

Modelo de Competencias

Grupo: sin supervisión

COMPETENCIAS GENÉRICAS

Trabajo en Equipo

Ser capaz de cooperar con los objetivos comunes, considerando como más relevante el objetivo del equipo, que las circunstancias particulares. Supone una habilidad para la relación interpersonal, la capacidad de expresar abiertamente las opiniones y la valoración de los aportes y puntos de vista de los demás.

Comportamientos Observables:

- Tiene una actitud positiva hacia el trabajo en equipo, participando de forma activa y realizando aportes valiosos al mismo. Es abierto y receptivo frente a opiniones y puntos de vista distintos al propio, buscando el beneficio del conjunto por sobre los intereses propios
- Entiende de qué forma su trabajo impacta al de los demás, priorizando y valorando las tareas que afectan el trabajo de otros.
- Se comunica en forma adecuada con los demás, manteniendo una relación de respeto y contribuyendo al mantenimiento de un buen clima interno.

Orientación a Resultados

Alinear sus acciones al logro de los resultados, actuando de forma tal de cumplir los objetivos establecidos, alertando en caso que se detecten desviaciones y/o posibles barreras.

Comportamientos Observables

- Actúa con responsabilidad en su trabajo, cumpliendo con sus tareas y trabajando hasta alcanzar las metas y los objetivos propuestos.
- Se involucra con sus tareas e informa a su superior cuando no se está llegando a los resultados, de forma tal que se puedan hacer correcciones a tiempo.
- Ejecuta rápidamente acciones necesarias para resolver problemas que surjan en el día a día.
- Realiza de forma satisfactoria las tareas relacionadas a su cargo, sin necesidad de supervisión o corrección.

Orientación al Cliente

Percibir las necesidades y requerimientos del cliente Externo/Interno, asegurando su satisfacción. Implica una actitud de servicio, comprendiendo las solicitudes y dando cumplimiento a los compromisos asumidos con el mismo.

Comportamientos Observables

- Se asegura de satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos, cumpliendo con los compromisos asumidos y realizando seguimiento a las soluciones brindadas.

- Muestra una actitud de servicio y colaboración frente al cliente, estableciendo un trato cordial y demostrando empatía (ponerse en el lugar del otro) frente a sus inquietudes.
- En caso de presentarse alguna dificultad con un cliente, se compromete con el problema y busca la mejor manera de resolverlo o derivarlo a quien corresponda.
- Se anticipa a las necesidades de los clientes, proponiendo y/o estableciendo mejores formas de hacer las cosas.

Adhesión a Normas y Políticas

Mostrar compromiso hacia la estrategia organizacional, respetando valores, procedimientos y políticas establecidas, defendiendo los intereses y sintiendo los logros como propios.

Comportamientos Observables

- Actúa enfocado al cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y valores definidos por la organización.
- Sugiere mejoras en las normas y procedimientos definidos en su área de trabajo.
- Demuestra lealtad y compromiso hacia la organización.

COMPETENCIA ESPECÍFICA

Adaptabilidad / Flexibilidad

Posibilidad de adaptarse a las situaciones cambiantes y ser capaz de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen imprevistos, cambios en el entorno, dificultades, nuevos datos, o incide la presión del tiempo para el cumplimiento de los mismos.

Comportamientos Observables

- Se adapta fácilmente a los cambios logrando aprender y aplicar los nuevos procedimientos con rapidez.
- Considera el cambio como una oportunidad para incorporar nuevos conocimientos y crecer, enfocándose en los beneficios que el mismo trae.
- Aprende de sus errores y tiene la flexibilidad de rectificar su conducta cuando comprende que está en una posición equivocada, con el fin de mejorar su trabajo