

## Modelo de Competencias

*Grupo: supervisor*

### 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:*

- Desarrolla un espíritu de equipo alineando y valorando los esfuerzos de sus colaboradores hacia el logro de los objetivos comunes.
- Realiza una correcta distribución de roles, de manera que cada integrante del equipo pueda realizar su mayor contribución.
- Logra generar un sentido de equipo entre sus colaboradores, proponiendo un entorno de cooperación, comunicación y confianza entre los trabajadores.

#### *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*

- Realiza una correcta administración de recursos (tanto humanos como materiales).
- Se compromete con las responsabilidades asignadas, logrando cumplir con los resultados esperados en los plazos establecidos
- Monitorea el avance de los resultados y toma acciones correctivas cuando es necesario
- Realiza una correcta supervisión de las actividades de su área de responsabilidad, logrando cumplir con los objetivos establecidos.

#### *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 que sus colaboradores estén logrando una adecuada satisfacción de sus clientes, respondiendo rápido y eficazmente a las necesidades de este, y realizando un correcto seguimiento de las soluciones brindadas.

- Es capaz de resolver con empatía y efectividad posibles inconvenientes que puedan surgir con sus clientes.
- Apoya a su superior en el diseño o mejora de procesos/mecanismos para prevenir problemas/consultas recurrentes.
- Se anticipa a las necesidades de los clientes, proponiendo e implementando 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*

- Cumple y hace cumplir a su equipo con los procedimientos definidos para la realización de las tareas de su área de responsabilidad.
- Apoya a su superior en la implementación de medidas y mecanismos propicios que fomentan la adhesión a las normas y procedimientos definidos por la organización.
- Muestra compromiso hacia la organización y transmite este sentimiento hacia sus colaboradores.
- Se preocupa por mantener un buen clima de trabajo, sugiriendo y/o implementando cambios que fortalezcan el compromiso de sus colaboradores hacia la organización.

### *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*

- Propone, apoya y/o instrumenta nuevas formas de trabajo mejorando los procedimientos existentes con el fin de adaptarse a las necesidades y cambios del entorno.
- Logra transmitir el cambio de una forma positiva hacia sus colaboradores, comunicando claramente los beneficios a alcanzar con el mismo.
- Tiene la capacidad de percibir posibles resistencias que pueden surgir frente a los cambios y actúa de manera efectiva para minimizarlas.

## **COMPETENCIAS DE LIDERAZGO**

### *Liderazgo*

#### *(Motivación & Delegación)*

Guiar y dirigir un grupo, orientando su acción en una determinada dirección, fortaleciendo el espíritu de equipo para alcanzar los objetivos del mismo. Implica motivar y desarrollar al personal a cargo, manteniendo así niveles de rendimientos esperados y delegando tareas, herramientas y recursos en forma efectiva.

### *Comportamientos Observables*

- Motiva al personal a cargo, logrando que los mismos trabajen con un alto nivel de satisfacción y compromiso.
- Conoce las fortalezas, oportunidades de mejora e intereses de sus colaboradores, delegando en forma efectiva y asegurándose que los mismos tengan la capacidad y conocimientos necesarios para cumplir con las tareas encomendadas.
- Es respetado por los demás y muestra integridad en su accionar.

### *Comunicación*

Canalizar y transmitir información con claridad, asegurando el entendimiento de su audiencia y estableciendo un buen vínculo con sus interlocutores. Implica tener buena capacidad de escucha y logra establecer retroalimentación efectiva a sus colaboradores.

### *Comportamientos Observables*

- Es claro y conciso a la hora de comunicar mensajes y en todos los casos se asegura de lograr un entendimiento por parte de sus interlocutores.
- Tiene un buen diálogo con sus colaboradores y está abierto a escuchar sus planteos o inquietudes, logrando ponerse en el lugar del otro, generar empatía y en todos los casos brindar una respuesta a los planteos de su gente.
- Logra una buena interacción con sus pares, optimizando el trabajo entre las distintas áreas de la organización.

### *Negociación*

#### *(Manejo y Resolución de Conflictos)*

Identificar las posiciones propia y ajena de una negociación, intercambiando concesiones y alcanzando acuerdos satisfactorios basados en la filosofía "ganar-ganar", reduciendo las tensiones generadas por eventuales roces o conflictos sin deteriorar las relaciones interpersonales.

### *Comportamientos Observables*

- Tiene un manejo adecuado de las situaciones de conflicto y promueve un ambiente propicio para el diálogo.
- Sabe discriminar cuando una situación puede ser resuelta a su nivel o cuando derivarla a su superior.
- Logra anticiparse y/o resolver posibles situaciones de conflicto en forma oportuna y efectiva.