

SELECCIÓN ÚNICA

1) Lea el siguiente texto:

Es una forma de comunicación comercial que intenta incrementar el consumo de un producto o servicio a través de los medios de comunicación.

El texto anterior hace referencia al elemento denominado

- A) publicidad.
- B) dibujo.
- C) teoría.
- D) estilo.

2) En el arte griego, ¿con cuál nombre se denomina la búsqueda de la perfección absoluta del cuerpo masculino?

- A) Mezcla de partes
- B) Figuras rígidas
- C) Simplificación
- D) Idealización

3) Lea la siguiente información:

Se representa como una sugerencia de fuerza evidenciada en las direcciones de las formas.

La información anterior corresponde a la ley de percepción denominada

- A) inclusividad.
- B) equilibrio.
- C) tensión.
- D) textura.

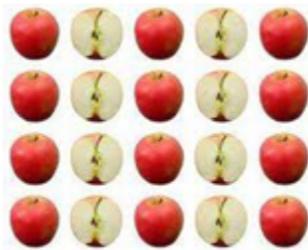
4) Observe la siguiente imagen:



¿Cuál principio de percepción visual se aplica a la imagen anterior?

- A) Ritmo
- B) Simetría
- C) Equilibrio
- D) Relación fondo-figura

5) Observe las siguientes imágenes:



I.



II.

¿Cómo se denominan las leyes visuales aplicadas a las imágenes I y II, respectivamente?

- A) I. Cierre - II. Semejanza
- B) I. Pregnancia - II. Cierre
- C) I. Semejanza - II. Proximidad
- D) I. Figura - fondo - II. Simplicidad

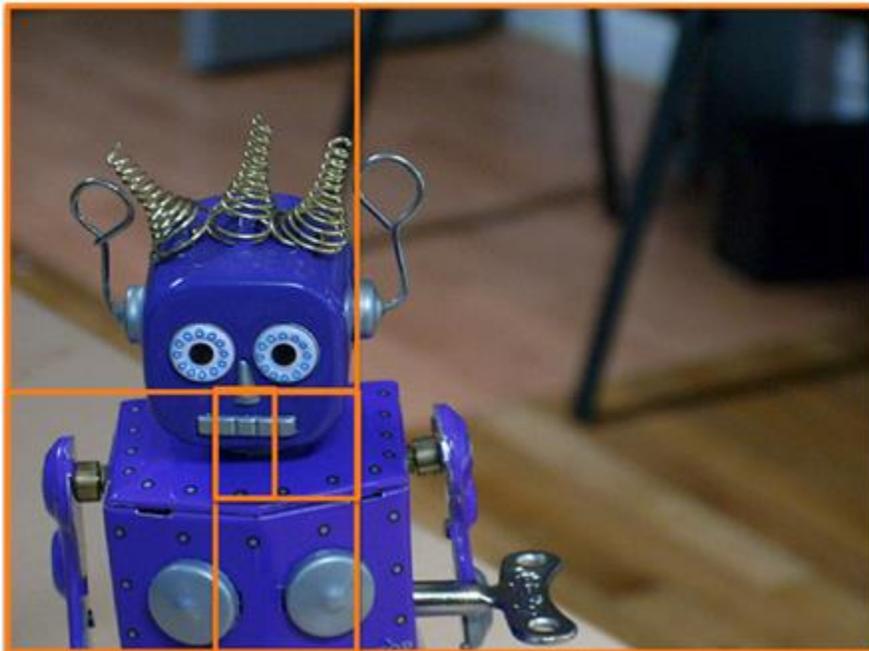
6) Lea la siguiente información:

La unidad de una composición requiere que la tensión entre las fuerzas y los estímulos, causados por esa misma composición, sean resueltos e integrados por un elemento o fuerza dominante y que los elementos tengan un nivel de jerarquización.

La información anterior corresponde a la ley de percepción denominada

- A) cierre o clausura.
- B) subordinación.
- C) equilibrio.
- D) sutileza.

7) Observe la siguiente imagen:



¿Cuál criterio compositivo se utiliza en la imagen anterior para determinar los puntos de interés?

- A) Tercios
- B) Verticalidad
- C) Horizontalidad
- D) Puntos áureos

8) Observe la siguiente imagen:



¿A cuál tipo de composición corresponde la imagen anterior?

- A) Asimétrico
 - B) Inestable
 - C) Rítmica
 - D) Radial
- 9) El tipo de equilibrio que consiste en una expresión en cualquiera de las dimensiones tonales, por ejemplo: valor o matiz o intensidad se denomina equilibrio de
- A) textura visual.
 - B) imagen visual.
 - C) contraste tonal.
 - D) tamaño del área.
- 10) Lea la siguiente información:

Es una plantilla muy útil, cuando necesitamos componer un documento con muchas páginas, que tenga un orden, que sea claro y legible.

La información anterior hace referencia al concepto denominado

- A) formato.
- B) retícula impositiva.
- C) tabulación de texto.
- D) retícula compositiva.

11) ¿De cuantas columnas está compuesta generalmene la retícula en la diagramación de un libro?

- A) 4 y 6
- B) 3 y 6
- C) 2 y 7
- D) 1 y 2

12) Observe la siguiente imagen de una escala de color:



Con base en la imagen anterior, ¿cómo se denomina el color obtenido de la adición de negro a un color determinado?

- A) Complementario
- B) Truncado
- C) Sombra
- D) Tinte

13) Lea la siguiente definición:

Está formado por un número variable de tonos intermedios entre blanco o negro, ya sea imágenes monocromáticas o policromáticas.

La definición anterior hace referencia al elemento denominado

- A) originales de tono continuo.
- B) reproducción de color.
- C) originales de línea.
- D) imposición.

14) Lea la siguiente información:

Se caracteriza por tener grandes áreas de blanco o grises muy claros, así como un área pequeña de negro o un gris muy oscuro.

La información anterior hace referencia a la clave tonal denominada

- A) alta mayor.
- B) baja mayor.
- C) intermedia menor.
- D) intermedia mayor.

15) La cantidad de “oscuridad” o “claridad” que tiene un color, es decir, la cantidad de luz percibida por el color se denomina

- A) croma.
- B) matiz.
- C) valor.
- D) tono.

16) Lea la siguiente información sobre el proceso del dibujo artístico:

Acción que consiste en extender el trazo del lápiz dando empaste a las zonas del dibujo en sombras, rebajando los contornos, logrando efectos de suavidad o vaguedad de perfiles.

La información anterior refiere a la acción en un dibujo utilizando el instrumento denominado

- A) marcador.
- B) borrador.
- C) difumino.
- D) pincel.

17) Lea el siguiente texto:

Al pasar a través de la seda o pantalla, la tinta se imprime en el soporte colocado bajo el marco.

El texto anterior hace referencia a la técnica de impresión denominada

- A) huecograbado
- B) flexografía
- C) serigrafía
- D) offset

18) ¿Cuál es el canon de proporción humana cuya medida es la cabeza?

- A) Mesopotámico
- B) Egipcio
- C) Griego
- D) Celta

19) ¿Cuál es el canon de la figura humana usualmente utilizado por un artista para representar las proporciones de altura en la figura ideal?

- A) Ocho cabezas
- B) Siete cabezas
- C) Ocho cabezas y media
- D) Siete cabezas y media

20) En el dibujo de figuras humanas y animales, el escorzo nos permite

- A) entrar a la representación de la psicología del personaje.
- B) ver al cuerpo en términos de perspectiva y fugas.
- C) detallar los reflejos de luces sobre la superficie.
- D) detallar los elementos anatómicos.

21) Lea la siguiente información:

Es la técnica de ilustración en la cual la imagen se plasma gracias a la acción de un ácido sobre una placa de cobre.

La información anterior hace referencia a la técnica de ilustración denominada

- A) aguafuerte.
- B) serigrafía.
- C) xilografía.
- D) litografía.

22) Lea las siguientes características

- I. La cintura menos ceñida.
- II. Las caderas proporcionalmente más angostas.
- III. Los hombros proporcionalmente más extendidos.
- IV. El ombligo situado proporcionalmente más abajo.

¿Cuál de las características anteriores corresponde a la figura humana femenina?

- A) I
- B) II
- C) III
- D) IV

23) En el dibujo artístico la técnica del visaje nos permite

- A) proporcionar los objetos dentro de la composición.
- B) hacer las figuras humanas estilizadas.
- C) definir el claroscuro.
- D) definir las sombras.

24) Lea la siguiente información:

Se compone de pigmentos aglutinados con goma de tragacanto. Se esfuma con los dedos, lo que hace que el papel de base no se vea. Se puede combinar con lápices de colores o aplicar sobre bases pintadas con óleo, acuarela o acrílicos. Es de apariencia opaca y usualmente los artistas utilizan un fijador al final.

La información anterior hace referencia al tipo de material artístico denominado

- A) óleo.
- B) acuarela.
- C) pastel seco.
- D) pastel oleoso.

25) Observe la siguiente imagen:



Con base en la imagen anterior, ¿cómo se denominan las partes del tipo señaladas con los números I y II, respectivamente?

- A) Serifa y travesaño
- B) Empalme y bucle
- C) Vertice y asta
- D) Ojo y exceso

26) Lea la siguiente información:

Cuando hablamos de tipografía de Palo Seco o Sans Serif, con un cierto contraste entre trazos gruesos y trazos finos. Las curvas tienden a estar inscritas en un cuadrado, La forma de la R tiene una cola curvada y los finales de las curvas suelen ser oblicuas.

La información anterior se refiere al tipo de tipografía denominado

- A) egipcias.
- B) grotescas.
- C) caligráficas.
- D) decorativas.

27) La etapa de proceso proyectual en la cual se elaboran modelos perfeccionados del concepto o idea, se denomina

- A) boceto final.
- B) preboceto.
- C) bosquejo.
- D) arte final.

28) Lea la siguiente información, referente al proceso de diseño:

I. Formal
II. Técnica
III. Primera
IV. Material

¿Cuáles números identifican el orden correcto de las etapas anteriores?

- A) I - IV - II - III
- B) II - III - I - IV
- C) III - I - IV - II
- D) IV - II - III - I

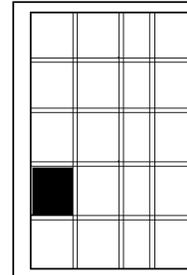
29) Lea la siguiente información:

Es un elemento que identifica el producto y proyecta la imagen tanto de éste como de su fabricante. Además, debe informar sobre sus características, las formas de usarlo y en algunos casos sobre aspectos legales concernientes al manejo y uso del mismo.

La información anteriormente hace referencia al elemento denominado

- A) código de barras.
 - B) embalaje.
 - C) hablador.
 - D) etiqueta.
- 30) ¿Cuál acción en relación con las líneas punteadas, debe aplicarse para una caja o embalaje en su arte final?
- A) Troquelar
 - B) Doblar
 - C) Refilar
 - D) Pegar
- 31) Observe la siguiente imagen:

El segmento con un color sólido corresponde a la unidad individual de espacio, que está separada por intervalos regulares y que cuando se repite en el formato de la página, crea columnas y filas.



Con base en la imagen anterior, ¿con cuál nombre se denomina el segmento de color sólido?

- A) Módulo
- B) Retícula
- C) Esquema
- D) Diagramación

32) Lea la siguiente información:

Según la teoría de diseño editorial, la numeración de las páginas se considera a partir de la portada, no se incluyen las páginas fuera del texto principal, ni las blancas.

La información anterior hace referencia al elemento denominado

- A) folio.
- B) slogan.
- C) colofón.
- D) pie de página.

33) ¿Cómo se le llama al formato que ocupa la parte inferior de la página, y que puede tener una altura variable, siendo siempre inferior a media página?

- A) Anuncio
- B) Módulo
- C) Faldón
- D) Isla

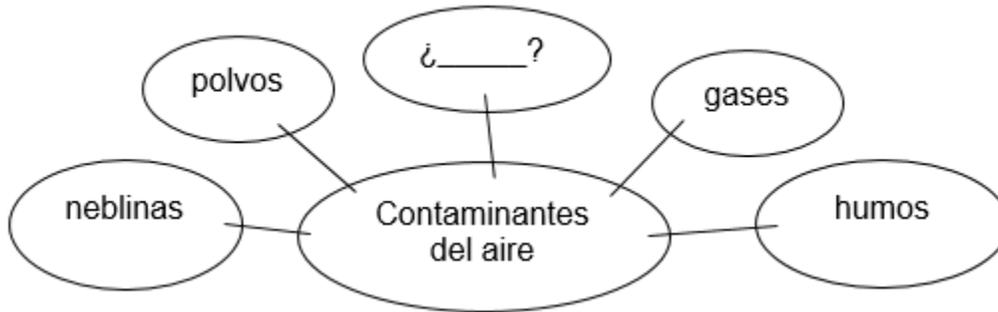
34) Dos elementos publicitarios que se adjuntan en un periódico se denominan

- A) imagen de marca y desplegable.
- B) suplemento y desplegable.
- C) hablador y desplegable.
- D) volante y hablador.

35) ¿Cuál es el grupo de personas interesadas en escuchar o ver un determinado mensaje publicitario?

- A) Público potencial
- B) Público meta
- C) Mercado
- D) Emisor

36) Observe el siguiente esquema:



¿Cuál contaminante completa correctamente el esquema anterior?

- A) Líquidos
- B) Vapores
- C) Plasma
- D) Sólidos

37) Lea la siguiente información:

En un proceso industrial, una máquina emite un ruido con una intensidad de 92 decibeles (dB(A)) durante una jornada de 8 horas diarias. Las personas expuestas a este agente empiezan a tener problemas de confort laboral con bajo desempeño productivo y, además, muchos trabajadores no usan los equipos de protección personal requeridos (EPP).

Según la información anterior, el ruido se considera un agente

- A) subjetivo
- B) biológico
- C) químico
- D) físico

38) Lea la siguiente definición:

Conjunto de características de una entidad que satisface las necesidades del cliente.

La definición anterior hace referencia al elemento denominado

- A) sociedad.
- B) producto.
- C) calidad.
- D) equipo.

39) Lea la siguiente información:

Es el conjunto de: personas, recursos, materiales y técnicas organizadas para lograr un objetivo.

La información anterior corresponde al término denominado

- A) administración.
- B) producto.
- C) mercado.
- D) empresa.

40) Lea la siguiente información sobre gestión empresarial:

Empresa cuyo fin es producir bienes intangibles a sus clientes y a la sociedad civil.

La información anterior hace referencia al tipo de empresa denomina

- A) de servicio.
- B) de bienes.
- C) privada.
- D) pública.

41) Lea la siguiente información sobre Contabilidad.

La siguiente lista de cuentas corresponde a la empresa Sol, S.A.

- I. Maquinaria - cuentas por cobrar.
- II. Cuentas por pagar - documentos por pagar.
- III. Ingresos por intereses - gastos de publicidad.
- IV. Gastos servicios públicos - ingresos por servicios.

Con base en la información anterior, ¿cuáles cuentas pertenecen al balance de situación?

- A) I y II
- B) I y IV
- C) II y III
- D) II y IV

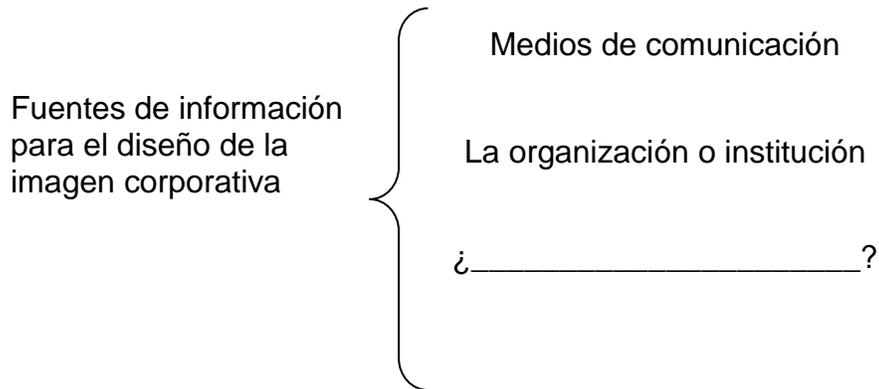
42) Lea la siguiente información:

- Tiene una dirección, es decir, las personas pueden tener una imagen favorable o desfavorable de la empresa.
- Tiene una intensidad, o sea, la dirección de la imagen corporativa puede ser más o menos positiva o más o menos negativa en los individuos.
- Tiene una motivación, constituida por los intereses fundamentales que induce a los sujetos a tener una dirección y una intensidad determinada de la imagen de la organización.

Las características anteriores corresponden al concepto denominado

- A) personalidad corporativa.
- B) identidad corporativa.
- C) logotipia corporativa.
- D) niveles de imagen.

43) Observe el siguiente esquema:



¿Cuál opción completa de manera correcta el esquema anterior?

- A) el cumplimiento de objetivos
- B) sujetos externos y el entorno
- C) la productividad de la empresa
- D) las ventas que realiza anualmente

44) La lineatura de impresión (lpi) del periódico puede ser de

- A) 133 lpi
- B) 95 lpi
- C) 85 lpi
- D) 75 lpi

45) ¿Cuál opción corresponde al tipo original denominado tono continuo?

- A) Tonos contrastados
- B) Tonos blanco y negro
- C) Tonos grises del blanco al negro
- D) Patrón de puntos de diferentes tamaños

46) Lea el siguiente concepto:

El punto es la unidad con la que se mide el tamaño del rayo láser que incide en un sustrato para imprimir una imagen (esta unidad se utiliza durante la prensa), y se mide en la cantidad de puntos que hay en una pulgada lineal, mientras más pequeños sean estos puntos, más cantidad de ellos tendremos en una pulgada y mejor será la calidad de la imagen.

El concepto anterior se denomina

- A) lpi.
- B) dpi.
- C) ppi.
- D) pixel.

47) Lea las siguientes características:

- Es uno de los sistemas de impresión más antiguo
- Permite el uso de embozados
- La impresión es directa

Las características anteriores corresponden al proceso de impresión denominado

- A) flexográfica.
- B) tipográfica.
- C) serigráfica.
- D) litográfica.

48) ¿Cuál sistema de impresión se fundamenta en el principio de la incompatibilidad del agua con la grasa (aceite)?

- A) Litografía
- B) Serigrafía
- C) Flexografía
- D) Hueco grabado

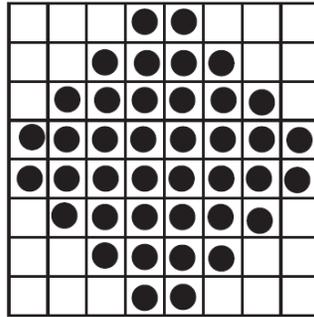
- 49) Asocie los elementos de la columna A referentes a componentes básicos de la tinta con su respectiva definición de la columna B.

Columna A componentes	Columna B características
I. Modificadores	e. Secantes, ceras, grasas
II. Pigmento	f. Líquido a base de aceites
III. Vehículo	g. Partículas que dan color a la tinta

¿Cuál es la relación correcta entre las columnas A y B?

- A) I.e - II.f - III.g
B) I. f - II.e - III.g
C) I.g - II.f - III.e
D) I.e - II.g - III.f
- 50) En el programa Adobe Photoshop, ¿cuál herramienta permite recrear el destello del sol o algún tipo de fuente de luz de forma sencilla?
- A) Stroke (trazo)
B) Lens flare (destello)
C) Outer glow (resplandor exterior)
D) Inner glow (resplandor interior)
- 51) En el programa Adobe Photoshop, para imprimir un archivo, que no se va a utilizar en la Web debe de guardarse en el formato de color denominado
- A) PDF.
B) RGB.
C) CMyK.
D) Grayscale.

52) Observe la siguiente imagen sobre resolución:



La imagen anterior ilustra una rejilla 8 x 8 de un dispositivo de impresión, la cual produce hasta 64 tonalidades de grises, ¿cuál será la resolución de una rejilla que mide 16 x 16?

- A) 264
- B) 256
- C) 164
- D) 132

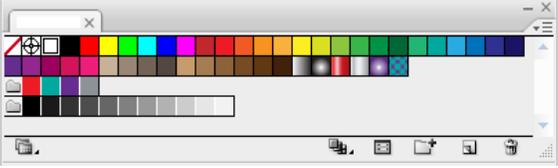
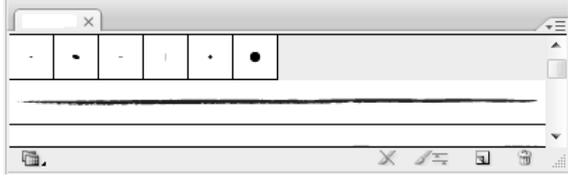
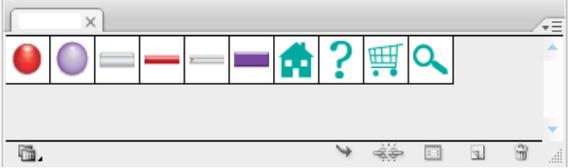
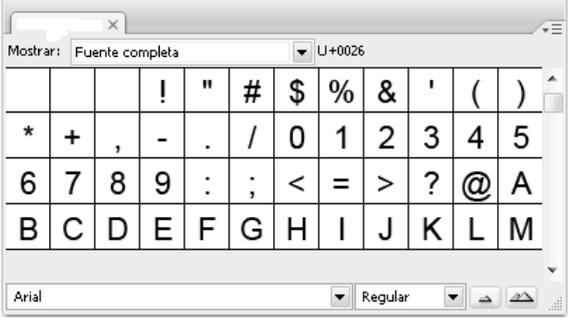
53) Lea la siguiente información sobre el programa Adobe Photoshop:

Se emplean para limpiar o retocar las fotografías, aplicar efectos especiales que doten a la imagen de la apariencia de un bosquejo o un cuadro impresionista o bien crear transformaciones exclusivas mediante distorsiones y efectos de iluminación.

La información anterior hace referencia al elemento denominado

- A) ediciones.
- B) recortes.
- C) menús.
- D) filtros.

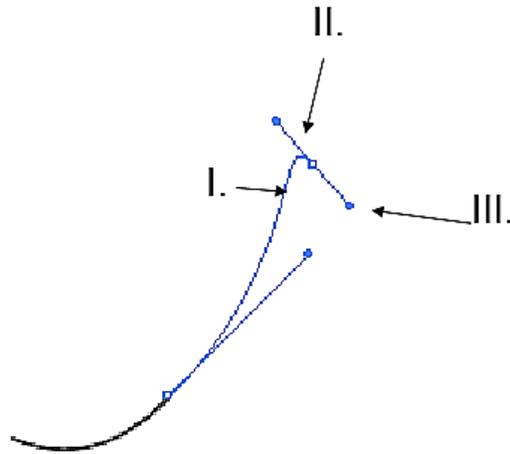
54) Asocie los nombres de la columna A. con las paletas de Adobe Illustrator de la columna B.

Columna A nombres	Columna B paletas
I. Pictogramas	e. 
II. Pinceles	f. 
III. Muestra	g. 
IV. Símbolos	h. 

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

- A) I.e – II.g – III.f – IV.h
- B) I.f – II.h – III.g – IV.e
- C) I.g – II.e – III.h – IV.f
- D) I.h – II.f – III.e – IV.g

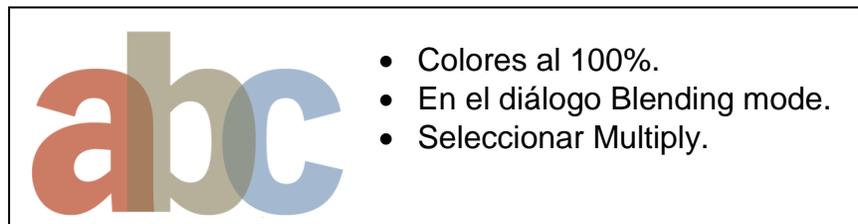
55) Observe la siguiente imagen sobre un trazado vectorial:



¿Cómo se denominan los elementos señalados con I - II y III respectivamente?

- A) I. Segmento de línea – II. línea de dirección – III. punto de dirección
- A) I. Punto de dirección – II. línea de dirección – III. segmento de trazado curvo
- B) I. Línea de dirección – II. segmento de trazado curvo – III. punto de dirección
- C) I. Segmento de trazado curvo – II. línea de dirección – III. punto de dirección

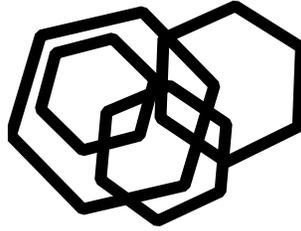
56) Observe la siguiente imagen:



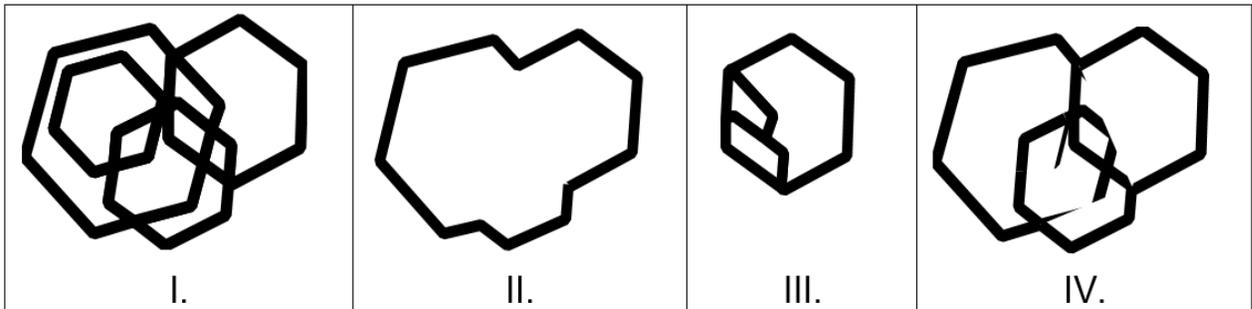
¿Cuál procedimiento se describe en la imagen anterior?

- A) Reemplazo de secciones de letras
- B) Encadenamiento de tipos
- C) Traslape transparente
- D) Unión de tipos

57) Observe la siguiente imagen:



¿A cuál de las siguientes figuras se le aplicó la herramienta contorneo?



- A) I
- B) II
- C) III
- D) IV

58) Lea la siguiente información:

Es una herramienta de Adobe Illustrator utilizada para que las capas o layers no puedan ser seleccionadas, ni editadas.

¿A cuál herramienta se refiere la información anterior?

- A) Reorganización de capas
- B) Visualización de capas
- C) Creación de capas
- D) Bloqueo de capas

59) Lea la siguiente información:

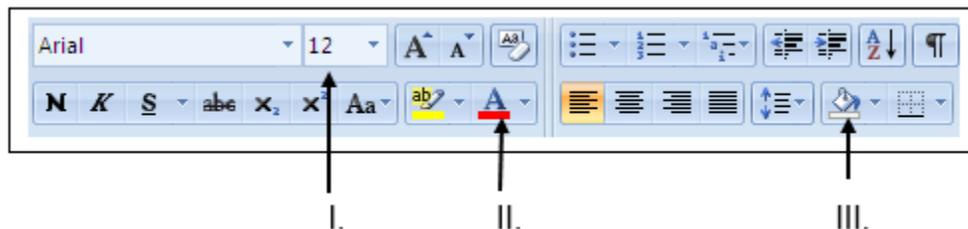
Es un programa que permite mayor versatilidad en la diagramación de revistas y periódicos.

La información anterior se refiere al programa Adobe

- A) Illustrator CS5.
 - B) photoshop.
 - C) in design.
 - D) premiere.
- 60) ¿En qué formato o modo de color deben de estar guardados los archivos para lograr una mayor fidelidad en un trabajo digital que no se va a imprimir, que se realiza con variedad de filtros y efectos y probablemente se publicará en web?

- A) CMYK.
- B) RGB.
- C) BAG.
- D) LAB.

61) Observe la siguiente imagen referente a la barra de herramientas:



Según la imagen anterior, ¿cómo se denominan los íconos señalados con los números I, II y III respectivamente?

- A) I Color de fuente - II Sombreado - III Tamaño de fuente
- B) I Sombreado - II Tamaño de fuente - III Color de fuente
- C) I Tamaño de fuente - II Sombreado - III Color de fuente
- D) I Tamaño de fuente - II Color de fuente - III Sombreado

62) ¿Cuál es el tipo de extensión que usa el programa Excel para crear y guardar las hojas electrónicas?

- A) .xls
- B) .ppt
- C) .doc
- D) .dwg

63) ¿Cuál de las siguientes opciones de equipo fotográfico se debe utilizar para lograr un acabado plano en la fotografía de modelo?

- A) Cámara manual
- B) Flash de fondo
- C) Flash directo
- D) Sombrilla

64) Lea las siguientes características de un equipo fotográfico:

- Dirige la atención del observador hacia el punto de luz.
- Ubica el rostro o el modelo en un plano tridimensional separado del fondo.
- Sobre un fondo negro, colorear esta luz es tan fácil como añadir filtros de color a la fuente de luz.

¿Cuál es el tipo de equipo de iluminación que cumple con las características anteriores?

- A) Flash de cámara
- B) Sombrilla blanca
- C) Luz de fondo
- D) Luz clave

65) La función del trípode en una toma fotográfica permite

- A) menor estabilidad en la cámara.
- B) mayor estabilidad a la cámara.
- C) exposiciones cortas.
- D) hacer barridos.

66) Cuando hablamos de la cámara de 35 mm, en la que la luz refleja en un espejo y un prisma para llegar a un visor situado a la altura del ojo, se denomina

- A) réflex de un solo objeto.
- B) réflex de 2 objetos.
- C) no réflex.
- D) técnica.

67) Lea la siguiente información:

Tiene una longitud focal en torno a los 50 mm, y un ángulo de cobertura de 45° de esquina a esquina del negativo.

La información anterior se denomina

- A) objetivo focal.
- B) gran angular.
- C) normal.
- D) focal.

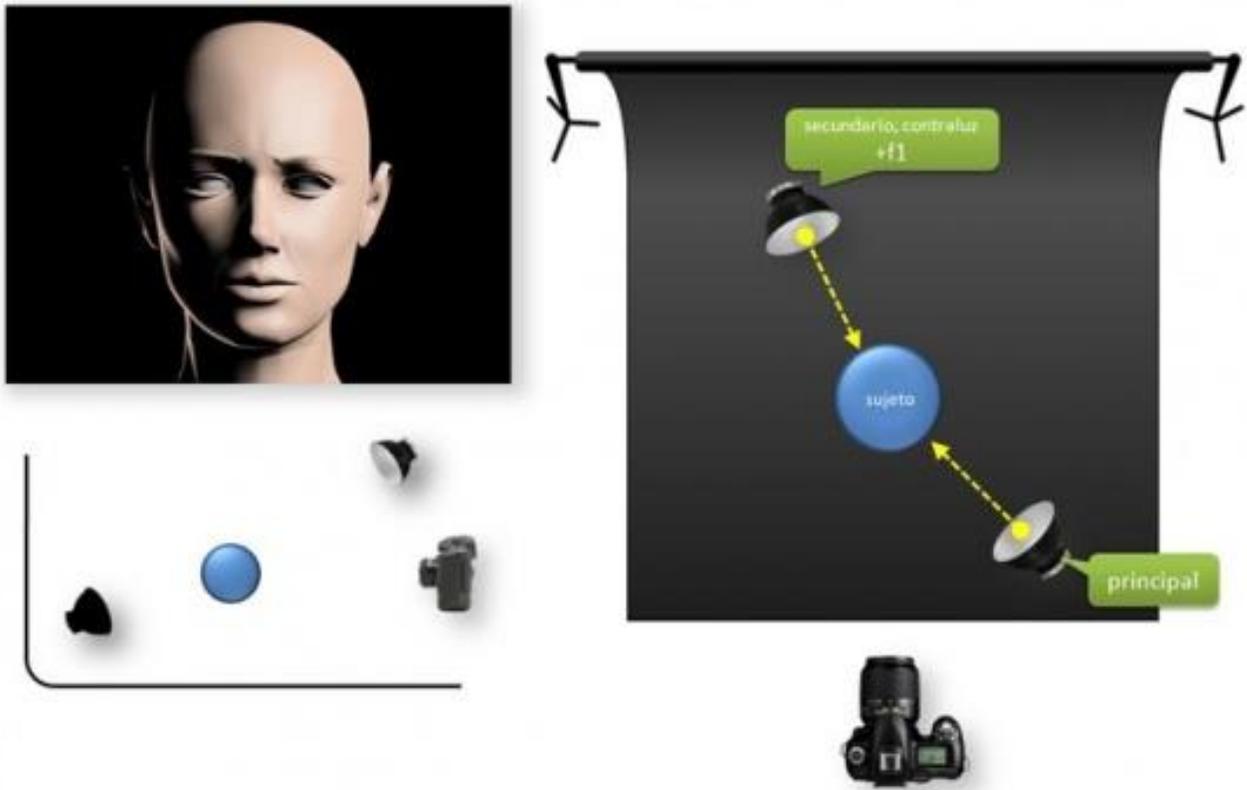
68) Lea la siguiente información:

La película siempre comprime los tonos más claros y los más oscuros. Por lo que nunca conviene medir sobre figuras muy claras o muy oscuras ya que esos tonos siempre saldrán falseados. Por esta razón no es recomendable usar ropa negra o blanca en los retratos.

La información anterior hace referencia al elemento denominado

- A) manejo del color.
- B) distancia focal.
- C) fotomedición.
- D) paralaje.

69) Observe el siguiente esquema de iluminación fotográfica:



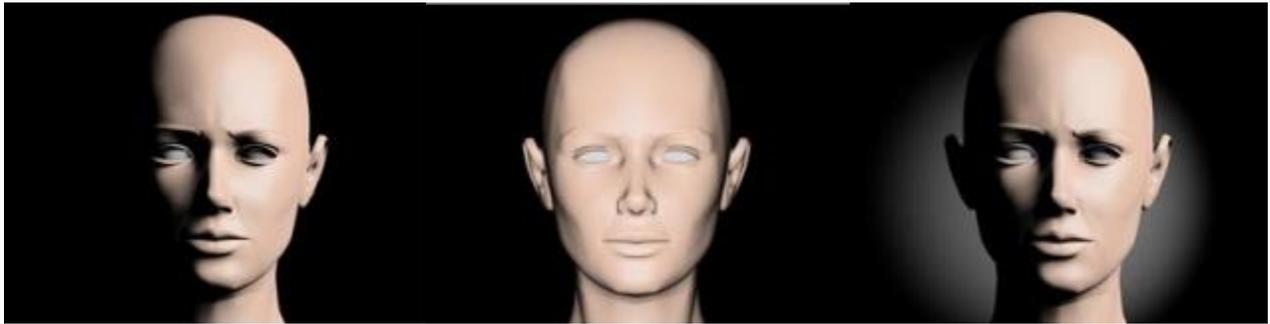
Según el esquema anterior, ¿cuál opción corresponde al esquema de iluminación fotográfica?

- A) Rembrandt
- B) Paramount
- C) Luz clave
- D) Frontal

70) En un laboratorio fotográfico las partes conocidas como parte seca se denominan

- A) probeta graduada y cuentahilos.
- B) ampliadora y marginador.
- C) termómetro y cubo.
- D) cizalla y embudos.

71) Observe las siguientes imágenes:



I.

II.

III.

El esquema de iluminación utilizado en cada una de las imágenes anteriores, respectivamente se denomina

- A) I Rembrandt – II Paramount – III fondo lateral
- B) I Rembrandt – II frontal – III fondo circular
- C) I lateral – II Paramount – III fondo circular
- D) I lateral – II frontal – III fondo lateral

72) Lea el siguiente texto:

Es el retrato de un objeto o grupo de objetos que se realiza siempre en estudio. Tuvo especial influencia en el siglo XVI en Flandes. Se solía hacer en interiores y representaba elementos que estaban en las cocinas, en las bodegas o en las despensas.

El texto anterior hace referencia al género fotográfico denominado

- A) Social
- B) Paisaje
- C) Ambiental
- D) Naturaleza muerta

73) En un rótulo trazado donde se emplea el sistema normalizado UNE, considerando la unidad de referencia dividida en séptimos, la altura de las mayúsculas es de 75 cm. ¿Cuánto miden de alto las minúsculas bajas? Nota: valores redondeados al primer decimal.

- A) 64,3 cm.
- B) 53,6 cm.
- C) 48,4 cm.
- D) 37,5 cm.

74) Observe el siguiente rótulo elaborado según el sistema de normas DIN:



¿Cuál es la altura de las letras minúsculas bajas en el rótulo?

- A) 4,0 cm
- B) 5,3 cm
- C) 5,7 cm
- D) 6,0 cm

Read the dialogue.

DISCUSSING A PROJECT

Situation: Marco, a design technician at a Global Designs' branch in Costa Rica, talks to a manager in the U.S.A. about a project they have been working on.	
Carl:	(...) and I would like to make an appointment for a project meeting.
Marco:	Of course, I have Monday or Tuesday available. What is best for you?
Carl:	I can set up the Skype session for Monday.
Marco:	Very well then. Are mornings or afternoons best?
Carl:	I will have my assistant check my calendar and get back to you with the exact time. Can you send me an outline of the project before the meeting? I'd like to see how the designs are shaping up.
Marco:	No problem. We are mostly done with all the designs. The team has been working hard on those.
Carl:	Great. Do you think that we should include the entire committee in the meeting or just our sub-committees in Costa Rica, El Salvador and Colombia?
Marco:	I think that we should have just the sub-committees.
Carl:	OK then, I will make the arrangements for them to join the session as well. I'll talk to you soon, Marco (...)

Adapted from: <http://www.eslfast.com/robot/topics/employment/employment15.htm>

According to the previous dialogue, select the option that best answers the following questions (Items # and ##).

75) What is Carl requesting?

- A) A morning meeting with Marco
- B) He wants the teams to work harder.
- C) A meeting with the entire committee
- D) He wants to know about the project before the meeting.

76) Where would the meeting take place?

- A) At the office in Costa Rica
- B) At Colombia's branch
- C) In Carl's office
- D) Over Skype

77) Read the text.

ACCIDENT INVESTIGATION

Whenever an accident occurs that results in an injury (medical case), damage of equipment and material, or both, prompt accident investigation by the immediate manager is required. A written preliminary investigation will be completed by the end of the particular shift or business day on which the accident occurred.

In no event should there be a delay of more than 24 hours. Failure to comply with this requirement may subject the immediate manager to disciplinary action up to and including discharge. Without adequate accident investigation data, the company may be exposed to costs, claims, and legal action for which it has no defense.

Taken from: Oxford English for Electrical and Mechanical Engineering. Oxford University Press, 1995. Print

What consequences could the company face due to the lack of proper accident investigation procedures? It may _____.

- A) cause a medical case
- B) get the manager fired
- C) suffer claims and legal actions
- D) damage the equipment or material

78) Read the text and respond the information requested below.

USING A SCALE RULER

An Architect's ruler or scale ruler is designed to be used in determining the actual dimensions of a distance on a scaled drawing. Most architectural, construction and engineering drawings and blueprints are scaled to allow for large areas, structures or items to conveniently fit on a reasonable size of paper.

Before using an architect's ruler or scale, it is important to know the scale of the drawing or item that is being measured. Once the scale of the drawing has been ascertained, select the correct scale on the ruler to take accurate measurements.

Adapted from: <http://www.geionline.com/how-to-use-an-architectural-or-scale-ruler>

The main function of the architectural ruler is to determine the _____ on a scale.

- A) architectural drawing
- B) reasonable size of paper
- C) proper scale drawing size
- D) real proportion of distance

Read the text.

CUSTOMER COURTESY

Customer courtesy generally centers around being friendly and kind to customers at your business. Response time is a common starting point. You show a customer courtesy by acknowledging him and giving him attention quickly after he arrives. A warm, friendly smile and attitude when you approach are critical as well. Helping a new customer find the product or service he needs by listening and making a friendly recommendation may seal the deal on a sale. Listening with empathy and genuinely working to resolve a service problem can help retain a customer after a bad experience.

Customer courtesy impacts whether a customer views his experience with your business as positive, negative or indifferent. Hiring friendly, helpful employees and training them on being courteous helps your efforts to get ongoing business and ultimately, loyalty from customers.

Taken from: <http://smallbusiness.chron.com/customer-courtesy-66845.html>

According to the previous text, select the option that best completes the following sentences (Items # and ##).

- 79) An important starting point for customer courtesy is _____.
- A) a delayed sales deal
 - B) a good response time
 - C) a cold recommendation
 - D) an indifferent experience
- 80) A useful way to retain customers after a bad experience is to _____.
- A) seal the deal on a sale
 - B) slow a customer courteously
 - C) give courtesy training to the costumer
 - D) listen to the issue with empathy and solve it

ITEM	CLAVE	ITEM	CLAVE	ITEM	CLAVE	ITEM	CLAVE
1.	A	21.	A	41.	A	61.	D
2.	D	22.	D	42.	B	62.	A
3.	C	23.	A	43.	B	63.	C
4.	D	24.	C	44.	C	64.	C
5.	C	25.	A	45.	C	65.	B
6.	B	26.	B	46.	B	66.	A
7.	D	27.	A	47.	B	67.	C
8.	C	28.	C	48.	A	68.	C
9.	C	29.	D	49.	C	69.	A
10.	D	30.	B	50.	B	70.	B
11.	D	31.	A	51.	C	71.	B
12.	B	32.	A	52.	B	72.	D
13.	A	33.	C	53.	D	73.	B
14.	A	34.	B	54.	D	74.	C
15.	C	35.	B	55.	C	75.	D
16.	C	36.	B	56.	C	76.	D
17.	C	37.	D	57.	D	77.	C
18.	C	38.	C	58.	D	78.	D
19.	A	39.	D	59.	C	79.	B
20.	B	40.	A	60.	B	80.	D