


COD: A116

TECNICO SUPERIOR DE RECURSOS HUMANOS

***PRIMER EJERCICIO
SEGUNDA PRUEBA***

***Tiempo máximo: 120 minutos
Preguntas: 120.***

MODELO / EREDUA:	
------------------	---

- No abra el cuadernillo hasta que se le indique.
- Marque en la hoja de respuestas el modelo que le haya correspondido.
- A la finalización de la prueba recoja este cuadernillo, la copia amarilla de su hoja de respuestas y la hoja de instrucciones.
- Recuerde:
 - Aciertos: 1,00
 - Errores, nulos, dobles o blancos: no descuentan.
- La ausencia de marca o la marca incorrecta en el modelo invalida la prueba.
- No se entregaran nuevas hojas de respuesta en los últimos 5 minutos del ejercicio.
- Cuando finalice levante la mano y el personal de la organización recogerá la hoja de color blanco
- No se recogen exámenes individualmente en los últimos 3 minutos del ejercicio. Si ha finalizado permanezca en su sitio en silencio hasta la recogida final.

Gracias por su colaboración

1. -¿Cómo se denomina la iniciativa de EUDEL (Asociación de municipios vascos) que tiene por objeto «promover la innovación sistemática en las formas de gobierno y en la prestación de servicios de las administraciones locales vascas, creando, a su vez, un entorno que facilite el avance de las mismas en clave de apertura y de aportación de valor público.» y se enmarca en el modelo formación-acción?.

- a) ALI (Agendas Locales de Innovación)
- b) AIL (Agendas de Innovación Local)
- c) ILI (Iniciativas Locales de Innovación)
- d) ILA (Innovaciones Locales Agendadas)

2.- Según el manual de Oslo los principales tipos de innovación son: (señale el enunciado FALSO):

- a) Innovación de producto
- b) Innovación de proceso
- c) Innovación en financiación
- d) Innovación en organización

3.- Según el manual de Oslo sobre innovación. ¿Cómo se denominan los cambios que consisten en la creación de nuevos canales de venta, en el desarrollo de franquicias, la venta directa, las modificaciones en la forma de exhibir el producto o la venta de licencias de uso?

- a) cambios de posicionamiento
- b) cambios de promoción
- c) cambios de diseño y envasado
- d) cambios de tarificación

4.- El artículo 5 del Decreto 86/1997 de 15 de abril, que regula el proceso de normalización del uso del euskera con el fin de ordenar en el tiempo las actuaciones para la aplicación de los programas de normalización lingüística indica que se establecerán períodos de planificación con una duración de

- a) Un año
- b) Tres años
- c) Cuatro años
- d) Cinco años

5.- El artículo 13.2 del Decreto 86/1997 de 15 de abril, que regula el proceso de normalización del uso del euskera indica que el perfil lingüístico que requiere niveles básicos en todas las destrezas lingüísticas, excepto en la expresión escrita en la que la competencia será elemental es:

- a) Perfil lingüístico 1
- b) Perfil lingüístico 2
- c) Perfil lingüístico 3
- d) Perfil lingüístico 4

6.- Señala cuál es el criterio con mayor porcentaje de ponderación en el Modelo EFQM

- a) Estrategia
- b) Resultados en clientes
- c) Personas
- d) Resultados clave

7.- ¿En qué criterio agente del modelo EFQM de Excelencia 2010 se encuadra el subcriterio: "gestión de la información y el conocimiento para apoyar una eficaz toma de decisiones y construir las capacidades de la organización"?

- a) Estrategia
- b) Liderazgo
- c) Procesos, productos y servicios
- d) Alianzas y recursos

8.- ¿En qué elemento del Modelo de Gestión Avanzada se encuadra el subelemento?: "¿Cómo producimos y distribuimos los productos y prestamos los servicios?" .

- a) Estrategia
- b) Clientes
- c) Personas
- d) Sociedad

9.- ¿Cómo atraemos, seleccionamos, retribuimos y atendemos a las personas? ¿Cómo preservamos y desarrollamos el conocimiento, las competencias y el talento de las personas? ¿Cómo ampliamos la capacidad de liderazgo de las personas? Son tres de los cuatro subelementos del elemento 3 (Personas) del Modelo de Gestión Avanzada) Señala el cuarto subelemento:

- a) ¿Cómo favorecemos el compromiso y la motivación de las personas?
- b) ¿Cómo desarrollamos la carrera profesional de las personas?
- c) ¿Cómo favorecemos la conciliación familiar y laboral de las personas?
- d) ¿Cómo mejoramos las relaciones interpersonales dentro de la organización?

10.- En el Modelo de Gestión Avanzada: ¿Cuáles son los aspectos a valorar en los resultados?

- a) Utilidad y magnitud
- b) Planteamiento y despliegue
- c) Evaluación y ajuste
- d) Eficacia y eficiencia

11.- Según Udal Gida, los documentos escritos a través de los cuales las organizaciones informan públicamente a la ciudadanía y a las personas usuarias sobre los servicios que gestionan, los compromisos de calidad que asumen en su prestación y los derechos y obligaciones que les asisten como usuarios se denominan:

- a) Cartas de servicio
- b) Catálogos de prestaciones
- c) Memorias de actividad
- d) Carteras de servicios

12.- En el método de Análisis de Puestos de Trabajo del Gobierno Vasco (APT): ¿a partir de qué datos se identifican las cargas de trabajo de cada puesto de trabajo?.

- a) A partir de los datos de frecuencia y duración de las tareas obtenidos por los análisis de puestos
- b) A partir de los datos de las estadísticas de actividad de la unidad
- c) A partir de los datos aportados por los responsables de la unidad
- d) A partir de los datos comparativos de unidades con puestos de trabajo similares

13.-¿A qué herramienta corresponde la siguiente definición publicada por EUDEL? : "Sistema de control de gestión compuesto por indicadores que tienen como función facilitar de manera periódica a los responsables municipales la información objetiva, precisa y relevante sobre la actividad que desarrolla la Institución en forma de medida estadística, permitiendo comparar su evolución, para en su caso poder tomar las medidas correctivas necesarias. "

- a) Balance de indicadores
- b) Cuadro de mando
- c) Plan estratégico
- d) Contabilidad analítica

14.- Los ratios que resultan de comparar las actuaciones realizadas y el volumen y o el coste de los recursos utilizados para realizarlas son

- a) indicadores de eficiencia
- b) indicadores de eficacia
- c) indicadores de entorno
- d) indicadores de actuación

15.- Según C Ramió el "Porcentaje de semáforos con sonoridad de advertencia para los invidentes", o las "Posibilidades de acceso a los servicios públicos de los ciudadanos que viven en zonas rurales". Son ejemplos de indicadores de:

- a) entorno
- b) eficacia
- c) equidad
- d) actuación

16.- Señala el canal de comunicación apropiado para una comunicación de carácter ascendente

- a) Documentación oficial.
- b) Revista interna
- c) Buzones de sugerencias o similar
- d) Guía/programa de acogida.

17.- ¿Qué tipo de comunicación persigue informar a las personas de la organización acerca de sus objetivos, facilitarles la información necesaria para un adecuado desempeño, una rápida adaptación de las nuevas personas y realizar el reconocimiento oportuno por los logros conseguidos?:

- a) Comunicación externa.
- b) Comunicación interna.
- c) Comunicación ascendente.
- d) Comunicación digital

18.- En relación a los usos de las redes sociales los expertos (Mergel, 2013) y (Mergel y Bretschneider, 2013). diferencian tres formas de actuar (señale el enunciado FALSO)

- a) Push
- b) Pull
- c) Inside
- d) Networking

19.- Aquello que realmente permite informar del aprovechamiento efectivo de la formación en relación a la mejora del nivel en carrera es

- a) las calificaciones obtenidas en la formación
- b) los conocimientos adquiridos por el trabajador
- c) la traslación de la formación a la actividad a desempeñar
- d) la satisfacción del formando y del formador

20.- Los cursos en línea dirigidos a un número ilimitado de participantes a través de internet se denominan:

- a) Cursos on-line
- b) MOOC
- c) Plataformas virtuales
- d) Game courses

21.- Teniendo en cuenta los elementos para la realización de un plan de formación. ¿En qué elemento se encuadraría la calendarización de las acciones formativas?

- a) diagnóstico de las necesidades formativas
- b) diseño de acciones formativas
- c) diseño de los mecanismos para su implementación organizativa
- d) sistema de información para el seguimiento , monitorización y evaluación de la formación

22.- Señala la acción formativa de carácter predominantemente práctico que tiene por objeto la capacitación de los asistentes para el desarrollo de habilidades, que requieren de la participación activa de éstos en constante interacción con el docente

- a) Curso
- b) Sesión
- c) Taller
- d) Jornada

23.- El art. 7 del Acuerdo de Formación para el Empleo de las Administraciones Públicas (Resolución de 21 de marzo de 2018, de la Secretaría de Estado de Función Pública) denomina a los planes de formación que se caracterizan por afectar al personal de dos o más Entidades Locales como:

- a) Unitarios
- b) Agrupados
- c) Interadministrativos
- d) Municipales

24.- Tal y como se describe en distintos análisis realizados en las AAPP españolas y en relación con las jubilaciones masivas previstas, parece aconsejable analizar la demanda de servicio público proyectada para la década de los veinte. Para dicho análisis existe la metodología STEEP que permite categorizar las tendencias en torno a 5 grandes ámbitos a fin de obtener una visión general de los principales factores externos que están en juego. Los ámbitos indicados son:

- a) sociales, tecnológicos, económicos, equitativos y políticos,
- b) sociales, tecnológicos, económicos, medioambientales y políticos
- c) sociales, tecnológicos, económicos, endogamos y políticos
- d) sociales, tecnológicos, ecológicos, medioambientales y políticos

25.- ¿Qué tres grandes estrategias se indican para lograr retener el conocimiento e implementar un relevo intergeneracional de empleados públicos que no sea traumático (Jiménez Asensio y Gorriti, 2016; Gobierno de Canarias, 2014; Junta de Andalucía, 2009)?:(señale la opción FALSA)

- a) gestión del conocimiento
- b) la formación
- c) el mentoring
- d) digitalización

26.- El proceso mediante el cual una persona con más experiencia, o con otra experiencia, escucha, ofrece otra perspectiva, orienta, acompaña y ayuda, invirtiendo tiempo, energía, conocimientos y experiencia, a otra, el aprendiz, que determina y organiza su desarrollo profesional y personal (Junta de Andalucía, 2015) se denomina:

- a) Coaching
- b) Acompañamiento sistémico
- c) Mentoring
- d) Outsourcing

27.- ¿Qué es la paradoja del talento», definida hace unos años por Erickson, Schwartz y Ensell (2012), pero plenamente vigente en la realidad del sector público?.

- a) desajuste entre una abundante mano de obra disponible y las dificultades para conseguir los candidatos idóneos para las vacantes existentes, especialmente de talento altamente cualificado.
- b) desajuste entre la oferta formativa existente en el mercado y las necesidades de formación de la organización, especialmente en materia de talento altamente cualificado.
- c) desajuste entre las retribuciones del sector privado y las correspondientes a la administración, especialmente en puestos equivalentes de talento altamente cualificado.
- d) desajuste entre las habilidades profesionales de los funcionarios senior y las de los funcionarios de reciente ingreso, especialmente en puestos de talento altamente cualificado.

28.- Señala en cuál de los niveles de evaluación de la formación de Kirpatrick se identifica la percepción de los participantes respecto al docente, al curso y el ambiente del aprendizaje:

- a) Nivel 1. Reacción
- b) Nivel 2. Aprendizaje
- c) Nivel 3. Conducta.
- d) Nivel 4 Resultados.

29.- ¿Qué define J. Martinez como: " una agrupación de personas que aprenden en común, utilizando uno o varios espacios (virtuales o presenciales) de interrelación y contacto donde comparten inquietudes, experiencias y formación y donde construyen conocimiento de forma conjunta que puede ser identificado (normalmente, a través de productos determinados)"?

- a) Comunidades de Práctica Profesional
- b) Redes Sociales Organizativas
- c) Sindicatos del Conocimiento
- d) Grupo de Trabajo Administrativo

30.- ¿Qué define J.Martinez como: " consiste en una historia real; una anécdota ocurrida en el desempeño y que es ejemplo de un buen o mal hacer del procedimiento que se está analizando".?

- a) Suceso Relevante (SR)
- b) Hito del Proceso (HP)
- c) Incidente Crítico (I C)
- d) Punto de Inflexión (PI)

31.- ¿Qué término utiliza M Gorriti para denominar al conocimiento derivado de cómo los expertos se enfrentan a la incertidumbre y cómo deciden actuar?

- a) Intuición experta
- b) Conocimiento experto inconsciente
- c) Experiencia experta
- d) Intuición experiencial

32.- ¿Cuál es el término acuñado por Tony Buzan para denominar al proceso de lluvia de ideas representado de forma gráfica en la que la idea central se representa en el centro, con las ideas asociadas creciendo hacia afuera, alrededor de aquella, de una manera bastante libre?

- a) Arbol de decisiones
- b) Espina de pescado
- c) Mapa mental
- d) Flujograma

33.- Según el método GTD (Getting things done), en cuanto hayas decidido cuál es realmente la acción siguiente, tienes tres opciones: (señale la opción INCORRECTA)

- a) Hacerla (si la acción requiere menos de dos minutos).
- b) Elevarla (ponerlo en conocimiento de tú superior, en su caso)
- c) Delegarla (si no eres la persona más adecuada para llevarla a cabo).
- d) Diferirla dentro de tu sistema de organización como opción para un trabajo a realizar más tarde .

34.- La metodología orientada a mejorar los resultados de la organización con la participación de los empleados a través de la eliminación de todas las tareas o actividades que no aporten valor se denomina

- a) Círculos de calidad
- b) Ciclo PDCA
- c) Just in time
- d) Análisis DAFO

35.- En la metodología de las 5S ¿cuál de las siguientes fases está dirigida a afianzar los nuevos hábitos de trabajo y actuar con disciplina?

- a) Separar innecesarios
- b) Situar necesarios
- c) Señalizar anomalías
- d) Seguir mejorando

36.-¿Cuál de los siguientes tipos de liderazgo NO es señalado por Kurt Lewin ?:

- a) Autocrático
- b) Laissez faire
- c) Compartido
- d) Democrático

- 37.- ¿Cómo se llama el modelo de liderazgo que establece cinco posibilidades a partir de las variables énfasis en la producción y énfasis en las personas?
- La rejilla gerencial
 - Laissez-faire
 - Enfoque de contingencia
 - teoría de los rasgos
- 38.-Dentro del enfoque situacional:¿ qué dimensión NO considera el modelo de contingencia de Fiedler que ayuda a conocer cuál es el estilo de liderazgo más eficaz en una situación determinada?
- Relaciones líder subordinado
 - Grado de poder del líder
 - Grado de estructuración de la tarea
 - Relaciones entre los miembros del equipo
- 39.-Desde la perspectiva de la evolución del concepto de organización. La afirmación de que la fuerza principal que mantiene productivas a las personas en sus tareas es " el deseo de alcanzar sus metas personales y sociales", con qué escuela y/o teoría de las siguientes se corresponde?
- Escuela de los recursos humanos
 - Escuela de las relaciones humanas
 - Teoría X de Mc Gregor
 - Teoría de la contingencia
- 40.- Las distintas perspectivas o teorías organizativas se pueden clasificar en tres grupos en función de su aparición en el tiempo (señale la opción INCORRECTA)
- Enfoques clásicos
 - Enfoques neoclásicos
 - Enfoques contemporáneos
 - Enfoques modernos
- 41.-¿Cuál es la teoría de la organización que propugna un estilo de dirección y organización del trabajo basado en el análisis sistemático y el control , racionalizando y estandarizando las actividades mediante la descomposición de las tareas en una serie ordenada de movimientos simples?
- Escuela estructuralista weberiana
 - La dirección científica de Taylor
 - Escuela de las relaciones humanas
 - El Neorracionalismo.
- 42.- Perspectivas sobre el cambio organizativo Relaciones entre organización y el entorno:
En este modelo no se trata de cambiar la organización para adaptarse al entorno sino de alterar el entorno para que éste se adecue a las capacidades de la organización . Se trata del modelo
- modelo de dependencia de los recursos
 - enfoque sistémico
 - sistemas cibernéticos
 - modelo contingente
- 43.- Elementos que configuran , según Ramió, una cultura organizativa (señale el enunciado FALSO)
- mitos
 - procedimientos
 - valores
 - ideología
- 44.- ¿Qué modelo de cultura organizativa, según C Ramió, es aquella en la que los objetivos de la organización tienden a satisfacer los objetivos individuales de los miembros de la misma y cada rol profesional tiende a generar de forma autónoma objetivos y dinámicas de trabajo y su propia cultura organizativa?
- modelo zeus
 - modelo apolo
 - modelo dionisio
 - modelo atenea

- 45.- Son componentes fundamentales de una estructura administrativa (señale el enunciado FALSO)
- a) la jerarquía,
 - b) los sistemas de coordinación y control,
 - c) los registros de personal
 - d) los puestos de trabajo,
- 46.- ¿Cuáles son los criterios de divisionalización que usualmente se utilizan en una organización pública y que generan estructuras matriciales? (señale el enunciado FALSO)
- a) el funcional y el de servicio
 - b) el funcional y el jerárquico
 - c) el funcional y el territorio
 - d) el de servicio y el territorial
- 47.- Dentro de una estructura administrativa ¿cómo se denominan las unidades que tienen una orientación interna siendo sus destinatarios el resto de las unidades de la organización?:
- a) sectoriales
 - b) verticales
 - c) de mando
 - d) horizontales
- 48.- Mintzberg en su obra "La estructuración de las organizaciones" (1988) establece que hay seis áreas de gestión en las organizaciones. ¿Cuál de estas áreas es la que se encarga del diseño y la normalización de la estructura administrativa, humana, material y procedimental de la Administración?
- a) Núcleo estratégico
 - b) Línea media
 - c) la tecnoestructura
 - d) Investigación y desarrollo
- 49.- ¿Qué tres paradigmas o modelos están presentes en la Administración Pública española según Ramío? (señale el enunciado FALSO)
- a) el modelo clientelar
 - b) el modelo laissez faire
 - c) el modelo burocrático
 - d) el modelo de la nueva gestión pública
- 50.- Consecuencias de una excesiva longitud vertical en las organizaciones (señale el enunciado FALSO)
- a) una excesiva distancia entre las unidades de dirección estratégica y las unidades directamente operativas,
 - b) hay muchos cargos intermedios
 - c) la comunicación interna fluye rápidamente
 - d) se produce lentitud y rigidez en la gestión de los programas y servicios
- 51.- ¿Cómo se denomina en el Modelo de Gestión Avanzada al concepto que describe la siguiente definición?
"Va vinculada al concepto de trabajo en red con organizaciones proveedoras, clientes, colaboradores y/o competidoras, con el fin de obtener ventajas competitivas estratégicas, a través de la implicación y el trabajo con estos actores en los procesos de nuestra organización, no sólo desde el punto de vista de mejora productiva, sino desde el punto de vista de aportar mayor valor agregado a las cadenas productivas o de prestación del servicio en su conjunto."
- a) Organización extendida
 - b) Cluster del sector
 - c) Organización ampliada
 - d) Colaboración interorganizativa
- 52.- Según la definición de Euskalit: "Personas y entidades que tienen interés, directo o indirecto, en una organización, bien porque pueden afectar a sus actividades y logros, o bien porque pueden verse afectadas por ella."
- a) Público objetivo
 - b) Clientes potenciales
 - c) Grupos de interés
 - d) Alianzas estratégicas

53.- Son estrategias básicas y comunes de los procesos de modernización son según C Ramió (Señale la opción INCORRECTA)

- a) Reforzar la coordinación gubernamental y simplificar las estructuras organizativas
- b) Separar las responsabilidades políticas de gestión y delegar la gestión de servicios en agencias autónomas y controladas por resultados.
- c) Introducir la competencia en la prestación de servicios y rediseñar las funciones y los órganos horizontales
- d) Unificar las responsabilidades políticas de gestión y centralizar la gestión de servicios

54.- La pirámide de necesidades de Maslow ordena las necesidades humanas de esta forma: 1 Fisiológicas, 3 Sociales, 5 Autoperfeccionamiento o Autorrealización. Señala las categorías de necesidades correspondientes a las posiciones número 2 y 4:

- a) 2 Seguridad 4 Autoestima
- b) 2 Seguridad 4 Económicas
- c) 2. Autoestima 4 Económicas
- d) 2 Autoestima 4 Seguridad

55.- Herzberg nombró dos grupos de factores que favorecen la motivación en el trabajo: En primer lugar factores como la responsabilidad, el logro, el trabajo en sí, el reconocimiento, el desarrollo profesional y en segundo lugar los factores como: los salarios, los beneficios salariales, la política de la organización, las condiciones de trabajo. ¿cómo denominó a estos grupos de factores?

- a) A los primeros los llamó factores intrínsecos y a los segundos factores extrínsecos
- b) A los primeros los llamó factores motivacionales y a los segundos factores higiénicos
- c) A los primeros los llamó factores X y a los segundos factores Y
- d) A los primeros los llamó factores endógenos y a los segundos factores exógenos

56.- Maslow dice que:

- a) las necesidades superiores motivan más que las necesidades primarias. Pero a medida que una necesidad ha sido cubierta va perdiendo su poder motivacional
- b) las necesidades superiores no motivan sino hasta que no han sido satisfechas las necesidades primarias. Pero a medida que una necesidad ha sido cubierta va perdiendo su poder motivacional
- c) las necesidades superiores no motivan sino hasta que no han sido satisfechas las necesidades primarias. Pero las necesidades primarias siempre se mantienen como los principales motivadores
- d) las necesidades superiores motivan más que las necesidades primarias. Pero a medida que una necesidad ha sido cubierta incrementa su poder motivacional

57.- La Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado público en su Artículo 70 señala que: "1. Las necesidades de recursos humanos, con asignación presupuestaria, que deban proveerse mediante la incorporación de personal de nuevo ingreso serán objeto de la Oferta de empleo público, o a través de otro instrumento similar de gestión de la provisión de las necesidades de personal, lo que comportará la obligación de convocar los correspondientes procesos selectivos para las plazas comprometidas y hasta .."

- a) un 100% adicional
- b) un 15% adicional
- c) un 10% adicional
- d) No existe posibilidad de ampliación

58.- Los Grupos establecidos por el artículo 76 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado público son:

- a) Grupo A, con los Subgrupos A1 y A2 (título de Graduado Universitario), Grupo C, con los Subgrupos C1 (título de Bachiller o Técnico) y C2 (título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria).
- b) Grupo A, con los Subgrupos A1 y A2 (título de Graduado Universitario), B (Técnico Superior), Grupo C, con los Subgrupos C1 (título de Bachiller o Técnico) y C2 (título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria).
- c) Grupo A, con los Subgrupos A1 y A2 (título de Graduado Universitario), B (Técnico Superior), Grupo C, con los Subgrupos C1 (título de Bachiller o Técnico) y C2 (título de Graduado en Educación Secundaria Obligatoria), Grupo D (Graduado escolar)
- d) Grupos A, B, C, D y E

59.- Conforme al artículo 69.2 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado público: Las Administraciones Públicas podrán aprobar Planes para la ordenación de sus recursos humanos que incluyan, entre otras, algunas de las siguientes medidas (señale el enunciado FALSO)

- a) Análisis de las disponibilidades y necesidades de personal, tanto desde el punto de vista del número de efectivos, como del de los perfiles profesionales o niveles de cualificación de los mismos.
- b) La previsión de la incorporación de recursos humanos a través de la Oferta de empleo público
- c) Cambios en el sistema de cuerpos y escalas de la administración
- d) Medidas de promoción interna y de formación del personal y de movilidad forzosa de conformidad con lo dispuesto en el capítulo III del presente título de este Estatuto.

60.- Objetivos de la evaluación de desempeño (señale la opción INCORRECTA)

- a) Mejorar la gestión.
- b) Fomentar la conciliación familiar
- c) Favorecer la detección de potencialidades del personal y necesidades de formación.
- d) Motivar a las personas a conseguir mejores resultados.

61.- La evaluación del desempeño, en tanto no se desarrolle el Estatuto Básico del Empleado Público por las leyes de función pública autonómicas:

- a) No tiene alcance retributivo ni incidencia en el sistema de provisión de puestos
- b) No tiene alcance retributivo (sin perjuicio del complemento de productividad previsto en la Ley de Función Pública Vasca) pero si incidencia en el sistema de provisión de puestos
- c) Se tiene en consideración en los procesos de selección.
- d) Se limita a los funcionarios de carrera

62.- Para M Gorriti los diseños organizativos racionales, la eficacia y la eficiencia constatadas, y el establecimiento de objetivos de servicio público, conllevan inevitablemente la planificación de los recursos humanos. Hacer posible este concepto implica responder a dos preguntas: quiénes y cuántos queremos ser en los puestos de trabajo.

- a) Quiénes implica medir su carga de trabajo. Cuántos determinar los perfiles de conocimiento y destreza
- b) Quiénes implica determinar sus características sociodemográficas. Cuántos implica medir su carga de trabajo
- c) Quiénes implica determinar los perfiles de conocimiento y destreza) Cuántos implica medir su carga de trabajo
- d) Quiénes implica determinar los perfiles de conocimiento y destreza) Cuántos implica medir el ratio jefatura /subordinados

63.- El Cuestionario Multidimensional DECORE tiene:

- a) 3 escalas entre las que se encuentra el Apoyo organizacional.
- b) 3 escalas entre las que se encuentra el Control.
- c) 4 escalas entre las que se encuentran las Recompensas.
- d) 4 escalas entre las que se encuentran las Demandas psicológicas

64.- En la metodología WONT el objetivo último es:

- a) La detección de riesgos y peligros psicosociales.
- b) Implantación de medidas correctoras en situaciones de riesgo.
- c) Desarrollar estrategias organizacionales para prevenir estrés psicosocial.
- d) Contribuir a la generación de organizaciones saludables.

65.- ¿Cuántas versiones tiene el método CoPsoQ-21?

- a) Una versión para cualquier tipo de empresa.
- b) Dos versiones: una corta para centros de trabajo de menos de 25 trabajadores y otra media para 25 o más.
- c) Tres versiones: una corta para centros de trabajo de menos de 25 trabajadores, otra para centros de 25 a 1000 trabajadores y otra larga para macrocentros de trabajo de más de 1000 trabajadores.
- d) Tres versiones: una corta para centros de trabajo de menos de 25 trabajadores, otra para centros de 25 o más trabajadores y otra para uso por personal investigador.

- 66.- El Protocolo para la Prevención y la actuación frente al acoso laboral, sexual y sexista o por razón de sexo en el Ayuntamiento de VG indica que dentro de las conductas de naturaleza sexual quedan comprendidas las siguientes:
- Conductas verbales de naturaleza sexual como insinuaciones, proposiciones, etc.
 - Conductas físicas no deseadas (de naturaleza sexual como roces, palmaditas...)
 - Conductas no verbales de naturaleza sexual como exhibición de fotos, miradas, silbidos, gestos...
 - Todas ellas son correctas.
- 67.- Según el Protocolo para la Prevención y la actuación frente al acoso laboral, sexual y sexista o por razón de sexo en el Ayuntamiento de VG, si existen indicios de un posible acoso la Dirección de Función Pública :
- Se trasladará la información a un Comité Asesor.
 - Se trasladará la información al Ministerio Fiscal.
 - Se analizarán otros supuestos psicosociales por parte del Servicio de Prevención.
 - Se activarán los mecanismos de resolución de conflictos de que disponga el Ayuntamiento.
- 68.- ¿En cuál de los siguientes métodos de resolución de conflictos las partes implicadas no son el sujeto de la decisión?
- Arbitraje
 - Negociación.
 - Mediación
 - Conversación
- 69.- Señala la estrategia de resolución de conflictos definida por la UDAL GIDA como: " Proceso formal con apoyo de un tercero...El acuerdo lo toman las partes implicadas. ":
- Conversación
 - Negociación
 - Mediación
 - Arbitraje
- 70.- Una de las funciones principales de la figura de mediación es: (señale la opción INCORRECTA)
- Definir claramente el problema a resolver.
 - Mejorar el proceso de comunicación ayudando a las partes a comprender los intereses de cada parte.
 - Ayudar a generar opciones para solucionar la disputa.
 - Conocer los intereses y necesidades subyacentes de las partes.
- 71.- Los términos de "front office" y "back office" son populares en la terminología de la organización y designan:
- procesos transparentes son el "front office" de la organización frente a procesos opacos que son el "back office"
 - procesos de interacción con la ciudadanía son el "front office" versus procesos internos de la organización que son el "back office"
 - la parte de la oficina que se encuentra detras forma el "front office" y la que está atendiendo al ciudadano es el "back office"
 - los procesos que se deciden en la base de la organización son el "front office" mientras que los que suponen decisiones jerárquicas superiores son el "back office"
- 72.- Según EUDEL (Asociación de Municipios Vascos) todas las actuaciones y elementos que se mantengan en el procedimiento deberán cumplir, al menos, una de estas tres premisas :
- Aportarán valor a la ciudadanía)
 - Aportarán valor a la tramitación
 - Cumplirán con los requisitos normativos(que no es posible, en su caso, modificar)
 - Todas ellas son correctas
- 73.-¿Qué concepto define EUDEL (Asociación de Municipios Vascos) de la siguiente forma?:"capacidad de los sistemas de información y de los procedimientos a los que éstos dan soporte para compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre ellos"
- Intercambiabilidad
 - Interoperabilidad
 - Interaccionabilidad
 - Interface compartida

- 74.- ¿Qué son para EUSKALIT (Fundación Vasca para la Calida **d**) las especificaciones del proceso?
- a) indicadores del proceso
 - b) mandatos relativos a la forma de hacer ocurrir el proceso
 - c) referencias de que el proceso se encuentra auditado
 - d) la documentación necesaria para superar una auditoría de calidad
- 75.- Diferencia entre proceso y procedimiento:
- a) el procedimiento es propio de las unidades administrativas, el proceso de las unidades técnicas
 - b) el procedimiento es la forma específica para llevar a cabo un proceso o actividad
 - c) el proceso es la forma específica para llevar a cabo un procedimiento o actividad
 - d) ambos conceptos son iguales
- 76.- Las siglas ISO significan:
- a) Internacional Societaria Organizacional
 - b) Organización Internacional de Nomenclaturas
 - c) Interdisciplinar Sistémica Ordenadora
 - d) Organización Internacional de Normalización
- 77.- Señala la técnica formulada por Puig-Pey y Guiu en 1994 que permite determinar las relaciones de precedencia entre las etapas del procedimiento y determinar cuáles son críticas, esto es, cuáles son aquellas que determinan la duración del proceso.
- a) Análisis de informatización/automatización de procesos
 - b) Mejora de Operaciones Críticas (MOC)
 - c) El camino crítico
 - d) Técnica PERT
- 78.- Para elaborar un diagrama de flujo conforme a la regla ANSI ¿Qué símbolo se utiliza en la representación de un punto dentro del flujo en la que son posibles varios caminos alternativos ?
- a) Un círculo
 - b) Un triángulo invertido
 - c) Un rombo
 - d) Un rectángulo
- 79.- Según M Gorriti la agrupación de funciones mediante criterios de horizontalidad (conocimientos) y verticalidad (jerarquía) es la
- a) identificación de los puestos de trabajo
 - b) determinación de las unidades organizativas
 - c) clasificación de procesos estratégicos y operativos
 - d) descripción de los procedimientos
- 80.- ¿De qué depende la amplitud de un puesto de trabajo?
- a) de los conocimientos necesarios para desempeñar el puesto
 - b) del número de tareas que comprende un puesto
 - c) del grado de dominio y control que debe tener el titular del puesto sobre las tareas y actividades realizadas.
 - d) del radio de acción geográfico que comprende el puesto
- 81.- ¿Qué relación hay entre un puesto y una dotación?:
- a) Los puestos se componen de dotaciones
 - b) Las dotaciones se componen de puestos
 - c) Puestos y dotaciones son lo mismo
 - d) Las dotaciones son solo los puestos de personal fijo
- 82.- A la hora de realizar el diseño operativo dentro del diseño organizativo M Gorriti señala que el criterio de éxito es el ajuste, ¿Qué significa?
- a) que dos puestos no hagan lo mismo, y que nada de lo que hay que hacer quede sin hacerse
 - b) que no haya puestos sin funciones
 - c) que no sobren dotaciones en ninguno de los puestos
 - d) que los objetivos organizativos se ajusten con las funciones de los puestos

83.- ¿Qué herramienta organizativa contiene habitualmente estos elementos? : La misión del puesto, es decir, su razón de ser, su responsabilidad **d)** Las funciones del puesto, las cuales, además de la específica que le es propia, puede ser compartida por puestos de similar nivel. , Competencias: Aquellas aptitudes y actitudes que se consideran importantes para un correcto desempeño del puesto Otros datos: Perfil Lingüístico, número de dotaciones, complementos retributivo

- a) El registro de personal
- b) El Catálogo de puestos
- c) La plantilla de plazas
- d) Los planes de ordenación de Recursos humanos

84.- Son una de las piezas clave en el resultado del sistema de evaluación . Su alineación con la estrategia corporativa resulta crítica para que asuman plenamente su rol. Si su respuesta es meramente formal y responden a la evaluación convirtiéndola en un mero trámite desconectado del funcionamiento real de la organización , difícilmente se podrán conseguir los resultados e impactos deseados .

Se refiere a:

- a) Los altos directivos
- b) El staff técnico
- c) Los mandos intermedios
- d) El personal de base

85.- Características de las funciones según el método de Análisis de Puestos de Trabajo APT (señale la opción INCORRECTA)

- a) las funciones son propias del puesto independientemente de la forma como ellas se satisfagan
- b) cada trabajador define las funciones de su puesto por lo que es necesario preguntarles
- c) son estables y pueden ser satisfechas de distintas maneras o mediante distintos procesos
- d) las funciones se refieren al trabajo mas que al trabajador

86.- Los tres productos que un análisis de tareas debe obtener son (señale el enunciado FALSO)

- a) el diagrama de flujo
- b) los estándares de ejecución
- c) un juicio crítico sobre las funciones
- d) las destrezas necesarias

87.- Existen tres razones principales para utilizar taxonomías en el Análisis de Puestos de Trabajo APT (señale el enunciado FALSO)

- a) racionalizan la información
- b) describen mejor todos los matices de las tareas
- c) sirven para comparar puestos entre sí
- d) sirven para elaborar hipótesis de los distintos contenidos del APT

88.- Señale el factor ponderado no permanente utilizado habitualmente para determinar el complemento específico:

- a) Responsabilidad por el trabajo de otros
- b) Penosidad y peligrosidad
- c) Incompatibilidad
- d) Disponibilidad

89.- La técnica que, mediante un sistema de puntuación en una serie de factores, permite asignar las retribuciones complementarias correspondientes al complemento de destino y al complemento específico, en atención a las funciones del puesto se denomina:

- a) La evaluación del desempeño
- b) La valoración de los puestos de trabajo
- c) La entrevista de incidentes críticos
- d) La encuesta de riesgos psicosociales

90.- Es clásico que en las Administraciones Públicas se entiendan muy cercanas la valoración y la evaluación, sin embargo:

- a) La valoración es del puesto y la evaluación de persona
- b) La evaluación es de puesto y la valoración de persona
- c) Ambos hacen referencia a los puestos y a las personas, lo que ocurre es que la valoración es más amplia e incluye a la evaluación
- d) Ambos hacen referencia a los puestos y a las personas, lo que ocurre es que la evaluación es más amplia e incluye a la valoración

91.- ¿En qué tipo de factores puntuaría alto un puesto con gran repercusión por la comisión de un error?:

- a) factores relacionados con las habilidades o aptitudes del puesto
- b) factores relacionados con el esfuerzo y exigencias del puesto:
- c) factores relacionados con las responsabilidades
- d) factores relacionados con las condiciones de trabajo

92.- El proceso sistemático y periódico de estimación cualitativa y cuantitativa del grado de calidad, eficacia y eficiencia con que las personas desarrollan sus actividades y ejercen las responsabilidades de los puestos de trabajo que ocupan, se denomina:

- a) Valoración de puestos de trabajo
- b) Proceso de confección de la RPT
- c) Gestión de competencias
- d) Evaluación del desempeño

93.- Las retribuciones complementarias no crean derechos adquiridos a favor de los funcionarios que las percibieran, excepto:

- a) El complemento de destino
- b) El complemento específico.
- c) La gratificación
- d) El complemento específico y el complemento de destino

94.- El artículo 29 del Estatuto Básico del Empleado Público señala que las aportaciones a planes de pensiones tienen la consideración de:

- a) Indemnizaciones
- b) Retribuciones diferidas
- c) Retribuciones complementarias
- d) Retribuciones básicas

95.- Retribuye las condiciones particulares de los puestos de trabajo atendiendo a la dificultad técnica, grado de dedicación, responsabilidad, incompatibilidad, peligrosidad, etc.

- a) Complemento de destino
- b) Complemento específico.
- c) Gratificaciones.
- d) Sueldo

96.- Son retribuciones básicas (señale el enunciado FALSO)

- a) sueldo: Asignado a cada Subgrupo o Grupo de clasificación profesional.
- b) trienios: Cantidad asignada a cada Subgrupo o Grupo de clasificación profesional, en el supuesto de que éste no tenga Subgrupo, por cada tres años de servicio.
- c) los componentes de sueldo y trienios de las pagas extraordinarias.
- d) complemento de productividad

97.- Los sistemas retributivos en las organizaciones se basan en remunerar tres aspectos principales, o en una combinación adecuada de los mismos. Así, se suele pagar (señale el enunciado FALSO)

- a) lo que la persona es (su categoría profesional, su cualificación)
- b) la importancia de las funciones desempeñadas (lo que hace, su valor para la organización)
- c) el entorno relacional en el que se desenvuelve la persona (con quien está la persona y cómo se relaciona)
- d) el rendimiento de la persona (su aportación o contribución en términos de valor añadido a la organización)

98.- Consecuencias del igualitarismo retributivo según J Cuenca (señale el enunciado FALSO)

- a) No produce mayor equidad interna, sino todo lo contrario.
- b) Se produce un gran impacto motivador en la plantilla por la expectativa de igualar los sueldos más altos
- c) Puestos con tareas diferentes acaban cobrando lo mismo.
- d) Puestos con contribuciones diferentes (desempeño) acaban cobrando lo mismo.

99.- En el Artículo 15 de la Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca, señala que: "las relaciones de puestos de trabajo indicarán necesariamente para cada uno de ellos "(señale el enunciado FALSO)

- a) Su denominación
- b) Departamento o unidad administrativa al que se halle adscrito.
- c) Régimen sancionador
- d) Requisitos exigidos para su desempeño, entre los que necesariamente deberá figurar el perfil lingüístico asignado y su fecha de preceptividad

100.- El art. 20 de Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca señala que las plantillas presupuestarias son:

- a) El formato en que deben ser presentados los presupuestos anuales de la Comunidad autónoma.
- b) La relación de plazas dotadas que correspondan a cada uno de los Grupos y Cuerpos de funcionarios y a cada una de las categorías en que, en su caso, se clasifique el personal laboral.
- c) El formato en que se publican en el BOPV los presupuestos anuales de la Comunidad autónoma.
- d) la relación de plazas dotadas que correspondan a cada uno de los Grupos y Cuerpos de Funcionarios.

101.- El art. 16 de Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca señala que las relaciones de puestos de trabajo así como sus modificaciones, se publicarán en:

- a) En el Boletín Oficial del País Vasco o en el del Territorio Histórico respectivo cuando correspondan, y Diputaciones forales o Corporaciones locales.
- b) El Boletín Oficial del País Vasco
- c) El Boletín Oficial del País Vasco y en el Boletín Oficial del Estado.
- d) El Boletín Oficial del Estado, en el Boletín Oficial del País Vasco o en el del Territorio Histórico respectivo cuando correspondan, y Diputaciones forales o Corporaciones locales

102.- En la Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca Artículo 13 el instrumento mediante el cual las Administraciones Públicas vascas racionalizan y ordenan sus estructuras internas, determinan sus necesidades de personal, definen los requisitos exigidos para su desempeño y clasifican cada uno de ellos se denomina:

- a) Presupuesto.
- b) Relación de puestos de trabajo
- c) Organigrama.
- d) Plantilla

103.- En la Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca Artículo 14.1 se señala que "las relaciones de puestos de trabajo deberán incluir la totalidad de los (puestos) existentes que se hallen dotados presupuestariamente, distinguiendo los reservados a (señale el enunciado FALSO)

- a) funcionarios
- b) personal laboral fijo
- c) personal directivo
- d) personal eventual

104.- En el Artículo 18 2. de la Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca se indica que los puestos de trabajo no singularizados adscritos a una Unidad o Centro Directivo podrán ser cambiados, por razones de servicio, a otras unidades o centros directivos del mismo o distinto Departamento u Organismo Autónomo y en la misma localidad, para el desempeño de funciones de análoga naturaleza a las que hasta entonces tuvieran encomendadas. ¿Cómo se denomina ese cambio?:

- a) Reasignación
- b) Readscripción
- c) Remoción
- d) Redistribución

105.- En el Artículo 22.1 de la Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca se indica que las Administraciones Públicas vascas, de acuerdo con su capacidad de autoorganización y mediando negociación con la representación del personal, podrán adoptar programas adaptados a sus especificidades y referidos tanto a personal funcionario como laboral, que contendrán de forma conjunta las actuaciones a desarrollar para la óptima utilización de los recursos humanos en el ámbito a que afecten, dentro de los límites presupuestarios y de acuerdo con las directrices de política de personal que fijen sus órganos de gobierno. ¿Cómo denomina la LFPV a estos programas?

- a) Programas de racionalización de los recursos humanos
- b) Programas de ordenación de los recursos humanos
- c) Programas de redistribución de los recursos humanos
- d) Programas de reasignación de los recursos humanos

106.- En el Artículo 27.2 de la Ley 6/1989, de 6 de julio, de la Función Pública Vasca se indica que en caso de existir igualdad de capacitación, se dará prioridad a las mujeres en aquellos cuerpos y escalas y categorías de la Administración en los que la representación de las mujeres sea inferior a un porcentaje, salvo que concurran en el otro candidato motivos que, no siendo discriminatorios por razón de sexo, justifiquen la no aplicación de la medida, como la pertenencia a otros colectivos con especiales dificultades para el acceso al empleo. ¿Cuál es el porcentaje al que hace referencia el artículo?

- a) 10%
- b) 30%
- c) 40%
- d) 50%

107.- El ejercicio de las funciones que impliquen la participación directa o indirecta en el ejercicio de las potestades públicas o en la salvaguardia de los intereses generales del Estado y de las Administraciones Públicas corresponden exclusivamente a:

- a) Los funcionarios públicos
- b) Personal directivo
- c) Personal laboral fijo
- d) Personal eventual.

108.- En función de la duración del contrato el personal laboral que presta servicios retribuidos por las Administraciones Públicas podrá ser:

- a) Interino, por tiempo indefinido o temporal.
- b) Únicamente temporal
- c) De carrera, por tiempo indefinido o temporal
- d) Fijo, por tiempo indefinido o temporal.

109.- Es personal que, en virtud de nombramiento y con carácter no permanente, sólo 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 interino de confianza
- c) Personal directivo profesional.
- d) Personal laboral

110.- Las técnicas más utilizadas para la identificación de competencias son: (señale la opción INCORRECTA)

- a) La entrevista de incidentes críticos.
- b) Inventario de conductas exitosas.
- c) Análisis DAFO.
- d) Panel de expertos.

111.- Consiste en la capacidad real y demostrada por el trabajador de llevar a cabo una tarea, que integra tanto conocimientos profesionales como habilidades y actitudes. Se trata, según J Cuenca de una:

- a) Destreza conductual
- b) Competencia laboral
- c) Conducta estructurada
- d) Incidencia crítica

112.- Dentro de las agrupaciones de competencias de (Spencer y Spencer, 1993) en qué agrupación se encuentran las competencias de "Construcción de relaciones"

- a) competencias de logro y acción
- b) competencias de ayuda y servicio
- c) competencias de impacto e influencia
- d) competencias cognitivas

113.- Primoff (1975) estableció que toda conducta humana está determinada por cuatro componentes de perfil. Señala la característica del perfil que predice que el candidato hará aquello para lo que está capacitado y qué sentido tendrá dicha ejecución.

- a) Aptitudes:
- b) Conocimientos
- c) Destrezas
- d) Rasgos de Personalidad

114.- Se define como un instrumento organizativo basado en la agrupación de puestos de trabajo con finalidades y funciones homogéneas, para las que se exigen conocimientos y / o destrezas comunes .el económico, el jurídico, el de gestión de recursos humanos y organización, el de análisis y diseño de políticas, el de regulación, el de comunicación y atención a la ciudadanía, el de gestión administrativa general, el de inspección y prevención administrativa, entre otros. Se trata de:

- a) Ámbito funcional
- b) Escala Especial
- c) Grupo de titulación
- d) Cluster de competencias

115.- Las clasificaciones de competencias más habituales en la Administración son (señale el enunciado FALSO)

- a) Las de carácter técnico, cercanas ("saber" y "saber hacer"),
- b) Las de carácter personal o cualitativo, (el "querer ser" y "querer hacer"), y que determinan cómo se hacen las cosas
- c) Las de carácter corporativo: saber desenvolverse entre el grupo de pares
- d) Las de carácter institucional, que se considera que deben compartir todos los miembros de esa Administración pública concreta

116.- El artículo 1 del Reglamento regulador de la gestión de listas de contratación temporal del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (BOTH A N.68 de 18/06/2014) señala que las convocatorias internas de Comisiones de Servicios se realizarán:

- a) Reguladas por este reglamento y para cualquier tipo de puesto del Ayuntamiento
- b) Reguladas por este reglamento pero únicamente para puestos que exijan especial conocimiento de la organización, supongan mando intermedio o aquellos que puntualmente se determine por motivos organizacionales.
- c) Al margen de este reglamento y pudiéndose convocar para cualquier tipo de puesto del Ayuntamiento
- d) Al margen este reglamento pero únicamente para puestos que exijan especial conocimiento de la organización, supongan mando intermedio o aquellos que puntualmente se determine por motivos organizacionales.

117.- El Reglamento regulador de la gestión de listas de contratación temporal del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (BOTH A N.68 de 18/06/2014) en su artículo 10.1 señala que las diferentes situaciones con relación a la lista en que una persona puede encontrarse son:

- a) Alta/Disponible. Alta/Disponible- Preferente. En activo. Baja Temporal. Baja Definitiva.
- b) Alta/Disponible. Alta/Disponible- Preferente. En expectativa de destino. En activo. Baja Temporal. Baja Definitiva.
- c) Alta/Disponible. Alta/Disponible- Preferente. Suspense de recibir ofertas. En activo. Baja Temporal. Baja Definitiva.
- d) Alta/Disponible. Alta/Disponible- Preferente. Alta a tiempo parcial. En activo. Baja Temporal. Baja Definitiva.

118.- Señala, de entre las siguientes herramientas, aquella que puede de forma automática clasificar, contar, totalizar o dar la media de los datos almacenados en una hoja de cálculo:

- a) Histograma
- b) Diagrama de flujo
- c) Tabla dinámicas
- d) Ficheros adjuntos

119.- Su objetivo es la consecución de consenso basado en la discusión entre expertos mediante un proceso interactivo. Su funcionamiento se basa en la elaboración de un cuestionario que debe contestar cada experto. Una vez analizados los resultados globales, se vuelve a realizar otro cuestionario que deberán contestar los mismos expertos, tras darles a conocer los resultados obtenidos en la consulta anterior. El proceso puede repetirse varias veces hasta alcanzar cierto nivel de consenso. Finalmente, el responsable del estudio elaborará sus conclusiones a partir de la explotación estadística de los datos obtenidos. ¿Como se llama este método?:

- a) Método de Grupo nominal
- b) Método del Grupo de discusión
- c) Método de la Entrevista polietápica
- d) Método delphi

120.- Señala la Organización que en Euskadi ha elaborado una metodología de elaboración de Cartas de Servicio, así como un sistema de evaluación de las mismas.

- a) EUDEL (Asociación de Municipios Vascos)
- b) Q-Epea (Red de entidades públicas del País Vasco comprometidas con la excelencia)
- c) IVAP (Instituto Vasco de Administración Pública)
- d) EUSTAT (Instituto Vasco de Estadística)