



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

A continuación va a leer cuatro correos electrónicos en los que se informa al personal acerca de cuestiones relacionadas con la administración de edificios. Para las preguntas 1 a 4, seleccione la mejor respuesta (A a D).

Correo electrónico A - Mayo

Se realizarán obras imprescindibles en la calzada junto a la entrada al edificio principal situada en West Street, que comenzarán a las 8.00 horas el jueves 18 de mayo y que está previsto que duren entre ocho y diez días. Como se anunció previamente en el boletín informativo de abril, la parada de autobús de West Street no estará en servicio durante este período. Una vez terminada, la parada de autobús de West Street proporcionará una muy necesaria protección contra las inclemencias climatológicas, así como asientos cómodos. Aunque la entrada situada en West Street seguirá estando abierta a los funcionarios que lleguen a pie, los que lo hagan en vehículos automotores deberán utilizar las entradas situadas en North Street o South Street.

Como las labores se realizarán durante el horario de oficina, las ventanas de las oficinas en la fachada oeste del edificio principal deberán permanecer cerradas para asegurar que exista un entorno de trabajo silencioso para todos los que trabajan en el edificio.

Correo electrónico B - Junio

Debido a las recientes inundaciones, las obras en West Street se han suspendido indefinidamente. Se ruega tomar nota de que, como resultado de ello, los vehículos automotores seguirán teniendo acceso al edificio principal únicamente por las entradas situadas en North Street y South Street hasta nuevo aviso. Se informará al personal tan pronto como se reanuden las obras. La nueva marquesina de autobús de West Street se terminó a tiempo y el servicio de autobuses que conecta con el centro de la ciudad está en pleno funcionamiento.

En el boletín informativo del mes pasado, se pidió al personal que velara por que las ventanas de las oficinas que daban a las obras permanecieran cerradas. Sin embargo, en vista de la reciente ola de calor, ahora se solicita al personal que las mantenga cerradas solo cuando las oficinas estén desocupadas.

Correo electrónico C - Julio

Habida cuenta de que las obras en West Street aún no han concluido, los conductores seguirán sin poder acceder al aparcamiento subterráneo desde West Street. Los funcionarios que se desplazan al trabajo en automóvil deben tomar nota de que, desde el 12 de julio, la entrada al edificio principal situada en North Street se cerrará para realizar reparaciones esenciales durante al menos dos semanas. Todos los vehículos automotores privados deben retirarse del aparcamiento subterráneo a más tardar a las 22.00 horas del jueves 11 de julio.

Como resultado de las fuertes lluvias recientes, se produjeron daños en el mobiliario y el equipo en varias oficinas. Por consiguiente, se pide ahora a los funcionarios que procuren que todas las ventanas queden cerradas cuando las oficinas estén desocupadas, especialmente al final del día.

Correo electrónico D - Agosto

Las obras en West Street finalizaron hace unos días y los conductores vuelven a tener acceso al aparcamiento subterráneo desde West Street. Los días 11 y 12 de agosto, las entradas situadas en North Street y West Street permanecerán cerradas a todo tipo de vehículos, a excepción de los vehículos de los delegados que asistan a la



Conferencia sobre la Crisis Mundial. Durante esos días, los vehículos deberán entrar y salir por la entrada situada en South Street y solo entre las 6.00 horas y las 19.00 horas. Se ruega tomar nota de que, aunque el paso elevado entre el edificio de conferencias y la cafetería estará cerrado, la cafetería permanecerá abierta. Habida cuenta de que las colas en la cafetería probablemente sean considerablemente más largas de lo habitual, se recuerda al personal que el servicio de pedidos en línea está disponible de las 11.00 a las 15.00 horas.

A fin de evitar accidentes, se ha decidido instalar en las ventanas de las oficinas dispositivos para restringir su grado de apertura. Se aconseja a los funcionarios que consideren que esta medida provoca una ventilación insuficiente que soliciten un ventilador de escritorio mediante un correo electrónico al administrado del edificio.

1. ¿En qué correo electrónico se recuerdan al personal las futuras perturbaciones en los desplazamientos?

- a. Correo electrónico A - Mayo
- b. Correo electrónico B - Junio
- c. Correo electrónico C - Julio
- d. Correo electrónico D - Agosto

2. ¿En qué correo electrónico se informa al personal de una demora imprevista?

- a. Correo electrónico A - Mayo
- b. Correo electrónico B - Junio
- c. Correo electrónico C - Julio
- d. Correo electrónico D - Agosto

3. ¿En qué correo electrónico se afirma que estará restringido el acceso a diversas partes del edificio?

- a. Correo electrónico A - Mayo
- b. Correo electrónico B - Junio
- c. Correo electrónico C - Julio
- d. Correo electrónico D - Agosto

4. ¿En qué correo electrónico se anuncia un plazo determinado?

- a. Correo electrónico A - Mayo
- b. Correo electrónico B - Junio
- c. Correo electrónico C - Julio
- d. Correo electrónico D - Agosto

Respuestas:

1. La respuesta correcta es el correo electrónico A – *Mayo*. En este correo electrónico se afirma: “Como se anunció previamente en el boletín informativo de abril, la parada de autobús de West Street no estará en servicio durante este período”. Por consiguiente, se trata de un recordatorio de la futura perturbación del servicio en la parada de autobús.

2. La respuesta correcta es el correo electrónico B – *Junio*. En este correo electrónico se afirma: “Debido a las recientes inundaciones, las obras en West Street se han suspendido indefinidamente”. Las inundaciones están causando una demora inesperada o imprevista en las obras.

3. La respuesta correcta es el correo electrónico D – *Agosto*. En este correo electrónico se afirma que “el paso elevado entre el edificio de conferencias y la cafetería estará cerrado”.

4. La respuesta correcta es el correo electrónico C – *Julio*. En este correo electrónico se afirma que “Todos los vehículos automotores privados deben retirarse del aparcamiento subterráneo a más tardar a las 22.00 horas del jueves 11 de julio”.



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.