OPCIÓN B - SOLUCIÓNS

PREGUNTA 1. (Puntuación máxima: 2,5 puntos).

Vostede é docente de Formación e Orientación Laboral nun Centro Integrado de Formación Profesional de Galicia. Un alumno do Ciclo Medio de Electromecánica de Vehículos superou as prácticas en empresa do ciclo e foi convocado para unha entrevista nun concesionario oficial dunha marca de alta gama. O alumno pídelle axuda porque a empresa utiliza técnicas de selección avanzadas. Como parte do seu labor de orientación, debe preparalo para responder cuestións técnicas sobre o perfil do posto e para afrontar unha entrevista por competencias.

Como docente, vostede debe guiar o alumno resolvendo os seguintes puntos:

	CUESTIÓNS	**PUNTUACIÓN MÁXIMA**
a)	Que é unha entrevista por competencias?	**0,75**
b)	Defina en que consiste o método STAR na selección de persoal e indique o significado das súas siglas.	**0,75**
c)	Adestre o seu alumno axudándoo a construír unha resposta seguindo a metodoloxía STAR para a seguinte pregunta: “Fálame dunha situación específica na que un cliente quedou moi insatisfeito cunha reparación electromecánica que realizaches”. Que fixeches para xestionar a súa frustración e como rematou o caso?	**1**

a)	Que é unha entrevista por competencias?
a)	**SOLUCIÓN:** A entrevista por competencias é unha metodoloxía utilizada en procesos de selección de persoal que se centra en avaliar as habilidades, experiencias e comportamentos dun candidato, para determinar se posúe as competencias necesarias para desempeñar con éxito un posto de traballo. A diferenza das entrevistas tradicionais, que adoitan enfocarse nos logros académicos ou laborais, este tipo de entrevista busca identificar ***como actuaches en situacións reais do pasado***, xa que estas accións considéranse un bo indicador do teu desempeño futuro.

b)	Defina en que consiste o método STAR na selección de persoal e indique o significado das súas siglas.
b)	**SOLUCIÓN:** O método STAR é a ferramenta utilizada polos profesionais de recursos humanos para avaliar as respostas dos candidatos de xeito efectivo. O módelo STAR componse de catro elementos clave: **1. Situación.** Nesta primeira parte, pídeselle ao candidato que describa o contexto no que se atopaba nun momento específico da súa carreira. Isto inclúe detalles sobre a contorna laboral, o equipo co que traballaba e calquera circunstancia relevante que axude a entender o desafío ou a tarefa que se presentaba. **2. Tarefa.** Unha vez que se estableceu a situación, o candidato debe explicar cal era o seu rol específico e as responsabilidades que tiña nesa situación. É esencial que o postulante identifique claramente o seu papel, xa que isto permite ao entrevistador avaliar o seu grao de implicación e liderado no contexto presentado. **3. Acción.** Aquí, o candidato descrebe as accións que tomou para abordar a tarefa mencionada. Este compoñente é fundamental, xa que permite ao entrevistador entender as habilidades e competencias que o candidato aplicou, así como o seu enfoque ante os desafíos. **4. Resultado.** Finalmente, o candidato debe compartir os resultados das súas accións. Este aspecto é crucial para avaliar a efectividade das decisións tomadas e o impacto que tivo o candidato na situación.

c)	Adestre o seu alumno axudándoo a construír unha resposta seguindo a metodoloxía STAR para a seguinte pregunta: “Fálame dunha situación específica na que un cliente quedou moi insatisfeito cunha reparación electromecánica que realizaches”. Que fixeches para xestionar a súa frustración e como rematou o caso?
c)	**SOLUCIÓN:**

	Situación: "Durante as prácticas na empresa, un cliente regresou ao concesionario moi enfadado e gritando na recepción porque consideraba que, tras pagar unha reparación moi custosa, o problema orixinal do seu vehículo non se solucionara." **T**arefa: "A miña responsabilidade nese momento foi asumir a xestión da queixa, acougar ao cliente para evitar unha situación incómoda no local e pescudar exactamente que fallara para ofrecer unha solución rápida." **A**cción: "Apliquei a escoita activa: deixei que o cliente se desafogase sen interromperlle nin poñerme á defensiva, validando a súa frustración. Despois, inviteille a pasar á zona de traballo para mostrarlle de forma transparente a orixe do problema, explicándolle de xeito sinxelo que o fallo actual era unha avaría nova e diferente á inicial, que non se podía prever." **R**esultado: "Ofrecémoslle solucionar o novo problema ao momento aplicando un desconto como xesto comercial polas molestias. O cliente desculpouse polo seu ton inicial, agradeceu a total transparencia e o coche quedou reparado. Con isto, demostrei capacidade de temperanza, resolución de conflitos e fidelización do cliente."

PREGUNTA 2. (Puntuación máxima: 2,5 puntos).

A empresa Itinerarios S.A. dedícase á xestión e organización de viaxes e eventos para particulares e empresas. O ano pasado obtivo os seguintes resultados:

- Ingresos por vendas: 500.000 €

- Custos variables: 350.000 €
- Custos fixos: 250.000 €
- Perda neta: -100.000 €

Partindo da premisa de que os seus custos variables representan a mesma porcentaxe sobre as vendas, calcule:

	CUESTIÓNS	**PUNTUACIÓN MÁXIMA**
a)	O volume de vendas que permita alcanzar o punto morto cando os custos fixos aumentan en 100.000 euros. Comprobe o resultado	**1,25**
b)	O volume de vendas, co incremento anterior de 100.000 euros nos custos fixos, para obter un beneficio de 50.000 euros. Comprobe o resultado	**1,25**

a)	O volume de vendas que permita alcanzar o punto morto cando os custos fixos aumentan en 100.000 euros. Comprobe o resultado.
a)	**SOLUCIÓN:** Os custos variables representan o 70% das vendas: 350.000 / 500.000 = 0,7. Por tanto, no punto morto, o 30% restante das vendas permite absorber os custos fixos. Se os custos fixos aumentan en 100.000 €, o limiar de rendibilidade, mediante a aplicación da fórmula do **punto morto en unidades monetarias,** é: $\boldsymbol{P.M = \frac{CF}{1 - \frac{CV}{V}}}$ $\text{Punto morto} = \frac{\text{Custos fixos}}{1 - \left(\frac{\text{Custos variables}}{\text{Vendas}}\right)}$ $\text{P.M} = \frac{250.000 + 100.000}{1 - \left(\frac{350.000}{500.000}\right)} = \frac{350.000}{1 - 0{,}7} = \frac{350.000}{0{,}30} = \mathbf{1.166.666{,}67\ €}$ **Comprobación do resultado**

	Para ese volume de vendas o beneficio debe ser cero. Beneficio = Ingresos – Custos - Ingresos = 1.166.666,67 € - Custos variables = 70% × 1.166.666,67 = 816.666,67 € - Custos fixos = 350.000 € Beneficio = Ingresos – (custos variables + custos fixos) $\boldsymbol{Beneficio = 1.166.666,67 - (816.666,67 + 350.000) = 0}$ Compróbase que o limiar de rendibilidade lógrase cunhas vendas de **1.166.666,67 €**.

b)	O volume de vendas, co incremento anterior de 100.000 euros nos custos fixos, para obter un beneficio de 50.000 euros. Comprobe o resultado.
b)	**SOLUCIÓN:** Incorporación do beneficio desexado ampliando a fórmula do limiar de rendibilidade para unidades monetarias. $\text{Vendas} = \frac{\text{Custos fixos} + \text{Beneficio}}{1 - \left(\frac{\text{Custos variables}}{\text{Vendas}}\right)}$ Substitución cos datos dispoñibles: $V = \frac{350.000 + 50.000}{1 - \left(\frac{350.000}{500.000}\right)} = \frac{400.000}{1 - 0,7} = \frac{400.000}{0,30} = \mathbf{1.333.333,33\ €}$ **Comprobación do resultado** - Ingresos = 1.333.333,33 € - Custos variables = 70% × 1.333.333,33 = 933.333,33 € - Custos fixos = 350.000 € Beneficio = Ingresos – (custos variables + custos fixos) $\boldsymbol{Beneficio = 1.333.333,33 - (933.333,33 + 350.000) = 50.000}$ Polo tanto, a empresa debe acadar un volume de vendas de **1.333.333,33 €** para obter un beneficio de 50.000 €

***Observacións:** *Ambas as dúas cuestións recollen formulacións alternativas de resolución debidamente razoadas.*

PREGUNTA 3. (Puntuación máxima: 2,5 puntos).

A empresa INNOVACIÓNS TECNOLÓXICAS S.L., dedicada ao desenvolvemento de software empresarial, conta cun cadro de persoal de 150 traballadores. Durante os dous últimos exercicios a empresa iniciou un proceso de reorganización co obxectivo de reducir custos de estrutura e optimizar o uso das súas instalacións.

Segundo a memoria organizativa elaborada pola dirección:

- O grao medio de ocupación das oficinas sitúase no 42 %.
- Os custos de alugueiro e mantemento das instalacións aumentaron un 15 %.
- A implantación de novas ferramentas dixitais permite realizar a maioría das tarefas sen necesidade de presenza física continuada.

Como consecuencia diso, a empresa decide implantar un modelo xeneralizado de traballo a distancia.

Laura, analista informática con contrato indefinido desde 2018, viña prestando servizos de forma totalmente presencial. En abril de 2026 recibe por escrito unha comunicación empresarial na que se lle informa de que, a partir do mes seguinte:

1. Deberá prestar servizos catro días á semana mediante traballo a distancia e unicamente acudirá un día á semana ao centro de traballo.
2. A empresa facilitaralle un ordenador portátil e un teléfono móbil corporativo.
3. Non se prevé ningunha compensación económica polos gastos derivados do traballo a distancia ao considerar que o aforro en desprazamentos compensa os posibles custos domésticos.
4. Implantarase un software que rexistrará o tempo de conexión e realizará capturas automáticas de pantalla cada dez minutos.
5. Os traballadores deberán manter activada a cámara durante as reunións virtuais.
6. A empresa poderá acceder remotamente aos dispositivos corporativos para verificar o cumprimento das obrigas laborais.

Ademais:

- Laura ten recoñecida unha adaptación de xornada para o coidado dunha filla de sete anos.
- O comité de empresa manifesta non ter sido informado nin consultado previamente sobre a implantación do novo sistema.
- Laura oponse expresamente ao cambio e manifesta a súa vontade de continuar prestando servizos de forma presencial.

	CUESTIÓNS	**PUNTUACIÓN MÁXIMA**
a)	Analice xuridicamente a decisión empresarial de impoñer a Laura a prestación de servizos en réxime de traballo a distancia.	**0,625**
b)	Analice xuridicamente a decisión empresarial relativa á entrega de medios tecnolóxicos e á ausencia de compensación económica polos gastos derivados do traballo a distancia.	**0,625**
c)	Analice a legalidade das medidas de control implantadas pola empresa.	**0,625**
d)	Analice a relevancia xurídica da falta de información ao comité de empresa e da situación de conciliación familiar de Laura.	**0,625**

a)	Analice xuridicamente a decisión empresarial de impoñer a Laura a prestación de servizos en réxime de traballo a distancia.
a)	**SOLUCIÓN:** A empresa non pode impoñer unilateralmente o traballo a distancia, xa que este require o acordo entre as partes. O artigo 5 da Lei 10/2021 estableceexpresamente que o traballo a distancia será voluntario tanto para a persoatraballadora como para a empresa. Así mesmo, o artigo 6 da Lei 10/2021 dispón que o acordo de traballo a distancia deberá formalizarse por escrito, requisito que neste caso a empresa tampouco cumpre. Ademais, o artigo 7 da citada lei esixe que o acordo recolla, entre outros extremos: • Inventario dos medios, equipamentos e ferramentas. • Gastos que puideran derivarse do traballo a distancia e forma de compensación. • Horario de traballo. • Distribución entre traballo presencial e traballo a distancia.

	• Centro de traballo de adscrición. • Medios de control empresarial da actividade. As razóns alegadas pola empresa para implantar o traballo a distancia (baixa ocupación das oficinas, incremento dos custos e dixitalización da actividade) poden xustificar unha reorganización empresarial. Non obstante, o artigo 5.3 da Lei 10/2021 establece expresamente que o traballo a distancia non pode impoñerse nin sequera mediante o procedemento de modificación substancial das condicións de traballo previsto no artigo 41 do Estatuto dos Traballadores, sendo necesario o consentimento da persoa traballadora. Enconsecuencia, Laura ten dereito a rexeitar esta medida sen que a súa negativa constitúa un incumprimento contractual sancionable nin poida xustificar un despedimento ou outra medida disciplinaria.

b)	Analice xuridicamente a decisión empresarial relativa á entrega de medios tecnolóxicos e á ausencia de compensación económica polos gastos derivados do traballo a distancia.
b)	**SOLUCIÓN:** 1. Entrega dos mediostecnolóxicos: A empresa entrega a Laura: • Un ordenador portátil. • Un teléfono corporativo. Con esta actuación a empresa cumpre parcialmente as obrigas establecidas no artigo 11 da Lei 10/2021, que lle impón proporcionar os equipos, ferramentas, medios consumibles e o mantemento necesario para o desenvolvemento da actividade laboral a distancia. Ademais, estes medios deberían figurar expresamente no acordo de traballo a distancia, indicando o seu inventario, estado de conservación e condicións de mantemento. Ao non existir dito acordo, este requisito legal non se cumpre. 2. Gastos derivados do traballo a distancia O artigo 12 da Lei 10/2021 establece que o desenvolvemento do traballo a distancia deberá ser sufragado ou compensado pola empresa, de maneira que a persoa traballadora non asuma os gastos relacionados cos equipos, ferramentas e medios vinculados á actividade laboral.

	Polo tanto, aínda que a entrega dos medios tecnolóxicos resulta conforme á lei, a negativa empresarial a compensar os gastos derivados do traballo a distancia vulnera o disposto no artigo 12 da Lei 10/2021.

c)	Analice a legalidade das medidas de control implantadas pola empresa.
c)	**SOLUCIÓN:** 1. Rexistro do tempo de conexión. O rexistro horario constitúe unha obriga empresarial conforme ao artigo 34.9 do Estatuto dos Traballadores e ao artigo 14 da Lei 10/2021. En consecuencia, o control do tempo de conexión resulta, en principio, lícito, sempre que respecte a normativa sobre protección de datos persoais e os principios de necesidade, idoneidade e proporcionalidade. 2. Capturas automáticas da pantalla cada dez minutos. O empresario pode adoptar medidas de vixilancia e control da actividade laboral ao abeiro do artigo 20.3 do Estatuto dos Traballadores e do artigo 22 da Lei 10/2021. Porén, estas medidas deben respectar a dignidade da persoatraballadora, o seu dereito á intimidade e a normativa de protección de datos. A realización automática de capturas da pantalla cada dez minutos supón unha vixilancia practicamente permanente e un tratamento intensivo de datos persoais, polo que dificilmente supera o xuízo de proporcionalidade esixido pola normativa e pola xurisprudencia. 3. Acceso remoto aos dispositivos. Ao tratarse dun ordenador propiedade da empresa, esta pode acceder ao dispositivo con fins exclusivamente laborais. Con todo, deberá informar previamente á persoa traballadora e respectar os seus dereitos á intimidade e á protección de datos, de conformidade cos artigos 87 e 90 da Lei Orgánica de Protección de Datos Persoais e Garantía dos Dereitos Dixitais. En ningún caso poderá acceder a arquivos persoais, contas privadas nin a dispositivos particulares da persoa traballadora. Ademais, todas estas medidas de control deberán ser comunicadas previamente ás persoas traballadoras.

d)	Analice a relevancia xurídica da falta de información ao comité de empresa e da situación de conciliación familiar de Laura.
d)	**SOLUCIÓN:** O artigo 64 do Estatuto dos Traballadores recoñece ao comité de empresa dereitos de información, consulta e participación. A implantación xeneralizada do traballo a distancia afecta á organización do traballo, ás condicións laborais e aos sistemas de control empresarial, polo que a empresa debía informar e consultar previamente ao comité de empresa. A omisión deste trámite supón unha vulneración dos dereitos de participación colectiva, podendo dar lugar á intervención da Inspección de Traballo, á imposición de sancións administrativas ou á promocióndun conflito colectivo. En relación coa situación persoal de Laura, esta goza dunha adaptación da súa xornada ao abeiro do artigo 34.8 do Estatuto dos Traballadores. A empresa debe respectar esta adaptación e ponderar as necesidades de conciliación da vida familiar e laboral da traballadora, evitando que a implantación do traballo a distancia supoña un menoscabo dos dereitos de conciliación previamente recoñecidos.

PREGUNTA 4. (Puntuación máxima: 2,5 puntos).

A empresa METALGAL, S.L., dedicada á fabricación de estruturas metálicas, conta con 140 traballadores. Tras unha visita da Inspección de Traballo detéctanse as seguintes circunstancias:

1. A avaliación de riscos non se actualizou desde a incorporación de nova maquinaria hai tres anos.
2. O persoal de nova incorporación non recibe formación preventiva específica.
3. A empresa pretende constituír un Servizo de Prevención Mancomunado con outra empresa do mesmo grupo empresarial situada no mesmo polígono industrial sen consultar previamente as persoas delegadas de Prevención.
4. Nos postos de traballo existen riscos derivados da exposición ao ruído e da manipulación manual de cargas.

A dirección solicítalle un informe sobre a situación que conteña os seguintes puntos:

	CUESTIÓNS	**PUNTUACIÓN MÁXIMA**

a)	Identifique as infraccións preventivas existentes e a normativa vulnerada.	**1**
b)	Analice a viabilidade de constituír un Servizo de Prevención Mancomunado e as obrigas de consulta e participación que deben respectarse.	**1**
c)	Indique que especialidades preventivas deberían intervir para xestionar adecuadamente os riscos descritos.	**0,5**

a)	Identifique as infraccións preventivas existentes e a normativa vulnerada.
a)	**SOLUCIÓN:** Primeira infracción. Non actualizar a avaliación de riscos tras a incorporación de nova maquinaria. Normativa vulnerada: artigos 14 e 16 da Lei 31/1995, de Prevención de Riscos Laborais (LPRL), e Real decreto 39/1997, polo que se aproba o Regulamento dos Servizos de Prevención. A avaliación de riscos debe actualizarse cando cambien as condicións de traballo. A incorporación de nova maquinaria obriga a revisar a avaliación. Segunda infracción. Ausencia de formación preventiva. Normativa vulnerada: artigo 19 da LPRL e Real decreto 39/1997. A formación debe ser suficiente, adecuada, específica para o posto de traballo e impartirse con carácter previo aoseu desempeño. A falta de formación do persoal constitúe un incumprimento das obrigas preventivas da empresa. Terceira infracción Non consultar aos Delegados de Prevención. Normativa vulnerada: artigos 18, 33 e 36 da LPRL. A consulta aos Delegados de Prevención é obrigatoria antes de adoptar decisións relevantes en materia de prevención de riscos laborais. Cuarta infracción Existencia de riscos derivados da exposición ao ruído e da manipulación manual de cargas. A empresa debe avaliar estes riscos, así como adoptar as medidas necesarias para eliminalos ou, cando isto non sexa posible, reducilos. Normativa vulnerada: artigo 15 da LPRL, Real decreto 286/2006, sobre a protección da saúde e da seguridade das persoas traballadoras fronte aos riscos derivados da exposición ao ruído,

	e Real decreto 487/1997, sobre as disposicións mínimas de seguridade e saúde relativas á manipulación manual de cargas.

b)	Analice a viabilidade de constituir un Servizo de Prevención Mancomunado e as obrigas de consulta e participación que deben respectarse.
b)	**SOLUCIÓN:** Si, a súa constitución é xuridicamente posible. O artigo 21 do Real decreto 39/1997 permite constituír Servizos de Prevención Mancomunados entre empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial ou entre empresas que desenvolvan actividades nun mesmo centro de traballo ou nunha mesma zona. Neste caso, as empresas pertencen ao mesmo grupo e atópanse no mesmo polígono industrial, polo que se cumpre o requisito legal. Con carácter previo á súa constitución, debe realizarse unha consulta aos Delegados de Prevención e aos representantes legais das persoas traballadoras, conforme aos artigos 33 e 36 da LPRL. Como a empresa non levou a cabo esta consulta previa, a constitución do Servizo de Prevención Mancomunado sería posible, pero o procedemento seguido non se axusta ao establecido na normativa.

c)	Indique que especialidades preventivas deberían intervir para xestionar adecuadamente os riscos descritos.
c)	**SOLUCIÓN:** De conformidade co Real decreto 39/1997, as especialidades preventivas necesarias son as seguintes: 1. Seguridade no Traballo. Intervén na prevención dos riscos derivados da utilización da maquinaria, dos atrapamentos, dos golpes e dos accidentes de traballo. 2. Hixiene Industrial. Analiza a exposición aoruído, realiza as medicións correspondentes e establece as medidas de protección auditiva necesarias. 3. Ergonomía e Psicosocioloxía Aplicada. Debe intervirnaavaliación dos riscos derivados da manipulación manual de cargas, do deseño dos postos de traballo, das sobrecargas musculoesqueléticas e da organización do traballo.

	4. Medicina do Traballo. Encárgase da vixilancia da saúde das persoas traballadoras, mediante a realización de audiometrías, o control dos trastornos musculoesqueléticos e a valoración da aptitude para o desempeño do posto de traballo.