



Comisión Nacional  
del Servicio Civil



# **Guía de Orientación al Aspirante**

## **Pruebas Escritas de Competencias Básicas, Funcionales y Comportamentales**

**Bogotá, marzo de 2.018**



**CONVOCATORIA N° 436 de 2017**

**SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE - SENA**

## CONTENIDO

	Pág.
Portada	1
Contenido	2
<b>1. PRESENTACIÓN</b>	4
<b>2. ACERCA DE LA ENTIDAD</b>	6
<b>3. MARCO GENERAL DE LA PRUEBA</b>	11
<b>3.1 Aspectos Normativos</b>	12
<b>3.2 Antecedentes CNSC</b>	12
<b>4. ESTADO ACTUAL DEL PROCESO DE SELECCIÓN</b>	13
<b>5. MODELO DE EVALUACIÓN</b>	13
<b>5.1 Enfoque</b>	13
<b>5.2 Objeto de la Evaluación</b>	14
<b>6. TIPOS DE PRUEBAS ESCRITAS</b>	15
<b>6.1 Prueba sobre competencias básicas y funcionales</b>	15
<b>6.2 Prueba sobre Competencias Comportamentales</b>	16
<b>7. EJES TEMÁTICOS</b>	17
<b>7.1 Ejes temáticos</b>	17
<b>8. MODELOS DE LAS PREGUNTAS</b>	18
<b>8.1 Tipo de pregunta para la prueba de Competencias Básicas y Funcionales</b>	18
<b>8.2 Tipo de pregunta para la prueba sobre competencias Comportamentales</b>	22
<b>8.3 Hoja de respuestas</b>	25
<b>9. CALIFICACIÓN DE LAS PRUEBAS</b>	26
<b>9.1 Interpretación de Puntajes</b>	26

<b>10. APLICACIÓN DE LAS PRUEBAS</b>	27
<b>10.1</b> Citación	27
<b>10.2</b> Aplicación	28
<b>10.3</b> Tiempo de Aplicación de las Pruebas	28
<b>10.4</b> Elementos para la aplicación de las pruebas	29
<b>10.5</b> Elementos prohibidos durante la aplicación de la prueba y restricciones varias.	30
<b>10.6</b> Instrucciones para el día de la aplicación de la prueba	31
<b>10.7</b> Aspirantes en situación de discapacidad	34

## 1. PRESENTACIÓN

La Comisión Nacional del Servicio Civil, en cumplimiento de su misión de garantizar, a través del mérito, que las entidades públicas cuenten con servidores de carrera competentes y comprometidos con el logro de los objetivos institucionales y de los fines del Estado, convocó a concurso abierto de méritos mediante Convocatoria N° 436 de 2017 SENA, para la provisión de cuatro mil novecientas setenta y tres (4.973) vacantes de la planta de personal del Servicio Nacional de Aprendizaje



SENA, pertenecientes al Sistema General de Carrera Administrativa de los niveles Asesor, Profesional, Instructor, Técnico y Asistencial, de conformidad con las vacantes definitivas reportadas a la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC), distribuidas en Tres Mil Seiscientos ochenta y siete (3.687) empleos.

A través de este proceso de selección se espera vincular a la entidad, a personas que tengan tanto la competencia como el compromiso para hacer realidad la Misión y Visión institucional, a través del desempeño de su trabajo, adhiriéndose a los Principios de Respeto, justicia, y ética pública, soporte de las actuaciones de los servidores públicos.

En virtud de sus competencias legales y acorde a lo establecido por el Artículo 30 de la Ley 909 de 2004, la CNSC suscribió el Contrato de Prestación de Servicios

N° 362 con la Universidad de Pamplona, Institución de Educación Superior acreditada, que se encargará de desarrollar la etapa de verificación de requisitos mínimos y las pruebas escritas del concurso.

Surtida la etapa de verificación de requisitos mínimos para el empleo al cual se inscribió el aspirante, la Universidad de Pamplona ha preparado las pruebas para la valoración de las competencias básicas, funcionales y comportamentales en los concursantes, con el fin de hacer una selección de los candidatos más idóneos para desempeñar los empleos en concurso.



Para la Comisión Nacional del Servicio Civil y la Universidad de Pamplona es fundamental que los aspirantes a ocupar los empleos objeto de la Convocatoria N° 436 de 2017 SENA, cuenten con la información relacionada tanto con los contenidos por empleo convocado, como con los procedimientos a seguir el día de la aplicación de las pruebas de competencias básicas, funcionales y comportamentales, razón por la cual se elabora el presente documento.

La presente Guía de Orientación para el concursante que presentará las pruebas escritas de competencias básicas, funcionales y comportamentales, enuncia los elementos a tener en cuenta para el buen desarrollo del proceso.

## 2. ACERCA DE LA ENTIDAD

- ¿Qué es el SENA?



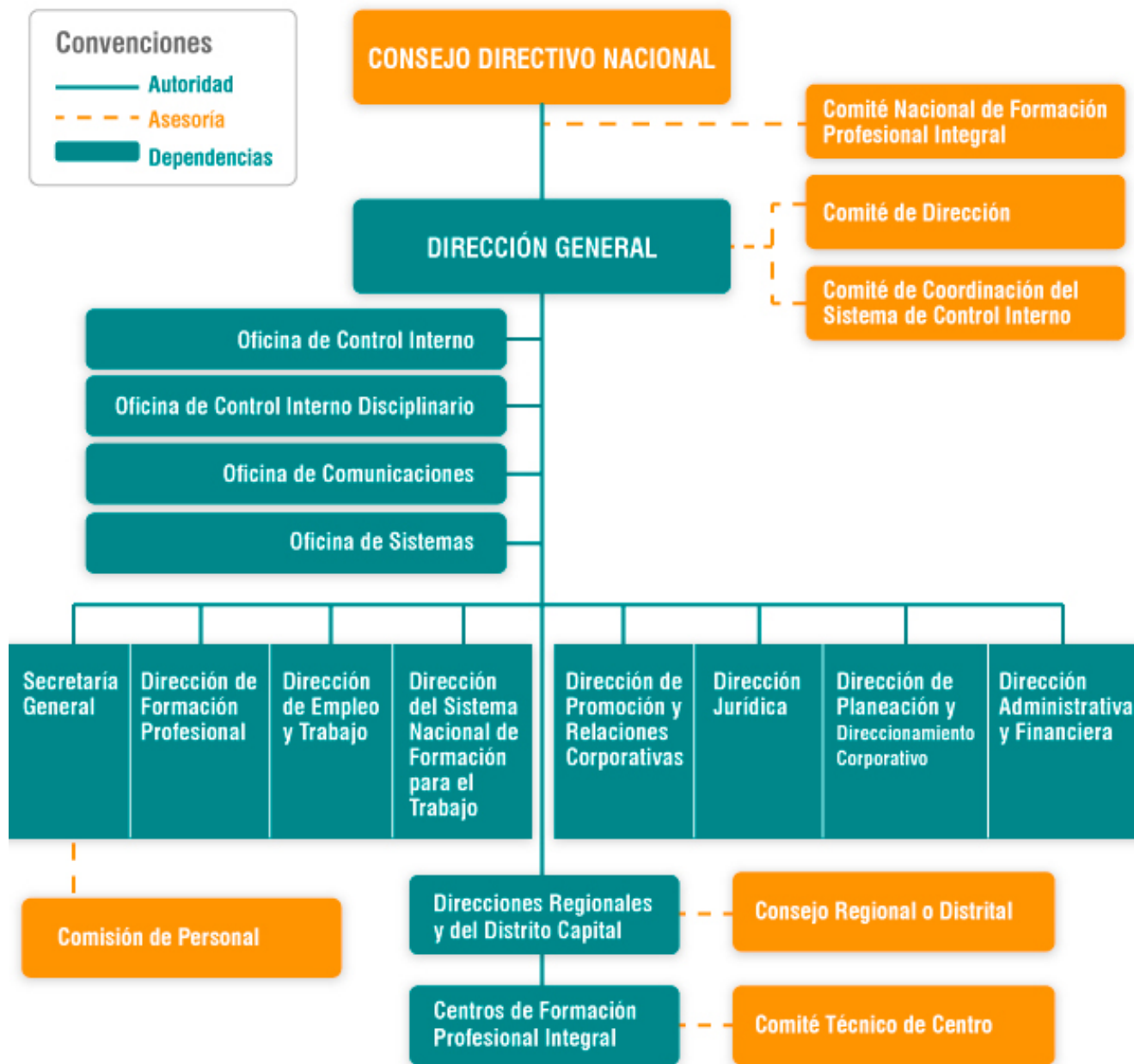
EL SENA es un establecimiento público del orden Nacional y con autonomía administrativa, adscrito al Ministerio del Trabajo. Hace parte de las entidades insignias de los colombianos y Ofrece formación gratuita a millones de ciudadanos que se benefician con programas técnicos, tecnológicos y complementarios que enfocados en el desarrollo económico, tecnológico y social del país, entran a engrosar las actividades productivas de las empresas y de la industria, para obtener mejor competitividad y producción con los mercados globalizados.

Se encarga del cubrimiento de las necesidades específicas de recurso humano en las empresas, a través de la vinculación al mercado laboral -bien sea como empleado o subempleado-, con grandes oportunidades para el desarrollo empresarial, comunitario y tecnológico.

Durante 60 años ha sido una de las entidades más querida por los Colombianos generando continuamente programas y proyectos de responsabilidad social empresarial, formación, innovación, internacionalización y transferencia de conocimientos y tecnologías.

El SENA nació durante el gobierno de la Junta Militar - posterior a la renuncia del General Gustavo Rojas Pinilla-, mediante el Decreto Ley 118 del 21 de junio de 1957. Su función, definida en el Decreto 164 del 6 de agosto de 1957, fue brindar formación profesional a trabajadores, jóvenes y adultos de la industria, el comercio, el campo, la minería y la ganadería. Su creador fue Rodolfo Martínez Tono, desde entonces ha sido parte esencial del proyecto de vida de muchos colombianos y semilla del emprendimiento de nuestro país.

• Organización del SENA



\* Imagen tomada de [www.sena.edu.co](http://www.sena.edu.co)

## • Misión del SENA

El SENA está encargado de cumplir la función que le corresponde al estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos, ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país.



## • Visión del SENA

En el 2018 el SENA será reconocido por la efectividad de su gestión, sus aportes al empleo decente y a la generación de ingresos, impactando la productividad de las personas y de las empresas; que incidirán positivamente en el desarrollo de las regiones como contribución Colombia educada, equitativa y en Paz.



## • PRINCIPIOS, VALORES Y COMPROMISOS INSTITUCIONALES

1. Primero la vida
2. La dignidad del ser humano
3. Libertad con responsabilidad
4. Integralidad
5. Formación para la vida y el trabajo





## • Objetivos del SENA

El Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, tiene los siguientes objetivos:

1. Dar formación profesional integral a los trabajadores de todas las actividades económicas, y a quienes sin serlo, requieran dicha formación, para aumentar por ese medio la productividad nacional y promover la expansión y el desarrollo económico y social armónico del país, bajo el concepto de equidad social redistributiva.
2. Fortalecer los procesos de formación profesional integral que contribuyan al desarrollo comunitario a nivel urbano y rural, para su vinculación o promoción en actividades productivas de interés social y económico.
3. Apropiar métodos, medios y estrategias dirigidos a la maximización de la cobertura y la calidad de la formación profesional integral.
4. Participar en actividades de investigación y desarrollo tecnológico, ocupacional y social, que contribuyan a la actualización y mejoramiento de la formación profesional integral.
5. Propiciar las relaciones internacionales tendientes a la conformación y operación de un sistema regional de formación profesional integral dentro de las iniciativas de integración de los países de América Latina y el Caribe.
6. Actualizar, en forma permanente, los procesos y la infraestructura pedagógica, tecnológica y administrativa para responder con eficiencia y calidad a los cambios y exigencias de la demanda de formación profesional integral.



- **EL SENA EN EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2014 – 2018, “Todos por un nuevo país”.**

El Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2014-2018 se fundamenta en tres pilares: Paz, Equidad y Educación, y plantea seis estrategias transversales: Competitividad e infraestructura estratégicas, Movilidad social e igualdad de oportunidades, Transformación del campo, Seguridad, justicia y democracia para la construcción de paz, Buen gobierno y Crecimiento verde.



En alineación con el Plan Nacional de Desarrollo, el SENA formula sus aportes estratégicos y compromisos que generan retos institucionales, fundamentados en la estrecha relación que existe entre formación profesional integral, trabajo decente y desarrollo productivo, y el desafío que esto implica, respecto a las transformaciones institucionales para aportar a la productividad de las personas, de las empresas, a la

competitividad del país y al impacto en las condiciones de empleabilidad de los colombianos que se traducen en el aumento de personas colocadas en el mercado laboral, la inclusión y la movilidad social.

En este escenario, el SENA compromete sus capacidades y esfuerzos en:

- Mejorar la calidad en su proceso formativo.
- Fortalecer la pertinencia (sectorial, territorial y poblacional) de todos sus programas y servicios.
- Aumentar la tasa de retención del aprendiz.
- Aumentar la confianza de los empresarios.
- Conectar a los aprendices con el trabajo decente.
- Apoyar con sus servicios a las poblaciones en sus diferentes condiciones.

### 3. MARCO GENERAL DE LA PRUEBA

Para identificar aquellos candidatos cuyo perfil de aptitudes y competencias se aproxima en mayor grado al perfil esperado, la convocatoria establece la aplicación de, entre otras, las siguientes Pruebas:

- a) **Prueba de Competencias Básicas:** El objeto de las pruebas de Competencias Básicas es la evaluación de los niveles de dominio que tiene el aspirante, en relación con los saberes básicos que se esperan de un servidor público, al servicio del Estado.
- b) **Prueba de Competencias Funcionales:** El objeto de las pruebas de Competencias Funcionales es la evaluación de la capacidad del candidato para ejercer un empleo público, desde lo descrito en el contenido funcional del mismo, especificado en el manual de funciones de la entidad. Esta prueba evalúa tanto el conocimiento (saber) específico de los aspirantes, como su capacidad de aplicación de dichos conocimientos (saber hacer), en los objetivos del nivel jerárquico del empleo por el cual está concursando, y según el área de desempeño.
- c) **Competencias Comportamentales:** está destinada a evaluar el componente del ser y su aplicación en el contexto real de las competencias laborales del aspirante. La prueba evaluará la capacidad que tiene el aspirante para desempeñar con éxito las funciones inherentes al empleo convocado, con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados en el sector público. Dicha capacidad está determinada por comportamientos, destrezas, habilidades, valores, actitudes que debe poseer y demostrar el empleado al servicio de la Administración Pública.



### 3.1 Aspectos Normativos

Las Pruebas de Competencias Básicas y Funcionales se desarrollan a partir del siguiente Marco legal:

- ✓ Ley 909 de 2004 y sus decretos reglamentarios.
- ✓ Constitución Política.
- ✓ Decreto - Ley 760 de 2005, por el cual se establece el procedimiento que debe surtir ante y por la CNSC para el cumplimiento de sus funciones.
- ✓ Decreto 1083 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- ✓ Ley 1033 de 2006
- ✓ Acuerdo N° CNSC-20171000000116 del 24 de julio de 2017, modificado por los Acuerdos N° CNSC – 20171000000146 del 5 de septiembre de 2017, 20171000000156 del 19 de octubre de 2017 y 20181000000876 del 19 de enero de 2018.
- ✓ Demás normas concordantes, que garanticen el respeto de los principios orientadores del proceso de selección.

### 3.2 Antecedentes CNSC

En virtud de sus competencias legales y acorde a lo establecido por el Artículo 30 de la Ley 909 de 2004, la CNSC suscribió el Contrato de Prestación de Servicios N° 362 de 2017 con la Universidad de Pamplona, Institución de Educación Superior acreditada, encargada de desarrollar la etapa de verificación de requisitos mínimos y las pruebas escritas de la Convocatoria N° 436 de 2017 – SENA, para la provisión de empleos en las vacantes objeto de la convocatoria.

Las actividades a desarrollar por parte de la Universidad de Pamplona incluyen desde la etapa de verificación de requisitos mínimos, hasta la publicación de

resultados definitivos de las pruebas de competencias básicas, funcionales y comportamentales.

Las pruebas escritas para la valoración de las competencias básicas, funcionales y comportamentales de los concursantes serán aplicadas a todas las personas que acreditaron el cumplimiento de los requisitos mínimos para el empleo al cual se inscribieron.

## 4. ESTADO ACTUAL DEL PROCESO DE SELECCIÓN

Actualmente la Universidad de Pamplona ha publicado los resultados de aspirantes admitidos y no admitidos dentro del proceso de selección objeto de la Convocatoria N° 436 de 2017 - SENA para la provisión de empleos del Servicio Nacional de Aprendizaje. Por tal razón, de conformidad con lo establecido en el Acuerdo N° CNSC-20171000000116 del 24 de julio de 2017, serán citados para la presentación de las pruebas escritas, los concursantes que cumplen con los requisitos mínimos para el desempeño del empleo al que se inscribieron.

## 5. MODELO DE EVALUACIÓN

### 5.1 Enfoque

Con el fin de asegurar la unidad técnica y metodológica de las pruebas de competencias básicas, funcionales y comportamentales, el enfoque para el desarrollo de las mismas es el de evaluación por competencias.

Esta valoración se enfocará en los conocimientos como atributos de la competencia laboral, a través de la estimación de la capacidad de aplicación de los saberes que poseen los concursantes, en situaciones del contexto laboral de la entidad en concurso.

La Prueba de Competencias Básicas y Funcionales pretende abarcar la evaluación de los conocimientos esenciales, en los contextos determinados por las funciones y el contenido funcional del empleo, haciendo énfasis en la valoración de la capacidad del evaluado de emplear esos conocimientos o saberes en contextos a los que se puede ver expuesto durante el ejercicio del cargo por el cual está concursando, más allá de la simple capacidad para recordar o memorizar datos.



Así mismo, la prueba de Competencias Comportamentales complementa la evaluación aportando elementos de análisis dándole la posibilidad al evaluado de evidenciar el nivel de desarrollo de las competencias que se requieren para el ejercicio del empleo por el cual está concursando.

## 5.2 Objeto de la Evaluación

De acuerdo con el numeral 3 del artículo 31 de la Ley 909 de 2004, las pruebas o instrumentos de selección tienen como finalidad apreciar la capacidad, idoneidad, y adecuación del aspirante para desempeñar un empleo y establecer una clasificación de los mismos, respecto de las competencias y calidades requeridas para desempeñar con eficiencia las funciones y responsabilidades de un empleo. Teniendo en cuenta que la valoración de las competencias dentro de la Convocatoria 436 de 2017 - SENA, se realizará mediante pruebas de lápiz y papel, se han definido los tipos de preguntas que el mecanismo de evaluación permite. Adicional a lo anterior, cada una de las competencias será abordada de manera específica como parte de la evaluación a los concursantes para la provisión de empleos para el servicio de aprendizaje SENA.

**1. Competencias básicas:** mediante la exploración de los niveles de dominio que tiene el aspirante, en relación con los saberes básicos que se esperan de un servidor público, al servicio del Estado y específicamente del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA. En este sentido, serán exploradas las competencias básicas

de los aspirantes, en los contextos de la misión, visión y objetivos de la entidad y del sector administrativo al cual pertenece.

**2. Competencias funcionales:** mediante la valoración del conocimiento específico (saber) de los aspirantes, así como de su capacidad de aplicar dichos conocimientos (saber hacer), en los objetivos del nivel jerárquico del empleo por el cual está concursando. Se evalúa lo que el aspirante debe estar en capacidad de hacer en el ejercicio del empleo al cual aspira, de conformidad con los requisitos y saberes consignados en el manual específico de funciones y competencias para cada uno de los cargos en concurso.

**3. Competencias comportamentales:** mediante la valoración de los rasgos de personalidad y competencias identificadas y requeridas en los aspirantes, de acuerdo con el nivel jerárquico del cargo convocado. Esta es una prueba de carácter clasificatorio y se aplica con base en los descriptores comportamentales o conductas asociadas definidas en el diccionario de competencias consagrado por el Decreto 1083 del 26 de mayo del 2015. Lo que se busca es garantizar que el aspirante tenga la capacidad para desempeñar con éxito las funciones inherentes al empleo seleccionado, con base en los requerimientos de calidad y resultados esperados. Esta capacidad se determina por las destrezas, habilidades, actitudes y aptitudes que debe poseer y demostrar el servidor público.

## 6. TIPOS DE PRUEBAS ESCRITAS

### 6.1 Prueba sobre competencias básicas y funcionales

Para efectos del ensamblaje, aplicación y calificación de las pruebas, se evaluarán las competencias básicas y las competencias funcionales como un único instrumento de evaluación, de cien (100) preguntas, que comprenden unos ítems para la evaluación de las competencias básicas, y otros para la evaluación de las competencias funcionales de conformidad con cada empleo convocado. En total, para la evaluación de éstas competencias en la población admitida en la etapa de Verificación de Requisitos Mínimos dentro del concurso

objeto de la Convocatoria N° 436 de 2017 - SENA, se aplicarán las siguientes pruebas:

Convocatoria	Comp. Básicas	Comp. Funcionales	Comp. Comportamentales	Total
436 de 2017 SENA	5	250	5	<b>260</b>

La distribución de las preguntas para cada una de las pruebas de competencias básicas y funcionales será:

COMPONENTE	No. ITEMS
Competencias Básicas	30
Competencias Funcionales	70
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>

## 6.2 Prueba sobre Competencias Comportamentales

Se aplicará una (1) prueba comportamental para cada nivel jerárquico, así:

ENTIDAD	NIVEL	PRUEBA	No. ITEMS
SERVICIO DE APRENDIZAJE SENA	Asesor	Competencias comportamentales	80
	Profesional		80
	Técnico		70
	Asistencial		70
	Instructor		80

Las pruebas de competencias comportamentales, cumplen con la distribución, conforme lo señalado en el Decreto 1083 de 2015 y establecida en la Resolución Número 1458 del 30 de agosto de 2017, por la cual se actualiza el Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de la Planta de Personal del Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA, según el nivel jerárquico al que corresponde el empleo.



## 7. EJES TEMÁTICOS

### 7.1 Ejes temáticos.

Los ejes temáticos que se presentarán a continuación al concursante, son un conjunto de saberes sobre los que puede estudiar, por estar relacionados con la descripción del empleo por el cual está concursando, los cuales serán relevantes en el ejercicio y desempeño del empleo en la entidad:

[https://www.cnsc.gov.co/DocumentacionCNSC/Convocatorias\\_2017/436\\_SENA/Guias/ejes2.pdf](https://www.cnsc.gov.co/DocumentacionCNSC/Convocatorias_2017/436_SENA/Guias/ejes2.pdf)

## 8. MODELO DE PREGUNTAS

### 8.1 Tipo de pregunta para la prueba de Competencias Básicas y Funcionales

El tipo de ítems definido para la prueba de competencias básicas y funcionales son:

- **Preguntas de Selección Múltiple con Única Respuesta SMUR (Preguntas Tipo I):**

Este tipo de ítems es el más conocido y utilizado en diversos tipos de pruebas y consta de un enunciado que puede contener un texto o una gráfica y cinco (5) opciones de respuesta identificadas con las letras A, B, C y D, donde una sola de las opciones completa o responde correctamente lo planteado en el enunciado. El aspirante deberá escoger una (clave) como complemento correcto del enunciado inicial. Cada opción remite solo a una respuesta.



Con este tipo de pregunta serán evaluados los procesos cognitivos a saber: Evocación, comprensión y aplicación.

## EJEMPLOS:

### Preguntas de Selección Múltiple con Única Respuesta

#### ENUNCIADO

En todas las empresas se suministrará a los encargados de la limpieza ropa de trabajo adecuada y equipos de protección individual de acuerdo con los riesgos a que estén expuestos y con la naturaleza del trabajo que realicen. Para garantizar el cumplimiento de las medidas de seguridad en el trabajo, el empleado debe:

#### OPCIONES DE RESPUESTA

- A. portar la vestimenta entregada si se siente cómodo.
- B. utilizar la dotación y elementos de protección entregados.
- C. vestir los uniformes que se le suministra sólo en actividades riesgosas.
- D. Sugerir el tipo de dotación que se requiere para desempeñar su labor.

**CLAVE (RESPUESTA CORRECTA):**

**B**

#### JUSTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA

La clave de respuesta es la B, porque la utilización de la dotación conlleva directamente a seguir las instrucciones de su uso y con ello se estaría protegiendo de los riesgos propios del ejercicio de su labor.

**Eje temático:** Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

**Contenido:** Actualización en legislación en seguridad y salud en el trabajo enfocado en la gestión del riesgo

**Nivel Jerárquico:** Asistencial

## EJEMPLOS:

### Preguntas de Selección Múltiple con Única Respuesta

#### ENUNCIADO

La Resolución 2400 de 1979 “Estatuto Colombiano de Seguridad Industrial” determina los lineamientos para el orden y aseo en cafeterías, baños y zonas comunes. Esta actividad implica la utilización de productos cuyas etiquetas incluyen las características físico-químicas, los efectos adversos a la salud, el manejo para evitar daños ambientales, las líneas de atención en caso de derrames, entre otras. Del texto citado, se puede inferir que:

#### OPCIONES DE RESPUESTA

- A. el personal debe tener claras las incompatibilidades en el almacenamiento de productos.
- B. el accidente se debe reportar a la EPS a la que está afiliado el personal cuando ocurra una intoxicación.
- C. el personal debe tener conocimiento de las características toxicológicas de los productos que se manipulan.
- D. el líder de Seguridad y Salud en el Trabajo de la entidad es quien debe conocer las disposiciones en caso de derrames.

CLAVE (RESPUESTA CORRECTA):

C

#### JUSTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA

La clave de respuesta es la C, puesto que la legislación lo que facilita es el acceso al conocimiento de las características propias de los productos a emplear, lo cual debe ser tenido en cuenta por aquellos que las han de emplear con el fin de evitar incidentes en el ejercicio de sus funciones.

**Eje temático:** Labores de aseo

**Contenido:** Almacenamiento de productos de aseo

**Nivel Jerárquico:** Asistencial

## EJEMPLOS:

### Preguntas de Selección Múltiple con Única Respuesta

#### ENUNCIADO

Todos los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud tienen derecho a un conjunto de tecnologías en salud que propenden por la protección integral de las familias; el Ministerio de la Salud y Protección Social determinará el alcance en la normatividad vigente. Este enunciado corresponde a:

#### OPCIONES DE RESPUESTA

- A. El plan de beneficios
- B. La inscripción a la EPS
- C. La atención inicial de urgencias
- D. El sistema de afiliación transaccional

CLAVE (RESPUESTA  
CORRECTA):

A

#### JUSTIFICACIÓN DE LA RESPUESTA

La respuesta correcta es la A, porque de acuerdo con el Decreto 780 de 2016 en su artículo 2.1.1.3. Define el Plan de beneficios, como el conjunto de tecnologías en salud a que tienen derecho los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud definido conforme a la normatividad vigente, el cual será modificado y tendrá el alcance que se determine en la reglamentación que expida el Ministerio de Salud y Protección Social en desarrollo de lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1751 de 2015. El plan de Beneficios busca la protección integral de las familias a la maternidad y enfermedad general, en las fases de promoción y fomento de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación para todas las patologías.

**Eje temático:** Seguridad Social Labores de aseo

**Contenido:** Afiliaciones

**Nivel Jerárquico:** Profesional

## 8.2 Tipo de pregunta para la prueba sobre competencias comportamentales



En la prueba de competencias comportamentales se le presentan al concursante unos enunciados de pregunta que describen una situación laboral hipotética, es decir situaciones de trabajo cotidianas a las que se puede ver expuesta cualquier persona en el contexto laboral, y que están relacionadas con una competencia comportamental propia del nivel jerárquico del empleo por el cual está concursando. Las situaciones presentadas favorecen, exigen o impulsan la aparición, el uso o puesta en marcha de la competencia evaluada.

Cada una de las situaciones presentadas cuenta con cuatro (4) opciones de respuesta identificadas con A, B, C y D, que describen distintas formas como las personas podrían actuar frente a esas situaciones. El concursante deberá leer con atención cada situación, y elegir entre las opciones la que describa la manera como actuó o cómo actuaría, de encontrarse en esa situación. El concursante deberá elegir solamente una opción de respuesta: la que sea más precisa para representar su comportamiento. Cada una de las opciones refleja un nivel de desarrollo para cada una de las competencias que se están evaluando.



## EJEMPLOS:

### COMPETENCIA COMPORTAMENTAL A EVALUAR: DISCIPLINA

Nivel Jerárquico: Asistencial.

#### ENUNCIADO

Al ingresar a su nuevo puesto de trabajo el jefe le da un listado de las actividades que le corresponden y de las normas que debe seguir para que las estudie y le pregunte las dudas que tenga al respecto. Ante esta situación usted:

#### OPCIONES DE RESPUESTA

- A. Revisa las instrucciones del jefe a medida que va realizando las tareas.
- B. Le parece mejor preguntarle a un compañero cómo se realizan las actividades.
- C. Estudia con detenimiento la información para cumplir bien con las tareas asignadas.
- D. Realiza sus labores de acuerdo a sus conocimientos porque tiene mucha experiencia.

CLAVE (RESPUESTA  
CORRECTA):

**C**

#### JUSTIFICACION DE LAS CLAVES DE RESPUESTA

La respuesta de mayor ajuste es la **C** porque demuestra acato ante las órdenes impartidas por las figuras de autoridad y cumplimiento con sus labores.

## EJEMPLOS:

**COMPETENCIA COMPORTAMENTAL A EVALUAR:** Orientación al usuario y al ciudadano

**Nivel Jerárquico:** Instructor

### ENUNCIADO

Recibe un correo en el que un estudiante le pide autorización para dejar de asistir a una de las dos clases que tiene con usted en la semana para poder continuar con un trabajo que le da el sustento. usted:

### OPCIONES DE RESPUESTA

- A. Le responde el correo pidiéndole que lo busque al otro día en la institución para que le justifique mejor la solicitud.
- B. Hace caso omiso de la solicitud porque considera que son trámites que el estudiante debe realizar personalmente.
- C. se compromete a hablar con la dirección académica de la institución para que le autoricen esta situación irregular.
- D. Se comunica con el estudiante y le sugiere considerar un cambio de horario para que pueda beneficiarse de todas las actividades.

**CLAVE (RESPUESTA CORRECTA):**

**D**

### JUSTIFICACION DE LAS CLAVES DE RESPUESTA


La respuesta que presenta mayor ajuste a la competencia es D porque escucha y da respuesta a la solicitud del usuario (estudiante), pensando en ofrecerle alternativas para que pueda beneficiarse mejor del proceso de formación.



## 8.3 Hoja de respuestas


La hoja de respuestas le será entregada a cada concursante el día de la presentación de las pruebas escritas. El modelo a emplear será el siguiente:

**HOJA DE RESPUESTAS**  
 CONVOCATORIA NO. 436 DE 2017  
 - SENA -



**CNSC** Comisión Nacional del Servicio Civil  
IGUALDAD, MÉRITO Y OPORTUNIDAD

BCR



UNIVERSIDAD DE PAMPLONA  
 COLOMBIA

Verifique que sus apellidos y nombres estén correctos y el cuadernillo tenga el número que aparece en esta hoja de respuestas, de no ser así avísele de inmediato al Jefe de Salón antes de empezar a responder

- Consigne únicamente sus respuestas con lápiz de mina negra No. 2
- Rellene completamente el óvalo que corresponda a su escogencia
- No haga señales ni marcas adicionales, no maltrate ni doble esta hoja
- Verifique que el número de la respuesta coincida con el número de la pregunta

1  A  B  C  D **MARQUE ASÍ**

2  A  B  C  D **NO marque así**

3  A  B  C  D **NO marque así**

4  A  B  C  D **NO marque así**

APELLIDOS Y NOMBRES

No. REGISTRO

No. CUADERNILLO

COMPETENCIAS BÁSICAS

1	A	B	C	D
2	A	B	C	D
3	A	B	C	D
4	A	B	C	D
5	A	B	C	D
6	A	B	C	D
7	A	B	C	D
8	A	B	C	D
9	A	B	C	D
10	A	B	C	D
11	A	B	C	D
12	A	B	C	D
13	A	B	C	D
14	A	B	C	D
15	A	B	C	D
16	A	B	C	D
17	A	B	C	D
18	A	B	C	D
19	A	B	C	D
20	A	B	C	D
21	A	B	C	D
22	A	B	C	D
23	A	B	C	D
24	A	B	C	D
25	A	B	C	D
26	A	B	C	D
27	A	B	C	D
28	A	B	C	D
29	A	B	C	D
30	A	B	C	D

COMPETENCIAS FUNCIONALES

1	A	B	C	D
2	A	B	C	D
3	A	B	C	D
4	A	B	C	D
5	A	B	C	D
6	A	B	C	D
7	A	B	C	D
8	A	B	C	D
9	A	B	C	D
10	A	B	C	D
11	A	B	C	D
12	A	B	C	D
13	A	B	C	D
14	A	B	C	D
15	A	B	C	D
16	A	B	C	D
17	A	B	C	D
18	A	B	C	D
19	A	B	C	D
20	A	B	C	D
21	A	B	C	D
22	A	B	C	D
23	A	B	C	D
24	A	B	C	D
25	A	B	C	D
26	A	B	C	D
27	A	B	C	D
28	A	B	C	D
29	A	B	C	D
30	A	B	C	D

COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

1	A	B	C	D
2	A	B	C	D
3	A	B	C	D
4	A	B	C	D
5	A	B	C	D
6	A	B	C	D
7	A	B	C	D
8	A	B	C	D
9	A	B	C	D
10	A	B	C	D
11	A	B	C	D
12	A	B	C	D
13	A	B	C	D
14	A	B	C	D
15	A	B	C	D
16	A	B	C	D
17	A	B	C	D
18	A	B	C	D
19	A	B	C	D
20	A	B	C	D
21	A	B	C	D
22	A	B	C	D
23	A	B	C	D
24	A	B	C	D
25	A	B	C	D
26	A	B	C	D
27	A	B	C	D
28	A	B	C	D
29	A	B	C	D
30	A	B	C	D

Para diligenciar durante el examen. Haga constar que he leído y acepto las instrucciones anteriores y JURO ser quien afirmo ser y quien se inscribió para presentar el examen

Nombres y Apellidos

Firma

CC No.

SOLO FIRME CUANDO SE LE INDIQUE - FIRMA CON BOLÍGRAFO NEGRO

Scan #153 2018

## 9. CALIFICACIÓN DE LAS PRUEBAS

Las pruebas sobre competencias básicas y funcionales tendrán carácter eliminatorio, se calificarán numéricamente en escala de cero (0) a cien (100) puntos, con una parte entera y dos (2) decimales y su resultado será ponderado con base en el sesenta por ciento (60%) asignado a esta prueba, según lo establecido en el literal A y el cuarenta por ciento (40%) asignado a esta prueba según lo establecido en el literal B del artículo 28 del Documento Compilatorio de los Acuerdos Contentivos de la Convocatoria No. 436 de 2017 - SENA.

Los aspirantes que no hayan superado el mínimo aprobatorio de 65,00 puntos, en virtud de lo previsto en el artículo 28° del citado Acuerdo, no continuarán en el proceso de selección, por tratarse de una prueba de carácter eliminatorio y por lo tanto serán excluidos de la Convocatoria No. 436 DE 2017 SENA.

Las pruebas sobre competencias comportamentales, tendrán carácter clasificatorio y se calificarán numéricamente en escala de cero (0) a cien (100) puntos, con una parte entera y dos (2) decimales y su resultado será ponderado con base en el veinte por ciento (20%) asignado a esta prueba, según lo establecido en el literal A y el diez por ciento (10%) asignado a esta prueba, según lo establecido en el literal B del artículo 28° del Acuerdo referenciado.

### 9.1 Interpretación de Puntajes

La calificación final de las pruebas se obtendrá posterior al análisis del comportamiento de los ítems en la población que presente las pruebas, dada la importancia de verificar la confiabilidad y validez psicométrica de los mismos, de conformidad con el modelo de Teoría de Respuesta al Ítem.

En un primer momento, en el procesamiento de resultados se verifican los puntajes brutos obtenidos por cada concursante, el cual es posteriormente contrastado, analizado y estandarizado para poderlo comparar con el desempeño y habilidad de los demás concursantes.

La calificación final de las pruebas se obtendrá exclusivamente con base en los ítems que cumplan con los criterios de validez y confiabilidad psicométrica, cuyos análisis se realizarán a partir de los resultados obtenidos de acuerdo con la teoría clásica de los test y/o teoría de respuesta al ítem. Una vez realizada esta fase se procede a obtener la puntuación directa (sumatoria de los aciertos) de cada aspirante, sin embargo, esta no es la calificación final, ya que este puntaje debe ser ponderado, estandarizado y transformado para compararse con los resultados de los otros concursantes que se presentan al mismo empleo, de forma tal que es con este último procedimiento que se generará la calificación final.

## 10. APLICACIÓN DE LAS PRUEBAS

### 10.1 Citación

El aspirante debe consultar la citación a las pruebas básicas, funcionales y comportamentales a través de la página web de la Comisión Nacional del Servicio Civil [www.cnsc.gov.co](http://www.cnsc.gov.co) y/o enlace SIMO, "Convocatoria N° 436 de 2016 - SENA". La consulta debe realizarse a través del aplicativo SIMO ingresando el usuario y contraseña a partir del 12 de abril de 2018.

Se recomienda a los aspirantes ubicar el sitio de presentación de las pruebas por lo menos con dos (2) días de anticipación, a fin de conocer las rutas y el acceso al mismo y evitar posibles confusiones el día de aplicación de las pruebas

## 10.2 Aplicación

La Aplicación de las pruebas básicas, funcionales y comportamentales se realizará en única sesión. Las ciudades en donde se aplicarán las pruebas escritas son las siguientes: Apartadó, Arauca, Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Ibagué, Leticia, Manizales, Medellín, Mitú, Mocoa, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Carreño, Puerto Inírida, Quibdó, Riohacha, San Andrés, San José del Guaviare, Santa Marta, Sincelejo, Tumaco, Tunja, Valledupar, Villavicencio y Yopal.



El día de la aplicación el aspirante deberá dirigirse al sitio al cual fue citado y por lo menos presentarse con media hora de anterioridad con el fin de estar tranquilo y evitar algún inconveniente de última hora.

## 10.3 Tiempo de Aplicación de las Pruebas

El tiempo de aplicación de la prueba es de cuatro horas y media (4:30 horas) y se realizará en una sola sesión, en el día 06 de mayo de 2018 desde las 8:00 a.m. El aspirante deberá permanecer como mínimo dos (2) horas dentro del salón o hasta cuando se le realice la toma de huellas dactilares y se firmen los formatos correspondientes.

Prueba	Cantidad de Preguntas	Tiempo Estimado
Competencias Básicas y Funcionales	100	2 horas y media
Competencias Comportamentales	70 (Asistencial – Técnico) 80 (Profesional - Asesor-Instructor)	2 horas
<b>Total</b>	<b>170 / 180</b>	<b>4 horas y media</b>

## 10.4 Elementos para la aplicación de las pruebas

Los responsables de la aplicación son los jefes de salón, quienes harán entrega al aspirante del cuadernillo y de la hoja de respuestas. Los únicos elementos permitidos para el ingreso al salón para la presentación de la aplicación por parte del aspirante son:

- **Documento de Identificación - documentos válidos son:** Cédula de Ciudadanía o Pasaporte original, en caso de pérdida de la cédula se permitirá el ingreso con la contraseña de la Registraduría debidamente diligenciada con su respectiva foto y huella dactilar.

**Nota:** Si el aspirante no presenta ninguno de los documentos referidos NO podrá ingresar a la presentación de la prueba.

- Lápiz de mina negra No. 2
- Sacapuntas
- Borrador de lápiz

## 10.5 Elementos prohibidos durante la aplicación de la prueba y restricciones varias.



El aspirante debe acudir sin maletines, morrales, maletas, libros, revistas, códigos, normas, hojas, anotaciones, cuadernos, etc. No podrá ingresar al salón de aplicación de la prueba ningún tipo de aparato electrónico o mecánico como calculadora, celular, tablets, portátil, cámara de video, fotográfica, relojes Smart, etc., ni el ingreso de dispositivos que permitan la

grabación de imágenes o videos.

Durante la aplicación NO está permitido el consumo de alimentos, ni bebidas y tampoco generar la distracción de los demás participantes.

Ninguna persona podrá ingresar al sitio de aplicación en estado de embriaguez o bajo efectos de drogas psicoactivas, tampoco el ingreso de armas de cualquier tipo.

Ningún aspirante podrá ingresar con acompañante a los sitios de aplicación, en caso de ser necesario para las personas con discapacidad será reemplazado por los auxiliares logísticos de cada sitio.

## 10.6 Instrucciones para el día de la aplicación de la prueba

El aspirante debe tener presente lo siguiente para la realización de la aplicación de las pruebas de competencias básicas, funcionales y de competencias comportamentales para el cargo al que participa.

- Las ciudades donde se aplicarán las pruebas son Apartadó, Arauca, Armenia, Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Florencia, Ibagué, Leticia, Manizales, Medellín, Mitú, Mocoa, Montería, Neiva, Pasto, Pereira, Popayán, Puerto Carreño, Puerto Inírida, Quibdó, Riohacha, San Andrés, San José del Guaviare, Santa Marta, Sincelejo, Tumaco, Tunja, Valledupar, Villavicencio y Yopal. Debe conocer la citación con anterioridad para enterarse del sitio, salón, fecha y hora de la misma. Todos estarán citados a las 7:00 a.m., hora en que deben estar presentes en el sitio correspondiente. Fecha de aplicación, 06 de mayo de 2018.
- La hora de inicio de la aplicación de las pruebas escritas es a las 8:00 am.
- El aspirante que llegue posterior a la hora de citación, solo podrá ingresar durante los primeros treinta (30) minutos de inicio de la prueba, es decir, hasta las 8:30 am. No se admitirá el ingreso de ningún aspirante después de este tiempo y se considerará como ausente.
- Es importante que el aspirante conozca el sitio de aplicación y el transporte de acceso al mismo por lo menos con dos días de anterioridad al día de la aplicación y también presentarse por lo menos con treinta minutos (30) de anticipación a la hora señalada en la citación para evitar cualquier inconveniente de última hora.
- No traer bolsos, ni objetos personales, ni aparatos electrónicos, ni calculadoras, ni teléfonos etc., debido a que no son necesarios para la aplicación de las pruebas. El sitio de presentación de la prueba y la Universidad de Pamplona no se harán responsables en caso de alguna pérdida. El aspirante debe atender las instrucciones de los auxiliares de la aplicación, jefe de salón, coordinadores de salón antes, durante y después de la aplicación.

- Se prohíbe el uso de lentes oscuros o deportivos a excepción de los que sean recetados bajo fórmula médica.
- Al realizar el arribo al sitio de aplicación, el aspirante debe ubicarse en el salón correspondiente para realizar el ingreso cuando sea llamado y después de mostrar su documento de identidad ante el jefe de salón. Por ello es de vital importancia que antes de dirigirse al lugar de aplicación de las pruebas, verifique que lleve este documento.
- Verificar el número de cuadernillo asignado con su correspondiente hoja de respuestas y su nombre en esta última.
- Recordar realizar solo una marca por pregunta en la hoja de respuestas y que esté ubicado en la pregunta que esté respondiendo, rellenando totalmente con lápiz, el óvalo de la respuesta que crea correcta.
- No se deben rayar, ni destruir, ni doblar, ni extraer el cuadernillo como la hoja de respuestas.
- Todo intento de fraude como:
  - a. Sustracción de material de examen
  - b. Transcripción de contenidos de preguntas
  - c. Copia durante la prueba
  - d. Comunicación no autorizada por algún medio en las instalaciones de la aplicación.
  - e. Retiro del cuadernillo del salón
  - f. Retiro de la hoja de respuestas del salón
  - g. Suplantación
  - h. Cualquier situación irregular, acarreará la anulación de la prueba y el aspirante deberá firmar el acta de anulación y será retirado del proceso de selección con la respectiva información a las autoridades para que se tomen las medidas legales pertinentes.



En los casos anteriores o por:

1. Desacato de las reglas establecidas para la aplicación de las pruebas.
2. Utilización de celulares, audífonos o cualquier otro dispositivo electrónico o medio de comunicación, portar armas, libros, hojas, anotaciones, cuadernos, periódicos, leyes y revistas.
3. Impulsar actos bochornosos o que vayan en contra del buen funcionamiento de la aplicación.

El jefe de salón podrá determinar la anulación y cancelación de la aplicación de la prueba para ese aspirante y procederá a retirar el material de la aplicación y diligenciar el formato respectivo. Este también será firmado por el aspirante. Este proceso será informado por el coordinador de sitio al respectivo delegado de la Universidad quien reportará a la gerencia del proyecto.

- Nadie podrá salir del salón sin autorización del jefe de salón. Para acudir al servicio de baño, solo se autorizará a una persona a la vez por salón y este deberá dejar todo el material en el pupitre bajo la vigilancia del jefe de salón. Habrá personal encargado de acompañarlo y vigilar que no se produzca ningún tipo de fraude.
- Si el aspirante finaliza el desarrollo de la prueba antes del tiempo programado o al final de la prueba, no se podrá retirar del salón sin haber firmado todos los formatos pertinentes (Hoja de respuestas, Asistencia e identificación, Acta de sesión) y colocado su huella dactilar.
- Al salir del salón después de haber entregado todo el material se debe retirar del sitio de aplicación de la prueba.
- Recuerde que no debe sustraer nada de lo entregado para la aplicación.
- El no asistir a la aplicación de las pruebas se entiende como ausencia de la misma y por tanto no podrá continuar con el proceso de selección.

## 10.7 Aspirantes en situación de discapacidad



Para todos los aspirantes que en el proceso de inscripción identificaron una discapacidad, la Universidad de Pamplona ha realizado el proceso de contactarlos por medio de correo electrónico para verificar su situación y así dar el tratamiento adecuado en el proceso de citación, esto con el fin de contar con el personal capacitado que les permita a estos aspirantes tener facilidad de acceso al salón dentro del sitio de aplicación.

Para el personal que tiene la condición de discapacidad motora, la Universidad ha dado la instrucción a los auxiliares logísticos para conducirlos al lugar de aplicación previamente establecido para cada uno o si es necesario realizar el acompañamiento hasta el salón correspondiente.

Si la discapacidad es visual, se le dará acompañamiento en toda la prueba con una persona que hará las veces de lector de la prueba y se ubicará en un salón especial.

Si la discapacidad es auditiva la Universidad de Pamplona minimizará las dificultades comunicativas con avisos y señalización en los diferentes espacios o con los auxiliares logísticos. Si utiliza algún dispositivo para poder escuchar o dispositivos electro-ópticos no serán permitidos al ingreso del interior del salón de la aplicación.