

PERSONALES

- Tolerancia a la presión
- Enfoque a resultados
- Interés por la calidad
- Comunicación

RELACIONES INTERPERSONALES

- Habilidad para escuchar
- Persuasividad
- Actitud de servicio
- Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Desarrollo de colaboradores

Competencias Ejecutivas



ADMINISTRATIVAS

- Planeación y organización
- Uso de la delegación
- Seguimiento y control

ANALISIS

- Análisis de problemas
- Juicio
- Toma de decisiones



PERSONALES



TOLERANCIA A LA PRESIÓN

Es la capacidad para responder y actuar ante situaciones de exigencia, mostrando estabilidad emocional, en un entorno de presión y oposición.

1. Maneja sus emociones para resolver conflictos y encontrar oportunidades en el desempeño diario.
2. Controla las emociones y los impulsos, aún en momentos difíciles.
3. Se muestra receptivo ante la posición contraria.
4. Muestra confianza y seguridad al exponer y/o debatir ideas.
5. Logra los resultados esperados aún en situaciones de presión.



PERSONALES



ENFOQUE A RESULTADOS

Es la capacidad de orientarse y guiar a otros para la obtención de los resultados establecidos

1. Logra los resultados esperados.
2. Fija objetivos en el corto, mediano y largo plazo, con base en la estrategia del negocio.
3. Muestra perseverancia para lograr el cumplimiento de los resultados.
4. Vence las barreras que impiden el cumplimiento de los resultados.
5. Busca esquemas de mejora, acorde a las necesidades cambiantes del entorno.
6. Mantiene a su equipo de trabajo enfocado en los resultados.



PERSONALES



INTERES POR CALIDAD

Es la capacidad para administrar sistemáticamente los procesos que aseguren la satisfacción del cliente y la productividad del negocio.

1. Considera el impacto de sus acciones en la satisfacción del cliente y en la productividad del negocio.
2. Identifica oportunamente las causas que originan las desviaciones en el cumplimiento de las metas.
3. Mejora sistemáticamente el nivel de calidad en su trabajo.
4. Asegura de manera consistente los estándares de calidad mediante el seguimiento de las acciones.
5. Actualiza los sistemas y procesos para lograr efectividad operativa del área a su cargo.



PERSONALES



COMUNICACIÓN

Es la capacidad de transmitir mensajes de manera clara y concisa en diferentes espacios, logrando el efecto deseado.

1. Se muestra seguro y confiado en los mensajes que comunica.
2. Muestra claridad y organización en sus ideas y conceptos.
3. Es congruente entre el decir y el hacer.
4. Mantiene una comunicación abierta con todo el personal.
5. Asegura la comprensión de sus mensajes.
6. Comunica de manera oportuna la estrategia del negocio.



RELACIONES INTERPERSONALES



HABILIDAD PARA ESCUCHAR

Es la capacidad de prestar atención paciente y activamente, para comprender el mensaje y opiniones de otros.

1. Clarifica el mensaje que recibe con apertura y amabilidad.
2. Profundiza en la información que recibe cuando lo considera necesario.
3. Relaciona la información que recibe para una mejor comprensión de la situación.
4. Interpreta la información que recibe para tomar decisiones.
5. Permite hablar a sus interlocutores sin interrumpir.
6. Acepta la diversidad de opiniones y puntos de vista.



RELACIONES INTERPERSONALES



PERSUASIVIDAD

Es la capacidad para convencer e influir en los demás para lograr acuerdos.

1. Muestra seguridad y convicción al presentar sus propuestas.
2. Argumenta sus ideas con base en datos y hechos.
3. Logra que los miembros de un equipo acepten y enriquezcan sus ideas y puntos de vista.
4. Concilia las diferencias de opinión considerando el argumento de los otros.
5. Logra los acuerdos sin dañar la relación con los demás.



RELACIONES INTERPERSONALES



ACTITUD DE SERVICIO

Es la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes internos y externos con amabilidad y crear valor.

1. Identifica las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos.
2. Asume oportunamente las necesidades de los clientes internos y externos y se compromete con ellas.
3. Ofrece soluciones factibles a las necesidades de los clientes internos y externos.
4. Utiliza mecanismos de control para medir el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos.
5. Muestra disposición y empatía para atender las necesidades de los clientes internos y externos.



RELACIONES INTERPERSONALES



LIDERAZGO

Es la capacidad de dirigir a otros hacia el logro de metas y nuevos retos con determinación y confianza.

1. Identifica y se mantiene enfocado en los objetivos de su área a cargo.
2. Organiza al equipo y hace que las cosas sucedan para llegar a las metas establecidas.
3. Apoya al equipo en lo necesario para alcanzar las metas.
4. Propicia y motiva la colaboración y confianza del equipo.
5. Reconoce al equipo y sus miembros por sus logros y contribuciones.



RELACIONES INTERPERSONALES



TRABAJO EN EQUIPO

Es la capacidad de propiciar en otros el sentido de colaboración e integración para realizar un trabajo conjunto.

1. Comparte con los miembros del equipo una visión clara de lo que juntos deben lograr.
2. Asigna tareas y responsabilidades con base en las habilidades de los miembros del equipo.
3. Apoya al equipo en la obtención de los recursos necesarios para el logro de las metas.
4. Promueve un sentido de pertenencia e integración en el equipo de trabajo.
5. Provoca sinergia en su equipo y con otras áreas del negocio.



RELACIONES INTERPERSONALES



DESARROLLO DE COLABORADORES

Es la capacidad de propiciar aprendizaje y crecimiento de otros en el corto, mediano y largo plazo.

1. Identifica capacidades, fortalezas y áreas de oportunidad de sus colaboradores.
2. Refuerza los aspectos positivos de sus colaboradores y retroalimenta sobre áreas de mejora.
3. Impulsa al colaborador a optimizar sus habilidades y superar las áreas de oportunidad.
4. Promueve la búsqueda de opciones de autodesarrollo en sus colaboradores.
5. Retiene a los colaboradores talentosos, y aprovecha las habilidades y fortalezas de cada uno.



ADMINISTRATIVAS



PLANEACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Es la capacidad para establecer eficientemente un curso de acción para sí mismo o para otros, hacer asignaciones propias del personal a su cargo, así como un uso adecuado de los recursos disponibles para lograr eficientemente una meta específica.

1. Establece metas medibles, alcanzables y específicas en tiempos definidos.
2. Elabora planes para dar cumplimiento a las metas establecidas.
3. Establece prioridades para las tareas, a fin de permanecer enfocado en aquellas que son más importantes.
4. Entiende los números y los utiliza en la planeación y control de su área de responsabilidad.
5. Utiliza los recursos de manera efectiva y eficiente (personal, presupuestos, información, apoyos).



ADMINISTRATIVAS



USO DE LA DELEGACIÓN

Es la capacidad de asignar funciones y responsabilidades a otros, considerando sus conocimientos y habilidades.

1. Delega en la persona adecuada.
2. Determina claramente los estándares a alcanzar de las funciones que delega.
3. Distribuye equitativamente las cargas de trabajo, con base en las capacidades de cada colaborador.
4. Cede autoridad y comparte la responsabilidad de los resultados obtenidos.
5. Asume las funciones que por su cargo le corresponde realizar.



ADMINISTRATIVAS



SEGUIMIENTO Y CONTROL

Es la capacidad para evaluar los resultados de tareas, proyectos, procesos y actividades a su cargo.

1. Genera mecanismos de control interno que permitan evaluar el avance periódico hacia la meta.
2. Da seguimiento continuo al avance de las metas establecidas.
3. Se mantiene informado de los factores que pueden afectar a su meta.
4. Ajusta sus planes de acción para asegurar el alcance de sus resultados.
5. Cumple y respeta los compromisos adquiridos.



ANALISIS



ANÁLISIS DE PROBLEMAS

Es la capacidad para examinar la información, identificando motivos y causas para entender una situación.

1. Solicita o recopila información del problema.
2. Identifica las causas raíz o evidencias que originan el problema.
3. Profundiza en la información y en los aspectos del entorno que intervienen en el problema.
4. Relaciona la información para definir claramente el problema.
5. Identifica los aspectos centrales para identificar líneas de acción.



ANALISIS



JUICIO

Es la capacidad para definir alternativas de solución viables con base en el análisis del problema.

1. Genera múltiples alternativas de solución a los problemas.
2. Selecciona las alternativas viables con base en hechos y datos.
3. Encuentra soluciones prácticas ante situaciones complejas.
4. Es flexible para aceptar otros puntos de vista
5. Considera la información de otros para encontrar nuevas y mejores alternativas.
6. Plantea soluciones diferentes a los parámetros establecidos rompiendo paradigmas.



ANALISIS



TOMA DE DECISIONES

Es la capacidad de resolver acertada y oportunamente una situación aun bajo presión.

1. Afronta las situaciones y se involucra para la toma de decisiones.
2. Analiza las alternativas de solución con base en el objetivo a alcanzar.
3. Fundamenta sus decisiones con hechos y datos.
4. Convierte sus decisiones en planes de acción.
5. Prevé las consecuencias, ante situaciones complejas o de riesgo.
6. Reconoce los errores en sus decisiones y aprende de ellos.