

## **PRUEBAS COMPORTAMENTALES**

Antes de iniciar con las diferentes versiones que tenemos de pruebas comportamentales, a continuación encontraras algunos ejemplos de las últimas pruebas realizadas por la CNSC, que creemos que serán de gran ayuda.

El cambio más relevante que encontramos frente a los últimos exámenes realizados por la CNSC, es que no se enfrentan situaciones como en alguna de nuestras versiones, sino que se da una frase y a partir de esta, se debe seleccionar alguna de las tres opciones de respuesta A, B o C.

La metodología es la misma de la que explicamos más adelante en nuestras versiones de pruebas comportamentales, que se traduce en identificar cuáles son las competencias que van a evaluar, de acuerdo con el decreto 2539 de 2005 y conforme a esto, se deben enfocar las respuestas.

Para recordar cuales son las competencias que debemos tener en cuenta a la hora de contestar las pruebas comportamentales, a continuación las describimos por niveles; esto quiere decir que usted como aspirante, únicamente debe tener en cuenta las competencias de su nivel y de esta forma enfocar sus respuestas. Más adelante damos varios ejemplos de estas nuevas pruebas.

### **EJEMPLOS PRUEBAS COMPORTAMENTALES PARA NIVEL PROFESIONAL**

En este caso, se supone que usted es un aspirante a la convocatoria en el nivel profesional, esto quiere decir que únicamente tendrá en cuenta las siguientes competencias:

- Aprendizaje continuo.
- Experticia profesional.
- Trabajo en equipo y colaboración.
- Creatividad e innovación.

1. La división donde usted trabaja, se verá afectada en su totalidad por los diferentes cambios normativos que han surgido en los últimos días; estos cambios normativos obligan a realizar ajustes en la papelería utilizada, los procedimientos efectuados y los informes diarios, mensuales y anuales de la división. Conforme a esta situación, usted:

- A. Investiga con anterioridad todo lo referente a la información relacionada con los futuros cambios, con el fin de estar preparado.
- B. Estudia los cambios normativos anticipadamente con el fin de adaptarse eficientemente a los futuros cambios.
- C. Estudia los cambios normativos anticipadamente y elabora un mecanismo que facilite los cambios a realizar sin que cause mayor traumatismo.

**Respuesta.**

**C. Estudia los cambios normativos anticipadamente y elabora un mecanismo que facilite los cambios a realizar sin que cause mayor traumatismo.**

**Explicación:** Nótese que las tres respuestas aparentemente son correctas, porque demarcan buenas acciones e intenciones; sin embargo al tener en cuenta una de las competencias del nivel profesional, podemos demarcar que se trata de la competencia “**creatividad e innovación**”, por lo tanto la respuesta es la C, porque la persona tiene voluntad de ser innovadora con el fin de mejorar un proceso, mientras que la respuesta A, demarca una intensión al buen manejo de la información y la respuesta B, demarca adaptabilidad al cambio.

2. En la entidad donde usted trabaja, próximamente se estrenara un nuevo servicio, como respuesta a las necesidades de los usuarios que por mucho tiempo venían quejándose por las deficiencias en su ejecución. Para este servicio se requiere que los funcionarios de su área conozcan el manejo de un nuevo aplicativo que permitirá una ágil atención; gracias a su antiguo trabajo, usted ya conocía el funcionamiento de este aplicativo, por lo tanto usted:

- A. Repasa los temas referentes al aplicativo, con el fin de estar muy bien preparado para la entrada en ejecución del mismo.
- B. Le manifiesta esto a su grupo de trabajo, con el fin de realizar sesiones de capacitación, con el objetivo de que todos aprendan rápidamente el uso del aplicativo.

C. Le manifiesta a su jefe inmediato con el fin de ponerse a su disposición para lo que necesite.

**Respuesta.**

B. Le manifiesta esto a su grupo de trabajo, con el fin de realizar sesiones de capacitación, con el objetivo de que todos aprendan rápidamente el uso del aplicativo.

**Explicación:** Las tres opciones de respuesta son aceptables y usted puede estar familiarizado con alguna de las opciones; sin embargo debe recordar que usted como profesional tiene ciertas competencias que debe enfatizar en sus respuestas; por lo tanto la respuesta correcta es la B, porque hace énfasis en el **trabajo en equipo y la colaboración**, mientras que las opciones A y C, hacen énfasis a la experticia técnica y a la colaboración.

## **EJEMPLOS PRUEBAS COMPORTAMENTALES PARA NIVEL TECNICO**

En este caso, se supone que usted es un aspirante a la convocatoria en el nivel técnico, esto quiere decir que únicamente tendrá en cuenta las siguientes competencias:

- Experticia técnica.
- Trabajo en equipo.
- Creatividad e innovación.

1. La entidad a la cual usted pertenece, diseñó un concurso para todos los funcionarios, con el cual busca premiar la creatividad en la realización de una campaña que tiene que ver con la racionalización del consumo de papel y el aspecto ambiental al interior de la organización. Usted se da cuenta que tiene una excelente idea que hace tiempo ha venido trabajando y que tiene que ver con el tema propuesto; sin embargo sus compañeros le invitan para que realicen un proyecto de conjunto; en este caso usted:

A. Les dice que tiene una idea sobre la cual ha venido trabajando hace tiempo y que prefiere presentar el proyecto individual.

- B. Comparte con ellos sus ideas y presentan en grupo el proyecto final.
- C. Trabaja con sus compañeros en la ejecución de un nuevo proyecto que incluya las ideas de todos.

**Respuesta.**

**B. Comparte con ellos sus ideas y presentan en grupo el proyecto final.**

**Explicación:** Para este caso es posible que las opciones B y C sean aceptables porque no reflejan egoísmo en las acciones; sin embargo debe recordar que usted como técnico tiene ciertas competencias que debe enfatizar en sus respuestas; por lo tanto aunque las respuestas B y C hacen énfasis en el **trabajo en equipo y la colaboración**, la respuesta B es más completa al reflejar la creatividad e innovación y el compañerismo.

- 2. En el proceso que usted maneja al interior de la organización, se están presentando constantes inconvenientes con el protocolo establecido, puesto que se está utilizando mucho papel y el tiempo de respuesta para el cliente final es muy amplio. En este caso usted:

- A. Comunica a su jefe inmediato este incidente con el fin de que se verifique el protocolo y se puedan establecer soluciones.
- B. Comunica a sus compañeros el inconveniente que se está presentando, con el fin de que ellos tengan conocimiento sobre el protocolo que está fallando.
- C. Presenta a su jefe inmediato una propuesta que ponga fin a los inconvenientes presentados en el proceso, con el fin de ser aprobada por la organización.

**Respuesta.**

**C. Presenta a su jefe inmediato una propuesta que ponga fin a los inconvenientes presentados en el proceso, con el fin de ser aprobada por la organización.**

**Explicación:** Para este caso, la respuesta que tiene mayor afinidad con las competencias referentes al nivel técnico es la C, puesto que demuestra **creatividad e innovación**.

## EJEMPLOS PRUEBAS COMPORTAMENTALES PARA NIVEL ASISTENCIAL

En este caso, se supone que usted es un aspirante a la convocatoria en el nivel asistencial, esto quiere decir que únicamente tendrá en cuenta las siguientes competencias:

- Manejo de la información.
- Adaptación al cambio.
- Disciplina.
- Relaciones interpersonales.
- Colaboración.

1. Usted es recién llegado a la organización y hace parte de un grupo de más de 50 personas; al momento de recibir su inducción, encuentra que el capacitador habla mal de su jefe inmediato y de varios de sus nuevos compañeros, revelando vivencias anteriores a su llegada. En este caso usted:

A. Escucha atentamente con el fin de estar prevenido frente a sus compañeros y jefe inmediato.

B. Escucha atentamente y prefiere no hacer amistad con sus nuevos compañeros, con el fin de evitar discordias.

C. Prefiere no escuchar atentamente con el fin de hacer una buena relación con sus futuros compañeros.

**Respuesta.**

**C. Prefiere no escuchar atentamente con el fin de hacer una buena relación con sus futuros compañeros.**

**Explicación:** En este caso se pone a prueba la conducta de las **relaciones interpersonales**, como una de las competencias correspondientes al nivel asistencial; eso quiere decir que para este caso las relaciones interpersonales pesan más que la discreción.

2. En la organización donde usted trabaja, se han impartido ciertas ordenes por parte del nivel central para cambiar la forma de realizar ciertos procesos; usted difiere de estas órdenes, sin embargo:
- A. Acepta los cambios aunque difiera de ellos.
  - B. No acepta los cambios impartidos.
  - C. Acepta los cambios pero se resiste junto con sus compañeros.

**Respuesta.**

**A. Acepta los cambios aunque difiera de ellos.**

**Explicación:** En este caso la respuesta más acertada es la A, porque trata sobre la competencia disciplina que hace parte del nivel asistencial. Esta competencia trata acerca de seguir órdenes así se difiera de ellas.

## PRUEBAS COMPORTAMENTALES VERSION 3

Concurso con éxito se complace en presentar el tercer modulo de pruebas comportamentales, diseñado con el fin de mostrarle a los aspirantes de convocatorias públicas, la manera en que deben afrontar estas pruebas y posiblemente alcanzar el éxito que se espera.

Lo primero que hay que analizar son las competencias comunes del servidor público, las cuales están descritas en el decreto 2539 de 2005, en los artículos 6, 7, 8.2, 8.3, 8.4 y 8.5. Lo interesante de las conductas descritas en este artículo, es que de aquí es donde el equipo creador de las pruebas reales, construye los ITEMS que conforman la prueba; esto quiere decir, que al conocer claramente las conductas a evaluar, seguramente tendremos éxito en la presentación de las pruebas.

Por lo general, esta información no la conocen los participantes, razón por la cual esta prueba se ha constituido en una barrera para la obtención de los resultados deseados.

Vamos a describir las competencias por nivel jerárquico, con su respectiva definición y conductas asociadas, con el fin de mostrar de qué forma son elaboradas estas pruebas, teniendo en cuenta la relación entre tres factores muy importantes que son:

### CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD

### CARACTERISTICAS DE INTEGRIDAD

### COMPETENCIAS DEL SERVIDOR PÚBLICO

## COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES NIVEL PROFESIONAL

**APRENDIZAJE CONTINUO:** Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades, con el fin de mantener altos estándares de eficacia organizacional.

- Aprende de la experiencia de otros y de la propia.
- Se adapta y aplica nuevas tecnologías que se implanten en la organización.
- Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que se presentan en el desarrollo del trabajo.
- Investiga, indaga y profundiza en los temas de su entorno área de desempeño.
- Reconoce las propias limitaciones y las necesidades de mejorar su preparación.
- Asimila nueva información y la aplica correctamente.

**EXPERTICIA PROFESIONAL:** Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.

- Analiza de un modo sistemático y racional los aspectos del trabajo, basándose en la información relevante.
- Aplica reglas básicas y conceptos complejos aprendidos.
- Identifica y reconoce con facilidad las causas de los problemas y sus soluciones.
- Clarifica datos o situaciones complejas.
- Planea, organiza y ejecuta múltiples tareas tendientes a alcanzar resultados institucionales.

**TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORACION:** Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes.

- Coopera en distintas situaciones y comparte información.
- Aporta sugerencias, ideas y opiniones.
- Expresa expectativas positivas del equipo o de los miembros del mismo.
- Planifica las propias acciones teniendo en cuenta la repercusión de las mismas para la consecución de los objetivos grupales.
- Establece diálogo directo con los miembros del equipo que permita compartir información e ideas en condiciones de respeto y cordialidad.
- Respeta criterios dispares y distintas opiniones del equipo.

**CREATIVIDAD E INNOVACION:** Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones.

- Ofrece respuestas alternativas.
- Aprovecha las oportunidades y problemas para dar soluciones novedosas.
- Desarrolla nuevas formas de hacer y tecnologías.
- Busca nuevas alternativas de solución y se arriesga a romper esquemas tradicionales.
- Inicia acciones para superar los obstáculos y alcanzar metas específicas.



## COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES NIVEL TECNICO

**EXPERTICIA TECNICA:** Entender y aplicar los conocimientos técnicos del área de desempeño y mantenerlos actualizados.

- Capta y asimila con facilidad conceptos e información.
- Aplica el conocimiento técnico a las actividades cotidianas.
- Analiza la información de acuerdo con las necesidades de la organización.
- Comprende los aspectos técnicos y los aplica al desarrollo de procesos y procedimientos en los que está involucrado.
- Resuelve problemas utilizando sus conocimientos técnicos de su especialidad y garantizando indicadores y estándares establecidos.

**TRABAJO EN EQUIPO:** Trabajar con otros para conseguir metas comunes.

- Identifica claramente los objetivos del grupo y orienta su trabajo a la consecución de los mismos.
- Colabora con otros para la realización de actividades y metas grupales.

**CREATIVIDAD E INNOVACION:** Presentar ideas y métodos novedosos y concretarlos en acciones

- Propone y encuentra formas nuevas y eficaces de hacer las cosas.
- Es recursivo.
- Es práctico.
- Busca nuevas alternativas de solución.
- Revisa permanentemente los procesos y procedimientos para optimizar los resultados.

## COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES NIVEL ASISTENCIAL

**MANEJO DE LA INFORMACION:** Manejar con respeto las informaciones personales e institucionales de que dispone.

- Evade temas que indagan sobre información confidencial.
- Recoge sólo información imprescindible para el desarrollo de la tarea.
- Organiza y guarda de forma adecuada la información a su cuidado, teniendo en cuenta las normas legales y de la organización.
- No hace pública información laboral o de las personas que pueda afectar la organización o las personas.
- Es capaz de discernir que se puede hacer público y que no.

- Transmite información oportuna y objetiva.

**ADAPTACION AL CAMBIO:** Enfrentarse con flexibilidad y versatilidad a situaciones nuevas para aceptar los cambios positiva y constructivamente.

- Acepta y se adapta fácilmente los cambios.
- Responde al cambio con flexibilidad.
- Promueve el cambio.

**DISCIPLINA:** Adaptarse a las políticas institucionales y buscar información de los cambios en la autoridad competente.

- Acepta instrucciones aunque se difiera de ellas.
- Realiza los cometidos y tareas del puesto de trabajo.
- Acepta la supervisión constante.
- Realiza funciones orientadas a apoyar la acción de otros miembros de la organización.

**RELACIONES INTERPERSONALES:** Establecer y mantener relaciones de trabajo amistosas y positivas, basadas en la comunicación abierta y fluida y en el respeto por los demás.

- Escucha con interés a las personas y capta las preocupaciones, intereses y necesidades de los demás.
- Transmite eficazmente las ideas, sentimientos e información impidiendo con ello malos entendidos o situaciones confusas que puedan generar conflictos.

**COLABORACION:** Cooperar con los demás con el fin de alcanzar los objetivos institucionales

- Ayuda al logro de los objetivos articulando sus actuaciones con los demás.
- Cumple los compromisos que adquiere.
- Facilita la labor de sus superiores y compañeros de trabajo.

Una vez conocidas las competencias del servidor público descritas en la ley, hay que tener claridad en que la valoración de competencias se hará de acuerdo a los rasgos de la personalidad y los indicadores de integridad del aspirante.

Los rasgos de personalidad se basan en cinco factores que son:

- **Dimensiones de extraversión:** Este factor evalúa la aproximación dinámica y activa hacia el mundo social e incluye rasgos como sociabilidad, asertividad, actividad y emociones positivas.
- **Afabilidad:** Este factor responde a la pregunta, ¿es buena persona? ¿me puedo fiar de ella?
- **Responsabilidad:** Significa responder por las propias acciones, hacerse cargo de todo lo que se elige hacer y de las obligaciones que corresponden a los roles que se desempeñan en una sociedad.
- **Neuroticismo:** Implica una baja tolerancia para el estrés tanto de carácter físico como psicológico. El neuroticismo hace mención a la dimensión de estabilidad / inestabilidad emocional de la persona.
- **Apertura a la experiencia:** Es propia de personas que valoran la imaginación, a veces tienen cierta sensibilidad artística, pero también les interesa lo intelectual.

Los indicadores de integridad se obtienen mediante medición de actitudes hacia conductas, que sean favorables para la entidad donde se requiere el empleo:

- Conductas honestas.
- Manejo adecuado del tiempo.
- Conductas diligentes.
- Uso adecuado de implementos.

Como ya hemos mencionado cuales son las competencias del servidor público según el decreto 2539 de 2005, además hemos mencionado cuales son las características de integridad y de personalidad que buscan medir en estas pruebas; vamos a plasmar en la prueba real, la manera de evaluación de competencias.

CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD	COMPETENCIAS DEL SERVIDOR PÚBLICO	CARACTERISTICAS DE INTEGRIDAD
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensiones de extraversión</li> <li>- Afabilidad</li> <li>- Responsabilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencias nivel profesional.</li> <li>- Competencias nivel técnico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conductas honestas.</li> <li>- Manejo adecuado del tiempo.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Neuroticismo</li> <li>- Apertura a la experiencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Competencias nivel asistencial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conductas diligentes.</li> <li>- Uso adecuado de implementos.</li> </ul>
---	---	---

Por lo general estas pruebas tienen dos afirmaciones o negaciones confrontadas y el aspirante debe dar un puntaje a cada frase de la siguiente forma:

A: 3 – 0

B: 0 – 3

C: 2 – 1

D: 1 – 2

Lo interesante de este puntaje, es tener en cuenta que los números se miden de la siguiente forma:

3: Totalmente de acuerdo.

2: Algo de acuerdo.

1: Algo en desacuerdo.

0: Totalmente en desacuerdo.

Con estas herramientas, haremos algunos ejercicios teniendo en cuenta el cuadro de las características de personalidad, competencias del servidor público y características de integridad, con el fin de evaluar de la siguiente forma cada pregunta antes de contestarla.

Ejemplo de pregunta 1.

<p>Cuando tiene algún problema de tipo técnico, aplica las reglas establecidas para tal fin, antes de tomar decisiones propias.</p>	<p>Al encontrar dinero en una de los baños de la empresa, lo tomo porque nadie lo reclama.</p>
---	--

En este caso, hay que tener en cuenta lo siguiente:

1. Evaluar si la pregunta hace referencia a una característica de personalidad, a una competencia comportamental o a una característica de integridad.
2. Evaluar si se hace referencia a una competencia comportamental, aplicando una característica de integridad o personalidad.
3. Establecer si están evaluando dos competencias comportamentales.
4. Establecer si están evaluando dos características de personalidad o integridad.

Para el ejemplo, la frase roja está evaluando una competencia comportamental del nivel profesional llamada experticia profesional, que traduce lo siguiente:

- Aplica reglas básicas y conceptos complejos aprendidos.

La frase verde tiene que ver con una característica de integridad llamada conductas honestas, en donde se coloca un panorama que busca medir una actitud que puede afectar a la entidad o la empresa contratante.

En este caso, lo ideal es calificar 3 – 0, porque estaríamos en total acuerdo, en aplicar las reglas establecidas para la toma de decisiones y estaríamos en total desacuerdo en tomar dinero que no nos pertenece.

Ejemplo de pregunta 2.

Hago lo posible por colaborarle a mis superiores, con el fin de alcanzar los objetivos de la entidad.	Me arriesgo a romper esquemas tradicionales con el fin de encontrar nuevas alternativas en mi área laboral.
---	---

En este caso la frase de color rojo, representa una competencia comportamental del nivel asistencial llamada colaboración, mientras que la frase verde representa una competencia comportamental del nivel profesional llamada, creatividad e innovación.

En este caso, si el aspirante que está presentando la prueba, lo está haciendo para el nivel asistencial, lo que debe responder es 3 – 0; pero si quien presenta la prueba, es un aspirante al nivel profesional, lo ideal es responder de la siguiente forma 0 – 3.

Normalmente ambas frases son correctas y el aspirante fácilmente puede inclinarse por alguna de ellas; sin embargo, lo importante es identificar inicialmente

cuales son las competencias de acuerdo al nivel al que se aspira, con el fin de darle el puntaje adecuado.

**A continuación encontrara la versión 1 y 2 de pruebas comportamentales, esperamos que este material sea de gran ayuda.**

## **PRUEBAS COMPORTAMENTALES VERSION 2.**

Este material ha sido inspirado en la problemática actual que sufren muchos aspirantes a cargos públicos y privados, teniendo en cuenta que las pruebas comportamentales, son un factor determinante a la hora de tomar decisiones de contratación en las empresas.

Esta es la versión número 2 del modulo de recomendaciones de pruebas comportamentales y como es habitual, hacemos de nuevo la claridad, que no se pretende vulnerar la labor de los profesionales en el área de psicología, sino que pretendemos aumentar las herramientas de conocimiento que poseen los aspirantes, con el fin de que afronten de la manera más conveniente esta clase de pruebas.

En la primera versión del modulo de pruebas comportamentales, enfocamos las recomendaciones en aspectos personales, que las entidades quieren conocer del aspirante; situación que es muy común hoy en día, a la hora de tomar decisiones de ingreso de personal.

En esta versión 2, vamos a enfocar los esfuerzos en las competencias específicas de los cargos profesionales, técnicos y asistenciales de la Rama Judicial, con el fin de que usted las conozca, las interiorice y enfoque sus esfuerzos hacia estas competencias.

El método que vamos a utilizar, es un método muy similar al que se experimentó en las pasadas pruebas de la Procuraduría General de la Nación, con el fin de estar a la vanguardia de esta clase de pruebas aplicadas en Colombia.

## NORMATIVIDAD

**El Artículo 2 del Decreto 2539 de 2005**, define las competencias laborales, como la capacidad de una persona, para desempeñar en diferentes contextos y con base en requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público, las funciones inherentes a un empleo; capacidad que está determinada por los conocimientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el empleado público.

**El Artículo 4 del Decreto 2539 de 2005**, establece que con el objeto de identificar las responsabilidades y competencias exigidas al titular del empleo, deberá describirse el contenido funcional de este, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- La identificación del propósito principal del empleo que explica la necesidad de su existencia o su razón de ser, dentro de la estructura de procesos y misión encomendados, al área a la cual pertenecen.
- Las funciones esenciales del empleo con las cuales, se garantice el cumplimiento del propósito principal o razón de ser del mismo.

**El Artículo 6 del Decreto 2539 de 2005**, establece que las **competencias comportamentales**, se describirán teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- Responsabilidad por personas a cargo.
- Habilidades y aptitudes laborales.
- Responsabilidad frente al proceso de toma de decisiones.
- Iniciativa de innovación en la gestión.
- Valor estratégico e incidencia de la responsabilidad.

**El Artículo 10 del Decreto 2539 de 2005**, establece que para efectos de las convocatorias a concurso, que deberá adelantar la Comisión Nacional del Servicio Civil, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo transitorio de la Ley 909 de 2004, las entidades y organismos sujetos al campo de aplicación de la misma y mediante acto administrativo, deberán definir, por lo menos, los siguientes aspectos con el objeto de remitir la respectiva información al citado organismo.

- El propósito principal o razón de ser del respectivo empleo.
- Las funciones esenciales del empleo.
- Los requisitos de estudio y experiencia.
- Las competencias comunes a los empleados públicos y **las comportamentales** de que trata el presente decreto.
- Las contribuciones individuales de quien está llamado a ocupar el empleo.
- Los conocimientos esenciales requeridos para desempeñar el empleo.

Esta normatividad, determina con anticipación, las competencias comportamentales a las que usted como aspirante se va a enfrentar en la convocatoria de la Rama Judicial; nótese que hemos subrayado en color rojo, los criterios de Ley que tienen que ver con las competencias comportamentales a evaluar, con el fin de que usted conozca de donde sale la información en las pruebas realizadas.

Las competencias comportamentales a evaluar en estas pruebas para los cargos profesionales, son las siguientes:

- Aprendizaje continuo.
- Experticia profesional.
- Trabajo en equipo y colaboración.
- Creatividad e innovación.
- Orientación al logro.

**Aprendizaje continuo:** Adquirir y desarrollar permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades, con el fin de obtener altos estándares de eficacia organizacional.

**Experticia profesional:** Aplicar el conocimiento profesional en la resolución de problemas y transferirlo a su entorno laboral.

**Trabajo en equipo y colaboración:** Trabajar con otros de forma conjunta y de manera participativa, integrando esfuerzos para la consecución de metas institucionales comunes.

**Creatividad e innovación:** Generar y desarrollar nuevas ideas, conceptos, métodos y soluciones.



**Orientación al logro:** Obtener resultados positivos para la institución, preocupándose y esforzándose por realizar bien el trabajo, mas allá de los estándares establecidos con prioridades y objetivos concretos.

## **CREACION PRUEBA COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES**

Teniendo en cuenta que ya hemos identificado las competencias comportamentales específicas para los cargos profesionales, vamos a aplicar un método muy similar al método utilizado en las pasadas pruebas de la Procuraduría General de la Nación, por ser el ejemplo más reciente que se tiene de pruebas realizadas por el estado.

El método es el siguiente:

Confrontaremos dos situaciones de izquierda a derecha, en las que el aspirante deberá elegir entre las opciones A, B, C o D con la siguiente equivalencia:

- A. 3 – 0
- B. 0 – 3
- C. 2 – 1
- D. 1 - 2

Ejemplo 1:

- Cuando me hago cargo de algo, soy responsable y eficaz.

- Procuo no utilizar palabras que ofendan a los demás.

**A.    B.    C.    D.**

Si el aspirante responde con la letra A, quiere decir que le otorga un puntaje máximo de 3, a la frase del lado izquierdo (Cuando me hago cargo de algo, soy responsable y eficaz) y a la frase del lado derecho, (Procuo no utilizar palabras que ofendan a los demás) no le otorga puntaje.

El paso número uno, al momento de generar esta clase de pruebas comportamentales, es crear las situaciones referentes a cada competencia de forma positiva y negativa; además, se van a crear agentes distractores que puedan desviar la atención sobre las variables evaluadas.

Para este ejercicio, vamos a generar con títulos azules, las situaciones referentes a las competencias comportamentales correspondientes al nivel profesional, que son las competencias que se van a evaluar en las futuras pruebas de la Rama Judicial y generar con títulos verdes, las situaciones referentes a los agentes distractores que son otras competencias.

**NOTA:** Los agentes distractores pueden ser otras competencias que no corresponden a las evaluadas. Para este caso, vamos a utilizar las siguientes en color verde:

- Auto organización.
- Manejo de información.
- Adaptación al cambio.
- Relaciones interpersonales.
- Disciplina.

## **CREACION DE SITUACIONES PARA LAS COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES Y AGENTES DISTRACTORES**

### **COMPETENCIAS CARGOS PROFESIONALES**

#### **Aprendizaje continuo (Situaciones positivas)**

- Cuando no conozco un tema, busco la experiencia en otros para comprender mejor.
- Acepto cada nueva tecnología que se implementa en mi área laboral, porque sé que es para mejorar los procesos.
- Me esfuerzo por conocer los procesos de otras áreas de la organización, que se relacionan con los procesos que estoy desarrollando en mi área de trabajo.
- Conozco mis debilidades y fortalezas frente a los temas inherentes a mi área de trabajo, con el fin de enfocar mis esfuerzos de capacitación.

- Me preocupo por mantener actualizado, sobre los cambios y mejoras que tienen que ver con mi área de trabajo.

### **Aprendizaje continuo (Situaciones negativas)**

- Nunca me conformo con los conocimientos adquiridos por experiencia.
- Nunca soy escéptico con las nuevas tecnologías que se implementan en mi área de trabajo.
- No me gusta estar desactualizado, frente a los nuevos cambios de la organización a la que pertenezco.
- No soy orgulloso al pasar por alto mis debilidades, frente a las exigencias para el desempeño de mi cargo al interior de la organización.
- No me conformo con los conocimientos básicos de mi cargo, prefiero profundizar y conocer más de la organización.

### **Experticia profesional (Situaciones positivas)**

- Cuando me enfrento a varios problemas, establezco prioridades para brindar soluciones más eficientes.
- Tengo la facilidad de ubicar la causa principal que origina algún problema.
- Tengo la habilidad de sintetizar información compleja y hacerla entendible.
- Planifico cada una de las acciones desarrolladas en mi área laboral.
- Encuentro soluciones prácticas a problemas complejos.

### **Experticia profesional (Situaciones negativas)**

- No veo los inconvenientes como problemas.
- No me abruma los problemas grandes.
- Nunca he abordado un tema que al final no logre entender.
- Nunca inicio una semana sin una previa planificación.
- No gasto mi tiempo enfocándome en los problemas, solo me enfoco en las soluciones.

### **Trabajo en equipo y colaboración (Situaciones positivas)**

- Soy cooperativo en actividades, aunque no tengan relación directa con mi área de trabajo.
- Si veo algún proceso que se pueda mejorar, hago las sugerencias respectivas.
- Utilizo lenguaje positivo en todo momento, creando buenas expectativas en mi área de trabajo.
- Tengo claras las incidencias de mi trabajo al interior del grupo al que pertenezco y en las otras áreas.

- Si algún miembro del equipo al que pertenezco tiene dificultades, trato de ayudarlo, porque conozco la incidencia que esto tiene para todo el equipo.

### **Trabajo en equipo y colaboración (Situaciones negativas)**

- No evado labores que surgen en el trabajo, aunque no tengan relación directa con mi área específica de trabajo.
- No puedo quedarme estático, cuando sé que puedo aportar para mejorar un proceso.
- No me quejo del trabajo con mis compañeros.
- Nunca hago algo errado, que sé por experiencia, que repercute en mi área y otras áreas de trabajo.
- Nunca le niego ayuda a algún compañero, que sé que la necesita.

### **Creatividad e innovación (Situaciones positivas)**

- Para el desarrollo de alguna labor, acepto sugerencias de otros con respeto.
- Cuando un compañero tiene opiniones contrarias a las mías, las respeto y tengo en cuenta.
- Veo los problemas como una oportunidad para ser creativo.
- Propongo ideas innovadoras y poco convencionales.
- Me anticipo a los posibles obstáculos que puedan surgir.

### **Creatividad e innovación (Situaciones negativas)**

- Nunca rechazo sugerencias constructivas.
- No tengo problema con mis compañeros por pensamientos contrarios.
- No veo los problemas más grandes de lo que son en realidad.
- No comparto las ideas convencionales que no aportan mejora a situaciones.
- No dejo pasar mucho tiempo, para dar solución a situaciones delicadas.

### **Orientación al logro (Situaciones positivas)**

- Constantemente logro mis metas y afronto nuevos retos más grandes.
- Hago las cosas bien en el menor tiempo posible.
- Alcanzo lo que me propongo con esfuerzo y perseverancia.
- Siento satisfacción cuando alcanzo las metas propuestas.
- Encamino mis logros pensando en los logros grupales

### **Orientación al logro (Situaciones negativas)**

- Nunca dejo a medias los proyectos que inicio.
- Nunca dejo las cosas que debo hacer para lo último.
- Nunca veo las metas que me propongo como imposibles de alcanzar.
- Me siento insatisfecho cuando no alcanzo las metas propuestas.
- No me gusta ser el causante del retraso que sufre el grupo al que pertenezco.

## **COMPETENCIAS AGENTES DISTRACTORES**

### **Auto organización (Situaciones positivas)**

- Realizo mis labores de acuerdo a los procedimientos que mejor den resultado.
- Además de planificar mensualmente, lo hago semanalmente y diariamente.
- Soy cumplido con los plazos establecidos para mi trabajo.
- Siempre verifico y le hago controles a mi labor, para entregar un buen resultado.
- Tengo claro que el termino organización, se aplica a todos los aspectos de la vida.

### **Auto organización (Situaciones negativas)**

- No realizo labores sin una adecuada planificación.
- Nunca improviso sobre los temas que me corresponden.
- Nunca entrego tarde informes y trabajos designados.
- Nunca entrego un trabajo que sé que esta incorrecto y traerá problemas futuros a la entidad.
- No me gusta trabajar en un ambiente desorganizado.

### **Manejo de información (Situaciones positivas)**

- Soy cauteloso con información confidencial que me ha sido entregada.
- Hago uso responsable de información de la entidad, que cuenta con reserva legal.
- Guardo celosamente información que me ha sido entregada para custodia.
- Guardo el secreto profesional, más aun, cuando sé que la información puede afectar la entidad a la que pertenezco.
- Cuando tengo que revelar información, sé hasta qué punto es prudente revelar.

### **Manejo de información (Situaciones negativas)**

- Nunca revelo información confidencial que me ha sido entregada.
- Nunca revelo información de la organización que cuenta con reserva legal.
- Nunca dejo a disposición de terceros, información que es de carácter confidencial.
- No manejo información de manera imprudente.
- Nunca me excedo de la información que debo manejar a nivel de mi competencia.

### **Adaptación al cambio (Situaciones positivas)**

- Acepto con agrado y entusiasmo los cambios normativos y de procedimiento asignados a mi área laboral.
- Me adapto fácilmente a las reestructuraciones de la entidad a la que pertenezco.
- Entiendo que los cambios son necesarios para que una entidad mejore sus procesos y su competitividad.
- Tengo habilidades para aprender y replicar nuevas formas de hacer mis labores.

### **Adaptación al cambio (Situaciones negativas)**

- No veo los cambios en la organización a la que pertenezco, como amenazas.
- No soy escéptico a nuevos cambios y reestructuraciones de la entidad.
- No visualizo los cambios de la organización a la que pertenezco como posibles fracasos.
- Nunca me cierro a replicar información necesaria para mejoras en la organización.

### **Relaciones interpersonales (Situaciones positivas)**

- Muestro interés cuando una persona comparte sus preocupaciones conmigo.
- Tengo facilidad de comunicar y transmitir adecuadamente información, para que esta sea entendida claramente.
- Manejo lenguaje adecuado y entendible, evitando ser mal interpretado.
- Entiendo que un buen ambiente de trabajo, depende de mi aporte relacional dentro del grupo.

- Manejo lenguaje adecuado, teniendo en cuenta el orden jerárquico de la organización a la que pertenezco.

### **Relaciones interpersonales (Situaciones negativas)**

- No termino de comunicar mis ideas, hasta tener la certeza de que las personas han captado bien mis ideas.
- No utilizo lenguaje vulgar en mi área de trabajo, con el fin de evitar herir susceptibilidades.
- No suelo murmurar sobre mis jefes y compañeros de trabajo.
- No es aceptable generar un ambiente negativo en mi grupo de trabajo por mis malas acciones.
- No soy inadecuado en el lenguaje que utilizo en mi área de trabajo.

### **Disciplina (Situaciones positivas)**

- Respeto el orden jerárquico de la organización a la que pertenezco.
- Respeto los criterios de mis superiores, aunque difiera un poco de ellos.
- Entiendo que la supervisión es necesaria para el cumplimiento y la medición efectiva.
- Me apego a los lineamientos trazados para la ejecución del rol que desempeño al interior de la organización.
- Soy disciplinado en mis horarios de trabajo.

### **Disciplina (Situaciones negativas)**

- Nunca me salto el conducto regular establecido en la organización a la que pertenezco.
- Nunca irrespeto a mis superiores ni a mis iguales.
- No me opongo a la supervisión y medición que realizan de mi área de trabajo.
- No paso por alto los lineamientos trazados para la ejecución del rol que desempeño al interior de la organización.
- No acostumbro a llegar tarde al trabajo.

## CONFRONTACION DE COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES A EVALUAR CON LOS AGENTES DISTRACTORES

El paso número dos, es confrontar las situaciones generadas de las competencias comportamentales a evaluar y de los agentes distractores de la siguiente manera:

**Confrontación 1.** Se puede confrontar una situación referente a una competencia comportamental a evaluar versus una competencia comportamental distractora, como lo muestra el siguiente ejemplo:

Equivalencias de elección.

- A. 3 – 0
- B. 0 – 3
- C. 2 – 1
- D. 1 - 2

Ejemplo 1.

Elija según el grado de prioridad, la frase con la que más se identifica:

Cuando no conozco un tema, busco la experiencia en otros para comprender mejor.

Muestro interés cuando una persona comparte sus preocupaciones conmigo.

Si el aspirante elige la opción C, quiere decir que le asigna 2 puntos a la competencia evaluada (Cuando no conozco un tema, busco la experiencia en otros para comprender mejor) y le asigna 1 punto a la competencia distractora (Muestro interés cuando una persona comparte sus preocupaciones conmigo)

**Confrontación 2.** Se puede confrontar una situación referente a una competencia comportamental a evaluar versus otra competencia comportamental a evaluar, como lo muestra el siguiente ejemplo:

Equivalencias de elección.

- A. 3 – 0
- B. 0 – 3
- C. 2 – 1



D. 1 - 2

Ejemplo 2.

Elija según el grado de prioridad, la frase con la que más se identifica:

Para el desarrollo de alguna labor, acepto sugerencias de otros con respeto.

Siento satisfacción cuando alcanzo las metas propuestas.

Si el aspirante elige la opción D, quiere decir que le asigna 1 punto a la competencia evaluada (Para el desarrollo de alguna labor, acepto sugerencias de otros con respeto) y le asigna 2 puntos a la otra competencia evaluada (Siento satisfacción cuando alcanzo las metas propuestas)

## CALIFICACION

La calificación depende del número de preguntas realizadas, donde cada pregunta equivale a 3 puntos posibles; esto quiere decir, que para el caso de las preguntas que confrontan una competencia comportamental evaluada con una competencia distractora, la opción de respuesta debe ser A o B, dependiendo de la ubicación de la competencia, así:

Ejemplo1.

Cuando no conozco un tema, busco la experiencia en otros para comprender mejor.

Muestro interés cuando una persona comparte sus preocupaciones conmigo.

**Respuesta A: 3 – 0**

En este caso, la competencia comportamental evaluada que está de color azul, se lleva los 3 puntos posibles, mientras que la competencia distractora que está de color verde, no logró su objetivo de llevarse los puntos. En este caso, el aspirante se lleva los tres puntos de la pregunta.

Ejemplo 2.

Muestro interés cuando una persona comparte sus preocupaciones conmigo.

Cuando no conozco un tema, busco la experiencia en otros para comprender mejor.

### Respuesta A: 3 - 0

En este caso, la competencia distractora que está de color verde, se lleva los tres puntos, mientras que la competencia comportamental evaluada, que está de color azul, no logra llevarse puntos. **Este es el caso delicado, porque el aspirante no obtiene puntaje, porque todo se lo atribuyo a la competencia distractora.**

Para el caso donde las preguntas realizadas, confrontan don competencias comportamentales evaluadas, no existen puntos críticos, puesto que se puede elegir cualquiera de las opciones de respuesta; A, B, C o D, así:

#### Ejemplo 1.

No soy orgulloso al pasar por alto mis debilidades, frente a las exigencias para el desempeño de mi cargo al interior de la organización.

Tengo la facilidad de ubicar la causa principal que origina algún problema.

### Respuesta C: 2 - 1

En este caso, se le atribuye 2 puntos a la competencia comportamental de la izquierda, pero también, se le atribuye 1 punto a la competencia comportamental de la derecha; esto quiere decir que esta clase de confrontación no le disminuye puntos al aspirante, porque se lleva los tres puntos posibles. Por lo general estas preguntas le sirven al grupo evaluador, para establecer un perfil más acertado sobre el aspirante.

El punto crítico, es saber identificar cuando están confrontando una competencia comportamental evaluada con una competencia distractora y cuando están confrontando dos competencias comportamentales evaluadas.

A continuación, vamos a utilizar la mayoría de situaciones planteadas anteriormente, para las competencias comportamentales evaluadas y las competencias distractoras, con el fin de que usted observe de forma didáctica, como queda finalmente la prueba y como se evalúa al final.

Recuerde que las situaciones de color azul, son las competencias evaluadas, mientras que las situaciones de color verde, son las competencias distractoras.

	<b>ELIJA LA FRASE CON LA QUE MAS SE IDENTIFIQUE DE LA SIGUENTE MANERA:</b>	A: 3 - 0	B: 0 - 3	C: 2 - 1	D: 1 - 2	TOTAL
--	--	----------	----------	----------	----------	-------

FRASES POSITIVAS						
1	Cuando no conozco un tema, busco la experiencia en otros para comprender mejor.	Siempre verifico y le hago controles a mi labor, para entregar un buen resultado.	X			3
2	Soy cooperativo en actividades, aunque no tengan relación directa con mi área de trabajo.	Hago uso responsable de información de la entidad, que cuenta con reserva legal.			X	2
3	Me adapto fácilmente a las reestructuraciones de la entidad a la que pertenezco.	Si veo algún proceso que se pueda mejorar, hago las sugerencias respectivas.		X		3
4	Cuando me enfrento a varios problemas, establezco prioridades para brindar soluciones más eficientes.	Muestro interés cuando una persona comparte sus preocupaciones conmigo.			X	2
5	Acepto cada nueva tecnología que se implementa en mi área laboral, porque sé que es para mejorar los procesos.	Entiendo que la supervisión es necesaria para el cumplimiento y la medición efectiva.		X		0
6	Tengo facilidad de comunicar y transmitir adecuadamente información, para que esta sea entendida claramente.	Tengo la habilidad de sintetizar información compleja y hacerla entendible.	X			0
7	Entiendo que los cambios son necesarios para que una entidad mejore sus procesos y su competitividad.	Utilizo lenguaje positivo en todo momento, creando buenas expectativas en mi área de trabajo.	X			0
8	Cuando un compañero tiene opiniones contrarias a las mías, las respeto y tengo en cuenta.	Cuando tengo que revelar información, sé hasta qué punto es prudente revelar.	X			3
9	Constantemente logro mis metas y afronto nuevos retos más grandes.	Para el desarrollo de alguna labor, acepto sugerencias de otros con respeto.		X		3
10	Hago las cosas bien en el menor tiempo posible.	Realizo mis labores de acuerdo a los procedimientos que mejor den resultado.			X	2
11	Guardo el secreto profesional, más aun, cuando se que la información puede afectar la entidad a la que pertenezco.	Veo los problemas como una oportunidad para ser creativo.			X	1

12	Acepto con agrado y entusiasmo los cambios normativos y de procedimiento asignados a mi área laboral.	Tengo claras las incidencias de mi trabajo al interior del grupo al que pertenezco y en las otras áreas.		X			3
13	Tengo la facilidad de ubicar la causa principal que origina algún problema.	Entiendo que un buen ambiente de trabajo, depende de mi aporte relacional dentro del grupo.				X	1
14	Me esfuerzo por conocer los procesos de otras áreas de la organización, que se relacionan con los procesos que estoy desarrollando en mi área de trabajo.	Respeto los criterios de mis superiores, aunque difiera un poco de ellos.				X	1
15	Soy disciplinado en mis horarios de trabajo.	Encuentro soluciones prácticas a problemas complejos.				X	2
16	Manejo lenguaje adecuado y entendible, evitando ser mal interpretado.	Si algún miembro del equipo al que pertenezco tiene dificultades, trato de ayudarlo porque conozco la incidencia que esto tiene para todo el equipo.			X		1
17	Propongo ideas innovadoras y poco convencionales.	Siento satisfacción cuando alcanzo las metas propuestas.		X			3
18	Me anticipo a los posibles obstáculos que puedan surgir.	Tengo habilidades para aprender y replicar nuevas formas de hacer mis labores.		X			0
19	Planifico cada una de las acciones desarrolladas en mi área laboral.	Soy cauteloso con información confidencial que me ha sido entregada.			X		2
20	Soy cumplido con los plazos establecidos para mi trabajo.	Me preocupo por mantener actualizado, sobre los cambios y mejoras que tienen que ver con mi área de trabajo.			X		1
<b>FRASES NEGATIVAS</b>							
21	Nunca me conformo con los conocimientos adquiridos por experiencia.	Nunca improviso sobre los temas que me corresponden.			X		2
22	No realizo labores sin una adecuada planificación.	No me abruma los problemas grandes.		X			3

23	Nunca revelo información confidencial que me ha sido entregada.	No evado labores que surgen en el trabajo, aunque no tengan relación directa con mi área específica de trabajo.	X					0
24	Nunca rechazo sugerencias constructivas.	No veo los cambios en la organización a la que pertenezco, como amenazas.	X					3
25	No termino de comunicar mis ideas, hasta tener la certeza de que las personas han captado bien mis ideas.	Nunca dejo a medias los proyectos que inicio.	X					0
26	Nunca me salto el conducto regular establecido en la organización a la que pertenezco.	No veo los problemas más grandes de lo que son en realidad.			X			1
27	No puedo quedarme estático, cuando sé que puedo aportar para mejorar un proceso.	Nunca dejo a disposición de terceros, información que es de carácter confidencial.		X				0
28	No veo los inconvenientes como problemas.	No utilizo lenguaje vulgar en mi área de trabajo, con el fin de evitar herir susceptibilidades.			X			2
29	Nunca soy escéptico con las nuevas tecnologías que se implementan en mi área de trabajo.	Nunca me cierro a replicar información necesaria para mejoras en la organización.				X		1
30	No visualizo los cambios de la organización a la que pertenezco como posibles fracasos.	Nunca he abordado un tema que al final no logre entender.				X		2
31	No me quejo del trabajo con mis compañeros.	No comparto las ideas convencionales que no aportan mejora a situaciones.			X			3
32	No me gusta estar desactualizado, frente a los nuevos cambios de la organización a la que pertenezco.	No suelo murmurar sobre mis jefes y compañeros de trabajo.		X				0
33	No gasto mi tiempo enfocándome en los problemas, solo me enfoco en las soluciones.	No dejo pasar mucho tiempo, para dar solución a situaciones delicadas.		X				3

34	Nunca dejo las cosas que debo hacer para lo último.	No tengo problema con mis compañeros por pensamientos contrarios.		X			3
35	Nunca hago algo errado, que sé por experiencia, que repercute en mi área y otras áreas de trabajo.	No es aceptable generar un ambiente negativo en mi grupo de trabajo por mis malas acciones.	X				3
36	No soy orgulloso al pasar por alto mis debilidades, frente a las exigencias para el desempeño de mi cargo al interior de la organización.	Nunca inicio una semana sin una previa planificación.	X				3
37	No me opongo a la supervisión y medición que realizan de mi área de trabajo.	Nunca le niego ayuda a algún compañero, que sé que la necesita.	X				0
38	Me siento insatisfecho cuando no alcanzo las metas propuestas.	No soy inadecuado en el lenguaje que utilizo en mi área de trabajo.		X			0
39	Nunca me excedo de la información que debo manejar a nivel de mi competencia.	No me conformo con los conocimientos básicos de mi cargo, prefiero profundizar y conocer más de la organización.			X		1
40	Nunca entrego un trabajo que sé que esta incorrecto y traerá problemas futuros a la entidad.	No me gusta ser el causante del retraso que sufre el grupo al que pertenezco.		X			3
							<b>66</b>

Esta prueba consta de 40 preguntas, entre frases positivas y frases negativas; eso quiere decir, que el total de puntos posibles, es 120.

Después de colocar una prueba simulada y establecer su calificación, se determina que el total de puntos obtenidos fue de 66; eso quiere decir, que la calificación del aspirante se mide dividiendo 66 sobre 120, obteniendo un resultado de 55 puntos.

Teniendo en cuenta que esta clase de pruebas se supera obteniendo una calificación mínima de 60, para el caso del ejemplo, el aspirante no logró superar la prueba.

De aquí se infieren varias situaciones como:

- El aspirante que desarrollo el ejemplo, no supo identificar con claridad las competencias evaluadas, razón por la cual, le dio en muchas ocasiones,

prioridad a competencias distractoras, que no tienen que ver con lo que busca la organización.

- El aspirante que desarrollo el ejemplo, respondió a esta prueba sin un conocimiento previo de lo que buscaba la organización; como se puede observar, todas las situaciones planteadas son validas, pero no todas las situaciones planteadas, son las que busca la organización. (Eso hay que tenerlo muy claro)

Después de mostrarles la forma de elaboración de esta clase de pruebas y después de analizar un ejemplo real, nos permitimos hacer las recomendaciones finales, teniendo en cuenta los errores que cometen muchos aspirantes en esta clase de pruebas. Al final de este documento, como anexo, vamos a colocar la prueba en blanco para que usted practique y además, vamos a obsequiar la versión 1 de pruebas comportamentales que publicamos anteriormente, porque consideramos que es importante que usted conozca esta información.

### **RECOMENDACIONES FINALES**

- Antes de enfrentarse a la prueba de aptitudes comportamentales, recomendamos leer detenidamente lo que significa cada competencia, con el fin de que usted interiorice esta información y las pueda identificar claramente en la prueba.
- El día del examen, cuando a usted le entreguen el folleto que contiene las pruebas comportamentales, tómese el tiempo de leer detenidamente las recomendaciones iniciales, puesto que allí especifican, cuales son las competencias a evaluar. (La mayoría de aspirantes abordan la prueba, pero no leen esta información, que es la que indica a que competencias se les debe dar mayor prioridad)
- Recuerde que la actitud, es un factor determinante a la hora de presentar pruebas bajo tiempo y bajo presión. La mayoría de empleos, no son ganados por las personas más inteligentes, son ganados por las personas que tienen una mejor actitud frente al empleo; esto quiere decir, que si usted se ha preparado a conciencia para estas pruebas, usted debe asistir a su presentación con la mejor actitud, enfocándose a lo que quiere la organización; esto significa, las competencias a evaluar.

- La ventaja que usted posee frente a miles de aspirantes, es que conoce las competencias comportamentales a evaluar; pero no basta con conocerlas, lo que usted debe hacer, es interiorizar y aplicar estas competencias a su vida diaria; por ejemplo, la competencia “orientación al logro” trae consigo una serie de situaciones, que son las que la organización espera del aspirante que ingresa a su planta de personal, por eso es tan importante que usted las interiorice.

Esperamos que este módulo de pruebas comportamentales, haya sido enriquecedor para usted; recuerde que no basta con adquirir este material de apoyo; sino que el éxito se basa en la dedicación, esfuerzo y aplicación de todas estas recomendaciones.

Anexo 1. Prueba comportamental en blanco para practicar.

Anexo2. Material de pruebas comportamentales versión 1.

## ANEXO 1.

ELIJA LA FRASE CON LA QUE MAS SE IDENTIFIQUE DE LA SIGUENTE MANERA:		A: 3 - 0	B: 0 - 3	C: 2 - 1	D: 1 - 2	TOTAL
<b>FRASES POSITIVAS</b>						
1	Cuando no conozco un tema, busco la experiencia en otros para comprender mejor.	Siempre verifico y le hago controles a mi labor, para entregar un buen resultado.				
2	Soy cooperativo en actividades, aunque no tengan relación directa con mi área de trabajo.	Hago uso responsable de información de la entidad, que cuenta con reserva legal.				
3	Me adapto fácilmente a las reestructuraciones de la entidad a la que pertenezco.	Si veo algún proceso que se pueda mejorar, hago las sugerencias respectivas.				
4	Cuando me enfrento a varios problemas, establezco prioridades para brindar soluciones más eficientes.	Muestro interés cuando una persona comparte sus preocupaciones conmigo.				



5	Acepto cada nueva tecnología que se implementa en mi área laboral, porque sé que es para mejorar los procesos.	Entiendo que la supervisión es necesaria para el cumplimiento y la medición efectiva.					
6	Tengo facilidad de comunicar y transmitir adecuadamente información, para que esta sea entendida claramente.	Tengo la habilidad de sintetizar información compleja y hacerla entendible.					
7	Entiendo que los cambios son necesarios para que una entidad mejore sus procesos y su competitividad.	Utilizo lenguaje positivo en todo momento, creando buenas expectativas en mi área de trabajo.					
8	Cuando un compañero tiene opiniones contrarias a las mías, las respeto y tengo en cuenta.	Cuando tengo que revelar información, sé hasta qué punto es prudente revelar.					
9	Constantemente logro mis metas y afronto nuevos retos más grandes.	Para el desarrollo de alguna labor, acepto sugerencias de otros con respeto.					
10	Hago las cosas bien en el menor tiempo posible.	Realizo mis labores de acuerdo a los procedimientos que mejor den resultado.					
11	Guardo el secreto profesional, más aun, cuando se que la información puede afectar la entidad a la que pertenezco.	Veo los problemas como una oportunidad para ser creativo.					
12	Acepto con agrado y entusiasmo los cambios normativos y de procedimiento asignados a mi área laboral.	Tengo claras las incidencias de mi trabajo al interior del grupo al que pertenezco y en las otras áreas.					
13	Tengo la facilidad de ubicar la causa principal que origina algún problema.	Entiendo que un buen ambiente de trabajo, depende de mi aporte relacional dentro del grupo.					
14	Me esfuerzo por conocer los procesos de otras áreas de la organización, que se relacionan con los procesos que estoy desarrollando en mi área de trabajo.	Respeto los criterios de mis superiores, aunque difiera un poco de ellos.					

15	Soy disciplinado en mis horarios de trabajo.	Encuentro soluciones prácticas a problemas complejos.					
16	Manejo lenguaje adecuado y entendible, evitando ser mal interpretado.	Si algún miembro del equipo al que pertenezco tiene dificultades, trato de ayudarlo porque conozco la incidencia que esto tiene para todo el equipo.					
17	Propongo ideas innovadoras y poco convencionales.	Siento satisfacción cuando alcanzo las metas propuestas.					
18	Me anticipo a los posibles obstáculos que puedan surgir.	Tengo habilidades para aprender y replicar nuevas formas de hacer mis labores.					
19	Planifico cada una de las acciones desarrolladas en mi área laboral.	Soy cauteloso con información confidencial que me ha sido entregada.					
20	Soy cumplido con los plazos establecidos para mi trabajo.	Me preocupo por mantener actualizado, sobre los cambios y mejoras que tienen que ver con mi área de trabajo.					
<b>FRASES NEGATIVAS</b>							
21	Nunca me conformo con los conocimientos adquiridos por experiencia.	Nunca improviso sobre los temas que me corresponden.					
22	No realizo labores sin una adecuada planificación.	No me abruma los problemas grandes.					
23	Nunca revelo información confidencial que me ha sido entregada.	No evado labores que surgen en el trabajo, aunque no tengan relación directa con mi área específica de trabajo.					
24	Nunca rechazo sugerencias constructivas.	No veo los cambios en la organización a la que pertenezco, como amenazas.					
25	No termino de comunicar mis ideas, hasta tener la certeza de que las personas han captado bien mis ideas.	Nunca dejo a medias los proyectos que inicio.					

26	Nunca me salto el conducto regular establecido en la organización a la que pertenezco.	No veo los problemas más grandes de lo que son en realidad.					
27	No puedo quedarme estático, cuando sé que puedo aportar para mejorar un proceso.	Nunca dejo a disposición de terceros, información que es de carácter confidencial.					
28	No veo los inconvenientes como problemas.	No utilizo lenguaje vulgar en mi área de trabajo, con el fin de evitar herir susceptibilidades.					
29	Nunca soy escéptico con las nuevas tecnologías que se implementan en mi área de trabajo.	Nunca me cierro a replicar información necesaria para mejoras en la organización.					
30	No visualizo los cambios de la organización a la que pertenezco como posibles fracasos.	Nunca he abordado un tema que al final no logre entender.					
31	No me quejo del trabajo con mis compañeros.	No comparto las ideas convencionales que no aportan mejora a situaciones.					
32	No me gusta estar desactualizado, frente a los nuevos cambios de la organización a la que pertenezco.	No suelo murmurar sobre mis jefes y compañeros de trabajo.					
33	No gasto mi tiempo enfocándome en los problemas, solo me enfoco en las soluciones.	No dejo pasar mucho tiempo, para dar solución a situaciones delicadas.					
34	Nunca dejo las cosas que debo hacer para lo último.	No tengo problema con mis compañeros por pensamientos contrarios.					
35	Nunca hago algo errado, que sé por experiencia, que repercute en mi área y otras áreas de trabajo.	No es aceptable generar un ambiente negativo en mi grupo de trabajo por mis malas acciones.					
36	No soy orgulloso al pasar por alto mis debilidades, frente a las exigencias para el desempeño de mi cargo al interior de la organización.	Nunca inicio una semana sin una previa planificación.					
37	No me opongo a la supervisión y medición que realizan de mi área de trabajo.	Nunca le niego ayuda a algún compañero, que sé que la necesita.					

38	Me siento insatisfecho cuando no alcanzo las metas propuestas.	No soy inadecuado en el lenguaje que utilizo en mi área de trabajo.					
39	Nunca me excedo de la información que debo manejar a nivel de mi competencia.	No me conformo con los conocimientos básicos de mi cargo, prefiero profundizar y conocer más de la organización.					
40	Nunca entrego un trabajo que sé que esta incorrecto y traerá problemas futuros a la entidad.	No me gusta ser el causante del retraso que sufre el grupo al que pertenezco.					

## ANEXO 2.

### PRUEBAS COMPORTAMENTALES VERSION 1.

Nuestro objetivo con este material, es el de brindar una ayuda clara y efectiva a cientos de personas que en convocatorias pasadas no han tenido éxito en este tipo de pruebas; pero queremos aclarar que no se trata de vulnerar la labor que realiza la parte de la psicología que se encarga de realizar, medir y evaluar estas pruebas; sino brindarle al aspirante herramientas de juicio que le permitan abordar estos test en particular con una mejor actitud y aptitud.

**Antes de entrar en síntesis, lo primero que debe hacer, es leer estas recomendaciones.**

Lo primero que se debe tener en cuenta, es que esta clase de pruebas pretenden conocer por medio de preguntas y situaciones, un perfil y una personalidad clara del aspirante; esa es la razón por la cual, se realizan preguntas sobre la personalidad, intimidad, gustos y en algunas ocasiones sobre temas un poco incómodos para la persona, como el consumo de drogas y practicas poco agradables como el robar, la corrupción, entre otras.

Lo segundo para tener en cuenta, es que se debe cambiar de **actitud** al momento de presentar esta clase de pruebas; si bien es cierto, que en algún momento de nuestras vidas, se pudieron cometer errores como adicciones a las drogas, malos vicios, delitos, entre otros; esa clase de hábitos, deben dejarse a un lado con el fin de ajustarse a lo que la empresa quiere.

Simplemente piense en lo que usted como propietario o gerente de una empresa, buscaría en una persona al momento de contratarla; eso mismo, es lo que quiere medir esta clase de pruebas en usted y reflejarlo a quienes evalúan y toman decisiones.

Por ejemplo; si usted ha robado en algún momento de su vida y la prueba comportamental le pregunta textualmente sobre esto, ¿usted qué haría? o si le pregunta sobre el consumo de drogas y usted en el momento está consumiendo alguna clase de sustancia alucinógena, ¿que respondería?

Nuestra labor con este material, es que usted entienda que debe mostrar lo mejor de sí mismo en esta clase de pruebas; por lo general se busca la verdad en las personas; esto quiere decir, de que su vida a partir del momento en que tome la decisión de buscar empleo, debe cambiar.

Otra de nuestras recomendaciones, antes de entrar en materia, es que cuando le realicen preguntas con opciones de respuestas (siempre, algunas veces, nunca) trate en lo posible de elegir con gran decisión alguno de los extremos; por lo general, personas con indecisiones no muestran un buen perfil.

Recuerde que muchas de las pruebas comportamentales que a usted le pueden aplicar, pertenecen a ciertas empresas que se dedican a esta labor; esto quiere decir, que en este material exclusivo de concursa con éxito, usted no va a encontrar las mismas pruebas que en algún momento le pudieron realizar; pero si va a encontrar recomendaciones sobre posibles situaciones que le puedan evaluar.

A continuación, vamos a mostrarle ciertas situaciones en forma de preguntas que podría encontrar en estas pruebas y nuestra recomendación a partir de ellas, recuerde que por lo general, en el desarrollo de estas pruebas; un mismo parámetro se mide en varias preguntas distribuidas a lo largo de toda la prueba; por ejemplo, la pregunta numero 1 de un cuestionario, puede estar repetida en la pregunta número 20 del mismo cuestionario, pero hecha de diferente forma; esto con el fin de medir el grado de sinceridad del aspirante y que no hayan contradicciones.

Más adelante, vamos a mostrarle dos (2) pruebas reales que diseñamos y aplicamos a personas voluntarias, para que usted conozca como es la forma de evaluación y tenga un mejor panorama que seguramente lo llevara al éxito.

## **PREGUNTAS DE SINCERIDAD**

En estas pruebas, usted debe aprender a identificar que el mismo parámetro se lo pueden estar evaluando en varias preguntas; por esto, usted debe tener la misma actitud para contestarlas uniformemente y no llegar a contradicciones.

1. ¿Asegura cien por ciento su sinceridad para contestar esta prueba?
2. ¿Tiene toda la disposición y sinceridad para responder a sus preguntas?
3. ¿Le gustaría mentir en alguna pregunta de esta prueba?

SI

TAL VEZ

NO

Como mencionamos anteriormente, no es recomendable utilizar la opción tal vez en estas pruebas; usted debe estar seguro si va a mentir en sus respuestas o no lo va a hacer. Aunque parezca extraño, algunas personas eligen la opción tal vez, porque sienten que en el desarrollo de la prueba van a mentir, pero no es recomendable y como lo que se pretende es que el aspirante tenga la actitud correcta, se recomienda que en estas respuestas, se demuestre que si se va a contestar con sinceridad.

## **PREGUNTAS DE SEGURIDAD INTERNA**

Estas preguntas intervienen directamente en los estados de ánimo de las personas, en donde se refleja su seguridad, su decisión, su ánimo para el trabajo y para afrontar ciertos cambios de la vida.

1. Asumo la responsabilidad de mis errores.
2. Entro en estado de depresión con facilidad.
3. Generalmente no tengo ánimo para estar con las personas que quiero.
4. Soy poco sociable.
5. Pienso mucho en mis problemas.
6. No me sorprendo con facilidad.

SI

TAL VEZ

NO

Situaciones como estas, son las que generalmente aparecen en pruebas comportamentales y de cierta forma, adentran a las personas a mostrar momentos inadecuados que únicamente reflejan a un aspirante inseguro, con miedos y poco hábil para el cargo.

Como lo mencionamos anteriormente, la actitud que tengamos para obtener el trabajo, reflejara a una persona diferente; es posible que en algún momento de nuestras vidas, hayamos tenido inseguridades o problemas, pero no es el momento de reflejarlo; por el contrario, es el momento de afirmar que SI se asumen las responsabilidades a los errores, que NO entramos en depresión fácilmente, que siempre tenemos buen ánimo, que somos sociables y que no nos enfocamos en los problemas; por el contrario, los superamos con facilidad.

## **ACTITUD FRENTE A LOS DEMAS**

Este quizá es uno de los componentes más importantes y relevantes de estas pruebas, porque como bien sabemos, la mayoría de los empleos requieren convivencia con los demás; una persona conflictiva es lo que menos quiere una empresa.

Recuerde que nunca es recomendable, hablar de los demás para quedar bien y si en algún momento, tuvimos conflictos con compañeros en otros empleos o en nuestra vida cotidiana, nuestra actitud debe cambiar a partir de este momento.

1. Critico a los que me critican.
2. Soy sarcástico en algunas ocasiones.
3. Me molesta cuando alguien me critica.
4. A veces me quedo callado, porque no quiero dejar salir mi mal genio.
5. De trabajar en grupo o trabajar solo, prefiero hacerlo solo.
6. Disfruto mucho conocer personas.
7. No solamente soy amable con la gente amigable, soy amable con todos.
8. Aunque se hayan burlado de mi, puedo perdonar fácilmente.

SI

TAL VEZ

NO

Para responder esta clase de preguntas, tenga en cuenta que uno de los aspectos más importantes de las organizaciones en general, es el trabajo en equipo y por lo tanto se desglosan valores como la tolerancia y el compañerismo; esto quiere

decir que dentro de los cambios y actitudes que una persona debe incorporar dentro de su ser, están la de socializar, tolerar y trabajar con los demás.

Criticar por lo general no es bueno, el sarcasmo conlleva a conflictos; la clave es el trabajo en equipo, la adaptabilidad al cambio y la tolerancia; recuerde, todos los seres humanos en algún momento han criticado, han sido sarcásticos o han tenido conflictos; pero de lo que se trata ahora, es de mostrar lo mejor de sí mismo.

## ACTITUDES CRIMINALES

Para los empleadores este es uno de los mayores filtros que pueden realizar al universo de aspirantes, porque como mencionábamos anteriormente, si nos pusiéramos en la tarea de elegir personas para nuestra empresa, no nos gustaría contratar personas que posiblemente puedan manipular un arma de fuego y lo que es peor, hacerlo sin control.

Es probable que algunas de las situaciones nos sean familiares, pero debemos ser cuidadosos con lo que reflejamos.

1. Poseo amigos que realizan actividades al margen de la Ley.
2. Pienso que es mejor andar armado que precavido.
3. Alguna vez he manipulado armas de fuego.
4. En ocasiones he pensado en matar a alguien.
5. Creo que la salida a la paz de mi país es a través de las armas.
6. Prefiero la justicia hecha por mis propios medios, que esperar a que la justicia común haga su parte.

SI

TAL VEZ

NO

Tenga en cuenta, que estamos en tiempos en donde la desconfianza predomina, como resultado de la creatividad criminal que día a día aqueja nuestra sociedad; esa es la razón por la cual, usted debe manifestar a través de preguntas como estas, que se encuentra muy lejos de tener cercanía a pensamientos criminales los cuales van a perjudicar su perfil.

Tener amistades cercanas que se encuentren al margen de la ley no lo beneficia; por el contrario, perjudica su aspiración de conseguir un empleo; tener pensamientos de hacer justicia por sus propios medios a través de la violencia o



manifestar que usted es un potencial asesino, son el reflejo de lo que sucede hoy en día sobre la pérdida de oportunidades de muchos aspirantes.

Le recomendamos manifestar de forma segura su lejanía con esta clase de conductas, puesto que van a brindarle mejores oportunidades.

## SEGURIDAD Y CONFIANZA PROFESIONAL

Esta clase de preguntas se adentra mucho mas al perfil profesional y a demostrar con certeza si usted es feliz con lo que hace; tenga en cuenta que una persona que es feliz en lo que hace, seguramente tendrá mejor rendimiento y una mejor actitud; mientras que una persona que hace lo que le toca hacer sin disfrutarlo, tarde o temprano perjudicará a la empresa.

1. Me hubiese gustado estudiar otra cosa distinta a mi carrera.
2. Si en mi juventud hubiese podido escoger otra carrera de estudio, lo hubiera hecho.
3. Creo que hay oficios que dejan mucho más dinero que el mío.
4. Tengo otras aspiraciones en mi vida, pero no hago nada por ello.
5. Mis capacidades están por un alto nivel y a veces siento que estoy subestimado.
6. Creo que los salarios asignados en el mercado para profesionales como yo están por debajo de lo real.

SI

TAL VEZ

NO

La regla general a tener en cuenta cuando mostramos nuestro perfil al mercado profesional, es mostrar que somos buenos en lo que hacemos, que disfrutamos lo que hacemos y que somos la mejor opción para la empresa, por lo tanto hay que demostrar que nuestra profesión es lo que disfrutamos en realidad, que aunque haya otros oficios, creemos que nuestra elección profesional es la mejor y que si estamos participando en ese proceso de selección, estamos de acuerdo con el ofrecimiento salarial, aunque por obvias razones, siempre debemos tener mejores aspiraciones, pero esto debe estar consignado dentro de nuestros objetivos personales; no reflejarlo a la empresa; recuerde que usted es el que se coloca los límites y las metas en su vida; no se trata de esperar a que la empresa para la cual trabajamos, solucione nuestros problemas económicos; sencillamente cuando se desee tener mejores ingresos, debemos buscarlos en nuevas oportunidades y no esperar a que la empresa lo haga todo por nosotros.

## AUTOCOMPASION

Muchas personas creen que al solicitar compasión en sus respuestas o hablar de la crisis que pueden estar viviendo, van a tocar el corazón de las empresas o en muchas ocasiones, creen que al igual que las historias cinematográficas, van a contratarlos en un cargo gerencial, por el hecho de que tengan obligaciones en su vida o no hayan tenido "suerte" en su vida; esta variable funciona de la manera contraria; aunque en nuestra vida, estemos pasando por situaciones difíciles, debemos mostrar una cara totalmente diferente (**Actitud**). Volviendo al ejemplo que pusimos anteriormente sobre colocarnos al lado del gerente o propietario que busca personal de confianza para su empresa; ¿sobre quien cree usted que podría estar más interesado?

1. La persona que demuestra que es organizada, competente, que tiene disponibilidad, que puede dedicar su intelecto a la empresa y que usted puede delegarle responsabilidades y confianza.
2. La persona que demuestra que está muy necesitada, que busca trabajo en lo que sea porque lleva meses buscando empleo y no lo han contratado, que posee embargos, deudas, problemas y que no tiene la disponibilidad necesaria para la empresa porque tiene que solucionar muchos inconvenientes.

Seguramente la mayoría de empresarios y profesionales encargados de procesos de selección, elegirían la opción numero 1.

1. Hace bastante tiempo estoy en la búsqueda de empleo.
2. Quiero que alguien me de la oportunidad de trabajar porque necesito cubrir mis problemas financieros.
3. La necesidad de empleo, hace que pueda aceptar cualquier oferta sin importar la asignación salarial.
4. Prefiero buscar empleo que buscar ideas creativas que puedan ayudarme a generar empresa.
5. Sé que tengo pocas opciones de conseguir el empleo, pero pienso que debo ser seleccionado porque realmente lo necesito.
6. Necesito este empleo más que otras personas que tienen mejor situación económica.

SI

TAL VEZ

NO

Como lo mencionamos anteriormente, no es recomendable, seleccionar la opción TAL VEZ, por lo tanto, usted se enfrenta a la toma de decisiones extremas; elección sobre el SI o elección sobre el NO.

Nótese que estas preguntas podrían ubicar al aspirante en un perfil derrotista y compasivo o en un perfil de poder y seguridad. Establecer que hace mucho tiempo se busca empleo, daría a pensar que hay algo que impide que usted sea contratado, mostrar las amplias necesidades que usted tiene, no lo benefician; las empresas buscan personal que pueda aportar a su objetivo, no buscan ocuparse de sus problemas.

Usted debe proyectar la mayor seguridad posible sobre su perfil, tanto así, que la empresa sienta que lo necesita en su grupo de trabajo.

En algunas ocasiones podemos enfrentarnos a que la empresa busca un perfil diferente del perfil que tenemos, ese es el momento en que usted debe ajustarse a lo que ellos necesitan; por lo general, en todo momento, sienta que usted se está vendiendo a sí mismo; no sienta que es un producto más de la lista; por el contrario, sienta que es un producto que ofrece un valor agregado; (Resalte lo mejor de sí mismo).

## **PREGUNTAS DE COMPARACION**

En esta clase de preguntas, usted debe estar un poco más relajado, puesto que buscan únicamente conocer un poco más de sus gustos, tradiciones, elecciones y demás aspectos de su ser; sin embargo, usted debe tener muy claro, cuales son los valores que rigen la empresa que lo está evaluando; razón por la cual, una de nuestras recomendaciones, es que antes de que usted se enfrente a estas pruebas, haya buscado información sobre la empresa y haya interiorizado los valores que la rigen, esto con el fin de que sus esfuerzos vayan en concordancia con estos valores.

1. Prefiero vestirme de forma casual que de forma elegante.
2. Prefiero la música en un tono modesto que en un tono alto.
3. Prefiero viajar a lugares exóticos que a lugares concurridos y comercialmente activos.
4. Prefiero el trabajo que la diversión.
5. Prefiero mantenerme ocupado que desocupado.
6. Prefiero tener lo necesario económicamente que tener una vida de abundancia.

7. Prefiero ver una buena película del cine convencional que una película de cine independiente.
8. Prefiero leer revistas de farándula que revistas económicas.
9. Prefiero el ejercicio que el baile.
10. Prefiero ser realista que optimista.

SI

TAL VEZ

NO

Con estas 10 preguntas, observemos el perfil que una empresa puede tener del aspirante; tenga en cuenta que pueden resultar muchos perfiles; solo vamos a visualizar dos.

Aspirante 1: Le gusta vestirse de forma casual, prefiere la música en tono moderado, le gusta conocer lugares exóticos, disfruta trabajando, mantener ocupado, es ambicioso, prefiere las historias con mayor profundidad, le gusta leer temas importantes, el ejercicio no es una de sus prioridades y prefiere ser realista y no optimista.

Aspirante 2. Le gusta vestirse de forma casual, prefiere la música en tono alto, prefiere lugares concurridos donde haya diversión, disfruta su tiempo libre, es ambicioso, le gusta el cine comercial, se interesa por leer temas de importancia, el ejercicio es un hábito para él y es optimista.

Estos perfiles, ayudan a los profesionales encargados de la elección de personal, a tener una idea más clara de quien es usted y en la mayoría de los casos, estas preguntas pueden repetirse a nivel de entrevista, buscando profundizar más sobre usted, pero también buscando la concordancia entre lo que usted escribe y lo que usted dice.

## MORALIDAD

Quizá es uno de los temas más difíciles de abordar por parte de los aspirantes, porque las preguntas que se desglosan de este tema, colocan en aprietos morales, espirituales y de convivencia a muchos aspirantes; en algunas ocasiones son preguntas casi imposibles de contestar, porque colocan dos situaciones que nunca hemos contemplado pero debemos elegir alguna.

1. Si usted descubre que su compañero de trabajo, esta robándole a la empresa, ¿lo denunciaría?

2. ¿Alguna vez ha robado?
3. ¿En alguna ocasión le ha dicho mentiras a sus familiares?
4. ¿Cree usted que es más grave asesinar que robar?
5. ¿Consume drogas actualmente?
6. ¿Si en usted estaría la decisión de dejar en libertad a una persona culpable de asesinato en vez de una persona culpable de violación, lo haría?

SI

TAL VEZ

NO

Nótese que son preguntas bastante difíciles de contestar pero como hemos afirmado desde el principio, hay que elegir un SI o un NO; y seguramente lo que se espera de este modulo es que hagamos una sugerencia sobre que contestar.

Pues bien, más que dar una sugerencia sobre que contestar, retomamos lo que dijimos desde un principio, el aspirante debe cambiar de **actitud** en su vida para encontrar un empleo y más que eso, para mantenerse en el mercado laboral.

Cuando usted es contratado en una empresa, usted debe velar por los intereses de la misma, recuerde la idea no es afirmar y mostrar lo malo que hubo en usted; la idea es mostrar lo mejor de usted y es por eso que después de leer estas recomendaciones, usted cambiara las cosas en su vida que no lo están dejando aplicar al mercado laboral y enfocara sus esfuerzos a que las respuestas a estas preguntas muestren la nueva persona que es.

Al final de este modulo, vamos a colocar a su disposición, un cuestionario conformado por la totalidad de preguntas que hemos abordado con el fin de llevarlo a la práctica; esperamos que ponga en juego todas las recomendaciones que hemos compartido.

A continuación vamos a mostrarle 2 pruebas diseñadas por nosotros sobre perfiles y valores con la forma de evaluación, para que usted tenga más herramientas de juicio para tener éxito en la aplicación de pruebas comportamentales.

## PRUEBA DE VALORES SOBRESALIENTES

Esta es una clase de prueba comportamental que busca medir el grado de prioridad que tiene el aspirante sobre ciertos valores o cualidades, que pueden ubicarlo dentro de un perfil seleccionado por cada empresa u organización.

Lo primero que hace el profesional encargado de buscar y seleccionar los aspirantes, es identificar el perfil de cada rol que la empresa busca y establecer las cualidades y valores que se necesitan.

Seguidamente establece un grupo de valores y cualidades que medirá dentro de la prueba.

A continuación mostraremos un grupo de valores y cualidades que una empresa puede buscar en una persona encargada de manejar dinero en una organización y tener ciertas responsabilidades de seguridad; cada valor o cualidad, tiene un grupo de sinónimos con el fin de ampliar la matriz que mostraremos más adelante:

### COLABORADOR

Cooperador

Ayudante

Auxiliar

Participante

Coparticipe

Contribuyente

Coadjutor

Colega

Amigo

### HONRADO

Honorable

Leal

Digno

Integro

Justo

Austero

Cortes

Amable

Cuidadoso

Considerado

### DESCONFIADO

Receloso

Incrédulo

Sospechoso

Escéptico

Celoso

Dudoso

### COMPAÑERISMO

Camarada

Acompañante

Compadre

### SERVICIAL

Atento

Complaciente

### CONSTANCIA

Perseverancia

Tenacidad

Persistencia

Firmeza

Insistencia

Empeño

**PRECISO**

**DINAMISMO**

**RESPECTUOSO**

Exacto

Activo

Cortes

Puntual

Rapidez

Educado

Conciso

Prontitud

Atento

Riguroso

Vivacidad

Urbano

Acertado

Diligente

Amable

**INTELIGENTE**

**ORGANIZADO**

Talentoso

Ordenado

Perspicaaz

Estructurado

Sagaz

Meticuloso

Entendido

Metódico

Listo

Nótese que los valores y cualidades están identificados por colores para que se observe dentro de la matriz, como se evalúan los mismos valores en varias preguntas; esto con el fin de que el aspirante no pueda mentir sobre su perfil y se puedan evidenciar cuales son los valores y cualidades sobresalientes.

Nuestro objetivo con esta diferenciación, es que usted identifique previamente a presentar una de estas pruebas, cual es el perfil que busca el cargo al cual usted está aplicando y de esta manera, enfoque sus esfuerzos en que estos valores sean sobresalientes.

A continuación mostramos la matriz con datos reales de un aspirante, con el fin de evaluar al final, cuales son los valores y cualidades que sobresalen en él y de esta manera tener un mejor perfil.

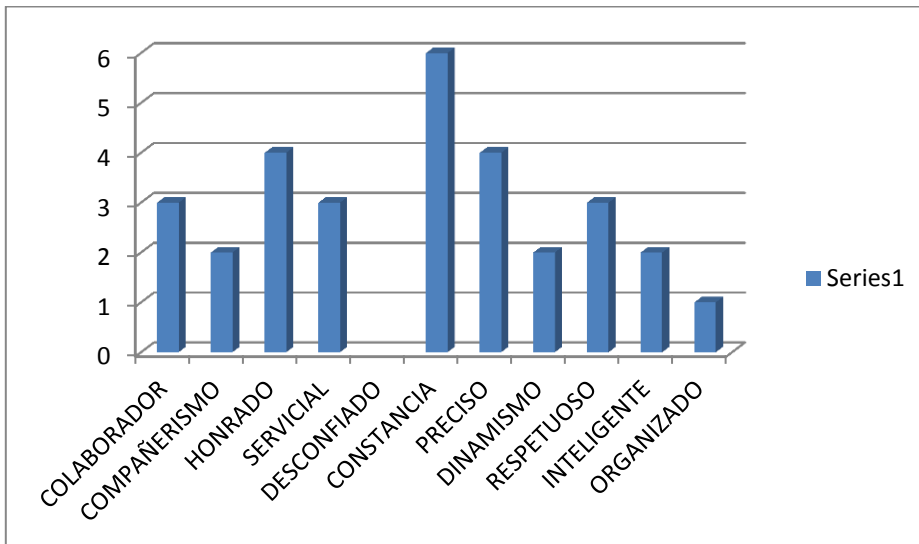
1			11			21		
A	Cooperador	X	A	Ordenado	X	A	Meticuloso	

B	<b>Camarada</b>		B	<b>Auxiliar</b>		B	<b>Justo</b>	X
2			12			22		
A	<b>Perseverancia</b>	X	A	<b>Digno</b>		A	<b>Vivacidad</b>	
B	<b>Complaciente</b>		B	<b>Cortes</b>	X	B	<b>Amigo</b>	X
3			13			23		
A	<b>Honorable</b>	X	A	<b>Compadre</b>		A	<b>Coparticipe</b>	
B	<b>Acompañante</b>		B	<b>Cuidadoso</b>	X	B	<b>Tenacidad</b>	X
4			14			24		
A	<b>Receloso</b>		A	<b>Firmeza</b>	X	A	<b>Acertado</b>	X
B	<b>Cortes</b>	X	B	<b>Prontitud</b>		B	<b>Escéptico</b>	
5			15			25		
A	<b>Atento</b>	X	A	<b>Participante</b>		A	<b>Considerado</b>	
B	<b>Ayudante</b>		B	<b>Educado</b>	X	B	<b>Diligente</b>	X
6			16			26		
A	<b>Leal</b>		A	<b>Integro</b>	X	A	<b>Austero</b>	X
B	<b>Exacto</b>	X	B	<b>Amable</b>		B	<b>Perspicaz</b>	
7			17			27		
A	<b>Talentoso</b>		A	<b>Sospechoso</b>		A	<b>Contribuyente</b>	X
B	<b>Insistencia</b>	X	B	<b>Colega</b>	X	B	<b>Riguroso</b>	
8			18			28		
A	<b>Amable</b>		A	<b>Conciso</b>	X	A	<b>Persistencia</b>	X
B	<b>Listo</b>	X	B	<b>Urbano</b>		B	<b>Metódico</b>	
9			19			29		
A	<b>Coadjutor</b>	X	A	<b>Rapidez</b>	X	A	<b>Dudoso</b>	
B	<b>Incrédulo</b>		B	<b>Celoso</b>		B	<b>Empeño</b>	X
10			20			30		
A	<b>Puntual</b>	X	A	<b>Sagaz</b>	X	A	<b>Atento</b>	X
B	<b>Activo</b>		B	<b>Estructurado</b>		B	<b>Entendido</b>	



Este es el resultado después de descargar los datos de la evaluación.

<b>COLABORADOR</b>	3
<b>COMPAÑERISMO</b>	2
<b>HONRADO</b>	4
<b>SERVICIAL</b>	3
<b>DESCONFIADO</b>	
<b>CONSTANCIA</b>	6
<b>PRECISO</b>	4
<b>DINAMISMO</b>	2
<b>RESPECTUOSO</b>	3
<b>INTELIGENTE</b>	2
<b>ORGANIZADO</b>	1



Se puede evidenciar que la variable constancia es la que predomina, seguida de honrado y preciso; teniendo en cuenta esto, el aspirante obtiene un puntaje de acuerdo a los lineamientos de calificación que se establecen para la prueba y se pondera con los demás resultados de conocimiento, aptitud, entrevista, entre otros.

Queda a decisión del aspirante, evaluar cual valor desea que predomine dentro de su perfil, recuerde que antes de realizar estas pruebas, usted debe realizar una investigación sobre cuáles son los valores de la organización.

Al final de este material, colocaremos la matriz en blanco para que usted mismo se evalúe y pueda tener una mejor idea de los valores y cualidades que prevalecen

en usted; recuerde que no hay respuestas correctas o erróneas, solo se busca establecer un perfil real.

## PRUEBA CLASIFICACION DE PERFILES

Esta prueba consiste en mostrarle al aspirante varias situaciones que pueden ocurrir dentro de la organización y otorga tres opciones o comportamientos que el aspirante puede elegir; es importante conocer que no existen comportamientos buenos o malos; únicamente la prueba pretende clasificar al aspirante en alguno de los siguientes perfiles:

PERFIL OPERATIVO

PERFIL GERENCIAL

PERFIL DE SERVICIO AL CLIENTE

Teniendo en cuenta que en muchas ocasiones, los aspirantes se postulan a cargos que no son de su agrado o no se ajustan a su perfil, pero lo hacen por la necesidad o la falta de oportunidades, quien se ve afectado es la organización porque acepta dentro de su grupo de colaboradores, personas sin los perfiles necesarios.

Para crear la prueba, el profesional encargado del proceso de selección, elabora las situaciones dependiendo del área y el tipo de organización que necesita la prueba, seguidamente establece los comportamientos encaminados a cada perfil tal como lo muestra la siguiente figura, estableciendo los comportamientos de tipo operativo en rojo, los del tipo gerencial en azul y los del tipo de servicio al cliente en amarillo, solo mostraremos 3 ejemplos y después mostraremos una prueba real con los comportamientos en desorden cuya contestación al final vamos a evaluar

SITUACION	OPERATIVO	GERENCIAL	SERVICIO AL CLIENTE
Respecto al tiempo de espera en los tramites de la entidad se debe	Generar un sistema de turnos para atender mas rápido a los ciudadanos	Invertir en tecnologías que permitan una medición real de los tiempos de espera y así generar estrategias.	Mostrar una sonrisa amable aunque el ciudadano haya esperado horas para ser atendido.

Respecto a los servicios en línea de la entidad se debe	Incluir todos los servicios en la WEB con el fin de disminuir la afluencia de público a la entidad.	Incluir todos los servicios en la WEB con el fin de realizar mediciones en tiempo real.	Generar un servicio en línea como chat o contac center, para darle una atención más personalizada al ciudadano.
Respecto a las quejas que llegan a diario a la entidad se debe	Resolver dentro del plazo todas las quejas que llegan a la entidad.	Mejorar los procesos internos con el fin de que existan respuestas automatizadas para los ciudadanos.	Citar a los ciudadanos con el fin de darles una atención personalizada sobre su petición o queja.

Nótese que los comportamientos de carácter operativo, siempre están encaminados a cumplir un objetivo pero sin ir mas allá para brindar mejoras al proceso, los comportamientos de tipo gerencial, siempre buscan controlar, medir y aplicar estrategias encaminadas a la mejora de los procesos y los comportamientos con perfil de servicio al cliente, buscan por lo general, interactuar con la gente, socializar y dar valor agregado a través de las relaciones personales.

Esta es una prueba real con 20 situaciones en donde los comportamientos están en desorden y el aspirante debe elegir de acuerdo a su perfil.

Al final, evaluaremos que comportamiento predomina en el aspirante.

SITUACION	RESPUESTA	RESPUESTA	RESPUESTA
Respecto al tiempo de espera en los tramites de la entidad se debe	A Generar un sistema de turnos para atender mas rápido a los ciudadanos	B Mostrar una sonrisa amable aunque el ciudadano haya esperado horas para ser atendido.	C Invertir en tecnologías que permitan una medición real de los tiempos de espera y así generar estrategias.
Respecto a los servicios en línea de la entidad se debe	A Generar un servicio en línea como chat o contac center, para darle una atención más personalizada al ciudadano.	B Incluir todos los servicios en la WEB con el fin de realizar mediciones en tiempo real.	C Incluir todos los servicios en la WEB con el fin de disminuir la afluencia de público a la entidad.
Respecto a las quejas que llegan a diario a la entidad se debe	A Mejorar los procesos internos con el fin de que existan respuestas automatizadas para los ciudadanos.	B Citar a los ciudadanos con el fin de darles una atención personalizada sobre su petición o queja.	C Resolver dentro del plazo todas las quejas que llegan a la entidad.

Si existen clientes difíciles, se debe	A	Atenderlo con prioridad y tratar de solucionar sus problemas con la entidad de la mejor forma.	B	Se deben atender con prioridad y ofrecer servicios adicionales al ciudadano	C	Se debe agendar a los clientes difíciles y de esta forma contactarlos y solucionar de forma general los inconvenientes.
Cuando un proceso de la entidad, entorpece el buen funcionamiento general de la misma, se debe	A	Realizar comités con los encargados de la toma de decisiones con el fin de modificar los procesos para hacerlos más productivos.	B	Aplicar en su totalidad el procedimiento sin cometer errores en su ejecución.	C	Agregarle al proceso protocolos de servicio con el fin de dar valor agregado al ciudadano, aunque el proceso sea dispendioso.
Para mejorar la productividad promedio de los funcionarios de la entidad se debe	A	Mejorar el clima organizacional y laboral de los funcionarios con el fin de generar comodidad y aumentar la productividad.	B	Realizar mediciones constantemente y establecer parámetros de productividad.	C	Realizar ejercicios de práctica y capacitaciones con el fin de que los funcionarios adquieran mayor rapidez al realizar algún trámite.
Cuando un ciudadano se acerca a la entidad, asumo que lo que desea es	A	Salir lo más rápido posible de algún trámite en especial.	B	Ser atendido con la mayor amabilidad posible.	C	Enterarse de los servicios que presta la entidad con el fin de acogerse a su control.
Cuando se acerca un cliente interno de la entidad, asumo que desea	A	Establecer contacto con nuestra área, con el fin de mejorar y optimizar información sobre los procesos de la entidad.	B	Realizar un engranaje con otro proceso de la entidad en donde le puedo ser útil para finalizar el proceso.	C	Socializar con otra área de la entidad y buscar información encaminada a mejorar el servicio en general.
Cuando se comete algún tipo de error en un procedimiento realizado a un ciudadano se debe	A	Contactar al ciudadano y obsequiarle algo con el fin de reparar el perjuicio causado.	B	Establecer una estadística sobre la ocurrencia de estos errores y estandarizar el proceso para que no vuelva a ocurrir.	C	Contactar al cliente para que se acerque a la entidad y poder solucionar el error.
Cuando la afluencia de público supera lo estimado por la entidad y los funcionarios no son suficientes, se debe	A	Establecer mecanismos de citas posteriores y contingencias para cumplir con el 100% de peticiones.	B	Esforzarse al 200% con el fin de evacuar lo más rápido posible.	C	Ofrecer bebidas y colocar programas de televisión en las áreas de espera con el fin de relajar y brindar un mejor servicio al ciudadano.
¿Cuál es la prioridad de la entidad?	A	Cumplir las metas propuestas con el fin de generar un avance de la entidad.	B	Prestar servicios con la mejor disposición y la mayor amabilidad para los ciudadanos.	C	Prestar servicios con calidad y efectividad.

<p>Quando usted por error hace algo que para la percepción del ciudadano no es agradable, usted debe</p>	A	<p>Pedirle disculpas al cliente y demostrarle que la prioridad es servirle y agradarlo.</p>	B	<p>Comentarlo con todos los compañeros con el fin de retroalimentar con esta experiencia y evitar futuros errores.</p>	C	<p>Atenderlo con la mayor rapidez y tratar de que el servicio prestado no presente errores.</p>
<p>Respecto a la utilización de celulares y aparatos electrónicos dentro del área de trabajo y en la jornada laboral, se debe</p>	A	<p>Hacerlo en los momentos de descanso y pausas activas, pero cuando estamos de cara al ciudadano, prestarle toda la atención que se merece.</p>	B	<p>Evitar el uso de estos aparatos tecnológicos atendiendo con los manuales internos de trabajo.</p>	C	<p>Hacerlo cuando sea necesario y en pro de prestar un mejor y rápido servicio al ciudadano.</p>
<p>Quando nuestro jefe inmediato nos llame la atención se debe</p>	A	<p>Mejorar la productividad para que nuestro jefe inmediato visualice nuestro buen trabajo.</p>	B	<p>Mejorar nuestra labor frente a nuestro jefe inmediato y mejorar la relación interpersonal que exista.</p>	C	<p>Llevar un record y estadística de nuestra productividad con el fin de demostrar en cifras nuestra gestión dentro de la entidad.</p>
<p>Quando un ciudadano insista en que el error es de la entidad, pero por nuestro conocimiento se sabe que el error es del ciudadano, se debe</p>	A	<p>Explicarle que está equivocado y atenderlo con mayor rapidez con el fin de que vea su error.</p>	B	<p>Explicarle que está equivocado y además generar estrategias para que los demás ciudadanos no entren en las mismas equivocaciones.</p>	C	<p>Explicarle que está equivocado y aumentar el grado de amabilidad para que el cliente no se sienta incomodo con su error.</p>
<p>Quando un ciudadano manifiesta verbalmente que está conforme con el servicio recibido.</p>	A	<p>Se le debe explicar que puede hacer por escrito su felicitación, con el fin de generar una estadística de felicitaciones.</p>	B	<p>Se le debe dar las gracias y manifestarle que es bienvenido a la entidad.</p>	C	<p>Se le debe agradecer al cliente y manifestarle si desea algo más o se le puede ayudar en algo más.</p>
<p>En el caso de que haya un tiempo límite para atención de ciudadanos.</p>	A	<p>Se deben establecer ayudas tecnológicas que midan el tiempo de atención.</p>	B	<p>Se debe cumplir a cabalidad el tiempo límite y agilizar el proceso para atender rápidamente a los ciudadanos.</p>	C	<p>Aunque exista un tiempo límite, si el ciudadano amerita mayor tiempo de atención, se le debe otorgar a fin de que se vaya satisfecho.</p>
<p>En el caso en que un ciudadano nos pregunte algo que no nos compete.</p>	A	<p>Buscamos por la página WEB de la entidad y le brindamos una información técnica al ciudadano sobre lo que necesita.</p>	B	<p>Le indicamos el área que lo puede atender y de esta forma lo atendemos rápidamente.</p>	C	<p>Acompañamos al ciudadano hasta el lugar donde posiblemente sea atendido y si ese no es el lugar, lo acompañamos hasta que resuelva su trámite.</p>

Si hay falencias en la atención a ciudadanos, que capacitación se necesitaría.	A	Capacitación sobre técnicas de servicio al cliente y técnicas de satisfacción total.	B	Capacitación sobre procesos de la entidad para tener un mejor desempeño.	C	Organización de tareas para optimizar los tiempos productivos dentro del área de trabajo.
Si el ciudadano nos pregunta sobre nuestra vida personal.	A	Le respondemos amablemente e interactuamos libremente a fin de satisfacerlo.	B	Le respondemos amablemente mientras le resolvemos su trámite.	C	Le contestamos pero lo enfocamos de nuevo hacia temas de la entidad.

**GERENCIAL** = 12

**SERVICIO AL CLIENTE** = 6

**OPERATIVO** = 2

Teniendo en cuenta la clase de comportamientos, se puede identificar que el aspirante tiene un perfil más encaminado a la parte gerencial y como segunda medida a servicio al cliente; por lo tanto esta prueba se convierte en una herramienta fundamental para identificar si el aspirante tiene el perfil que se busca o no.

Como hemos mencionado anteriormente, nuestra recomendación es que el aspirante realice una investigación previa sobre la organización a la cual esta aspirando ingresar; esta investigación tiene que ver con los valores de la organización y el perfil del cargo que están buscando con el fin de enfocar esfuerzos y mostrar lo mejor de sí mismo.

Al final, encontraras la misma prueba para que la diligencies; esperamos que puedas identificar aspectos importantes de tu perfil.







28. Prefiero el trabajo que la diversión.  
SI TAL VEZ NO
29. ¿Cree usted que es más grave asesinar que robar?  
SI TAL VEZ NO
30. Pienso mucho en mis problemas.  
SI TAL VEZ NO
31. De trabajar en grupo o trabajar solo, prefiero hacerlo solo.  
SI TAL VEZ NO
32. Creo que la salida a la paz de mi país es a través de las armas.  
SI TAL VEZ NO
33. Mis capacidades están por un alto nivel y a veces siento que estoy subestimado.  
SI TAL VEZ NO
34. Sé que tengo pocas opciones de conseguir el empleo, pero pienso que debo ser seleccionado porque realmente lo necesito.  
SI TAL VEZ NO
35. Prefiero mantenerme ocupado que desocupado.  
SI TAL VEZ NO
36. ¿Consume drogas actualmente?  
SI TAL VEZ NO
37. No me sorprende con facilidad.  
SI TAL VEZ NO
38. Disfruto mucho conocer personas.  
SI TAL VEZ NO
39. Prefiero la justicia hecha por mis propios medios, que esperar a que la justicia común haga su parte.  
SI TAL VEZ NO
40. Creo que los salarios asignados en el mercado para profesionales como yo están por debajo de lo real.  
SI TAL VEZ NO
41. Necesito este empleo más que otras personas que tienen mejor situación económica.  
SI TAL VEZ NO
42. Prefiero tener lo necesario económicamente que tener una vida de abundancia.



B	<b>Incrédulo</b>	B	<b>Celoso</b>	B	<b>Empeño</b>
10		20		30	
A	<b>Puntual</b>	A	<b>Sagaz</b>	A	<b>Atento</b>
B	<b>Activo</b>	B	<b>Estructurado</b>	B	<b>Entendido</b>

### CUESTIONARIO CLASIFICACION DE PERFILES

SITUACION	RESPUESTA	RESPUESTA	RESPUESTA
Respecto al tiempo de espera en los tramites de la entidad se debe	A Generar un sistema de turnos para atender más rápido a los ciudadanos	B Mostrar una sonrisa amable aunque el ciudadano haya esperado horas para ser atendido.	C Invertir en tecnologías que permitan una medición real de los tiempos de espera y así generar estrategias.
Respecto a los servicios en línea de la entidad se debe	A Generar un servicio en línea como chat o contac center, para darle una atención más personalizada al ciudadano.	B Incluir todos los servicios en la WEB con el fin de realizar mediciones en tiempo real.	C Incluir todos los servicios en la WEB con el fin de disminuir la afluencia de público a la entidad.
Respecto a las quejas que llegan a diario a la entidad se debe	A Mejorar los procesos internos con el fin de que existan respuestas automatizadas para los ciudadanos.	B Citar a los ciudadanos con el fin de darles una atención personalizada sobre su petición o queja.	C Resolver dentro del plazo todas las quejas que llegan a la entidad.
Si existen clientes difíciles, se debe	A Atenderlo con prioridad y tratar de solucionar sus problemas con la entidad de la mejor forma.	B Se deben atender con prioridad y ofrecer servicios adicionales al ciudadano	C Se debe agendar a los clientes difíciles y de esta forma contactarlos y solucionar de forma general los inconvenientes.
Cuando un proceso de la entidad, entorpece el buen funcionamiento general de la misma, se debe	A Realizar comités con los encargados de la toma de decisiones con el fin de modificar los procesos para hacerlos más productivos.	B Aplicar en su totalidad el procedimiento sin cometer errores en su ejecución.	C Agregarle al proceso protocolos de servicio con el fin de dar valor agregado al ciudadano, aunque el proceso sea dispendioso.
Para mejorar la productividad promedio de los funcionarios de la entidad se debe	A Mejorar el clima organizacional y laboral de los funcionarios con el fin de generar comodidad y aumentar la productividad.	B Realizar mediciones constantemente y establecer parámetros de productividad.	C Realizar ejercicios de práctica y capacitaciones con el fin de que los funcionarios adquieran mayor rapidez al realizar algún tramite.

<p>Quando un ciudadano se acerca a la entidad, asumo que lo que desea es</p>	A	<p>Salir lo más rápido posible de algún trámite en especial.</p>	B	<p>Ser atendido con la mayor amabilidad posible.</p>	C	<p>Enterarse de los servicios que presta la entidad con el fin de acogerse a su control.</p>
<p>Quando se acerca un cliente interno de la entidad, asumo que desea</p>	A	<p>Establecer contacto con nuestra área, con el fin de mejorar y optimizar información sobre los procesos de la entidad.</p>	B	<p>Realizar un engranaje con otro proceso de la entidad en donde le puedo ser útil para finalizar el proceso.</p>	C	<p>Socializar con otra área de la entidad y buscar información encaminada a mejorar el servicio en general.</p>
<p>Quando se comete algún tipo de error en un procedimiento realizado a un ciudadano se debe</p>	A	<p>Contactar al ciudadano y obsequiarle algo con el fin de reparar el perjuicio causado.</p>	B	<p>Establecer una estadística sobre la ocurrencia de estos errores y estandarizar el proceso para que no vuelva a ocurrir.</p>	C	<p>Contactar al cliente para que se acerque a la entidad y poder solucionar el error.</p>
<p>Quando la afluencia de público supera lo estimado por la entidad y los funcionarios no son suficientes, se debe</p>	A	<p>Establecer mecanismos de citas posteriores y contingencias para cumplir con el 100% de peticiones.</p>	B	<p>Esforzarse al 200% con el fin de evacuar lo más rápido posible.</p>	C	<p>Ofrecer bebidas y colocar programas de televisión en las áreas de espera con el fin de relajar y brindar un mejor servicio al ciudadano.</p>
<p>¿Cuál es la prioridad de la entidad?</p>	A	<p>Cumplir las metas propuestas con el fin de generar un avance de la entidad.</p>	B	<p>Prestar servicios con la mejor disposición y la mayor amabilidad para los ciudadanos.</p>	C	<p>Prestar servicios con calidad y efectividad.</p>
<p>Quando usted por error hace algo que para la percepción del ciudadano no es agradable, usted debe</p>	A	<p>Pedirle disculpas al cliente y demostrarle que la prioridad es servirle y agradarlo.</p>	B	<p>Comentarlo con todos los compañeros con el fin de retroalimentar con esta experiencia y evitar futuros errores.</p>	C	<p>Atenderlo con la mayor rapidez y tratar de que el servicio prestado no presente errores.</p>
<p>Respecto a la utilización de celulares y aparatos electrónicos dentro del área de trabajo y en la jornada laboral, se debe</p>	A	<p>Hacerlo en los momentos de descanso y pausas activas, pero cuando estamos de cara al ciudadano, prestarle toda la atención que se merece.</p>	B	<p>Evitar el uso de estos aparatos tecnológicos atendiendo con los manuales internos de trabajo.</p>	C	<p>Hacerlo cuando sea necesario y en pro de prestar un mejor y rápido servicio al ciudadano.</p>
<p>Quando nuestro jefe inmediato nos llame la atención se debe</p>	A	<p>Mejorar la productividad para que nuestro jefe inmediato visualice nuestro buen trabajo.</p>	B	<p>Mejorar nuestra labor frente a nuestro jefe inmediato y mejorar la relación interpersonal que exista.</p>	C	<p>Llevar un record y estadística de nuestra productividad con el fin de demostrar en cifras nuestra gestión dentro de la</p>

					entidad.	
<p>Cuando un ciudadano insista en que el error es de la entidad, pero por nuestro conocimiento se sabe que el error es del ciudadano, se debe</p>	A	<p>Explicarle que está equivocado y atenderlo con mayor rapidez con el fin de que vea su error.</p>	B	<p>Explicarle que está equivocado y además generar estrategias para que los demás ciudadanos no entren en las mismas equivocaciones.</p>	C	<p>Explicarle que está equivocado y aumentar el grado de amabilidad para que el cliente no se sienta incomodo con su error.</p>
<p>Cuando un ciudadano manifiesta verbalmente que está conforme con el servicio recibido.</p>	A	<p>Se le debe explicar que puede hacer por escrito su felicitación, con el fin de generar una estadística de felicitaciones.</p>	B	<p>Se le debe dar las gracias y manifestarle que es bienvenido a la entidad.</p>	C	<p>Se le debe agradecer al cliente y manifestarle si desea algo más o se le puede ayudar en algo más.</p>
<p>En el caso de que haya un tiempo límite para atención de ciudadanos.</p>	A	<p>Se deben establecer ayudas tecnológicas que midan el tiempo de atención.</p>	B	<p>Se debe cumplir a cabalidad el tiempo límite y agilizar el proceso para atender rápidamente a los ciudadanos.</p>	C	<p>Aunque exista un tiempo límite, si el ciudadano amerita mayor tiempo de atención, se le debe otorgar a fin de que se vaya satisfecho.</p>
<p>En el caso en que un ciudadano nos pregunte algo que no nos compete.</p>	A	<p>Buscamos por la página WEB de la entidad y le brindamos una información técnica al ciudadano sobre lo que necesita.</p>	B	<p>Le indicamos el área que lo puede atender y de esta forma lo atendemos rápidamente.</p>	C	<p>Acompañamos al ciudadano hasta el lugar donde posiblemente sea atendido y si ese no es el lugar, lo acompañamos hasta que resuelva su trámite.</p>
<p>Si hay falencias en la atención a ciudadanos, que capacitación se necesitaría.</p>	A	<p>Capacitación sobre técnicas de servicio al cliente y técnicas de satisfacción total.</p>	B	<p>Capacitación sobre procesos de la entidad para tener un mejor desempeño.</p>	C	<p>Organización de tareas para optimizar los tiempos productivos dentro del área de trabajo.</p>
<p>Si el ciudadano nos pregunta sobre nuestra vida personal.</p>	A	<p>Le respondemos amablemente e interactuamos libremente a fin de satisfacerlo.</p>	B	<p>Le respondemos amablemente mientras le resolvemos su trámite.</p>	C	<p>Le contestamos pero lo enfocamos de nuevo hacia temas de la entidad.</p>