




SELECCIÓN ÚNICA

- 1) A continuación se presentan dos columnas, a la izquierda **X**, que contiene simbología eléctrica, a la derecha **Y** con la descripción de cada una.

Columna X	Columna Y
1. 	p. salida lámpara de pared a 2.10m
2. 	q. salida lámpara incandescente
3. 	r. salida lámpara proyectora

¿Cuál es la relación correcta, entre los componentes de ambas columnas?

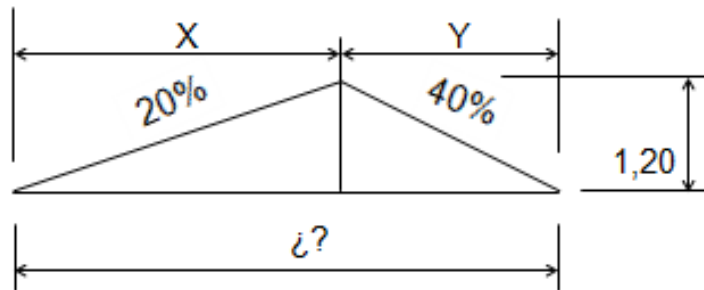
- A) 1 - r, 2 - r, 3 - p
B) 1 - p, 2 - q, 3 - r
C) 1 - p, 2 - r, 3 - q
D) 1 - q, 2 - r, 3 - p
- 2) Es el Sistema operativo multitarea que permite al usuario realizar procesos de administración de memoria, gestión de archivos, entre otros y a la vez utilizarlos en un ambiente agradable y comprensible a la vista, se denomina
- A) Windows.
B) MS DOS.
C) Word.
D) Excel.

- 3) A continuación se presenta una tabla con dos columnas; la columna **M**, contiene los nombres de algunos elementos y dispositivos relacionados con el computador y en la columna **P**, los nombres de componentes principales del mismo.

M - Componentes	P - Dispositivos
U. Excel	I. Hardware
V. Monitor	
W. Teclado	II. Software
X. Impresora	
Y. Windows Xp	
Z. Tarjeta de video	

¿Cuál es la relación correcta entre los elementos de ambas columnas?

- A) I con Z, W, X, V y II con U, Y
 B) I con W, X, V y II con U, Z, Y
 C) I con W, U, X y II con V, Z, Y
 D) I con W, Z, Y, U y II con X, V
- 4) Observe el siguiente dibujo de los planos inclinados correspondientes a la planta de techos a dos aguas de una vivienda:



¿Cuál es la longitud en metros del total de la cercha?

- A) 3,00
 B) 4,80
 C) 6,00
 D) 9,00

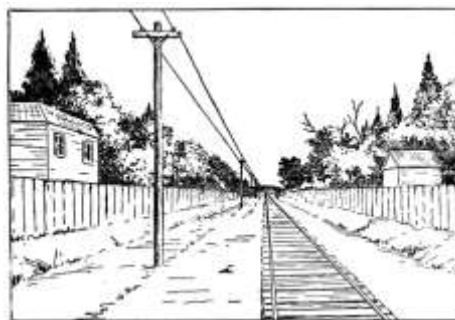
- 5) De los siguientes dispositivos, ¿cuál es utilizado mayormente para la impresión de planos en lámina de formato A1?
- A) El plotter
 - B) El escáner
 - C) La tableta digitadora
 - D) La impresora de cinta

- 6) Observe la siguiente imagen:



La imagen anterior hace referencia al instrumento de dibujo técnico denominado

- A) cartabón.
 - B) escuadra.
 - C) escalímetro.
 - D) transportador.
- 7) Observe el siguiente dibujo:



¿Qué tipo de proyección se presenta en el dibujo anterior?

- A) Polar
- B) Paralela
- C) Caballera
- D) Isométrica

8) Observe la siguiente ilustración:



Los nombres señalados en la ilustración anterior con los números **1,2,3** corresponden respectivamente a

- A) barra de comando, barra de estado, coordenadas.
- B) línea de comando, barra de estado, coordenadas.
- C) barra de comando, barra de estado, coordenadas.
- D) línea de comandos, coordenadas, barra de estado.

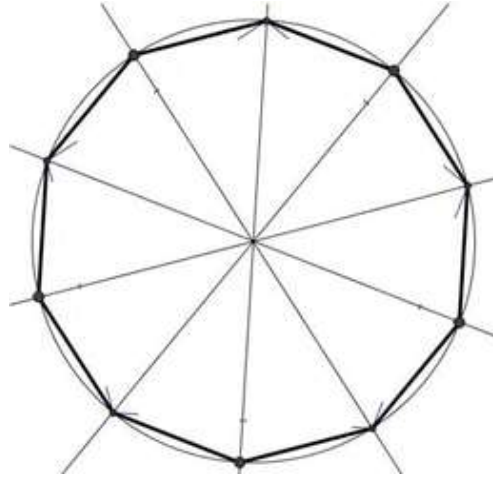
9) Lea el siguiente texto acerca de un tipo de virus informático:

Tiene la finalidad de burlar las defensas de cómputo y extraer información de forma no autorizada

¿A cuál tipo de virus informático hace referencia el recuadro anterior?

- A) Furtivos
- B) Gusanos
- C) Polimórficos
- D) Caballos de Troya

10) Observe el siguiente dibujo de un procedimiento geométrico:



¿Cuál es el nombre del polígono regular mostrado en el dibujo anterior?

- A) Octágono
- B) Eneágono
- C) Decágono
- D) Dodecágono

11) ¿Cuál es el nombre del instrumento de dibujo básico manual que se utiliza para trazar las líneas horizontales?

- A) Escuadras
- B) Plantilla de curvas
- C) Regla T o Paralela
- D) Plantilla de Muebles

14) Observe el siguiente desarrollo de superficie de un cuerpo geométrico regular:



¿Cómo se denomina el poliedro que se forma con el desarrollo anterior?

- A) Octaedro
- B) Icosaedro
- C) Hexaedro
- D) Dodecaedro

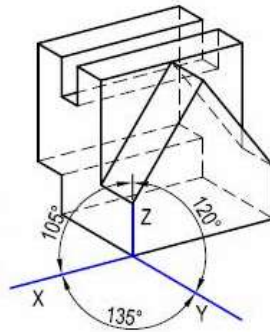
15) Lea el siguiente texto:

Plano de proyección imaginario que muestra el tamaño y forma real de una superficie irregular inclinada con respecto a dos o más de los planos coordenados de proyección, debe proyectarse una vista de la superficie sobre un plano paralelo a ella para obtener sus dimensiones reales.

El texto anterior hace referencia, a la vista de un objeto denominada

- A) lateral.
- B) frontal.
- C) auxiliar.
- D) superior.

16) Observe el siguiente dibujo de una proyección axonométrica:



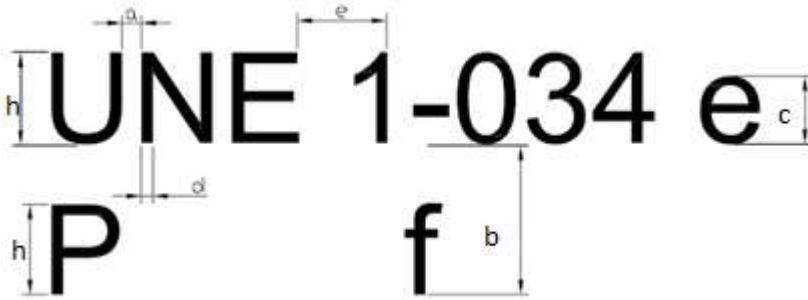
Según el tema de proyecciones, el nombre que recibe el dibujo anterior es perspectiva

- A) isométrica.
- B) caballera.
- C) dimétrica.
- D) trimétrica.

17) El sistema internacional de normas para el rotulado que se rige a partir de dividir su altura nominal en décimos para procurar las dimensiones del rotulado se denomina

- A) UNE.
- B) DIN.
- C) AMI.
- D) ASA.

18) Observe el siguiente rótulo:



De acuerdo con el rótulo anterior y las normas de rotulación ASA, si la altura nominal h es de 12 mm, ¿cuál es la medida de las minúsculas, designada con la letra c ?

- A) 6,0 mm
- B) 8,0 mm
- C) 8,4 mm
- D) 8,5 mm

19) Seguidamente se presenta una tabla con dos columnas; la columna X contiene cuatro escalas diferentes, y la columna Y la categoría a la que pertenecen. Una categoría de la columna Y, tiene dos opciones de la columna X.

Columna X: escalas	Columna Y: categorías
I. 1:1 II. 10:1 III. 1:100 IV. 1:10 000	O. Escalas de ampliación P. Tamaño natural Q. Escalas de reducción

¿Cuál es el asocio correcto entre ambas columnas?

- A) I Q, II O, III P, IV O
- B) I O, II P, III Q, IV Q
- C) I Q, II O, III P, IV Q
- D) I P, II O, III Q, IV Q

20) Lea el siguiente texto:

Indicar sobre un dibujo realizado todas las dimensiones de la pieza, de tal forma que el operario y demás personas que intervienen en su elaboración no tengan que realizar ninguna operación aritmética ni medir sobre el plano para conocerlas

El texto anterior se refiere al concepto de

- A) rotulado.
- B) acotado.
- C) dibujado.
- D) programado.

21) Lea el siguiente texto:

Las siglas (ECA) se refieren al ente costarricense de acreditación que regula las pruebas y ensayos de distintos materiales para la construcción, tal es el caso de la norma **ASTM C 143**

¿Cuál prueba es regulada por la norma referida en el texto anterior?

- A) Preparación de especímenes de concreto
- B) Muestreo del concreto recién mezclado
- C) Revenimiento del concreto
- D) Temperatura del concreto

22) Lea el siguiente texto:

Es utilizada para medir el revenimiento del concreto en la construcción.

El texto anterior se refiere a la prueba de

- A) resistencia del concreto a la compresión.
- B) granulométrica.
- C) colorimétrica.
- D) abrams.

- 23) ¿Cuál es la altura máxima (en pisos) para construir si se utiliza un sistema constructivo a base de mampostería de concreto o arcilla según el Código Sísmico de Costa Rica?
- A) 1
 - B) 2
 - C) 3
 - D) 4

- 24) En todos aquellos casos, donde el borde superior de las paredes prefabricadas de paneles o baldosas (horizontales o verticales) quede libre, se debe colocar un diafragma flexible, denominado viga
- A) solera o corona.
 - B) superior o tapichel.
 - C) banquina o inferior.
 - D) medianera o cargador.

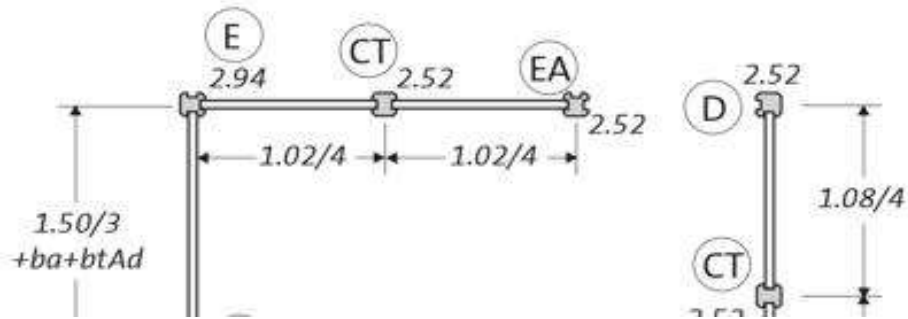
- 25) Lea el siguiente texto:

Es el ensayo que se utiliza para detectar sustancias orgánicas en los agregados que se usan en las mezclas de concreto.

El texto anterior se refiere al ensayo

- A) CBS.
- B) colorímetro.
- C) cono de Abrams.
- D) resistencia del concreto.

26) Observe el siguiente dibujo de la sección de una planta prefabricada:



¿A cuál sistema prefabricado se refiere el dibujo anterior?

- A) Zitro
- B) Convitec
- C) Polimuro
- D) Prefa -PC

27) ¿Cuál es la cantidad de capas de concreto que deben usarse para llevar a cabo el ensayo a la compresión del concreto?

- A) 2
- B) 3
- C) 4
- D) 5

28) Una de las ventajas principales del sistema prefabricado de construcción es

- A) alto costo.
- B) fácil reparación.
- C) construcción lenta.
- D) construcción rápida.

29) Lea el siguiente texto:

Esta prueba se realiza para asegurarse de que el concreto colocado en las diversas estructuras, resistirá las cargas a las que estará sometida.

¿A cuál prueba se refiere el texto anterior?

- A) CBR
- B) Revestimiento
- C) Proctor estandar
- D) Resistencia a la compresión

30) Observe el siguiente dibujo de una urbanización:



¿Cuál es el nombre de la lámina de urbanización referida en el dibujo anterior?

- A) Terraceo
- B) Zonificación
- C) Diseño Geométrico
- D) Instalaciones mecánicas

- 31) Lea el siguiente texto acerca de un sistema recomendado por el código sísmico de Costa Rica.

En caso de paredes tipo paneles o baldosas horizontales prefabricadas, la dimensión mínima de las columnas de soporte es de 12 cm.

Según el texto anterior, ¿cuál es la separación máxima de las columnas de soporte?

- A) 275 cm
- B) 250 cm
- C) 200 cm
- D) 150 cm

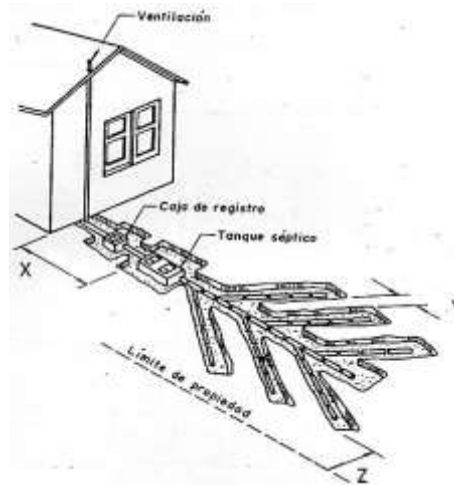
- 32) Lea el siguiente concepto:

Es la cantidad de energía que se encuentre involucrada en el movimiento de una carga de un punto a otro, y de su razonamiento deriva la fórmula: $V = W / Q$

¿A cuál concepto eléctrico se refiere el cuadro anterior?

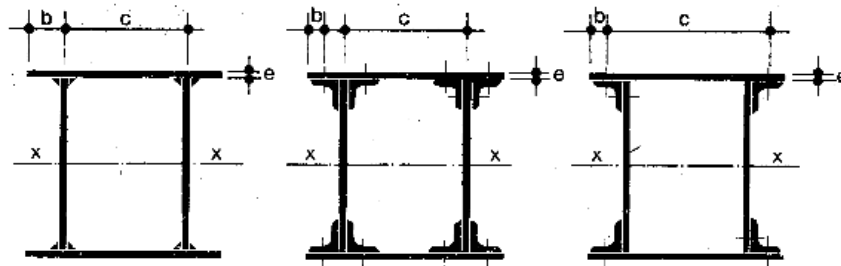
- A) Voltaje
- B) Circuito
- C) Tensión
- D) Amperio

- 33) Observe la siguiente imagen correspondiente al detalle de un sistema mecánico de tanque séptico y sus medias mínimas de retiros:



Las distancias mínimas de retiros, establecidas por el código hidráulico e instalaciones sanitarias para las distancias denotadas con las letras X, Y, Z, corresponden respectivamente a

- A) 2.00 m - 1.50 m - 1.00 m
 - B) 1.50 m - 2.00 m - 1.00 m
 - C) 1.00 m - 2.00 m - 1.50 m
 - D) 2.00 m - 1.00 m - 1.50 m
- 34) Observe el siguiente dibujo de vigas de acero:



¿Cómo se denomina el tipo de viga de acero representada en el dibujo anterior?

- A) Simple
- B) Múltiple
- C) Armada
- D) Aligerada

35) Lea la siguiente información sobre urbanizaciones:

Al diseñar una urbanización cuyo terreno posee un pendiente mayor al 25% deberá presentarse un estudio específico.

Según el reglamento para el control nacional y fraccionamiento de urbanizaciones, ¿cuál es el estudio específico referido en el texto anterior?

- A) Anteproyecto
- B) De áreas comunes
- C) Estabilización del terreno
- D) Hidrología del terreno urbanizado

36) El accesorio dotado de sello hidráulico destinado a recibir el agua jabonosa u otra del piso de un baño se denomina

- A) fluxómetro.
- B) sumidero.
- C) prevista.
- D) sifón.

37) De acuerdo con el nuevo Código Sísmico de Costa Rica, el refuerzo vertical para paredes en block debe colocarse a una distancia máxima de

- A) 1.00 m.
- B) 0,80m.
- C) 0,60m.
- D) 0,40m.

38) Lea el siguiente texto:

Son elementos verticales sometidos a esfuerzos de compresión y sirven para dar rigidez a paredes y muros

El texto anterior se refiere a

- A) contrapisos.
- B) columnas.
- C) entrepiso.
- D) vigas.

39) Lea el siguiente texto:

Es el elemento horizontal de la estructura y donde la deflexión es significativa.

Según el texto anterior, ¿a cuál elemento de la estructura se refiere?

- A) Viga
- B) Pilote
- C) Cimiento
- D) Columna

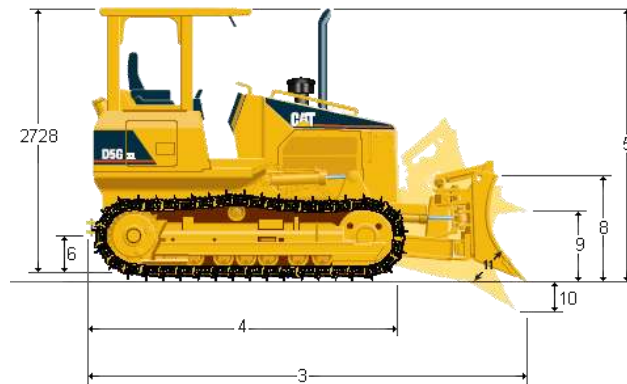
40) Lea el siguiente texto:

Es un material que al recibir esfuerzo posee un comportamiento igual u homogéneo, tanto en tensión como en compresión.

¿A cuál material hace referencia el texto anterior?

- A) Magnesio
- B) Cerámico
- C) Plástico
- D) Vidrio

Observe la siguiente imagen de un tipo de maquinaria para la construcción:
Nota: Esta imagen se utiliza para resolver los ítems a continuación **41 y 42**.



- 41) ¿Cómo se denomina el tipo de máquina presente en el anterior dibujo?
- A) Topadora
 - B) Aplanadora
 - C) Excavadora
 - D) Retro excavadora
- 42) ¿Cuál tipo de acotado se utiliza para indicar las dimensiones en la maquinaria para la construcción que se observa en la imagen anterior?
- A) Paralelo
 - B) En serie
 - C) Simplificado
 - D) Coordenadas
- 43) La propiedad que tiene el material de resistir deformaciones, se conoce como
- A) rigidez.
 - B) elasticidad.
 - C) plasticidad.
 - D) ductibilidad.

44) Lea las siguientes premisas:

- La superficie de falla es plana.
- El suelo es homogéneo e isotrópico.
- La superficie posterior del muro es vertical.
- No existe fricción entre el suelo y la parte posterior del muro.

¿A cuál teoría sobre empuje de suelos corresponden las premisas anteriores?

- A) Rankine
- B) Coulomb
- C) Sobrecargas
- D) Empujes sísmicos

45) Lea la siguiente información sobre programación de obra civil:

Representación de una actividad en forma de una barra cuya longitud representa la duración estimada para dicha actividad.

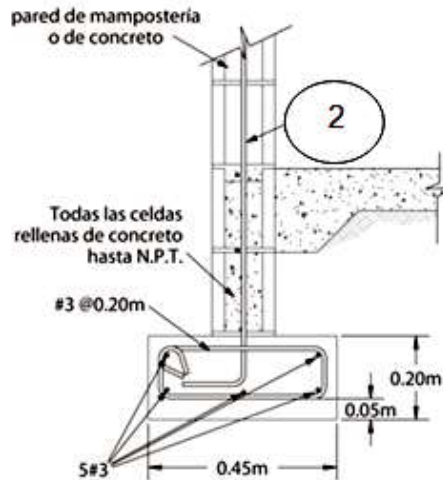
¿Cuál es la técnica de programación a la que se refiere la información anterior?

- A) Pert
- B) Gantt
- C) Flujos
- D) Ruta crítica

46) ¿Cómo se clasifican las calles que poseen un derecho de vía de 10.00 m con una calzada de pavimento de 7.00 m?

- A) Locales
- B) Primarias
- C) Secundarias
- D) Servidumbres de paso

47) Observe la siguiente figura:



Según la figura anterior, de conformidad con el código Sísmico de Costa Rica, ¿cuál nombre recibe el número 2?

- A) Muro de contención
- B) Refuerzo horizontal
- C) Refuerzo vertical
- D) Placa asilada

48) Lea el siguiente texto:

Las varillas utilizadas para el concreto armado pueden denominarse por número 1, 2, 3, 4, 5, 6, etc, todas con su respectivo diámetro.

De acuerdo con el texto anterior, ¿cuál es el diámetro en milímetros de la varilla número 4?

- A) 6,5
- B) 9,5
- C) 12,7
- D) 19,5

49) Observe el siguiente texto de una página en Internet:

GNU/Linux es uno de los términos empleados para referirse a la combinación del [núcleo o kernel libre](#) similar a [Unix](#) denominado [Linux](#), que es usado con [herramientas de sistema GNU](#). Su desarrollo es uno de los ejemplos más prominentes de [software libre](#); todo su [código fuente](#) puede ser utilizado, modificado y redistribuido libremente por cualquiera bajo los términos de la GPL ([Licencia Pública General de GNU](#)) y otra serie de licencias libres.¹

P ←

A pesar de que [Linux \(núcleo\)](#) es, en sentido estricto, el [sistema operativo](#),² parte fundamental de la interacción entre el núcleo y el usuario (o los programas de aplicación) se maneja usualmente con las herramientas del proyecto GNU o de otros proyectos como [GNOME](#). Sin embargo, una parte significativa de la comunidad, así como muchos medios generales y especializados, prefieren utilizar el término *Linux* para referirse a la unión de ambos proyectos. Para más información consulte la sección "[Denominación GNU/Linux](#)" o el artículo "[Controversia por la denominación](#)".

¿Cómo se denomina el texto azul señalado con la letra P?

- A) Buscador
- B) Hipervínculo
- C) Barra de estado
- D) Sistema de operación

50) Lea el siguiente texto:

El ancho de las calles en una urbanización se diseña de acuerdo con las normas de diseño geométrico para vías públicas del INVU.

Según el texto anterior, ¿cuál es el derecho de vía en metros para pasos o vías primarias que establecen estas normas?

- A) 19 m
- B) 17 m
- C) 14 m
- D) 11 m

51) ¿Cómo se llama el tipo de mantenimiento que se lleva a cabo en una determinada maquinaria, después de que esta tuvo un mal funcionamiento?

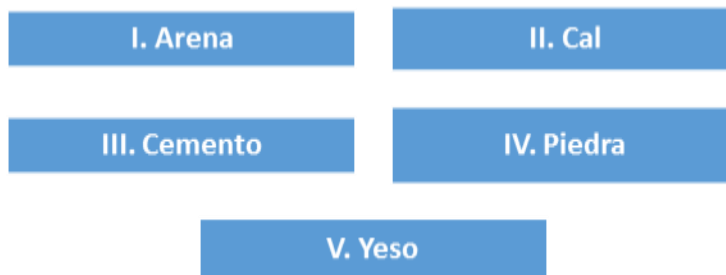
- A) Intuitivo
- B) Predictivo
- C) Correctivo
- D) Preventivo

- 52) Cuando el costo probable de una obra se determina con base en la experiencia, tomando como referencia el costo promedio por metro cuadrado y según sus características (por ejemplo tipo de acabados); esta estimación se conoce como presupuesto por
- A) área.
 - B) rubros.
 - C) detallado.
 - D) obra terminada.
- 53) Los siguientes rubros son costos directos, costos indirectos, imprevistos y utilidad del contratista; estos componentes corresponden
- A) al presupuesto de una obra.
 - B) al sub-contrato de una obra.
 - C) a los honorarios profesionales.
 - D) a las cargas sociales obligatorias.
- 54) ¿Cuál es la cantidad de cerámica que se debe comprar en metros cuadrados para instalar en una habitación de 10 x 5 metros, tomando en cuenta un 15% de producto adicional a utilizar por concepto de desperdicio de material al ser instalado?
- A) 67,5
 - B) 57,5
 - C) 65
 - D) 55
- 55) Una característica importante del PVC dentro de una instalación mecánica en una casa de habitación consiste en la
- A) tensión.
 - B) elasticidad.
 - C) flexibilidad.
 - D) compresión.

56) Los cementos se clasifican en tres órdenes sucesivos: tipos, clases y categorías. Cada cemento tiene una denominación y una designación, por ejemplo, la nomenclatura P-350 corresponde a una

- A) clase.
- B) categoría.
- C) designación.
- D) denominación.

57) Observe los siguientes materiales:



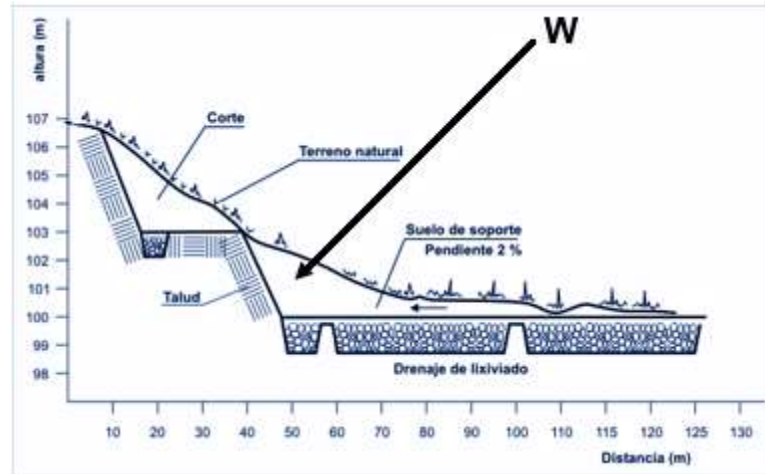
¿En cuál opción todos los materiales referidos anteriormente son conglomerantes?

- A) **I y II**
- B) **III y IV**
- C) **II, III, y V**
- D) **I , III, y V**

58) El tipo de cemento obtenido por molturación conjunta de su clinker y de la cantidad adecuada de regulador de fraguado, se denomina

- A) portland.
- B) puzolánico.
- C) compuesto.
- D) siderúrgico.

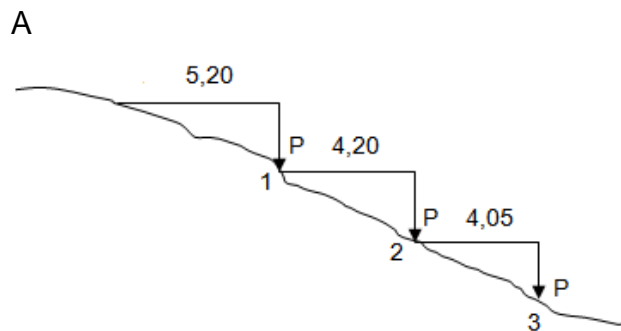
59) Observe el siguiente dibujo de corte de un terreno:



¿Cómo se denomina el área señalada por la letra **W**?

- A) Agregado
- B) Terraplén
- C) Desmante
- D) Compuesto

60) Observe la siguiente figura:



Según la figura anterior, ¿cuál es el método topográfico que se utiliza para medir distancias en terrenos inclinados?

- A) 3,4,5
- B) Circular
- C) Banqueo
- D) Del ángel

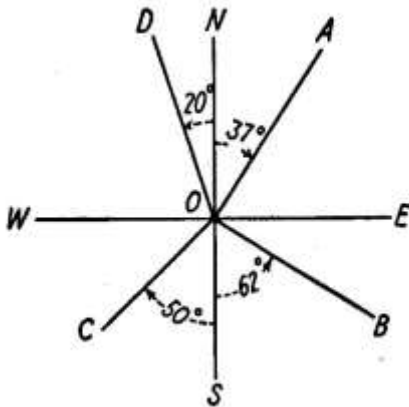
61) Las mallas estandarizadas para realizar un análisis granulométrico a un agregado fino, según la ASTM, van desde la malla N°4 hasta la malla N°_____.

- A) 75
- B) 100
- C) 150
- D) 200

62) ¿Cómo se denomina el peso específico del suelo que se encuentra sobre el nivel freático en el que el agua sube por capilaridad?

- A) Anegado
- B) Saturado
- C) De contención
- D) De terreno natural

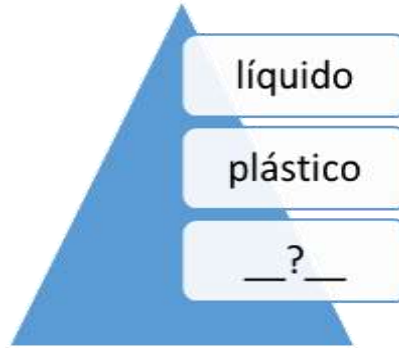
63) Observe la siguiente imagen:



El rumbo de la línea denominada "O-C" corresponde a

- A) N 130° W.
- A) S 50° W.
- B) 230°.
- C) 50°.

64) Observe la siguiente información sobre los límites de Atterberg:



¿Cuál límite de Atterberg hace falta en la información referida anteriormente?

- A) Proctor
- B) Humedad
- C) Retracción
- D) Anillo de carga

65) Lea el siguiente texto:

Es una certificación que indica el uso permitido para una determinada propiedad, en ella se indica el número de plano catastrado, la zona donde se ubica, así como la normativa que se debe aplicar en cuanto al área y frente mínimo, retiros, cobertura, densidad y altura de la edificación. Se solicita en la municipalidad cuando existe un plan regulador vigente, de no ser así, se puede gestionar en la Dirección de Urbanismo del INVU.

El texto anterior hace referencia al trámite municipal conocido como obtención de

- A) uso de suelo.
- B) visado municipal.
- C) uso de la propiedad.
- D) retiro de la construcción.

66) Lea el siguiente texto:

Este servicio incluye, adicionalmente a la dirección técnica, la responsabilidad en el manejo de los recursos financieros con sistemas adecuados de control que garanticen al cliente un desarrollo normal, técnico y económico del proceso de construcción.

La anterior descripción, hace referencia a la etapa de contrato de consultoría del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica denominada

- A) inspección.
- B) administración.
- C) dirección técnica.
- D) planos de construcción y especificaciones técnicas.

67) Según el artículo 14 del Reglamento General de Seguridad e Higiene del Trabajo, dice que la superficie del piso de los locales no debe ser inferior a

- A) dos metros cuadrados libres para cada trabajador.
- B) tres metros cuadrados libres para cada trabajador.
- C) un metro y medio cuadrados libres para cada trabajador.
- D) dos metros y medio cuadrados libres para cada trabajador.

68) El factor principal para el mejoramiento continuo, en el entorno de la cultura de la calidad, lo constituye el trabajo

- A) con eficiencia.
- B) en equipo.
- C) continuo.
- D) técnico.

69) ¿Cómo se denominan aquellas personas que en los departamentos de toda institución o empresa reciben los productos o servicios dentro del proceso administrativo?

- A) Gerente
- B) Proveedores
- C) Clientes internos
- D) Clientes externos

70) ¿Cuál es el significado de las letras D y A en las siglas FODA?

- A) Debilidades, alcances
- B) Dificultades, alcances
- C) Dificultades, amenazas
- D) Debilidades, amenazas

71) A continuación se presenta una tabla con dos columnas, a la izquierda está la X con imágenes de diferentes tipos de equipo de protección personal de acuerdo con su uso específico y a la derecha, la Y con los nombres y su clasificación relacionados con la parte del cuerpo que se protege, según las normas de salud ocupacional.

Columna X	Columna Y
I. 	N. Equipo de protección para los ojos.
II. 	O. Equipo de protección para las manos.
III. 	P. Equipo de protección para la cabeza.
IV. 	Q. Equipo de protección para los pies

¿Cuál es el asocie correcto entre ambas columnas?

- A) IN, IIO, IIIP, IVQ
- B) IP, IIN, IIIO, IVQ
- C) IO, IIP, IIIN, IVQ
- D) IVQ, IIP, IO, IIIN

- 72) El artículo 136 del Código de Trabajo establece que la jornada de trabajo nocturno no debe exceder las
- A) 6 horas.
 - B) 7 horas.
 - C) 8 horas.
 - D) 10 horas.

Read the following dialogue:

GETTING THE JOB DONE

SITUATION: Carlos, the newest designer in his company is presenting some of his work to his supervisor.

- Carlos:** ...So, here are the designs I've done so far. Do you see any problem?
- Hellen:** Hmm, I don't think I do. You've done a great job on these. How long will it take to finish them? I'd like to present this tomorrow during the Corporate meeting.
- Carlos:** That's the thing I'm worried about. Er...
- Hellen:** Go on... That's what we're here for.
- Carlos:** Well, I'm a bit stuck for time. I've got so much to do this week. I'm still working on the designs for the Maxell campaign, and they want to see at least a draft of it tomorrow. I'm afraid I might not meet our deadline.
- Hellen:** I'm sure we can work this out. Maybe I could get Michael to work on some of the other stuff, so you can concentrate on finishing these designs.
- Carlos:** Great. Thanks! I should be able to get these finished on time then.
- Hellen:** If anyone can do it, you can!

Adapted from: Intelligent Business. Longman, Pearson Education Limited, 2006. Print.

According to the previous dialogue, select the option that best answers the following questions.

- 73) Why is Carlos having trouble completing the designs? Because _____.
- A) Michael can't help him
 - B) of the meeting with Corporate
 - C) there are problems with his designs
 - D) he is also working on other campaigns

RECOMMENDATIONS FOR THE USE OF A MOUSE

- The mouse should fit the user's hand and not cause unnecessary pressure on the wrist and forearm muscles.
- If the daily tasks are based primarily on mouse activity, customize its features starting with double click speed, pointer speed and scrolling.
- Hold the mouse gently and always aim to keep the mouse on the mouse pad.
- Take the hand off the mouse at frequent intervals.
- Use keyboard shortcuts where possible.
- Wrist rests are designed to provide support only during pauses, (such as when reading from the screen).

Choose the option that answers the questions with the correct information according to the previous text.

- 74) What is recommended to do when the mouse is used intensely at work? It is recommended to _____ the mouse.
- A) personalize the features of
 - B) keep constantly holding
 - C) use a wrist pad under
 - D) put more pressure on

Read the text.

**Procedure Manual Chapter 4
FACING MISTAKES**

People in general—and, of course, customers in particular—tend to respect those who are honest and open about mistakes and who take rather than avoid responsibility. When mistakes occur, it's often good strategy to admit to the mistake, whether it was personally made by the agent taking the case or by someone else at the company. Even when the agent is not completely sure where the problem occurred and who caused it, he/she/they should admit to the possibility of a mistake. This avoids unnecessarily provoking a customer by presenting themselves or the company as infallible. When admitting mistakes, the agent must be gentle but brief, use very short sentences and then move on to solving whatever problem exists.

Taken from: Perfect Phrases for Customer Service. McGraw Hill, 2011. Print

According to the previous procedures manual, select the option that best completes the following sentences.

- 75) An effective strategy to deal with errors is to _____.
- A) provoke the customer
 - B) represent the company as flawless
 - C) take enough time to explain the problem
 - D) move on and find solutions for the problem

Anexo 1

Fórmula

Área de un círculo: $A = \pi \cdot r^2$

NPT= nivel de piso terminado

Solucionario

1. C	11. C	21. C	31. D	41. A	51. C	61. B	71. B
2. A	12. B	22. D	32. A	42. A	52. A	62. B	72. A
3. A	13. B	23. B	33. A	43. A	53. A	63. B	73. D
4. D	14. A	24. A	34. C	44. A	54. B	64. C	74. A
5. A	15. C	25. B	35. C	45. B	55. C	65. A	75. D
6. C	16. D	26. D	36. B	46. C	56. C	66. B	
7. A	17. B	27. B	37. B	47. C	57. C	67. A	
8. D	18. B	28. D	38. B	48. C	58. A	68. B	
9. B	19. D	29. D	39. A	49. B	59. C	69. C	
10. C	20. B	30. B	40. C	50. C	60. C	70. D	

