



**PRUEBA SITUACIONAL DE
COMPETENCIAS PARA
ELECCION DE LIBRE
NOMBAMIENTO Y REMOCION
2028-12**



A continuación, encontrará un cuestionario relacionado con 40 situaciones empresariales con las cuales usted podrá encontrarse en su diaria labor y es de interés de la Corporación CONOCER cuales opciones de respuesta escogería usted caso de encontrarse con alguna de ellas en concreto

Lea detenidamente la situación y escoja la respuesta que mejor se adapte a la solución que usted daría.

Cada respuesta permanecerá en su pantalla por espacio de 1.30 minutos.

No hay respuestas no buenas ni malas.

Tome por favor una hoja y numérela verticalmente de 1 a 40 y coloque al frente la opción de respuesta que considere más se ajuste a la solución propuesta

1.-Usted con un apoyo de la empresa del 30% invirtió varios millones de pesos en una maestría sobre sistemas informáticos. Cuando llega estrenando su título su jefe inmediato le dice que le va a convocar un grupo de 30 personas de la entidad para que las prepare en lo que usted aprendió en esa maestría lo que tendrá una intensidad horaria de 440 horas, estudiando en dos jornadas 6 horas semanales. Ante semejante planteamiento usted:

- a) La expresa a su jefe que para cumplir con ese propósito se haría necesario que él coloque a usted un apoyo para sacar adelante las funciones diarias de su cargo pues de lo contrario usted quedará demasiado recargado de tareas.
- b) La manifiesta a su jefe que está de acuerdo con el plan pero que la gente nunca aprecia lo gratuito por eso le propone que se haga un pequeño cobro así sea simbólico a los interesados en estudiar la temática de su maestría que podría dinero que podría servir para soportar otros eventos de capacitación.
- c) Usted le manifiesta a su jefe que le agradece la iniciativa y que usted la acata inmediatamente porque realmente el conocimiento que no se comparte deja de ser ganancia para convertirse en pérdida.
- d) Usted le plantea a su jefe que lo hará si él así lo ordena, pero que realmente se hizo un gran esfuerzo para sacar adelante esa maestría tanto económico como en tiempo, sacrificios y muchas privaciones.

2.- Usted recibe una invitación de la ESAP que le está ofreciendo un seminario sobre el nuevo módulo de atención al usuario área muy problemática y conflictiva en su entidad y usted la lidera. El evento se llevará a cabo el próximo sábado, domingo y lunes festivo, pero usted sale de vacaciones el viernes anterior. Ante esto usted:

- a) Decide confirmar la asistencia al evento e invierte esos tres días de sus vacaciones en prepararse en un tema que es de vital importancia para su área.
- b) Delega en dos de sus colaboradores para que asistan, tomen nota y le cuenten los puntos a innovar cuando usted se reintegre de sus vacaciones.
- c) Usted le solicita a su jefe inmediato que le corra las vacaciones para salir al martes siguiente una vez terminado el curso.
- d) Usted esperará otra oportunidad que dicten un curso igual o parecido y se va para sus vacaciones.

3.- En el área en donde usted labora se ha generado una controversia relacionada con el pago de un encargo a un servidor público que reemplazará la licencia de una servidora que va a tener su bebé. Unos miembros de su equipo dicen que ese encargo no se puede pagar y presentan un concepto de un autor muy famoso que escribe sobre el tema, Otra parte del equipo presenta una norma de la legislación española que afirma que si se puede pagar el encargo y la jefe de presupuesto de su equipo de trabajo manifiesta que de acuerdo con los dos documentos que exponen los miembros del equipo, ella considera que el encargo se puede pagar una parte si una parte no. Ante esto usted:

- a) Toma la decisión de aplicar la teoría de los del no y se abstiene de pagar el encargo
- b) Toma la decisión de aplicar la teoría de la jefa de presupuesto y paga solo una parte del encargo, justo la que pertenece a salario más no la parte de prestaciones.
- c) Acoge el concepto de la doctrina Española y paga todo el encargo.
- d) Toma la decisión de abrir un corto compás de espera y formula una consulta bien sustentada al Departamento administrativo de la Función Pública y aplicará lo que allí le indiquen.

4.- Usted ha participado de un seminario sobre nuevas normas de presentar informes de gestión y allí le enseñan un nuevo diseño que le hace llegar la conclusión que su área está obsoleta y desactualizada en esta materia, usted se empeña en aprender todos los aspectos pertinentes de esa nueva metodología con el propósito de:

- a) Presentar usted mismo de una manera dinámica y distinta el próximo informe de gestión y así demostrar que la entidad invirtió bien en enviarlo a dicho seminario.
- b) Reunirse con su jefe inmediato y mostrarle los nuevos avances en materia de técnicas para presentar informes de gestión para que él tome de decisión de implantar la nueva metodología en el equipo de trabajo.
- c) Tener una información general, pero, ha encontrado que la nueva metodología es muy engorrosa y complicada por lo que decide no aplicarla y la engaveta con fines de simple información general ya que aplicarla le implicaría mucho más trabajo.
- d) Reúne, directamente, a sus compañeros, incluido el líder del área, y les comunica la nueva metodología para presentar informes de Gestión, lo que hace con lujo de detalles e invita a que sea acogida para presentar los informes de gestión a futuro y así mejorar la imagen del área.

5.- Le ha llegado una carta que le dice que partir de x fecha pasará a desempeñarse en el área de geo referenciación en la entidad porque la titular de ese cargo fue ascendida dentro de la empresa. Usted tiene apenas una somera idea de lo que es su nuevo puesto de trabajo porque estudió esa temática pero hace muchos años; al mismo tiempo se entera que en la ESAP están ofertando un diplomado precisamente sobre geo referenciación y que vale solo 4.000.000 de pesos, los días martes y jueves de cada semana hasta completar 240 horas. Frente a este nuevo reto usted toma una de las siguientes decisiones:

- a) Solicita la entidad le otorguen la posibilidad de matricularse en el diplomado de la ESAP.
- b) Le manifiesta a la entidad que usted no tiene el perfil para el cargo y recomienda a dos amigas que ya han hecho el diplomado en Geo referenciación y que a ambas les gustaría asumir el cargo que ha quedado vacante.
- c) Busca a la persona que se encontraba desempeñando el cargo y que fue ascendida y le pide que por favor le haga una actualización de los requerimientos actuales del cargo y le explique la forma como ella fue exitosa en su desempeño.
- d) Se reúne con las dos amigas que conocen del tema para solicitarles que usted aceptará el cargo, para solucionar el momento difícil que vive la entidad, pero que requiere que ellas, que son expertas en el tema de Geo referenciación, le ayuden a sacar adelante el cargo al menos los primeros dos meses, mientras usted se actualiza.

6.- Usted es líder del proceso de atención al cliente y para ello cuenta con un grupo de 12 personas que trabajan en tal área, la entidad ha medido la satisfacción de los clientes que llaman a la entidad, mediante un mecanismo secreto de auditoría que consistió en tomar a varios empleados de la misma compañía y hacerlos pasar por clientes que hacían peticiones telefónicas. En dicha auditoria se obtuvo una calificación de 2,3/5,0, resultado tremadamente negativo, razón por la cual usted debe presentarse a Comité de Gerencia para tratar el tema. Usted prepara la reunión en teniendo en cuenta.

- a) Lleva el record de los múltiples llamados de atención que le ha hecho a su equipo de trabajo de manera escrita en la cual les solicita mayor compromiso con los usuarios del medio telefónico.
- b) Se lleva todo el equipo de trabajo a la reunión para que todos escuchen lo que les va a decir el gerente.
- c) Usted lleva un memorial en el cual se duele de que se haya hecho una encuesta de satisfacción a espaldas suyas y del equipo de trabajo y manifiesta que según la ley dicha encuesta no es oponible a su equipo de trabajo que no sabía de dicho procedimiento.
- d) Usted le manifiesta al gerente y a su comité que se hace responsable del resultado de dicha encuesta y que inmediatamente supo de sus resultados se ha dedicado a estructurar un plan de mejoramiento y que espera obtener el total compromiso de su equipo de trabajo.

7.- Usted ha sido trasladado a un área de la organización relacionada con actividades de bienestar social, como usted es una persona muy pila, se dedica a mirar los objetivos del área y encuentra este: “Realizar el 20% de los eventos planeados en la agenda de capacitación” frente a este objetivo usted toma la siguiente actitud.

- a) Encuentra que el objetivo está acorde con la expectativa de la gente y con las cifras históricas de cumplimiento de la agenda de capacitación de la entidad.
- b) Le hace una crítica constructiva al objetivo en el sentido que este no es claramente establecido y no está acorde con la realidad de la entidad.
- c) Plantea que el objetivo está bien formulado en su intención y su alcance pero debe acompañarse de un indicador de eficacia para saber que tanto aprende la gente en cada evento de capacitación.
- d) Considera que el objetivo es muy poco ambicioso y por lo tanto se debe reformular haciéndolo más exigente y debe acompañarse de un indicador de cumplimiento para monitorearlo.

8.- En la entidad donde usted trabaja están remodelando los dos únicos ascensores que tiene el edificio pues ya superan los 40 años de servicio, el recambio se hará en un lapso de seis meses tres para el primero y tres para el segundo alternadamente; ello significa que en los próximos seis meses solo habrá una ascensor funcionando. Ante esta situación usted aconsejaría con relación a la entrada del personal.

- a) Enviar una circular manifestando que durante la época de remodelación de los ascensores el personal debe madrugar un poco más para evitar congestiones.
- b) Colocar un pico y placa para pisos pares e impares según la fecha de cada día de manera que los días de fecha impar los pisos pares deben utilizar la escalera y viceversa. Así se evita la congestión de usuarios y servidores.
- c) Contratar un vigilante adicional para que controle el cupo máximo de cada viaje que no debe superar nunca 12 personas y diseña unos barandales para control de las filas.
- d) Dejar al libre albedrio de la gente la forma como llegará a su sitio de trabajo todos los días, pues en verdad, las comunidades se regulan de acuerdo con sus expectativas y posibilidades.

9.- Usted labora en una facultad de la Universidad Nacional en Manizales. Un ciudadano de Ibagué le ha llamado para preguntarle sobre la fecha de inscripción y todo lo pertinente al trámite de matrícula en dicha universidad. Su respuesta es:

- a) Le transfiere la llamada a registro académico por ser la dependencia encargada de dicho trámite.
- b) Le agradece por comunicarse y le informa cuál es la fecha de inscripciones, pero que el trámite de matrícula, en caso de ser seleccionado, debe investigarlo en la oficina de admisiones y Registro Académico, para lo cual le da el contacto.
- c) Le transfiere la llamada a la oficina financiera para ver si allá hay alguien que le pueda dar la información.
- d) Le informa al interlocutor que no es información de su competencia, por lo tanto, devuelve la llamada al conmutador.

10.- Usted es la persona encargada de la recepción de toda la documentación que llega a la oficina financiera y de direccionarla conjuntamente con el jefe a cada una de las personas responsables del trámite de las solicitudes. Se ha realizado una reunión en su dependencia con el fin de verificar unos procesos, detectar los cuellos de botella y buscar alternativas que permitan la calidad en los procesos. Su jefe le ha informado que a partir del día lunes, usted se encargará del trámite de avances proceso que actualmente está colapsado en dicha dependencia. Su respuesta es:

- a) Le manifiesta a su jefe que nunca ha manejado dicho proceso y que por lo tanto, se va a generar un caos.
- b) Le dice a su jefe que usted tiene un buen entrenamiento en la labor que hace y que considera que la realiza correctamente, por lo tanto, no ve la razón de dicho cambio.
- c) Le dice a su jefe que no está de acuerdo, pero que si esa es su decisión, ella la acepta.
- d) Le manifiesta a su jefe que con una buena inducción que le hagan de ese proceso, muy seguramente responderá a los requerimientos del mismo, en bien de la entidad, y que puede contar con usted.
- e) Rotundamente le manifiesta al jefe que no asume ese nuevo proceso.

11.- El horario de trabajo en su entidad se ha definido de lunes viernes de 8:00 a.m. a 12 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Existen dependencias que por los procesos que manejan, deben laborar en horarios extendidos e inclusive sábados y domingos. La oficina en la cual usted labora se ha comprometido con la administración a realizar un trabajo que hace parte del plan de desarrollo de la entidad y que requiere de la colaboración de personas para la presentación de los resultados del mismo. Las personas involucradas en dicho proceso deben cumplir con sus funciones normales y las que el desarrollo del proyecto requiera. Usted hace parte del equipo de trabajo por decisión de su jefe inmediato. Ante esta situación, usted:

- a) Le manifiesta a su jefe que usted es cabeza de familia y que por lo tanto, no podrá corresponder a tal requerimiento.
- b) Le dice a su jefe inmediato que usted le colabora con el desarrollo del proyecto, pero por situaciones familiares, habrá días en los que no podrá estar presente.
- c) Le solicita a su jefe que conforme un equipo de trabajo de personas muy comprometidas con el fin de poder cumplir con los resultados esperados y con las situaciones personales de cada uno de los participantes.
- d) Le manifiesta a su jefe que cuente con su colaboración y disposición para sacar adelante el plan de desarrollo de la Entidad, que usted cuadra sus horarios de al mejor manera

12. La oficina de gestión humana, para el cumplimiento de la misión institucional desarrolla procesos relacionados con nómina, selección, vinculación y capacitación y situaciones administrativas. Usted hace parte del equipo de trabajo de gestión humana y es el encargado del manejo de las situaciones administrativas. Para el desempeño de estos procesos, todas las personas que laboran en dicha dependencia deben tener conocimiento de todos y cada uno de ellos. Nos encontramos en el mes de Diciembre y el área de nómina requiere apoyo adicional para cumplir con los pagos en forma oportuna. Teniendo en cuenta que el proceso de situaciones administrativas es también de mucho trabajo, usted:

- a) Prioriza su trabajo y empieza a colaborarles a sus compañeros para que salgan del cuello de botella que se les ha armado.
- b) Le manifiesta a sus compañeros que quisiera colaborarles, pero que desafortunadamente su trabajo no se lo permite.
- c) A pesar de su trabajo, le manifiesta a sus compañeros que si es posible, les colabora en el horario extendido o sábados y domingos.
- d) Prioriza su trabajo y empieza a colaborarles a sus compañeros para que salgan del cuello de botella que se les ha armado.

13.- La actitud que usted toma, cuando su jefe decide implementar cambios que buscan la efectividad de los procesos debido a que los resultados no son los esperados, es:

- a) Se compromete a mejorar los resultados, adoptando las disposiciones impartidas por su jefe e incorporándolos a su estilo de trabajo.
- b) Responsabiliza a las personas que trabajan con usted por los resultados obtenidos, ya que usted considera que su trabajo ha sido impecable.
- c) Analiza los cambios con el fin de mejorarlos para una próxima oportunidad.
- d) Se niega a introducir los cambios ya que considera que la manera en que trabaja actualmente es la correcta.

14.- En el desarrollo de su trabajo, usted:

- a) Aplica para cada caso los tiempos establecidos, haciendo caso omiso a las necesidades de los usuarios porque de todas maneras se tienen 15 días para responder.
- b) Mejora los procesos para obtener mejores resultados en menor tiempo.
- c) Satisface las necesidades de los usuarios así deba salirse, en aspectos de forma, de los lineamientos establecidos en los procedimientos.
- d) Se aparta de las normas fijadas con el fin de darle prioridad a las personas que solicitan su ayuda.

15.- Para el desarrollo de nuestro trabajo, debemos interactuar con otras personas, establecer relaciones con los miembros del equipo de trabajo, poniendo a prueba nuestros conocimientos y experiencias que nos permiten compartir información e ideas. Para el desarrollo de un proyecto de gran importancia que busca incrementar la calidad en los procesos, usted tiene en cuenta y:

- a) Cumple en pleno con cada uno de los compromisos que ha adquirido con el equipo de trabajo respetando la diversidad de criterios.
- b) Analiza las experiencias que se han tenido en proyectos similares en la organización, las mejora y las aplica.
- c) Indaga con expertos en el tema para traer nuevas ideas al equipo.
- d) Investiga acerca de proyectos similares, confronta la información con experiencias pasadas, analiza los desafíos y reconoce sus propias limitaciones.

16.- La Oficina de Gestión Humana de su entidad se ha comprometido en la entrega de los informes relacionados con pasivo pensional para el 30 de octubre del presente año. A usted le han asignado el informe relacionado con los pensionados de la Unidad de Transito que equivale a revisar 529 hojas de vida. El 20 de septiembre se le solicita que presente un informe de avance de la revisión de las hojas de vida. En el informe que usted presenta, manifiesta que a la fecha tiene revisadas 300 hojas. Estamos a pocos días de la entrega final del informe y se encuentra que el avance se encuentra en un 60%. Para la entrega de este trabajo, usted:

- a) Le informa a su jefe que usted va a realizar el análisis hasta donde le sea posible, dado que tiene que cumplir con esta tarea, aparte de las funciones habituales a su trabajo.
- b) Le dice a su jefe que usted cumple con la meta para lo cual empleará tiempo por fuera de su jornada laboral, pues fue su decisión comprometerse y lo cumplirá.
- c) Le solicita colaboración a un compañero de trabajo para cumplir con la meta.

17.- Usted labora en la empresa X que se dedica a la prestación a la facturación de servicios públicos. Su jefe, el señor Pedro Pérez, le ha solicitado a todo el personal que a partir de la fecha deben entregar cada semana un reporte de estadísticas del personal que atienden y un promedio del tiempo que se demoran atendiendo a cada cliente porque pretende mejorar el sistema de atención al usuario. Su apreciación frente a esta medida es:

- a) Le parece que es una forma disimulada para controlar el tiempo del personal.
- b) Piensa que es un método adecuado para optimizar el recurso humano de la empresa.
- c) Considera que es un buen método para la mejora en el servicio porque se está pensando en las necesidades de los usuarios.
- d) Cree que son tendencias nuevas en el manejo del recurso humano, pero no aportan nada a la empresa, pues están pensando más en los clientes externos que en los internos.

18.- Usted es actualmente líder de un equipo de trabajo que tiene la función de alinear los sistemas de la empresa con todas las bases de datos de las sedes a distancia que posee en varias ciudades. Su equipo de trabajo está compuesto por Carlos, Jacinto y José, María y Ana Joaquina, quienes han mostrado una excelente disposición para el trabajo y han extendido si se quiere su jornada laboral en más de un 30% con el fin de ponerse al día con el cronograma. La semana pasada usted recibió una "amable invitación" de la Rectoría en donde pretenden que usted y su equipo de trabajo se integren al grupo de "las águilas" nombre con el cual han bautizado una nueva filosofía de mejoramiento y del cual pretenden que sean ustedes prueba piloto. Usted reúne a su grupo de trabajo para comunicarles el deseo de la administración y escuchar así las argumentaciones de su equipo y preparar una respuesta adecuada para la Rectoría, cada uno de los integrantes del equipo dio su comentario en los siguientes términos:

Teniendo en cuenta la presión que se vive con el tema de la interface de bases de datos de las sedes, qué es con ese proyecto específico que se les mide la gestión y que la gente puede tener razón respecto de su carga de trabajo, señale con cuál de los argumentos de los integrantes de su equipo está usted más de acuerdo.

a) Carlos dijo: ¡¡¡já!!! Como si pensaran que uno nació ayer...grupo de las águilas ¿y después qué se van a inventar? Yo pienso jefe que si hay que ingresar a ese asunto, debemos aceptarlo aunque pueda resultar perdedera de tiempo, de pronto podemos aprender algo que nos permita mejorar lo que estamos haciendo, pero me preocupa el tiempo, de golpe estamos ya ampliando mucho nuestra jornada y atentando contra nuestro bienestar familiar.

b) Jacinto dijo: antes nos metimos con el cuento de la calidad total, después que con los círculos de calidad, cuando todo parecía bueno se despacharon con la tal reingeniería y ahora con los tales equipos águila, cuando apenas nos estamos entrenando en reingeniería, ¡¡¡lo que pasa es que esta gente está perdida!!!. ¿Por qué no dejan consolidar una cultura organizacional? Yo pensaría en proponer que pospongan la entrada de las águilas mientras acabamos la interface con inventarios.

c) José dijo: a mí de verdad me parece una excelente oportunidad y pese a la carga de trabajo que tengo me encanta mirar nuevas opciones, a lo mejor encontramos como destubar ciertos cuellos de botella del trabajo actual y quizás podamos mejorar lo hecho hasta ahora, las oportunidades perdidas jamás se recuperan, que cuenten conmigo. ¡¡¡Que caray dijo San Ignacio!!!, "hay que ser siempre más para servir mejor".

d) Ana Joaquina: miren, yo creo que la responsabilidad implica que uno sepa decir que no, "si no hemos sido capaces con San Juan, mucho menos con San Juan y San Pedro al mismo tiempo", yo creo jefe y compañeros que es de personas serias mirar realmente con que compromisos se puede cumplir, yo siento que no puedo asumir esta responsabilidad y pediría que me permitan no hacer parte del equipo, por lo menos en la primera fase.

19.- En el diario vivir laboral se encuentran dificultades y nuevos desafíos que demandan un esfuerzo mayor en cuanto a que lo tradicionalmente trabajado se queda a veces corto en cuanto a la aplicabilidad que debe dársele a la resolución de nuevas problemáticas que surgen con el devenir de los tiempos. Esto significa que lo que ayer era una buena solución para un problema, hoy no lo es. De acuerdo a lo anterior la manera más adecuada de resolver las nuevas problemáticas laborales deben ir encaminadas a:

- a) Buscar aportar siempre alternativas de acuerdo con su saber que se ajusten de manera adecuada a las nuevas dificultades generando nuevas soluciones para el medio laboral
- b) Utilizar herramientas de trabajo clásico y tradicional que ataquen los problemas de forma radical y de esta manera evitar que las situaciones nuevas se salgan de control.
- c) Transformar en lo posible las herramientas clásicas para que sus teorías sean compatibles con las dificultades que no se han llegado a trabajar.

20.- Las entidades modernas para hacerse competitivas requieren de una transformación permanente y por ende necesitan que las personas que las conforman estén dispuestas a asumir y aceptar nuevos retos cada día, y aceptarlos como tal, sin que el hecho de re-aprender los afecte. Usted, haciendo parte del grupo de profesionales de la entidad , considera que:

- a) Es necesario valorar las propuestas que presenten las comunidades y grupos de interés y en su momento acogerlas para proponer nuevas formas de resolver conflictos.
- b) Solamente los cambios que se proponen por parte de lo misional deben ser valorados.
- c) Buscando la competitividad de la organización, usted se arriesga a romper esquemas y presentar propuestas de mejoramiento, aun existiendo alguna resistencia, por parte de los compañeros de trabajo u otros estamentos de poder al interior de la Entidad.

21.- En el ejercicio de las actividades que a diario un buen trabajador realiza en su área de desempeño debe darle aplicación a un número indeterminado de teorías que argumentan su quehacer de manera constante, pero que, de igual manera, están permanentemente en un ciclo de cambio, que generan la necesidad de estar a la vanguardia en tendencias que a nivel mundial refuerzan y/o refutan los conceptos teóricos. Entonces y un buen trabajador para su adecuado ejercicio laboral debe:

- a) Vivir en un constante ciclo de indagación teórica con el fin de estar enterado de las últimas tendencias de información que determinan su quehacer en un momento determinado del tiempo.
- b) Ser un aplicador de múltiples campos teóricos que combina, de acuerdo a sus necesidades, para mejorar las herramientas con las que debe abordar, en su momento, una problemática particular de su ejercicio profesional.
- c) Enterarse de la evolución en la aplicación de las diversas teorías, en su campo de trabajo, a partir de la asistencia a eventos académicos como seminarios, simposios y congresos, para estar así a la vanguardia de los cambios que deben acompañar a un profesional moderno.

22.- En el desarrollo de su trabajo, usted se percata de que uno de sus compañeros está actuando de manera indebida, favoreciendo con sus actos intereses personales, sin tener en cuenta las repercusiones que éstos puedan tener para la organización que les ha abierto sus puertas para laborar. Ante esta situación, usted:

- a) Hace caso omiso de la situación y sigue con sus actividades diarias, ya que este asunto no es su problema.
- b) Habla con su compañero con el fin de convencerlo de que deje de realizar estas acciones para que no se vayan a ver perjudicados todos pues si se compromete el futuro de la empresa se exponen todos.
- c) Habla con su superior y le comenta lo que está pasando en la dependencia.
- d) Dada la complejidad de la situación, se dirige a las autoridades competentes para que se tomen las medidas legales ya que usted se podría ver afectado en un futuro por esta situación.

23.-Usted lidera una dependencia en la que últimamente se han presentado conflictos entre los miembros del equipo de trabajo debido a diferencias de opiniones. Después de indagar sobre el problema, descubre que los puntos de conflicto es un problema personal entre varios de ellos y que éste no tiene relación con los procedimientos y actividades que desarrolla cada uno en su trabajo. Usted toma la siguiente actitud:

- a) Lleva a cabo un ciclo de reuniones con los involucrados, los retroalimenta de sus cosas buenas y desarrolla con ellos temáticas de liderazgo y desarrollo personal
- b) Observa y pide instrucciones a sus jefes frente a lo que hay que hacer para terminar el conflicto.
- c) Continúa sus actividades sin poner atención al problema ya que éste no interfiere con su quehacer diario y el rendimiento del equipo se ha mantenido.
- d) Busca la opinión de los otros miembros del equipo frente a la situación y toman consenso de lo que haya que hacer.

24.-Usted, después de cumplir con todos los requisitos de un proceso de selección, ha sido elegido (a) para ocupar el cargo. Al momento de ingresar a la dependencia, encuentra un gran rechazo por parte de varios miembros del grupo de trabajo debido a que dentro del equipo había un funcionario que esperaba ser ascendido, todo el equipo se resintió con la administración y con usted. Ante esta situación, usted considera que lo que debe hacer es:

- a) Se dedica exclusivamente a las labores inherentes a su cargo, sin intervenir en ningún otro espacio de interacción, así evita choques y confrontaciones.
- b) Busca inteligentemente establecer comunicación asertivas con cada uno de los compañeros de equipo con amabilidad y respeto para explicarles las razones de su presencia allí.
- c) Hablaría con su jefe de la situación que se está presentando para solicitarle un cambio de oficina.
- d) Se acerca a cada uno de sus compañeros para establecer comunicación directa para hablar acerca de la situación problemática que se presenta con usted, ya que le preocupa el ambiente laboral y ante todo no es su culpa que lo hayan nombrado allí.

25.-Para el desarrollo de nuestro trabajo, debemos interactuar con otras personas, establecer relaciones dentro del equipo de trabajo, poniendo a prueba nuestros conocimientos y experiencias. Para el desarrollo de un proyecto de gran importancia que busca incrementar la calidad en los procesos, usted procede a:

- a) Indagar sobre los conocimientos adquiridos en la formación profesional de los miembros de su equipo.
- b) Preguntar sobre las experiencias y conocimientos de su grupo de trabajo en proyectos anteriores para aplicar los mismos criterios.
- c) Establecer comunicación directa con los miembros del equipo para compartir información y Analizar las experiencias exitosas anteriores.
- d) Investigar acerca de proyectos similares, confronta la información con experiencias pasadas, analiza los desafíos y reconoce sus propias limitaciones.

26.- Por los años que usted lleva laborando en la Entidad, tiene muy buen conocimiento de los temas relacionados con el quehacer institucional. Ha llegado un jefe a la dependencia lleva un mes vinculado a la entidad y ha sido designado por el Consejo directivo para elaborar un proyecto de acuerdo relacionado con el otorgamiento de una prima técnica. El jefe nuevo lleva tres días metido entre libros y leyes tratando de estructurar el acuerdo. Usted es experto en el tema y sabe que el conocimiento de esos temas es de vital importancia para una buena elaboración de ese proyecto de acuerdo para que no se vaya a caer en concesiones ilegales. Su actuación frente a lo propuesto, es:

- a) Como el jefe no manifiesta nada respecto al trabajo a desarrollar, Usted simplemente calla porque nada tiene que ver con sus responsabilidades la tarea que le han encomendado al jefe.
- b) Reúne la documentación pertinente y espera por si de pronto el Jefe le solicite colaboración.
- c) Contacta al jefe como miembro del equipo de trabajo que también lo es, lo integra con los desafíos de su cargo y le informa que usted tienen los elementos fundamentales para realizar dicho acuerdo de prima técnica.
- d) Le entrega la información al Jefe para que el la consulte si lo cree pertinente.

27.- En algún momento usted recibe una llamada de la alta dirección en donde se le pide que le informe a su Jefe que debe dirigirse hacia la sala de consejos a aclarar asuntos que se presentan con un proyecto que está estudiando el Consejo Directivo. En ese momento hay personas que están esperando ser atendidas por parte del jefe, que vienen de otros pueblos con agenda cuadrada varios días atrás, frente a esta situación Usted decide:

- a. Informar lo sucedido con su jefe a los usuarios que esperan ser atendidos y que lamentablemente deben reprogramar su cita para otra oportunidad.
- b. Decirle a la persona que llama a citar al jefe que por favor le indique a los miembros del Consejo Directivo que este se encuentra atendiendo los usuarios de los municipios que había citado días atrás y que por favor lo esperen que se desocupe.
- c. indagar a los usuarios que esperan cual es el asunto que tienen para hablar con su superior y de esta manera colaborarles hasta donde a usted le sea posible.
- d. Excusarse por lo sucedido y toma los datos de los usuarios para que su jefe se pueda comunicar con ellos para cuando esté disponible en el menor tiempo posible.

28.- En su última visita al médico se le ha formulado un tratamiento en el cual usted debe ir dos veces por semana durante un mes, cada sesión es de aproximadamente cuarenta (45) minutos y debe asistir en horario laboral. Viéndose afectado el cumplimiento de su horario de trabajo y que puede pedir la cita con anticipación para cada sesión de su tratamiento, para poder cumplir con sus labores sin descuidar su salud usted decide:

- a. Pedir las citas para su tratamiento al comenzar la jornada iniciando su trabajo más tarde y así poder dar mejor cubrimiento a las obligaciones que tiene su puesto.
- b. Solicita que se le den las citas después de terminar la jornada laboral
- c. Concreta sus citas médicas en mitad de jornada para poder estar pendiente de las actividades que se realizan al comienzo y final en el día a día de sus obligaciones en el puesto de trabajo.
- d. Le pide a su jefe que alguien le reemplace mientras usted se encuentra por fuera de la Oficina independientemente del horario de las citas y así no tener afanes con su puesto de trabajo ni con las sesiones de su tratamiento médico.

29.- Con ocasión de la posesión de los nuevos miembros del consejo directivo el gobernador le ha pedido a la oficina de extensión cultural en donde usted trabaja contactar la orquesta filarmónica para hacer una presentación esta instrucción le fue dada a la Jefe de la Oficina y usted se encontraba presente, el jefe de oficina a su vez se la trasmitió al jefe de eventos quien delegó en usted este trámite. El día de la ceremonia no apareció la orquesta lo que ocasionó un llamado de atención para los dos jefes del área. Ante lo ocurrido usted:

- a) Habla con el Jefe de eventos y con el jefe de oficina y asume usted toda la responsabilidad de lo ocurrido.
- b) Habla con el encargado del área de Extensión Cultural y le presenta disculpas por el olvido en el trámite solicitado.
- c) No asume ninguna actitud y guarda silencio ante la situación presentada.

30.- Para la segunda semana del mes julio del año 2019 se ha programado la realización de las Jornadas de la familia en su entidad, para ese mismo tiempo usted ha separado unos tiquetes para disfrutar de unas vacaciones en la Costa Atlántica, su participación en las actividades de las Jornadas es de gran importancia dado que usted es la mano derecha del jefe de la Oficina de Extensión Cultural. Usted ya ha cancelado el valor de los tiquetes y solicitar un cambio en las fechas de su viaje le implica pagar un sobrecosto, así mismo ya cuenta con el visto bueno para el disfrute de las vacaciones mencionadas. Su reacción ante esta situación es:

- a. Le manifiesta a su superior que para usted es imposible postergar las vacaciones.
- b. Habla con su jefe con el fin de realizar un cronograma de actividades de manera tal que usted pueda dejar el mayor número de compromisos ya resueltos, así esto le implique trabajar largas jornadas nocturnas incluyendo sábados y domingos a cambio de que su jefe le dé, por su propia cuenta, cinco días más de descanso.
- c. Le solicita a su jefe que busque un apoyo con el fin de que usted pueda realizar el viaje.
- d. Realiza todo lo necesario para postergar su viaje buscando que se le presenten los mínimos inconvenientes posibles.
- e. Le solicita a su jefe que ante su situación personal realice todo lo necesario para postergar una semana más la realización de las Jornadas Universitarias.

31.- Un equipo de trabajo está desarrollando una herramienta informática que responda a los requerimientos de automatización de factores salariales asociados a nómina; el trabajo fue culminado y ensayado funcionando bien; el equipo fue condecorado. Cuando el sistema se puso en marcha se encontraron con que se aplicaron matrices de valoración del Código Sustantivo del Trabajo que estaban obsoletas, pues recientemente la norma había cambiado topes de valoración y ponderación de las liquidaciones, la consecuencia fue que se pagaron factores que no debían cancelarse y con cuantías también mal calculadas. El Rector convocó al equipo compuesto por A, B, C, D y E, este último oficiaba como líder. Cada uno dio su explicación. Usted señalará la respuesta que esté más acorde con una la filosofía de trabajo.

a) B, bastante molesto, tomó la palabra y dijo: "A mí me parece que la responsabilidad en este problema es enteramente de C, porque era la persona a quien el equipo le había encargado confrontar la matriz de los factores prestacionales sobre el tema y ante todo estar atento a los cambios que pudieran darse"

b) C, Visiblemente agobiado se dirigió al equipo en los siguientes términos: "Lo siento mucho, ¡¡sniff!! ¡¡sniff!!, es mi responsabilidad, lo asumo, al contrario de llegar a eludir tanto error de mi parte, les libraré de tener que pasar por la vergüenza de ser sancionados por esto y en lo posible enmendaré mi error interviniendo en jornada no hábil el sistema y haciendo las mejoras pertinentes, adicionalmente resolveré personalmente la situación con cada trabajador afectado.

c) A, muy centrado en la problemática y con actitud bonachona dijo: "Cuenta conmigo C", yo considero que no es solo tu responsabilidad sino también la nuestra, pues total, lo que importa es el resultado, yo también siento que pude haber fallado porque yo subí los datos en el sistema, prometo tener más cuidado, no me perdonó que se me haya colado un factor del 85% para recargo de tiempo extra nocturno.

d) E, apenado y decepcionado de si mismo expresó: "Lo siento mucho (voz entrecortada, como si tuviera un siete en la garganta) creo que fracasé como líder de este equipo, pues yo era el llamado a detectar el tremendo error que había cometido C, dejaría en manos de la dirección la decisión de cambio de timonel y lo que me queda es excusarme con ustedes y prometerles en adelante más cuidado en mis actuaciones"

e. D, con sentimientos de frustración y un poco alterado dijo: "Yo realicé mi mejor esfuerzo y lo que aporté al equipo fueron ideas limpias y positivas, y también muy fraternalmente les advertí que tuvieran cuidado con ese riesgo del cambio de valoración y ponderación de la matriz, no me prestaron atención y he ahí los resultados."

32.- Cuando su jefe, le pide realizar un trabajo en el cual le explica cada detalle y le especifica cuáles son los objetivos concretos del mismo, usted toma la decisión de ejecutar el trabajo así:

- a) Usted realiza el trabajo de la manera más novedosa posible cumpliendo con los procedimientos y normas que rigen la entidad, presentando oportunamente su resultado y lo entrega, anticipándose así a una posible dificultad para su jefe.
- b) Usted considera que las indicaciones que le formulo su jefe, son imprecisas y no conllevan al resultado que pretende el trabajo, usted lo realiza sin seguir las indicaciones establecidas inicialmente por su jefe, pues, al fin y al cabo lo que interesa es el resultado.
- c) Usted concluye que las indicaciones dadas por su jefe son imprecisas, usted se lo hace saber a su jefe y le explica las circunstancias que considera imprecisas, además le propone nuevas alternativas para desarrollar mejor el trabajo.
- d) Realiza el trabajo conforme a los parámetros establecidos por su jefe sin realizar ninguna observación, ni salirse de las instrucciones dadas.

33. Cuando a su Oficina se acerca una persona ajena de su entidad, para indagar respecto a un procedimiento que es desconocido por Usted, su actitud es:

- a) Simplemente le informa al usuario que desconoce la información solicitada.
- b) Lo dirige a la Oficina de atención al ciudadano con el fin de que le informen sobre lo solicitado.
- c) Lo escucha atentamente y le informa a la persona que desconoce la información pero que con mucho gusto va a hacer la consulta para orientarlo mejor
- d) Le manifiesta que a usted no le corresponde ese procedimiento que por lo tanto entre a la página de la entidad y que allí encuentra la información.

34.- Cuando en el equipo de trabajo que lidera, se encuentra dos (2) compañeros (as) que tienen posiciones completamente diferentes frente a un proyecto institucional que es responsabilidad suya y de su área, cuál puede ser la actitud que usted aplicaría para solucionar la situación?

- a) Destacar lo importante y positivo de cada una de las posiciones.
- b) Generar un ambiente propicio para la discusión y el análisis de la situación en un marco de respeto y cordialidad.
- c) Aportar sugerencias e ideas que generen compatibilidad y un punto de encuentro entre las dos posiciones.
- d) Dar su concepto personal como líder y, agradeciendo los criterios de cada uno (a), toma usted, como responsable del proyecto, la decisión.

35.- Usted ingresa a la sala en dónde están llevando a cabo una sesión del Comité directivo, justamente su jefe inmediato, está exponiendo un tema difícil en un formato Excel, usted que es un ducho en este programa pilla inmediatamente que las formulas están mal planteadas y que su jefe está diciendo mentiras, usted nunca fue consultada antes sobre el tema. Al ver usted tal situación procede de la siguiente forma:

- a) No emprende ninguna acción porque realmente el problema no es suyo ni tiene que ver con sus funciones directas.
- b) Pide la palabra al comité y expresa que usted percibe un error en las fórmulas de Excel que están debatiendo y ofrece que le dejen, en 15 minutos, corregir el error de formulación.
- c) Al salir usted, disimuladamente, deja una notica en los apuntes del jefe diciéndole que él está exponiendo unas formulas erradas que le pase el archivo a su correo usted las arregla y se lo vuelve a pasar.
- d) Como miembro del equipo que es, averigua quien le preparó esa presentación al jefe y se dirige a la persona responsable para advertirle que hay “culo” error en esa presentación. Que mire a ver qué hace porque usted enterará a su jefe al final de la reunión.

36.-Usted llega a su oficina y a las 7.30 de la mañana del miércoles y encuentra un usuario, que le está esperando desde las 7.00 de la mañana, la aborda inmediatamente para comunicarle que va a participar en un concurso que cierra inscripciones ese mismo día a las 5 de la tarde y que necesita un certificado que usted expide para anexar a hoja de vida. Ante esta comunicación del usuario, usted le diría.

- a) Que debe radicar un derecho de petición por escrito como lo especifica la normatividad legal.
- b) Que usted tiene 15 días para resolver las solicitudes de este tipo y ese en especial requiere de documentación que debe buscarse en el archivo muerto por tanto usted no se puede comprometer.
- c) Que regrese por su certificado a las 11 de la mañana
- d) Que a usted se la hace imposible tenerle ese documento en menos de 3 días.

37.- De acuerdo con las estadísticas de atención al usuario se observa que la respuesta de los derechos de petición están siendo resueltos en promedio 14,6 días sobre los 15 de ley, usted que la han puesto a liderar el área, observa detalladamente el procedimiento y el diagrama de flujo de la ruta que siguen los derechos de petición y ve que puede suprimir un par de recorridos innecesarios que hacen los derechos de petición y que así la estadística bajaría a 10.8 días en promedio. Ante esto usted:

- a) Propone introducir como acción de mejora el suprimir los excesivos recorridos de los derechos de petición.
- b) Al encontrar que el promedio está en 14.6 le parece que está por debajo del tope legal que son 15 días, por lo tanto no considera pertinente intervenir el procedimiento.
- c) Le propone al equipo mejorar el procedimiento suprimiendo los recorridos sobrantes a lo cual el equipo le responde que entonces habrá que despedir un mensajero pues quedaría sobrando.
- d) Le dice a su equipo de trabajo que no se intervendrá el procedimiento pero que hagan un esfuerzo para rebaja el indicador de 14.6 a 14 días.

38.- Los liderazgos no se imponen por medio de un acto administrativo, en muchas partes, pueden encontrarse personas que sin rangos ni jerarquías que son líderes natos y por tanto tienen gran capacidad guiar y orientar con propósitos claros a un equipo de trabajo. En verdad, un líder es reconocido por conjugar muchas cualidades en su diario actuar, al igual que por instrumentar debidamente sus decisiones. Señale usted cuál de los bancos de cualidades que se enuncian a continuación, hacen más auténtico a un líder, de frente al desempeño en un cargo de esta organización.

- a) Establece objetivos, comparte planes y programas, asume proyectos institucionales, coordina el grupo, maneja criterios objetivos, origina responsabilidades y se hace cargo de las decisiones adoptadas por su equipo de trabajo.
- b) Es honesto, defiende a rabiar a los miembros de su equipo, lucha por su remuneración y compensación, es leal a sus principios éticos, explica las razones de sus decisiones y reparte las cargas equitativamente sin cargar a uno más que a otro.
- c) Escucha y tiene en cuenta las opiniones de los demás miembros del equipo, garantiza para el grupo la información necesaria, da ejemplo de acciones éticas en el trabajo y en las partes donde hace presencia, demuestra siempre una respetuosa religiosidad y respeta la religiosidad de los demás.
- d) Elige alternativas de solución efectivas, decide y establece prioridades en el trabajo y delimita muy bien las fronteras de lo que es el trabajo y el tiempo de la familia suya y de la familia de los demás miembros del equipo, consulta y discute con el equipo el cambio de los cronogramas de trabajo, es generoso en la corrección de sus compañeros de equipo.

39.- Usted llega a su nuevo cargo y hace una reunión inicial para identificar las potencialidades personales y profesionales de su equipo de trabajo, observa con preocupación 3 de los 7 miembros de su equipo no demuestran en su presentación de lo que hacen una experticia profesional suficiente frente a los objetivos de su área. Ante esto la decisión que usted tomaría sería.

- a) Dirige un oficio al jefe de talento humano solicitando el traslado de las personas que mostraron esa especie de flojera en su exposición.
- b) Solicita a la oficina de capacitación que le envíe esas tres personas a un curso o seminario que les ponga al día en sus competencias.
- c) Exalta y hace uso de las habilidades de los 4 restantes miembros del equipo y organiza una reincorporación para nivelar a los que están quedados en las funciones, competencias y objetivos del equipo de trabajo.
- d) Prepara una charla acerca de lo que usted quiere de su equipo y de los objetivos que se han planteado y suscribe un compromiso de cumplimiento con los miembros.

40.- ¿Sí Usted como funcionario público, evidencia que su jefe inmediato, está recibiendo dinero en sus cuentas personales para adjudicar contratos lo que puede ir en contra de los intereses de la entidad, que decisión tomaría usted al respecto?

- a) Como servidor público y teniendo en cuenta sus deberes institucionales, pone el asunto en conocimiento de las autoridades competentes sobre el presunto ilícito que está cometiendo su jefe inmediato.
- b) Hablaría con su jefe inmediato, y le diría que suspendería dichas acciones, o de lo contrario lo de denunciaría a las autoridades competentes.
- c) Le comunicaría inmediatamente al nominador.
- d) Por lealtad a su jefe inmediato, intentaría ocultar la información que puede conllevar a que se sepan las irregularidades que comete su jefe al interior de la entidad.