

EXAMEN BOLSA DE TRABAJO EXTERNA DE RECEPCIONISTA DEL COMPLEJO DEPORTIVO MUNICIPAL "EDUARDO LATORRE"

Instrucciones: La prueba consta de 2 ejercicios. Cada ejercicio tiene una puntuación de 10 puntos y ambos deben ser aprobados con un mínimo de 5 puntos para poder superar el proceso selectivo.

1º EJERCICIO (10 puntos)

- **Parte 1.** Consta de 30 preguntas tipo test con un valor de 6 puntos. Cada respuesta acertada tiene un valor de 0'2 puntos y cada respuesta incorrecta restará 0'05 puntos. Las preguntas no contestadas ni suman ni restan.
- **Parte 2.** Consta de 10 preguntas cortas con un valor de 4 puntos. Cada respuesta correcta tiene un valor máximo de 0'4 puntos.

2º EJERCICIO (10 puntos)

- **Supuesto práctico** con un valor máximo de 10 puntos.

1º EJERCICIO: Parte 1. Tipo test. Marca la respuesta correcta. Solo una opción es la correcta.

1. La atención telefónica requiere:

- a) Hablar rápidamente para reducir llamadas
- b) Mantener tono amable, claridad en la información y cortesía
- c) Usar expresiones coloquiales para acercarse al usuario
- d) Limitar la conversación a frases muy cortas sin detalles

2. La confidencialidad en la atención al público implica:

- a) Compartir información con compañeros que no participan en la gestión
- b) Facilitar todos los datos a cualquier usuario
- c) Garantizar que solo personal autorizado acceda a datos sensibles
- d) Evitar atender al usuario para proteger sus datos

3. La escucha activa y la empatía en atención al público permiten:

- a) Resolver cualquier problema sin necesidad de documentación
- b) Entender las necesidades del usuario, mejorar la comunicación y reforzar la imagen del servicio
- c) Reducir la duración de la atención a usuarios difíciles
- d) Evitar conflictos únicamente mediante reglas estrictas

4. La digitalización de documentos permite principalmente:

- a) Reducir la necesidad de formación del personal
- b) Facilitar el acceso, la conservación y el archivo seguro de la información
- c) Evitar que se utilicen formularios
- d) Reemplazar totalmente los registros físicos sin control

5. La copia de seguridad periódica de la información garantiza:

- a) Mayor velocidad del ordenador
- b) Recuperación de datos ante pérdida, fallo o error humano
- c) Evitar la necesidad de seguridad informática
- d) Acceso ilimitado a todos los usuarios

6. En el tratamiento informático de la información, los metadatos sirven para:

- a) Guardar datos sin valor
- b) Describir, clasificar y facilitar la localización de los documentos
- c) Sustituir la información principal
- d) Modificar documentos automáticamente

7. Cuando se recibe un correo electrónico con información sensible, lo correcto es:

- a) Compartirlo libremente con todo el departamento
- b) Responder inmediatamente sin registrar
- c) Registrar el correo, verificar destinatarios y mantener confidencialidad
- d) Ignorarlo si no es urgente

- 8. Una comunicación externa llega al complejo deportivo solicitando documentación administrativa con plazo de entrega de 24 horas. ¿Cuál es la actuación correcta?**
- a) Registrar la comunicación y derivarla al área correspondiente indicando la urgencia
 - b) Guardarla y procesarla al final del día
 - c) Responder al remitente sin registro interno
 - d) Dejar que otro departamento la responda cuando tenga tiempo
- 9. En la recepción de comunicaciones internas, ¿qué criterio es fundamental al distribuir documentos?**
- a) Orden alfabético de los destinatarios
 - b) Jerarquía organizativa y responsabilidad
 - c) Preferencias personales del responsable superior jerárquico
 - d) Fecha de recepción únicamente
- 10. ¿Cuál es la finalidad de los justificantes de pago?**
- a) Evitar entregar dinero al usuario
 - b) Dejar constancia de la transacción y servir como comprobante
 - c) Sustituir el registro contable
 - d) Evitar el control interno
- 11. Un error común en la tesorería es:**
- a) Registrar todos los ingresos y gastos
 - b) No cuadrar la caja al final del día
 - c) Emitir justificantes de pago
 - d) Revisar extractos bancarios
- 12. ¿Qué documento justifica un pago realizado por un usuario/a?**
- a) Presupuesto
 - b) Recibo o justificante
 - c) Albarán
 - d) Captura de pantalla en dispositivo móvil
- 13. El principal objetivo del control de accesos en un edificio público es:**
- a) Limitar el acceso solo a empleados
 - b) Garantizar la seguridad de personas, bienes e instalaciones
 - c) Reducir el número de visitantes
 - d) Evitar el uso de sistemas electrónicos
- 14. Antes de proceder a la apertura de un edificio, el personal responsable debe:**
- a) Permitir el acceso inmediato al público
 - b) Comprobar que no existen incidencias, daños o anomalías visibles
 - c) Encender únicamente las luces principales
 - d) Abrir solo la puerta principal sin revisar el interior
- 15. En el procedimiento de cierre de un edificio, es imprescindible:**
- a) Apagar luces de zonas principales
 - b) Revisar dependencias, cerrar accesos y activar sistemas de alarma si existen
 - c) Salir rápidamente al finalizar la jornada
 - d) Cerrar puertas principales y dejar puertas secundarias abiertas por seguridad

16. Un error frecuente en la distribución de correspondencia electrónica que puede vulnerar la protección de datos es:

- a) Utilizar firma corporativa
- b) Incluir destinatarios en copia oculta cuando procede
- c) Enviar información sensible a múltiples destinatarios visibles sin necesidad
- d) Adjuntar documentos en formato PDF

17. La distribución de objetos o documentación física con acuse de recibo tiene como finalidad principal:

- a) Incrementar la carga administrativa
- b) Garantizar constancia fehaciente de la entrega al destinatario correcto
- c) Sustituir el registro de entrada
- d) Evitar el archivo posterior

18. En una organización pública, el uso del correo electrónico corporativo para enviar documentación oficial exige:

- a) Uso indistinto de cuentas personales si es urgente
- b) Cumplimiento de normativa interna, identificación clara y archivo del mensaje enviado
- c) Eliminación inmediata tras el envío
- d) Reenvío automático a todos los departamentos

19. La agenda de la reunión debe:

- a) Elaborarse únicamente durante la reunión
- b) Establecer los puntos a tratar, duración estimada y responsables
- c) Ser genérica y flexible sin asignación de tiempos
- d) Solo incluir temas administrativos

20. Una buena práctica para la convocatoria de asistentes a una reunión es:

- a) Enviarla por correo electrónico con fecha y hora.
- b) Enviar convocatoria con suficiente antelación, indicando hora, lugar y agenda
- c) Informar verbalmente el día de la reunión
- d) Comunicarlo de manera informal

21. Después de la reunión, una buena práctica es:

- a) No registrar acuerdos y dejar todo verbal
- b) Elaborar y distribuir el acta, recoger incidencias y actualizar compromisos
- c) Archivar los materiales sin seguimiento
- d) Limpiar la sala y cerrar

22. En un documento largo, la mejor forma de mantener consistencia en títulos y subtítulos es:

- a) Aplicar formato manual a cada título
- b) Usar estilos predefinidos y modificarlos si es necesario
- c) Copiar y pegar títulos de otros documentos
- d) Cambiar el tipo de letra de manera aleatoria

23. En un procesador de textos como Microsoft Word, para revisar cambios realizados por diferentes usuarios en un documento compartido se utiliza:

- a) Comentarios simples
- b) Control de cambios
- c) Guardar una copia sin control
- d) Bloquear el documento sin revisión

24. Para proteger un documento y evitar modificaciones no autorizadas se puede:

- a) Guardar el documento solo en PDF
- b) Aplicar contraseña de modificación y permisos de edición
- c) Usar negrita en todos los párrafos
- d) Cambiar el tipo de letra a cursiva

25. La función SI() permite:

- a) Sumar automáticamente todas las celdas
- b) Evaluar una condición y devolver un valor si se cumple y otro si no
- c) Buscar datos en otra hoja
- d) Cambiar la fuente de celdas automáticamente

26. Al trabajar con fórmulas complejas, una buena práctica es:

- a) Escribir todo en una celda sin explicación
- b) Usar nombres de rangos y comentarios en fórmulas
- c) Evitar el uso de funciones integradas
- d) Escribir fórmulas directamente en el papel antes de pasarlas

27. Cuando se usan múltiples hojas en un libro, la referencia Hoja2!A1 significa:

- a) Valor de la celda A1 en la hoja actual
- b) Valor de la celda A1 en la hoja llamada Hoja2
- c) Un error de sintaxis
- d) Suma de todas las celdas A1 de todas las hojas

28. Para mantener consistencia visual en todas las diapositivas de una presentación, la mejor práctica es:

- a) Dar formato manual a cada diapositiva
- b) Usar plantillas y diseños de diapositiva
- c) Copiar y pegar diapositivas de otros documentos
- d) Cambiar colores aleatoriamente

29. Para integrar gráficos y tablas desde Excel en la presentación y mantener actualización automática se debe:

- a) Copiar y pegar como imagen
- b) Vincular los objetos para que reflejen cambios del archivo original
- c) Escribir los datos manualmente
- d) Exportar la tabla a PDF y luego insertarla

30. Al preparar presentaciones para reuniones de alto nivel, una práctica fundamental es:

- a) Incluir todas las diapositivas posibles
- b) Seleccionar contenido relevante, simplificar información y usar recursos visuales claros
- c) Poner textos largos y detallados
- d) Evitar ensayar antes de la exposición

1º EJERCICIO: Parte 2. Preguntas cortas. Desarrolla la explicación en el espacio delimitado para ello en la plantilla de respuestas.

1. ¿Qué es la trazabilidad documental y por qué es importante?
2. ¿Cuáles son los puntos a definir ante la preparación de una reunión?
3. Nombra 3 elementos de la comunicación NO VERBAL.
4. Nombra 3 elementos de la comunicación VERBAL.
5. Nombra tres tipos de ingresos que sean habituales en el día a día de una instalación deportiva.
6. ¿Para qué sirve un control de accesos en una instalación deportiva?
7. ¿Qué normas básicas deben seguirse en la gestión del correo electrónico corporativo para garantizar una comunicación profesional, segura y eficaz? Nombra al menos tres.
8. ¿Qué función de Word te permite insertar automáticamente números de página?
9. Explica qué es una tabla dinámica en Excel y para qué se utiliza en la gestión administrativa.
10. ¿Cómo podemos medir la calidad en el servicio prestado por parte del recepcionista de una instalación deportiva?

2º EJERCICIO. Supuesto práctico.

A la hora del cierre de una instalación deportiva, el personal de limpieza que se queda tras el cierre para la limpieza del edificio detecta que un usuario no ha abandonado el vestuario y que se niega a hacerlo de forma inmediata. ¿Cómo actuarías si tú eres el encargado del cierre al público de la instalación? Explica detalladamente que pasos seguirías y cómo te dirigirías al usuario para gestionar la situación.