

 Organización <b>LA MACARENA</b>	<b>GESTIÓN HUMANA</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>DICCIONARIO DE COMPETENCIAS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b> 5/02/2025

## **COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES**

Las competencias asociadas al personal son el conjunto de habilidades, conocimientos, actitudes y comportamientos que un individuo debe poseer para desempeñar eficazmente su rol dentro de una organización. Estas competencias pueden incluir tanto habilidades técnicas específicas relacionadas con el trabajo, como habilidades blandas, como la comunicación, el trabajo en equipo y la resolución de problemas. En esencia, son los atributos que permiten a los empleados contribuir al logro de los objetivos organizacionales y adaptarse a las demandas del entorno laboral.

## **COMPETENCIAS TÉCNICAS**

Las competencias técnicas específicas son habilidades concretas y especializadas que una persona posee y que son necesarias para realizar tareas o funciones particulares en un trabajo o profesión. Estas habilidades suelen estar relacionadas con el uso de herramientas, tecnologías, procesos o metodologías específicas de un campo determinado. Estas habilidades son fundamentales para desempeñar roles técnicos y suelen ser adquiridas a través de la educación formal, la capacitación o la experiencia práctica. Las competencias en cuanto a educación, formación y experiencia se encuentran establecidas en los perfiles de cargo.

## **HABILIDADES COMPORTAMENTALES**

Las habilidades comportamentales, también conocidas como habilidades blandas o habilidades interpersonales, son aquellas competencias que se relacionan con la forma en que una persona se comporta y se relaciona con los demás en un entorno social o laboral. Estas habilidades son fundamentales para establecer relaciones efectivas, colaborar en equipo y manejar situaciones interpersonales. Las habilidades comportamentales se dividen en habilidades organizacionales y habilidades específicas.

 Organización <b>LA MACARENA</b>	<b>GESTIÓN HUMANA</b>	Versión: 01
	<b>DICCIONARIO DE COMPETENCIAS</b>	Fecha de elaboración: 5/02/2025

## HABILIDADES ORGANIZACIONALES

Las habilidades organizacionales son competencias que permiten a una persona o equipo gestionar de manera efectiva los recursos, procesos y relaciones dentro de una organización. Estas habilidades son esenciales para el funcionamiento eficiente y el logro de los objetivos estratégicos. Las habilidades organizacionales son competencias esenciales que se aplican en todos los niveles de la organización y se establecen como necesarias para todos los integrantes del equipo de trabajo.

- Trabajo en equipo
- Flexibilidad y adaptación al cambio
- Orientación al logro
- Comunicación efectiva
- Orientación al cliente
- Compromiso

<b>TRABAJO EN EQUIPO</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	Capacidad para trabajar con otros de forma coordinada, armónica y sinérgica, potenciando los aportes de cada integrante, en pro del logro de los objetivos establecidos.
<b>NIVEL DE DESARROLLO</b>	
Se compromete con los acuerdos alcanzados por el equipo para el desarrollo del trabajo y la consecución de objetivos establecidos.	
<b>CONDUCTAS OBSERVABLES</b>	
Participa en las actividades del equipo y cumple con los acuerdos, en pro de la consecución de los objetivos establecidos.	
Colabora con los demás integrantes del equipo.	
Acepta las normas comunes de trabajo establecidas para la consecución de los resultados.	

<b>FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	Capacidad para trabajar con otros de forma coordinada, armónica y sinérgica, potenciando los aportes de cada integrante, en pro del logro de los objetivos establecidos.
<b>NIVEL DE DESARROLLO</b>	
Comprende perspectivas diferentes y cambia las conductas a fin de ajustar su accionar a los diferentes contextos.	
<b>CONDUCTAS OBSERVABLES</b>	
Pone en marcha los cambios que le son propuestos en sus objetivos laborales.	

 <p>Organización LA MACARENA</p>	<p><b>GESTIÓN HUMANA</b></p>	<p>Versión: 01</p>
	<p><b>DICCIONARIO DE COMPETENCIAS</b></p>	<p>Fecha de elaboración: 5/02/2025</p>

Integra con facilidad nuevas perspectivas, aprendizajes y tecnologías que le permitan cumplir con su labor.

Acepta con disposición el enfrentarse a nuevas e inesperadas situaciones y medios.

<b>ORIENTACIÓN AL LOGRO</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	Capacidad de orientar el trabajo propio para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el marco de la estrategia organizacional, bajo estándares de calidad establecidos.
<b>NIVEL DE DESARROLLO</b>	
Demuestra disposición y cumple con las acciones necesarias para alcanzar los objetivos asignados.	
<b>CONDUCTAS OBSERVABLES</b>	
Cumple con lo solicitado en los tiempos previstos y con los recursos que se le asignan.	
Realiza una adecuada organización y control de su propio trabajo para incrementar su productividad, haciendo buen uso de la tecnología	
Se responsabiliza por el logro de los objetivos y actividades propias.	

<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	Capacidad para escuchar, entender a otros y transmitir de forma clara y precisa la información requerida, tanto en lo escrito como en lo verbal y gestual, a fin de construir redes de contacto efectivas con los funcionarios y ciudadanos para alcanzar los objetivos institucionales.
<b>NIVEL DE DESARROLLO</b>	
Escucha activamente y brinda información de forma clara y precisa, verificando la comprensión del mensaje por parte de su interlocutor.	
<b>CONDUCTAS OBSERVABLES</b>	
Hace un uso adecuado de las redes de contacto organizacionales, manteniendo un diálogo respetuoso con superiores, colaboradores, pares y ciudadanos.	
Realiza las preguntas adecuadas a fin de obtener la información que necesita, de acuerdo con la necesidad.	
Se asegura de que su interlocutor comprenda el mensaje.	

<b>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>	
<b>DEFINICIÓN</b>	Capacidad y disposición para entender y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios y ciudadanos, según las políticas públicas, los estándares de calidad establecidos y las competencias institucionales.
<b>NIVEL DE DESARROLLO</b>	

 <b>Organización LA MACARENA</b>	<b>GESTIÓN HUMANA</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>DICCIONARIO DE COMPETENCIAS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b> 5/02/2025

Escucha y atiende al ciudadano en forma objetiva y cordial para dar respuesta dentro de los plazos y condiciones de calidad establecidos.

#### **CONDUCTAS OBSERVABLES**

Escucha activamente las necesidades y requerimientos de los ciudadanos y orienta sus esfuerzos en la entrega de respuestas y/o soluciones oportunas, actualizadas y eficientes.

Muestra disposición de servicio, amabilidad y respeto en la atención a los ciudadanos y usuarios.

Brinda soluciones a los clientes aplicando los protocolos de servicio, los estándares de calidad y haciendo uso de la tecnología disponible.

#### **COMPROMISO**

**DEFINICIÓN** Capacidad para alinear su comportamiento con las necesidades, metas y prioridades de la organización, para el logro de los objetivos establecidos y en concordancia con el contexto y el plan estratégico.

#### **NIVEL DE DESARROLLO**

Genera en el equipo al que pertenece la capacidad de superar los resultados esperados, teniendo como referencia los objetivos de la organización.

#### **CONDUCTAS OBSERVABLES**

Propone técnicas y metodologías para que el equipo al que pertenece cumpla con sus obligaciones y responsabilidades.

Muestra disposición para colaborar en la incorporación y difusión de los objetivos y el plan estratégico

Emite mensajes claros que motivan al equipo a mejorar sus niveles de productividad.

#### **HABILIDADES ESPECÍFICAS**

Es el conjunto de habilidades, conocimientos, actitudes, comportamientos y valores que requiere un colaborador, para desempeñar las labores de un determinado proceso/subproceso, que facilitan el logro de los objetivos propuestos. Este tipo de habilidades cuentan con diferentes niveles de desarrollo las cuales se asocian directamente a los cargos, funciones y niveles de responsabilidad.

- Liderazgo
- Proactividad
- Toma de decisiones
- Organización y planificación
- Solución de problemas
- Empatía

 Organización LA MACARENA	<b>GESTIÓN HUMANA</b>	Versión: 01
	<b>DICCIONARIO DE COMPETENCIAS</b>	Fecha de elaboración: 5/02/2025

<b>LIDERAZGO</b>			
<b>NIVEL DE DESARROLLO</b>			
<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>	<b>NIVEL 4</b>
Entrega a sus colaboradores instrucciones e información de manera clara y oportuna, organizando y controlando las actividades.	Orienta y explica lo que se espera de cada colaborador, promoviendo la eficiencia y motivando al equipo hacia el logro de los objetivos organizacionales.	Potencia las habilidades y capacidades de su equipo de trabajo generando un ambiente de entusiasmo y compromiso.	Inspira una visión de futuro en su equipo, fortaleciendo valores y comportamientos coherentes con las definiciones estratégicas de la organización.
<b>CONDUCTAS OBSERVABLES</b>			
Establece los objetivos de su dependencia, dando instrucciones concretas para su cumplimiento.	Asigna las responsabilidades en función a las capacidades de sus colaboradores, con foco en los aportes diversos.	Empodera y motiva a sus colaboradores para que desarrollen su trabajo con eficiencia, entusiasmo y autonomía.	Inspira y brinda la guía necesaria para que sus colaboradores alcancen los objetivos organizacionales, alineados con la estrategia y valores corporativos.
Identifica y aplica mecanismos para socializar y controlar las actividades, haciendo uso adecuado de la tecnología.	Genera confianza en sus colaboradores.	Estimula en sus colaboradores nuevas y mejores formas de solucionar problemas laborales.	Impulsa la autonomía, la responsabilidad y la participación de sus colaboradores, fomentando un uso intensivo de la tecnología.
Demuestra interés por lograr el compromiso y respaldo de sus colaboradores.	Crea y socializa con sus colaboradores un enfoque inspirador de la dependencia.	Promueve un clima laboral armónico, acorde con los valores organizacionales y el reglamento interno.	Es referente entre pares y colaboradores, por conducir al equipo al logro de los objetivos institucionales en el marco del plan estratégico y el contexto de la organización

 Organización LA MACARENA	<b>GESTIÓN HUMANA</b>	Versión: 01
	<b>DICCIONARIO DE COMPETENCIAS</b>	Fecha de elaboración:

<b>PROACTIVIDAD</b>			
<b>NIVEL DE DESARROLLO</b>			
<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>	<b>NIVEL 4</b>
Actúa con rapidez y efectividad ante nuevos requerimientos, haciendo un uso correcto de los recursos disponibles.	Identifica e implementa de forma autónoma las acciones e ideas necesarias para el logro de objetivos, haciendo uso de las tecnologías y recursos disponibles.	Diseña métodos de trabajo que facilitan la actuación proactiva de los equipos en los que participa, fomentando el aprovechamiento de las oportunidades que se presentan.	Diseña modelos que favorecen la autonomía de los equipos de trabajo en los que participa.
<b>CONDUCTAS OBSERVABLES</b>			
Actúa proactivamente identificando las acciones que deberían tomarse para el logro de objetivos.	Identifica e implementa de forma autónoma las ideas y acciones innovadoras necesarias para el logro de objetivos.	Identifica, implementa y fomenta en sus pares la adopción de acciones necesarias para el logro de objetivos.	Crea en los equipos de trabajo en los que participa, un ambiente receptivo a las propuestas innovadoras para dinamizar la gestión organizacional.
Utiliza de manera creativa las tecnologías y otros recursos que le son asignados, cuando es pertinente.	Identifica soluciones y las implementa haciendo buen uso de las tecnologías y recursos disponibles para el logro de los objetivos.	Se anticipa utilizando las tecnologías y nuevas estrategias que permitan aplicar mejoras.	Identifica, diseña e implementa soluciones e ideas innovadoras, promoviendo en los equipos en los que participa un uso óptimo de la tecnología y recursos disponibles.
Demuestra interés por conocer ideas que contribuyan a la mejora de su trabajo.	Muestra disposición para promover nuevas ideas que contribuyen a la mejora de los procesos internos.	Promueve en los equipos en los que participa la habilidad de responder con rapidez, eficacia y eficiencia ante nuevos requerimientos.	Es referente en términos de proactividad y autonomía.

 Organización <b>LA MACARENA</b>	<b>GESTIÓN HUMANA</b>	Versión: 01
	<b>DICCIONARIO DE COMPETENCIAS</b>	Fecha de elaboración: 5/02/2025

<b>TOMA DE DECISIONES</b>			
<b>NIVEL DE DESARROLLO</b>			
<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>	<b>NIVEL 4</b>
<p>Aporta elementos para que otros tomen las decisiones. Recuerda información, normas, criterios a ser tenidos en cuenta para la toma de decisiones.</p>	<p>Sus decisiones tienen un impacto focalizado en temas muy puntuales o referentes a procedimientos operativos. Decide solo cuando dispone de información completa</p>	<p>Comparte con otros tanto el proceso como las decisiones que se toman. Sus decisiones tienen impacto en el mediano plazo. Consulta todos los pasos en el modelo decisorio.</p>	<p>Define claramente los cursos de acción que lleven al logro de un objetivo. Toma en cuenta los riesgos y la relación entre recursos, costos y beneficios. Sus decisiones son de carácter estratégico.</p>
<b>CONDUCTAS OBSERVABLES</b>			
<p>Ofrece datos o criterios relevantes que otros pueden utilizar en su proceso de toma de decisiones.</p>	<p>Realiza elecciones que afectan directamente procedimientos operativos o tareas concretas.</p>	<p>Comparte el proceso de toma de decisiones con el equipo, solicitando su opinión y retroalimentación.</p>	<p>Establece metas específicas y medibles que guiarán el proceso de toma de decisiones.</p>
<p>Muestra conocimiento de las políticas y normas organizacionales que deben considerarse al tomar decisiones.</p>	<p>Asegura que tiene toda la información necesaria y completa antes de tomar una decisión.</p>	<p>Considera cómo sus decisiones afectarán a la organización en el futuro cercano y ajusta su enfoque en consecuencia.</p>	<p>Evaluá cuidadosamente los riesgos asociados y la relación entre recursos, costos y beneficios antes de decidir.</p>
<p>Ayuda a otros a reunir la información necesaria para que puedan tomar decisiones informadas.</p>	<p>Informa a los miembros del equipo sobre las decisiones tomadas y el razonamiento detrás de ellas.</p>	<p>Consulta y aplica un modelo de toma de decisiones que incluye pasos claros y definidos.</p>	<p>Realiza elecciones que afectan al rumbo a largo plazo de la organización, considerando su impacto en múltiples áreas.</p>

**ORGANIZACIÓN Y PLANIFICACIÓN**

La habilidad de organización y planificación se refiere a la capacidad de estructurar y gestionar tareas, recursos y tiempo de manera eficiente para alcanzar objetivos específicos. Implica establecer prioridades, crear cronogramas y asignar responsabilidades, lo que permite optimizar el uso de recursos y minimizar la presión

**NIVEL DE DESARROLLO**

NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
Capacidad para organizar el trabajo y administrar adecuadamente los tiempos.	Capacidad para establecer objetivos y plazos para la realización de las tareas, definir prioridades y posteriormente controlar la calidad del trabajo.	Capacidad para administrar simultáneamente diversos proyectos complejos, estableciendo mecanismos de coordinación y control.	Capacidad para anticipar los puntos críticos de una situación o problema con un gran número de variables, estableciendo puntos de control y mecanismos de coordinación.

**CONDUCTAS OBSERVABLES**

Crea listas simples de tareas diarias y las revisa al final del día.	Define objetivos claros para cada tarea y establece plazos específicos para su cumplimiento.	Administra simultáneamente varios proyectos, manteniendo un seguimiento de los plazos y recursos de cada uno.	Identifica proactivamente posibles obstáculos en proyectos complejos y desarrolla estrategias para mitigarlos.
Utiliza un calendario básico para anotar fechas importantes y recordatorios.	Identifica y clasifica tareas según su urgencia e importancia, ajustando su enfoque según sea necesario.	Asigna responsabilidades a diferentes miembros del equipo y facilita la comunicación entre ellos para asegurar el progreso.	Define hitos y puntos de control a lo largo del proyecto para evaluar el progreso y realizar ajustes en tiempo real.
Completa las tareas dentro de los plazos establecidos, aunque no siempre de manera óptima.	Realiza revisiones periódicas del trabajo para asegurar que se cumplan los estándares de calidad establecidos.	Implementa mecanismos de control para evaluar el avance de los proyectos y ajusta los planes según sea necesario.	Implementa sistemas de coordinación que integran múltiples variables y recursos, optimizando la gestión de proyectos complejos.

 Organización <b>LA MACARENA</b>	<b>GESTIÓN HUMANA</b>	Versión: 01
	<b>DICCIONARIO DE COMPETENCIAS</b>	Fecha de elaboración: 5/02/2025

<b>SOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>			
<b>NIVEL DE DESARROLLO</b>			
<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>	<b>NIVEL 4</b>
Genera más de una opción frente a cada situación cotidiana a resolver dentro de su experticia, ejecutando la opción más adecuada en el marco de los procedimientos establecidos.	Utiliza metodologías para la generación de soluciones creativas, respaldando sus decisiones en hechos, datos y evidencias.	Resuelve situaciones en asuntos críticos o sensibles para la organización, manteniendo autocontrol previendo consecuencias futuras.	Implementa soluciones integrales a problemas complejos favoreciendo el aprendizaje organizacional
<b>CONDUCTAS OBSERVABLES</b>			
Genera más de una opción frente a cada situación a resolver, teniendo en cuenta los recursos disponibles y soluciones anteriormente probada	Genera múltiples opciones de solución frente a cada situación a resolver, aplicando técnicas y metodologías creativas, teniendo en cuenta los recursos disponibles.	Desarrolla soluciones creativas en asuntos críticos o sensibles para la organización, aun cuando el escenario sea cambiante o inestable, atacando las causas del problema, apoyándose en los sistemas de información	Aborda el problema desde una visión sistémica, integrando diferentes enfoques y especialistas para buscar soluciones y evaluar los resultados de la solución implementada.
Selecciona la solución más adecuada y la ejecuta utilizando los procedimientos vigentes	Selecciona la opción más adecuada controlando los efectos o consecuencias de su implementación, haciendo énfasis en el control de calidad.	Controla la ejecución de las opciones elegidas para asegurarse que respetan las pautas de calidad y oportunidad fijadas, previendo acciones ante posibles obstáculos.	Aplica, promueve y comunica la gestión dada a los problemas para obtener el mejor resultado, en función a los objetivos institucionales.

 <b>Organización LA MACARENA</b>	<b>GESTIÓN HUMANA</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>DICCIONARIO DE COMPETENCIAS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b> 5/02/2025

Se preocupa por aplicar la mejor solución a las diferentes situaciones laborales cotidianas.	Se muestra interesado por consultar diversas fuentes de información, documentarse, aprender sobre nuevas soluciones a un problema, utilizando sistemas de información para apoyar sus decisiones	Demuestra autocontrol de las emociones ante situaciones difíciles, es consciente del impacto de la decisión.	Se interesa por vincular a sus pares en la generación de opciones múltiples, principalmente en situaciones críticas para la organización, promoviendo el uso de sistemas de información.
--	--	--	--

<b>EMPATIA</b>			
<b>NIVEL DE DESARROLLO</b>			
<b>NIVEL 1</b>	<b>NIVEL 2</b>	<b>NIVEL 3</b>	<b>NIVEL 4</b>
Se comienzan a identificar y reconocer las emociones de los demás. Se trata de una comprensión superficial, donde se nota cuando alguien está feliz o triste, pero no se profundiza en las razones detrás de esos sentimientos.	Los individuos no solo reconocen las emociones, sino que también intentan entender las causas y contextos de las mismas. Se fomenta la escucha activa y la curiosidad por las experiencias de los demás, lo que ayuda a construir relaciones más sólidas.	Los empleados son capaces de conectar emocionalmente con sus compañeros. Pueden ponerse en el lugar del otro y responder de manera adecuada a sus necesidades emocionales. Esto crea un ambiente de trabajo más colaborativo y solidario.	La empatía se convierte en una parte integral de la cultura organizacional. Los empleados no solo responden a las emociones de los demás, sino que también anticipan y actúan para apoyar a sus compañeros antes de que surjan problemas. Se fomenta un entorno donde todos se sienten valorados y comprendidos.
<b>CONDUCTAS OBSERVABLES</b>			
Los empleados pueden señalar cuando un compañero parece feliz o triste	Hace preguntas para entender mejor lo que siente el otro.	Responden a las emociones de sus compañeros de manera que	Se dan cuenta de que un compañero podría necesitar ayuda antes de que lo pida,



## GESTIÓN HUMANA

Versión: 01

### DICCIONARIO DE COMPETENCIAS

Fecha de elaboración:  
5/02/2025

		demuestran comprensión, como ofrecer apoyo o ayuda cuando alguien está pasando por un mal momento.	ofreciendo apoyo o recursos de manera proactiva.
Los colaboradores responden a las emociones de los demás con comentarios simples, sin profundizar en la situación.	Pueden parafrasear lo que el otro ha dicho para mostrar que están intentando comprender	Comparten sus propias vivencias para crear un vínculo, diciendo cosas como "Yo también he pasado por algo similar, y entiendo cómo te sientes".	Promueven actividades o espacios donde todos se sientan valorados y escuchados, como organizar reuniones para compartir experiencias.
El colaborador nota cambios en el lenguaje corporal de sus compañeros pero no investigan más allá de lo evidente.	Muestran curiosidad por las experiencias de sus compañeros, preguntando sobre su día o cómo les afecta una situación específica.	Reconocen y validan los sentimientos de los demás, diciendo cosas como "Es completamente normal sentirse así en esta situación".	Actúan como mentores para otros, guiando a sus compañeros en la gestión de sus emociones y ofreciendo consejos sobre cómo manejar situaciones difíciles.

 Organización LA MACARENA	<b>GESTIÓN HUMANA</b>	<b>Versión: 01</b>
	<b>DICCIONARIO DE COMPETENCIAS</b>	<b>Fecha de elaboración:</b> 5/02/2025

#### CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN ANTERIOR	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO