



Comunidad
de Madrid



Instituto de Educación Secundaria

Antonio Machado

Código de centro: 28000522

NÚMERO

Pruebas para la obtención del título de Técnico y Técnico Superior
Convocatoria correspondiente al curso académico 2023-2024

(Resolución de 29 de diciembre de 2023 de la Dirección General de Educación Secundaria, Formación Profesional y Régimen Especial)

DATOS DEL ALUMNO			FIRMA
APELLIDOS:			
Nombre:	D.N.I.:	Fecha:	

Código del ciclo: (1) SAN201	Denominación completa del ciclo formativo: TÉCNICO EN CUIDADOS AUXILIARES DE ENFERMERÍA
Clave del módulo: (1) 06	Denominación completa del módulo profesional: RELACIONES EN EL EQUIPO DE TRABAJO

INSTRUCCIONES GENERALES PARA LA REALIZACIÓN DE LA PRUEBA
<p>1) Sobre la mesa de examen sólo podrá haber:</p> <ul style="list-style-type: none">- El examen.- Bolígrafo azul o negro- DNI. <p>2) En ningún caso, está permitido el uso de teléfonos móviles, que deberán estar apagados y guardados. NO SE USARÁN COMO CALCULADORA.</p> <p>3) Durante la realización de la prueba se respetarán todas las normas elementales de comportamiento. Todos permanecerán en silencio, para preguntar se levantará la mano.</p> <p>4) El examen consta de 50 preguntas tipo test que se contestarán primero en el examen para luego pasarlas a la plantilla, siguiendo las instrucciones que aparecen en la misma, que es la que se corregirá.</p> <p>5) Se deben rellenar los datos del aspirante tanto en esta primera página como en la plantilla.</p> <p>6) La duración TOTAL MÁXIMA del examen será de 1 hora.</p>

CRITERIOS DE CALIFICACIÓN Y VALORACIÓN
<p>El examen tiene un total de 50 preguntas.</p> <p>Pregunta correcta: 1 punto.</p> <p>Pregunta incorrecta: restan 0,33 puntos.</p> <p>Pregunta no contestada: 0 puntos.</p> <p>Para superar el módulo se debe de obtener una <u>PUNTUACIÓN IGUAL O SUPERIOR A 25 PUNTOS</u>.</p>

CALIFICACIÓN
/10

CONTENIDO DE LA PRUEBA:

Lee atentamente el texto y a continuación responde las preguntas de la 1 a la 8:

Carmen es responsable de la planificación de tareas y de la elaboración del cuadrante de trabajo de la Residencia Geriátrica HMM. Se reúne con todas las auxiliares de la primera planta. Les comunica las tareas asignadas a cada auxiliar y el horario de trabajo para todo el mes. No hace entrega de ningún documento porque cree que no es necesario, básicamente porque todas ellas repiten las mismas tareas y el mismo horario. A la reunión asiste Ana, acaba de ser contratada y no escucha nada en absoluto de lo que explica Carmen, lo normal es que a las NUEVAS y JÓVENES les toque el turno de noche. Al día siguiente Ana debía comenzar en el turno de mañana y no aparece. Carmen piensa inmediatamente que todas las empleadas jóvenes dan problemas. Y nada más llegar al día siguiente le reprocha su actitud sin dejarle hablar.

- 1. La comunicación verbal tiene como ventaja frente a la comunicación escrita:**
 - a) Evita pérdida de información y malas interpretaciones.
 - b) Que es más rápida y ágil.
 - c) Que la retroalimentación es inmediata.
 - d) Las respuestas b) y c) son correctas.
- 2. Si pensamos que un/a trabajador/a más joven es más irresponsable e inconstante puede suponer una barrera en la comunicación por la utilización de:**
 - a) Estereotipos.
 - b) El efecto halo.
 - c) Proyección.
 - d) La defensa perceptiva.
- 3. Ana debería haber aplicado la Escucha Activa que implica:**
 - a) Escuchar para entender, en lugar de presuponer el contenido del mensaje y reelaborar la respuesta mientras nos hablan.
 - b) Sólo es necesario atender a la comunicación verbal no es necesario observar la comunicación no verbal del emisor.
 - c) No es necesaria una actitud empática hacia el emisor.
 - d) Las opciones b) y c) son correctas.
- 4. Para mejorar la eficacia en la comunicación oral Carmen debería:**
 - a) Utilizar la técnica de eliminación de barreras como la retroalimentación o feedback.
 - b) Utilizar muchos tecnicismos sea cual sea el mensaje y el receptor.
 - c) Mostrar inseguridad.
 - d) Exponer las ideas de forma desordenada.

5. **La actitud asertiva se caracteriza por tener:**
- a) Comunicación verbal y postura firme e imponiendo mis derechos y opiniones.
 - b) Comunicación verbal vacilante y voz entrecortada.
 - c) Comunicación con voz moderada, mirada directa y expresión de mis derechos y opiniones.
 - d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
6. **El tipo de comunicación establecida por la dirección de la empresa que permite que los empleados se involucren y hagan sugerencias a los superiores jerárquicos de la empresa es:**
- a) La comunicación formal ascendente.
 - b) La comunicación informal ascendente.
 - c) La comunicación horizontal.
 - d) Las respuestas a y b son correctas.
7. **En el caso de Carmen para transmitir información, comunicar procedimientos de trabajo u obligaciones la forma más adecuada es:**
- a) Únicamente, elaborar un documento escrito denominado Orden de Trabajo y hacerla llegar a cada trabajador/a.
 - b) Celebrar una reunión de trabajo entregándoles los documentos u orden de trabajo por escrito e informarles.
 - c) Transmitir la información verbalmente en el tiempo de descanso.
 - d) Exponer la Orden en el Tablón Informativo de cada planta.
8. **El tipo de reunión que celebra Carmen es:**
- a. Una reunión informativa, informal y descendente.
 - b. Una reunión decisoria, formal y horizontal.
 - c. Una reunión informativa, formal y descendente.
 - d. Una reunión formativa, periódica y formal.
9. **Un equipo de trabajo:**
- a) Está integrado por personas que trabajan con total autonomía y de manera independiente suprimiendo totalmente el conflicto y los cambios.
 - b) Requiere poca o ninguna comunicación ya que los objetivos están claros.
 - c) Es poco reflexivo sobre su procedimiento de trabajo y toma de decisiones.
 - d) Trabaja coordinadamente aprovechando las sinergias, fomentando la autorregulación y el autocontrol.
10. **Según la clasificación de los equipos o grupos de trabajo, un equipo “ad hoc” (para lograr un objetivo específico) es:**
- a) Formal y Temporal.
 - b) Informal y Temporal.
 - c) Formal y Permanente.
 - d) Informal y Permanente.

- 11. Indica cuál de las siguientes acciones no corresponde a las etapas de desarrollo de un equipo de trabajo:**
- a) Solución de conflictos.
 - b) Orientación inicial.
 - c) Establecimiento de cuotas de producción.
 - d) Definición de objetivos.
- 12. Con respecto a la Técnica de los Sombreros de Copa de Edward de Bono:**
- a) Es una técnica utilizada para desarrollar e incrementar el pensamiento lateral y la creatividad.
 - b) No es una técnica aplicable en las reuniones de trabajo.
 - c) Es una técnica que se fundamenta en la argumentación dialéctica.
 - d) Utiliza sombreros simbólicos de color blanco con topes, rojo, negro, amarillo, verde y azul.
- 13. Indica quién de los siguientes autores desarrolla la teoría de los roles de equipo y basándose en ellos, el programa informático e-interplace para la gestión de los recursos humanos:**
- a) Salovey y Mayer.
 - b) Fernando Trías de Bes.
 - c) Howard Gardner.
 - d) R. Meredith Belbín.
- 14. La expresión “orden del día” aplicada a una reunión hace alusión a:**
- a) Asuntos o programa de contenidos que se van a tratar en la reunión.
 - b) Día en el que se va a celebrar la reunión.
 - c) Ruego de intentar mantener el orden durante la reunión.
 - d) Conclusiones finales que se han sacado tras la reunión.
- 15. El moderador teóricamente ideal para una reunión será el:**
- a) Autoritario.
 - b) Laissez faire.
 - c) Implicado.
 - d) Despreocupado.
- 16. Para que la reunión sea eficaz, el moderador debe:**
- a) Permitir que los participantes traten cualquier asunto en la reunión.
 - b) Estimular a los asistentes a participar.
 - c) Acaparar la discusión y observar las reacciones de los demás.
 - d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.

- 17. Indica la opción que fomenta la participación de los asistentes a una reunión:**
- a) La disposición de los asistentes en filas para que sea posible la visualización de los contenidos proyectados.
 - b) Elegir el lugar y determinar la disposición más adecuada de los asistentes se decide en la fase de ejecución de la reunión.
 - c) La disposición en círculo y elipse en una única mesa permite que se vean todos los participantes y que exista diálogo entre ellos.
 - d) Las respuestas a) y b) son correctas.
- 18. La convocatoria de una reunión debe:**
- a) Realizarse con la debida antelación y por escrito.
 - b) Debe realizarse con la debida antelación, pero no necesariamente por escrito.
 - c) Indicar sólo la hora de comienzo de la misma, ya que la hora de finalización dependerá de los asuntos a tratar.
 - d) Comunicarse a todos los miembros de la empresa y no sólo a los asistentes.
- 19. Las necesidades de los individuos en el entorno laboral giran en torno:**
- a) Al desarrollo personal.
 - b) Al equilibrio emocional.
 - c) A la inserción social.
 - d) Todas las respuestas anteriores son correctas.
- 20. Las teorías de la motivación se encuadran en una doble clasificación: teorías del contenido y teorías del proceso. Según esta clasificación:**
- a) Las teorías del contenido tratan de explicar qué causas motivan al trabajador, acentuando la importancia de los factores de la personalidad humana.
 - b) Entre las teorías del proceso se encuentra la Teoría de la pirámide de las necesidades.
 - c) Entre las teorías del contenido se encuentra la Teoría de la equidad de Stacy Adams.
 - d) Las respuestas b) y c) son correctas.
- 21. La teoría de la motivación de Herzberg:**
- a) Defiende que son factores motivadores el salario y las condiciones de trabajo.
 - b) Recibe el nombre de Teoría Bifactorial o Teoría Higiene-Motivación.
 - c) Distingue entre motivación del logro, motivación de afiliación y motivación por el poder.
 - d) Defiende que si se suprimen los factores que generan insatisfacción se asegura la motivación.
- 22. La Teoría de la Jerarquía de las necesidades, se encuadra dentro de las teorías de:**
- a) Contenido.
 - b) Proceso.
 - c) Finalidad.
 - d) Logro.

- 23. La teoría que establece que los trabajadores realizan comparaciones entre sus contribuciones y las retribuciones que a cambio obtienen de la empresa, y a su vez, realizan comparaciones con las contribuciones y retribuciones de sus compañeros, se llama:**
- a) Teoría de las expectativas.
 - b) Teoría del establecimiento de metas.
 - c) Teoría de la equidad o justicia laboral.
 - d) Teoría de la finalidad.
- 24. En la teoría de la motivación por el logro de objetivos:**
- a) La empresa fijará un único objetivo final.
 - b) El trabajador que no logra el objetivo final pero sí varias metas parciales tendrán una insatisfacción menor.
 - c) El trabajador no debe participar en el establecimiento de metas y recompensas.
 - d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
- 25. Según la teoría de las necesidades aprendidas de David McClelland, el ser humano se mueve bajo unas tendencias, entre las que están:**
- a) Motivación del logro.
 - b) Motivación de afiliación.
 - c) Motivación por el poder.
 - d) Todas las repuestas anteriores son correctas.
- 26. Identifica cuál de los siguientes es un factor motivacional según la teoría de Herzberg:**
- a) Las relaciones con los clientes.
 - b) El crecimiento personal y profesional.
 - c) Los sueldos y salarios.
 - d) Las condiciones de trabajo.
- 27. Entre las técnicas que aumentan la motivación laboral de las personas se encuentra:**
- a) La adecuación persona/puesto de trabajo.
 - b) La participación y delegación.
 - c) La evaluación del rendimiento laboral.
 - d) Todas las anteriores son correctas.

- 28. Señala el orden jerárquico correcto (de menor a mayor nivel) de las necesidades humanas según Maslow:**
- a) De seguridad, fisiológicas, de estima, sociales y de autorrealización.
 - b) Fisiológicas, de seguridad, de estima, sociales y de autorrealización.
 - c) Sociales, de seguridad, fisiológicas, de estima y de autorrealización.
 - d) Fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización.
- 29. Un buen clima laboral en una empresa se reconoce por la existencia de:**
- a) Estilo de liderazgo autoritario.
 - b) Alta probabilidad de sufrir accidentes de trabajo.
 - c) Satisfacción, comunicación y participación efectiva.
 - d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
- 30. El estado emocional que se produce cuando no logramos alcanzar nuestro objetivo se llama:**
- a) Fobia.
 - b) Frustración.
 - c) Interacción.
 - d) Enajenación.
- 31. Indicar cuál de las opciones no es una técnica de motivación:**
- a) El plan de acogida.
 - b) El salario emocional.
 - c) La encuesta.
 - d) La gestión y evaluación del desempeño.
- 32. El procedimiento mediante el cual se evalúa el rendimiento global del empleado en su puesto de trabajo y la consecución de objetivos se denomina:**
- a) Gestión y evaluación del desempeño.
 - b) Salario emocional.
 - c) Promoción laboral.
 - d) Formación continua.
- 33. Cuando el directivo sabe adecuar su estilo de dirección a los empleados y a las circunstancias en que se encuentre, decimos que tiene:**
- a) Capacidad de trabajo.
 - b) Trato humano.
 - c) Capacidad de delegar.
 - d) Inteligencia emocional.

- 34. En la Empresa REXSA con 150 trabajadores, uno de los trabajadores solicita un incremento de su retribución. El jefe de su departamento lo deniega, el trabajador amenaza con dejar la empresa. Después de negociar, la dirección de la compañía accede a conceder el 50% del aumento que solicitaba el trabajador. Éste está de acuerdo. El conflicto planteado es de tipo:**
- Colectivo, Negativo, Violento y Económico.
 - Colectivo, Positivo, Pacífico y Normativo.
 - Individual, Positivo, Pacífico y Económico.
 - Individual, Positivo, Pacífico y Normativo.
- 35. A veces para resolver conflictos personales o de grupo, se acude a mecanismos como el arbitraje, que consiste en:**
- Un tercero imparcial intenta el acercamiento entre las partes.
 - Un tercero imparcial dicta una solución, que será obligatoria para las partes.
 - Un tercero imparcial ofrece soluciones que las partes son libres de aceptar o no.
 - Llevar el asunto a los Tribunales de Justicia.
- 36. Las ventajas de usar la estrategia de FORZAR para resolver el conflicto:**
- Es útil cuando se requiere una acción rápida y necesitamos protegernos de quien se aprovecha de la conducta colaborativa.
 - Es útil cuando el asunto no es importante y para posponer una acción a la espera de más información.
 - Es útil para evitar rompimientos y si tiene poca importancia el conflicto.
 - Es útil porque todos logran algo que es mejor que nada.
- 37. Entre las desventajas de usar el estilo de negociación Evitativo para resolver el conflicto, se encuentran:**
- En muchos casos no es posible ignorar o aplazar el conflicto.
 - Es un aplazamiento del conflicto, por tanto, es una solución temporal.
 - No se tienen en cuenta las necesidades y sentimientos del otro.
 - Todas las opciones anteriores son correctas.
- 38. Cuando existe un conflicto, pero aún no ha salido a la luz, estamos ante un conflicto de tipo:**
- Económico.
 - Invisible o latente.
 - Visible o latente.
 - Negativo.

- 39. Entre las variables externas a los individuos negociadores que influyen en la negociación están:**
- a) Capacidad de diálogo.
 - b) Grado de posible dominio de una parte sobre la otra.
 - c) Habilidades sociales.
 - d) Intuición.
- 40. La fase de la negociación en la que los negociadores identifican y definen sus objetivos es la etapa de:**
- a) Planificación o preparación.
 - b) Discusión.
 - c) Toma de contacto.
 - d) Cierre.
- 41. Dentro de la negociación se denomina táctica a:**
- a) El plan de acción que han diseñado los negociadores.
 - b) Las estrategias de negociación que han diseñado los negociadores.
 - c) Las maniobras de las que se valdrán los negociadores para alcanzar sus metas en momentos puntuales.
 - d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta.
- 42. Indica cómo se llama la técnica de solución de conflictos que minimiza las diferencias entre las partes resaltando intereses comunes:**
- a) Ganar-ganar.
 - b) Allanamiento.
 - c) Mando autoritario.
 - d) Dar concesiones.
- 43. Cuando en una negociación una parte cede a las expectativas de la otra parte (“yo pierdo, tú ganas”), hablamos de:**
- a) Estrategia de compromiso.
 - b) Estrategia de Evasión.
 - c) Estrategia de Imposición.
 - d) Estrategia Complaciente.
- 44. Entre los inconvenientes que pueden derivarse de la toma de decisiones en grupo están que:**
- a) La responsabilidad se diluye.
 - b) Los miembros tienden a asumir mayores riesgos que en las decisiones tomadas individualmente.
 - c) Los integrantes del grupo tienden a seguir al líder del grupo, si perciben que éste tiene una opinión sólidamente formada.
 - d) Todas las opciones anteriores son correctas.

45. La técnica Delphi en la toma de decisiones:

- a) Evita la presión del grupo.
- b) Se realiza con la intervención de dos grupos de sujetos: el coordinador y los expertos.
- c) Es una técnica que requiere mucho tiempo y por lo tanto aplicable a problemas de proyección a largo plazo.
- d) Todas las anteriores son correctas.

46. Entre las características de la técnica de “brainstorming” o tormenta de ideas se encuentra:

- a) Educa la capacidad crítica de los miembros del grupo.
- b) Es un proceso lento que requiere mucho tiempo.
- c) Al trabajar en soledad, el sujeto no puede ser estimulado por las ideas del grupo.
- d) Crea una atmósfera abierta que propicia la participación.

47. En qué fase del proceso de toma de decisiones se utiliza el Método DAFO:

- a) Definición del problema.
- b) Identificación de objetivos y criterios.
- c) Análisis de alternativas.
- d) Ejecución y Control.

48. En la aplicación del Método DAFO derivado de la combinación de las variables Fortalezas y Amenazas, desarrollamos:

- a) Estrategias de Reorientación.
- b) Estrategias de Supervivencia.
- c) Estrategias Defensivas.
- d) Estrategias Ofensivas.

49. Para que pueda darse un proceso de negociación se requiere:

- a) La existencia de dos o más partes.
- b) Un tema común sobre el que las partes tienen intereses.
- c) Intereses contrapuestos.
- d) Todas las anteriores son correctas.

50. Dentro de las tácticas de negociación podemos encontrar las tácticas dilatorias como, por ejemplo:

- a) Interrumpir las argumentaciones de la otra parte con todo tipo de preguntas.
- b) Contestar a las preguntas de forma poco clara para que se tengan que formular nuevas preguntas.
- c) Suspender la sesión con la disculpa de consultar con expertos en la materia.
- d) Todas las anteriores son correctas.