

Guía de evaluación de competencias

En el documento las especificaciones del cargo técnico aparecen las siguientes características que el candidato debe presentar para ser apto en sus funciones.

Cuadro de competencia de los cargos técnicos y de despliegue:

Capacidad de liderazgo	“El liderazgo es el proceso de lograr influir sobre los demás con trabajo en equipo, con el pro- pósito de que trabajen con entusiasmo en el logro de sus objetivos”. (Aguirre, Serrano y Sotomayor, 2017)
Manejo de servicio al cliente	Son actividades interrelacionadas, que ofrece una empresa u organización con el fin de que el cliente obtenga un producto y/o servicio, en el momento y lugar adecuado, asegurando un uso correcto. (Osorio, 2015)
Trabajo bajo presión	Involucra tener tolerancia al estrés y a la presión, esta característica permite que trabaje con eficiencia sin importar el tiempo o la adversidad. (Gonzales, 2009)
Habilidades para priorizar tareas	La gestión del tiempo es una herramienta que permite manejar y disponer plenamente del tiempo de trabajo, evitando en lo posible toda interrupción que no aporte nada a los objetivos. (Mengual, Juárez, Sempere y Rodriguez, 2012).
Capacidad de comunicación	La comunicación implica tener una escucha activa y una habilidad para hacer llegar el mensaje que se quiere trasmitir con el fin de tener una adecuada interacción (Fonseca,2005)

Responsabilidad	Es la capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente. (Real Academia Española).

Nota: Información tomada de los flyer de personal liniero, técnico en instalaciones, técnico en mantenimiento y empalmadores.

Teniendo como referencia la entrevista se concluye que las competencias primordiales para el contrato técnico varían según sea el cargo. Es decir, para los cargos que no involucran un contacto directo con los clientes no es necesario que presenten manejo de servicio al cliente, pero, considerando que la actividad va dirigida para el cargo de técnicos auxiliares se debe tener presente este indicador.

Formato de propuesta para entrevista inicial:

Nombre del candidato:

N. de documento:

Celular:

Correo electrónico:

Cargo al que aplico:

Ciudad:

Preguntas enfocadas a los requisitos básicos del cargo
Licencia de conducción vehículo pública, validación de multas, curso de alturas y experiencia laboral (en caso de que el cargo lo solicite).

Preguntas enfocadas a los conflictos de intereses
<ul style="list-style-type: none">• Tiene familiares que trabajen en una empresa de telecomunicaciones• Tiene familiares que estén vinculados a labores públicas.

Preguntas enfocadas a las necesidades básicas del cargo.

Licencia de conducción vehículo público, validación de multas y experiencia laboral (si el cargo lo solicita).

Preguntas enfocadas a las competencias que exige el cargo del contrato técnico.

Capacidad de liderazgo (solo para cargos que involucren dirigir a personal, técnicos, linieros y empalmadores)

- ¿Cuáles considera que son los valores más importantes que debe tener un líder?
- ¿Cuándo algo no sale como quieres que suele hacer?
- ¿Para ti qué es el éxito?
- ¿En algún momento ha tenido algún inconveniente con un compañero o ha visto a compañeros discutir? ¿Qué ha hecho frente a esas situaciones?

Manejo de servicio al cliente (Para cargos que involucren contacto con los clientes, técnicos auxiliares y técnicos):

- ¿Qué significa para usted tener un buen servicio?
- Situación hipotética: Está ayudando a realizar una instalación en un domicilio, de repente el cliente responde de manera alterada indicando que está disgustado porque perforaron la pared. ¿Cómo reaccionaría en esta situación?

Habilidad para priorizar tareas (Valido para todos los cargos del área técnica):

- Describe alguna situación donde te hayas sentido agobiado por tener muchas tareas ¿Qué hizo para solucionarlo?
- Describa las funciones de su último empleo. ¿Cómo distribuía las tareas para cumplir los objetivos que le solicitaban?
- En algún momento ha tenido que entregar algún proyecto para un mismo día o se ha presentado alguna actividad donde se deba hacer varias cosas a la vez. (ejemplo en la cocina, reparar algún artículo, o entregar algún proyecto).
- ¿Cuáles son sus objetivos a mediano y a largo plazo? ¿Cómo piensas lograr esos objetivos?

Responsabilidad (Valido para todos los cargos del área técnica):

- ¿En este momento recuerda alguna situación donde haya llegado a un acuerdo y después tuvo que negarse a cumplirlo?
- ¿Cuénteme de su experiencia laboral e indique cuánto tiempo duro ejerciendo las funciones y por qué no continuo con esa labor?
- ¿Puede dar un ejemplo de un problema grave en su departamento u organización en que no estaba involucrado inicialmente, pero por que asumió la responsabilidad para

asegurarse de que se ha resuelto? ¿Qué fue lo que hizo? ¿A quién más involucró? ¿Cómo se solucionó el problema?

Para evaluar cada competencia se tiene como referencia el cuadro de calificación según sea la competencia. Sí el candidato cumple con los criterios que corresponden a “A” significa que tiene habilidades que logra encajar con la competencia evaluada. Por el contrario, si el candidato cumple con los criterios que corresponde a “B” significa que tiene un 50 % de las habilidades necesarias para cumplir las competencias y si es encasillado en “C” no cumple con la competencia para el cargo.

Capacidad de liderazgo	
A	Comunica sus ideas de forma clara, eficiente, y fluida logrando que su audiencia entienda su mensaje, e impactándolos en el sentido que desea.
	Analiza atentamente situaciones logrando comprender de manera eficiente a todo el grupo involucrado.
	Resuelve problemas de manera eficiente e involucra aspectos importantes como la empatía y la comunicación asertiva.
B	Transmite sus mensajes e ideas de forma clara, dejando un impacto poco significativo.
	Se esfuerza por comprender a las personas del grupo involucrado.
	Trata con respeto a sus pares y colaboradores, manifestando su disposición para colaborar con la dinámica del grupo.
C	No comparte información que para otros puede ser relevante
	Tiene grandes dificultades para comprender a las personas del grupo involucrado, expresando ambigüedad o vaguedad.
	No logra resolver el conflicto o ignora la situación problemática que presenta el grupo involucrado.

Manejo de servicio al cliente

A	Reconoce la necesidad principal del cliente y muestra interés por brindar un servicio ágil, resolutivo mostrando respeto y amabilidad.
	Escucha, reconoce y logra resolver incidencias brindando resultados según el cliente lo amerite.
B	Considera que el trato con respeto y amabilidad es un punto fuerte para un adecuado servicio al cliente.
	Se esfuerza por brindar un servicio adecuado
C	Responde de forma impulsiva y no logra reconocer la necesidad principal de los clientes
	No logra brindar soluciones a posibles incidencias.

Habilidad para priorizar tareas.

A	Ordena y elabora un plan lógico para cumplir con las metas establecidas.
	Logra identificar las principales tareas o acciones para gestionar de mejor forma el tiempo.
	Reconoce sus emociones y las maneja de manera productiva.
B	Ordena y elabora un plan para cumplir con las metas establecidas.
	Se esfuerza por identificar las tareas principales y gestionar el tiempo
	Logra manejar de manera productiva sus emociones.
C	No elabora un plan para cumplir las metas establecidas
	Muestra poco interés en gestionar el tiempo de manera efectiva.
	Le cuesta manejar sus emociones para tener productividad.

Responsabilidad.

A	Cumple con las obligaciones acordadas inicialmente con el tiempo estipulado.
	Suele seguir normas y proctólogos dirigidos a mejorar su rendimiento
	Responde eficazmente con los compromisos pactados.
B	Suele aplazar los tiempos de entrega de los compromisos
	No le suele costar seguir normas y protocolos dirigidos a mejorar su rendimiento.
	Es capaz de responder con las obligaciones acordadas inicialmente
C	Suele dificultarle terminar las obligaciones acordadas.
	Le cuesta seguir normas y protocolos dirigidos a mejorar su rendimiento
	No logra responder con los compromisos pactados.