



## Preguntas modelo para el Examen Estandarizado para el Cuadro de Servicios Generales

A continuación figuran preguntas modelo para el Examen Estandarizado para el Cuadro de Servicios Generales. Las preguntas se proporcionan con el fin de ilustrar los tipos de preguntas que se encontrará en el examen. La dificultad de las preguntas en el examen real puede variar.

### Parte I: razonamiento verbal

1.

Fiona ha recibido un correo electrónico sobre la herramienta de gestión de los recursos humanos de su organización.

Lea el fragmento del correo electrónico y seleccione la mejor respuesta.

Estimados colegas:

Les informamos de que actualmente estamos experimentando problemas técnicos en el procesamiento de las solicitudes de vacaciones o de cambios en los planes de seguro médico hechas por los miembros del personal en la plataforma HGRH (herramienta de gestión de los recursos humanos de la organización). Se nos ha señalado que varias solicitudes presentadas recientemente no se han tramitado correctamente. Lamentablemente, algunos funcionarios llegaron a recibir un correo electrónico confirmando que su solicitud se había recibido y registrado cuando no era así. Estamos estudiando este asunto y esperamos resolver el problema para el final de la semana.

Para que podamos determinar todo el alcance del problema, se ruega a los funcionarios que hayan presentado una solicitud de este tipo recientemente que nos informen de ello. Hasta que se resuelvan los problemas técnicos, se ruega al personal que desee presentar una nueva solicitud de vacaciones o de cambio de plan de seguro médico que plantee la cuestión a sus supervisores.

Atentamente,

Servicios a los clientes

clientservices@lio.com

Fiona había solicitado recientemente un cambio en su plan de seguro médico. ¿Qué debería hacer Fiona?

Seleccione una respuesta:

Comprobar si ha recibido un correo electrónico de confirmación.

[Enviar un correo electrónico a clientservices@lio.com.](mailto:clientservices@lio.com)

Hablar con su supervisor.

Volver a presentar la solicitud mediante la HGRH.

## 2.

Lea el pasaje siguiente y responda a la pregunta.

La organización ha lanzado recientemente una aplicación para compartir documentos llamada Docushare. Yuri recibe el siguiente correo electrónico:

Estimado/a colega:

Estamos entusiasmados con el reciente lanzamiento de Docushare. Describiremos a continuación algunas de sus principales características. Al utilizar Docushare, una de las principales mejoras logradas consiste en que varias personas pueden trabajar en el mismo documento al mismo tiempo. Otras funciones son el almacenamiento automático de documentos, comentarios y discusiones, la posibilidad de hacer comentarios directos y una aplicación de mensajería en equipo con fines de comunicación. Y lo que es más importante, Docushare permite mantener todos los documentos a nivel interno, lo que protege los datos de la organización. Docushare también cuenta con una impresionante función de búsqueda.

Un colega le pregunta a Yuri cuáles son las ventajas de Docushare.

Según el correo electrónico, ¿cuál es la principal ventaja de Docushare?

Seleccione una respuesta:

Varias personas pueden trabajar simultáneamente en los documentos.

Se puede acceder más fácilmente a los documentos.

Los documentos de la organización se almacenan de forma más segura.

Los documentos se pueden encontrar rápidamente a través de la función de búsqueda.



## Parte II: razonamiento numérico

Su supervisor le ha pedido que le proporcione información acerca de los gastos de viaje en la organización.

Gastos de viaje mensuales	Mes	Departamento A	Departamento B	Departamento C
	Enero	7 320 \$	5 124 \$	6 168 \$
	Febrero	9 542 \$	5 462 \$	4 654 \$
	Marzo	6 437 \$	4 392 \$	11 943 \$
	Abril	2 545 \$	1 579 \$	6 437 \$
	Mayo	8 428 \$	2 545 \$	1 542 \$

El cuadro anterior ofrece los gastos de viaje de tres departamentos durante los meses de enero a mayo.

### 1. ¿En qué mes fue mayor el gasto en viajes del Departamento A?

- a. Enero
- b. Febrero
- c. Marzo
- d. Abril

### 2. ¿En qué mes fue más alto el promedio de los gastos de viaje de los tres departamentos?

- a. Enero
- b. Febrero
- c. Marzo
- d. Abril

### 3. ¿Cuál fue el aumento en los gastos de viaje del Departamento B de enero a febrero?

- a. 338 dólares
- b. 467 dólares
- c. 1.044 dólares
- d. 1.514 dólares

### 4. ¿Qué porcentaje del total de gastos de viaje de enero correspondió al Departamento C?

- a. 25%
- b. 33%
- c. 50%
- d. 61%

### Respuestas:

1. La respuesta correcta es la b. *Febrero*. Ese es el mes en el que Departamento A gastó la mayor cantidad en viajes (9.542 dólares).

2. La respuesta correcta es la c. *Marzo*. El promedio es la suma de los gastos de viaje de cada Departamento dividido por 3 (el número de departamentos). Si lo calcula para cada uno de los meses, comprobará que marzo fue el mes con el promedio de gastos más elevado (un promedio de 7.591 dólares).

3. La respuesta correcta es la a. *338 dólares*. El Departamento B gastó 5.462 dólares en febrero y 5.124 dólares en enero. La diferencia (5.462 - 5.124) representa un aumento de 338 dólares.

4. La respuesta correcta es la b. *33%*. Para calcularlo, divida los 6.168 dólares por el gasto total de todos los departamentos (7.320 + 5.124 + 6.168) y luego multiplique el resultado por 100.

**Parte III: juicio situacional**

**1A.** John trabaja para una gran organización internacional. Su supervisor, Wen, le pide que complete un importante informe que está previsto que se publique en Internet en dos horas. John está finalizando el informe cuando Lim, una colega, le pide que le ayude con una tarea no urgente que debe finalizarse en un plazo de dos semanas. John sabe que no podrá ayudar a Lim y completar el informe antes del plazo fijado.

¿Qué debería hacer John?

Elija la respuesta **MÁS apropiada**.

- a. Decirle a Lim que no podrá ayudarla.
- b. Decirle a Lim dicen que podrá ayudarla después de que finalice la tarea que está realizando.
- c. Pedirle a Lim que hablé con su supervisor (el supervisor de John) sobre en qué tarea debería trabajar.
- d. Aceptar ayudar a Lim con su tarea antes de continuar con el informe.

**1B.** John trabaja para una gran organización internacional. Su supervisor, Wen, le pide que complete un importante informe que está previsto que se publique en Internet en dos horas. John está finalizando el informe cuando Lim, una colega, le pide que le ayude con una tarea no urgente que debe finalizarse en un plazo de dos semanas. John sabe que no podrá ayudar a Lim y completar el informe antes del plazo fijado.

¿Qué debería hacer John?

Elija la respuesta **MENOS apropiada**.

- a. Decirle a Lim que no podrá ayudarla.
- b. Decirle a Lim dicen que podrá ayudarla después de que finalice la tarea que está realizando.
- c. Pedirle a Lim que hablé con su supervisor (el supervisor de John) sobre en qué tarea debería trabajar.
- d. Aceptar ayudar a Lim con su tarea antes de continuar con el informe.

**2A.** Armina trabaja en una gran organización internacional. Ha estado preparando una presentación que Tom, su supervisor, le encargó hace tres semanas. Tom hará la presentación a personal directivo superior. Dos días antes de que termine el plazo para entregar la presentación, Armina se da cuenta de que ha cometido varios errores en algunas partes de la presentación y que tardará aproximadamente cuatro días en corregirlos. Los errores se refieren a cálculos de datos que son importantes para las decisiones de planificación presupuestaria del Departamento. Armina sabe también que Kim, una colega podría ayudarla a corregir los errores antes de la fecha límite.

¿Qué debería hacer Armina?

Elija la respuesta **MÁS apropiada**.

- a. Enviar la presentación a Tom sin corregir los errores.
- b. Pedir ayuda a Kim para corregir los errores antes de que venza el plazo para entregar la presentación.
- c. Decirle a Tom que, debido a errores en la presentación, no toda la información podrá presentarse.
- d. Informar a Tom de que, debido a los errores, no podrá cumplir el plazo para entregar la presentación.

**2B.** Armina trabaja en una gran organización internacional. Ha estado preparando una presentación que Tom, su supervisor, le encargó hace tres semanas. Tom hará la presentación a personal directivo superior. Dos días antes de que termine el plazo para entregar la presentación, Armina se da cuenta de que ha cometido varios errores en algunas partes de la presentación y que tardará aproximadamente cuatro días en corregirlos. Los errores se refieren a cálculos de datos que son importantes para las decisiones de planificación presupuestaria del



Departamento. Armina sabe también que Kim, una colega, podría ayudarla a corregir los errores antes de la fecha límite.

¿Qué debería hacer Armina?

Elija la respuesta **MENOS apropiada**.

- a. Enviar la presentación a Tom sin corregir los errores.
- b. Pedir ayuda a Kim para corregir los errores antes de que venza el plazo para entregar la presentación.
- c. Decirle a Tom que, debido a errores en la presentación, no toda la información podrá presentarse.
- d. Informar a Tom de que, debido a los errores, no podrá cumplir el plazo para entregar la presentación.

**Respuestas:**

**1A.** La respuesta correcta es la b. *Decirle a Kim que podrá ayudarla después de que finalice la tarea que está realizando.* De esta forma, John podrá completar el informe que su supervisor ha señalado como prioritario al tiempo que demostrará capacidad de trabajar en equipo ayudando a su colega, una vez que el informe esté terminado.

**1B.** La respuesta correcta es la d. *Aceptar ayudar a Kim con su tarea antes de continuar con el informe.* Esta respuesta es la menos apropiada porque significaría que John no podría terminar el informe dentro del plazo fijado por su supervisor.

**2A.** La respuesta correcta es la b. *Pedir ayuda a Kim para corregir los errores antes de que venza el plazo para entregar la presentación.* Esto hará que Armina pueda corregir los errores y completar la presentación dentro del plazo fijado.

**2B.** La respuesta correcta es la a. *Enviar la presentación a Tom sin corregir los errores.* Esta respuesta es la menos apropiada porque, al no informar al supervisor de los errores y no adoptar medidas para corregirlos, Armina demuestra falta de profesionalidad y de capacidad de rendición de cuentas.