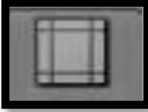





SELECCIÓN ÚNICA

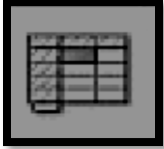



- 1) Considere el siguiente cuadro acerca de la pestaña diseño de página, de Microsoft Word que contiene 2 columnas A y B, en la columna A aparecen íconos de comando y en la B aparecen los correspondientes comandos:

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 lo descrito en el texto anterior?

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

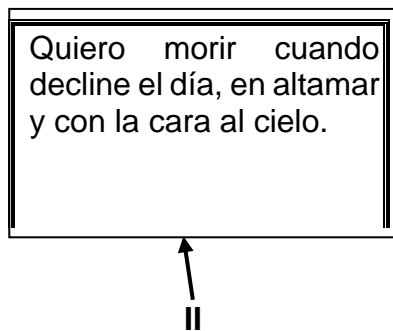
- 4) Considere el siguiente cuadro acerca de Microsoft Access que contiene 2 columnas, en la columna A aparecen términos y en la B aparecen los correspondientes conceptos:

COLUMNA A: Términos	COLUMNA B: Conceptos
I. Informe	a. Herramienta para recopilar y organizar información.
II. Consulta	b. Permite crear un interfaz de usuario, donde puede escribir y modificar datos.
III. Formulario	c. La función más común es recuperar datos específicos de las tablas.
IV. Base de datos	d. Se usa para dar formato a los datos resumidos y crea paneles de control.

¿Cuál es la forma correcta de asociar los datos propuestos 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 a - II b - III d - IV c
 D) I c - II b - III d - IV a

- 5) Considere el siguiente documento editado en un procesador de textos:



¿Cuál formato se le aplicó al documento señalado con el número II?

- A) Línea
 B) Borde
 C) Word Art
 D) Color de fuente

6) Lea las siguientes características:

- ❖ Debe definir 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.

7) Lea las siguientes características referentes a tipos de comunicación:

- ❖ Usa signos gráficos
- ❖ Forma conservadora
- ❖ Se aprende artificialmente
- ❖ No se acompaña de formas expresivas

Las características anteriores corresponden a la comunicación

- A) oral.
- B) escrita.
- C) apelativa.
- D) referencial.

8) Lea la siguiente información:

Ronald, Emilia, Edwin, Andrea, César y Joaquín están reunidos intercambiando opiniones acerca de la delincuencia juvenil en su comunidad. La conversación entre ellos se desarrolla mediante:

- Cooperación.
- Clima democrático.
- Estímulo para la participación activa y libre.
- Acuerdo o consenso para la toma de decisiones.

¿Cuál técnica de comunicación oral se evidencia en la información anterior?

- A) Asamblea
- B) Discusión
- C) Simposio
- D) Debate

9) Lea el siguiente caso referente a técnicas de comunicación oral:

Debe elegirse un coordinador general, quien dividirá a las personas en grupos de seis integrantes. Luego de la elección del coordinador; se entrega el material para discutir (si lo hubiera) y se provee de papel y lápices a los subgrupos. Al finalizar los seis minutos, el coordinador pide que los subgrupos se acerquen y señala a uno de los moderadores para que de lectura a las conclusiones de su grupo.

El caso anterior se refiere a la técnica denominada

- A) Phillips 66.
- B) discusión.
- C) congreso.
- D) debate.

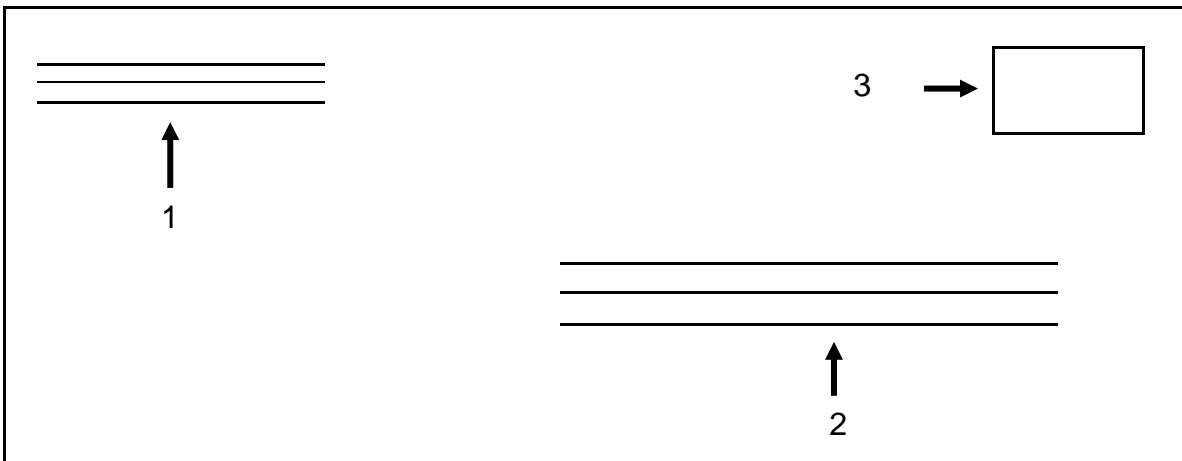
10) Lea las siguientes características referentes a cartas comerciales:

- ❖ 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.

11) Observe el siguiente dibujo de un sobre:



Con base en el dibujo 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

12) 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.

13) 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.

14) Lea la siguiente información:

El sábado pasado pescó un róbalo que salió rodando por el muelle, pidió ayuda a los otros pescadores pero ellos se lo robaron.

En la información anterior se evidencia el vicio de dicción denominado

- A) anfibología.
- B) barbarismo.
- C) cacofonía.
- D) queísmo.

15) Lea los siguientes ejemplos referentes a principios de redacción:

- ❖ Volver a repetir
- ❖ Proseguir adelante
- ❖ Resumir brevemente

Los ejemplos anteriores se refieren al vicio del lenguaje denominado

- A) cacofonía.
- B) anfibología.
- C) dequeísmo.
- D) redundancia.

16) Lea los siguientes usos referentes a los principios de redacción:

- ❖ Señalar títulos en los libros.
- ❖ Indicar una cita o frase que es copia literal de algún texto.
- ❖ Subrayar una palabra con sentido irónico.

Los usos anteriores corresponden al signo de puntuación denominado

- A) coma.
- B) comillas.
- C) paréntesis.
- D) punto y coma.

17) Un sinónimo de la palabra “inequívoco” corresponde a

- A) sensato.
- B) evidente.
- C) equívoco.
- D) discutible.

18) Un antónimo de la palabra “probabilidad” corresponde a

- A) dificultad.
- B) hipótesis.
- C) posibilidad.
- D) perspectiva.

19) 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

20) 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 hace referencia al término denominado

- A) marbete.
- B) pestaña.
- C) guía primaria.
- D) carpeta colgante.

21) Lea el siguiente caso referente a la administración documental:

Laura está trabajando como secretaria en una oficina de su comunidad. Hace poco tiempo, empezó a laborar y no tiene conocimientos en el área de la administración de documentos. Laura necesita saber la etapa de archivo donde debe trasladar los documentos de cada una de las dependencias de la institución y que ya no tienen movimiento constante, en la oficina que las produjo y tampoco en la oficina que las recibió.

Según el caso anterior, Laura debe guardar los documentos, en la etapa de archivo denominada

- A) gestión.
- B) central.
- C) toponímica.
- D) final o histórica.

22) 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

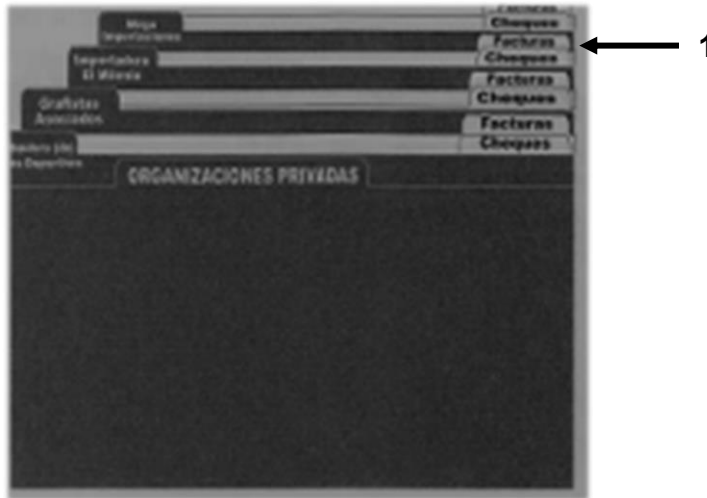
23) Lea el siguiente caso referente al archivo:

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

24) Observe el siguiente dibujo que representa un ámbito del sistema de clasificación ORFUAS:



Según el dibujo anterior, ¿qué nombre recibe la parte señalada con el número 1?

- A) Intermedio central
 - B) Histórico funcional
 - C) Fondo documental
 - D) Orgánico funcional
- 25) 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

26) 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.

27) 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.

28) Lea el siguiente texto referente a liderazgo:

Nora trabaja como secretaria con el Licenciado Iván, jefe del área de Recursos Humanos. Don Iván tiene 50 años, le da consejos laborales y familiares, le disculpa los errores, aunque a veces la regaña delante de otras personas de la empresa.

El texto anterior hace referencia al tipo de líder denominado

- A) manipulador.
- B) democrático.
- C) paternalista.
- D) autocrático.

29) 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

30) 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

31) Lea la siguiente lista referente al cliente:

- I. Rápida atención
- II. Ubicación del producto
- III. Volumen de las ventas
- IV. Servicio personalizado

Según la lista anterior, ¿cuáles números corresponden al buen servicio esperado por el cliente?

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

32) Considere el siguiente caso:

La Empresa “La Exitosa, S.A.” desarrolla entre sus proyectos de beneficio social, la siembra de 1000 árboles nativos cada año en la provincia de Alajuela, donde está ubicada actualmente. Además, siempre se preocupa por no contaminar el ambiente, ya que la materia prima “harina” permanece totalmente entubada. Su lema es “De la mano con las futuras generaciones”.

El caso anterior se refiere a

- A) normas de calidad ISO.
- B) desarrollo sostenible.
- C) productividad.
- D) globalización.

33) Lea el siguiente texto referente a términos de economía:

Administración ordenada y prudente de los bienes.

¿A cuál término de economía corresponde el texto anterior?

- A) Macroeconomía
- B) Mesoconomía
- C) Microeconomía
- D) Economía

34) Lea el siguiente texto referente a economía:

Rama de la economía que se ocupa de las variables económicas agregadas, como el nivel y la tasa de crecimiento de la producción nacional, los tipos de interés, el desempleo y la inflación.

El texto anterior hace referencia al término denominado

- A) estadística.
- B) contabilidad.
- C) microeconomía.
- D) macroeconomía.

35) Lea el siguiente caso referente a matemática financiera:

Un capital de ₡5 000,00 es colocado en un Banco durante 3 años a un 9% de interés anual. Utilice año comercial y redondee a dos decimales.

Según el caso anterior, ¿cuál es el monto de interés ganado al finalizar el periodo?

- A) ₡ 1 800,00
- B) ₡ 1 500,00
- C) ₡ 1 250,00
- D) ₡ 1 350,00

36) Lea el siguiente caso referente a Matemática Financiera:

Una compañía compró una computadora, con un valor de ₡ 375 000,00 más el 13% del impuesto de venta. Redondee a dos decimales.

Según el caso anterior, ¿cuánto pagó la compañía por la computadora?

- A) ₡ 43 875,00
- B) ₡ 423 750,00
- C) ₡ 48 750,00
- D) ₡ 420 750,00

37) Lea el siguiente caso referente a descuento por pronto pago:

Una compañía compra el 18 de enero una docena de impresoras de alta calidad a un precio unitario de ₡ 65 375, 00 con descuento de 5/20; n30. La compañía cancela el 31 de enero. Utilice año comercial y redondee a dos decimales.

Según el caso anterior, ¿cuánto paga la compañía por cada impresora?

- A) ₡ 745 275,00
- B) ₡ 58 106,25
- C) ₡ 62 106,25
- D) ₡ 65 375,00

38) Considere el siguiente caso:

La señora Isabel Arias quiere adquirir una casa, para poder hacerlo, requiere el financiamiento de un banco. El banco para otorgarle el préstamo solicita el derecho real sobre un inmueble para garantizar el cumplimiento de la obligación; por lo tanto la señora Arias pondrá como respaldo de la transacción la misma casa que va a comprar.

Según el caso anterior, el documento sobre la casa que solicita el banco para adjudicar el préstamo se denomina

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

39) 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 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.

40) Lea la siguiente lista referente a documentos comerciales:

- | | |
|------|-----------------|
| I. | Vale |
| II. | Pagaré |
| III. | Factura |
| IV. | Letra de cambio |

Según la lista anterior, ¿cuáles documentos corresponden a documentos comerciales sencillos?

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

41) Lea el siguiente texto acerca de servicios bancarios:

Es la forma más difundida de crédito bancario y en almacenes, porque existe una gran variedad de tarjetas. Este servicio se proporciona tanto a personas físicas como jurídicas.

El texto anterior se refiere al servicio bancario denominado

- A) depósito.
- B) cheque viajero.
- C) tarjeta de débito.
- D) tarjeta de crédito.

42) 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.

Según el texto anterior, ¿cuál método de selección de muestras debe utilizar Juan Pérez?

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

43) Lea las siguientes características:

- | | |
|------|--------------------------------|
| I. | Peso de los estudiantes |
| II. | Número de habitantes |
| III. | Color de los ojos de los niños |
| IV | Estatura de los estudiantes |

De las características anteriores, ¿cuál número identifica una variable cualitativa?

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

44) 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

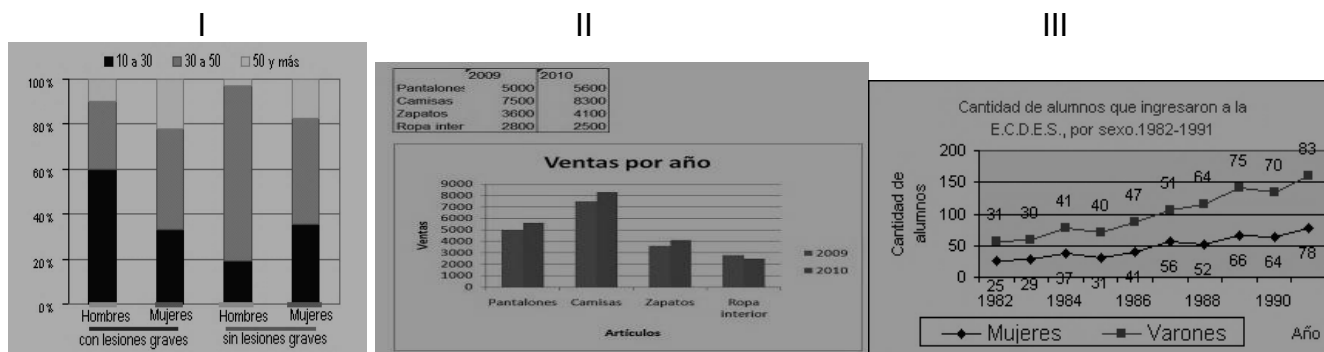
45) Observe los siguientes datos referentes a Estadística:

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

46) Considere los siguientes gráficos estadísticos:



¿Cómo se denominan los gráficos anteriores?

- A) I. Barras 100% - II. Barras comparativas - III. Lineal
- B) I. Barras compuestas - II. Barras comparativas - III. Lineal
- C) I. Barras comparativas - II. Barras compuestas - III. Lineal
- D) I. Barras Compuestas - II. Barras comparativas - III. Pictograma

47) Observe el siguiente cuadro referente a presentación de datos estadísticos:



¿Cuál es el nombre de cada parte señalada con los números I, II y III, respectivamente?

- A) Título, encabezado y leyenda.
- B) Título, columna matriz y leyenda.
- C) Nota aclaratoria, columna matriz y fuente.
- D) Nota introductoria, columna matriz y fuente.

PAIS	AÑO			
	1987	1988	1989	
Guatemala	6,335.2	7,081.4	7,609.2	8,458.8
El Salvador	3,952.9	4,628.1	5,473.2	5,755.4
Honduras	3,798.0	4,064.0	4,625.5	3,744.2
Nicaragua	323.6	409.4	468.4	
Costa Rica	4,400.8	4,510.7	4,604.5	5,226.0
Panamá	5,145.1	5,309.7	4,551.4	4,639.3

48) Lea el siguiente texto:

Persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o de ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo.

El texto anterior se refiere al término denominado

- A) administrador.
- B) intermediario.
- C) trabajador.
- D) patrono.

- 49) La jornada de trabajo extraordinaria sumada a la ordinaria no podrá exceder de
- A) 7 horas.
 - B) 8 horas.
 - C) 12 horas.
 - D) 14 horas.

- 50) 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
- 51) 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

52) Lea el siguiente caso 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 el caso anterior, ¿Cuánto le corresponde 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

53) Una trabajadora laboró 7 meses y durante este periodo percibió los siguientes salarios:

Marzo	¢27 500,00	Julio	¢29 800,00
Abril	¢29 800,00	Agosto	¢27 550,00
Mayo	¢28 530,00	Septiembre	¢28 530,00
Junio	¢27 550,00		

Según el caso anterior, ¿cuál monto le corresponde por concepto de aguinaldo?

- A) ¢16 605,00
- B) ¢28 473,00
- C) ¢33 218,35
- D) ¢199 260,00

54) Considere la siguiente información sobre contabilidad.

Son aquellas cuentas que por su rápido movimiento se convierten en efectivo a corto plazo.

La información anterior se refiere al concepto de

- A) Gastos
- B) Ingresos
- C) Activos Fijos
- D) Activos Circulantes

55) 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.

56) Lea el siguiente caso sobre contabilidad:

Se compra papelería y útiles de oficina por un monto de ₡ 455 000, 00 para utilizar en la empresa durante un mes.

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

A) Papelería y útiles de oficina	₡ 455 000,00	
Efectivo		₡ 455 000,00
B) Inventario	₡ 455 000,00	
Efectivo		₡ 455 000,00
C) Efectivo	₡ 455 000,00	
Papelería y útiles de oficina		₡ 455 000,00
D) Efectivo	₡ 455 000,00	
Inventario		₡ 455 000,00

57) 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

58) Considere el siguiente cuadro acerca de la segmentación del mercado; el cual contiene 2 columnas A y B, en la columna A aparecen los tipos de segmentación y en la B sus correspondientes conceptos:

Columna A: Segmentación	Columna B: Conceptos
I. Conductual	a. Agrupar a la población de un mercado de acuerdo con estratos sociales.
II. Geográfica	b. Dividir a la población con base en las características de su clase social, estilo de vida y personalidad.
III. Psicográfica	c. Agrupar compradores según su conocimiento del producto, actitud ante el mismo, el uso, etc.
IV. Demográfica	d. Dividir el mercado en diferentes unidades como países, estados, regiones, provincias, comunes, poblaciones, etc.
V. Socioeconómica	e. Dividir el mercado en grupos, a partir de variables como la edad, el sexo, los ingresos, la ocupación, el grado de estudio, la religión, la raza, y la nacionalidad.

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

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

59) 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.

60) 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

61) 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.

62) 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.

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

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

64) Considere el siguiente concepto:

- ❖ Documento ya elaborado y revisado, donde se registran todos los detalles de la reunión.
- ❖ Relación escrita de lo sucedido, tratado o acordado en una junta.

De acuerdo a la información que contiene el documento anterior se denomina

- A) acta.
- B) minuta.
- C) agenda.
- D) convocatoria.

65) Considere la siguiente lista de posibles intervenciones en una reunión o asamblea:

- I. Votaciones
- II. Información nueva
- III. Información redundante
- IV. Comentarios personales
- V. Resultado de las mociones
- VI. Experiencias de los participantes
- VII. Resoluciones sobre las mociones

De acuerdo con la lista anterior, ¿cuáles intervenciones deben registrarse en el acta?

- A) I. - II. - III. - V. - VII.
- B) II. - IV. - VI - V. - III.
- C) I. - II. - V - VII.
- D) III. - IV. - VI. - VII.

66) Lea el siguiente texto referente a documentos legales:

Es un dictamen o decisión tomada por un cuerpo deliberativo. Se hace con propósitos específicos como: introducir una línea de acción, conmemorar, expresar reconocimiento, etc.

El texto anterior corresponde al documento denominado

- A) oficio.
- B) edicto.
- C) recurso.
- D) resolución.

67) Lea la siguiente información:

Durante un programa de televisión se presentan anuncios comerciales referentes a ofertas de pizza, refrescos gaseosos, entre otros.

La información anterior hace referencia al término denominado

- A) aviso.
- B) noticia.
- C) crónica.
- D) publicidad.

68) 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

- 69) Asocie los elementos de la columna A, referentes a etiqueta, con su respectiva definición de la columna B:

A: CONCEPTO		B: DEFINICIÓN
I.	Cuchillo de sierra	W. Se utiliza para cortar la carne y algún vegetal duro cómodamente.
II.	Cuchillo de mesa	X. Es pequeño y de filo embotado. Se coloca en el plato del pan de cada comensal.
III.	Cuchillo para mantequilla	Y. Es específico para carnes gruesas (res, cerdo, cordero, etc).

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

- A) I Y - II W - III X
 B) I W - II X - III Y
 C) I X - II Y - III W
 D) II Y - I X - III W
- 70) 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 la información anterior, ¿cuáles recomendaciones son correctas?

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

71) Lea el siguiente texto referente a la etiqueta y al protocolo:

Es un pequeño receso o descanso de una reunión, conferencia o seminario, su duración es de veinte minutos y se hace a media mañana y media tarde.

El texto anterior se refiere al tipo de comida denominado

- A) cóctel.
- B) buffet.
- C) coffe break.
- D) ágape (banquette).

Read the following information about worker-employer relationships.

- ❖ To provide workers timely access to tools, instruments and materials needed to perform their work.
- ❖ To grant the time required for voting during popular elections.
- ❖ To show, under equal circumstances, preference for Costa Rican workers.

72) The above features correspond to _____

- A) employer restrictions.
- B) employer obligations.
- C) worker obligations.
- D) worker restrictions.

Read the following information.

According to Article 153 of the Labor Code, any worker who has continuously worked for a time with the same employer is entitled to paid vacations.

73) According to the information, a worker has to work for at least _____ weeks to be entitled to a full vacation period.

- A) 48
- B) 50
- C) 52
- D) 54

Read the following concept.

It refers to all systems in which documents are pre-numbered to distinguish them from each other or from alpha documents. This system is indirect, because first you must refer to an alphabetical card index to find the number of the name or subject you are looking for.

- 74) The above concept corresponds to the type of filing system called _____.
- A) Numbering
 - B) Alphabetical
 - C) Geographical
 - D) Chronological

Read the following concept.

These documents are filed by date. This system is necessary to file items according to the day/date received, such as applications for permits or licenses or the dates when vehicles in a company fleet were serviced.

- 75) The above concept corresponds to the type of filing system called _____.
- A) Numbering
 - B) Alphabetical
 - C) Geographical
 - D) Chronological

Read the text.

Quality Customer Service

Quality customer service means communicating at your best through your body language and the sound and tone of your voice (it's often more important than the words you use). Identifying, understanding, and anticipating the needs of your customers by being sensitive to cultural differences is essential to achieving empathy, which is a good relationship with the client. Provide a comfortable environment staying energized and projecting a positive attitude (you never get a second chance to create a positive first impression). Know your business by educating yourself about the services, thus you will give the customer appropriate responses to their needs.

According to the context given in text, complete the information requested below. (Items 76 and 77)

- 76) In order to achieve the best communication it is important to _____.
- A) choose your words carefully
 - B) create a good first impression
 - C) be sensitive towards your business
 - D) take care of the tone and sound of voice
- 77) How do you accomplish empathy with a customer?
By _____.
- A) using body language exclusively
 - B) anticipating the requests of customers
 - C) keeping a relationship with the customer
 - D) protecting the customer's cultural differences

Read the information

STEPS FOR USING THE _____

1. Plug the machine in into an open outlet.
2. Turn it on.
3. Take the sheet of paper and put it into the slot.
4. Wait until the paper is transformed in little strips.
5. Turn it off once you finish.

78) The word that best completes the title of the text is _____.

- A) photocopy machine
- B) paper shredder
- C) scanners
- D) printers

Read the following letter.

August 16, 2017

Bilingual Executive Secretary Position
AAA Company
bilingualexecutiveposition@aaacompany.com

Gentlemen: 1

I have read your advertisement in “La Nación” newspaper that your company is requiring a Bilingual Executive Secretary for the General Manager. I would like to be considered an applicant for such position.

You can see from the enclosed data sheet that I have many years of experience both in San José and Alajuela. The companies for which I have worked have given me permission to refer you to them for information about the quality of the work I did while in their employ.

I would like to point out that have worked at top level positions as administrative assistant, working under little supervision while having a lot of responsibilities.

I hope that you will grant me an interview at some time convenient to you. If there is further information that you wish in the meantime, please let me know.

Very truly yours, 2

John Smith 3

Enclosure 4

According to the previous document, choose the best answers to the questions Questions(79-80).

79) Which is the alternative that contains numbers that show the numbered parts of a letter in the correct order

- | | | | |
|---------------------|-------------------------|-------------------------|-------------|
| A) 1 inside address | 2 salutation | 3 complementary closure | 4 initials |
| B) 1 inside address | 2 salutation | 3 name | 4 enclosure |
| | notation | | |
| C) 1 salutation | 2 complementary closure | 3 body | 4 name |
| D) 1 salutation | 2 complementary closure | 3 name | 4 enclosure |
| | notation | | |

80) Which is the alternative that contains numbers that show the type of letter.

- A) Firing letter
- B) Resigning letter
- C) Application letter
- D) Letter of recommendation

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

FÓRMULAS MATEMÁTICA FINANCIERA

$$C = \frac{I}{t * i} \quad i = \frac{I}{C * t} \quad I = C * i * t$$

$$t = \frac{I}{C * i}$$

$$s = C (1 + i)^n$$

SOLUCIONARIO

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