué actitud debe evitar el moderador?

- a) Escuchar activamente.
- b) Ser autoritario o manipulador.
- c) Seguir el orden del día.
- d) Resumir los acuerdos.

8. Los asistentes convocados tienen la responsabilidad de:

- a) Guardar silencio absoluto.
- b) Adoptar una actitud colaboradora y sincera.
- c) Salir de la reunión varias veces para atender el teléfono.
- d) Criticar las ideas de los demás sin proponer alternativas.

Bloque 3: Tipos de Reuniones

9. Las reuniones informativas sirven para:

- a) Que el grupo resuelva un conflicto interno.
- b) Transmitir datos, normas o conocimientos a los asistentes.
- c) Tomar decisiones por mayoría de votos.
- d) Cambiar la estructura legal de la empresa.

10. Una reunión para la resolución de conflictos busca:

- a) Encontrar culpables y sancionarlos.
- b) Analizar un problema y buscar soluciones conjuntas.
- c) Solo informar de que existe un problema.
- d) Que el jefe imponga su solución sin debate.

11. ¿Cuál es el objetivo de una reunión de formación?

- a) Despedir a los empleados no cualificados.
- b) Adquirir nuevos conocimientos o habilidades laborales.
- c) Discutir el convenio colectivo.
- d) Elegir al delegado sindical.

Bloque 4: Fases de la Reunión

12. La fase de preparación incluye:

- a) La redacción del acta final.
- b) La elaboración del orden del día y la convocatoria.
- c) El debate de los puntos conflictivos.
- d) La evaluación de los resultados obtenidos meses después.

13. El "Orden del día" es:

- a) El resumen de lo que se habló en la reunión anterior.
- b) La lista de temas que se van a tratar en la reunión.
- c) El horario de entrada de los trabajadores.
- d) El menú de la cafetería de la empresa.

14. En la fase de inicio de la reunión, es importante:

- a) Empezar con el punto más difícil de inmediato.
- b) Presentar a los asistentes y recordar el objetivo y el tiempo disponible.
- c) No dejar que nadie hable hasta el final.

d) Terminar la reunión en los primeros 5 minutos.

15. La fase de desarrollo se caracteriza por:

a) La lectura silenciosa de documentos.

b) El análisis de los temas, el debate y la búsqueda de acuerdos.

c) La despedida de los asistentes.

d) La reserva de la sala para la próxima semana.

16. ¿Qué debe hacerse en la fase de finalización o cierre?

a) Salir rápidamente de la sala.

b) Resumir los acuerdos alcanzados y agradecer la asistencia.

c) Empezar a tratar temas que no estaban en el orden del día.

d) Borrar todas las notas tomadas.

Bloque 5: Técnicas y Herramientas

17. ¿Qué técnica consiste en que el grupo genere el máximo número de ideas sin juzgarlas?

a) Philips 6/6.

b) Lluvia de ideas (Brainstorming).

c) Simposio.

d) Mesa redonda.

18. La técnica de "Philips 6/6" se utiliza para:

a) Que 6 personas hablen durante 6 horas.

b) Obtener opiniones de grupos grandes dividiéndolos en subgrupos de 6 personas.

c) Reparar sistemas eléctricos de 6 voltios.

d) Seleccionar a los 6 mejores directivos.

19. El uso de medios visuales (pizarra, proyector) en las reuniones ayuda a:

a) Distraer a los asistentes para que no hagan preguntas.

b) Clarificar ideas y reducir errores o malentendidos.

- c) Que la reunión dure más tiempo del necesario.
- d) Sustituir la presencia del moderador.

Bloque 6: Dificultades y Soluciones

20. ¿Qué duración máxima se recomienda para que una reunión sea productiva?

- a) 30 minutos.
- b) 90 minutos.
- c) 4 horas.
- d) Toda la mañana.

21. La falta de compromiso de los asistentes (llegar tarde, mirar el reloj) se soluciona:

- a) Con multas económicas.
- b) Haciendo que se sientan involucrados y explicando la finalidad en la convocatoria.
- c) Prohibiendo el uso de relojes en la sala.
- d) Cancelando todas las reuniones futuras.

22. Si un asistente tiene una actitud poco colaboradora, el moderador puede usar:

- a) El castigo físico.
- b) Dinámicas de participación como la lluvia de ideas.
- c) La expulsión inmediata de la empresa.
- d) El silencio absoluto.

23. La falta de seguimiento del orden del día puede evitarse si:

- a) El moderador obliga a los asistentes a ceñirse a los puntos marcados.
- b) No se entrega el orden del día a nadie.
- c) Se permite hablar de cualquier tema que surja.
- d) Se cambia de moderador cada 10 minutos.

24. ¿Qué provoca la sensación de que se ha perdido el tiempo en una reunión?

- a) Que haya café y pastas.

- b) La falta de implantación de los aspectos acordados.
- c) Que la reunión termine antes de lo previsto.
- d) Que asistan personas de diferentes departamentos.

Bloque 7: El Acta de la Reunión

25. El acta es el documento que sirve para:

- a) Convocar a los asistentes.
- b) Dejar constancia escrita de lo tratado y los acuerdos adoptados.
- c) Pedir permiso para celebrar la reunión.
- d) Despedir al moderador.

26. Un elemento que debe aparecer obligatoriamente en el acta es:

- a) El menú del almuerzo. b) La fecha, lugar y relación de asistentes.
- c) La biografía del presidente de la empresa.
- d) El tiempo meteorológico del día.

Bloque 8: Dinámicas y Factores de Éxito

27. La "Mesa redonda" se caracteriza por:

- a) Que solo habla una persona y los demás escuchan.
- b) El intercambio de puntos de vista entre expertos con un moderador.
- c) Que la mesa debe ser físicamente circular.
- d) No permitir preguntas al final.

28. La "Visualización" en una reunión se define como:

- a) Imaginar que la reunión ya ha terminado.
- b) Proporcionar apoyo mediante herramientas visuales para facilitar la comunicación.
- c) Mirar fijamente a los ojos de los asistentes.
- d) Leer el pensamiento de los demás.

29. Para que una reunión sea exitosa, tras finalizarla se debe:

- a) Olvidar todo lo hablado hasta la próxima reunión.
- b) Hacer un seguimiento de la implantación de los acuerdos.
- c) Destruir el orden del día.
- d) No hablar con los asistentes sobre los resultados.

30. ¿Cuál es la función del "Secretario" en una reunión según la práctica habitual?

- a) Limpiar la sala tras el encuentro.
- b) Tomar notas para elaborar el acta de la reunión.
- c) Decidir quién puede asistir y quién no.
- d) Contradecir todas las propuestas del moderador.

TCAE. MODULO: RELACIONES EN EL EQUIPO DE TRABAJO

Test Tema 9: La negociación en la empresa

Bloque 1: Concepto y Elementos de la Negociación

1. ¿Cómo se define la negociación según el texto?

- a) Como una imposición de la parte más fuerte sobre la débil.
- b) Como el proceso de tratar asuntos procurando su mejor logro mediante el diálogo.
- c) Como un enfrentamiento físico para defender intereses.
- d) Como la lectura de los derechos de los trabajadores.

2. Para que exista negociación, es indispensable que existan al menos:

- a) Cinco partes enfrentadas.
- b) Dos partes con intereses contrapuestos sobre un tema común.
- c) Un juez y un abogado.
- d) Diez delegados sindicales.

3. ¿Cuál es el objetivo de delegar la negociación en representantes?

- a) Que los implicados no tengan que hablar entre ellos.
- b) Elevar las posibilidades de éxito y dinamizar el proceso al reducir participantes.
- c) Confundir a la otra parte con tecnicismos legales.
- d) Evitar que se llegue a un acuerdo escrito.

4. La situación de posiciones enfrentadas respecto al tema en común se denomina:

- a) Acuerdo.
- b) Controversia.
- c) Mediación.
- d) Clímax.

5. ¿Cómo se suelen certificar los acuerdos derivados de una negociación?

- a) De forma oral ante testigos.

- b) De forma escrita para que quede constancia.
- c) Mediante un apretón de manos únicamente.
- d) Por correo electrónico informal.

Bloque 2: Tipos de Negociación

6. En la negociación colectiva, el fruto del acuerdo se concreta en:

- a) El contrato individual de trabajo.
- b) El convenio colectivo.
- c) El reglamento de régimen interno.
- d) La Constitución Española.

7. ¿Qué caracteriza a la negociación diplomática?

- a) Se da entre trabajadores de la misma sección.
- b) Se produce entre estados o entes internacionales.
- c) Es una negociación rápida y sin protocolos.
- d) No requiere el uso del diálogo.

8. La negociación que busca que ambas partes ganen y se beneficien se llama:

- a) Negociación integradora o cooperativa.
- b) Negociación distributiva o competitiva.
- c) Negociación mixta.
- d) Negociación de sumisión.

9. En la negociación distributiva o competitiva:

- a) Ambas partes ceden para que todos ganen.
- b) Lo que uno gana es a costa de lo que el otro pierde (ganar-perder).
- c) Se busca el beneficio de la sociedad en general.
- d) No hay intereses contrapuestos.

Bloque 3: Estrategias y Tácticas

10. La estrategia de negociación es:

- a) El paso a paso que se da en una reunión concreta.
- b) El plan general para alcanzar el objetivo propuesto.
- c) El uso de insultos para amedrentar al rival.
- d) La redacción final del contrato.

11. ¿Qué es una táctica de negociación?

- a) El objetivo final a largo plazo.
- b) Los pasos o acciones concretas que se llevan a cabo para ejecutar la estrategia.
- c) El lugar donde se celebra la reunión.
- d) La ley que regula los sindicatos.

12. Una táctica de "presión" tiene como fin:

- a) Hacer amigos en la otra parte.
- b) Forzar a la otra parte a ceder mediante exigencias o límites de tiempo.
- c) Facilitar el intercambio de información.
- d) Buscar una solución creativa al conflicto.

Bloque 4: Fases del Proceso Negociador

13. En la fase de preparación, es fundamental:

- a) Empezar a discutir sin tener datos.
- b) Recoger información, definir objetivos y planificar la estrategia.
- c) Firmar el acuerdo antes de hablar.
- d) Ignorar la postura de la otra parte.

14. El "intercambio" es la fase donde:

- a) Se presentan las partes por primera vez.
- b) Se formulan propuestas y se producen las concesiones mutuas.
- c) Se redacta el acta final del acuerdo.

d) Se rompen las negociaciones definitivamente.

15. ¿Qué ocurre en la fase de cierre?

a) Se vuelven a plantear todos los problemas desde el principio.

b) Se concretan los puntos de acuerdo y se formaliza el compromiso.

c) Las partes se van sin decir nada.

d) Se busca un mediador externo obligatoriamente.

Bloque 5: El Mediador y la Tercera Parte

16. ¿Qué es un mediador?

a) El jefe de una de las partes en conflicto.

b) Una persona neutral que ayuda a las partes a acercar posturas y reconciliarse.

c) Un juez que dicta una sentencia obligatoria.

d) El representante sindical del trabajador.

17. La diferencia entre mediación y arbitraje es que en el arbitraje:

a) No hay una tercera persona.

b) El árbitro dicta una resolución (laudo) que es de obligado cumplimiento.

c) Las partes deciden el final del proceso siempre.

d) Solo se aplica en deportes.

Bloque 6: Jerarquía Normativa y Convenios

18. En la pirámide de jerarquía normativa, ¿cuál es la norma suprema?

a) El Convenio Colectivo.

b) La Constitución Española.

c) El Contrato de Trabajo.

d) Los Usos y Costumbres locales.

19. ¿Puede un contrato de trabajo establecer condiciones peores que las de un Convenio Colectivo?

a) Sí, si el trabajador está de acuerdo.

- b) No, el contrato debe respetar los mínimos establecidos en las normas superiores.
- c) Solo si la empresa tiene pérdidas.
- d) Sí, en las microempresas.

20. Los Convenios Internacionales son dictados principalmente por:

- a) El Ayuntamiento.
- b) La OIT (Organización Internacional del Trabajo).
- c) El sindicato local.
- d) La directiva de la empresa.

Bloque 7: Sindicatos y Representación

21. ¿Qué es un sindicato?

- a) Una asociación de empresarios para fijar precios.
- b) Una asociación de trabajadores para la defensa de sus intereses sociales y económicos.
- c) Un departamento del Ministerio de Hacienda.
- d) Un grupo de amigos que trabajan en la misma calle.

22. El derecho a afiliarse a un sindicato libremente se denomina:

- a) Poder coercitivo.
- b) Libertad sindical.
- c) Negociación distributiva.
- d) Jerarquía normativa.

23. ¿Quiénes son los representantes unitarios de los trabajadores en la empresa?

- a) Los directores de fábrica.
- b) Los delegados de personal y los comités de empresa.
- c) Los clientes más antiguos.
- d) Los inspectores de trabajo.

24. El Delegado Sindical es aquel que:

- a) Trabaja para el Estado vigilando a la empresa.
- b) Actúa como instrumento del sindicato en la empresa para defender derechos.
- c) Decide cuánto dinero gana el dueño de la empresa.
- d) No tiene protección legal contra el despido.

25. Según el art. 64 del Estatuto de los Trabajadores, los representantes tienen competencias:

- a) Solo para limpiar las instalaciones.
- b) Informativas, consultivas, de vigilancia y participación.
- c) Para cambiar las leyes orgánicas del país.
- d) Para vender los activos de la empresa sin avisar.

Bloque 8: Conceptos Finales

26. La empatía en la negociación sirve para:

- a) Convencer al otro de que se rinda.
- b) Comprender la postura y necesidades de la otra parte para facilitar acuerdos.
- c) Ocultar la verdadera intención de la empresa.
- d) No ceder en ningún punto de la discusión.

27. Una negociación se considera "proceso colectivo" porque:

- a) Se hace en la calle con mucha gente.
- b) Afecta a un grupo de personas y requiere interacción entre partes.
- c) Siempre dura más de un año.
- d) Es obligatorio que intervenga la policía.

28. La "escucha activa" durante la negociación permite:

- a) Oír ruidos de fondo.
- b) Entender los argumentos del otro para responder adecuadamente y buscar soluciones.
- c) Interrumpir al rival para que pierda el hilo.
- d) Grabar la conversación en secreto.

29. En la pirámide de normas, los "Usos y Costumbres locales" se sitúan:

- a) En la cima, por encima de la Constitución.
- b) En la base, siendo la última fuente aplicable en defecto de normas superiores.
- c) Justo debajo de las Leyes Orgánicas.
- d) No aparecen en la jerarquía normativa.

30. El objetivo final de los sindicatos en la negociación es:

- a) Que la empresa quiebre.
- b) Garantizar el bienestar de los asociados y asegurar la igualdad y no discriminación.
- c) Que no se trabaje ningún día de la semana.
- d) Sustituir a los directivos en la gestión diaria.

TCAE. MODULO: RELACIONES EN EL EQUIPO DE TRABAJO

Test Tema 10: Conflictos laborales y toma de decisiones

Bloque 1: El Conflicto Laboral

1. ¿Qué es un conflicto colectivo?

- a) Una pelea física entre dos empleados por motivos personales.
- b) El que enfrenta a representantes de los trabajadores y empresarios por motivos laborales.
- c) Una reunión amistosa para celebrar el aniversario de la empresa.
- d) La decisión unilateral del jefe de cambiar el color de las paredes.

2. Históricamente, ¿qué consecuencia positiva han tenido los conflictos laborales?

- a) La reducción de los salarios mínimos.
- b) El desarrollo de los derechos de los trabajadores y mejora de condiciones.
- c) El aumento de las jornadas de trabajo a 16 horas.
- d) La desaparición de los sindicatos.

3. ¿Cuál es una de las características indispensables para que exista un conflicto?

- a) Que solo haya una persona implicada.
- b) Que exista un motivo de discusión que genere posturas opuestas.
- c) Que se solucione siempre mediante violencia.
- d) Que intervenga el ejército de forma obligatoria.

Bloque 2: Medidas de Conflicto (Huelga y Cierre)

4. El derecho de los trabajadores a dejar de prestar sus servicios para defender sus intereses se llama:

- a) Cierre patronal.
- b) Huelga.
- c) Absentismo justificado.
- d) Vacaciones forzosas.

5. ¿Qué es el "Cierre patronal"?

- a) El despido de toda la plantilla de forma definitiva.
- b) La clausura del centro de trabajo por el empresario en caso de huelga o irregularidades graves.
- c) El cierre de la empresa por vacaciones de verano.
- d) La prohibición de que los jefes entren en la oficina.

6. Durante una huelga legal, el contrato de trabajo queda:

- a) Extinguido definitivamente.
- b) Suspendido (el trabajador no cobra pero mantiene su puesto).
- c) Vigente con pleno derecho a sueldo.
- d) Anulado por el Ministerio de Trabajo.

7. Un motivo por el cual el empresario puede declarar el cierre patronal es:

- a) Porque quiere ahorrar en la factura de la luz.
- b) Por peligro de violencia para las personas o daños graves a las instalaciones.
- c) Porque no le gusta la actitud de los delegados sindicales.
- d) Porque hay poco trabajo esa semana.

Bloque 3: Solución de Conflictos

8. La solución extrajudicial de conflictos incluye figuras como:

- a) La policía y el ejército.
- b) La mediación, la conciliación y el arbitraje.
- c) El despido disciplinario y la sanción.
- d) El bloqueo de cuentas bancarias.

9. En el arbitraje, la decisión que dicta el tercero neutral se denomina:

- a) Sentencia judicial.
- b) Laudo (que es de obligado cumplimiento).
- c) Contrato de adhesión.
- d) Sugerencia amistosa.

Bloque 4: La Toma de Decisiones

10. ¿Cómo se define la toma de decisiones?

- a) Como el acto impulsivo de cambiar de opinión.
- b) Como el proceso de elegir una solución entre varias alternativas para resolver un problema.
- c) Como la obligación de seguir siempre la primera idea que surja.
- d) Como el proceso de delegar siempre en los subordinados.

11. El primer paso en el proceso de toma de decisiones es:

- a) Elegir la alternativa más barata.
- b) Identificar y analizar el problema.
- c) Ejecutar la decisión de inmediato.
- d) Preguntar a los clientes su opinión.

12. En la fase de "Generar alternativas", el objetivo es:

- a) Quedarse con una sola opción para no confundirse.
- b) Desarrollar diferentes soluciones posibles sin juzgarlas todavía.
- c) Criticar todas las propuestas de los demás.
- d) Copiar lo que hace la competencia.

13. Evaluar los resultados de una decisión sirve para:

- a) Buscar culpables si algo salió mal.
- b) Aprender de la experiencia y ver si la solución fue eficaz.
- c) Gastar más presupuesto en informes.
- d) No volver a tomar decisiones nunca más.

Bloque 5: Tipos de Decisiones y Estructuras

14. Las decisiones programables son aquellas que:

- a) Son nuevas, no estructuradas e importantes.
- b) Son repetitivas, rutinarias y tienen un procedimiento establecido.

- c) Se toman solo una vez en la vida de la empresa.
- d) Dependen exclusivamente del azar.

15. Una decisión "No programable" se toma cuando:

- a) El problema es frecuente y común.
- b) El problema es nuevo o complejo y no tiene una solución estándar.
- c) El ordenador decide por nosotros.
- d) Se trata de un tema de limpieza diaria.

16. En las empresas centralizadas, la responsabilidad de decidir recae en:

- a) Todos los trabajadores por igual.
- b) La alta dirección o un grupo muy reducido de jefes.
- c) Los clientes de la empresa.
- d) Una máquina de inteligencia artificial.

17. La descentralización de decisiones consiste en:

- a) Que nadie tome decisiones.
- b) Dispersar la responsabilidad en varias personas o expertos según el tema.
- c) Que el Estado controle la empresa.
- d) Tomar todas las decisiones en la sede central fuera del país.

Bloque 6: Ética y Creatividad

18. ¿Qué es la ética empresarial?

- a) El conjunto de leyes que obligan a pagar impuestos.
- b) El conjunto de normas morales que rigen la conducta de la empresa y sus miembros.
- c) La estrategia para ganar el máximo dinero posible sin importar el cómo.
- d) El manual de instrucciones de la maquinaria.

19. El criterio ético del "Utilitarismo" se basa en tomar decisiones para:

- a) Ayudar a los demás sin beneficio propio.

- b) Obtener el máximo beneficio o interés personal y para la empresa (rentabilidad).
- c) Cumplir estrictamente la ley aunque se pierda dinero.
- d) Dividir el trabajo de forma igualitaria siempre.

20. Tomar decisiones basadas en la "Justicia" significa:

- a) Seguir siempre la opinión del juez.
- b) Asegurar la equidad de beneficios y una división igualitaria de las tareas.
- c) Sancionar a todos los trabajadores por igual.
- d) No tomar nunca decisiones arriesgadas.

21. La creatividad se define como la capacidad de:

- a) Copiar exactamente lo que otros han hecho.
- b) Ver nuevas posibilidades o soluciones y actuar en consecuencia.
- c) Seguir las normas sin cuestionarlas nunca.
- d) Dibujar bien en las presentaciones.

22. ¿Qué técnica trabaja la creatividad eligiendo a personas según sus aptitudes para resolver problemas rápidos?

- a) Philips 6/6.
- b) Sinéctica.
- c) Lluvia de ideas.
- d) Role-playing.

Bloque 7: Habilidades y Herramientas

23. Un líder que toma decisiones basadas en el "Derecho":

- a) Solo hace lo que le conviene económicamente.
- b) Opta por lo que es correcto según las normas de la empresa y la ley laboral.
- c) Ignora los contratos de trabajo.
- d) Decide basándose en su intuición personal.

24. ¿Qué factor influye directamente en el estilo de vida de los individuos y su toma de decisiones?

- a) El clima de la ciudad.
- b) Sus valores personales.
- c) La marca del ordenador que usan.
- d) El tipo de coche que conducen.

25. La sinéctica evita que en el proceso grupal de análisis se den:

- a) Soluciones creativas.
- b) Soluciones apresuradas o se pierda el tiempo.
- c) Acuerdos por escrito.
- d) Participaciones de expertos.

Bloque 8: Conceptos de Cierre y Sindicatos

26. Un sindicato tiene como objetivo principal:

- a) Gestionar los beneficios del empresario.
- b) La defensa y promoción de los intereses sociales, económicos y profesionales de los trabajadores.
- c) Decidir el precio de venta de los productos.
- d) Organizar el horario de apertura de la competencia.

27. El derecho a la huelga está reconocido en España como:

- a) Una falta grave.
- b) Un derecho fundamental.
- c) Una opción solo para funcionarios.
- d) Un motivo de despido automático.

28. ¿Qué ocurre si un cierre patronal se declara ilegal?

- a) El empresario no tiene ninguna consecuencia.
- b) El empresario deberá pagar los salarios de los trabajadores por ese tiempo.

- c) Los trabajadores pierden su empleo para siempre.
- d) La empresa pasa a ser propiedad del Estado.

29. La toma de decisiones "colegiada" es aquella que se realiza:

- a) Por una sola persona de forma secreta.
- b) Por un grupo o comité de personas.
- c) Solo en colegios o institutos.
- d) Por sorteo.

30. La fase de "Puesta en práctica" de la decisión requiere:

- a) Olvidarse del problema una vez decidido.
- b) Planificar la ejecución, asignar recursos y comunicar la decisión a los afectados.
- c) No decir nada a nadie para no generar conflictos.
- d) Esperar a que el problema se resuelva solo.