

# Matriz de Competencias



N: Necesaria C: Crítica NR: No requerida	"PUESTO 1"	"PUESTO 2"	"PUESTO 3"	"PUESTO 4"	"PUESTO 5"
<i>Ejemplo sin puestos definidos</i>					
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	N	N	N	N	N
ORIENTACIÓN A RESULTADOS	N	C	C	C	C
CAPACIDAD COMUNICACIÓN	C	N	C	N	N
CAPACIDAD APRENDIZAJE	C	N	N	N	N
ORGANIZACIÓN/ PLANIFICACIÓN	N	C	C	C	C
LIDERAZGO/DESARROLLO DE COLABORADORES	NR	C	N	N	C
INICIATIVA	N	N	N	N	C
FLEXIBILIDAD	C	N	N	N	N
TRABAJO EN EQUIPO	N	C	N	N	C
CAPACIDAD DE ANÁLISIS	N	N	N	C	C

# Competencias organizacionales (transversales)

<p><b>TRABAJO EN EQUIPO</b></p> <p>Implica la intención de colaboración y cooperación colocando los objetivos del grupo por encima de los individuales.</p>	<p><b>Comportamientos asociados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escucha y dialoga. Comparte información. Desarrolla e integra las aportaciones de los demás.</li> <li>- Maneja con diplomacia los conflictos interpersonales de forma constructiva.</li> <li>- Participa en la resolución de problemas. Aporta nuevas ideas o informaciones de trabajo que despiertan “enriquecimientos” o “temas de discusión-aceptación”.</li> <li>- Mantiene una actitud de colaboración positiva con sus superiores y el resto de compañeros.</li> <li>- Contribuye a crear una atmósfera de trabajo satisfactoria.</li> </ul>
<p><b>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b></p> <p>Implica una actitud de atención, esfuerzo y respuesta a las necesidades de los clientes externos e internos.</p>	<p><b>Comportamiento asociados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se preocupa por conocer las necesidades del cliente.</li> <li>- Actúa con compromiso de excelencia en el servicio a su cliente.</li> <li>- Cumple con los compromisos adquiridos, en calidad y fecha.</li> </ul>
<p><b>ORIENTACIÓN A RESULTADOS</b></p> <p>Motivación por realizar el trabajo de la mejor forma posible superando los estándares de calidad establecidos: cumplimiento de objetivos medibles y metas profesionales marcadas.</p>	<p><b>Comportamientos asociados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Muestra una actitud orientada a superar los resultados establecidos.</li> <li>- Asume y cumple los compromisos propios de su puesto</li> <li>- Adquiere compromisos por encima de las responsabilidades intrínsecas de su puesto cuando lo requiere la organización.</li> <li>- Se preocupa por la realización de sus actividades en tiempo y con la calidad establecida en el servicio.</li> </ul>
<p><b>ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN</b></p> <p>Habilidad para elaborar planes de acción y programas de trabajo para el logro de un objetivo. Posee la habilidad necesaria para comprender los objetivos y las prioridades.</p>	<p><b>Comportamientos asociados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Demuestra facilidad para organizar su trabajo.</li> <li>- Prioriza de forma correcta las tareas habituales y cumple con los plazos establecidos en el día a día.</li> <li>- Divide los proyectos en fases de desarrollo, asignando objetivos parciales para cada fase.</li> <li>- Prevé los recursos necesarios para la realización de su trabajo.</li> </ul>

# Competencias organizacionales (transversales)

<p><b>CAPACIDAD DE ANÁLISIS</b></p> <p>Capacidad para disgregar, definir y diferenciar los problemas, distinguiendo los aspectos clave de los secundarios.</p>	<p><b>Comportamientos asociados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconoce la información relevante distinguiéndola de la que no lo es.</li> <li>- Identifica los problemas analizando las causas que los producen.</li> <li>- Establece conclusiones sólidas a partir de la información de la que dispone.</li> <li>- Formula los problemas de forma adecuada, planteando distintas líneas de solución.</li> </ul>
<p><b>CAPACIDAD DE APRENDIZAJE</b></p> <p>Capacidad para adquirir y asimilar nuevos conocimientos y destrezas y utilizarlos en la práctica laboral.</p>	<p><b>Comportamientos asociados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asimila con facilidad los conceptos y la información transmitidos.</li> <li>- Demuestra actitud de aprendizaje, interesándose y preguntando sobre las nuevas informaciones que se establezcan en el servicio.</li> <li>- Trata de adquirir conocimientos sobre todos los aspectos del servicio, aunque no sean clave para el desarrollo de sus funciones.</li> </ul>
<p><b>INICIATIVA</b></p> <p>Capacidad para emprender acciones por sí mismo, aprovechando las oportunidades para mejorar los resultados o minimizar los problemas.</p>	<p><b>Comportamientos asociados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Busca alternativas y propone nuevas soluciones a los problemas que le surjan en el desarrollo de su trabajo, recomendando posibles mejoras.</li> <li>- Propone nuevas formas de hacer las cosas, asumiendo sus decisiones y responsabilidades.</li> <li>- Muestra una actitud dinámica en el puesto de trabajo.</li> </ul>
<p><b>FLEXIBILIDAD</b></p> <p>Capacidad para cambiar y adaptar el comportamiento ante diferentes situaciones, personas y tareas.</p>	<p><b>Comportamientos asociados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toma en cuenta los puntos de vista de otros compañeros, respetando y valorando todas las opiniones.</li> <li>- Se adapta a diferentes métodos y formas de hacer las cosas.</li> <li>- Identifica claramente cuándo es necesario cambiar la forma de hacer las cosas, y así lo hace.</li> <li>- Adopta posiciones diferentes, con el fin de encontrar soluciones más eficientes.</li> </ul>

# Competencias organizacionales (transversales)

<p><b>LIDERAZGO</b></p> <p>Facilidad para guiar a los demás en la realización de una tarea, estructurándola, dirigiéndola y delegando responsabilidades para la consecución de la misma. Implica potenciar la comunicación, formación y el desarrollo de sus colaboradores.</p>	<p><b>Comportamientos asociados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordina el trabajo del grupo aportando seguridad, confianza y credibilidad.</li> <li>- Motiva al grupo de forma continua, expresando su confianza en los demás para mejorar su rendimiento.</li> <li>- Delega en el grupo con el fin de buscar sus máximos desarrollos.</li> </ul>
<p><b>CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN</b></p> <p>Facilidad para transmitir información, descripciones de situaciones y estados anímicos que motiven y puedan ser entendidos y aceptados.</p>	<p><b>Comportamientos asociados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Da y recibe feedback.</li> <li>- Contrasta y verifica las informaciones recogidas.</li> <li>- Utiliza diversos medios de comunicación o canales para no limitar la comunicación.</li> <li>- Comunica de forma clara y concisa.</li> <li>- Utiliza mensajes asertivos</li> <li>- Prefiere la comunicación efectiva y empática</li> </ul>
<p><b>CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN</b></p> <p>Capacidad para trabajar, colaborar, apoyar y relacionarse efectivamente con los otros, permitiendo el aporte y el desarrollo de una conciencia de responsabilidad individual que potencialice sus propias capacidades y las de los demás. Significa integrar esfuerzos entorno al logro de objetivos comunes</p>	<p><b>Comportamientos asociados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ser versátil y flexible frente a los diversos cambios contextuales externos e internos</li> <li>- Actúa de forma positiva y constructiva</li> </ul>
<p><b>APRENDIZAJE COLABORATIVO</b></p> <p>capacidad de brindar apoyo, ayuda y servicio de manera espontánea a los compañeros del equipo de trabajo, mostrando en todo momento una actitud de disposición.</p>	<p><b>Comportamientos asociados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brindar apoyo</li> <li>• ayuda y servicio de manera espontánea a los compañeros del equipo de trabajo</li> <li>• Muestra en todo momento una actitud de disposición.</li> </ul>