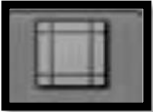





SELECCIÓN ÚNICA

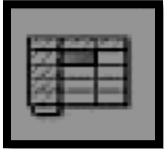
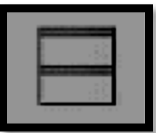


- 1) Considere el siguiente cuadro acerca de la pestaña diseño de página, de Microsoft Word que contiene 2 columnas A y B, en la columna A aparecen íconos de comando y en la B aparecen los correspondientes comandos:

COLUMNA A	COLUMNA B
I. 	a. Tamaño
II. 	b. Columnas
III. 	c. Márgenes
IV. 	d. Orientación

¿Cuál es la forma correcta de asociar los datos propuesto en la columna A con respecto a la columna B?

- A) I b - II a - III c - IV d
B) I b - II d - III c - IV a
C) I c - II d - III b - IV a
D) I c - II d - III a - IV b

- 2) Considere el siguiente cuadro acerca de la pestaña vista, de Microsoft Excel que contiene 2 columnas A y B, en la columna A aparecen íconos de comando y en la B aparecen los correspondientes comandos:

	COLUMNA A	COLUMNA B
I.		a. Organizar todo
II.		b. Nueva ventana
III.		c. Cambiar ventanas
IV.		d. Inmovilizar paneles

¿Cuál es la forma correcta de asociar los datos propuestos en la columna A con respecto a la columna B?

- A) I d - II a - III c - IV b
 B) I b - II d - III c - IV a
 C) I c - II d - III b - IV a
 D) I c - II d - III a - IV b

3) Considere el siguiente texto sobre herramientas computacionales e internet:

Red integrada por miles de redes y computadoras interconectadas en todo el mundo mediante cables y señales de telecomunicaciones, que utilizan una tecnología común para la transferencia de datos.

¿A cuál elemento corresponde el texto en el recuadro anterior?

- A) Internet
- B) Navegador
- C) Página Web
- D) Correo electrónico

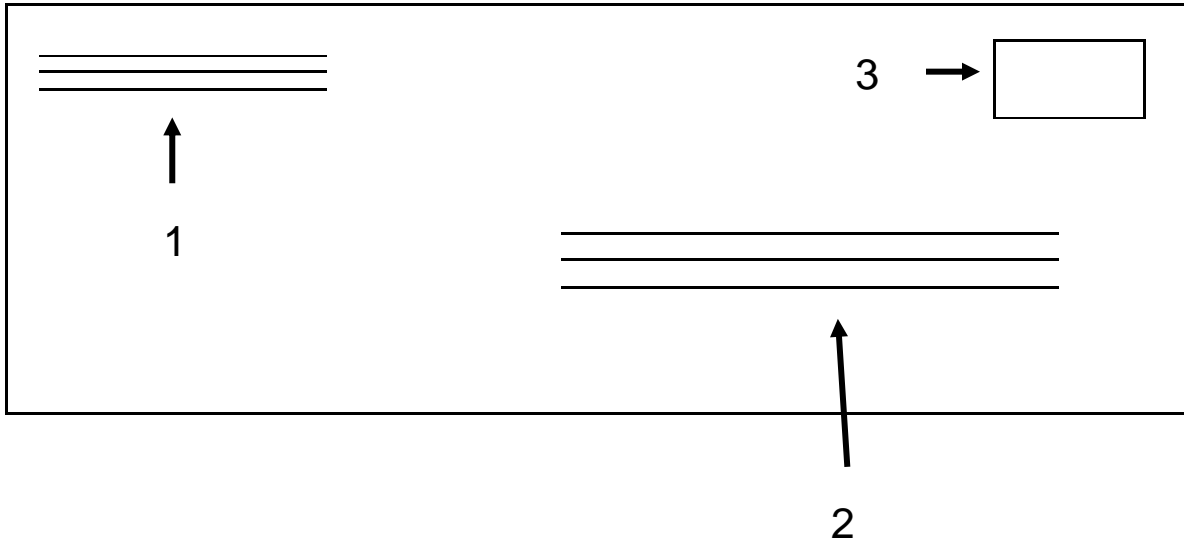
4) Lea las siguientes características:

- ❖ Se define de manera precisa el mensaje que va a comunicar.
- ❖ Si el mensaje es oral o escrito debe ser acorde con las características del destinatario.
- ❖ El lenguaje corporal debe ser coherente con lo que decimos.

Las características anteriores corresponden al elemento de la comunicación denominado

- A) fuente.
- B) emisor.
- C) receptor.
- D) decodificador.

5) Observe el siguiente dibujo:



Con base en el esquema anterior, ¿cómo se le denomina a las partes señaladas con los números 1, 2 y 3, respectivamente?

- A) Estampilla - Destinatario - Oficio
- B) Asunto - Remitente - Fecha
- C) Destinatario- Oficio - Remitente
- D) Remitente - Destinatario - Estampilla

6) Lea las siguientes características referentes a cartas comerciales:

- ❖ Número para su seguimiento y referencia
- ❖ Número de catálogo que facilita la identificación del artículo escogido
- ❖ Descripción de los artículos y servicios
- ❖ Forma de pago
- ❖ Método de entrega

Las características anteriores corresponden al tipo de carta denominado

- A) cobro.
- B) crédito.
- C) pedido.
- D) reclamo.

7) Lea las siguientes características:

- ❖ Su redacción debe ser breve, clara y precisa.
- ❖ En este tipo de comunicación no se acostumbra usar la despedida, sin embargo, en algunas ocasiones, se debe utilizar para darle un toque personal y cortés al mensaje.

Las características anteriores se refieren al documento denominado

- A) informe abreviado.
- B) carta explicativa.
- C) memorando.
- D) aviso.

- 8) Lea la siguiente definición referente a la comunicación en la oficina moderna:

Recurso utilizado para transmitir un mensaje de una persona o empresa que desea vender un producto o servicio a otras, que están dispuestas a adquirirlo.

La definición anterior se denomina

- A) medio publicitario.
 - B) estrategia publicitaria.
 - C) agencia de publicidad.
 - D) pautas de programación.
- 9) Considere el siguiente caso:

El señor Alberto Salas quiere adquirir un automóvil, para poder hacerlo requiere financiamiento de un banco. El banco para otorgarle el préstamo solicita un documento que se emite para hacer constar el gravamen. El señor Arias pondrá como respaldo de la compra el mismo vehículo que va a comprar.

De acuerdo con el caso anterior, el gravamen sobre el vehículo que solicita el banco para adjudicar el préstamo se denomina

- A) escritura.
- B) hipoteca.
- C) licitación.
- D) certificado de Prenda.

10) Lea las siguientes características:

- ❖ Relación escrita de lo sucedido, tratado o acordado en una Junta.
- ❖ Certificación en la que consta el resultado de la elección de una persona.
- ❖ Relación fehaciente que extiende el notario, de uno o más hechos que presencia o autoriza.

Las características anteriores corresponden al documento denominado

- A) acta.
- B) informe.
- C) memorando.
- D) certificación.

11) Lea la siguiente información referente a documentos comerciales y administrativos:

- ❖ Tiene carácter interno.
- ❖ Se dirige a un superior.
- ❖ Debe tener un propósito específico.
- ❖ Su contenido por lo general es extenso.

La información anterior se refiere al documento denominado

- A) acta.
- B) aviso.
- C) informe.
- D) comunicado de prensa.

12) Lea el siguiente texto referente a sistemas de recordatorios:

Su utilidad reside en que contiene todas las actividades que se van a realizar y el resto de las que están aún pendientes, además, menciona los informes y documentos que tiene que preparar para el jefe, las cartas que debe contestar, visitas y citas programadas, así como tipo de gestiones y asuntos pendientes.

El texto anterior se refiere al concepto denominado

- A) fichero.
- B) agenda.
- C) registro.
- D) calendario.

13) Lea la siguiente lista:

- ❖ Elaborar la lista de asistentes.
- ❖ Redactar y enviar la convocatoria.
- ❖ Reunir los documentos necesarios.
- ❖ Reservar la sala de juntas con anticipación.

De acuerdo con la lista anterior referente al trabajo secretarial, las actividades se realizan al organizar

- A) una reunión.
- B) un congreso.
- C) un viaje de negocios.
- D) una cena de negocios.

14) Lea las siguientes recomendaciones referentes a etiqueta:

1. Llevar collar y prendedor simultáneamente.
2. No utilizar collar con vestidos de cuello alto.
3. Usar pulsera cuando se lleva manga larga.
4. Con gafas no utilizar muchos accesorios.

De las recomendaciones anteriores, ¿cuáles son correctas?

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

15) Lea la siguientes recomendaciones referentes a etiqueta:

1. No empiece a comer hasta que su anfitrión lo haga o hasta que le indique que lo haga.
2. Cuelgue la servilleta en el cuello de la camisa.
3. Use los palillos de dientes para desalojar comida.
4. Evite llenar la boca tanto que resulte difícil masticar o tragar.
5. Parta el pan y los bollos con el cuchillo.
6. Nunca sople la comida caliente o la bebida.

Según las recomendaciones anteriores, ¿cuáles son correctas?

- A) 1 - 4 - 6
- B) 2 - 3 - 4
- C) 3 - 5 - 6
- D) 4 - 5 - 6

16) Lea la siguiente lista referente a las relaciones humanas y públicas:

- ❖ Necesidad de pertenecer a algo
- ❖ Necesidad de dignidad
- ❖ Necesidad de seguridad
- ❖ Necesidad de mejoramiento personal
- ❖ Necesidad de poder creador

La lista anterior corresponde a las características denominadas

- A) diplomacia.
- B) relaciones humanas.
- C) relaciones públicas internas.
- D) relaciones públicas externas.

17) Lea la siguiente afirmación referente a relaciones humanas:

Es el reflejo o la interpretación de su yo interno, frente a los demás.

La afirmación anterior se refiere al concepto denominado

- A) etiqueta.
- B) protocolo.
- C) personalidad.
- D) cuidado personal.

18) Las relaciones políticas entre estados, grupos no gubernamentales o multinacionales se denominan

- A) protocolo.
- B) norma ceremonial.
- C) relaciones públicas.
- D) relaciones internacionales.

19) Considere el siguiente caso sobre Administración de la Oficina:

Mariano Somarriba es el Gerente General de la empresa Hermanos Somarriba S.A. y está evaluando los puntos críticos de la misma, de tal manera que la evaluación genere la información ideal para efectuar las correcciones necesarias.

¿A cuál etapa del proceso administrativo corresponde la actividad que realizó Mariano?

- A) Dirigir
- B) Planear
- C) Controlar
- D) Organizar

20) Lea las siguientes características referentes a funciones administrativas:

- ❖ Determinación de necesidades requeridas para lograr objetivos de la empresa.
- ❖ Agrupamiento de actividades.
- ❖ Delegación de funciones.

Las características anteriores corresponden a la función denominada

- A) control.
- B) dirección.
- C) planeación.
- D) organización.

21) Lea las siguientes características referentes a la empresa:

- ❖ Por lo general es dirigida y operada por el dueño.
- ❖ El área de operaciones es pequeña y generalmente local.
- ❖ Más del 50% vende directamente al consumidor.
- ❖ Poca especialización en el trabajo, tanto productivo como administrativo.

Las características anteriores corresponden al tipo de empresa denominado

- A) cooperativa.
- B) microempresa.
- C) macroempresa.
- D) mediana empresa.

22) Considere el siguiente caso referente a cultura de la calidad:

Gerardo desea mejorar su empresa y lucha por superar la competencia, la cual conoce muy bien. Después de realizar el FODA en su empresa, decidió registrarse para certificarse y aumentar su competitividad.

¿A qué término hace referencia el caso anterior?

- A) Normas de calidad ISO
- B) Desarrollo Sostenible
- C) Globalización
- D) Productividad

23) Considere el siguiente texto sobre mejoramiento continuo:

Juana Pereira desea elaborar algunos protocolos en su empresa y debe presentarlos mediante un diagrama que muestre cada uno de los pasos a seguir.

¿A cuál diagrama hace referencia el texto anterior?

- A) Comprobación
- B) Dispersión
- C) Pareto
- D) Flujo

24) Considere el siguiente caso referente a contabilidad:

Son los bienes que posee la empresa para su uso y no para la venta.

El caso anterior se refiere a

- A) activos fijos.
- B) pasivos fijos.
- C) activos diferidos.
- D) activos circulantes.

25) Lea el siguiente caso sobre contabilidad:

Se compra papelería y útiles de oficina por un monto de ₡ 455 000 para utilizar en la empresa durante un mes.

Según el caso anterior, ¿cómo se registra el asiento correspondiente?

- | | |
|----------------------------------|-----------|
| A) Papelería y útiles de oficina | ₡ 455 000 |
| Efectivo | ₡ 455 000 |
| B) Inventario | ₡ 455 000 |
| Efectivo | ₡ 455 000 |
| C) Efectivo | ₡ 455 000 |
| Papelería y útiles de oficina | ₡ 455 000 |
| D) Efectivo | ₡ 455 000 |
| Inventario | ₡ 455 000 |

26) Lea el siguiente caso referente a contabilidad:

La empresa Jiménez SA vende servicios por ₡1 500 000,00; recibe en efectivo ₡1 000 000,00 y por el resto le firman un pagaré.

Según el caso anterior, ¿cuáles cuentas se afectan en el diario general en su orden respectivo?

- A) Ingresos por servicios - Efectivo - Documentos por cobrar
- B) Efectivo - Documento por cobrar - Ingresos por servicios
- C) Ingresos - Documento por cobrar - Efectivo
- D) Documento por cobrar - Gastos - Banco

27) Lea el siguiente caso referente a legislación laboral:

Susana Cascante será contratada como empleada doméstica. Como parte del salario, se le otorgará alojamiento, alimentación y vestimenta.

Según el caso anterior, ¿cuál es el tipo de salario que le corresponde?

- A) Nominal
- B) Especie
- C) Destajo
- D) Único

28) Considere el siguiente caso referente a legislación laboral:

La señora Patricia Lobo, labora como Secretaria Ejecutiva en una importante empresa privada. Ella trabaja en la jornada laboral de 2:00 p.m. a 10:00 p.m. Devengando un salario semanal ordinario de ₡ 150 000 colones.

Según la jornada laboral, ¿cuánto devenga la señora Patricia Lobo por hora ordinaria? Redondee a dos decimales.

- A) ₡ 4 166, 70
- B) ₡ 3 125, 00
- C) ₡ 3 571, 40
- D) ₡ 5 000, 00

29) Considere la siguiente información sobre Legislación Laboral:

El señor Marco Orellana, laboró como Secretario Ejecutivo en una empresa privada durante 13 años, y fue despedido con responsabilidad patronal. El señor Orellana devengó un salario durante el último año de ₡ 580 000 mensuales.

Con base en la información anterior, ¿cuánto le correspondió al señor Orellana por concepto de preaviso? Redondee a dos decimales.

- A) ₡ 96 666,70
- B) ₡ 48 333, 35
- C) ₡ 580 000, 00
- D) ₡ 290 000, 00

30) Considere el siguiente concepto:

Individuo que requiere satisfacer cierta necesidad a través de la compra u obtención de determinados productos, para lo cual debe llevar a cabo algún tipo de operación económica.

El concepto descrito en el recuadro anterior, se refiere a

- A) Vendedor
- B) Proveedor
- C) Consumidor
- D) Intermediario

31) A continuación aparece un cuadro acerca de la mezcla de mercadeo que contiene 2 columnas A y B, en la columna A aparecen las 4 P's y en la B sus correspondientes conceptos:

Columna A 4 P's	Columna B Conceptos
I. Plaza	a. Paquete total de los beneficios que el consumidor recibe cuando compra.
II. Precio	b. Canales de distribución, es decir, a la forma en que se comercializan los productos.
III. Producto	c. Debe incluir los costos de producción, distribución, almacenamiento, descuentos, garantías, rebajas, publicidad entre otros.
IV. Promoción	d. Se realiza de acuerdo a las características de los consumidores y a las posibilidades financieras de la empresa. Se enfocará siempre aquello que atraiga la atención de los consumidores de forma positiva.

¿Cuál es la forma correcta de asociar los datos propuestos en la columna A con respecto a la columna B?

- A) I d, II a, III c, IV b
- B) I b, II c, III a, IV d
- C) I a, II d, III c, IV b
- D) I c, II d, III b, IV a

32) Lea la siguiente información referente al archivo:

Tienen bajo su custodia la documentación producida en todos los organismos pertenecientes al estado.

La información anterior corresponde al tipo de archivo denominado

- A) administrativos
- B) semi-privados
- C) particulares
- D) públicos

33) Lea la siguiente información referente a materiales utilizados en la administración de documentos:

Son tiras de cartulina o cintas de papel engomado que se adhieren a las pestañas para titular las carpetas.

La información anterior se denomina

- A) marbetes.
- B) pestañas.
- C) guías primarias.
- D) carpetas colgantes.

34) Lea el siguiente caso referente al archivo:

La empresa El Aventurero SA, mantiene un registro de los tipos documentales que justifican las ventas realizadas durante el mes. Han tomado en cuenta los años de 2007 a 2009, ubicando guías que identifican cada año en posición central, el mes y los días en primera y segunda posición.

¿Cuál método de ordenación se utiliza en el caso anterior?

- A) Numérico
- B) Alfabético
- C) Geográfico
- D) Cronológico

35) Lea el siguiente caso referente al archivo:

N.	I UNIDAD	II UNIDAD	III UNIDAD	ELEMENTO IDENTIFICACIÓN
1	Abarca	Calvo,	Francisco	
2	Céspedes Ulloa	Ana	Marcela (Doctora)	
3	Bazar	Lorena	Solano	(San José)

Según el caso anterior, ¿cuáles nombres están ordenados según las reglas de ordenación alfabética?

- A) 1 - 2
- B) 1 - 3
- C) 2 - 1
- D) 2 - 3

36) Considere el siguiente texto referente a estadística:

Juan Pérez necesita obtener una muestra de la población que va a estudiar. Él desea brindar, a la totalidad de la población, la probabilidad de ser incluida en la muestra.

¿Cuál método de selección de muestras debe utilizar Juan Pérez?

- A) Sesgo estadístico
- B) Aleatoria o al Azar
- C) Conveniencia
- D) Intencional

37) Lea el siguiente caso relacionado con medidas de tendencia central para datos no agrupados:

Los ingresos netos de una muestra de empleados públicos de San José son: (en miles de colones): 96,7 -67,1- 89,7 – 96,7 – 91,4 – 96,7 – 82,6

Con base en el caso anterior ¿cuál es la media aritmética y moda, respectivamente?

- A) 88,7 – 96,7
- B) 88,7 – 91,4
- C) 91,4 – 96,7
- D) 89,7 – 91,4

38) Observe los siguientes datos referentes a Estadística:

CLASES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA ACUMULADA
29,5 – 34,5	1	1
34,5 – 39,5	3	4
39,5 – 44,5	8	12
44,5 – 49,5	9	21
49,5 – 54,5	7	28
54,5 – 59,5	4	32
59,5 – 64,5	3	35
64,5 – 69,5	3	38
69,5 – 74,5	2	40

Según los datos anteriores, ¿cuál es el total de la frecuencia absoluta y la clase donde está la mediana, respectivamente?

- A) 9 y 49,5 - 54,5
- B) 40 y 44,5 - 49,5
- C) 21 y 54,5 - 59,5
- D) 40 y 69,5 - 74,5

39) Lea el siguiente texto referente a Gestión Didáctica Empresarial:

Es una estación de trabajo en el aula labora, donde se definen las políticas de la empresa, se elabora el organigrama de la empresa y se encarga de conducir la empresa hacia el logro de sus objetivos por medio de la planificación, organización y coordinación de tareas.

El texto anterior se refiere a la estación de trabajo denominada

- A) gerencia.
- B) mercadeo y ventas.
- C) logística y producción.
- D) gestión del talento humano.

40) Lea las siguientes características de la organización de las empresas labora:

- ❖ Elabora los materiales publicitarios.
- ❖ Confecciona el catálogo de productos de servicios.
- ❖ Proyecta y realiza las ventas.

Las características anteriores corresponden al departamento denominado

- A) Logística, producción y prestación de servicios.
- B) Gestión del talento humano.
- C) Mercadeo y ventas.
- D) Gerencia.

41) Read the following dialogue:

Miss Moore:	How do you do? I'm Mr. Scott's secretary. What can I do for you?
Mr. Green:	I'm Edward Green from YTR Electronics. I have _____ with Mr. Scott.
Miss Moore:	Could you wait a moment, please? I'll tell Mr. Scott you're here. <i>[Mr. Scott, Mr. Green is here. May I bring him in?]</i>
Mr. Scott:	Yes. Immediately, please. I've been expecting him.
Miss Moore:	Please come with me, Mr. Green.

Which of the following options provides the appropriate information to complete the previous conversation, according to its context?

- A) An unscheduled meeting
- B) A lunch reservation
- C) An appointment
- D) A date

42) Read the following dialogue.

Sam:	Hello Nancy, did you go to the team meeting this morning?
Nancy:	Yeah. The manager presented a new project that we will have to do.
Sam:	I never missed her meetings, but today I was stuck in another meeting. What else did you guys talk about?
Nancy:	As usual, we talked about progress of current assignments, due dates, about hiring another worker, that's all.
Sam:	What's the new project about?
Nancy:	The information is confidential; I cannot share it with you here. She sent out an e-mail to all of us with the details. You can review it.
Sam:	Ok. I will do that.

What principle would have been broken if Sam would have provided the information of the project?

- A) Ethics
- B) Safety
- C) Culture
- D) Team work

43) Consider the following chart.

STAGES OF PROBLEM SOLVING
J Implementation.
K Making a Decision.
L Problem identification.
M Structuring the Problem.
N Monitoring/Seeking Feedback.
O Looking for Possible Solutions.

What is the correct order for the stages of problem solving?

- A) L - K - M - J - N - O.
- B) J - N - L - O - K - M.
- C) L - M - O - K - J - N.
- D) K - L - N - M - J - O.

44) Read the following dialogue.

Emma:	... and I can see from your CV that you like meeting people and enjoy socializing.
James:	Yes, I'm a very outgoing sort of person and I'm not afraid to take the initiative, although my friends say I tend to talk too much.
Emma:	Well, that's exactly the kind of person we need. Do you feel you will be good at this job? You won't be meeting people in person; only over the phone.
James:	Well, I have a good telephone voice, and I am very confident on the phone. I also have some experience in sales. I think this work could be very interesting, and it will give me some good work experience.
Emma:	All right. The job is yours! Let's meet the floor manager.

Emma gave James the job because she was impressed by his _____.

- A) work habits
- B) preferences
- C) physical qualities
- D) personal qualities

45) Read the following text.

GOOD WORKING CONDITIONS FOR WORKERS

Positive work environments are essential for workers' mental and physical well-being, but they aren't created by accident. Good working conditions arise from values that the company views as important to its mission, such as ensuring a manageable workload, and promoting two-way communication through open office spaces, regular team meetings and a safe, hazard-free environment.

<http://work.chron.com/good-working-conditions-workers-8106.html>

Which of the following statements is against the values expressed on a company mission?

- A) Prevent regular team meetings.
- B) Guarantee a manageable workload.
- C) Encourage two-way communication.
- D) Designate a safe working environment.

46) Read the following dialogue.

Mr. A:	Welcome to our company.
Mr. B:	Thank you.
Mr. A:	What specific job are you applying for?
Mr. B:	I am an electrical engineer and I am interested on the job you advertised on the Net last week.
Mr. A:	I see from your resume that you are very experienced.
Mr. B:	Yes, I've worked as an electrical engineer for 10 years now. But I think it is a good career move to join your company.

Based on the previous dialogue, what is the situation taking place?

- A) Job interview
- B) Technical call
- C) Company sales
- D) Internal meeting

47) Consider the following chart about employment policies.

COLUMN A: Policies	COLUMN B: Definitions
J Code of conduct	() Principle of non-discrimination.
K Health and Safety	() Rules outlining the social norms, responsibilities, or proper practices.
L Equal opportunities	() Effort for identifying and reducing workplace hazards.
M Recruitment and Selection	() Process of attracting and choosing candidates for employment.

Based on the chart above, choose the option that matches the policies in column A, with their definitions in column B.

- A) L - J - K - M
- B) J - L - K - M
- C) L - K - M - J
- D) J - M - K - L

48) Match the following information:

Office Equipment	
Equipment	Functions
J Paper shredder.	() Machines that allow letters to be stamped with the correct amount of stamp price.
K Photocopier.	() Used to dispose of paper based materials that need to be destroyed.
L Postage meter.	() Duplicates may be made for filing or for distribution to one or more people.

Which is the correct match between equipment and functions?

- A) J – L – K
- B) J – K – L
- C) L – J – K
- D) L – K – J

49) Read the following list of functions:

FUNCTIONS

- Enlargement/reduction of documents
- Collating documents
- Stapling documents
- Taking a single duplicate, double sided from a single sided original
- Taking a single duplicate, double sided from a double sided original
- Taking single sided, collated duplicates from single sided originals

The list above refers to what type of office equipment?

- A) Computer
- B) Photocopier
- C) Fax machine
- D) Franking machine

50) Read the following information:

The key principle of this equipment is to examine an image and process it in some way. Image and text capture (optical character recognition or OCR) allow you to save information to a file on your computer. You can then alter or enhance the image, print it out, or use it on your Web page.

The text above refers to what office equipment?

- A) Printer
- B) Scanner
- C) Computer
- D) Photocopier

51) Read the email.

Hi Oliver

We're having a small party at 7 p.m. **(X)** _____ the Wilton Hotel this Friday We're asking a few of our most outstanding collaborators to attend; and I would be pleased if you could join us. I left the invitation in your desk. Let me know if you can come.

Jim

*Adapted from: English for Customer Care. Oxford University Press,
2007. Print*

According to the previous email, the option that completes the **(X)** sentence with the correct preposition is: _____.

- A) into
- B) on
- C) in
- D) at

Read the e-mail.

To: Jon Weiss jon_weiss@newtechanswers.com
From: Rebecca Gerard Rebecca_gerard@newstechanswers.com
Subj: Returns
Date: May 15, 2016

Why are we 52 so many returns?

Best Ads Online returned four manuals –old editions; Empress Trading sent back the accounting package – damaged CD-ROM; Hardin Shipping 53 us to replace the tracking software with the newest version. What's going on here? Who's filing these orders?

Adapted from: Business Correspondence: A Guide to Everyday Writing. Pearson Education Inc, 2003. Print

According to the previous e-mail, complete the sentences with the correct form of the verb in parenthesis (Items 52 and 53).

52) Why are we _____ so many returns?

- A) gets
- B) gotten
- C) getting
- D) have gotten

53) Harding Shipping _____ us to replace the tracking software with the newest edition.

- A) want
- B) wants
- C) do want
- D) is wanting

54) Read the sentence.

“Mr. Thomas, after you finish filling the application, I will proceed with the account activation.”

The previous example is a _____ sentence.

- A) simple
- B) complex
- C) compound
- D) imperative

55) Read the sentence.

Interacting effectively with the customer is like learning to swim it takes a lot of practice.

The correct way to write the previous sentence is:

- A) Interacting effectively with the customer is like learning to swim. It takes a lot of practice.
- B) Interacting effectively with the customer is like learning to swim; it takes a lot of practice.
- C) It takes a lot of practice. Interacting effectively with the customer, is like learning to swim.
- D) Interacting effectively with the customer. Is like learning to swim. It takes a lot of practice.

56) Read the e-mail

Mr. Jones,

My name is Jose Castro, and I will be _____ you today with your request. Please feel free to contact me in case you have any question.

Warm Regards.

Jose Castro
IT Support Agent
jose.castro@ciscosolutions.com

Which of the following cognate words is missing in the previous e-mail's first sentence?

- A) assisting
- B) affirming
- C) attending
- D) confirming

57) Read the sentence.

The name of the business **firm** needs to be provided in the document.

In the previous sentence, the meaning of the cognate word "firm" is:

- A) letter
- B) lawsuit
- C) signature
- D) partnership

58) Read the e-mail.

Dear Mrs. Mathews,

We would like to thank you for your purchase. Along with your product, you can also find our illustrated catalogue which contains full information about our products.

Thank you.

Regards,
Shopwithus.com Customer Service.

In the e-mail above, the underlined sentence is an example of a _____.

- A) relative clause
- B) parallel clause
- C) independent clause
- D) correlative conjunction clause

59) Read the letter.

Customer Care Department,

My name is John Stevens, and I'm writing this letter to complain about the awful customer experience I had with one of your representatives. Even though I was really upset, I remained calmed. He kept yelling at me, and he completely ignored my feelings about the service. I believe I deserve an apology from your representative.

Thank you.
John Stevens

In the letter above, an example of an adverbial subordinator is:
_____.

- A) and
- B) from
- C) about
- D) even though

60) Consider the following text.

Larry suddenly woke up from a deep sleep. For a moment he thought he heard a tapping sound coming from the attic. Then again he heard the sound, only this time it seemed to be somewhat closer. He decided to go to the attic and see what was causing this increasing sound. He got to the second floor of his house and looked toward the attic. He quickly opened the door and looked inside. Nothing was found.

<https://es.scribd.com/doc/40700868>

Which writing style was used in the paragraph presented above?

- A) Narrative
- B) Expository
- C) Descriptive
- D) Persuasive

61) Consider the following text.

Sunset is the time of day when the sky meets the outer space solar winds. There are blue, pink, and purple swirls, spinning and twisting, like clouds of balloons caught in a blender. The sun moves slowly to hide behind the line of horizon, while the moon races to take its place in prominence atop the night sky. There is a coolness, a calmness, when the sun does set.

<https://es.scribd.com/doc/40700868>

Which writing style was used in the paragraph presented above?

- A) Persuasive
- B) Descriptive
- C) Expository
- D) Narrative

62) Read the following paragraph.

During the probationary period, new employees should learn all aspects of their position. This includes understanding and meeting the performance expectations provided, familiarizing themselves with how their position fits within their department and the company, and behaving in a positive and collaborative manner. Employees are also encouraged to ask supervisors for any clarification that may be needed and for feedback on their performance.

<https://hr.utexas.edu/sites/hr.utexas.edu/files>

What writing style is used in the paragraph above?

- A) Narrative
- B) Expository
- C) Persuasive
- D) Descriptive

Read the following text

BUSINESS RULES IN A CALL CENTER

Defining the guidelines and directives with which various actions have to be executed in every business environment is very important in order to adapt to changes and circumstances.

In the world of channeling, regardless of the activity, the successful execution of business rules is essential due to the large number of customers with whom contact is made and the many and varied cases that may occur after each contact. Most call centers have many operators and are usually divided into different sections that perform different operations, whether they are grouped by business, or separated in different stages required for the processing of a file.

For a proper functioning of the call center, it is necessary that the software used allows connecting to external functions and elements, which are in fact, the business rules that must be predefined.

Taken from: <http://www.luxortec.com/en/blog-en/business-rules-in-a-call-center/>

- 63) According to the above information, why is it necessary to have rules in a call center? To _____
- A) have many departments handling customer issues
 - B) have the call center running optimally
 - C) help the company adapt to changes
 - D) change the software that is used

64) Why is it necessary to follow the rules established in a call center?
Because _____.

- A) every company has different operators
- B) each file must be processed by different call centers
- C) there are many people handling countless situations
- D) the software installed is unable to connect to external functions

65) Consider the following information

Every business employer relies on efficient file keepers who will be responsible for keeping their business records in order. They may be expected to decide what should be filed, where it should be filed, and how it should be filed. A great deal of mail that is addressed to the employer needs not be filed at all. A brief discussion of the files between the employer and the new file keeper should help when deciding which materials should be discarded and how the materials are to be classified for filing. Most large firms have written guidelines which are helpful to classify materials according to their importance. They also explain how long records are to be kept before they are destroyed. In addition to the regular office business files, it may be necessary to keep a separate file of the employer's personal or professional correspondence, which may include records of civic and professional activities.

*Taken from: Secretarial Office Procedures. South-Western
Publishing Co. 1982. Print*

Regarding filing procedures, which of the actions below is a correct practice for novice employees?

- A) Discussing the topic with a coworker
- B) A straight-to-the-point talk with the boss
- C) Writing new filing procedures guidelines
- D) Keeping separate files, including civic and professional activities

66) Consider the following case:

Anne Marie works for Stark Conference Center. She coordinates the organization of seminars. After reviewing the important details from her last call, she is trying to remember missing details that are essential for the organization of a new seminar.

- Possible date(s) for the event: April 17 and 18
- Room: Magnolia (with a U-shape setup)
- Time of the event: 8-4 pm (including setup/tear down)
- Food and beverage included
- A/V needs: (Wi-Fi, video-beam, screens, microphones)

Taken from: <https://www.thebalance.com/seminar-planning-checklist-1223789>



Which option refers to the information that Anne Marie is missing?

- A) A presenter's name
- B) The place of the seminar
- C) The number of attendees
- D) Materials/accessories needed

67) Match the information presented under columns A and B.

MATCH		
Column A: Input		Column B: Output
1. Hi. I just checked my agenda and I'm afraid that it's not going to be possible. We have a departmental meeting that day. Can we postpone it for a while?	()	I'm completely tied up the following week. Can we leave it open? I'll get back in touch when I'm less busy.
2. I can't make Tuesday. Something has come up. I've got to go over to Limon to see a client. How about Wednesday morning?	()	Yes, but we need to make a decision soon.
3. I'm afraid the 22 nd won't be possible. I'm going to be very busy that day. Could we put it back until the following week?	()	I'm sorry. I'm all set in the morning. Can you make the afternoon instead?
<i>Taken from: Business Vocabulary In Use. Intermediate. Cambridge. 2002. Print</i>		

Which alternative correctly matches the business interaction between the speakers according to the context?

- A) 2, 1, 3
- B) 3, 1, 2
- C) 1, 2, 3
- D) 3, 2, 1

68) Read the following unscrambled conversation:

	Customer:	Good morning. May I see Mr. Hall?
K.	Customer:	Douglas Martin, from Terrazo Ltd.
L.	Secretary:	I'll see if he's available at the moment, Mr. Martin. Please have a seat.
M.	Secretary:	Do you have an appointment, sir?
N.	Secretary:	May I have your name, please?
O.	Customer:	I'm sorry. I didn't know ...
	Customer:	Oh, thank you
<i>Adapted from: On the Job. Mc Graw-Hill. 1999. Print.</i>		

Choose the option that best organizes a logical sequence for the above conversation

- A) M- K - N - O - L
- B) M- O - N - K - L
- C) L - N - O - K - M
- D) L - K - N - L - M

Read the text.

FIRE IN THE OFFICE

Many fires in offices occur 'out of hours' but they are often the result of human error during working hours. Remember to:

- Keep clothing, towels, etc. away from heaters including storage heaters. The increasing heat due to lack of ventilation can cause a fire.
- Switch off all electric appliances after use. Where possible remove all plugs from their sockets.
- Keep all flammable liquids like stencil correcting fluid, typewriting cleansing fluid etc. in tightly-closed containers.
- Make sure that you know what to do if you discover a fire and also when the fire alarm is sounded.
- Familiarize yourself with the position of the fire extinguishers for your office and make sure that you know how to use them. Do not cover up extinguishers or move them to hold doors open.
- Keep all fire exits free from obstructions at all times.

Taken from: https://www.torbay.gov.uk/office_safety.pdf

According to the previous text, select the option that best completes the following questions. (Items 69 and 70)

69) How can personal garments near storage heaters cause a fire? They can _____.

- A) affect fire extinguishers
- B) become very flammable liquids
- C) obstruct the sound of the fire alarm
- D) intensify the heat due to air obstruction

70) Which flammable material can cause a fire in the office?

- A) Heaters
- B) Sockets
- C) Extinguishers
- D) Correcting fluid

71) Read the text.

FALLS

The majority of accidents in an office are due to falls. Falls generally result from untidiness in the working environment such as: leaving equipment and files lying on the floor, trailing flexes such as telephone wires or electrical cables, worn or damaged floor coverings, stair treads and risers, spilt liquids and from standing on chairs or boxes instead of using proper steps and ladders.

Staff also have a duty to ensure that, if in the course of their work they will have to use steps or ladders to reach files on the upper shelves of filing racks, they have available for use a pair of suitable shoes and do not attempt to climb up in high heel shoes.

Taken from:

http://www.arpis.com/sites/default/files/safety_documents

Falls in the workplace are often caused by _____.

- A) perfect floor coverings
- B) suitable pairs of shoes
- C) messy office environments
- D) proper use of boxes as chairs

72) Read the following information

Keeping track of staff scheduling is an important part for both maximizing productivity and reducing unnecessary expenses. Achieving this requires two levels of visibility. The ability to review labor schedules to ensure that they are functioning optimally, and the ability to evaluate labor schedules historically to find opportunities for increased efficiency. Visibility in the scheduling process allows companies to make hires that could help save them money in the long-term.

<https://www.paychex.com/articles/hcm/strategies-for-managing-labor-costs>

The information above deals with two key elements for _____.

- A) managing labor costs
- B) controlling productivity
- C) establishing work flexibility
- D) improving in personnel hiring

73) Read the following information.

This order sets the minimum price that the investor will accept for the security. While this order guarantees that the investor will not receive less than a certain price, it does not guarantee them an execution.

<http://www.investopedia.com/study-guide/series-62/trading-securities/types-orders/#ixzz4fEvijl00>

Which of the following options refer to the concept presented in the text above?

- A) stop order
- B) market order
- C) sell limit order
- D) buy limit order

74) Read the following information.

This order will guarantee that the investor's order is executed as soon as the order is presented for sale. To either buy or sell guarantees the execution, but not the price at which the order will be executed.

<http://www.investopedia.com/study-guide/series-62/trading-securities/types-orders/#ixzz4fEvijl00>

Which of the following options refer to the concept presented in the text above?

- A) stop order
- B) market order
- C) sell limit order
- D) buy limit order

75) How can you demonstrate resiliency to a customer? By _____.

- A) being on time during work hours
- B) disrupting the coordination of the call center
- C) never taking emotions out on a co-worker or customer
- D) being prepared to attend only the customers that need help

76) The term “empathy” is defined as _____.

- A) living up to previous agreed responsibilities
- B) possessing the commitment to solve a problem
- C) having the flexibility to deal with customers and situations effectively
- D) having the capacity to understand the thoughts and experiences of a client

77) Read the telephone conversation.

Caller	... And I need 6 new cartridges for our printers.... That's model number...7... 2...
Receptionist	Hey! ... hold on just a second Mr. Sawyer. Hey, Vince, are you going to the mail room? Yeah I got a package down there. Could you bring it back for me? OK, Mr. Sawyer, I'm sorry about that. Oh, what where you saying?
Caller	???

According to the previous telephone conversation, what technique is recommended in order to avoid the situation above?

- A) Take notes/Review
- B) Keep an Open Mind
- C) Decide to be a better listener
- D) Concentrate, give the caller undivided attention

78) Read the telephone conversation.

Receptionist	Acme Company
Caller	Hi, I just got my invoice from your company...
Receptionist	Thank you. I'll transfer you to Billing.
Caller	Oh, hold on. There is no problem with the bill, but back when the unit was installed..
Receptionist	Fine, I'll transfer you to Installation...
Caller	Wait a minute. Let me explain the whole thing...
Receptionist	Ma'am. I'm just trying to help you.

According to the previous telephone conversation, what technique is prescribed in order to avoid the situation above?

- A) Welcome the caller.
- B) Keep an open mind.
- C) Decide to be a better listener.
- D) Give verbal feedback while you're listening.

79) Read the following case:

INTERPRETATION CASE

It did not matter that Maria was new at the office and had little experience in Rural Development vocabulary. When the president of the company came for a short visit, she was asked to interpret at a top management meeting.

She was placed beside the source-language speaker, and while he progressed delivering the message, she was listening and taking notes in order to give the most accurate interpretation. The president was very considerate and he paused after two or three sentences for Maria to render the message.

What mode of interpretation was applied in the previous case?

- A) Simultaneous
- B) Consecutive
- C) Whispered
- D) Relay

80) Read the definition below.

It is the comprehension of the meaning and the subsequent production of an equivalent text that communicates the same message in another language.

The definition stated above corresponds to _____.

- A) language
- B) technique
- C) translation
- D) idiomatic expression

ANEXO 1

REGLAS DE CÁLCULO DE CENSANTÍA LEY DE PROTECCIÓN AL TRABAJADOR (ARTÍCULO 29 DEL CÓDIGO DE TRABAJO)

- 1) Después de un trabajo no menor de tres meses ni mayor a seis, un importe igual a siete días de salario.
- 2) Después de un trabajo continuo mayor a seis meses pero menor de un año, un importe igual a catorce días de salario.
- 3) Después de un trabajo continuo mayor a un año, con el importe de días de salario indicado en la siguiente tabla:

AÑOS	DÍAS
AÑO 1	19,5 POR AÑO LABORADO
AÑO 2	20 DÍAS POR AÑO LABORADO O FRACCIÓN SUPERIOR A SEIS MESES.
AÑO 3	20,5 DÍAS POR AÑO LABORADO O FRACCIÓN SUPERIOR A SEIS MESES
AÑO 4	21 DÍAS POR AÑO LABORADO O FRACCIÓN SUPERIOR A SEIS MESES
AÑO 5	21,24 DÍAS POR AÑO LABORADO O FRACCIÓN SUPERIOR A SEIS MESES
AÑO 6	21,5 DÍAS POR AÑO LABORADO O FRACCIÓN SUPERIOR A SEIS MESES
AÑO 7	22 DÍAS POR AÑO LABORADO O FRACCIÓN SUPERIOR A SEIS MESES

SOLUCIONARIO

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