



LA Santã SIMA Biblia - Preguntas claves

dirección de recursos humanos (Universidad de Las Palmas de Gran Canaria)

1. Se quiere hacer una evaluación de 360º a los profesores de la universidad. ¿Cómo habría que llevarla a cabo? Plantea 3 inconvenientes.

Habría que evaluar a los profesores, tanto sus compañeros de departamento, como los alumnos, como sus superiores y una autoevaluación por parte de los propios profesores.

Los inconvenientes que presenta esta evaluación, es que es un método muy costoso y que requiere de mucho tiempo, la polaridad si les gusta el profesor o no les gusta darán unas notas más bajas o altas y por parte de los compañeros del departamento la tendencia central.

2. ¿Qué influiría de manera más directa en el rendimiento del empleado? ¿Comisiones o stock options?

Influiría de manera más directa las comisiones ya que se trata de retribución a corto plazo que depende directamente de la actuación del trabajador, si se esfuerza aumentan las ventas y cobra comisión, por lo que su motivación es mayor. El stock options es retribución variable a largo plazo, ya que es una opción de compra de acciones para los empleados, que depende no sólo de los resultados de la empresa el valor de las acciones, si no de circunstancias del mercado que no están en su mano.

3. Ejemplo de multidisciplinariedad o triple enfoque para llevar a cabo un sistema de incentivos colectivo que consiste en el reparto de beneficios.

- Jurídico: Comprender la normativa vigente sobre el procedimiento para llevar a cabo el reparto de beneficios.
- Económico: Cantidad en unidades monetarias que se va a repartir y el coste que supone repartir los beneficios sobre los empleados.
- Psicológico: Ver cómo influye en la motivación de los empleados que este sistema de incentivos sea colectivo.

4. ¿Qué es un employer branding o imagen de marca como empleador? Di dos maneras en las que una empresa puede crear una imagen de marca positiva como empleador.

Es la reputación de buen empleador entre los empleados y en el mercado.

Dos maneras: Contratar a personas con discapacidad o con riesgo de exclusión social o contratar a personas de distintas personalidades.

5. Para evaluar la capacidad de atención al cliente amable de un aspirante: pon dos técnicas de selección y di cómo se llevarían a cabo.

- Simulación: en una situación que no es real, el evaluador y el evaluado simulan una situación en la que "un cliente" viene a devolver un producto y el evaluado tiene que resolver esa situación.
- Prueba psicotécnica: se puede hacer un test de personalidad para saber cómo sería su actitud ante situaciones de estrés o tensión para saber cómo se comportaría ante un cliente que se queja de que un producto le vino roto.
- Entrevista: a través de preguntas situacionales y conductuales.

6. Relacionar el enfoque multidisciplinar con la implantación de un sistema de retribución y horario flexible.

SISTEMA DE RETRIBUCIÓN

- Económico: Conocer el coste que le va a suponer implantar ese sistema de retribución flexible teniendo en cuenta la situación económico-financiera de la empresa.
- Jurídico: Conocer cuándo y cómo se puede retribuir al empleado según su contrato.
- Psicológico: Si el sistema de retribución es competitivo, le producirá motivación al empleado por seguir produciendo y poder cobrar más.

HORARIO FLEXIBLE

- Económico: Costes de control de los individuos para que no se produzcan abusos.
- Jurídico: Conocer el tipo de contrato que tiene la persona para que cumpla con su horario mínimo.
- Psicológico: Permite la conciliación entre la vida profesional y la personal.

7. Explica 3 razones por las cuales el horario flexible tiene coste económico

- Costes de mecanismos de control para que no se produzcan abusos por parte de los empleados.
- Costes de pérdida de ventas clientes, si el trabajador no está en el momento de mayor pico de ventas de la jornada.
- Si los empleados de una planta de fabricación acuden a trabajar en momentos en que los camiones no están preparados para salir con la mercancía, tienen costes de almacenamiento.

8. En un puesto de piloto y azafata: identificar los factores de evaluación del puesto que deberíamos considerar.

A partir de hacer un análisis del Análisis de Puestos, tenemos que buscar elementos compensables que sean comunes a los dos puestos y sean discriminantes (no discriminatorios). Estos elementos compensables pueden ser la formación, experiencia, habilidades sociales o seguridad de personas requeridas por el puesto.

9. 3 maneras para disminuir las bajas por Incapacidad Temporal (IT)

- Realizar cursos de prevención de riesgos laborales para evitar accidentes y futuras bajas.
- Reducir los incentivos a las bajas laborales, no retribuyendo desde el segundo día al trabajador por faltas.
- Promover la buena alimentación entre los empleados.

10. Una guerra en Arabia Saudí, cómo influiría en las ventas y en la motivación de los empleados del sector de la automoción, así como en su retribución.

Las ventas de coches se verán reducidas por el incremento en los bienes complementarios que necesitan los coches (el combustible). Si la retribución de los empleados del sector de la automoción está fundamentada en comisiones por unidad vendida, los trabajadores se verán desmotivados porque a menores ventas, menor comisión, y a menor comisión, menor retribución.

11. Describe un ejemplo de proceso de selección de personal de cuatro etapas en el que participe la línea y/o el staff especificando qué tarea corresponde a cada uno y argumentando que ventajas tiene lo propuesto.

-Reclutamiento: Debería hacerlo el departamento de RRHH ya que son los especialistas en buscar a los candidatos y conocen las fuentes de reclutamiento, son los que conocen las redes sociales.

NO: Otra opción sería empezar por la preselección que la realiza también el staff, son los que conocen las redes sociales, y mantiene el contacto con universidades, agencias de colocación, etc. La preselección no es una etapa por si misma, puede estar dentro de la entrevista (entrevista de preselección)...

-Pruebas de habilidades prácticas: Las realizaría la línea ya que son los más cercanos a las actividades, y puede que el staff no conozca las habilidades necesarias a la hora de evaluar estas pruebas.

-Entrevista de selección de línea : realizado todo el proceso de selección han quedado al final 3 o 4 candidatos entre los de la línea deben escoger.

Está bien pero dice que es más importante la entrevista de RRHH

-Contratación: El acto de contratar es del departamento de RRHH, a pesar de que la elección venga de la línea, pero éstos deben ponerse en contacto con el staff para que lleven a cabo la parte burocrática ya que son los que manejan de manera más específica estos conceptos.

Dice que contratación está bien: no mezclar conceptos

12. Redacta de manera correcta una tarea para un enfermero en un departamento de urgencias de un centro de salud, a partir de éstas, redacta una pregunta situacional que deberías hacerle al candidato en una selección para este puesto. Incluir una escala de valoración.

- Tarea: Recibir a las personas que vengan con urgencias **para** hacer un primer diagnóstico.
- Pregunta: ¿Cómo reaccionarías ante una urgencia con una brecha en la cabeza? → NO. La pregunta debe ir estrictamente ligada a la tarea puesta arriba por lo que sería algo similar a: ¿Cómo harías un primer diagnóstico de una persona con una brecha en la cabeza? Escala de valoración: 1. Lo dejo sentado en la silla (poco relevante), 2. Lo atiende de manera directa(relevante), 3. **NO SE DIO ESTE CURSO ASÍ QUE NO ENTRA**

13. ¿Qué debe hacer una empresa a la hora de **contratar** trabajadores con el objetivo de garantizar la mayor movilidad funcional posible?

Para facilitar la movilidad funcional hay que establecer en el **contrato** la mayor cantidad de funciones del grupo profesional, en lugar de con las del puesto, por ser las primeras más genéricas.

Importante hacer alusión al contrato

14. ¿Qué le aconsejaría a una empresa sobre los grupos profesionales para que se facilitara mucho la movilidad funcional?

Tener pocos grupos profesionales, porque puedes trasladar más a la gente dentro del grupo.

15. Una empresa francesa fabricante de mueble de cocina de diseño tiene la intención de abrir mercado se plantea que sea en Telde. Tres meses después de su apertura quiere que la fábrica esté vendiendo muebles y todos los trabajadores sean locales, y si no considera el negocio rentable se cerrará. El personal a contratar deberá ser iniciados en carpintería, oficiales carpintería, ingenieros de diseño y marketing y demás que se formarán para que en su día puedan fabricar y vender con autonomía en el oficio. La empresa necesita información sobre con qué contratos laborales puede realizarlo al menor coste posible. ¿Qué tipo de contrato le aconsejaría usted a la empresa francesa?

Contrato de formación y aprendizaje/en prácticas (SEPE)

La respuesta: Formación y aprendizaje para los aprendices y en prácticas para los ingenieros ya titulados.

Y ambos son baratos puestos que tienen bonificaciones en la SS.

Dice que la pregunta está muy mal redactada y no entiende a qué se refiere concretamente (no da una única solución)

Él entiende que hasta el carpintero tiene una titulación de FP por lo que no se le podría contratar por formación sino por prácticas.

En caso de que no se requiera titulación si que sería contrato de formación.

16. Un hotel ha despedido a un empleado por un despido disciplinario. El empleado lo denunció y tres meses después el juzgado número 4 de SBT declaró que era procedente. El empleado que es representante del sindicato que tenía un sueldo de 50 euros/día y tenía 12 años de antigüedad. ¿Según estos datos, cuánto le debe tocar por indemnización?

Es procedente, no tiene indemnización.

17. Describe un motivo por el que sea preferible que una empresa opte por la suspensión de la relación laboral de los contratos de los trabajadores por causas económicas que por la extinción de un contrato por el mismo motivo.

Que el motivo del despido sea temporal y vayas a requerir los servicios del trabajador de nuevo. No es porque tu empresa se vaya a pique sino que ~~todos los años enero y febrero no te va bien~~ entonces en

enero y febrero esos meses no necesitas a los empleados pero si los vas a necesitar otra vez en marzo.

NO

Que la causa sea temporal y puntual (no todos los años), por lo que se va a requerir los servicios del empleado de nuevo. Un ejemplo sería el descenso de las ventas durante dos trimestres consecutivos a causa de un cambio circunstancial en el entorno.

18. Se debe contratar a una persona para dar información a los turistas que llegan de crucero al puerto de las palmas. La temporada es desde finales de octubre hasta finales de mayo y el horario es de 8 a 13h. Además, se conoce con antelación la llegada de los turistas. Dado que es una experiencia nueva (experimental) no se sabe si habrá que realizarlo en próximos años. ¿Qué tipo de contrato temporal se recomendaría?

Falta información en la pregunta → ¿Actividad de la empresa?

Si la empresa se dedica a otro tipo de actividades si estaría bien:

Un contrato temporal a tiempo parcial por obra o servicio determinado. Es incierto que se vuelva a realizar en el futuro no puede ser el fijo discontinuo, es una obra específica.

Si la empresa se dedica a esta actividad, la modalidad de contratación no sería la adecuada.

19. Curhotel es una cadena hotelera que dispone de 5 hoteles en zona de playa. En sus puestos centrales de la dirección que no están en contacto con el cliente, se enfrentan en distintas épocas del año a problemas puntas del trabajo: nóminas, preparación de la documentación de impuestos, auditorías de calidad que no tienen fecha fija, pero son avisadas con dos semanas de antelación. ¿Cuál sería la medida de flexibilidad más apropiada para abordar cada uno de estos problemas? En el entendido de que la empresa quiere que las soluciones no sean caras por lo que el factor económico es importante para la empresa. Justifica tu decisión.

El problema que aquí se plantea es que tiene picos de trabajo y son los que se quieren de resolver de la manera más económica posible.

Una de las soluciones puede ser las horas extras, pero son más costosas, otra puede ser un contrato temporal, la tercera puede ser la de las horas complementarias. Una forma para las dos primeras es la distribución irregular de la jornada, para la tercera también se podría usar esta acción debido a que el tiempo de preaviso es de 15 días y mínimo se debe avisar con 5 días de antelación. Todo lo haces con la misma plantilla, pero con cambios de horarios (ampliando horario, etc.)

Las nóminas son mensuales, los impuestos trimestrales y la auditoría se avisa.

Muchas respuestas, en el examen sólo contestar una opción. La mejor opción de las tres es la distribución irregular de la jornada, porque es la más barata.

20. Por una necesidad de incremento de servicios (dice que no lo considera una causa suficiente) en una zona determinada la empresa necesita desplazar a un trabajador durante 3 meses a un lugar distinto de su residencia habitual. La empresa está dispuesta a aunar los gastos de desplazamiento y dietas correspondientes, pero el trabajador no está conforme. Se ha elegido porque es el único conocedor (no es una causa) de estos servicios y está dentro del grupo profesional. ¿Qué posibilidades tiene la empresa de realizar este traslado?

Una circunstancia en la que podría darse es si tuviera lugar un descenso continuado de la demanda o de las ventas en el área donde actualmente se encuentra ese trabajador, en ese caso: Es un traslado temporal en el que se le paga todo, es una movilidad funcional durante tres meses. El trabajador si puede negarse, pero su negativa dará lugar a la extinción de la relación laboral y al correspondiente pago de su indemnización.

En caso de no ser causa suficiente, las opciones que tendría la empresa sería llevar a cabo un contrato temporal y formar al nuevo trabajador.

21. El servicio canario de salud ha puesto en marcha un servicio de telemedicina para darle asistencia sanitaria a los pacientes de las islas no capitalinas, de forma que no tengan que desplazarse. Su aplicación supone que las pruebas diagnósticas se remitan a las islas capitalinas para que éstos las estudien en sus puestos de trabajo. ¿La entidad utiliza alguna medida de flexibilidad de la gestión de RRHH?

~~Flexibilidad relacionada con el centro de trabajo.~~ No hay flexibilidad de ningún tipo, en todo caso sería una forma organizativa de la empresa.

No hay teletrabajo, no hay ninguna flexibilidad en el horario (cada uno atiende en su horario de trabajo en cualquiera de los dos tipos de islas), trabajo compartido tampoco, en cuanto a la movilidad geográfica tampoco es existente en este caso puesto que nadie se desplaza.

22. ¿Qué ventajas tiene evaluar un curso de atención al cliente mediante evaluación del aprendizaje y qué ventajas tiene mediante la evaluación de conducta? Justifica.

- A nivel de evaluación del aprendizaje, saber si se ha adquirido o no ese nivel de formación, es más barato (es simplemente un cuestionario, un test) y más inmediato.
- A nivel de evaluación de conducta sería más fiable, puedes comprobar que tiene los conocimientos y aptitudes necesarias, es decir que lo aprendido se aplica. (El inconveniente es que probablemente sea más caro y no es más inmediato, habría que esperar a que se haya hecho la observación, por ejemplo, con un cliente ficticio) dice que no pregunta por los inconvenientes, que no lo valoraría.

23. TourHotel es una cadena hotelera de reciente expansión en Cabo Verde, cree que tendrá que hacer una fuerte inversión en formación para los empleados que van para allá que son directores de hotel y departamento. Basándose en los tres niveles de necesidades que conocemos, explica algunas necesidades formativas que pueden encontrarse en este caso.

- Nivel organizativo (objetivos y entorno de la empresa): Conocimiento de la legislación del país, el plan de expansión y estrategia en Cabo Verde, costumbres de Cabo Verde, portugués, para entenderse con las autoridades y la comunidad local...
- Nivel puesto de trabajo: El director de hotel debería conocerse además todas las legislaciones del país y el de departamento sólo x parte. El director debe tener un nivel suficiente de portugués, para participar activamente en la comunidad, negociar con proveedores, etc. y el jefe de departamento suficiente para simplemente hablar con los empleados.
- Nivel humano: Dependiendo de si conoce o no el idioma el director de hotel para saber si le hace falta o no la formación, etc.

24. Señala 3 costes de formación a incluir para el cálculo de la rentabilidad de un curso de manejo de caja registradora por internet en una cadena de supermercados denominado Mercadona.

Coste de la zona de trabajo de los que realicen el curso, coste de los profesores, coste del alquiler del ordenador que se utilice para ello.

25. Una empresa que se dedica a la venta de seguros ha ofrecido un curso de calidad en el servicio de atención al cliente a su personal de atención telefónica. Dime un par de ejemplos en qué se explique cómo podría evaluarse ese programa de formación y su repercusión en la actividad de la empresa añadiendo información requerida y cómo se obtiene.

- Variación de la satisfacción del cliente tras el curso a través de una encuesta de satisfacción.
- Variación del número de quejas por parte de los clientes.

(ojo: no es lo mismo satisfacción que quejas)

26. Describe dos recomendaciones que harías a una empresa para disminuir la subjetividad de la evaluación del rendimiento que realiza a su personal.

- Comportamientos observables con escala en la que se puedan valorar estos comportamientos.
- Empleen resultados (son más objetivos).
- Emplear no sólo un método de éstos, si no dos o todos.

27. La misión principal de un asesor financiero según se desprende de su AP es “recomendar inversiones a clientes que sean adecuadas a su perfil (edad, etc.)”. Partiendo de esa misión indica una variable de resultados, otra de comportamientos, y otra de rasgos de personalidad con la que se podría evaluar el rendimiento del asesor explicando brevemente el motivo de estos rasgos.

- Resultados: Cifra de inversiones.
- Comportamientos: Estudia el perfil de cada cliente para adaptarse a sus características de edad, riesgo, etc.
- Rasgos: Amabilidad, decidido, honestidad; responsabilidad, honradez para no estafar al cliente, prudencia para no poner en riesgo la solvencia del cliente.

28. Formula de manera correcta un objetivo conceptual (o teórico), otro de habilidades y otro de actitudes (o comportamientos) que se puedan proponer para un curso sobre la utilización del procesador de textos Word propuesto por una empresa.

(El saber: es una prueba teórica en la que demuestro que sé los conceptos.

El saber hacer: es que si yo te digo que lo hagas sepas hacerlo, que en un momento específico con una prueba práctica sepas hacerlo.

El querer hacer: es si lo haces de manera habitual, si después de realizar el curso, interiorizas esos conocimientos y los empleas en tu puesto de trabajo, en tu vida, etc)

Conceptual (Saber) → Saber dónde están las herramientas, qué son los tabuladores, las herramientas, los tipos de letras, etc. (TEST)

Habilidades (Saber hacer) → Manejar las herramientas de diseño de tablas, realizar un cuadro con tabuladores. (EJERCICIO PRÁCTICO)

Actitudes (Querer hacer) → Entender lo fundamental que es el uso de Word en la empresa.
(las utilidades que tiene el programa, que la persona muestre interés por aquello en lo que le forman)

29. Marcadona, ha pagado un Máster de Admón. Empresas de distribución a un responsable de zona que tiene a su cargo 3 empresas en GC. ¿Cómo se podría verificar una vez finalizado el mismo que este responsable de zona está transfiriendo los conocimientos a sus responsabilidades laborales en su puesto de trabajo?

Preguntando a los empleados, a los encargados, a los proveedores. El detalle que se ha pasado con esto: teníamos que haber preguntado antes y después del curso para poder comparar.

El jefe debería haber indicado que comportamiento previo tenía y como era después, lo mismo podría hacerse con proveedores.

30. Escala de 3 niveles para analizar el comportamiento del conductor de guaguas, específicamente medir la amabilidad.

AMABILIDAD	Grado de simpatía con los clientes
1: Inaceptable	No dar las buenas horas y limitarse a cobrar
2: Aceptable	Dar las buenas horas y que ayude a solucionar las dudas del cliente.
3: Excelente	Que se cumpla el nivel anterior y que además, ofrezca su ayuda con las maletas de los pasajeros en caso de necesitarlo.

31. A los jefes de recepción de TourHotel se les evaluará de 360º con un ejemplo de cómo se podría realizar esta evaluación de manera que sepamos quién evalúa y que se cumplan los objetivos.

Quiénes evalúan: Compañeros, superiores (el director del hotel), clientes externos (los del establecimiento), subordinados (repcionistas a su cargo), Inspectores y el *Mystery Shopper* (personas externas).

32. El puesto de conductor de guaguas exige puntualidad especialmente al inicio de la jornada y en la medida de lo posible, en los horarios de parada, gestión del cobro y pago, trato amable a los clientes asesorando e informando, tener una buena conducción y económica, que minimice el consumo de combustible, hacer a tiempo las recaudaciones de dinero, dejar el vehículo en el garaje con las anomalías percibidas dando cuenta de ellas y en buenas condiciones. ¿Quiénes evaluarán esto?

Clientes: la puntualidad, el trato, el manejo del ticket.

Compañero: el buen trato con otras guaguas en el mismo carril.

Superior: Puntualidad en el inicio de la jornada.

Administración: el buen hacer con los cobros y pagos, si entrega el dinero correcto, etc.

Encargado del garaje: que se deje en buenas condiciones y bien aparcado el vehículo.

33. Tras la corrección de unas actividades realizadas por los alumnos el profesor obtiene los siguientes resultados: Exc. 0%, MB 13%, Correcto 75%, Deficiente 12%, MD: 0%. ¿Qué errores puede haber cometido y qué consecuencias puede tener para los evaluados?

Tendencia central, lo que puede ocurrir con esto es que perjudica a los que lo hagan muy bien. No dice que se cometa, es una hipótesis y en función de estos resultados puede que ocurra la tendencia central y esto perjudica a los mejores que consiguen que no se motiven y demás, evaluando a todos de una misma manera.

34. Marcalona tiene una serie de marcadores que miden el desempeño de los trabajadores, en la siguiente tabla se adjunta el criterio que usa uno de los evaluadores. ¿Qué error podría estar cometiendo el evaluador?

(No son todos solo un evaluador es el que cae en este error)

Deficiente: 70%, insatisfactorio: 25%, medio: 5%, bueno: 0%, MB: 0%

Polaridad negativa o severidad, la polaridad puede ser por severidad o benevolencia (en este caso, sería muy positivo). En este caso, las consecuencias que tiene este error es que perjudica a los trabajadores que no son tan malos, estamos no evaluando bien a los que sí lo realizan de manera correcta debido a la tendencia negativa de algunos. No sabemos diferenciar los buenos empleados, en toda la plantilla desmotivamos a todos los trabajadores que la componen.

35. Una cafetería tiene 8 camareros que atienden indistintamente a los clientes que acuden al establecimiento. Redacta adecuadamente un objetivo relacionado con la atención al público para pedirle a cada uno de estos camareros de forma individual. Explica cómo se mediría el cumplimiento de este objetivo individual.

Faltaría el objetivo: Disminuir el tiempo de espera del cliente.

Teniendo en cuenta la teoría, el objetivo debe ser medible, comparable o evaluable, debe cumplirse en un plazo de tiempo, además, debe estar relacionado con el puesto y la variable elegida que en este caso es la atención al cliente.

Medirlo con una encuesta de satisfacción del cliente e incluso se pueden hacer antes y después para saber si han variado. El papel de la encuesta debe llevar el nombre del camarero para que sea medible individualmente.

36. Tenemos un restaurante de gama media-alta. Disponemos en personal de un jefe de cocina, un camarero y un freganchín. Elegir tres cosas importantes para los que trabajan, adjuntas esas 3 características en una tabla y cuánto puntúa cada uno de ellos.

Si no

Personal/Caract.	Conocimientos menú	Experiencia	Puntualidad	Capacidad organizativa	Suma
Jefe de cocina	10	10	10	10	40
Camarero	9	8	10	9,5	36,5
Freganchín	2	3	10	5	20

sale bien: mala valoración.

1. Valoración mala, ¿cómo solucionarlo?

Personal/Caract.	Conocimientos técnicos	Impacto en la ing. De la empresa	Disponibilidad horaria	Habilidades interpersonales	Total
Comercial	75	200	100	100	475
Administrativo	75	80	20	40	215
Secretaria	100	80	20	80	280
Técnico de informática	125	80	20	40	265

37. El técnico de informática no sale tan bien retribuido como debería, están de acuerdo con que los cuatro factores escogidos son los que deben ser (en base a su experiencia consideran que son los correctos) por lo que no saben cómo incrementar el valor del puesto sin variarlos. ¿Qué les aconsejarías? Justifica la respuesta.

Cambiar la puntuación en conocimientos técnicos de 125 a 150, la disponibilidad horaria de 20 a 30. El técnico en informática destaca por dedicación y conocimientos técnicos tiene menos impacto sobre la empresa y no necesita habilidades personales.

Otra opción, en caso de que no se pueda alterar la puntuación ya asignada sería introducir un factor más, por ejemplo: responsabilidad sobre equipos.

38. Una empresa piensa en ofrecer dos alternativas retributivas a sus vendedores: 1 pagarles una comisión del 5% de las ventas realizadas en un trimestre, 2 pagarles una prima/bono de 500 euros si alcanzan los 10.000 euros vendidos en un trimestre. ¿Qué motivará más a los vendedores y por qué?

La primera, siempre te vas a llevar algo.

39. La dirección de un gimnasio situado en LPGC quiere saber si la remuneración a sus monitores es la adecuada. Este gimnasio tiene 20 especialidades y su precio de inscripción es considerado muy barato por el cliente. Los monitores empleados por la empresa son polivalentes, saben dirigir todas las actividades del gimnasio por necesidades de la empresa. ¿Cuál sería su grupo de comparación o mercado laboral?

Atendiendo a la variedad de especialidades que se posee, se entiende que el tamaño de la empresa es medio o incluso grande. Por ello el grupo de comparación estaría formado por otros gimnasios de tamaño similar y del mismo estilo, es decir, aquellos de low cost que tengan monitores polivalentes. El ámbito geográfico a comparar será el de la isla de GC.

40. Una empresa, ha implantado recientemente varias medidas para mejorar la calidad de vida de sus empleados, incluyendo formación, conciliación y mejora retributiva. ¿Podríamos decir que esta empresa tiene un alto nivel de imagen de marca como empleador? Justifica tu respuesta.
No, porque la imagen de marca empleadora que transmite la empresa al mercado, y no lo que hace internamente, como no existe ninguna información sobre, si la empresa este publicando esas medidas en su página web, o en el mercado los candidatos tienen conocimiento de esas prácticas que está implantando la empresa, no tiene porque mejorar su imagen de marca como empleadora.

41. Redacta dos preguntas correctamente formuladas que se podrán hacer a un médico de un hospital para analizar su puesto de trabajo. Justifica porque las preguntas que propones son apropiadas.

Las preguntas de AP van dirigidas a descubrir que se hace en el puesto o que se requiere. Por ejemplo:

- ¿Cuáles son las funciones de su puesto de trabajo?
- ¿Cuáles son las funciones más importantes?
- ¿Qué requisitos hacen falta para este puesto?

Se justifica, diciendo que son preguntas que informan sobre el contenido del puesto de trabajo, o que son útiles para hacer entrevista de selección o para hacer una valoración del puesto.

42. Imagina una empresa dedicada al servicio de catering, comida preparada principalmente para colegios, dado el tipo de clientela la empresa habitualmente experimenta un descenso significativo de actividad en los meses de junio, julio y agosto, aun así, la empresa tiene contrato con personal estable, ya que ello facilita proporcionando un servicio y un nivel de calidad uniforme a sus clientes. Teniendo en cuenta esta información, ¿qué modalidad de contratación específica más apropiada le recomendarías para sus trabajadores y por qué?

Es una empresa que tiene una estacionalidad año tras año en su producción concretamente en solo tres meses, en el periodo anual de disminución de actividad, para esto hay dos modalidades de contrato: contrato fijo discontinuo o contrato a tiempo parcial indefinido, porque con las dos modalidades de contrato permite que en los meses de junio, julio y agosto se trabaje menos horas o incluso no se trabaje. Disminuye la actividad en tres meses y no está aumentándola. La distribución irregular de la jornada NO es un contrato.

43. Es condición necesaria para poder despedir por causas objetivas económicas, el hecho de que la empresa en cuestión esté experimentando pérdidas o esté previsto que incurra en las mismas, valora la veracidad de esta información de acuerdo con la normativa existente.

No es cierto, porque el despido por causas objetivas económicas implica también la posibilidad de despedir cuando la empresa tiene disminución de ingresos durante 3 trimestres consecutivos.

44. Una cadena de supermercados, está buscando para el puesto de gerente a titulados universitarios, con el fin de darles formación durante 3 meses. ¿Cuál es el problema con las formas de contratación?

Contrato en prácticas, el cual tiene el problema que su duración mínima es de 6 meses y, la empresa quiere dar la formación en 3 meses, es decir la empresa quisiera hacer un contrato sólo de 3 meses, pero no se puede con el contrato en prácticas.

45. La evaluación de la formación en un curso de "técnicas de ventas" con el personal comercial de una empresa refleja que el nivel de análisis de la conducta de comportamiento es favorable pero no es favorable para el resultado de la empresa. ¿Qué es lo que puede estar pasando?

El nivel de conducta de los empleados en su puesto de trabajo, después de la formación es hacer las cosas tal cual se les dijo en la formación debido a esto, el nivel de conducta es favorable, es decir están haciendo lo que se les dijo en el curso.

Sin embargo, los resultados no son buenos, puede ser porque nos hemos equivocado en la formación que hemos dado, que no tiene nada que ver con los gustos, el comportamiento de los clientes, puede ser porque la competencia es muy fuerte, etc. Si no se habla del nivel de la conducta, si hay un error en el nivel de la conducta la respuesta no está bien.

46. Analiza desde la perspectiva multidisciplinar el triple enfoque de DRRHH la decisión de una empresa de introducir el horario flexible en su plantilla. Para cada disciplina hay que relacionar una característica de la práctica del horario flexible.

- Psicosociológico: puede aumentar la satisfacción de los empleados porque pueden conciliar la vida familiar con la laboral.
- Legal/laboral: tiene que cumplir con los mínimos de descanso que están acordados.
- Económico: costes del control de la plantilla por parte de la empresa para que no se cometan abusos por parte de los empleados.

47. La rotación (índice de salidas totales, que es a lo que se refieren). El índice de rotación de una empresa dedicada a la fabricación de golosinas es del 40% de sus empleados de empaquetado. Identificar dos motivos por lo que esta rotación es elevada y que no se deban a una mala práctica o una mala actuación de la empresa.

- Si se jubilan muchos empleados, no se debe a una mala práctica de la empresa.
- Si la rotación es estacional, porque fabrico golosinas para una determinada época.

- 48. Hay una tabla en la cual hay unos resultados de los puestos de trabajo de: comercial, administrativo, secretario e informático de una empresa. La empresa quiere que los informáticos también realicen tareas comerciales con los clientes más importantes. ¿Qué habría que modificar de la tabla? ¿Y por qué?**

Se podían hacer dos cosas, hacer una reponderación de las cifras que están en la tabla o bien incluir otro factor. Tendríamos que ponderar hacia aquellos factores que potencien la actividad comercial que va a hacer ahora el informático. Si optamos por incluir otro factor hay que explicarlo bien y que sea dirigido a la actividad comercial.

- 49. Una empresa dedicada a la venta de seguros quiere dar a cada uno de sus vendedores tenga una alta motivación por lograr una cifra de ventas superiores a los 40.000€ semestrales en seguros de hogar al mismo tiempo, dado que los vendedores tienen poca experiencia y no quieren que se desanimen, si no lo logran ¿cómo podría usarse un bono de 1200€?**

Está claro que cuando se vende la totalidad de los 40.000€ se da la totalidad del bono, para que la gente no se desanime porque no ha llegado a esa cifra habría que poner uno o dos escalones, no demasiado abajo ni con la primera venta de seguros, uno de los escalones puede ser que sea cercano a los 40.000€, el escalón entre el penúltimo y el último sea lo suficientemente motivador. El bono siempre se asocia a diferentes niveles de rendimiento
Si consigue los 40.000€ el 100% del bono
Si consigues entre 30.000 y 40.000 la distancia tiene que ser más significativa
Y si consigues entre 25.000 y 30.000 tendrá que ser mucho más pequeña.

- 50. Es correcta la afirmación, bajo un sistema de evaluación de puestos de trabajo un empleado que muestre un mayor nivel de responsabilidad de mando por otro que no lo soporta adecuadamente.**

No, porque el puesto de trabajo valora las tareas y no tiene nada que ver con la persona.

- 51. Redacta dos ejemplos de objetivo correctamente formulados para valorar el rendimiento de un director de hospital.**

Los objetivos tendrían que ser específicos, medibles, que sean logrables referidos al resultado y en un periodo de tiempo determinado para lograrlo.

- 52. Resultados y comportamientos para un chofer de guagua. Decir ejemplos de evaluación de rendimiento.**

Un resultado podría ser “número de trayectos concluidos al mes”, y un posible comportamiento sería “conducir el vehículo con la precaución y diligencia debida, comprobando antes de cada parada si algún viajero ha solicitado la detención o si hay algún individuo esperando para subirse a la guagua. Además, cada vez que se incorpore un nuevo transeúnte, se le informará cordialmente sobre cualquier duda que pudiere tener acerca del trayecto o de las tarifas vigentes”. La idoneidad de los sistemas de evaluación basados en resultados vienen motivados por su objetividad, mientras que la de los sistemas de comportamientos se debe a que informan directamente sobre el rendimiento y a que tienen una subjetividad menor que en otros sistemas, como el de rasgos de personalidad.

53. Un barco turístico que va entre islas, organizando excursiones, para el diagnóstico de necesidades, decir ejemplos para los factores del entorno de la empresa (nivel de organización). Identificar de una necesidad formativa.

Un ejemplo de factor del entorno que influye en el análisis organizativo sería la preocupación creciente por la seguridad a bordo. Esta preocupación surge como respuesta al entorno. De este modo, la necesidad formativa que determina esta variable será la referida a técnicas de primeros auxilios, evacuación en caso de imprevistos, etc.

54. Pregunta de contrato. Contrato de una empresa que por circunstancias de la demanda tiene demanda alta en invierno y decir una medida de flexibilidad sabiendo que la primera semana tienen baja de demanda y otras dos alta.

El contrato ideal a emplear en este caso sería un contrato temporal, pues sólo voy a requerir al trabajador en un periodo determinado de tiempo; y como modalidad específica, el eventual por circunstancias de la producción, ya que la temporalidad de la demanda de RRHH viene determinada por un incremento de la actividad de la empresa en ese intervalo.

Teniendo en cuenta las circunstancias, una modalidad de flexibilidad que podría emplearse es la distribución irregular de la jornada, con el objetivo de que trabajen más en las semanas de mayor demanda, siempre y cuando se respeten los mínimos de descanso diario y semanal.

55. En base a la reacción de participantes y la conducta después de un curso de inglés a unas dependientas de tienda de aeropuerto.

La reacción de los participantes pretende averiguar la satisfacción u opiniones de los trabajadores (actitudes) sobre la formación realizada, y para ello se les pueden pasar cuestionarios, hacer preguntas abiertas o entrevistas en las que expresen sus opiniones sobre la calidad de los materiales, el contenido del curso, los formadores, etc. Y por lo que respecta al nivel de conducta logrado (habilidades), se pueden usar indicadores que se hayan medido antes y después de la acción formativa; por ejemplo, la cantidad de productos vendidos a clientes de habla inglesa, o el número de quejas emitidos por éstos en relación con el servicio ofrecido.

56. Puesto mensajería. Decir un criterio de evaluación de rendimiento que se relacione con la estrategia de calidad seguida por la empresa. (Muy genérica, en el examen pondrán preguntas mas concretas)

No cometer errores en la entrega de paquetes. Esto puede repercutir en la calidad, pues imagen de la empresa se vera afectada de manera negativa.

57. Una empresa de tecnología tiene una plantilla de 10 trabajadores. Se marcha de la misma uno. Se requiere contratar a un empleado apto y que trabaje de inmediato en la empresa. ¿Qué contrato usarías y porque?

Contrato indefinido o Contrato por obra o servicio determinado siempre con periodo de prueba. Temporal dependerá de si la empresa querrá aprovechar esa salida para reducir plantilla y por lo tanto solo quiere cubrir esa vacante por un periodo de tiempo hasta cumplir con sus obligaciones, por el contrario será indefinido si piensa incorporar a un trabajador de forma permanente.

58. Explica por qué la simulación como sistema didáctico sirve para un curso de comida vegetariana y porque no sería efectivo respecto a otro curso de oportunidad de negocio en Sudáfrica.

La simulación consiste en crear una instalaciones y condiciones semejantes a las del puesto de trabajo, donde los trabajadores practican y repiten las operaciones como si fueran reales.

En el caso de un curso didáctico de comida vegetariana sería idóneo, al poder recrear las condiciones necesarias semejantes al puesto (manipulación de estos alimentos, formas de cocción, adecuada conservación..), además preparar todo esta simulación no supondría un coste muy elevado para la empresa, pues ya cuenta con el material necesario y los conocimientos a impartir.

Sin embargo sería poco efectivo para un curso de negocio, pues no es un curso que requiera de simulación, cuando lo único que vas a impartir son charlas y seminarios a los inversores sobre las oportunidad de hacer negocio en otro país.

59. Si una empresa decide incrementar 2 horas la jornada durante 3 semanas los jueves, viernes, sábados y domingos en periodo de navidad, ¿qué instrumento de flexibilidad le recomendarías y por qué emplearías ese? Se requiere realiza medidas con los menores costes posibles.

La distribución irregular de la jornada de trabajo, es la medida con menores costes, pues ya cuentas con una plantilla a la que únicamente debes distribuir la jornada con un limite del 10% previo pacto en convenio colectivo. Esta medida nos permite adaptarnos a una demanda estacional de periodos como son las navidades, se distribuye el tiempo de trabajo de una forma eficiente, evitando jornadas poco productivas, y no se incurre en los elevados costes de las horas extraordinarias. La cuestión estriba en ser capaz de pronosticar con exactitud la demanda de trabajo en cada departamento de la empresa y en consensuar con los trabajadores un tiempo prudencial de preaviso (preaviso minimo de 5 dias). Pregunta muy completa para el 10

60. Imagine una empresa de venta y mantenimiento de ordenadores y otros sistemas tecnológicos. Proponga en base al diagnóstico de necesidades de formación y concretamente desde los objetivos de la empresa una necesidad formativa que se sustente en dicho objetivo.

Nos piden un diagnostico de necesidades: A nivel organizativo, este podría concretarse con algún objetivo de la empresa, en este caso nuestra empresa se dedica a la venta y mantenimiento de ordenadores, por lo tanto ser lideres en atención al cliente. Podemos proponer una necesidad formativa de habilidades comunicativas y cordialidad hacia el cliente A nivel puesto de trabajo para aquellos puestos que den un servicio de atención al cliente (servicios postventa, etc...), y por ultimo A nivel humano seleccionaremos únicamente a aquellos trabajadores que no poseen dichas habilidades.

61. Un trabajador durante 2014 ha realizado 98 horas extra y durante el 2º semestre del 2015 se iban a compensar por tiempo libre. ¿Esta situación es correcta? ¿Por qué?

No puede, aunque es cierto que puede hacer horas extra sobre el limite establecido, si y solo si se compensan en los 4 meses siguientes, el problema es quieren compensarse por tiempo libre un año mas tarde (en el segundo semestre del 2015). (el problema no vendría por tanto por las horas, sino por el espacio.-tiempo para compensarlas).

62. Decir dos rasgos de personalidad de un director de recursos humanos de su rendimiento de un concesionario de coches. ¿Cómo lo medirías? ¿Ellos preguntaría porque eliges en concreto estos rasgos, una breve justificación?

Responsabilidad.. pues se considera un puesto de gran responsabilidad dentro del organigrama empresarial.... y Amabilidad... es una persona que debe saber tratar con la gente...(aquí cada uno lo que cree)

Para medirlo podemos hacer uso las escalas **con anclajes o bases conductuales**.

Con el segundo rasgo de amabilidad con la escala de anclajes, podríamos medirlo de la siguiente forma (lo medimos siempre con comportamientos visibles para no incurrir en valoraciones subjetivas). Inaceptable→ no recibe a los nuevos candidatos cuando se realiza una selección de personal y no pregunta si el candidato se siente cómodo. Aceptable→ Recibe a los candidatos en su oficina y mantiene una conversación introductoria. Muy Aceptable→ Recibe al candidato en la entrada y mantiene una breve conversación para evitar que el candidato se sienta nervioso. (aquí también lo que cada uno considere que es correcto/incorrecto)

63. Unos enfermeros han realizado cursos de saturación (coser heridas), sus exámenes posteriores han resultado positivos y las entrevistas de saturación también ha resultado positivas. ¿Cómo completarías la evaluación?

La evaluación de la formación se debería completar con la observación directa de los alumnos en el lugar de trabajo, desarrollando sus actividades pues es la forma realista de conocer la influencia de la formación en su rendimiento laboral.

Errores de valoración. Definir lo que es estimación temporal parcial; poner un ejemplo de que los alumnos evalúan al profesor; ¿cómo lo resolverías?

ERROR QUE SE COMETE CUANDO EL AVALUADOR SE FIA DE SU MEMORIA, Y NO REGISTRA POR ESCRITO SI EL EMPLEADO HIZO BIEN O MAL SU TRABAJO

Pues un alumno que no viene regularmente a todas las clases del curso, incurre en este error, pues no registra/ anota las diferentes sesiones y la forma de impartir clase del profesor. Se podría resolver, teniendo en cuenta la asistencia de los alumnos en el computo total de horas lectivas de la asignaturas. Y solo valorar aquellos que si han asistido a todo el curso.

64. ¿ Que efectos tiene una exitosa política de employer branding para la tasa básica y el ratio de selección?

Al tener una buena imagen de empresa habrá un mayor numero de candidatos y por tanto subirá la tasa básica y el ratio de selección.

65. ¿ Para un puesto de azafata de vuelo, describe 3 preguntas y justificalas.

Importante hacer referencia al puesto por tanto hacer preguntas abiertas y específicas del puesto como

1¿Qué función del puesto debe de haber? Se debe colocar las maletas, atender a los pasajeros etc. 2¿ que retribución se espera del puesto? Pues se espera ganar un buen sueldo pues es arriesgado viajar en avión y saber hablar idiomas.

66. Para una empresa que desea alcanzar 1200 unidades de venta y fija 700 euros al mes, que tipo de valoración es? Plantea una iniciativa.(0puntos porque no defini las holguras de primas para todos los tipos de rendimiento)

Pues se espera a través de la retribución por primas o bonos conseguir incentivar la producción. Para el rendimiento de las personas que no lleguen a las 700 unidades se les recompensara con 400 euros, para las que lleguen a 1000 con 600 euros y las que lleguen a 1200 con 700 euros.

67. Que ocurre cuando hay una una equidad interna distributiva y una equidad individual en un hospital.(0 puntos)

-Equidad interna distributiva: Pues según el puesto que tenga las persona como puede ser un cirujano o un enfermero se considera que no cobraran lo mismo los dos pues son puestos diferentes y de distinta valoración económica.

Equidad individual : La comparación de dos personas que ocupen el mismo puesto pero tengan diferente rendimiento como un enfermero que atiendes a los pacientes y un enfermero que además de atender a los pacientes también tiene una actitud agradable, cariñosa con los pacientes.

68. para una empresa que está pensando introducir un curso de gestión de inventario, se podría ver la falta de formación del puesto de través a través del inventario de trabajo. Se podrá comprobar a través del inventario de puestos si una persona requiere unas capacidades y habilidades para su formación en su nivel de puesto. Puesto que por ejemplo un administrativo que debe saber utilizar el programa SPSS pero en su formación academica no se le dio, al contrario, del universitario, por lo que habrá que acudir a las personas que tengan esta carencia formativa.

69. Pon 3 ejemplos y justificalos para contratar a un camarero a través de una ETT.

- Contratación de enfermero con aumento de la producción para eventos temporales como bodas o comuniones.
- Reducción de los costes fijos totales porque al contratar al camarero en verano para la producción estamos ahorrando en costes fijos durante el año.

Acudir a las ETT en momentos temporales de falta de personal porque son la manera mas rápida de encontrar trabajo.

70. Tarea y preguntas situacionales para un enfermero? Escala de valoración(Importante: usar lo de verbo mas objetivo etc...)

Tarea: Atender a los enfermos para mejorar su salud al llegar a urgencias

Pregunta:¿ Que harías si llega uno con gripe y otro con una rodilla partida?

- Lo atenderías primero al de rodilla porque crees que es lo correcto, pero no tienes experiencia si será buena tu decisión o no.
- Atenderas al que peor se encuentre, que normalmente es el de rodilla. Porque ya has visto a mas personas(mayor experiencia) y sabes que estarán sufriendo más.
- El primero en ser atendido es el de rodilla porque has hecho cursos y tienes mucha experiencia y siempre irás a por ese.

71. El rendimiento de 8 camareros para los clientes es indiferente, para mejor esta situación propón un objetivo y como cumplirlo.

El objetivo los fija los superiores y será considerar la satisfacción del clientes como (simpatía, amabilidad, cortesía, etc). Para valorar esta satisfacción se implantaran un sistema de registro de los clientes a través de un libro que los clientes opinaran sobre el rendimiento del camarero.

72. ¿ Se puede lleva a cabo una movilidad funcional de unos ingenieros informáticos que el jefe se ha puesto malo y el resto de personas tienen la misma característica academica"ingeniero informatico", llevando alguno de estos la función del jefe?

Si se puede porque estas personas tienen la misma cualificación academica y formación, además pertenecen a mismo grupo profesional

73. Te dan un cuadro de evaluación de 7 trabajadores, todos con la misma puntuación. Decir que error ha cometido el evaluador/es en la evaluación del rendimiento.

El error que ha cometido el evaluador es de polaridad, ya que las notas tienden a estar centradas en un rango y siempre con la misma tendencia para todos los trabajadores.

74. Decir 3 preguntas de la comprobación de referencias.

¿Volvería a contratar al candidato? Se lo preguntaría a su anterior superior para saber la satisfacción que tiene con el candidato.

¿Cómo valoraría el rendimiento del candidato en su empresa? Se lo preguntaría a su antiguo superior porque un buen indicador del rendimiento es cómo actuaba en el pasado (principio de consistencia).

¿Cómo era su relación con el candidato? Se lo preguntaría a sus excompañeros para saber cómo reaccionaba ante los conflictos. También se le podría preguntar a su antiguo jefe para ver cómo eran las relaciones profesionales.

75. Redactar 3 objetivos de conocimientos, habilidades y actitudes para un puesto de trabajo de curso formativo sobre el trabajo en equipos.

Conocimientos:

- Saber las diferentes maneras de organización del trabajo en equipo.
- Conocer la estructura óptima que ha de tener un equipo para el mejor rendimiento de este.
- Conocer las técnicas que se han de seguir para llegar a un consenso en el equipo.

Habilidades:

- Saber formar un equipo que sepa coordinarse para realizar las distintas tareas.
- Saber convencer a un compañero sobre las decisiones que se van a tomar en el equipo.
- Saber ayudar a un miembro del equipo para que también contribuya a la consecución de los objetivos del equipo.

Actitudes:

- Concienciar al formado que el trabajo en equipo facilita la consecución de los objetivos organizativos.
- Concienciar que el trabajo en equipo es fundamental para el éxito empresarial.

76. Decir 2 indicadores de resultado del rendimiento de una dependienta de Decathlon y también destacar inconvenientes de ello.

- Incremento de las ventas
- Satisfacción de los clientes que van al local.

Inconvenientes: El incremento de las ventas se puede haber producido por la estacionalidad ya que en este mes comienzan las compras de material deportivo para los cursillos de verano de estos.

77. Un texto que decía que un trabajador estaba pasando por necesidades económicas y le planteaba a su jefe renunciar a las vacaciones (30 días naturales del año) a cambio de trabajar esos días y poder cobrar lo mismo que en su jornada normal. Comentar que te parece esto.

Las vacaciones son un derecho irrenunciable por ley por parte de los trabajadores. Además, en vacaciones el empleado cobra lo mismo que cobraría cuando se encuentra trabajando, por tanto, no tendría sentido lo que se comenta en el enunciado de que quiere trabajar más para poder cobrar lo mismo.

78. Elaborar 2 preguntas situacionales para el puesto de secretaria y explicar brevemente por qué son aptas para una entrevista de selección.

¿Qué haría cuando reciba una llamada telefónica y no sabe la respuesta que tiene que darle al cliente? La pregunta es adecuada porque se ha de conocer qué es lo que haría el candidato ante una situación incierta y cómo reaccionaría.

¿Con qué criterio ordenarías los documentos que se encuentran fotocopiados? Es adecuado porque el entrevistador sería consciente de cómo es la capacidad de organización del candidato.

79. Poner un ejemplo de horario flexible para el personal de administración de una empresa de construcción.

En una administración de una empresa de construcción, los administrativos tienen que estar en su puesto de trabajo de 8-15h. Un ejemplo de horario flexible se produciría cuando se les permita a todos los empleados o a un grupo numeroso de ellos la posibilidad de comenzar a trabajar una hora antes para salir también una hora antes. No obstante, el trabajador ha de cumplir el número de horas que se le exigen al día, ya que, si no, se considera absentismo.

80. Una empresa se dedica a la venta de bebidas energéticas, plantea un plan formativo para los trabajadores que tenga que ver con el diagnóstico de necesidades del entorno exterior de la empresa.

Variable del entorno externo: los consumidores valoran que cada vez los refrescos tengan menos azúcares procesados. Para ello, la empresa ha comprado una máquina que regula automáticamente el nivel de azúcar que llevan los refrescos según su volumen.

Nivel organizativo: Necesidad de manejar esa nueva máquina.

Nivel de puestos de trabajo: La necesidad formativa surge para los puestos de producción y los jefes de estos puestos.

Nivel de RR.HH.: Surgirá la necesidad formativa para aquellos recursos humanos, que una vez consultados el inventario de RR.HH., no tengan la formación necesaria para el uso de la máquina.

Me dijo Domingo que no va a entrar hacer un plan formativo como pone la pregunta porque eso es muy largo, que lo que entraría sería una parte en concreto, como decir los objetivos formativos, las técnicas, los medios necesarios o que digamos quienes tienen que ser los evaluadores.

81. Un trabajador contrae una enfermedad vírica y estará de baja unos 15 días, cuál sería el tipo de contrato ideal para sustituirlo. Arguéntalo.

Una opción sería acudir a una ETT para contratar a un trabajador por el tiempo que dure la baja. Acudir a una ETT es una manera de tener a trabajadores de forma inmediata y que ya estén formados, ya que, para 15 días, no nos compensa perder el tiempo reclutando, seleccionando, socializando, formando...

Otra opción es acogerse al contrato temporal de interinidad por sustitución de trabajadores con reserva al puesto por el tiempo que se tenga previsto que el trabajador no se encuentre en el puesto.

82. Un asesor financiero tiene como labor principal recomendar inversiones adecuadas a cada perfil de clientes (edad, aversión al riesgo), proponer 2 objetivos que se ajusten a las normas que hay establecidas para la redacción de los objetivos (que sea alcanzable, medible, con un horizonte temporal fijado, etc.).

Aumentar en un 10% el volumen de inversiones que realice el asesor con respecto a las realizadas en el año anterior en un plazo de 1 año.

Diseñar durante el mes de mayo 3 nuevos planes de inversión para ofrecerles a los clientes.

83. Una empresa ha implantado recientemente varias medidas para mejorar la calidad de vida de sus empleados, incluyendo formación, conciliación y mejora retributiva. ¿Podríamos decir que esta empresa tiene un alto nivel de imagen de marca como empleadora? Justifica tu respuesta.

No, no podemos decirlo porque la imagen de marca empleadora es algo que se transmite al exterior, entonces Si la empresa no comunica estas medidas a través de algún medio de comunicación o página web o cualquier otra forma, y tampoco evalúa cómo lo percibe el mercado de trabajo; si no pregunta a trabajadores potenciales de la empresa si han cambiando su percepción sobre la misma, pues nunca podremos decir nada sobre la imagen de marca.

- 84. Redacta dos preguntas correctamente formuladas que se podrían hacer a un médico de un hospital para analizar su puesto de trabajo. Justifica porque las preguntas que propones son apropiadas.**

Las preguntas de análisis de puestos van dirigidas a conocer que se hace en el puesto de trabajo o que requisitos se requieren.

¿Qué funciones son las que se hacen en el puesto de trabajo?

¿Cuáles son las funciones más importantes?

¿Qué conocimientos se requieren para el puesto?

Justificación: Porque las preguntas que proponemos permiten conocer el contenido del puesto de trabajo o los requisitos que tiene que tener.

- 85. Imagina una empresa dedicada a prestar servicios de catering principalmente para colegios. Dado el tipo de clientela la empresa habitualmente experimenta un descenso significativo de la actividad los meses de junio julio y agosto, aun así la empresa quiere contar con personal estable, ya que ellos facilita proporcionar un servicio y un nivel de calidad uniforme a sus clientes. Teniendo en cuenta esta información ¿Que modalidad de contratación específica más apropiada le recomendaría para sus trabajadores y porque?**

Si quieres mantener la plantilla estable hay dos modalidades de contratación: contrato fijo discontinuo o contrato a tiempo parcial indefinido. Porque el 1 permite suspender la actividad de los trabajadores esos tres meses. El segundo permite que se reduzcan la cantidad de horas trabajadas esos tres meses.

- 86. Es condición necesaria para poder despedir por causas relativas económicas, el hecho de que la empresa en cuestión esté experimentando pérdidas o esté previsto que incurra en la misma. Valora la veracidad de esta afirmación de acuerdo con la normativa existentes.**

La información esta es falsa, porque se puede despedir por causas objetivas económicas además cuando la empresa experimenta una disminución de ingresos o venta durante tres trimestres consecutivos.

- 87. ¿La empresa quiere que los informáticos también realicen las funciones de los comerciales con los clientes más importantes. ¿Que habría que modificar de la tabla anterior y porqué?**

Habría que valorar el puesto de otra forma, ya que el informático va a realizar tareas de comercial y acercar la ponderación de los informáticos a la de los comerciales.

- 88. Una empresa dedicada a la venta de seguros quiere que cada uno de sus empleados tenga una alta motivación por lograr cifras de ventas superiores a los 40.000 € semestrales de seguros para el hogar. Al mismo tiempo dado que los vendedores tienen poca experiencia no quieren que se desanimen si no lo logran cómo podría usar un bono de 1200€ en esta situación.**

Si vende entre 10.000- 20.000 pues recibe 600€ y así hasta llegar a 1200€.

- 89. Es correcta la afirmación siguiente `para un sistema de valoración de puestos de trabajo un empleado que muestre un mayor nivel de liderazgo cobrará más que uno que no sepa mandar adecuadamente.**

No, estamos hablando de valoración de puestos de trabajo, no tiene nada que ver con la actuación de la persona.

- 90. Redacta dos ejemplos de objetivos correctamente formulados para evaluar el rendimiento de un director de hospital.**

-Aumentar el número de pacientes atendidos en urgencias un 10% durante los próximos 6 meses.

-Bajar las listas de espera en un 20% durante el próximo año.

91. Una cadena de supermercados para el puesto de gerente está buscando titulados universitarios que hayan finalizado recientemente su carrera. Con el fin de formarlos para crear una base de datos . La empresa estima que la formación tiene una duración de tres meses. Teniendo en cuenta el objetivo de la empresa y la situación actual, que problemas puede obtener con normativa de contratos actuales.

Contrato en prácticas es el único que se puede hacer, pero el problema que este contrato tiene una duración de 6 meses.

92. La realización de un curso de técnicas de ventas para el personal comercial de la empresa dicta que el nivel de análisis de conducta es favorable pero los resultados no. Que puede estar pasando y justificarlo.

El nivel de conducta significa que los vendedores están haciendo en la calle ante sus clientes lo que se les dijo que hicieran en la formación. ¿Por qué puede pasar esto? Porque el producto es malo, porque nos equivocamos en la técnica de venta , los clientes no tienen dinero porque estamos en crisis.

93. Analiza desde la perspectiva multidisciplinar o de triple enfoque la decisión de una empresa de implantar un horario flexible. Hay que utilizar argumentos teóricos sobre el horario flexible.
Enfoque legal-laboral : la empresa quiere asegurarse que los trabajadores no exceden la jornada laboral máxima que figura en el contrato, tiempos de descanso mínimo sobre una jornada u otra.
A nivel sociológico: cual es el impacto en la satisfacción que tienen la posibilidad de conciliar la vida laboral y familiar
A nivel económico: cuál es el coste que va a tener el control de los trabajadores .

94. La rotación medida por el índice de salidas totales de una empresa dedicada a la fabricación es del 40% en su cadena de fabricación (solo operarios de empaquetado). Dar dos motivos por los cuales esta rotación no se debería que la empresa hace algo mal.
-Contratos temporales porque la estacionalidad de la empresa
-Jubilación de la empresa
-Introducción de maquinaria nueva en los procesos de fabricación

95. Imagina una empresa de venta de productos informáticos avanzados, su equipo comercial está formado por ingenieros informáticos adscritos a un grupo profesional denominado personal de ventas dentro de este grupo se encuentra los siguientes puestos: jefe de ventas, analistas de ventas, comerciales de empresas grandes y comerciales de PYMES.
Supón que un comercial de pymes tiene un accidente y va a estar de baja unos tres meses.
¿Puede hacer la empresa uso de la movilidad funcional para cubrir la vacante? Justifica la respuesta.
Si, porque desde el punto de vista legal el requisito para hacer movilidad funcional es la pertenencia al mismo grupo profesional, si están todos dispuestos en un mismo grupo profesional, es posible hacer movilidad funcional, sino no se puede hacer movilidad funcional y hay que hacer una modificación de las condiciones de trabajo.
La movilidad funcional está regulada por los estatutos, y se puede cambiar a los trabajadores les guste o no les guste, siempre y cuando este en el mismo grupo profesional. Es decir, si está en el mismo grupo el empresario puede cambiar sus funciones.

96. Una empresa está pensando ofrecer dos alternativas retributivas a sus vendedores, la primera consiste en pagarles una comisión del 5% de las ventas realizadas en un trimestre, la segunda consiste en pagarles una prima o bono de 500€, si alcanza los 10.000€ vendidos en un trimestre. ¿Qué crees que les interesará más a los vendedores? Y justifica tu respuesta con dos motivos.
- Les interesará más la comisión, primer motivo que siempre recibirán algún dinero porque es una comisión y no tienen que llegar a ningún límite y segundo motivo porque no tienen un techo como las primas que tienen que llegar a los 10.000€. Los dos son retribuciones variables a c/p porque es trimestralmente.
97. Supón una empresa dedicada a dar servicios de catering para todo tipo de evento, sus responsables quieren contar con una aplicación (APP) que le permita reclutar con facilidad el personal necesario. En caso de decidirse por contratar a un ingeniero informático para crear esta APP ¿Qué modalidad de contratación sería la adecuada? Justifica la respuesta.
- La modalidad es contrato por obra o servicio determinado porque para la actividad que se le quiere contratar no coincide con la actividad habitual de la empresa, es una actividad con autonomía y sustantividad propia dentro de la actividad normal de la empresa.
98. ¿Cuál sería el coste de ampliar la plantilla de recepcionista de un hotel con dos trabajadores a tiempo completo durante dos meses, teniendo en cuenta que el salario mensual, que ya incluye la parte proporcional de las pagas extras es de 1000€ brutos, además del resultado final explica como llegaste al mismo?
- Dos trabajadores X 2 meses X 1000€ = 4.000€ → hay que añadirle el 30% de cotización de la Seguridad Social; $4000€ \times 0.3 = 1200€$ **TOTAL= 4000€+1200€ = 5.200€**
99. Pon un ejemplo que refleje que existe un problema de equidad interna retributiva en un hospital. Explica porque el ejemplo es apropiado.
- La equidad interna hace referencia al valor (coste) de los puestos de trabajo y a la comparación que se hace de este valor dentro de la empresa.
- Ejemplo: un celador gana más que un enfermero, cuando el puesto de celador es menos complejo que el puesto de enfermero. Hay que reflejar un problema. Siempre entre dos puestos distintos y las tareas del trabajo.
100. Una empresa de productos dietéticos decide aumentar su segmento de clientes. Para decidir si debe implantar un curso relativo a los hábitos de vida de los deportistas, los productos que se adecue a ellos, realiza un test online a los empleados correspondientes para comprobar su nivel de conocimiento. ¿Cuál es el nivel de diagnóstico de necesidades de formación? NO ESTA PREGUNTANDO POR LA EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN.
- Se está preguntando el nivel de rrhh a nivel de personas. Se está preguntando si personas en concreto tienen conocimientos adecuados para saber si le damos o no le damos el curso.
101. Redacta de manera correcta una tarea para un puesto de trabajo de director comercial de un concesionario de automóvil, y a partir de esta tarea redacta una pregunta conductual (basada en la experiencia previa del candidato)
- La tarea correcta: verbo de acción en infinitivo, contenido y propósito. NO CONFUNDIR UNA TAREA CON UNA VARIABLE DEL PERFIL, POR EJEMPLO: comprender cuales son las características fundamentales del producto.
- La pregunta conductual es: teniendo en cuenta que usted me dijo que en su trabajo de director comercial tenía que seleccionar a vendedores. ¿me podría decir que tipo de preguntas le ha formulado? → tiene que estar referida a una situación que ha pasado, NOOO preguntar ¿Cómo haría usted una selección de personal?

102. Indica dos situaciones específicas y diferentes que podrían darse en un restaurante, para que el restaurante pueda acudir a una ETT para obtener camareros.

Por obras y servicio necesitábamos un camarero para un determinado evento de catering al que nosotros no estamos acostumbrados.

Eventual, en verano en una zona de playa tenemos más clientes y necesitamos más camareros.

Interinidad, porque vamos a sustituir una persona que está de baja, tenemos una camarera que está de baja por maternidad o se ha puesto mala.

Sustitución de un trabajador mientras se está sustanciando una selección.

Para un contrato formativo.

103. Una empresa tiene un índice de absentismo por incapacidad temporal del 15%. Los directivos están barajando dos opciones para mejorar esta situación. Modificar los complementos de baja por enfermedad o instaurar un sistema automatizado de control de presencia en la empresa.

¿Cuál de las dos opciones recomendarías y por qué?

La clave está que las bajas son por incapacidad temporal, por lo tanto, ir a los complementos de baja por enfermedad que es donde se puede atajar el problema ya que los complementos pueden estar establecidos de tal manera que sin querer estemos incentivando la continuidad de esas bajas y ayudando a que los trabajadores no se vuelvan a incorporar a sus puestos de trabajo.

Poner un sistema de control no sirve para nada, debido a que si alguien tiene un parte médico oficial no sirve de nada ese mecanismo ya que está perfectamente justificado.

104. De una escala del 1 al 7 de valoración anual del superior a sus empleados es de 7 para un 92% de los casos 7 es la máxima valoración que se puede dar y de un 6 en un 8% justifica que error de evaluación puede estar cometiendo el superior. ¿Qué medida puede tomarse para evitarlo?

El tipo de error es polaridad en este caso polaridad por benevolencia, todas las medidas que se proponen tienen que ser rectificando todo lo que está haciendo el superior o a mejorar la forma de evaluar del superior el cual evalúa a sus empleados. Hay que corregir el problema que el evaluador no se vaya a los extremos.

105. Elabora tres preguntas para evaluar mediante un cuestionario escrito la reacción u opinión de los trabajadores de una empresa en lo referido a las misiones de información recibidas en su plan de formación de 2017. Justifica por qué harías cada una. SE REFIERE A LA REACCIÓN DE LOS QUE ACABAN DE RECIBIR LA FORMACIÓN EN ESTE CASO PARA TOD EL 2017. Mides la reacción.

¿Te ha parecido bien la formación?, ¿ha estado adecuado el profesorado?, ¿te ha servido para mejorar el trabajo?

106. Una empresa del sector de la construcción es encargada de una encuesta salarial para el puesto de administrativo, le han pedido a una empresa consultora responsable de hacer la encuesta y que se centre exclusivamente en empresas del sector de la construcción, sin embargo, desde la empresa consultora le han dicho que esto puede ser problemático. ¿Por qué? Justifica la respuesta.

El puesto de administrativo no es exclusivo de las empresas de construcción, por lo tanto, hay que ampliar o comparar la encuesta con todos los administrativos de los distintos sectores, no solo de las empresas constructoras.

107. Triple enfoque de un sistema de incentivos.

- Psicológico: la empresa debe tener en cuenta los rasgos y características del trabajador y sus capacidades para llevar a cabo su trabajo para que así la cantidad de incentivos que reciba se ajuste a sus resultados → **consiste básicamente en la necesidad de conocimientos psicológicos del candidato para valorar si se ajusta o no al perfil del puesto.**
- Económico: la organización debe estudiar qué cantidad ofrecer como incentivos de manera que sea rentable y ajustado a los resultados obtenidos → **conocer el coste que supone a la empresa la contratación del candidato (sueldo) y evaluar si compensa contratarlo o no.**
- Legal: la empresa tiene que establecer una relación laboral adecuada y ajustar los incentivos de acuerdo con lo establecido en el **convenio colectivo** de esta. **EJEMPLO: el empresario ha de conocer cual es el salario mínimo, los distintos tipos de contratos,...)**

108. Una empresa quiere contratar en prácticas a un estudiante de GADE para la campaña de marketing de su nuevo producto. ¿Qué tipo de contrato le sugerirías atendiendo a la legislación?

La respuesta a esta pregunta estaba mal y la profe no supo decirnos cual poner,. Solo nos dijo que el contrato en prácticas no puede ser porque para poder establecer un contrato en prácticas debía de cumplirse la condición de "Que estén en posesión de título universitario o de formación profesional de grado medio o superior o títulos oficialmente reconocidos como equivalentes". Además tampoco podría ser un contrato para la formación y el aprendizaje ya que para el individuo se supone que esta siendo formado en su centro educativo por lo que estarías doblando dicha formación.

109. Evaluación de la formación de un curso de atención al cliente de acuerdo con los cuatro niveles.

- Reacción: medimos la satisfacción del trabajador.
- Aprendizaje: realizamos un test de conocimientos donde el trabajador demuestra que ha aprendido los conceptos y pautas, por ejemplo, para atender un problema a un cliente.
- Conducta: observamos cómo actúa el candidato en el puesto para verificar si lo hace de acuerdo a la formación que ha obtenido.
- Resultado: medimos la satisfacción del cliente con el servicio que le ha dado el candidato.

110. Tres acciones para mejorar la imagen de marca como empleador.

- Ofrecer promociones de trabajo en su página web para que lo vea todo el mundo.
- Recompensas a sus trabajadores con un viaje todos los años si cumplen con los objetivos establecidos.
- Ofrecer a los clientes productos nuevos y de calidad para que estén más reconocidos en el mercado.

111. Proceso de selección con cuatro fases diciendo quien realizaría cada una si la línea o staff, porqué y cuáles eran las ventajas de este proceso.

Proceso de selección para un puesto de recepcionista.

Primera fase: cuestionario de datos biográficos, donde nos daría información referente a datos personales, académicos, profesionales y actividades o aficiones que realizar.

Segunda fase: Entrevista de preselección, donde el candidato estaría con el entrevistador contestando a las preguntas que éste le hiciese para verificar datos de su currículum y que posea los requisitos para el puesto.

Tercera fase: Pruebas de conocimiento, donde el candidato realizaría test o simulaciones para saber si tiene las competencias necesarias y para conocer aspectos de su personalidad.

Cuarta fase: entrevista de selección donde se le harían preguntas situacionales referidas a cómo actuaría el ante diferentes situaciones en el puesto de trabajo.

Todas estas fases las haría el staff ya que es el encargado de reclutar a los candidatos en base a los requisitos y competencias que le ha asignado la línea. Las ventajas de este proceso es que se puede llegar a contar con una plantilla cualificada y preparada para el puesto, así como descartar a aquellos candidatos que no cumplen con los requisitos mínimos.

112. Dos preguntas situacionales para un candidato a chófer de guaguas y decir para que serían útiles.

1. ¿Qué haría si algún pasajero no tiene menos de un billete de 50€ para pagar?
2. ¿Qué haría si algún pasajero se desmaya en el autobús?

Estas preguntas serían útiles ya que son situaciones que se suelen dar en la vida real y si quiere optar al puesto tiene que saber actuar o reaccionar ante éstas.

113. Estoy haciendo una promoción interna, ¿me vale de alto el inventario de puestos de trabajo o inventario de RRHH?

Si ya que el inventario de puestos de trabajo me vale para conocer las actividades que se realizan en cada puesto y que características son necesarias para realizarlas. Y el inventario de RRHH nos proporciona información sobre la formación que tienen los empleados y para saber si son adecuados para el puesto que estamos analizando.

114. He decidido contratar una empresa de seguridad para mis actividades en mi CC, ¿de qué debo preocuparme?

De que los trabajadores estén dados de alta, que la empresa tenga elementos de producción propios, que la empresa tenga organización estable, etc.

115. He contratado una empresa de seguridad, de aquí en adelante voy a ponerles el uniforme y organizarles el trabajo para dar una buena imagen a la empresa.

Eso es ilegal ya que poner el uniforme y organizar el trabajo es parte de la empresa de servicios y no de la empresa cesionaria.

116. Si voy a seleccionar gente que trabaja en equipo, ¿qué prueba le pondría?

Una dinámica de grupo **siempre hemos de explicar el por qué. En este caso sería por ejemplo porque así medimos la capacidad que tiene el candidato de contrargumentar, de defender su postura,.... Es decir ver como se desenvuelve en la reunión.**

117. Estoy en una entrevista de selección y quiero saber si una persona se desenvuelve bien en situaciones tensas. ¿Usted se desarrolla muy bien en situaciones tensas?

La pregunta está mal hecha ya que es cerrada, lo que el candidato podría responder si o no. La pregunta correcta sería:

¿Qué haría si en el puesto de trabajo le surge una situación que implica tensión?

118. Si la dirección de RRHH lleva un triple enfoque. ¿Qué errores podría estar cometiendo si aplico solo el enfoque psicológico?

Si aplica solo el enfoque psicológico te centras en los conocimientos y aspectos de la personalidad, dejando a un lado el enfoque económico y legal que son importantes para saber si le sale rentable a la empresa la contratación o para establecer una relación adecuada con el tipo de contrato adecuado.

119. ¿Cómo se analiza un puesto de trabajo para un chófer de guaguas? ¿Qué tipo de análisis utilizarías?

Las técnicas que puedes utilizar son: observación directa, entrevista con el superior, cuestionarios o una combinación de éstos.

120. Voy a seleccionar a una persona para una promoción interna. Me he fijado en María y no ha fallado en los 7 años que ha trabajado en la empresa. Comenta esta frase.

No son cualidades suficientes para saber si está capacitado para el puesto. Se puede incurrir en el principio de Peter o en el efecto halo.

121. Si una empresa tiene un determinado nivel de absentismo justificado y hay muchas bajas por enfermedad o por accidente de trabajo. ¿Qué dirías de esa empresa o qué analizarías?

Habría que analizar los puestos de trabajo ya que si tiene un alto nivel de absentismo por dichas causas es que el puesto requiere un sobreesfuerzo o está mal estructurado.

122. A una empresa se le van muchas personas. ¿Qué método utilizarías para saber por qué se va la gente?

Una entrevista de salida para conocer los motivos de la marcha de sus empleados. También revisar las políticas de selección y contratación.

123. En una empresa hay un absentismo del 15% por IT, ¿es mejor ofrecer complementos salariales por una baja de enfermedad o aplicar un sistema de horarios flexibles?

Es mejor aplicar un sistema de horario flexible ya que así los trabajadores pueden adaptar su horario de trabajo de acuerdo a sus necesidades y pueden descansar lo suficiente para poder llevar a cabo las tareas lo mejor posible. Si establecemos complementos salariales por enfermedad podríamos incentivar el absentismo sin pretenderlo, por lo que los trabajadores buscarían cualquier excusa médica para faltar.

124. Para la seguridad y vigilancia de un almacén de gran superficie, una empresa se está planteando si contratar una ETT o una empresa de servicios para la vida del almacén. ¿Qué es mejor?

Es mejor una empresa de servicios, ya que está se encarga de todo y tiene sus propios trabajadores y las ETT son para determinados periodos de tiempo, por lo que no le sería útil a la organización.

125. Decir tres motivos por los que sabes que hay una cesión ilegal de trabajadores entre un centro comercial y la empresa de limpieza.

Que la empresa de limpieza no tenga elementos de producción propios.

Que la empresa no tenga organización estable.

Que no ejerza las facultades propias de un empresario.

126. Di dos costes de formación en los que incurre una empresa a causa de la rotación no controlada de los trabajadores.

Costes de relleno de vacante y de abandono. → **no son costes de formación.** Un coste de formación podría ser el que surge cuando la rotación no controlada se lleva a cabo porque el empleado no conoce el funcionamiento de una máquina. **EJEMPLO:** supongamos que una empresa renueva todo su proceso productivo y el empleado no logra adaptarse a ello por lo que decide "autodespedirse" (rotación no controlada). En este caso la empresa ha de invertir en formación para que sus empleados conozcan el funcionamiento de la maquinaria y evitar así el RNC.

127. Decir dos variables que se incluyan en el inventario de RRHH y que sean útiles para la movilidad funcional de un trabajador y explica el por qué mediante un ejemplo.

Las variables serían la formación y conocimientos específicos.

Si queremos desplazar un trabajador que se encargue del puesto de embotellado en una empresa de refrescos al puesto de repartidor, deberá tener la formación previa para poder realizar cualquier puesto y los conocimientos necesarios sobre los productos y su sistema de producción para poder realizar cualquier puesto referido a la fabricación.

128. Una empresa se está planteando dos formas de retribución a sus vendedores, uno es recibir el 5% del total de las ventas que realice cada uno a lo largo de un trimestre y la otra, es recibir 500€ cuando llegue a las 10.000 ventas en el trimestre. ¿Cuál elegiría el vendedor y por qué?

El vendedor elegirá en base al número de ventas que realice en el trimestre, ya que, si por ejemplo realiza más de 10.000 ventas y eligió la opción de recibir el 5%, obtendrá una mayor retribución.

129. La misión principal de un auxiliar administrativo comercial es la gestión administrativa de la compraventa de productos y servicios, así como la introducción de la información generada por esta actividad en la base de datos de la empresa. Resultado, comportamiento y rasgos de este puesto de trabajo.

Resultado: número de productos comprados y vendidos en el trimestre y % de la información introducida en la empresa.

Rasgos: actitud que tiene con los proveedores, trato amable, respetuoso, seriedad y compromiso en el trabajo.

Comportamiento: ir al día con los pedidos de manera que no se le acumule el trabajo.

130. Si quiero de alguna manera jugar con el ratio de selección y la tasa básica, ¿en qué me tendría que fijar?

El ratio de selección es la relación entre el número de candidatos resultados y el número de puestos a cubrir. Y la tasa básica es el número de candidatos que se consideran aptos para cubrir el puesto. Entre más alta sea la tasa básica, mejor será la selección.

131. Si yo tengo 700 aspirantes y quiero que pasen 45, ¿qué tipo de técnica de selección usaría? *dijo que ella piensa que la pregunta esta mal y que aquí debería de decir ¿Qué tipo de PROCESO de selección usaría la secuencial con filtro.*

Selección con filtro, ya que vamos descartando candidatos en base a las características y conocimientos que poseen.

132. Ejemplo de un proceso donde interactúa una línea y un staff.

A la hora de hacer un proceso de selección la línea le comunica al staff qué tipo de candidatos quiere para su empresa, es decir, los conocimientos y habilidades que deben poseer.

133. Si una empresa pequeña selecciona a través de cuestionarios de datos básicos y una pequeña entrevista de selección y tiene una empresa externa que le hace las nóminas, vacaciones, etc. ¿quién es la línea y quién el staff?

La línea es la empresa pequeña y el staff es la empresa externa.

134. Si estoy en una empresa y quiero contratar a un director de marketing y no quiero levantar la liebre, y a la vez, quiero que me vengan candidatos atractivos, ¿qué tendría que poner en el anuncio?

El nombre de la empresa no, ya que no quiero que se enteren mis trabajadores. Y para que sea atractivo, pondría los beneficios del puesto y la retribución.

135. Se quiere rediseñar los puestos y sacar el mayor partido posible a la movilidad funcional, ¿qué recomendarías y por qué?

Un proceso de formación para que así todos los empleados aprendan a realizar todas las tareas de la empresa y puedan adquirir los conocimientos necesarios para ello y sacar más partido a la movilidad funcional. **ESTÁ MAL**

HEMOS DE TENER EN CUENTA QUE:

- Si la movilidad funcional queremos que se desarrolle dentro de un mismo grupo la recomendación sería que las titulaciones que posean los miembros de dichos grupos sean iguales o lo mas parecidas posibles.
- Si la movilidad funcional queremos que se desarrolle entre distintos grupos no se podrá llevar a cabo a no ser que se deba a razones técnicas u organizativas que la justifiquen.

136. Comportamiento, rasgo y resultado de un conductor de guagua.

Comportamiento: trato que da hacia los pasajeros, saludar y siempre con una sonrisa.

Rasgos: ser una persona responsable y comprometerse con su trabajo.

Resultado: intentar no tener ninguna queja de los clientes.

137. Los responsables de la dirección de RRHH de una organización han decidido recopilar la información necesaria para elaborar un manual de puesto/funciones, utilizando el método de entrevista. Formula tres preguntas relevantes que podrían incluir y justifica su idoneidad.

¿Qué tareas desempeña en su puesto?

¿Qué nivel de peligrosidad tiene el puesto?

¿Qué conocimientos se requieren para desempeñar el puesto?

138. Atendiendo al carácter multidisciplinar de la dirección de RRHH, explica que se debe hacer para establecer un sistema de incentivos.

Primero hay que decidir en qué se va a basar los incentivos. La mayoría de las empresas recompensan a sus trabajadores con un sistema de incentivos por el número de ventas que han realizado, por lo bien que realizan su trabajo o también por el número de clientes que atraen a la empresa. Además, se suele tener en cuenta la dificultad que requiere el puesto y la motivación de los que lo ocupan.

139. Explica una posible necesidad de formación, a nivel individual o humano, de un restaurante de comida rápida tras su decisión de ampliar su segmento objetivo e incluir a los cruceristas que llegan al puerto de Las Palmas.

Una necesidad de formación puede ser reclutar a candidatos y hacer una selección interna de aquellos que tengan experiencia de cara al público y realizar un curso de formación en inglés, para así poder hacer frente a los turistas que llegan.

140. Pon un ejemplo que refleja la utilidad del inventario de RRHH para un proceso de reducción de plantilla.

El inventario de RRHH nos proporciona información sobre los conocimientos o formación que tienen los empleados, además de sus datos personales y profesionales, por lo que, para un proceso de reducción de plantilla, la información sobre la edad o el salario sería relevante.

Por ejemplo, en una empresa de alimentación (supermercado) reduciríamos plantilla a aquellas personas que tengan más edad ya que el trabajo de reponedor en el que se encuentra es demasiado forzoso para dicha persona.

141. Justifica la relevancia de análisis de puesto para la gestión de RRHH. Para ello, bázate en los procesos de retribución y formación.

El análisis de puestos es importante para la retribución ya que debemos conocer qué tipo de puesto es el que vamos a retribuir, las fases que tiene que desempeñar, la capacidad de decisiones o el nivel de dificultad o peligrosidad. Y para la formación, es relevante porque debemos saber qué conocimientos tiene esa persona para así ver en qué puesto se le puede colocar o si hace falta ampliar su formación (para realizar cursos).

142. Una cadena de supermercados para el puesto de Gerente de tienda, este supermercado está buscando titulados universitario que hayan acabado recientemente su titulación, la empresa estima que la duración será de dos meses, una vez finalizado los candidatos pasaran a formar parte de una base de datos de potenciales trabajadores para cuando la empresa lo necesite. Teniendo en cuenta esta información, ¿Qué problema se puede encontrar respecto a las modalidades de contrato actual?

Las claves para este ejercicio es que necesitan un titulado universitario con la carrera acabada, la duración que estiman.

El tipo de contrato será un contrato en prácticas ya que es con titulados universitarios. En cuanto al problema que hay será: como mínimo dura 6 meses.

143. La rotación como técnica formativa de un curso de técnicas de ventas, una empresa refleja que el nivel de análisis de la conducta es favorable pero no el de resultados, que puede estar pasando aquí y justificar con claridad la respuesta.

Cuando hablamos de evaluación de la formación tenemos 4 niveles y el análisis de la conducta es el 3 nivel (transferencia en el puesto de trabajo de lo que he aprendido) (el primer nivel es que yo tenga una actitud favorable en la formación). Por lo tanto, aquí dice que en el puesto de trabajo la gente está poniendo en práctica lo que ha aprendido, pero que ocurre que los resultados o por ejemplo las ventas no están funcionando y ¿Por qué no pueden estar funcionando?

Pues podríamos decir que el producto es malo o que hay mucha competencia...

La gente está haciendo lo que les dicen que hicieran, pero no consiguen buenos resultados, no puedo decir que el análisis de puesto está mal hecho.

144. Analiza desde la perspectiva multidisciplinar o triple enfoque la decisión de una empresa de comenzar a pagar las horas extraordinarias. Para cada disciplina hay que poner una característica de las horas extraordinarias.

-Económico: cuestan como mínimo una hora ordinaria, aunque se suelen pagar mucho más caras

-Legal: el máximo de horas al año será de 80 horas pagadas pero se pueden ampliar a más horas si son compensadas con tiempo de descanso en los próximos 4 meses.

-Psicosociológico: hay que pagar una cantidad adecuada para motivar a las personas, que hacer demasiadas horas extras agota al trabajador.

145. La rotación (Índice de salidas totales) de una empresa dedicada a la producción de comida empaquetada es del 40% de su cadena de fabricación, es decir, operarios de empaquetado. Identifica 2 motivos por lo que esta rotación no reflejaría una mala actuación por parte de la empresa y justifícalo.

Motivo número 1, puede ser que la demanda de la empresa sea estacional y en épocas de navidades se necesita personal pero luego en temporada baja se cancela el contrato del trabajador es decir no se le renueva.

Motivo número 2, se despiden al 40% de la cadena de montaje de operarios por motivos organizativos, de producción.

146. Redacta 3 ejemplos de objetivos correctamente formulados para valorar a un director de un colegio. (2 características de los objetivos será que tienen que ser medibles y tienen que tener un plazo temporal).

-Aumentar el número de matrículas de estudiantes en el plazo de matriculación para el curso 2017/2018 en un 5% respecto a la matriculación del curso anterior.

-Preparar un plan contra el absentismo escolar antes del final del primer trimestre antes del curso 2017/2018

147. Redacta 3 preguntas diferentes correctamente formuladas que podrían hacer a un médico de un hospital para analizar su puesto de trabajo. Justifica porque las preguntas que pones son apropiadas.

- ¿Qué tareas son las que realiza usted?

- ¿Tiene usted personal a su cargo?

- ¿Podría decirme cuáles son sus principales responsabilidades?

- ¿Qué tipo de material utiliza? ¿Qué herramientas utiliza? ¿Qué horarios tiene habitualmente?

Si te digo que experiencia tienes como médico estaría mal ya que no hago hincapié en el puesto.

Para la justificación, por ejemplo; en la segunda hace referencia a la descripción de tareas a la parte de autoridad.

La finalidad de este cuestionario es saber si realiza correctamente las tareas requeridas en su puesto de trabajo.

148. Grupohotel es una cadena hotelera que dispone de 5 hoteles en Gran Canaria todos en zonas de playa. Cuatro centrales de administración no tienen contacto directo con el cliente, se enfrentan en diversos momentos del año con 3 problemas que suponen puntos de trabajo previsibles: realización de nóminas, preparación de la documentación para la preservación de impuestos periódicos e inspecciones de los autores de calidad que no tienen una fecha fija pero si son realizadas con antelación. ¿Cuál es la medida de Flexibilidad más apropiada para ahorrar estos problemas queriendo la empresa que la solución sea lo menos costosa posible?

La medida de Flexibilidad más apropiada para estas circunstancias será la distribución Irregular de la Jornada de trabajo.

Justificación: ya que con esta no conlleva cuando se alarga la jornada un incremento del salario si no que el salario se mantiene constante. El incremento del trabajo es "previsible" por lo tanto se podría realizar esta medida.

149. Describe por el que sea preferible que una empresa opte por la suspensión de la relación laboral por causas económicas de los contratos de los trabajadores en vez de por la extinción del contrato de trabajo por el mismo motivo.

El único motivo por el que las empresas no optan por la suspensión es cuando prevén una situación económica negativa es de carácter coyuntural.

Cuando la empresa prevé que puede salir de la situación económica negativa pues elegirá la suspensión.

150. Hay una tabla de valoración de puestos donde sale un informático, un comercial ...

Este es el resultado de una valoración del puesto de trabajo de comercial, administrativo, secretaria e informático de una empresa. La empresa quiere que los informáticos de una empresa también realicen tareas comerciales con los clientes más importantes. ¿Qué puntuaciones habría que modificar?

Como el puesto va a requerir de tareas comerciales pues deberemos de subir la puntuación de aquellos factores que caracterizan al puesto de comercial. Por lo tanto, tendrán que utilizar más habilidades interpersonales, van a tener que recibir más disponibilidad horaria para visitar a los clientes, el impacto de los ingresos de la empresa también aumentará.

En los factores que te van a dar, estos, van a permanecer invariables pero habría que aumentar la clasificación de estos factores para los informáticos. P.ej: en las habilidades interpersonales requeridas en vez de un 1 se les tendrá que poner un 2 o un 3.

151. La empresa quiere valorar el comportamiento de sus dependientes en relación al cargo del cliente a través de la siguiente escala:

Nivel 1 → Porcentaje de clientes satisfechos con la atención recibida <25%

.
. .
. .
. .

¿Te parece un método adecuado? Justifica tu respuesta.

No es un método adecuado ya que esto no mide comportamiento, esto lo que esta ofreciendo un resultado, es decir, nos dice el porcentaje de clientes que están satisfechos, pero no nos informa sobre el comportamiento del trabajador.

152. Una empresa ha decidido... teniendo en cuenta que la escala es la siguiente podemos utilizar los datos para dar un bono a los trabajadores que sepan trabajar en equipo

No, porque la escala de valoración de puestos de trabajo sirve para valorar un puesto y el bono es un incentivo para incentivar el rendimiento del trabajador. Por un lado, estamos hablando de desigualdad interna y por otro lado estamos hablando de equidad.

153. Los salarios de una empresa de distribución de alimentos y bebidas pagan a sus empleados de sus supermercados se han posicionados próximos al percentil 25 con respecto a las empresas del mismo sector. El director de la empresa insiste al director de recursos humanos que había que reducir los costes de personal para poder competir con las empresas del mismo sector. JUSTIFICA LA RESPUESTA

Por lo cual no estamos de acuerdo, porque la estrategia no es adecuada porque esta pagando bastante menos de la media de las empresas del sector, no hay equidad externa, aumentaría el riesgo de retener a los buenos empleados.

154. Como analizaríamos la decisión de una empresa de ofrecer a sus empleados un plan de retribución variable consistente en la entrega gratuita de un paquete de acciones de la empresa explica un aspecto a considerar desde el punto de vista de la 3 perspectiva

(económica-legal-psicológica)

Económico: Tener en cuenta el coste de oportunidad de la entrega gratuita de esos paquetes de acciones a los trabajadores.

Legal: Conocer como retribuye a la seguridad social este tipo de retribución variable. COMO AFECTA AL PATRIMONIO DE LA EMPRESA

Psicológica: Si se entrega acciones al trabajador, este trabajador forma parte del accionariado, siendo propietario de la empresa. Por lo que se siente parte de la empresa y su motivación puede aumentar.

155. Los empleados mas jóvenes del departamento financiero de una cadena de unos grandes almacenes se han quejado porque la valoración de rendimiento del jefe de departamento está sesgada, porque obtienen puntuaciones sistemáticamente mas bajas que sus compañeros mas veteranos, incoherencia con el resultado que obtienen unos y otros, sin embargo, no hay queja por parte del personal que esta trabajando, ¿que tipo de error del rendimiento se puede estar dando? Indica una solución.

Se da un error de prejuicio o estereotipo, una de la soluciones es dar formación al evaluador y otra seria poner un sistema de evaluación orientado a resultados obtenidos

156. En el caso anterior estas evaluaciones hacen que los empleados mas jóvenes cobren unas cantidades mas bajas por retribuciones variables que sus compañeros mas veteranos que tipo de equidad retribuida se esta viendo afectada. Justifica tu respuesta

La equidad individual, ya que está vinculada con la valoración del rendimiento (la valoración de los empleados a través del rendimiento)

157. Si a partir de la situación mostrada en las preguntas anteriores, en las que el director financiero necesita ser formado en evaluación del rendimiento a que nivel del diagnóstico de necesidad de formación se estaría relacionando dicha decisión. JUSTIFICA TU RESPUESTA

A nivel individual a nivel humano, ya que se decide que es esa persona el que debe ser formado.

158. Una empresa está seleccionando a mandos intermedios, para una sede que va a abrir en las palmas de gran canaria, no está previsto que la empresa de formación a los candidatos seleccionados, por lo que los candidatos deben tener amplia experiencia, la empresa impone a sus mandos intermedios la realización de planes de mejoras de la calidad de sus áreas. Ante esta situación que sería lo más conveniente, realizar preguntas situacionales o conductuales, además hay que formular una pregunta coherente con la información.

Si vamos a pedir experiencia a los empleados lo mejor es realizar preguntas conductuales, que se basan en la experiencia que han tenido los candidatos.

LAS PREGUNTAS CONDUCTUALES, ¿Usted en su anterior puesto de trabajo tuvo que realizar planes de mejoras de la calidad? ¿Y que hizo para realizar estos planes de mejora? NO TE PUEDES QUEDAR SOLO CON LA PRIMERA PREGUNTA HAY QUE REALIZAR OTRA DESPUES, PARA COMPLETARLA.

159. Un estudio de arquitectura ha perdido a uno de sus arquitectos junior porque se ha ido a la competencia, como no puede con la actividad normal de la empresa, han decidido solicitar los servicios de una ETT para cubrir este puesto de trabajo, analizándolo desde la perspectiva legal, ¿es esto posible? Bajo que modalidad y justificando la respuesta.

Solo es posible en lo que dura el proceso de selección para cubrir el puesto del trabajador que se nos ha marchado, porque sino ninguna de las otras posibilidades es factible ya que las empresas de trabajo temporal solo sirven para cubrir bajas temporales. Modalidad de sustitución hasta finalizar el proceso de selección del nuevo trabajador que va a formar parte de la empresa

160. Una empresa está diseñando un curso sobre evaluación del desempeño a sus mandos intermedios, porque va a cambiar dicha práctica de recursos humanos para adaptarse a las nuevas exigencias del mercado, la empresa aspira que sus mandos intermedios se concienticen de que evaluar correctamente el rendimiento es bueno para la empresa, ya que ayuda a conseguir sus objetivos. Que tipo de objetivo formativo estaría buscando

En este caso es aptitud, porque tiene que ser consciente de que lo que están aprendiendo es bueno (convencer, persuadir...). Tiene que ser ACTITUDINAL, ya que el objetivo es que valoren que se tienen que hacer las cosas bien.

161. Mark s.a, ha contratado a una empresa de servicios de mantenimiento de informática para el mantenimiento de equipos, los trabajadores de la empresa de servicios desempeñan sus funciones en las instalaciones de Mark, s.a. Los directivos los aprovechan para resolver otras tareas tecnológicas a las que se enfrentan. Lo habitual es que se pongan con ellos y le digan que hacer y en el plazo establecido. A su vez si los trabajadores tienen dudas estos directivos se la resuelven. ¿Qué puede estar ocurriendo en esta situación y en que te basas para argumentarla?

Lo que ocurre es una cesión ilegal de mano de obra, porque los directivos de la empresa MARK, s.a. están dirigiendo el trabajo de los empleados de la empresa de servicio. Por ley eso solo puede hacerse cuando se obtienen a trabajadores a través de empresas de trabajo temporal

162. Una empresa esta planteando opciones para adaptar el trabajo de su plantilla ante los incrementos ocasionales de demanda que tiene su actividad en el tramo final de su horario diario. Concretamente está barajando establecer un horario de jornada flexible para así ampliar la jornada de sus trabajadores, en los días donde vienen mas clientes a sus establecimientos ¿considera adecuada esta respuesta? JUSTIFICA LA RESPUESTA

No es adecuada, porque el horario flexible es un derecho que tiene el trabajador para modificar su jornada laboral.

163. La facturación de una empresa dedicada a ofrecer servicios de guía turísticos , depende en un 85% de los servicios contratados o turistas de cruceros, la gran mayoría de cruceros arriban a puerto entre los meses de Octubre y Mayo, lo que acarrea que la empresa experimente una fuerte estacionalidad en su actividad, recientemente se ha incorporado un nuevo director a esta empresa y por el comportamiento de la actividad de la empresa , está pensando en solicitar una suspensión del contrato de una parte de las guías turísticos en los meses que va desde junio a septiembre.

No puede hacerlo porque las circunstancias por las que se puede suspender el contrato de trabajo son económicas, técnicas, organizativas o de la producción (ninguna de ellas se da) se da la estacionalidad, pero no está recogido en las circunstancias por las cuales se puede suspender un contrato

164. Para que dos prácticas de recursos humanos podríamos usar un servicio de mystery shopper o cliente ficticio, explica en que consistiría. (Formación y rendimiento)

Para la práctica de formación, usar el mystery shopper por ejemplo para el caso de un recepcionista de hotel, el cliente ficticio se hará pasar por un cliente extranjero que solicita información acerca de las instalaciones y de los monumentos cercanos al hotel y como acceder a ellos. El recepcionista deberá saber toda la información relevante sobre el hotel y sus actividades, además será obligatorio facilitar un mapa a los turistas, todo ello en alemán, inglés, o francés, según corresponda.

Para llevar a cabo la evaluación del rendimiento, en este caso para un vendedor de telefonía móvil , a través del resultado evaluaremos la capacidad de convicción del empleado para que el cliente contrate permanencia con nuestra compañía. El empleado deberá conocer todas las ofertas y promociones de todos nuestros productos, facilitando las ventajas de estos y haciéndolos atractivos a los ojos del cliente ficticio.

165. Los responsables de la dirección de RRHH de una organización han decidido para recopilar la información necesaria para elaborar un manual de puestos/funciones, utilizando el método de la entrevista. Formula tres preguntas relevantes que podrían incluirse y justifica su idoneidad.

- 1) De las funciones que su puesto exige, ¿cuál considera usted que es la más importante?
- 2) ¿con qué frecuencia realiza lo que usted considera la actividad/es más importante?
- 3) ¿Cuánto tiempo le lleva llevar cada actividad?

Estas preguntas serían idóneas ya que la forma en la que nosotros queremos elaborar nuestro manual de puestos/ funciones será detallando la funciones principales de cada puesto en primer lugar para posteriormente hacer un desglose de las actividades secundarias de cada puesto.

166. Atendiendo al carácter multidisciplinar de la dirección de recursos humanos explica que se debe hacer para establecer un sistema de incentivo.

	Jurídica	Económica	Psicológica
SISTEMA DE INCENTIVOS	Igualdad entre hombre y mujeres para establecer un sistema de incentivos equitativo	Posibilidad de establecer un incentivo monetario relacionado con las ventas anuales de la empresa	Motivación del empleado a implicarse con la organización

167. Enumera cinco opciones legales a disposición de la empresa como alternativa al despido por razones económicas:

- 1) Jubilación anticipada
- 2) Prejubilación
- 3) Trabajo compartido
- 4) Reducción de la jornada laboral
- 5) Reducción de los salarios
- 6) Excedencia o suspensión temporal

168. Explica una posible necesidad de formación a nivel individual o humano de un restaurante de comida rápida, tras su decisión de ampliar su segmento objetivo e incluir a los cruceristas que llegan al puerto de Las Palmas.

En primer lugar, elaboraremos un diagnóstico de necesidades de formación a nivel humano para ver cuáles de nuestros empleados necesitan mejorar su nivel de idiomas, hasta alcanzar el nivel medio en inglés y alemán, debido a que la mayor parte de los turistas proceden de Inglaterra o países de habla inglesa y Alemania.

A todo esto hay que añadir que ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE RECIBIRÁN DICHA FORMACIÓN AQUELLOS QUE NO TENGAN EL NIVEL MEDIO EXIGIDO Y SUPEREN UN EXÁMEN DE IDIOMAS.

169. Pon un ejemplo que refleje la utilidad del inventario de RRHH para un proceso de reducción de plantilla

Tenemos un mensajero que únicamente se encarga de llevar y traer pedidos a la empresa y el resto del tiempo no tiene ninguna responsabilidad y perjudica la concentración del resto de empleados, además tiene una inmadurez laboral que se traduce en altos índices de absentismo, a su vez, también hay una secretaria encargada de recoger llamadas y pedidos, organizar la agenda de sus superiores, gestionar los pedidos, y recoger reclamaciones. En su expediente hay que destacar que posee un curso en administración, un vehículo propio y su experiencia profesional externa previa estuvo relacionada con el reparto a domicilio de pizzas. En conclusión, para el caso de reducción de plantilla optaremos por despedir al mensajero ya que su actividad del puesto puede ser suplida por la secretaria, favoreciéndola movilidad funcional.

170. Escribe un ejemplo en el que una empresa que distribuye irregularmente su jornada consigue ventaja económica.

Un ejemplo sería en épocas navideñas en las que aumenta las ventas de productos y por tanto, también aumenta el empaquetado de estos, por ellos una empresa que se dedique a vender productos durante todo el año lleva a cabo el empaquetado pero en navidad procederá a contratar personal que se encargue de empaquetar e incluso de atender al público debido a la mayor afluencia.

171. Justifica la relevancia de análisis de puesto para la gestión de RRHH. Para ello bázate en los procesos de retribución y formación.

La retribución de cada puesto variará en función de la importancia relativa que se obtenga en la valoración de puestos, esta valoración previamente está basada en los datos obtenidos en el análisis de puesto, pues van a ser las exigencias, requisitos, conocimientos, experiencia, responsabilidad... lo que determine la relevancia del puesto, como por ejemplo, en el caso de un director financiero, este tendrá mayores responsabilidades, conocimientos, aptitudes... a su cargo, a diferencia de una secretaria en la que su nivel de conocimientos y exigencias no es tan específico, lo que se traduce en un menor nivel de ingresos, por tanto, el análisis de puestos es elemental para establecer la retribución salarial.

Para el caso de la formación, el análisis de puestos, concretamente en el perfil de exigencias del puesto, será de suma importancia para evaluar la formación previa del empleado y de esta forma saber las competencias, conocimientos, capacidades intelectuales o físicas, aptitudes, funciones, etc de este para el desempeño del puesto. Por tanto, las exigencias de formación no serán las mismas para el caso de obrero de la construcción que para un director financiero, lo que significa que el análisis de puestos es importante para una óptima gestión de RRHH.

172. Pon un ejemplo donde se vea claro la diferencia entre una pregunta situacional y una prueba de simulación para el puesto de cajera de supermercado.

Prueba de simulación: Un ejemplo sería aquel en el que la cajera de supermercado le venda un producto a un cliente que pase por su caja y posteriormente este se dé cuenta de que está en mal estado y caducado, entonces es cuando se dirige a la cajera que se le cobro. La cajera debe tratar de calmar al cliente ofreciéndole la posibilidad de cambiar su producto por otro que este en mejores condiciones, logrando de esta forma la satisfacción del cliente.

Pregunta situacional: ¿ que haría usted si llega a su caja un cliente con un producto previamente comprado en mal estado y exigiendo de malas maneras que se le devuelva el dinero?