

### SITUACIÓN CASUÍSTICA No 1.

En una seccional de la DIAN de Bogotá, se evidencia que el clima laboral al interior del grupo al que usted pertenece, no es aceptable. El estilo de dirección, los problemas de liderazgo y el manejo inadecuado de la comunicación entre otros factores han llevado a esta situación.

1.- A usted le solicitan que realice una propuesta para mejorar el clima laboral en su grupo de trabajo. Usted:

- A. Propone desarrollar nuevas acciones para modificar las que han generado dificultades en su realización.
- B. Propone cambiar de actitud para que las órdenes se conviertan en instrucciones precisas, claras y se mejore la comunicación.
- C. Considera que el grupo debe trabajar en el manejo de las emociones, teniendo en cuenta que se debe tener tolerancia y autocontrol.
- D. Propicia, favorece y acompaña las condiciones para generar y mantener un clima laboral positivo en un entorno de inclusión.

### SITUACIÓN CASUÍSTICA No 2

En su oficina se cuenta con un sistema de atención a los usuarios que se ha caracterizado por ser ágil y eficiente. Por razones de falla en el servicio de internet, este mecanismo de atención en el día de hoy está presentando inconsistencias, ocasionando un retraso en la atención de los ciudadanos. ANDRES, que es funcionario de la entidad, decide comunicar con un megáfono a todos los ciudadanos que están a la espera de atención, que hay problemas con el sistema de atención, razón por la cual habrá demora en el servicio. PABLO, al igual que varios funcionarios, deciden guardar la calma y seguir en sus labores, mientras que MARTHA decide ir hasta las oficinas del ingeniero encargado del mantenimiento de redes e informática para dar a conocer el caso y gestionar una solución. PAULA Efectúa los cambios que considera necesarios para solucionar los problemas detectados.

1.- Teniendo en cuenta el caso anterior, las acciones de ANDRES hacen referencia a un comportamiento del nivel:

- A. Asistencial.
- B. Técnico.
- C. Profesional.
- D. Directivo

2.- Teniendo en cuenta el caso anterior, el comportamiento de PABLO y los demás compañeros, hace referencia a un nivel:

- A. Asistencial.
- B. Técnico.
- C. Profesional.
- D. Directivo

3.- Teniendo en cuenta el caso anterior, el comportamiento de MARTHA hace referencia a un nivel:

- A. Asistencial.
- B. Técnico.
- C. Profesional.
- D. Directivo

4.- Teniendo en cuenta el caso anterior, el comportamiento de PAULA hace referencia a un nivel:

- A. Asistencial.
- B. Técnico.
- C. Profesional.
- D. Directivo

5. En el grupo de trabajo, del cual usted hace parte, se observan conflictos constantes entre dos compañeros de trabajo. Ante esta situación usted como parte del equipo y con el ánimo de solucionar:

- A. Escucha y confronta ambas partes con respeto y comprensión, con el fin de mejorar la relación, conforme a la información correcta.
- B. Maneja reuniones y técnicas grupales, con el fin de dar solución a esta situación.
- C. Evalúa las causas del conflicto de manera objetiva para tomar decisiones
- D. Implementa estrategias con el fin de que ambos funcionarios entiendan que trabajan en un objetivo común y así encaminen sus esfuerzos.

CONTESTE LAS PREGUNTAS 6 A LA 9 CON BASE EN EL SIGUIENTE TEXTO

Se avecinan las pruebas para el concurso de la DIAN y es necesario estudiar y prepararse eficientemente. Ante esta situación, cuatro funcionarios de la fiscalía hacen lo siguiente: MARTHA: Crea horarios de trabajo, con el fin de estudiar eficientemente y con disciplina. CARLOS: Busca e investiga sobre los tipos de pruebas que va a enfrentar, con el fin de anticiparse a los temas que se abordaran. JUAN: Les propone a sus compañeros crear grupos de estudio después de las horas laborales. ALBERTO: Crea compromiso y moviliza a los miembros de su equipo a gestionar, aceptar retos y desafíos, superando intereses personales para alcanzar las metas

6.- El funcionario que realiza una acción y/o actividad como profesional es:

- A. MARTHA
- B. CARLOS
- C. JUAN
- D. ALBERTO

7.- El funcionario que realiza una acción y/o actividad como técnico es:

- A. MARTHA
- B. CARLOS
- C. JUAN
- D. ALBERTO

8.- El funcionario que realiza una acción y/o actividad como asistencial es:

- A. MARTHA
- B. CARLOS
- C. JUAN
- D. ALBERTO

9.- El funcionario que realiza una acción y/o actividad como directivo es:

- A. MARTHA
- B. CARLOS
- C. JUAN
- D. ALBERTO

10.- En la entidad donde usted labora, se están realizando reuniones periódicas con el fin de discutir y mejorar situaciones que pueden presentarse en el grupo; allí se le da la oportunidad a cada uno de los funcionarios de opinar y proponer. Ante esta oportunidad usted prefiere:

- A. Mejorar las prácticas técnicas al momento de afrontar los procesos.
- B. Proponer grupos de estudio, con el fin de estudiar y aumentar los conocimientos sobre los procesos de la entidad.
- C. Presenta nuevas estrategias ante aliados y superiores para contribuir al logro de los objetivos institucionales
- D. Socializar y mejorar las relaciones personales con los compañeros de trabajo.

11.- En el grupo de trabajo donde usted labora, uno de sus compañeros está pasando por momentos difíciles en su hogar a causa de la enfermedad de un familiar; esto ocasiona constantemente errores en su trabajo, retrasando el cumplimiento de todo el grupo de trabajo. Ante esta situación usted:

- A. Decide no mencionar nada y dedicarse a su trabajo.
- B. Brinda apoyo y motiva a su equipo en momentos de adversidad, a la vez que comparte las mejores prácticas y desempeños con su gente, incidiendo positivamente en la calidad de vida laboral
- C. Habla con el compañero y lo escucha, con el fin de manifestarle su apoyo moral y profesional ayudándole en su trabajo mientras pasa por el difícil momento.
- D. Propone al grupo de trabajo ayudar y trabajar juntos, con el fin de colaborarle al compañero.

12.- Ante las quejas y sugerencias de los usuarios de la entidad donde usted trabaja:

- A. Es receptivo y da contestación oportuna.
- B. Monitorea periódicamente los resultados alcanzados e introduce cambios en la planeación para alcanzarlos
- C. Da atenta escucha a las sugerencias y si es posible se entrevista con los usuarios para tener mayor comprensión.
- D. Da trazabilidad a las quejas para llegar al origen del problema.

13.- Para cumplir las metas propuestas en su área de trabajo:

- A. Prefiere cumplirlas con total transparencia.
- B. Articula objetivos, recursos y metas de forma tal que los resultados generen valor
- C. Prefiere anticiparse a los temas y normas de los cargos, con el fin de cumplir efectivamente las metas.
- D. Prefiere trabajar en equipo.

14.- ¿Con cuál de las siguientes cualidades se siente mayormente identificado?

- A. Anticipación de futuros inconvenientes para aporte de soluciones.
- B. Excelentes relaciones.
- C. Disciplinado.
- D. Creativo e innovador.

#### **SITUACIÓN CASUÍSTICA No 4**

PABLO, jefe del área en su oficina, sufre un accidente que le obliga a retirarse, en su reemplazo llega PEDRO. ÉL, conocedor de su experiencia y antigüedad en la oficina, le retira ciertas funciones que eran delegadas en usted por PABLO y trata de ignorarlo(a) y no lo tiene en cuenta para tomar ciertas decisiones y por el contrario le exige más en su producción.

15.- Ante esta situación usted:

- A. Se adapta a los cambios de PEDRO.
- B. Hace valer su experticia profesional, cumpliendo a cabalidad la labor.
- C. Brinda colaboración constante, con el fin de ser tenido en cuenta nuevamente.
- D. Trata de mejorar la relación con PEDRO para mejorar el ambiente de trabajo.

16.- El nuevo jefe asigna cargas de trabajo desiguales entre el grupo. Ante esto:

- A. Trabaja disciplinadamente con el fin de ganarse la confianza del nuevo jefe.
- B. Se adapta fácilmente a los cambios propuestos.
- C. Interpone queja disciplinaria ante el jefe mayor por acoso laboral.
- D. Propone un esquema de trabajo apoyado en un software que ha venido creando, con el fin de que las cargas de trabajo sean equitativas entre todos los compañeros.