



PRUEBAS SELECTIVAS PARA INGRESO COMO PERSONAL LABORAL FIJO

(Resolución de 26 de mayo 2023, BOE 31 de mayo).

Grupo Profesional E2 Especialidad: **ACTIVIDADES COMERCIALES** Ejercicio Único de la fase de OPOSICIÓN

INSTRUCCIONES

POR FAVOR, NO ABRA ESTE CUADERNILLO HASTA QUE SE LO INDIQUEN

1. El ejercicio consiste en la realización de un cuestionario de 80 preguntas con tres respuestas alternativas, siendo solo una de ellas la correcta:
 - a) Parte COMÚN. - Consta de 20 preguntas (de la 1 a la 20) sobre el temario común. También se contestarán las preguntas número 21 y 22 que son de reserva y solo se valorarán si hubiera que anular alguna pregunta con motivo de posibles impugnaciones
 - b) Parte ESPECÍFICA. - Consta de 60 preguntas (de la 1 a la 60) sobre el temario específico. También se contestarán las preguntas número 61, 62, 63 y 64, que son de reserva, y solo se valorarán si hubiera que anular alguna pregunta con motivo de posibles impugnaciones.
2. Todas las preguntas del cuestionario tienen el mismo valor y contienen una sola respuesta correcta.
3. Las respuestas se marcarán en la hoja de respuestas (hoja de examen). Solo se calificarán las respuestas que estén marcadas en dicha hoja. NO PENALIZARÁN LAS RESPUESTAS ERRONEAS.
4. El tiempo de realización de la prueba es de 80 minutos
5. No se permite el uso de apuntes, documentos, libros, teléfonos móviles u otros aparatos electrónicos.
6. Este cuestionario puede utilizarse como borrador.
7. No serán valoradas las preguntas no contestadas ni aquellas en las que las marcas o correcciones efectuadas ofrezcan la conclusión de “no hay respuesta” o “respuesta nula”.
8. Si observa alguna anomalía en la impresión del cuestionario solicite su sustitución.

✓ **NO SEPA RE SU COPIA DE LA «HOJA DE EXAMEN» LE SERÁ ENTREGADA POR EL RESPONSABLE UNA VEZ FINALICE EL EJERCICIO.**

✓ **ANTES DE CONTESTAR, LEA MUY ATENTAMENTE LAS INSTRUCCIONES QUE FIGURAN AL DORSO DE LA «HOJA DE EXAMEN».**



PARTE COMÚN

- 1) ¿Qué capítulo de la Constitución Española regula el Congreso de los Diputados y el Senado?
 - a. Título III. De las Cortes Generales
 - b. Título IV. Del Gobierno y de la Administración.
 - c. Título VI. Del Poder Judicial.
- 2) Según la Constitución Española de 1978, ¿de quién emanan los poderes del Estado?
 - a. De la Monarquía parlamentaria.
 - b. Del pueblo español.
 - c. Del Gobierno.
- 3) El artículo 27 de la Constitución garantiza la libertad de enseñanza y el derecho a la educación. Señale la respuesta correcta con respecto a la educación básica:
 - a. La educación básica es obligatoria.
 - b. La educación básica es gratuita.
 - c. Ambas son correctas.
- 4) De conformidad con el Título I de la Constitución Española de 1978, indique la respuesta incorrecta:
 - a. España se constituye en un Estado social y democrático de derecho.
 - b. El derecho de los españoles a entrar y salir libremente de España podrá ser limitado por motivos políticos e ideológicos.
 - c. Los españoles son mayores de edad a los 18 años.
- 5) Entre otros, son miembros del Gobierno, de acuerdo con los artículos 98 de la Constitución Española y 1.2 de la Ley 50/1997, del Gobierno:
 - a. El Presidente del Gobierno
 - b. Los Ministros
 - c. Las dos respuestas anteriores son correctas
- 6) Según el art 21 de la Ley 50/97, del Gobierno, tras la celebración de elecciones generales:
 - a. El Gobierno no cesa y sigue ejerciendo con total normalidad sus tareas
 - b. El Gobierno cesa, pero continúa en funciones hasta la toma de posesión del nuevo Gobierno con las limitaciones indicadas en dicha Ley.
 - c. El Gobierno cesa y no hay ningún tipo de Gobierno hasta la toma de posesión del nuevo.



- 7) En virtud del art 60.1 de la ley 40/15 de Régimen Jurídico del Sector Público, los jefes superiores de cada Ministerio son:
 - a. los Secretarios de Estado
 - b. los Secretarios Generales Técnicos
 - c. Los Ministros
- 8) De acuerdo con el artículo 8 del Estatuto básico del Empleado Público, el personal laboral se clasifica en:
 - a. Indefinido no fijo y temporal
 - b. Fijo, por tiempo indefinido y temporal
 - c. Temporal y fijo discontinuo
- 9) Por razón de matrimonio, el personal laboral sujeto al IV Convenio Único para el personal laboral de la Administración General del Estado, tendrá derecho a un permiso de:
 - a. 15 días naturales
 - b. 35 días hábiles
 - c. 2 días hábiles
- 10) El personal incluido en el ámbito del IV Convenio Único se clasifica profesionalmente en:
 - a. Exclusivamente en grupos profesionales
 - b. No recoge ninguna clasificación
 - c. Grupos profesionales, familias profesionales y/o especialidades
- 11) Según establece el IV Convenio Único para el personal de la Administración General del Estado, por la comisión de una falta leve se podrá imponer la sanción de:
 - a. Apercibimiento
 - b. Despido disciplinario
 - c. Traslado forzoso
- 12) De acuerdo con el IV Convenio Único para el personal laboral de la AGE, la duración máxima de la jornada general de trabajo será de:
 - a. 20 horas semanales
 - b. 37 horas y media a la semana
 - c. 42 horas a la semana
- 13) ¿Quién encomienda a los poderes públicos velar por la seguridad e higiene en el trabajo?
 - a. La Constitución española de 1978
 - b. El Ministro de Agricultura, Pesca y Alimentación.
 - c. Un Bando de cualquier ayuntamiento.



- 14) ¿Qué finalidad tienen las normas de seguridad y prevención?
- Las normas preventivas no garantizan la seguridad en el trabajo.
 - Las normas de salud y seguridad contribuyen a reducir los accidentes en los lugares de trabajo.
 - Las normas de seguridad y prevención permiten fumar en el lugar de trabajo.
- 15) Según la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos laborales, el trabajador, cuando considere que una actividad entraña un riesgo grave e inminente para su vida o su salud, tendrá derecho a:
- A interrumpir su actividad y abandonar el lugar de trabajo.
 - A seguir trabajando.
 - A gritar a sus compañeros y a su jefe.
- 16) Los trabajadores tienen derecho, en materia de seguridad y salud en el trabajo, a una protección:
- Eficaz.
 - Solo los empresarios tienen derecho a una protección completa.
 - No tienen derecho si traen sus equipos de protección de su casa.
- 17) Entre las normas de seguridad y prevención de riesgos laborales se encuentran:
- No evitar las prisas porque el jefe nos puede sancionar.
 - Mantener sucio y desordenado el lugar de trabajo.
 - Usar equipos de protección individual
- 18) La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, artículo 7 indica que constituye acoso sexual:
- Cualquier comportamiento físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona.
 - Cualquier comportamiento verbal, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona.
 - Cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona.
- 19) ¿Qué servicio de promoción de la autonomía personal y de atención y cuidado facilita asistencia a los beneficiarios mediante el uso de tecnologías de la comunicación y de la información, con apoyo de medios personales necesarios, en respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad o aislamiento?:
- Servicio de Centro de Día y de Noche.
 - Servicio ayuda a domicilio.
 - Servicio de Teleasistencia.



- 20) ¿Qué organismo público controla el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa por parte de la Administración Pública?
- a. El Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación
 - b. El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno
 - c. El Ministerio de Defensa.

PREGUNTAS DE RESERVA

- 21) La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales tiene por objeto
- a. Desarrollar la estadística de los accidentes de trabajo de las amas de casa.
 - b. Promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo.
 - c. Potenciar la seguridad y salud de los trabajadores mediante prohibiciones.
- 22) De acuerdo con la disposición adicional primera de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, se entenderá, a los efectos de dicha ley, por composición equilibrada la presencia de mujeres y hombres de forma que el conjunto a que se refiera, las personas de cada sexo:
- a. No superen el 90 por ciento ni sean menos del 10 por ciento
 - b. No superen el 60 por ciento ni sean menos del 40 por ciento
 - c. No superen el 80 por ciento ni sean menos del 20 por ciento



PARTE ESPECÍFICA

- 1) Algunos de los objetivos principales de la logística son:
 - a. La gestión de la mercancía dentro del almacén, la recepción de artículos, la producción y distribución de los mismos.
 - b. Estudiar los métodos y los principios adecuados para identificar el razonamiento correcto frente al que no lo es.
 - c. Facilitar la obsolescencia.
- 2) El recinto donde se realizan las funciones de recepción, manipulación, almacenamiento, conservación, protección, carga y posterior expedición de productos, se llama:
 - a. Zona de picking.
 - b. Zona de packing.
 - c. Almacén.
- 3) Cuando una mercancía que recibimos, le damos salida sin necesidad de almacenamiento, estamos utilizando un sistema de:
 - a. Nada de lo anterior.
 - b. Almacenamiento rápido.
 - c. Cross-docking.
- 4) Elemento construido habitualmente con materiales flexibles, que rodean la caja del vehículo aislando el hueco de carga del ambiente exterior, impidiendo la entrada de aire, polvo, agua, etc; es:
 - a. Puerta seccional.
 - b. Puerta enrollable.
 - c. Abrigo aislante.
- 5) La logística que va desde el consumidor a la empresa se denomina:
 - a. Logística indirecta.
 - b. Logística directa.
 - c. Logística inversa.
- 6) El proceso de desconsolidación de carga en un almacén empieza:
 - a. Antes de haberse consolidado la mercancía.
 - b. Cuando los transportistas depositan la mercancía en la zona habilitada del almacén como los muelles de carga o las áreas de desconsolidación.
 - c. No existe este proceso, por ser ineficiente.



- 7) La cantidad de mercancía que se tiene en un almacén se denomina:
- Inventario.
 - Stock.
 - Remesa.
- 8) El picking es una operación logística de:
- Expedición de la mercancía.
 - Recepción de la mercancía en el almacén.
 - Recepción y preparación del pedido.
- 9) El picking se realiza sobre distintos niveles de la estantería. En el caso de que se realice desplazándose verticalmente por toda la altura de la estantería hasta alcanzar la máxima altura del almacén, hablamos de:
- Picking a nivel alto del suelo.
 - Picking de medio nivel.
 - Picking a bajo nivel.
- 10) La expedición de mercancías es:
- La selección del producto.
 - El almacenamiento de forma secuencial.
 - Un proceso consistente en el acondicionamiento de los productos con el fin de que éstos salgan del almacén y lleguen al cliente en perfecto estado y en las condiciones pactadas de entrega y transporte.
- 11) Ejemplo de embalaje secundario:
- La caja de cartón que contiene una cámara de vídeo.
 - La caja de cartón reforzada con plástico que agrupa los tetrabriks de leche formando un pack.
 - El palé cargado con las cajas de cartón apiladas.
- 12) ¿Qué documentación acompaña a la mercancía para el transporte?:
- Picking list.
 - Carta de porte y albarán.
 - Hoja de ruta.
- 13) Se denomina Packing list:
- Documento de transporte que identifica las mercancías contenidas en un bulto.
 - El destino de la mercancía.
 - La expedición en su unidad de transporte.



- 14) El nivel de existencias en el cual se ha de realizar un pedido para reaprovisionar el almacén se denomina:
- Stock máximo.
 - Stock de seguridad.
 - Punto de pedido.
- 15) El concepto de Calidad Total hace referencia:
- A la búsqueda continuada por parte de la empresa de ofrecer los productos más adecuados al cliente, necesitando la implicación de todos los miembros y departamentos de la misma.
 - a) y c) son correctas.
 - A la búsqueda continuada por parte de la empresa de la calidad, no solo en el producto, sino también en el proceso productivo y de organización de la empresa.
- 16) El componente de la cadena de distribución en que la empresa o empresario no se pone en contacto directo con los consumidores o usuarios finales de sus productos, sino que entrega esta tarea a un especialista, se denomina:
- Minorista.
 - Mayorista.
 - Centrales de compra.
- 17) El aprovisionamiento de mercancías es:
- Las compras de bienes y/o servicios a proveedores externos.
 - Las compras y la gestión, planificación y control de los materiales y bienes que se adquieren.
 - Ninguna de las dos respuestas anteriores es correcta.
- 18) El inventario o stock real:
- Es el recuento físico de las existencias que hay en los almacenes.
 - Son las existencias que hay según la contabilidad.
 - Son las existencias teóricas más la entrada de mercancías en el almacén cuyo albarán de entrega se encuentra pendiente de registrar.
- 19) ¿Qué es un terminal punto de venta o TPV?:
- Es la tecnología o sistema informático que permite gestionar todo el proceso de venta de un negocio.
 - Es el software de gestión.
 - Son los equipos compactos para realizar las gestiones comerciales de la empresa.



- 20) El sistema que gestiona todos los procesos que se llevan a cabo en un almacén: recepción, ubicación, preparación y carga, se denomina:
- Consolidación en zona de expedición.
 - Sistema de Gestión de Almacén.
 - Recogida en zona de almacenaje.
- 21) ¿Cuál de las siguientes tareas del almacén no puede ser gestionada de forma eficiente mediante aplicaciones informáticas?:
- Control de inventario.
 - Comunicación con clientes y proveedores.
 - Almacenamiento.
- 22) La trazabilidad hacia atrás o tracing:
- Es la utilizada en un envío online.
 - Permite rastrear un producto desde su punto de venta hasta su origen.
 - Facilita el seguimiento de un artículo desde su envío por parte de la empresa hasta su recepción por parte del cliente.
- 23) ¿Qué es el sistema ERP, o software ERP?:
- Sistema empresarial.
 - Automatización de áreas de las empresas.
 - Sistema de planificación de recursos empresariales.
- 24) El nivel de servicio al cliente es:
- Una métrica que establece los parámetros entre una empresa y el trabajador.
 - Es la probabilidad de abastecer la demanda de un producto sin agotar las existencias.
 - Las dos respuestas son correctas.
- 25) Para controlar las existencias de un almacén indique qué es necesario:
- Conocer número de entradas y salidas de mercancías
 - Conocer la ubicación de las mercancías en el interior y conocer disponibilidad de espacios
 - Las respuestas a y b son correctas



- 26) ¿Cuál es la primera tarea que debe realizar la unidad de Suministros en el momento de recibir un pedido?
- Sacar una fotografía al producto para publicidad
 - Registro del producto
 - Tomar datos domiciliarios del transportista
- 27) ¿Para qué sirve la codificación de productos?
- Los códigos identifican productos caducados y fuera de circulación
 - Los códigos nos ayudan a identificar las zonas donde se encuentra el producto
 - Los códigos nos ayudan a localizar productos defectuosos
- 28) ¿Para qué sirven las fichas de control de almacén?
- Conocer en cada momento los movimientos de existencias
 - Controlar la actividad diaria laboral de los empleados de almacén
 - Controlar las medidas medioambientales de los espacios donde se encuentra la mercancía
- 29) ¿Qué debe registrarse en la salida de un producto del almacén?
- Si es una devolución o es objeto de venta, nombre del cliente o proveedor
 - fecha de expedición o devolución, código del producto
 - a y b son correctas
- 30) ¿Cuál de estas funciones no desempeña un ayudante de almacén?
- Control de accesos al almacén
 - Mantenimiento de pasillos y salidas de emergencias desplegadas de mercancías, materiales y obstáculos
 - Elaboración de informes periódicos de las actividades realizadas
- 31) En relación con la prevención de riesgos en la manipulación de cargas, indique cuál de las siguientes afirmaciones es la correcta:
- La postura correcta al manejar una carga es con la espalda derecha.
 - La postura incorrecta al manejar una carga es con la espalda derecha
 - La manipulación de una carga con el tronco inclinado no aumenta el riesgo de lesión en la zona.
- 32) Si necesitamos mantener una carga en elevación a la altura del hombro y separado del cuerpo es recomendable que su peso no supere los:
- 50 Kg
 - 100 Kg
 - 6 Kg



- 33) Como norma general se considera que en la manipulación manual de cargas no debe superarse una carga de:
- 100 Kg
 - 25 Kg
 - 300 Kg
- 34) La capacidad de levantamiento mientras se está sentado es:
- Inferior a cuando se actúa de pie.
 - No incide en nuestra capacidad de levantamiento de carga
 - Superior a cuando se actúa de pie
- 35) El mayor peso teórico recomendado es de 25 kg, que corresponde a la posición de la carga más favorable, es decir:
- Pegada al cuerpo, a una altura comprendida entre los codos y los nudillos
 - Entre la altura de la cabeza y la altura del hombro del trabajador y separada del cuerpo
 - Todas son correctas
- 36) Sobre el comportamiento asertivo en un ciudadano señalar la afirmación correcta
- Este tipo de comportamiento se da en personas que hacen afirmaciones claras
 - Personas que se expresan con franqueza y de forma constructiva
 - Las dos afirmaciones son correctas
- 37) En relación con los elementos de comunicación, ¿qué es el código?
- La información que se trasmite
 - Elemento perturbador que entorpece el proceso de comunicación
 - El lenguaje en el que emitimos el mensaje
- 38) En relación con la comunicación que se establece con el público ¿qué se entiende por escucha activa?
- Estar dispuestos a oír a la otra persona en sus propios términos
 - Escuchar y resumir las ideas básicas
 - Las respuestas a y b son correctas



- 39) En relación a factores que sirven a la ciudadanía para valorar servicios públicos, ¿cuál de estas opciones es correcta?
- a. Disponibilidad y rapidez para atender, eficacia en la escucha, habilidad de poner en marcha soluciones
 - b. Impresión de competencia y profesionalidad, confianza de que van a ser bien atendidos
 - c. la opción a y b son correctas
- 40) ¿Qué causas demuestran una baja calidad en un servicio público?
- a. Trasladar las preguntas y necesidades de personas atendidas a otros puntos de la organización
 - b. Empatía con el ciudadano,
 - c. Seguridad y fiabilidad
- 41) ¿Cómo se debe tratar una reclamación que presenta un cliente?
- a. Hablar antes de que se exprese el cliente
 - b. Estudiar objetivamente la solución y proponerla
 - c. Nunca ponernos del lado del cliente
- 42) ¿Cuál de estos teatros no tiene taquilla del Instituto Nacional de las Artes Escénicas y de la Música (INAEM)?
- a. Teatro Arlequín Gran Vía
 - b. Auditorio Nacional
 - c. Teatro de la Zarzuela.
- 43) El Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía tiene varias sedes, ¿cuál es errónea?
- a. Sede Principal. Edificio Sabatini y Edificio Nouvel
 - b. Sede Jardín Botánico
 - c. Sede Parque del Retiro. Palacio Velázquez y Palacio de Cristal
- 44) En la Filmoteca Española ¿qué grupo de personas están exentas de pago?
- a. Personas con discapacidad con un grado igual o superior a 33%
 - b. Menores de 18 años
 - c. Las dos respuestas son correctas



- 45) ¿Dónde se encuentra ubicada la Real Casa de la Aduana?
- Ministerio de Hacienda y Función Pública
 - Ministerio de Justicia
 - Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital
- 46) ¿Qué organismo gestiona la venta de abonos y entradas del cine Doré?
- Filmoteca Española
 - Cinepolis
 - Auditorio Nacional
- 47) En el servicio de venta de entradas ¿qué es el localizador?
- Un código único generado por el sistema informático para identificar una compra de entradas
 - Es el nombre de un canal de venta de entradas
 - Un dispositivo utilizado para imprimir entradas en el lugar del evento
- 48) ¿Cuál de las siguientes no es una forma de pago común en transacciones comerciales?
- Cheque
 - Hipoteca
 - Domiciliación bancaria
- 49) ¿Cuál de estos datos debe figurar en un cheque?
- La entidad financiera, sucursal, código de cuenta IBAN
 - Serie, tipo y número de documento
 - Ambas son correctas
- 50) ¿Qué medios de pago a través de internet es errónea?
- Pasarela de pago bancaria
 - Pago contra reembolso
 - PayPal
- 51) ¿Cuál de estos certificados digitales para el acceso a organismos públicos es erróneo?
- Certificado de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT)
 - DNI electrónico
 - Certificación de validación avanzada



- 52) ¿Qué es un arqueo de caja?
- Un análisis de venta
 - El registro de compras
 - La verificación física del efectivo en caja
- 53) ¿Cuál de las siguientes respuestas no es una cuenta de pasivo?
- créditos bancarios
 - Inventarios
 - Cuentas por pagar
- 54) ¿Qué edificio depende del Ministerio de Hacienda y Función Pública?
- Museo Casa de la Moneda
 - Museo del Traje
 - Museo Casa de Cervantes
- 55) En los Museos Estatales ¿qué día de la semana la entrada es gratuita?
- Lunes
 - viernes
 - sábados tarde y domingos
- 56) El abono Museos de Toledo, ¿qué museos incluye?
- Museo Nacional de Escultura
 - Museo del Greco y Museo Sefardí
 - Museo Casa Cervantes
- 57) Según el INAEM, ¿qué día de la semana se considera día del espectador?
- viernes
 - miércoles
 - domingo
- 58) ¿Qué es el abono Paseo del Arte?
- Permite visita al Museo del Prado, Museo Nacional Reina Sofía y el Museo Thyssen-Bornemisza en el plazo de un año desde la fecha de la compra
 - Permite visita al Museo del Prado, Museo de la Ciudad y Palacio de Fomento en el plazo de dos años desde la fecha de la compra
 - Permite visita Museo Nacional Reina Sofía y el Real Jardín Botánico en el plazo de una semana desde la fecha de la compra



- 59) ¿Cómo aplicar el descuento en las facturas?:
- a. Se halla sujeto al art. 6 del Reglamento de facturación.
 - b. Se aplica sobre la base imponible.
 - c. Ambas respuestas son válidas.
- 60) Los descuentos fuera de factura:
- a. No se deben de documentar.
 - b. Hay que emitir una nota de crédito o factura rectificadora.
 - c. Se contabilizan como parte de la venta.

PREGUNTAS DE RESERVA

- 61) ¿Cuál de estas funciones desempeña un Jefe de almacén?
- a. Establecer stocks de seguridad
 - b. Elaborar el plan anual de necesidades del almacén
 - c. Las respuestas a y b son correctas
- 62) En la atención al público con necesidades especiales, ¿Qué significa el término “Universalidad” en el diseño?
- a. Limitar la interacción con estos clientes
 - b. Ignorar las necesidades especiales de estos clientes
 - c. Garantizar que los servicios y productos sean accesibles y utilizables para la mayor cantidad posibles de personas, independientemente de sus capacidades
- 63) Cuando se almacenan mercancías según la clasificación ABC, el criterio que se sigue es:
- a. Clase A en la zona de productos que necesitan menor acceso.
 - b. Clase C en la zona de menor acceso.
 - c. Clase B en la zona de mayor acceso.
- 64) ¿Cuándo deberán de utilizarse los equipos de protección?;
- a. En toda la jornada
 - b. Cuando exista riesgos para la salud del trabajador
 - c. Nunca