

**MATERIAL DE ESTUDIO PARA CONCURSO DE MERITOS  
ESPECIALISTA: JESUS ANTONIO JIMENEZ CABRERA  
CELULAR: 3214125523 [jeanjica@yahoo.com](mailto:jeanjica@yahoo.com)  
PREGUNTAS DE SELECCIÓN MÚLTIPLE CON ÚNICA RESPUESTA**

**COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

1.- Para la formulación de un programa de alto impacto en un Departamento, la entidad ha conformado un equipo de profesionales para acompañar la estructuración de propuestas que permitan revertir resultados negativos de anteriores programas desarrollados en el departamento y que han generado una imagen negativa de la entidad. Los representantes de la comunidad en las mesas de trabajo intersectoriales manifiestan que se están desconociendo las realidades socioeconómicas y culturales de los municipios. Con el fin de avanzar en la formulación de estrategias y pese a las dificultades mencionadas, usted propone:

- A. Informar a la comunidad que en esta fase del proyecto es inviable un espacio para realizar un nuevo diagnóstico de necesidades.
- B. Diseñar una metodología de trabajo donde cada estrategia planteada sea validada con los principales líderes de la comunidad.
- C. Revisar entre los representantes de la comunidad sus observaciones frente a las necesidades que se han identificado en la región.

2.- Usted ha ingresado hace poco a trabajar en la entidad; debido al alto volumen de trabajo tuvo una capacitación muy breve por lo que le gustaría conocer más a fondo las actividades que desarrolla la entidad con el fin de prestar un mejor servicio. Para estar actualizado sobre las actividades misionales que se desarrollan en la entidad usted

- A. consulta los datos que necesita directamente con las personas que trabajan en las áreas misionales.
- B. consulta la información aportada durante la capacitación, así como en el sitio web de la entidad.
- C. investiga en los repositorios y documentación institucional sobre las actividades misionales de la entidad.

3.- Su jefe le informa que debe apoyar a la dependencia en la organización del archivo, ya que en una semana la Oficina de Control Interno realizará una auditoría a esta actividad. Para cumplir con la actividad en el tiempo establecido, usted:

- A. lleva un diario de campo de las actividades realizadas diariamente.
- B. redacta una bitácora de las dificultades diarias en el progreso de la actividad.
- C. elabora un cuadro de control para monitorear diariamente el progreso de la actividad.

4.- El subdirector de la dependencia en la que trabaja le encarga la tarea de elaborar un documento corto, explicando un nuevo proceso que deben adelantar, para lo cual usted utiliza los insumos disponibles y procede a redactar un texto con las generalidades e ideas principales. Una vez aprobado el documento, usted procede a enviarlo por correo a los demás compañeros y algunos de ellos manifiestan que el documento es confuso y esta poco claro el proceso. Frente a esta situación, usted les solicita

- A. concertar una reunión en la que se realicen los ajustes necesarios para dar claridad al documento.
- B. volver a leer el documento varias veces con el fin de que interioricen mejor el proceso descrito.
- C. comentar por escrito las dudas puntuales que tienen sobre el proceso descrito en el documento.

5.- Uno de los líderes de los equipos de trabajo que no se han adaptado a la nueva cultura digital, se presenta a su oficina y le expone los contratiempos que han tenido con las nuevas tecnologías de información, situación que los ha llevado al incumplimiento de las metas trazadas para el semestre, por tanto, Usted opta por

- A. Reconocerle sus fortalezas y debilidades; con el fin de que tenga confianza y se lo transmita a los equipos de trabajo.
- B. expresarle su malestar; por no seguir los conductos regulares y dialogar inicialmente con su jefe directo.
- C. escucharlo calmadamente y hacer que comprenda las nuevas tendencias, los cambios y toda la transformación digital de la institución.

6. A los equipos de trabajo que se adaptaron fácilmente a las nuevas tecnologías y trabajan de manera creativa y ágil, fomentando el desarrollo de una cultura digital, Usted

- A. Los inspira y les estimula la creatividad, para que sigan desarrollando soluciones distintas e innovadoras.
- B. gestiona nuevas dinámicas de trabajo con metodologías creativas que potencialicen la cultura digital en la institución.
- C. reorganiza los equipos de trabajo, de tal manera que participen personas que manejan bien la virtualidad con otros que no.

7.- El jefe de la dependencia donde labora ha decidido realizar unas reuniones semanales de seguimiento con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los programas y los proyectos, así como identificar fortalezas y debilidades. En la última reunión el jefe ha solicitado que se haga retroalimentación unos a otros, motivando a ser muy claros en manifestar aquellas situaciones que pueden estar afectando el logro de las metas; es común en este tipo de reuniones que algunos compañeros, por temor a incomodar a alguien, NO expresen abiertamente sus opiniones y algunas veces las observaciones son tomadas de modo personal y NO laboral. En mi caso, cuando tengo este tipo de oportunidades

- A. me gusta hablar de mis aciertos y errores, así como pedir la opinión de los demás sobre mi trabajo, para generar mejoras en mi desempeño y lograr las metas propuestas.
- B. comunico abiertamente lo que pienso, aunque pueda ser incómodo, pues es una oportunidad para mejorar y lograr las metas.
- C. soy directo con las personas con las que tengo una relación más cercana, pues es una oportunidad para que formular mis intenciones.
- D. prefiero reservarme lo que pienso y evitar conflictos, pues las personas NO saben diferenciar los asuntos personales de los laborales.

CON BASE EN LA SIGUIENTE SITUACIÓN, CONTESTE LAS PREGUNTAS 8,9 Y 10

La seccional se encuentra implementando una serie de capacitaciones de salud y seguridad en el trabajo, las cuales están orientadas a que los empleados conozcan cómo afrontar diferentes catástrofes naturales. Estas serán dirigidas por asesores externos de la entidad y tienen como objetivo general, conformar la brigada de emergencias. Para ello, las personas que hagan parte de estas jornadas deberán realizar actividades que simulan este tipo de situaciones de manera conjunta. Además, esta brigada estará conformada por integrantes de las diferentes dependencias, entre los cuales se encuentra usted, quienes son los responsables de orientar a los demás compañeros en caso de que se presenten situaciones reales de riesgo.

8.- En una de las actividades propuestas durante la capacitación, usted ha presentado discusiones frecuentes con otro empleado que incomodan al grupo en general, por lo que decide

- A. continuar con el desarrollo de la tarea planteada para finalizar esta jornada evitando contratiempos.
- B. hablar con otros compañeros de la jornada para verificar si ellos también han tenido este inconveniente.
- C. acudir al líder de la jornada para que este le apoye con mediar la situación que se está presentado.

9.-Uno de los capacitadores les ha delegado una actividad compleja, para la cual usted ya cuenta con experiencia debido a su anterior trabajo. Sin embargo, su equipo ha presentado problemas en su ejecución, por lo que usted decide

- A. implementar lo que aprendió para que se pueda agilizar el desarrollo de la capacitación.
- B. preguntar a los compañeros qué aspectos son confusos para orientarlos en la capacitación.
- C. solicitar al capacitador que cambie la tarea para motivar al equipo a seguir participando.

10.-Al finalizar una de las jornadas de capacitación, les solicitaron desarrollar una actividad que implica un alto esfuerzo físico, pero usted ya se siente demasiado agotado, por lo que decide

- A. A realizar una pausa para recuperar fuerzas de tal manera que le permita aportar un poco en la tarea asignada.
- B. B indagar con sus compañeros por su estado físico para saber si es procedente un aplazamiento.
- C. C solicitar que le asignen otra labor, pues su nivel de energía es insuficiente para desarrollarla adecuadamente.

#### **PRUEBA DE INTEGRIDAD**

1.- Pedro, empleado de la DIAN en Puerto Escondido, tiene problemas con Juan, su compañero de trabajo quien por su condición de género piensa y actúa diferente a Pedro. Usted debe dar apoyo para dirimir este conflicto, por lo tanto, usted debe:

- A. Sugerir un dialogo en el que se involucre el tema del respeto a la diferencia.
- B. Llamar a su jefe para que solucione el conflicto.
- C. Reconocer y proteger los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.

2.- La dirección de la DIAN en Puerto Escondido, ha conseguido un capacitador para iniciar el proceso de actualización en el manejo de un programa para atención al público lo más ágil y eficientemente posible. Ante esta situación usted prefiere:

- A. Estar a la expectativa de la capacitación sobre el nuevo servicio ofrecido al público.
- B. Me capacito y practico el autoaprendizaje constantemente, porque entiendo que es necesario y clave para realizar correctamente mi función.
- C. Le doy poca trascendencia puesto que esta medida va a afectar al público.

3.- María, compañera de trabajo, nos explica que el proceso de atención a personas con discapacidades visuales se facilita si se siguen los pasos que ella expone sin salirse de las políticas estatales. Ante esta situación usted:

- A. Reconoce que puede aprender de sus superiores, colegas y ciudadanía.
- B. No atiende la sugerencia de María, teniendo en cuenta que la imagen institucional se verá afectada.
- C. Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún sin tener en cuenta sus discapacidades.

4.- En el proceso de atención a un ciudadano, usted no tiene todo el conocimiento necesario para darle toda la orientación necesaria; por eso, decide pedir ayuda a sus compañeros, pero encuentra que nadie se dispone a ayudar. Ante esto usted:

- A. Atiende al ciudadano con el poco conocimiento que tiene.
- B. Decide discutir con sus compañeros para que le brinden ayuda.
- C. Busca otros medios pertinentes al interior de la entidad, con el fin de recibir ayuda.

5.- María está atendiendo público en una de las ventanillas, cuando se presenta un ciudadano furioso e inconforme. Hace reclamos en voz alta. Ante esta situación María:

- A. Le interrumpe y le solicita al ciudadano que se calme.
- B. Le interrumpe diciéndole que está desinformado y que le permita actualizarlo.
- C. Le escucha atentamente, no lo interrumpe, no entabla una discusión con él.