



UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Resolución de la Universidad de Córdoba de 31 de octubre de 2019, por la que se convoca concurso-oposición para la provisión, por el sistema de promoción interna, en la categoría de Encargado de Equipo en el Área de Conserjería (BOUCO nº 738, de 31/10/2019).

FASE DE OPOSICIÓN

PRIMER EJERCICIO

No abra este cuadernillo hasta que se lo indique el Tribunal, el mismo consta de 40 preguntas tipo test de 3 respuestas alternativas donde sólo una respuesta es correcta. Las respuestas incorrectas puntúan negativamente con un tercio del valor de la pregunta.

Usted dispondrá de una hoja de respuestas, debiendo utilizar las primeras 40 preguntas de las 100 disponibles. A continuación dispondrá de 6 preguntas de reserva.

Este cuadernillo tiene 10 páginas incluida ésta.

Córdoba, a 19 de octubre de 2020

1. Los estudios de Veterinaria, únicos en Andalucía, fueron implantados en Córdoba al crearse la Escuela Subalterna de Veterinaria en el año:
 - a) 1843.
 - b) 1947.
 - c) Ninguna de las dos anteriores.

2. Los ordenadores suelen tener un panel de conectores, normalmente situados en la parte de atrás, donde se conectarán los distintos periféricos necesarios para su uso. De los siguientes, ¿cuál no es un conector de periférico?:
 - a) FIREWIRE IAAA 1394.
 - b) CONECTOR USB.
 - c) S/PDIF ANALÓGICO.

3. Podríamos definir la atención al usuario como:
 - a) Las acciones que tienen como objetivo atenuar la diferencia que existe entre lo que espera el cliente de la organización (expectativas) y lo que realmente recibe de esta.
 - b) Las acciones que tienen como objetivo tratar los asuntos del cliente en el menor tiempo posible, atenuando así sus expectativas.
 - c) Las acciones que tienen como objetivo incrementar la diferencia que existe entre lo que espera el cliente de la organización (expectativas) y lo que realmente recibe de esta.

4. ¿Cuál de las siguientes actividades queda fuera del ámbito de aplicación de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, sin perjuicio de la normativa específica que pudiera resultar de aplicación, especialmente en lo que se refiere a la homologación de productos?:
 - a) La investigación privada en relación con personas, hechos o delitos solo perseguibles a instancia de parte.
 - b) La conexión a centrales receptoras de alarmas de sistemas de prevención o protección contra incendios o de alarmas de tipo técnico o asistencial, o de sistemas o servicios de control o mantenimiento.
 - c) La instalación y mantenimiento de aparatos, equipos, dispositivos y sistemas de seguridad conectados a centrales receptoras de alarmas o a centros de control o de videovigilancia.

5. Las dimensiones mínimas de una carta ordinaria en formato de tubo o rollo son:
 - a) Largo + dos veces el diámetro = 17 cm., sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.
 - b) Largo + dos veces el diámetro = 15 cm., sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.
 - c) Largo + dos veces el diámetro = 21 cm., sin que la mayor dimensión sea inferior a 9 cm.

6. ¿Cuál de los siguientes “principios rectores” no aparece recogido en el artículo 8 de la Ley 5/2014, de 4 de abril de Seguridad Privada?:
 - a) Cuando el personal de seguridad privada desempeñe sus funciones en entidades públicas o privadas en las que no se presten servicios esenciales ni resulten básicos, o en los que el servicio de seguridad no se haya impuesto obligatoriamente, habrán de atenerse, en el ejercicio del derecho de huelga, a lo que respecto de dichas entidades disponga la legislación vigente.

- b) No podrán ejercer ningún tipo de control sobre opiniones políticas, sindicales o religiosas, o sobre la expresión de tales opiniones, ni proceder al tratamiento, automatizado o no, de datos relacionados con la ideología, afiliación sindical, religión o creencias.
 - c) De conformidad con lo dispuesto en la legislación de fuerzas y cuerpos de seguridad, las empresas de seguridad, los despachos de detectives y el personal de seguridad privada tendrán especial obligación de auxiliar y colaborar, en todo momento, con aquellas en el ejercicio de sus funciones, de prestarles su colaboración y de seguir sus instrucciones, en relación con los servicios que presten que afecten a la seguridad pública o al ámbito de sus competencias.
7. El proceso de preparación de espacios es aplicable o involucra a los servicios de limpieza, de mantenimiento y de informática, y clientes internos y externos de la Universidad, así como al personal de la conserjería:
- a) Además de los recogidos en el enunciado, también involucra al Servicio de Seguridad.
 - b) Es correcto así el enunciado.
 - c) Es correcto el enunciado si solo hacemos referencia a clientes internos.
8. En los Planes de Seguridad, y con relación al cálculo de los tiempos de actuación de las diferentes amenazas, desde que se inician hasta que se produce el daño, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?:
- a) Si los “tiempos de acción” no resultan inferiores a los “tiempos de reacción” será necesario emplear medios físicos para retardar la acción agresora e invertir favorablemente la ecuación.
 - b) Si los “tiempos de acción” resultan inferiores a los “tiempos de reacción” será necesario emplear medios físicos para retardar la acción agresora e invertir favorablemente la ecuación.
 - c) Si los “tiempos de acción” resultan inferiores a los “tiempos de reacción” no será necesario emplear medios físicos, pero sí humanos, para retardar la acción agresora e invertir favorablemente la ecuación.
9. El conector XLR, se emplea habitualmente para:
- a) La conexión de pantallas de proyección.
 - b) La conexión de micrófonos.
 - c) Ninguna de las anteriores es correcta.
10. En cuanto a las diferencias que existen entre un grupo de trabajo y el trabajo en equipo, ¿cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?:
- a) En un grupo de trabajo las reuniones son abiertas y se solucionan los problemas mientras que con el trabajo en equipo, en las reuniones se persiguen objetivos personales y los de la organización pasan a segundo plano.
 - b) En un grupo de trabajo los resultados son fruto del trabajo colectivo, mientras que en el trabajo en equipo los resultados son fruto del trabajo individual.
 - c) En un grupo de trabajo las habilidades son aleatorias y variadas, mientras que en el trabajo en equipo las habilidades son complementarias.
11. Los cables VGA y HDMI pueden sufrir la degradación de la señal en largas longitudes. Por lo general, y dependiendo de la calidad de fabricación, ¿cuál es la longitud máxima de fiabilidad?:

- a) 10 metros.
- b) 5 metros.
- c) 15 metros.

12. El Real Decreto 393/2007 aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones no se considera un criterio para el mantenimiento de la eficacia del Plan de Autoprotección?:

- a) Prever un programa de mantenimiento de los medios y recursos materiales y económicos necesarios.
- b) Las actividades de mantenimiento de la eficacia del Plan de Autoprotección constituirán un proceso inicial y no continuo, con el objetivo de alcanzar y mantener un adecuado nivel de operatividad y eficacia.
- c) Para evaluar los planes de autoprotección y asegurar la eficacia y operatividad de los planes de actuación en emergencias se realizarán simulacros de emergencia, con la periodicidad mínima que fije el propio plan, y en todo caso, al menos una vez al año evaluando sus resultados.

13. ¿Cuáles son los tipos de llaves definidos en el programa informático Anubis?:

- a) Copia, maestra y usuarios externos.
- b) Copia, maestra y seguridad.
- c) Copia, maestra y servicios generales.

14. En materia de prevención de riesgos laborales, ¿cuál de las siguientes funciones y responsabilidades no corresponden a los mandos intermedios?:

- a) Informar a los trabajadores afectados de los riesgos existentes en los lugares de trabajo y de las medidas preventivas y de protección a adoptar.
- b) Vigilar con especial atención aquellas situaciones críticas que puedan surgir, bien sea en la realización de nuevas tareas bien en las ya existentes, para adoptar medidas correctoras inmediatas.
- c) Aprobar el Plan General de Prevención.

15. Para llevar a efecto la supervisión de la docencia, uno de los procedimientos utilizados es el de las hojas de firma que fue aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión ordinaria celebrada el:

- a) 4 de abril de 2006.
- b) 4 mayo de 2005.
- c) 4 de marzo de 2005.

16. Según el artículo 12 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, el personal que, en virtud de nombramiento y con carácter no permanente, solo realiza funciones expresamente calificadas como de confianza o asesoramiento especial, siendo retribuido con cargo a los créditos presupuestarios consignados para este fin, se denomina:

- a) Personal eventual.
- b) Personal directivo profesional.
- c) Personal técnico asesor.

17. ¿Cuáles son las áreas involucradas que recoge el manual de procesos y procedimientos GESTIÓN DEL SISTEMA DE RESERVAS DE AULAS SRA?:

- a) Conserjerías, informática, decanato o dirección de los centros y Gerencia.
- b) Conserjerías, servicio de supervisión de docencia y decanato o dirección de los centros.
- c) Conserjerías, informática, decanato o dirección de los centros y Coordinación de la Docencia.

18. En el Anexo III, Régimen disciplinario del IV convenio colectivo del personal laboral de las Universidades Públicas de Andalucía se recoge que “Los trabajadores y trabajadoras pueden ser sancionados por el Rector, en virtud de incumplimientos laborales según la graduación de faltas y sanciones que se establecen en este anexo”. El retraso, negligencia o falta de atención en el cumplimiento de las tareas, ¿qué tipo de falta se puede considerar?:

- a) Leve.
- b) Grave.
- c) Muy grave.

19. El artículo 11 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, establece que el personal laboral aquel que, en virtud de contrato de trabajo formalizado por escrito, en cualquiera de las modalidades de contratación de personal previstas en la legislación laboral, presta servicios retribuidos por las Administraciones Públicas. En función de la duración del contrato este podrá ser:

- a) Fijo, por tiempo indefinido o temporal.
- b) Fijo, eventual o interino.
- c) Fijo, eventual, por tiempo indefinido.

20. Las dimensiones mínimas de una Carta Urgente son:

- a) Sobre o caja: 14 x 9 cm. Rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 10 cm., sin que la mayor dimensión sea inferior a 6 cm.
- b) Sobre o caja: 14 x 9 cm. Rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 17 cm., sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.
- c) Sobre o caja: 17 x 9 cm, sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm Rollo/tubo: Largo + dos veces el diámetro = 17 cm., sin que la mayor dimensión sea inferior a 10 cm.

21. Referente al programa de auditorías e inspecciones que se pueden realizar sobre un Plan de Autoprotección, indique que afirmación de las siguientes es correcta:

- a) Una auditoría es una revisión parcial de un equipo, de una instalación o de un sistema de organización. Debe ser realizada con independencia y objetividad.
- b) Una auditoría consiste en asegurarse de que la organización, los procesos y procedimientos establecidos son adecuados al sistema de gestión de seguridad.
- c) Una auditoría solo puede realizarse por personal ajeno a la empresa, mientras que una inspección puede realizarse por personal propio o por personal ajeno a la empresa.

22. Cuando coincide la fecha de solicitud de dos o más servicios a realizar a través del Parque Móvil de la UCO (PMUCO), se atenderá correlativamente también a:

- a) Distancia a recorrer y número de usuarios para cada servicio.

- b) Destino fuera de la provincia de Córdoba al que sí llegue un servicio público de transporte rápido.
 - c) Ninguna de las dos anteriores es correcta.
23. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones relativa al traje académico es correcta?:
- a) La Muceta debe cubrir el codo, será de raso del color de la Facultad, forrada de seda negra, con gran cogulla y abotonada por detrás (para el Rector será de terciopelo negro). La muceta de los Ingenieros tendrá la forma tradicional pero no será doble y carecerá de la cogulla y será confeccionada en raso de seda de color marrón.
 - b) El Birrete tiene forma octogonal (para los doctores), forrado de raso negro con flecos del color de la Facultad. La borla, que cubrirá enteramente la parte superior, será del mismo color que los flecos. En el caso de los licenciados, su forma es hexagonal, forrado de raso negro, con flecos del color de la Facultad. La borla será de seda floja, de dos centímetros de largo del color distintivo de la Facultad.
 - c) El traje académico se regula en los R.D. de 6 de marzo y 2 de octubre de 1850, Real Orden del 22 de mayo de 1859 y Orden Ministerial de 30 de noviembre de 1967.
24. ¿Cuál es la misión de la Unidad de Servicios Generales de la Universidad de Córdoba?:
- a) Ser el área profesional y técnica que presta apoyo a la Comunidad Universitaria, aportando fluidez, calidad y operatividad a nuestros clientes internos y externos, para contribuir al buen funcionamiento de las actividades universitarias y de la sociedad en general.
 - b) Ser el referente en soporte y apoyo, siendo reconocida nuestra eficacia y fiabilidad, prestando un servicio por unidades especializadas con personal cualificado, atendiendo a la innovación y trabajo colaborativo.
 - c) Ser el referente profesional que presta apoyo a la Comunidad Universitaria, aportando fiabilidad, calidad y operatividad a nuestros clientes internos, para contribuir al buen funcionamiento de las actividades universitarias y de la sociedad en general.
25. En el protocolo de acceso a las presidencias:
- a) Los miembros que ocupan asiento en la presidencia son los últimos en acceder al salón donde tendrá lugar el acto. Una vez que todos los invitados han ocupado sus respectivos lugares, los responsables de protocolo conducirán a los miembros de la presidencia hasta la mesa, de tal forma que entren en primer lugar los de menor rango y en último lugar el anfitrión y su invitado de honor.
 - b) Los miembros que ocupan asiento en la presidencia son los primeros en acceder al salón donde tendrá lugar el acto. Una vez que todos los miembros de la presidencia han ocupado sus respectivos lugares, los responsables de protocolo conducirán a los invitados hasta sus asientos, de tal forma que entren en primer lugar los de menor rango.
 - c) Los miembros que ocupan asiento en la presidencia son los primeros en acceder al salón donde tendrá lugar el acto. Una vez que todos los miembros de la presidencia han ocupado sus respectivos lugares, los responsables de protocolo conducirán a los invitados hasta sus asientos, de tal forma que entren en primer lugar los de mayor rango.

26. Si celebramos un Acto Solemne de Apertura de Curso en nuestra Universidad, al que acuden autoridades estatales, de la Comunidad Autónoma de Andalucía, locales y académicas, a la hora de regular las precedencias de los asistentes ¿Qué normativa aplicaríamos?:

- a) Exclusivamente el Decreto 77/2002 de 26 de febrero, ya que el acto se desarrolla en suelo andaluz.
- b) Únicamente los estatutos de la Universidad de Córdoba, como anfitriona.
- c) Ninguna de las anteriores es correcta.

27. La progresión en la carrera profesional y promoción interna según principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad mediante la implantación de sistemas objetivos y transparentes de evaluación es:

- a) Un derecho individual recogido en artículo 14 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- b) Un derecho individual ejercido colectivamente recogido en artículo 15 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- c) Un principio general recogido en artículo 31 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.

28. Según el Real Decreto legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores:

- a) Se entenderá por grupo profesional el que agrupe unitariamente las aptitudes profesionales y contenido general de la prestación, y podrá incluir distintas tareas, funciones, especialidades profesionales o responsabilidades asignadas al trabajador.
- b) Se entenderá por grupo profesional el que agrupe unitariamente las aptitudes profesionales y titulaciones, incluyendo distintas tareas, funciones, especialidades profesionales o responsabilidades asignadas al trabajador.
- c) Se entenderá por grupo profesional el que agrupe unitariamente las aptitudes profesionales, titulaciones y contenido general de la prestación, y podrá incluir distintas tareas, funciones, especialidades profesionales o responsabilidades asignadas al trabajador.

29. Según el artículo 20 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, la evaluación del desempeño es:

- a) La obligación de los empleados públicos de actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía y eficiencia, y vigilarán la consecución del interés general y el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- b) El procedimiento mediante el cual se mide y valora la conducta profesional y el rendimiento o el logro de resultados.
- c) El derecho que tiene todo trabajador a participar en la consecución de los objetivos atribuidos a la unidad donde preste sus servicios y a ser informado por sus superiores de las tareas a desarrollar.

30. Según el Real Decreto legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, el contrato de trabajo podrá

extinguirse por decisión del empresario, mediante despido basado en un incumplimiento grave y culpable del trabajador. Se considerarán incumplimientos contractuales:

- a) Las faltas repetidas y justificadas de asistencia o puntualidad al trabajo.
- b) Las ofensas exclusivamente físicas al empresario o a las personas que trabajan en la empresa o a los familiares que convivan con ellos.
- c) Ninguna de las anteriores es correcta.

31. En el tratamiento de las posibles incidencias en el Sistema de Reserva de Aulas (SRA), cuando se genera la hoja de firma, pero aún no se ha colocado en el aula y se recibe la comunicación (por correo o verbal) de un cambio que altera la información contenida en la hoja, ¿cómo hay que actuar?:

- a) En la medida de lo posible, se realiza el cambio en el SRA y se obtiene una nueva hoja de firma que sustituirá a la que se ha modificado. Si no es viable hacer la modificación, se anotará en la hoja para que sea considerado en la mecanización o se comunicará al superior.
- b) Si se ha enviado aclaración al profesorado y no todos han contestado, se utiliza la opción “Justificación de docencia” (dentro del bloque de Coordinación de la Docencia).
- c) El profesorado puede anotar en ella la incidencia que será tenida en cuenta cuando se mecanice (sin alumnos, no habrá clase por determinado motivo, se traslada a otro lugar, se sustituye por otra actividad, reserva no utilizada, etc.).

32. Dentro de un Plan de Autoprotección, la formación tendrá una parte común para todos los equipos de emergencia y que englobarán los temas correspondientes a señalización, información sobre el Plan y normas de prevención. Debe existir una formación más específica para cada uno de los equipos. Para el Equipo de Alarma y Evacuación la formación específica, los contenidos podrán versar sobre:

- a) Los primeros auxilios a los accidentados.
- b) Tipos de fuegos.
- c) Ninguna de las anteriores es correcta.

33. Desde “Tareas de Administración”, de la aplicación Anubis, podemos:

- a) Seleccionar la llave a entregar. Antes, filtrar si quiere por el edificio, planta o ubicación geográfica. Se mostrarán las llaves a las que tiene acceso el usuario elegido y aparecerá el plano correspondiente a la puerta seleccionada
- b) Registrar los datos básicos de aquellos usuarios externos no pertenecientes directamente a la Universidad de Córdoba.
- c) Localizar tanto llaves de entrega diaria como en propiedad, y en ambas, aparecerán tanto las llaves prestadas actualmente como las ya devueltas.

34. Según el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, la negligencia en la custodia de secretos oficiales, declarados así por Ley o clasificados como tales, que sea causa de su publicación o que provoque su difusión o conocimiento indebido, constituye una falta disciplinaria:

- a) Leve.
- b) Grave.
- c) Muy Grave.

35. Una de las ventajas del Liderazgo Autocrático es:

- a) Que este tipo de liderazgo puede ser usado en situaciones donde los subordinados son apasionados y gozan de una alta motivación intrínseca.
 - b) Que este tipo de líder se gana al equipo porque los empleados contribuyen en el proceso de decisión. Por tanto, los empleados suelen sentirse como parte de la compañía y de los cambios que puedan producirse en la organización, mejorando su afiliación y compromiso con la empresa, del mismo modo que su productividad y capacidad de innovación.
 - c) Ninguna de las anteriores es correcta.
36. En el SRA, para identificar y obtener la información de las asignaturas que aparecen sin firmar, hay que entrar en la opción:
- a) “Falta de firma”, dentro del bloque “Gestión de Reservas”.
 - b) “Falta de firma”, dentro del bloque “Reservas de Edificio”.
 - c) “Falta de firma”, dentro del bloque “Coordinación de la Docencia”.
37. ¿Cuál de estas fases no pertenece al Método Mossler?:
- a) Determinación de la amenaza.
 - b) Evaluación de la amenaza.
 - c) Análisis escala Penta.
38. Las operaciones de mantenimiento del diferente equipamiento TIC (Tecnología de la Información y Comunicación) podrían agruparse de la siguiente forma:
- a) Mantenimiento predictivo, que puede ser de actualización o de oportunidad.
 - b) Mantenimiento correctivo, que puede ser: inmediato o diferido.
 - c) Mantenimiento de oportunidad, que puede ser de conservación o programado.
39. ¿Cuál de las siguientes titulaciones no es impartida en la actualidad por ningún Centro de la Universidad de Córdoba?
- a) Grado de Historia del Arte.
 - b) Grado en Enología.
 - c) Itinerario Conjunto de Grado de Traducción e Interpretación y Grado de Filología Inglesa.
40. En relación con los Adaptadores HDMI a VGA. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones es correcta?:
- a) Transforma la señal analógica HDMI en señal digital VGA.
 - b) Permite conectar un portátil que solo tenga salida VGA al HDMI de los videoproyectores.
 - c) El adaptador puede incluir un cable auxiliar minijack macho / minijack macho, que debemos conectar a “LINE out” para incorporar sonido.

PREGUNTAS DE RESERVA

41. El Liderazgo Democrático se caracteriza por:
- a) Que el líder concentra todo el poder y nadie desafía sus decisiones. Es un ejercicio de liderazgo unidireccional, lo único que tienen que hacer los subordinados es obedecer las directrices que marca el líder.
 - b) Que el líder promueve el diálogo entre sus seguidores para tener en cuenta las opiniones del grupo, pero la decisión final la toma el superior.
 - c) Ninguna de las anteriores es correcta.

42. ¿Cuál de los siguientes subprocesos no se encuentra dentro del proceso nuclear “Gestión de los servicios generales” de la Unidad de los Servicios Generales de la Universidad de Córdoba?:

- a) Compras y almacenamiento de material.
- b) Tramitación en organismos y entidades públicas y privadas.
- d) Ninguna de las anteriores es correcta.

43. El tipo de liderazgo laissez-faire, también es conocido como liderazgo:

- a) Autocrático.
- b) Participativo.
- e) Ninguna de las anteriores es correcta.

44. ¿A qué tipo de conector corresponde la siguiente definición? Es un conector que se pueden encontrar con uno o dos anillos en la punta separados por aros de plástico aislante negro. El primero lo podremos usar para conexiones mono (TS) y el segundo para estéreo o balanceadas (TRS):

- a) Jack (TSR/Plug).
- b) SpeakON.
- c) Mini DisplayPort.

45. Según la Carta de Servicios de la Unidad de Servicios Generales está integrada por:

- a) El personal de conserjerías de los edificios y/o centros, los técnicos de mantenimiento asignados a los mismos y los conductores del parque móvil.
- b) El personal de conserjerías de los edificios y/o centros, los técnicos de la Unidad Técnica y los conductores del parque móvil.
- c) El personal de conserjerías de los edificios y/o centros, los técnicos de mantenimiento y el personal de informática asignados a los mismos.

46. Existen unos factores personales que debemos desarrollar en la tarea de atender correctamente al usuario, proporcionando un servicio de calidad. ¿Cuál de los siguientes factores no estaría dentro de estos?:

- a) Dar sensación de dinamismo, seguridad en el trabajo y espíritu de servicio.
- b) Confidencialidad y discreción en el trato.
- c) El orden apreciable.