

ENUNCIADO EJERCICIO 1

DISEÑO DE UN PLAN DE MOTIVACION Y MEJORA DEL CLIMA LABORAL.

Una administración bien gestionada debe procurar la satisfacción de los ciudadanos a quienes sirve. Este objetivo será más fácilmente alcanzable si la organización es capaz de satisfacer a quienes trabajan en ella. La satisfacción laboral mejora la productividad global de la organización y reduce el absentismo. Así, el estudio del clima laboral debe ser una acción necesaria para determinar qué factores deben ser tratados con el fin de incidir positivamente en el clima de trabajo de la organización.

En nuestro caso concreto, nos encontramos con un Ayuntamiento de tamaño mediano del Territorio Histórico de Bizkaia que se enfrenta, entre otros, a los siguientes problemas:

- Alto índice de absentismo.
- Escaso interés por el trabajo bien hecho (falta de atención).
- Normativa rígida en cuanto a Gestión de Personal y sistema de retribuciones.
- Falta de implicación de los políticos locales (alcaldes, concejales), en la gestión interna del Ayuntamiento (frases como: "eso es cosa de los funcionarios" ... etc).
- Alto índice de reclamaciones y quejas de los ciudadanos respecto de la gestión municipal.

En consecuencia se ha pensado en llevar a cabo un plan de motivación y mejora del clima laboral, para lo cual se solicita:

- 1. Propuesta de un plan de estudio y mejora del clima laboral basado en la estrategia EFQM de la excelencia.**
- 2. Propuesta de un plan de motivación individual basado en la citada estrategia que mejore la actitud y aptitud del trabajador en relación con su puesto de trabajo.**

ENUNCIADO EJERCICIO 2

Una Entidad Local del Territorio Histórico de Bizkaia cuenta con el personal que a continuación se indica, siendo las condiciones horarias y retributivas (sin tener en cuenta antigüedad) las que en cada caso se señalan :

		Forma de Trabajo	Retribución
1	SECRETARIO/A	Jornada Continua de 7horas 30 minutos	65.000 €
1	INTERVENTOR/A	Jornada Continua de 7horas 30 minutos	65.000 €
1	ARQUITECTO/A	Jornada Continua de 7horas 30 minutos	42.500 €
1	ARQUITECTO/A TÉCNICO/A	Jornada Continua de 7horas 30 minutos	36.000 €
1	DELINENTE	Jornada Continua de 7horas 30 minutos	28.000 €
1	JEFE/A DE POLICÍA MUNICIPAL	Jornada Partida de 8horas 30 minutos - Disponibilidad	35.000 €
12	POLICÍA MUNICIPAL	3 Turnos de 8 horas	30.000 €
1	ADMINISTRATIVO/A DE APOYO AL SECRETARIO	Jornada Continua de 7horas 30 minutos	26.500 €
1	ADMINISTRATIVO/A DE APOYO A LA INTERVENTORA	Jornada Continua de 7horas 30 minutos	26.500 €
1	ADMINISTRATIVO/A DE APOYO AL AREA DE ARQUITECTURA	Jornada Continua de 7horas 30 minutos	26.500 €
1	ADMINISTRATIVO/A DE LA POLICIA MUNICIPAL	Jornada Partida de 8horas 30 minutos	26.500 €
2	ADMINISTRATIVOS/AS PARA ASUNTOS GENERALES	Jornada Continua de 7horas 30 minutos	26.500 €
1	TELEFONISTO/A PARA ASUNTOS GENERALES	Jornada Continua de 7horas 30 minutos	23.500 €
3	PEONES (OBRAS EN GENERAL)	Jornada Continua de 7horas 30 minutos	21.500 €

Se pretende aprobar la Relación de Puestos de Trabajo para la misma.

Se solicita :

- 1.- Indicar las fases a seguir en el proceso de definición de la RPT**
- 2.- Realizar una propuesta concreta de Relación de Puestos de Trabajo en base a los datos proporcionados, añadiendo una explicación clara y concisa de la solución aportada.**

A tal efecto, si bien será preciso establecer una propuesta concreta de método de valoración de Puestos de Trabajo, ante la dificultad que entraña definir en el tiempo del que se dispone un sistema que derive en resultados coherentes, bastará con que en la RPT, a la hora de hacer referencia al nivel de clasificación de cada Puesto se indique aquel que se considera apropiado (sin necesidad de indicar expresamente cifras económicas)

Segundo ejercicio: Supuesto práctico

DECRETO FORAL Nº 214/2006 de 10 de julio

(BOB, 14 de julio de 2006)

ENUNCIADO EJERCICIO 2

Una Institución que consta de las Áreas que a continuación se determinan, ha establecido como objetivo prioritario el establecimiento de un Plan de Formación que asegure las necesidades de capacitación de las personas integrantes de la organización.

AREA	Nº DE PERSONAS QUE PRESTA SERVICIOS
AGRICULTURA Y GANADERÍA	160
CULTURA Y DEPORTES	137
SERVICIOS SOCIALES	178
OBRAS PÚBLICAS, SERVICIOS Y URBANISMO	195
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	544
PRESIDENCIA	125

Pero además, y a través del Plan, la organización intentará fomentar la participación de las personas y favorecer su motivación laboral.

Para alcanzar su objetivo, la organización trata de sistematizar el proceso de formación tratando de concretar los siguientes aspectos:

- 1 - Definición de las Unidades orgánicas que intervienen en el proceso, su incardinación en la estructura general y características de los Puestos de Trabajo que habrán de intervenir en el mismo.
- 2.- Definición del proceso de Formación y los diferentes Procedimientos que lo integran.
- 3- Relación de tareas a desarrollar.
- 4-. Participación de las personas de la organización en el proceso.

ENUNCIADO EJERCICIO 3

Una Entidad de Crédito cuenta para solucionar sus necesidades informáticas con un Departamento específico de Organización e Informática.

Este departamento está dividido en dos direcciones:

1.- Dirección de Organización que recoge las necesidades informáticas de los departamentos de la entidad, establece las prioridades y los nuevos servicios a prestar, hace el seguimiento de los proyectos y los implanta. Trabaja en varios ámbitos, en los departamentos centrales, en la red de oficinas de la entidad y en teleinformática (red de cajeros, banca telefónica y banca por Internet). La dirección no está estructurada en unidades diferenciadas, si bien existen diferentes equipos de proyectos. Teóricamente los equipos pueden trabajar indistintamente en varios ámbitos, pero en realidad no cambian mucho.

2.- La Dirección de Informática tiene dos unidades:

Unidad de Desarrollo de Proyectos Informáticos que se dedica al diseño y desarrollo de sistemas informáticos tanto para la mecanización de las actividades internas de la entidad de crédito (aplicaciones corporativas y aplicaciones de las oficinas) como para la prestación de servicios a los clientes (aplicaciones de cajeros y banca telefónica y por Internet). También funcionan en varios equipos de proyectos y también pueden variar de ámbito de trabajo.

Unidad de Explotación y Acabados que se dedica a que la entidad cuente con los equipamientos informáticos adecuados (ordenador central, red de cajeros, comunicaciones, etc.) y a que se emitan los extractos bancarios, mailings y comunicaciones de los clientes y de que lleguen a su destino.

Existen problemas de coordinación y de establecimiento de prioridades y objetivos a cumplir, debidos a una cultura excesivamente departamentalista y se pretende implementar un enfoque más orientado a procesos y a clientes y a una gestión más en equipo y con filosofía de mejora continua que finalice con una certificación ISO9001:2000 de las actividades de Organización e Informática de la Entidad de Crédito.

Se pretende que se aporten ideas a las siguientes cuestiones:

a) Implementación de la orientación a cliente y a procesos a través del establecimiento de los procesos y subprocesos necesarios y de equipos multidisciplinares que los gestionen. Misión, alcance, clientes, componentes del equipo gestor de cada equipo. Propuesta de funcionamiento.

b) Proceso de implantación de la certificación ISO9001:2000.

Fases de la implantación y aspectos a tener en cuenta.

Propuesta de algunos procedimientos que verías necesarios.

ENUNCIADO EJERCICIO 4

ELABORACION DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y ESTUDIO DE MEJORA DE METODOS DE UNA ACTIVIDAD ADMINISTRATIVA.

Será objeto del ejercicio la elaboración de un Manual de Procedimiento para la siguiente Actividad administrativa en el Departamento de Educación, Universidades e Investigación.

“Convocatoria de subvenciones para equipamiento de Centros de Infantil-Primaria”.

Los puestos de trabajo intervinientes han sido:

- Consejero.
- Director de Enseñanzas Básicas.
- Responsable Servicio de Equipamiento de Centros.
- Administrativo Sección de Presupuestos.
- Asesoría Jurídica.
- Secretaría de Recursos.

Los documentos intervinientes:

- Proyecto de resolución.
- Resolución 01.
- Solicitudes de los interesados.
- Documentos legales exigidos en la convocatoria.
- Resolución 02.
- Oficio remisión.
- Carta notificación.
- Documentos presupuestarios A, D, O, P.
- Facturas.
- Listado de adjudicación.

Se solicita:

- 1.- Describir las fases para la elaboración del Manual de Procedimientos de la actividad señalada.**
- 2.- Metodología a emplear para la recogida de información del puesto de trabajo.**
- 3.- Metodología a emplear para el análisis del proceso de la actividad.**
- 4.- Metodología a emplear por el análisis de la distribución del trabajo de cada unidad.**
- 5.- Elaboración de la propuesta de mejora y aprobación de la misma.**
- 6.- Establecimiento de los procedimientos de actualización en base a la nueva propuesta, y sus consecuencias en los puestos de trabajo.**