

konecta

MANUAL DE **DESARROLLO DE COMPETENCIAS**

Konecta CONO SUR | 2025



Introducción: Nuestro compromiso con el futuro

En **Konecta Argentina** creemos que el talento de las personas es el motor que impulsa la transformación de nuestra empresa. En un entorno de cambio constante, donde la tecnología redefine la forma en que trabajamos y nos conectamos con los clientes, **evolucionar es la manera de acompañar el crecimiento de nuestros equipos.**

Hasta ahora, contábamos con un manual de competencias tradicional, que definía las conductas esperadas y servía como base para evaluar el desempeño. Hoy, damos un paso más: presentamos nuestro **Manual de Desarrollo de Competencias**, pensado no sólo para evaluar, sino principalmente para impulsar el crecimiento personal y profesional de cada colaborador.

Esta nueva versión no solo describe qué competencias esperamos en cada rol: también ofrece herramientas, sugerencias y recursos concretos para que cada persona pueda trabajar activamente en su propio desarrollo, en línea con los desafíos de la transformación digital y la evolución de **Konecta**.

Estamos comprometidos con el desarrollo constante de nuestras competencias para enfrentar cualquier desafío, independientemente del contexto, y este manual tiene el **propósito de ser una herramienta dinámica** que no solo nos guíe hoy, sino que sea útil para todos los futuros procesos de crecimiento y transformación.

Transformarnos es parte de nuestro ADN
El futuro se construye desde hoy. Y empieza por nosotros

Un manual pensado para tu crecimiento

¿Qué cambia con este nuevo manual?

- **De la evaluación al desarrollo:** No solo decimos qué competencias son importantes, sino que brindamos caminos para fortalecerlas.
- **Del presente al futuro:** No solo medimos el desempeño actual, sino que potenciamos la preparación para los desafíos que vienen.
- **De la teoría a la acción:** Incorporamos recomendaciones prácticas para convertir el aprendizaje en resultados concretos.

Modelo de Competencias

¿Qué es un modelo de competencias?

Es una guía que muestra los comportamientos, habilidades y formas de trabajar que valoramos en **Konecta** para crecer y tener impacto en nuestro rol. Lo representamos como una pirámide, con distintos niveles que se complementan:

- ❑ **Personal:** Cómo sos y cómo te manejas (flexible, confiable, comprometido).
- ❑ **Relacional:** Cómo trabajás con otros, liderás o te comunicás en entornos digitales.
- ❑ **Logro y acción:** Cómo alcanzáis resultados, tomás decisiones con datos, aprendés y te enfocás.
- ❑ Todo esto con foco en el **Negocio**, los clientes y el contexto en el que operamos.

¿Para qué sirve?

Este modelo nos ayuda a:

- **Seleccionar talento:** Encontrar a las personas con el perfil que buscamos.
- **Desarrollarnos:** Saber qué habilidades necesitamos potenciar.
- **Evaluar el desempeño:** Tener claro qué se espera en cada rol.

NEGOCIO

Experiencia del Cliente - EX
Orientación Comercial
Mindset Digital (Innovación)
Prospectiva estratégica

LOGRO Y ACCIÓN

Foco en Data
Orientación a Resultados
Learning Agility

RELACIONAL

Colaboración Remota
Liderazgo Konecta
Comunicación Digital

PERSONAL

Mentalidad Ágil
Compromiso Laboral
Confianza

ÍNDICE DE COMPETENCIAS:

-  **MENTALIDAD ÁGIL** (ADAPTABILIDAD)
-  **ENGAGEMENT** (COMPROMISO LABORAL)
-  **CONFIANZA** (INTEGRIDAD)
-  **COMUNICACIÓN DIGITAL** (COMUNICACIÓN EFECTIVA)
-  **COLABORACIÓN REMOTA** (TRABAJO EN EQUIPO)
-  **LIDERAZGO KONECTA**
-  **FOCO EN DATA** (ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS)
-  **ORIENTACIÓN A RESULTADOS**
-  **LEARNING AGILITY** (ESPÍRITU EMPRENDEDOR)
-  **ORIENTACIÓN COMERCIAL / MERCADO**
-  **MINDSET DIGITAL** (INNOVACIÓN)
-  **PROSPECTIVA ESTRATÉGICA** (VISIÓN ESTRATÉGICA)



konecta

COMPETENCIAS DE EVOLUCIÓN DIGITAL

Konecta CONO SUR | 2025



MENTALIDAD ÁGIL (ADAPTABILIDAD)

"El cambio no se sobrevive, se lidera."

¿Qué es?

Es la capacidad de responder con apertura y flexibilidad a los cambios, incluso cuando generan incertidumbre o incomodidad. Una persona con **MENTALIDAD ÁGIL** no se queda en la queja, se mueve a la acción. Cambia el "¿Por qué a mí?" por el "¿Qué puedo hacer con esto?". Acepta lo nuevo, busca soluciones y aprende en el proceso. También implica mantener el rendimiento y el equilibrio emocional en situaciones desafiantes.



No se trata solo de aceptar lo nuevo, sino de adaptarse activamente, **buscando soluciones, aprendiendo en el proceso y utilizando herramientas digitales para encontrar alternativas eficientes.**

¿Cuándo la encontramos?

Se puede ver cuando alguien se adapta a los cambios, como reestructuraciones, nuevas cuentas, cambios de liderazgo, herramientas o formas de trabajo. La encontramos también al repensar rutinas, salir de lo conocido y explorar nuevas alternativas, demostrando flexibilidad, calma y una actitud positiva ante los desafíos. Esto incluye la rápida adopción de nuevas tecnologías o plataformas digitales y la eficaz adaptación al trabajo remoto o híbrido.

¿Porqué es necesaria?

Vivimos en un entorno dinámico, donde la evolución del negocio, la tecnología y las necesidades del cliente exigen respuestas rápidas y efectivas. La agilidad mental nos permite no sólo transitar el cambio sin resistencia, sino generar valor desde él. Para los líderes, esta mentalidad es clave para acompañar a sus equipos en procesos de transformación, reducir la incertidumbre y mantener la confianza aún cuando el terreno se mueve.

¿Cómo se desarrolla?

- **Aceptando el cambio como parte del proceso.** Sentir frustración es normal, lo importante es no quedarse ahí.
- **Cambiando la pregunta:** pasar del "¿Por qué todo cambia?" al "¿Cómo aprovecho esto?".
- **Tomando pequeñas acciones** sostenidas que generen transformación real.
- **Contagando con la actitud:** cuando una persona se adapta con buena energía, inspira al resto.
- **Practicando metodologías ágiles**, que nos enseñan a ser flexibles ante los cambios y a priorizar lo que genera valor.
- **En el caso de líderes:** escuchando, aclarando, conteniendo y explicando el "para qué" de los cambios. **No es tener todas las respuestas, sino estar presente y disponible.**



MENTALIDAD ÁGIL (ADAPTABILIDAD)

"El cambio no se sobrevive, se lidera."

Conductas Observables:

Cada puesto requiere ciertas competencias y niveles de desarrollo específicos.

CONTRIBUIDOR / NIVELES	EXCELENTE DESARROLLO (Nivel 5)	DESARROLLADO (Niveles 3-4)	NECESITA DESARROLLO (Niveles 1-2)
REPRESENTANTES (Atención al cliente, ventas, técnicos, back office, CM)	Se adapta rápidamente a nuevas cuentas, herramientas o procesos. Propone mejoras desde lo aprendido. Ayuda a sus compañeros a adaptarse. Ve el cambio como una oportunidad.	Acepta los cambios con buena disposición. Pregunta para entender y se involucra en la implementación. Mantiene la calma y cumple con lo esperado.	Se resiste al cambio o queda en la queja. Requiere mucha guía para avanzar. Prefiere no modificar su forma de trabajar.
INDIVIDUALES (Analistas, staff, soporte, técnicos no front)	Rediseña sus métodos de trabajo ante contextos cambiantes. Propone mejoras, automatiza o ajusta procesos para ganar eficiencia. Comparte buenas prácticas con otros.	Se adapta a cambios en el flujo de trabajo. Ejecuta lo requerido con buena actitud. Pide ayuda si la necesita y muestra apertura al aprendizaje.	Le cuesta salir de su forma habitual de trabajo. Tiende a mantener esquemas fijos aun cuando el contexto requiere ajustes. Evita modificar rutinas o estructuras propias.
LÍDERES (Supervisores, jefes, formadores)	Promueve el cambio como oportunidad de mejora. Fomenta la autonomía del equipo para responder rápido y con foco. Itera, ajusta y mejora procesos con mentalidad de aprendizaje continuo.	Adapta su gestión ante cambios o imprevistos, prioriza tareas según el contexto y motiva a su equipo a adaptarse. Busca soluciones prácticas sin perder de vista los objetivos.	No logra generar un ambiente de confianza frente al cambio. Muestra dificultad para adaptarse a nuevas formas de trabajo o prioridades. Necesita dirección constante para enfrentar escenarios inciertos.
ESTRATÉGICOS (Gerentes, directores)	Lidera transformaciones organizacionales con agilidad y confianza. Promueve ciclos cortos de prueba y validación, toma decisiones basadas en feedback y alinea estructuras para favorecer la adaptación continua.	Redirecciona estrategias ante cambios del entorno. Estimula una cultura de adaptabilidad en su equipo y prioriza el valor entregado. Incorpora metodologías ágiles en la planificación.	Se aferra a estructuras rígidas y decisiones previamente tomadas, incluso cuando el entorno requiere cambios. No impulsa mejoras adaptativas ni favorece la experimentación



MENTALIDAD ÁGIL (ADAPTABILIDAD)

"El cambio no se sobrevive, se lidera."

¿Qué podés hacer para desarrollarla?

- Observa cómo hablás del cambio: ¿te enfocás en las dificultades o buscás oportunidades?
- Anímate a probar nuevas formas de hacer las cosas, aunque no sean perfectas, y utiliza nuevas herramientas digitales.
- Compartí lo que vas aprendiendo, incluso si todavía estás en proceso.
- Acepta que no tener todas las respuestas también es parte de evolucionar.
- Desarrolla habilidades digitales: plataformas colaborativas, comunicación digital efectiva, y adaptabilidad a nuevas herramientas.

Si lideras un Equipo:

- Acompaña a tu equipo en el cambio con claridad y empatía.
- Muestra flexibilidad y actitud positiva ante lo nuevo.
- Comunica el "para qué" de los cambios, no solo el "qué".
- Promové la experimentación: equivocarse también es parte del proceso.
- Escuchá activamente y generá un entorno seguro para adaptarse y proponer.
- Fomentá la adaptabilidad a nuevas plataformas de trabajo colaborativo y asegurate de que tu equipo esté cómodo con las herramientas digitales necesarias.

Conclusión

La **MENTALIDAD ÁGIL** no sólo se trata de adaptarse a los cambios, sino de liderarlos, gestionarlos con actitud positiva y aprovechar las oportunidades que traen consigo. El cambio es inevitable, pero la forma en que lo enfrentamos puede marcar la diferencia en nuestra forma de desarrollarnos tanto personal como profesionalmente.

Webinar
Competencias Digitales
Mentalidad Ágil

BARBY
COLLECTIBLE - FIGURE

"Porque en contextos cambiantes, registrar, recalibrar y actuar con claridad es esencial para avanzar"

Con una libreta para anotar aprendizajes, una brújula que orienta el norte y un mapa que revela oportunidades

ACCESSORIES

 / kovecta

VER VIDEO



FOCO EN DATA (ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS)

"No se trata de saber todos los datos, se trata de hacer las preguntas correctas."

¿Qué es?

Es la capacidad de interpretar y utilizar datos de manera efectiva para entender lo que está sucediendo, identificar patrones, resolver problemas y prever tendencias futuras. Implica tener una mirada curiosa, conectarse con los datos, hacer preguntas clave y usar herramientas digitales, como dashboards y modelos predictivos, para tomar decisiones más inteligentes y con mayor impacto.



También incluye la habilidad de **ordenar información, cruzar variables y construir soluciones sólidas** que respondan a necesidades concretas del negocio.

¿Cuándo la encontramos?

La encontramos cuando alguien utiliza datos para comprender y mejorar los resultados. Por ejemplo, al investigar la disminución de un indicador, analizar tendencias o combinar información de diversas fuentes para encontrar soluciones. También incluye el uso de datos en tiempo real, dashboards y plataformas de visualización para identificar patrones y realizar ajustes rápidos, así como el empleo de herramientas digitales para cruzar variables y tomar decisiones basadas en datos.

¿Porqué es necesaria?

En un entorno digitalizado y competitivo, donde las plataformas y los datos están más accesibles que nunca, tomar decisiones basadas únicamente en intuiciones es una gran desventaja. El valor de los datos radica en su correcta interpretación y en la capacidad para transformarlos en decisiones estratégicas que conduzcan al éxito.

¿Cómo se desarrolla?

- **Cultivando la curiosidad:** no te quedes con lo primero que ves, pregúntate el por qué detrás de cada número.
- **Relacionando variables:** cruzá datos de diferentes fuentes (indicadores, feedback, clima, etc.) para tener una visión más completa.
- **Aplicando método:** buscá patrones, validá hipótesis, verificá resultados. Que tus decisiones tengan fundamento.
- **Usando herramientas digitales:** apoyate en dashboards, planillas, visualizadores o IA para analizar y compartir información.
- **En el caso de líderes:** integrá la mirada analítica a la toma de decisiones del equipo. **Preguntá, escuchá y ayudá a priorizar desde la evidencia.**



FOCO EN DATA (ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS)

"No se trata de saber todos los datos, se trata de hacer las preguntas correctas."

Conductas Observables:

Cada puesto requiere ciertas competencias y niveles de desarrollo específicos.

CONTRIBUIDOR / NIVELES	EXCELENTE DESARROLLO (Nivel 5)	DESARROLLADO (Niveles 3-4)	NECESITA DESARROLLO (Niveles 1-2)
REPRESENTANTES (Atención al cliente, ventas, técnicos, back office, CM)	Revisa sus métricas con autonomía. Propone ideas o mejoras a partir de lo que interpreta en sus datos. Compara información, busca causas y anticipa desvíos.	Conoce sus indicadores y los tiene en cuenta para organizar su trabajo. Ajusta su accionar según objetivos, metas o desvíos. Pregunta sobre sus resultados.	No conoce sus indicadores o los ignora. Toma decisiones o acciona por intuición o experiencia sin basarse en evidencia. Espera guía constante.
INDIVIDUALES (Analistas, staff, soporte, técnicos no front)	Explora, cruza y visualiza datos para generar insights. Propone acciones basadas en evidencia, mide impacto y comparte aprendizajes con otras áreas o equipos.	Integra datos en sus análisis y decisiones. Presenta información clara y basada en hechos. Hace seguimiento de sus resultados y los comunica.	Trabaja sin validar sus entregables en datos o métricas. Ejecuta sin analizar, no busca causas ni interpreta información. Toma decisiones sin sustento.
LÍDERES (Supervisores, jefes, formadores)	Lidera con base en datos, tomar decisiones proactivas y anticiparse a desvíos. Comparte los insights con su equipo/áreas y promueve una cultura basada en evidencia.	Consulta y utiliza datos para dar seguimiento, toma decisiones considerando indicadores y busca comprender tendencias o desvíos en su gestión. Acompaña al equipo en el análisis.	Toma decisiones sin basarse en datos o los interpreta de forma superficial. No promueve la cultura del análisis en su equipo. No realiza seguimiento de indicadores claves o minimiza su importancia.
ESTRATÉGICOS (Gerentes, directores)	Impulsa una cultura basada en evidencia. Genera modelos de análisis para la toma de decisiones, promueve una cultura de gestión basada en evidencia e impulsa mejoras transversales a partir del análisis de información.	Incorpora datos relevantes en la toma de decisiones, analiza indicadores de su área y busca generar valor a partir de la información disponible. Exige métricas claras para evaluar impacto.	Se apoya únicamente en percepciones o experiencia, sin validar con datos. No incorpora datos al diseño estratégico ni promueve su uso en los equipos. Desaprovecha el potencial analítico del entorno.



FOCO EN DATA (ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS)

"No se trata de saber todos los datos, se trata de hacer las preguntas correctas."

¿Qué podés hacer para desarrollarla?

- Estar al tanto de los resultados te ayudará a reaccionar rápidamente.
- Si algo cambió, pregunta qué cambió, dónde y por qué. No tomes los resultados por hecho, busca siempre la raíz.
- Tómate el tiempo para analizar no solo los números, sino también el clima, feedback de clientes, tiempos, etc.
- Empezar con algo simple: Comienza con un dato o una pregunta sencilla y a partir de ahí profundiza.
- Usa herramientas digitales de análisis: Familiarízate con herramientas como Power BI, Google Analytics para facilitar el análisis de datos y mejorar la calidad de las decisiones.

Si lideras un Equipo:

- Comunica tus hallazgos a tu equipo o pares. El intercambio de ideas y la colaboración enriquecen el análisis.
- Impulsa el uso de herramientas analíticas: Ayudá a tu equipo a familiarizarse con las herramientas tecnológicas para gestionar y analizar los datos de manera eficiente.
- Fomentá una cultura basada en datos: en lugar de basarse en intuiciones o suposiciones, las decisiones se respaldan con información objetiva y análisis rigurosos.
- Asegurate de que los datos estén accesibles para aquellos que los necesiten. Promover la democratización de los datos garantiza que estos sean una parte integral de cada flujo de trabajo y proceso.

Webinar
**Competencias
Digitales**

Foco en Data

LUCIANO
COLLECTIBLE - FIGURE

"Porque para transformar,
hay que mirar más allá,
medir con criterio y
proyectar a futuro"

Con sus lentes para
ver con claridad, una
pantalla que traduce
datos en decisiones y
su calculadora
siempre lista



/ **ko/vecta**

VER VIDEO

Conclusión

En un mundo donde la transformación digital es clave para el éxito, el **FOCO EN DATA** ya no es una opción, sino una necesidad estratégica. Desarrollar la habilidad de tomar decisiones basadas en datos no solo mejora el rendimiento individual y de equipo, sino que potencia toda la organización. La capacidad de conectar información y utilizarla de manera inteligente para resolver problemas será la clave para enfrentar los desafíos de la nueva era digital.



COMUNICACIÓN DIGITAL (COMUNICACIÓN EFECTIVA)

"No se trata solo de hablar, se trata de conectar con claridad, empatía y propósito."

¿Qué es?

Es la capacidad de transmitir y recibir información de forma clara, oportuna y adaptada al canal, al contexto y a la audiencia. Incluye tanto expresar ideas como **escuchar activamente, con foco en mantener vínculos de confianza y colaboración, incluso en entornos virtuales o asincrónicos.**



Implica ajustar el mensaje según el interlocutor (cliente, compañero, líder, proveedor, etc.), usar el canal más adecuado (chat, mail, videollamada, herramienta interna) y cuidar el tono y la intención, para construir puentes que faciliten la acción, la coordinación y el entendimiento mutuo.

¿Cuándo la encontramos?

Cuando una persona comunica novedades con claridad y a tiempo, cuando elige bien si usar chat, mail o videollamada, o cuando adapta su mensaje según el público y valida que el otro lo entendió. También cuando escucha activamente, resume lo importante y promueve un ida y vuelta que genera confianza. Aparece en quien se expresa con empatía, escucha sin interrumpir, evita ambigüedades y mantiene una comunicación cuidada incluso en situaciones difíciles.

¿Por qué es necesaria?

Porque en **Konecta** trabajamos en entornos distribuidos, con equipos que se conectan desde diferentes ciudades, provincias e incluso países. La comunicación digital clara, oportuna y empática es **clave para construir confianza**, coordinar acciones y tomar decisiones efectivas, aun sin estar cara a cara. Comunicar bien en entornos digitales evita malentendidos, mantiene la cohesión del equipo y **potencia una experiencia de trabajo ágil, conectada y positiva para todos.**

Para los líderes, es esencial para dar dirección, aclarar expectativas, motivar, contener y construir confianza a distancia. Lo que no se comunica, no existe.

¿Cómo se desarrolla?

- **Eligiendo bien el canal:** no todo es mail, no todo es chat. Pensá qué tipo de mensaje y relación requiere cada caso.
- **Claridad y simpleza:** cuanto más claro, más impacto. Evitá tecnicismos innecesarios o vueltas largas.
- **Escuchando activamente:** escuchar no es esperar tu turno para hablar, es entender lo que el otro quiere decir.
- **Adaptando tu estilo:** según a quién te dirijís, el mensaje cambia. **No es lo mismo para tu equipo que para un cliente o un director.**
- **En el caso de líderes:** comunicate con propósito. No hables por hablar: transmití visión, reconocé logros, marcá rumbo y abrí espacio al feedback.



COMUNICACIÓN DIGITAL (COMUNICACIÓN EFECTIVA)

"No se trata solo de hablar, se trata de conectar con claridad, empatía y propósito."

Conductas Observables:

Cada puesto requiere ciertas competencias y niveles de desarrollo específicos.

CONTRIBUIDOR / NIVELES	EXCELENTE DESARROLLO (Nivel 5)	DESARROLLADO (Niveles 3-4)	NECESITA DESARROLLO (Niveles 1-2)
REPRESENTANTES (Atención al cliente, ventas, técnicos, back office, CM)	Domina la comunicación escrita y digital. Adapta tono, estilo y contenido según el canal, la situación y el interlocutor. Colabora para mejorar la comunicación del equipo o del cliente.	Se comunica de forma clara, respetuosa y adecuada al canal (chat, email, mensajes internos). Usa un lenguaje simple y profesional que favorece una buena experiencia del usuario o equipo.	No adapta el lenguaje al canal elegido. Usa expresiones inadecuadas, poco claras o con errores. Dificulta la comprensión del mensaje y genera confusión o malentendidos.
INDIVIDUALES (Analistas, staff, soporte, técnicos no front)	Ajusta su comunicación según la audiencia, el canal y el propósito. Da devoluciones / reuniones claras y empáticas. Favorece el entendimiento equipo o áreas.	Utiliza canales digitales de forma adecuada. Organiza bien la información y se comunica con claridad, asegurando comprensión en sus entregables o intercambios.	No comunica avances ni necesidades. Su forma de expresarse genera confusión o distancia. Elige canales inadecuados o no responde. Presenta información ambigua o desordenada.
LÍDERES (Supervisores, jefes, formadores)	Mantiene una comunicación clara, constante y humana. Escucha activamente, adapta su estilo según la persona o situación. Influye positivamente en la cultura de comunicación de su equipo.	Comunica expectativas, prioridades y objetivos de forma clara. Usa distintos canales según el mensaje y la necesidad. Genera espacios de escucha y brinda feedback constructivo, promoviendo una comunicación bidireccional.	No comunica decisiones o lo hace de forma confusa. No da lugar al diálogo. Se desentiende del impacto comunicacional en el equipo.
ESTRATÉGICOS (Gerentes, directores)	Usa la comunicación como palanca de transformación, liderazgo y cultura. Transmite confianza, contención y visión, incluso en contextos complejos. Integra la comunicación como parte central de la gestión de personas y negocios.	Comunica de manera efectiva la visión, estrategia y objetivos del área. Garantiza que la información fluya de forma clara, transversal y oportuna. Motiva y alinea a sus equipos con una comunicación constante y coherente.	Comparte información de forma tardía, incompleta o con ambigüedad. No transmite visión ni dirección clara a sus equipos. Se comunica de forma distante, sin generar cercanía o alineación.



COMUNICACIÓN DIGITAL (COMUNICACIÓN EFECTIVA)

"No se trata solo de hablar, se trata de conectar con claridad, empatía y propósito."

¿Qué podés hacer para desarrollarla?

- Antes de comunicar, pensá: ¿Qué quiero decir? ¿A quién? ¿Cuál es el mejor canal para esto?
- Revisá tus mensajes antes de enviarlos: ¿se entienden?, ¿son claros?, ¿transmiten lo que querés?
- No supongas: preguntá, chequeá si el otro entendió. Mejor aclarar que corregir después.
- En entornos digitales, usá un tono humano y cercano. La calidez también viaja por chat.
- En reuniones virtuales, escuchá, hacé pausas, pedí feedback y validá comprensión.

Si lideras un Equipo:

- Elegí el canal adecuado según el mensaje.
- Sé claro, breve y humano al comunicar.
- No supongas: preguntá y validá el entendimiento.
- Escuchá activamente en reuniones o chats.
- Revisá tus mensajes antes de enviarlos..

Conclusión

La **COMUNICACIÓN DIGITAL** no solo mejora la interacción en equipos distribuidos, sino que fortalece la confianza, la colaboración y la calidad de las decisiones. Comunicar con claridad, empatía y propósito crea un entorno de trabajo más ágil, productivo y conectado, capaz de adaptarse a los desafíos del entorno virtual actual y de potenciar la experiencia de todos.



LEARNING AGILITY (ESPÍRITU EMPRENDEDOR)

"Mandate, preguntá y compartí. Aprender a aprender es lo que te transforma."


¿Qué es?

Es la capacidad de aprender de forma continua, flexible y rápida en contextos cambiantes. **No se trata de saber todo, sino de tener la actitud de probar, equivocarse, corregir y seguir aprendiendo.** Es estar en movimiento, con ganas de mejorar, de adaptarse, de incorporar nuevas herramientas (incluyendo digitales) y de buscar mejores formas de hacer las cosas en tu rol, sea cual sea.

¿Cuándo la encontramos?

Cuando alguien muestra una actitud activa frente al aprendizaje, cuando se interesa por nuevas formas de trabajar, se anima a probar, acepta y busca feedback, corrige errores y sigue adelante.

La vemos en una persona que aprovecha las herramientas de formación, explora nuevas tecnologías, comparte lo que aprende, colabora con otros y se adapta a los cambios como parte natural del trabajo.

 Ya sea un representante que aprende una nueva herramienta de gestión, un analista que automatiza una tarea, un técnico que explora una solución mejor, o un líder que promueve todo esto en su equipo: **todos pueden mostrar esta competencia.**

¿Por qué es necesaria?

Porque en un contexto de transformación constante, la capacidad de aprender, adaptarse y evolucionar rápidamente marca la diferencia. Las personas con **LEARNING AGILITY** no solo responden al cambio: **lo impulsan.** Son quienes encuentran nuevas soluciones, innovan, corrigen sobre la marcha y ayudan a que sus equipos crezcan y se mantengan relevantes en un entorno que cambia todos los días.

En los **líderes y estratégicos**, esta competencia es vital: deben ser ejemplo, mostrar apertura, curiosidad y promover un entorno donde se valore más el intento que la perfección.

¿Cómo se desarrolla?

- **Curiosidad activa:** preguntá, investigá, explorá nuevas ideas, incluso si no las necesitás "ya".
- **Probando cosas nuevas:** animate a salir de la zona conocida. Aprendé haciendo.
- **Pidiendo y escuchando feedback:** no como una crítica, sino como una oportunidad para crecer.
- **Compartiendo lo que aprendés:** enseñar también es una forma de aprender.
- **En el caso de líderes:** impulsá una cultura donde el aprendizaje sea parte del día a día, no solo una actividad puntual.



LEARNING AGILITY (ESPÍRITU EMPRENDEDOR)

"Mandate, preguntá y compartí. Aprender a aprender es lo que te transforma."

Conductas Observables:

Cada puesto requiere ciertas competencias y niveles de desarrollo específicos.

CONTRIBUIDOR / NIVELES	EXCELENTE DESARROLLO (Nivel 5)	DESARROLLADO (Niveles 3-4)	NECESITA DESARROLLO (Niveles 1-2)
REPRESENTANTES (Atención al cliente, ventas, técnicos, back office, CM)	Busca activamente aprender de nuevas situaciones. Se adapta rápidamente y propone mejoras. Aprende del error propio y ajeno, y ayuda a otros a adaptarse también.	Adopta nuevas herramientas, procesos o conocimientos con disposición. Aprende de la experiencia y ajusta su comportamiento en base al feedback recibido.	Se muestra resistente al cambio o a nuevas formas de trabajo. Le cuesta incorporar feedback o repetir errores. Depende mucho de otros para resolver lo nuevo.
INDIVIDUALES (Analistas, staff, soporte, técnicos no front)	Tiene iniciativa para aprender constantemente. Busca desafíos que lo saquen de la rutina, transforma el error en oportunidad y contribuye a mejorar prácticas en su equipo o área.	Asimila cambios con apertura y rapidez. Se adapta a nuevas herramientas, procesos o formas de trabajo. Aplica aprendizajes anteriores para resolver situaciones nuevas.	Evita desafíos fuera de su zona de confort. Tiene dificultades para adaptarse a nuevas metodologías o tecnologías. No capitaliza experiencias previas.
LÍDERES (Supervisores, jefes, formadores)	Busca activamente nuevas formas de hacer las cosas, experimenta sin miedo al error y comparte lo aprendido con su equipo. Aprende rápido en contextos cambiantes y transforma el aprendizaje en acción.	Aprende de la experiencia y aplica mejoras en su gestión. Se adapta a contextos nuevos, busca feedback y se interesa por adquirir nuevas herramientas o conocimientos que aporten a su rol. Acompaña a su equipo en procesos de aprendizaje.	Se muestra reticente a salir de su zona de confort o a cambiar su forma de trabajar. Tiene dificultades para incorporar aprendizajes nuevos o repetir errores sin revisar qué se puede mejorar.
ESTRATÉGICOS (Gerentes, directores)	Promueve una cultura organizacional de aprendizaje. Transforma experiencias en conocimiento colectivo, impulsa la innovación desde el aprendizaje continuo y desafía al equipo a crecer desde el cambio.	Incorpora aprendizajes a su liderazgo, promueve espacios de reflexión con el equipo y se adapta con rapidez a nuevas realidades del negocio. Utiliza lo aprendido para tomar mejores decisiones.	Se apeg a modelos tradicionales de gestión y muestra resistencia frente a nuevas formas de liderar, pensar o hacer. No promueve la reflexión o el aprendizaje dentro de su equipo.



LEARNING AGILITY (ESPÍRITU EMPRENDEDOR)

"Mandate, preguntá y compartí. Aprender a aprender es lo que te transforma."

¿Qué podés hacer para desarrollarla?

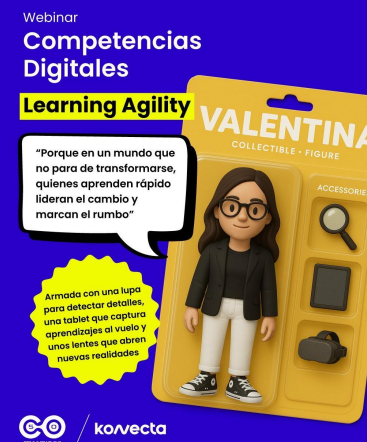
- Animate a empezar sin tener todo resuelto.
- Aprendé haciendo: resolvé, ajustá, volvé a intentar.
- Aprovechá los recursos disponibles: capacitaciones, IA, formación cruzada, observación de otros.
- Sumate a proyectos nuevos o rotaciones si están disponibles.
- Compartí aprendizajes, incluso si no te sentís "experto". Todos sumamos.

Si lideras un Equipo:

- Escuchá feedback y aplicalo para mejorar
- Reconocé el aprendizaje, incluso cuando venga con errores.
- Generá espacios donde se pueda experimentar sin miedo.
- Promové el uso de herramientas digitales y colaborativas.
- Hacé coaching con foco en aprendizaje y mejora.

Conclusión

El **LEARNING AGILITY**, es una competencia clave en el entorno actual, donde la adaptación constante y el aprendizaje continuo son esenciales para evolucionar. Tener la actitud de probar, equivocarse, aprender y compartir conocimientos impulsa no solo la mejora individual, sino también el crecimiento colectivo. Fortalecer nuestra agilidad de aprendizaje nos permite adaptarnos mejor a los cambios, encontrar nuevas oportunidades y enfrentar los desafíos con mayor confianza y resiliencia.



VER VIDEO



COLABORACIÓN REMOTA (TRABAJO EN EQUIPO)

"No es "trabajar juntos", es armar una red que se banca, que se escucha, que funciona... aunque no estemos en el mismo lugar"

¿Qué es?

Es la capacidad de trabajar de forma coordinada con otras personas, sin importar si estamos en la misma oficina, ciudad o país. Implica mantenerse conectado con el equipo, compartir lo que sabés, pedir ayuda cuando la necesitás, dar feedback y usar bien las herramientas digitales. Tanto si atendés clientes, si das soporte, liderás un equipo o diseñás procesos, colaborar en remoto es parte del trabajo.

¿Cuándo la encontramos?

La encontramos cuando los equipos mantienen la fluidez, la coordinación y los resultados trabajando desde diferentes ubicaciones. Se nota cuando existe un verdadero espíritu de red: **las personas se escuchan, se apoyan, comparten información y avances de forma proactiva, más allá de no estar físicamente juntas.**



También cuando alguien deja instrucciones claras para que otro pueda continuar una tarea (por ejemplo, documentar un reclamo, dejar un comentario en un tablero o actualizar el estado en una planilla compartida).

¿Por qué es necesaria?

Porque en Konecta el trabajo distribuido ya no es una excepción: es parte de nuestra forma de operar y crecer. Sin colaboración intencional, la comunicación se corta, los procesos se enlentecen y el aislamiento afecta tanto el clima como los resultados. La colaboración remota potencia la eficiencia, fortalece la confianza y hace que los equipos sean más ágiles, más resilientes y estén mejor preparados para los desafíos del entorno actual.

Porque la colaboración remota no solo hace que el trabajo fluya: **nos conecta como personas. Nos recuerda que, incluso a la distancia, seguimos formando parte de algo más grande que nuestro escritorio**

¿Cómo se desarrolla?

- **Compartiendo avances y logros**, no solo resultados finales, para mantener a todos alineados.
- **Documentando procesos y acuerdos**, para que otros puedan seguir el trabajo sin depender de aclaraciones posteriores.
- **Generando espacios de intercambio**, donde preguntar, escuchar y conectar sean parte natural del trabajo diario.
- **Usando con criterio las herramientas digitales**, entendiendo cuándo y cómo aprovechar plataformas como Meet, Drive, o canales de comunicación internos.
- **Evitando el "modo silencio"**, manteniendo una comunicación activa.
- **En el caso de líderes**: no desaparezcas en la virtualidad. Comunicá, visibilizá, habilitá el ida y vuelta y generá un clima de equipo, aunque no se crucen en el pasillo.



COLABORACIÓN REMOTA (TRABAJO EN EQUIPO)

"No es "trabajar juntos", es armar una red que se banca, que se escucha, que funciona... aunque no estemos en el mismo lugar"

Conductas Observables:

Cada puesto requiere ciertas competencias y niveles de desarrollo específicos.

CONTRIBUIDOR / NIVELES	EXCELENTE DESARROLLO (Nivel 5)	DESARROLLADO (Niveles 3-4)	NECESITA DESARROLLO (Niveles 1-2)
REPRESENTANTES (Atención al cliente, ventas, técnicos, back office, CM)	Promueve buenas prácticas de colaboración remota. Facilita la conexión entre personas. Usa herramientas digitales para trabajar en equipo. Avisa avances, comparte información y ofrece ayuda.	Mantiene comunicación fluida. Participa activamente en chats, reuniones o tareas remotas. Comparte información clara y oportuna. Colabora con sus pares.	No responde o responde tarde en canales virtuales. No coordina ni comparte información con el equipo. Trabaja de forma aislada.
INDIVIDUALES (Analistas, staff, soporte, técnicos no front)	Documenta y comparte lo que hace para facilitar el trabajo en red. Propone mejoras colaborativas. Se ofrece a ayudar incluso fuera de su área.	Usa adecuadamente las herramientas digitales para el trabajo colaborativo. Coordina tareas con otros, comparte avances y mantener el flujo de trabajo en entornos remotos.	Trabaja de forma individualista. No comparte información ni permite trazabilidad. Falta conexión con el equipo.
LÍDERES (Supervisores, jefes, formadores)	Lidera equipos de manera ágil y cercana, crea rutinas que promueven la colaboración, el bienestar y la productividad. Comparte buenas prácticas y actúa como referente en la gestión de equipos a distancia.	Organiza y participa en instancias con su equipo. Promueve el uso de herramientas digitales y colaborativas para coordinar, acompañar y dar seguimiento a las tareas. Fomenta la comunicación y la ayuda entre pares.	Tiene dificultades para coordinar equipos en entornos remotos, usa poco o mal las herramientas digitales colaborativas. No establece espacios de seguimiento ni fomenta la comunicación digital.
ESTRATÉGICOS (Gerentes, directores)	Diseña e impulsa estrategias de trabajo remoto sostenibles. Es referente en prácticas híbridas y digitales, y contribuye a una cultura organizacional inclusiva y digitalmente conectada.	Integra la colaboración en la dinámica de su equipo y se asegura de que los procesos y decisiones sean accesibles desde cualquier entorno. Participa en espacios transversales. Brinda lineamientos y habilita canales de comunicación abiertos.	No genera condiciones para la colaboración remota. Delega sin asegurar seguimiento y muestra baja disponibilidad o visibilidad con su equipo a distancia. No promueve la colaboración transversal entre áreas.



COLABORACIÓN REMOTA (TRABAJO EN EQUIPO)

"No es "trabajar juntos", es armar una red que se banca, que se escucha, que funciona... aunque no estemos en el mismo lugar"

¿Qué podés hacer para desarrollarla?

- Saludo, contexto, avance. Pequeños gestos que sostienen el vínculo remoto.
- No esperes tener todo cerrado para compartir. Mostrar el proceso también suma.
- Usá herramientas colaborativas: tableros, docs. compartidos, chats activos.
- Que no se corte la red. Pedí ayuda y ofrecela. A distancia también se puede estar cerca.
- Cuidá el espacio de reunión: que sirva para alinear, pero también para conectar.
- No seas un 'usuario fantasma'. Estar en línea no es lo mismo que estar presente.
- Dejá huellas de tu trabajo: comentarios, avances, preguntas.

Si lideras un Equipo:

- Comunicate con intención: saludá, contá en qué estás.
- Compartí avances, no esperes al resultado final.
- Usá bien las herramientas digitales del equipo.
- Pedí ayuda y ofrecela cuando puedas.
- Dale sentido a las reuniones: conectá y alinea.



VER VIDEO

Conclusión

La **COLABORACIÓN REMOTA** no es solo un desafío técnico: es una habilidad clave para crecer juntos. En un mundo cada vez más distribuido, estar conectados más allá de la presencialidad define nuestra forma de trabajar. Aprender a colaborar sin vernos todo el tiempo, confiar en el otro y dejar huella digital en lo que hacemos, es lo que nos permite ser una red, no una suma de partes.



MINDSET DIGITAL (INNOVACIÓN)

"No es solo implementar tecnología, sino impulsar innovación."

¿Qué es?

El **MINDSET DIGITAL** es una actitud activa, abierta y estratégica hacia el uso de la tecnología como aliada para trabajar mejor. **No se trata solo de saber usar herramientas digitales, sino de integrarlas con criterio, curiosidad y sentido de mejora continua.**



Implica estar dispuesto a aprender, explorar, experimentar, y compartir formas más simples, eficientes y colaborativas de hacer las cosas. Es un enfoque que conecta la tecnología con las personas, y no al revés.

¿Cuándo la encontramos?

Cuando una persona utiliza una herramienta digital para facilitar un proceso, automatiza una tarea, propone una nueva forma de gestionar la información o simplemente adaptándose a nueva plataforma / herramienta.

También se ve cuando alguien explora funcionalidades nuevas, aprende de manera autodidacta, o comparte con otros formas más simples de trabajar gracias a la tecnología.

¿Por qué es necesaria?

Porque la tecnología ya no es un accesorio: es parte central de cómo trabajamos, aprendemos y resolvemos problemas. Tener un mindset digital permite adaptarse mejor a los cambios, trabajar en red, ahorrar tiempo y mejorar resultados.

Para los líderes, es clave para acompañar a sus equipos y evitar una brecha digital interna. No se espera que sean técnicos, pero sí que estén disponibles, que entiendan el "para qué" de las herramientas y que lideren con el ejemplo.

¿Cómo se desarrolla?

- **Curiosidad digital:** Preguntarte para qué sirve una herramienta, y qué podrías hacer más fácil con ella.
- **Exploración y prueba:** Usar nuevas plataformas sin miedo a equivocarte. Aprender haciendo.
- **Participar en cursos, talleres y otros medios de capacitación para seguir aprendiendo sobre las herramientas.**
- **Integración intencional:** No usar tecnología "porque sí", sino con propósito, para mejorar tu día a día.
- En el caso de líderes: acompañar la adopción tecnológica con paciencia, explicá el "para qué", y no impongas herramientas sin brindar contexto o soporte.



MINDSET DIGITAL (INNOVACIÓN)

"No es solo implementar tecnología, sino impulsar innovación."

Conductas Observables:

Cada puesto requiere ciertas competencias y niveles de desarrollo específicos.

CONTRIBUIDOR / NIVELES	EXCELENTE DESARROLLO (Nivel 5)	DESARROLLADO (Niveles 3-4)	NECESITA DESARROLLO (Niveles 1-2)
REPRESENTANTES (Atención al cliente, ventas, técnicos, back office, CM)	Propone formas de mejorar el trabajo a través de lo digital. Se anticipa a problemas usando soluciones tecnológicas. Ayuda a sus pares a incorporar herramientas y prácticas digitales.	Utiliza correctamente las herramientas digitales requeridas para su rol. Se adapta a cambios tecnológicos con actitud positiva. Busca resolver situaciones a través de medios digitales.	Evita el uso de herramientas digitales o las utiliza solo cuando se le indica. Se frustra con facilidad ante cambios tecnológicos. No explora nuevas funciones o recursos disponibles.
INDIVIDUALES (Analistas, staff, soporte, técnicos no front)	Explora nuevas herramientas y las adapta a su contexto. Detecta oportunidades de mejora digital en su área. Propone e implementa mejoras digitales que aportan eficiencia a sus tareas, equipo o área.	Integra herramientas digitales en su trabajo cotidiano. Se actualiza cuando surgen nuevos sistemas. Mejora sus entregables a través del uso eficaz de la tecnología.	Se limita a lo que ya conoce. Evita usar nuevas herramientas. Depende de otros para resolver cuestiones digitales simples. Muestra inseguridad ante cambios tecnológicos.
LÍDERES (Supervisores, jefes, formadores)	Detecta brechas digitales en su equipo y diseña acciones para resolverlas. Acompaña a otros en la adopción de herramientas en la gestión cotidiana y propone mejoras innovadoras basadas en datos y herramientas digitales.	Motiva y promueve al equipo a usar herramientas digitales, se mantiene actualizado sobre nuevas tecnologías y busca oportunidades para mejorar procesos mediante soluciones digitales.	Resistencia o poca apertura al uso de nuevas herramientas digitales. Su falta de iniciativa digital impacta en la adopción tecnológica de su equipo y sus tareas.
ESTRATÉGICOS (Gerentes, directores)	Impulsa la transformación digital detectando oportunidades, liderando proyectos innovadores y generando alianzas para fortalecer el mindset digital y posicionar al equipo como referente.	Integra herramientas digitales en la gestión de su área, promueve su uso dentro del equipo y participa en iniciativas que mejoran procesos mediante tecnología, alineando estas acciones con los objetivos del negocio.	No prioriza lo digital. Se mantiene con herramientas o enfoques obsoletos. Dificulta la evolución organizacional por falta de visión o decisión digital.



MINDSET DIGITAL (INNOVACIÓN)

"No es solo implementar tecnología, sino impulsar innovación."

¿Qué podés hacer para desarrollarla?

- Explorá nuevas herramientas digitales: Empezá con una que te simplifique algo concreto.
- Probá nuevas funciones en las herramientas que ya usás (ej: automatizar, vincular, visualizar).
- Sumate a una capacitación o armá una mini guía con lo que aprendiste y compartila.
- Suscribite a un canal de YouTube o newsletter sobre tendencias tecnológicas simples.
- Observá a al resto: ¿qué usan? ¿cómo lo usan? Preguntales y probalo vos también.
- Pedí ayuda o tutoriales cuando no entiendas algo: aprender es parte del mindset.

Si lideras un Equipo:

- Mostrá apertura: no hace falta que lo sepas todo, pero sí que estés dispuesto a aprender.
- Compartí buenas prácticas tecnológicas en reuniones o canales del equipo.
- Animá a tus equipos a proponer ideas digitales.
- Celebrá los pequeños avances: desde alguien que automatizó una planilla hasta quien armó una guía en Drive.
- Modelá el cambio: lo que hacés vale más que lo que decís.

Conclusión

El **MINDSET DIGITAL** es esencial en el entorno laboral actual, ya que permite adaptarse rápidamente a las tecnologías, fomentar la innovación y mejorar el trabajo colaborativo. Las organizaciones que desarrollan esta mentalidad son más ágiles y eficientes, aprovechando las herramientas digitales para enfrentar los desafíos y mantenerse competitivas. Para lograrlo, es clave que cada rol, desde los contribuyentes hasta los estratégicos, adopte esta mentalidad y la integre en su trabajo diario, contribuyendo a una transformación continua en la empresa.



LIDERAZGO KONECTA

"Liderar en Konecta es impulsar resultados sin perder de vista a las personas."

¿Qué es?

LIDERAZGO KONECTA es guiar al equipo hacia los objetivos, adaptando estrategias y acompañando desde el ejemplo, a la vez que se desarrolla a las personas, se utiliza la tecnología para mejorar los resultados y se genera un ambiente inclusivo, respetuoso y colaborativo que se extiende más allá del equipo para influir positivamente en otros y construir redes de colaboración en toda la organización.



Liderar en **Konecta no es una cuestión de jerarquía, sino de influencia positiva**. Es aportar desde donde estés para que otros crezcan, los equipos funcionen y el propósito se cumpla.

¿Cuándo la encontramos?

Cuando un líder crea un entorno donde las personas pueden dar lo mejor de sí. Cuando acompaña con claridad y empatía, toma decisiones informadas, comunica visión, promueve el desarrollo y cuida tanto el resultado como el clima del equipo.

También se nota cuando el líder impulsa la transformación digital, promueve la diversidad de ideas y no se borra en los momentos difíciles.

¿Por qué es necesaria?

Porque un liderazgo inclusivo, flexible, estratégico y conectado es clave para lograr equipos productivos, adaptables y enfocados en el cliente. En un entorno dinámico, los líderes Konecta sostienen el bienestar, impulsan la mejora continua y guían hacia resultados sostenibles.

El impacto no se mide solo en indicadores: se mide en cómo influimos, conectamos y hacemos crecer a otros.

¿Cómo se desarrolla?

- **Escuchando de verdad**, más allá del reporte o el KPI.
- **Brindando feedback claro y constructivo**, que motive la mejora.
- **Promoviendo la participación**, dejando espacio para las ideas y el aporte de todos.
- **Tomando decisiones basadas en datos**, no en suposiciones o urgencias.
- **Cuidando el bienestar integral del equipo**: emocional, profesional, operativo.
- **Conectando con el propósito, no solo con la tarea**. Un líder que transmite el "para qué", genera compromiso genuino.



LIDERAZGO KONECTA

"Liderar en Konecta es impulsar resultados sin perder de vista a las personas."

Conductas Observables:

Cada puesto requiere ciertas competencias y niveles de desarrollo específicos.

CONTRIBUIDOR / NIVELES	EXCELENTE DESARROLLO (Nivel 5)	DESARROLLADO (Niveles 3-4)	NECESITA DESARROLLO (Niveles 1-2)
REPRESENTANTES (Atención al cliente, ventas, técnicos, back office, CM)	N/A	N/A	N/A
INDIVIDUALES (Analistas, staff, soporte, técnicos no front)	N/A	N/A	N/A
LÍDERES (Supervisores, jefes, formadores)	Inspira con el ejemplo. Genera un clima de respeto, impulsa la participación y el desarrollo individual. Influye más allá de su equipo y construye redes de colaboración.	Motiva al equipo y da seguimiento a los objetivos. Fomenta la colaboración y acompaña a su equipo. Su impacto aún es más funcional que cultural, con poca proyección fuera de su equipo.	Se enfoca en tareas y resultados. Le cuesta generar compromiso, desarrollo o vínculo con el equipo. Falta de escucha o ausencia de gestión del clima .
ESTRATÉGICOS (Gerentes, directores)	Define y comunica claramente la visión y los valores organizacionales. Inspira a otros líderes mediante su ejemplo. Construye una cultura de alto desempeño, confianza y respeto. Promueve el desarrollo de nuevos líderes y la evolución de la organización.	Alinea a los equipos con los objetivos estratégicos. Genera espacios de participación y compromiso. Brinda dirección clara, aunque su capacidad de inspirar a largo plazo puede ser intermitente. Apoya procesos de desarrollo de líderes intermedios.	Gestiona desde la formalidad y la autoridad. Tiene dificultades para transmitir la visión o alinear a los equipos. Se enfoca en los resultados a corto plazo, dejando de lado el desarrollo de cultura y liderazgo interno.



LIDERAZGO KONECTA

"Liderar en Konecta es impulsar resultados sin perder de vista a las personas."

¿Qué podés hacer para desarrollarla?

- Escuchá con intención: no solo para responder, sino para comprender necesidades reales.
- Sé claro, accesible y coherente: que tus palabras, acciones y expectativas estén alineadas.
- Dale dirección y autonomía a tu equipo: orientá sin microgestionar; confía y acompañá.
- Brindá y pedí feedback honesto: que motive la mejora y construya confianza.
- Usá datos para decidir, empatía para liderar: combiná información con conexión humana.
- Cuidá el clima y el propósito: sos responsable de cómo se siente y para qué trabaja tu equipo.

Conclusión

El **LIDERAZGO KONECTA** es el motor que impulsa la cultura de respeto, compromiso, inclusión y mejora continua en la organización. Un liderazgo que combina la inspiración, la escucha activa, la orientación a resultados y el desarrollo de las personas, garantiza no solo el cumplimiento de los objetivos, sino también la construcción de equipos sólidos, resilientes y apasionados por lo que hacen. Liderar en Konecta es construir futuro junto a otros.

konecta

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Konecta CONO SUR | 2025



ENGAGEMENT (COMPROMISO LABORAL)

"Comprometerse es involucrarse con lo que hacés, con quién lo hacés, y para qué lo hacés."

¿Qué es?

El **ENGAGEMENT** es mucho más que simplemente cumplir con las tareas asignadas; implica una conexión profunda con su trabajo, el equipo y Konecta. Es cuando una persona **se involucra activamente, alinea sus valores personales con los de la organización y actúa con responsabilidad, entusiasmo y entrega.**



En un entorno cambiante como el actual, el **ENGAGEMENT** también implica una actitud proactiva frente a los desafíos tecnológicos y organizacionales, sosteniendo la motivación incluso ante la incertidumbre.

¿Cuándo la encontramos?

Decimos que hay **ENGAGEMENT** cuando alguien se hace responsable de sus tareas, incluso en momentos difíciles; se involucra con los objetivos del equipo como si fueran propios; aporta ideas, ayuda a otros sin que se lo pidan, o asume desafíos extra. Participa activamente en los canales digitales del equipo; se involucra en iniciativas de mejora continua o automatización de procesos; adapta su forma de colaborar a contextos híbridos o virtuales sin perder el vínculo con el equipo.

¿Por qué es necesaria?

El **ENGAGEMENT** es lo que permite sostener una cultura organizacional sólida aun cuando cambian las tecnologías, los modelos de trabajo o los desafíos del mercado. Las personas comprometidas inspiran a otros, impulsan la acción, sostienen los procesos y contribuyen a generar un entorno de trabajo positivo. En un contexto de transformación constante, el compromiso no es solo un valor agregado, sino un factor esencial que mantiene vivo el propósito común.

¿Cómo se desarrolla?

- **Reconociendo lo que hacemos bien**, y también lo que podemos mejorar.
- **Asumiendo responsabilidades** más allá del mínimo esperado.
- **Generando vínculos de respeto y confianza con otros.**
- **Transmitiendo orgullo** por lo que hacemos y por quiénes somos.
- **Celebrando logros y valorando el esfuerzo**, en uno mismo y en los demás.
- En el caso de líderes: **creando entornos donde las personas se sientan vistas, valoradas y motivadas a dar lo mejor.**

ENGAGEMENT (COMPROMISO LABORAL)

"Comprometerse es involucrarse con lo que hacés, con quién lo hacés, y para qué lo hacés."

Conductas Observables:

Cada puesto requiere ciertas competencias y niveles de desarrollo específicos.

CONTRIBUIDOR / NIVELES	EXCELENTE DESARROLLO (Nivel 5)	DESARROLLADO (Niveles 3-4)	NECESITA DESARROLLO (Niveles 1-2)
REPRESENTANTES (Atención al cliente, ventas, técnicos, back office, CM)	Propone mejoras más allá de su rol. Inspira a sus compañeros con su energía y responsabilidad. Participa activamente en iniciativas de equipo y cultura organizacional.	Cumple sus tareas con compromiso y buena actitud. Participa activamente cuando se lo solicita. Se adapta con predisposición a los cambios operativos.	Sin interés en mejorar o aportar. Muestra desinterés o actitud negativa frente al equipo, tareas, etc. Actúa como si desconociera las pautas y asignaciones de trabajo.
INDIVIDUALES (Analistas, staff, soporte, técnicos no front)	Se anticipa a necesidades del negocio o del equipo. Lidera o impulsa mejoras más allá de sus funciones. Transmite motivación al resto y contagia actitud positiva.	Realiza su trabajo con responsabilidad y compromiso. Se muestra motivado y alineado con los objetivos de su área. Colabora con compañeros de otras áreas cuando es necesario.	Se mantiene al margen de los proyectos o mejoras. Tiene poca proactividad para resolver problemas. Evita involucrarse en iniciativas transversales.
LÍDERES (Supervisores, jefes, formadores)	Promueve sentido de pertenencia y cultura con acciones concretas. Detecta y trabaja activamente con personas desconectadas o desmotivadas. Genera climas de alta energía, propósito y confianza.	Alinea al equipo con los objetivos y valores de Konecta. Demuestra entusiasmo y compromiso en la gestión diaria. Actúa como modelo de responsabilidad y actitud positiva.	No transmite entusiasmo ni claridad en la visión del equipo. Desvinculado del propósito o los valores de Konecta. Se enfoca solo en indicadores sin generar conexión con las personas.
ESTRATÉGICOS (Gerentes, directores)	Es un referente ético y de coherencia entre discurso y acción. Construye relaciones basadas en la confianza con otras áreas, clientes y socios. Fomenta una cultura de confianza, impulsando el liderazgo basado en valores y responsabilidad.	Comunica una visión clara y alinea al equipo con propósito. Genera contextos de motivación y sentido en sus equipos. Reconoce el valor de las personas como motor del negocio.	Se enfoca solo en resultados sin sostener el compromiso de las personas. No transmite visión ni sentido de dirección clara. Muestra desinterés frente al clima o cultura organizacional.



ENGAGEMENT (COMPROMISO LABORAL)

"Comprometerse es involucrarse con lo que hacés, con quién lo hacés, y para qué lo hacés."

¿Qué podés hacer para desarrollarla?

- Pregúntate: ¿Para qué estoy haciendo esto? ¿Qué impacto tiene en los demás?
- Acordate de que tu actitud contagia: mostrarse motivado impulsa al equipo.
- Participá en capacitaciones o espacios de co-creación con otras áreas.
- Ofrecé ayuda a otros cuando veas que podés aportar.
- Pedí feedback y revisá si estás aportando desde lo que la organización necesita.
- Identificá una tarea que podrías mejorar o automatizar, y proponé una mejora.

Si lideras un Equipo:

- Predicá con el ejemplo: tu compromiso marca el tono del equipo.
- Reconocé el esfuerzo y celebrá los logros.
- Mostrá el impacto que tiene el trabajo de cada uno.
- Escuchá, acompañá y generá espacios donde las personas se sientan valoradas.
- Delegá con confianza y coherencia: el compromiso crece cuando hay sentido de pertenencia.

Conclusión

El **COMPROMISO LABORAL** es lo que transforma un trabajo en una causa común. No se impone, se construye. No depende solo de lo que hacés, sino de cómo lo hacés y cuánto te importa. Cuando lo vivís de verdad, se nota: en tus acciones, en tu energía y en el impacto que generarás en otros.



CONFIANZA (INTEGRIDAD)

"La Confianza se gana con acciones, se mantiene con transparencia."

¿Qué es?

Es la capacidad de generar seguridad en los demás a través de acciones coherentes, íntegras y transparentes. Implica ser honesto, cumplir con lo que se dice, actuar con respeto y cuidar la información. Una persona confiable es alguien en quien los demás saben que pueden apoyarse, incluso en situaciones difíciles. No se trata solo de "caer bien": se trata de **ser consistente entre lo que pensás, decís y hacés**.



En un entorno digital y distribuido, donde muchas interacciones no son cara a cara, la confianza se construye desde la coherencia cotidiana, incluso en los pequeños detalles.

¿Cuándo la encontramos?

La **CONFIANZA** se hace visible cuando una persona admite sus errores y se compromete a repararlos, cuando cumple lo que promete, incluso en los detalles, y cuando respeta los acuerdos, cuida la información y actúa con integridad. También la encontramos cuando se logra crear un entorno seguro, donde las personas se sienten cómodas para hablar con honestidad y sin miedo.

¿Por qué es necesaria?

Porque la **CONFIANZA** es la base de cualquier equipo sano y productivo. Facilita la colaboración, permite tomar decisiones más rápido, reduce tensiones y hace que las personas se sientan seguras para aportar lo mejor de sí. Sin confianza, todo cuesta más. Con confianza, todo fluye mejor. Además, en un entorno de transformación y cambio, la confianza es el factor clave que sostiene los vínculos y la credibilidad, tanto de las personas como de la organización.

¿Cómo se desarrolla?

- **Siendo coherente:** decir y hacer lo mismo.
- **Cumpliendo los compromisos**, aunque parezcan pequeños.
- **Pidiendo disculpas** cuando te equivocás, sin buscar excusas.
- **Siendo claro y honesto**, incluso cuando el mensaje no es fácil.
- **Cuidando la información** que manejas y respetando a los demás.
- En el caso de líderes: **creando un entorno donde las personas se sientan seguras** para expresarse, opinar y equivocarse.



CONFIANZA (INTEGRIDAD)

"La Confianza se gana con acciones, se mantiene con transparencia."

Conductas Observables:

Cada puesto requiere ciertas competencias y niveles de desarrollo específicos.

CONTRIBUIDOR / NIVELES	EXCELENTE DESARROLLO (Nivel 5)	DESARROLLADO (Niveles 3-4)	NECESITA DESARROLLO (Niveles 1-2)
REPRESENTANTES (Atención al cliente, ventas, técnicos, back office, CM)	Inspira confianza tanto en clientes como en el equipo. Actúa con transparencia, coherencia y autoridad natural. Promueve un ambiente de seguridad y confianza.	Toma decisiones con respaldo y asume responsabilidad. Comunica con seguridad, generando confianza en clientes y compañeros. Cumple compromisos acordados.	Duda o titubea al tomar decisiones. Busca validación constante de sus superiores o compañeros. No transmite seguridad al cliente o equipo
INDIVIDUALES (Analistas, staff, soporte, técnicos no front)	Asume riesgos calculados con confianza. Es coherente y transparente, generando credibilidad. Influye positivamente en la confianza del equipo y otras áreas. Fomenta un entorno colaborativo y seguro.	Se muestra seguro en sus tareas, cumple plazos y comunica con claridad. Es coherente entre lo que dice y hace. Construye relaciones laborales basadas en la confianza y el respeto mutuo.	Evita responsabilidades o decisiones importantes. Muestra inseguridad en sus entregas y comunicación, generando dudas. No cuida la información sensible o confidencial, afectando la confianza del equipo.
LÍDERES (Supervisores, jefes, formadores)	Genera un entorno de seguridad donde las personas se animan a opinar, asumir retos y aprender del error. Es referente de confianza para su equipo y otras áreas. Actúa con total integridad, incluso en contextos difíciles o de presión.	Asume sus decisiones con claridad y responde por el equipo. Es coherente, cumple lo que promete y respeta la información confidencial. Es percibido como una figura confiable.	Evita asumir responsabilidades complejas. Genera dudas en el equipo por falta de coherencia entre lo que dice y hace. No cumple sus promesas o compromisos asumidos.
ESTRATÉGICOS (Gerentes, directores)	Actúa como embajador de la cultura y propósito de Konecta dentro y fuera. Genera compromiso organizacional transversal. Construye estructuras, espacios y conversaciones que alimentan el engagement colectivo.	Mantiene sus decisiones con fundamentos claros y comunicación transparente. Es coherente en el largo plazo. S confiable para otros, cuidado tanto las relaciones como los resultados.	Falta de claridad o alineación entre lo que comunica y lo que ejecuta. Evita asumir posturas difíciles o decisiones impopulares. Genera desconfianza por falta de coherencia o transparencia.



CONFIANZA (INTEGRIDAD)

"La Confianza se gana con acciones, se mantiene con transparencia."

¿Qué podés hacer para desarrollarla?

- Practicá la escucha activa, sin interrumpir ni prejuizar.
- Aceptá tus errores y mostrate dispuesto a aprender de ellos.
- Evitá el doble discurso: sé la misma persona frente a todos.
- Antes de prometer algo, asegurate de que vas a poder cumplirlo.
- Si sabés algo que afecta a otros, maneja con respeto y discreción.

Si lideras un Equipo:

- Sé coherente entre lo que decís y lo que hacés.
- Comunicá con transparencia, incluso en situaciones difíciles.
- Reconocé tus errores y mostrá apertura para corregir.
- Promové un clima de respeto y escucha real.
- Mostrá con tu ejemplo que los valores no se negocian.

Conclusión

La **CONFIANZA** no se impone, se gana con el tiempo y se sostiene con cada acción. Ser alguien confiable es un diferencial enorme en cualquier equipo. Construir vínculos basados en la honestidad, el respeto y la coherencia no solo mejora el ambiente laboral: nos hace mejores personas y mejores profesionales.



EXPERIENCIA DEL CLIENTE – CX

"Cada interacción, cada proceso, cada decisión... todo construye la experiencia"

¿Qué es?

Es la capacidad de generar experiencias positivas, memorables y de calidad en cada punto de contacto con la organización, ya sea con clientes externos, internos, equipos, proveedores o aliados. **No se trata solo de resolver una necesidad, sino de hacerlo con empatía, agilidad y vocación de servicio, generando valor, confianza y cercanía.**

La **EXPERIENCIA DEL CLIENTE** es la suma de todos los momentos en los que alguien entra en contacto con Konecta, y eso incluye desde una atención directa hasta la forma en que entregamos un informe, gestionamos un equipo o colaboramos con otra área. Todos somos parte de esa experiencia.

¿Cuándo la encontramos?

Cuando alguien da respuestas claras, cumple compromisos, se anticipa a necesidades o mejora la experiencia de otro, incluso sin tener contacto directo. También cuando adapta su comunicación, colabora con otras áreas o gestiona procesos pensando en el impacto que tendrán en otros. La EXPERIENCIA DEL CLIENTE se construye en cada interacción, entrega o decisión, y se nota cuando el foco está en generar valor, confianza y una sensación positiva en cada punto de contacto.

¿Por qué es necesaria?

Porque la experiencia del cliente (interno o externo) define cómo se percibe nuestra marca, nuestros procesos y nuestra cultura. Una buena experiencia genera confianza, fortalece relaciones y nos diferencia en un contexto donde los productos y servicios se parecen cada vez más. Hoy, cada área y cada persona tiene la posibilidad de sumar o restar valor en esa experiencia. Entenderlo y actuar en consecuencia es clave para crecer, fidelizar y construir una empresa que quiera ser elegida todos los días.

¿Cómo se desarrolla?

- **Con empatía:** entendiendo qué necesita el otro y cómo lo vive.
- **Con agilidad:** cumpliendo lo que se promete, sin demoras innecesarias.
- **Con mirada global:** entendiendo que lo que hacemos impacta en otros procesos, áreas o personas.
- **Con actitud de servicio:** mostrando predisposición real a ayudar, sin importar si "me toca o no".
- **En el caso de líderes:** escuchando a los clientes y a los equipos, promoviendo ajustes concretos y reconociendo los comportamientos que generan experiencias memorables.



EXPERIENCIA DEL CLIENTE – CX

"Cada interacción, cada proceso, cada decisión... todo construye la experiencia"

Conductas Observables:

Cada puesto requiere ciertas competencias y niveles de desarrollo específicos.

CONTRIBUIDOR / NIVELES	EXCELENTE DESARROLLO (Nivel 5)	DESARROLLADO (Niveles 3-4)	NECESITA DESARROLLO (Niveles 1-2)
REPRESENTANTES (Atención al cliente, ventas, técnicos, back office, CM)	Toma decisiones que mejoran la experiencia del cliente, incluso más allá de lo solicitado. Se anticipa a las necesidades y brinda soluciones proactivas. Transforma situaciones difíciles en experiencias positivas.	Cumple con los requeridos de atención y resolución, mostrando empatía y claridad. Resuelve de manera efectiva y en tiempo los requerimientos del cliente. Mantiene una actitud cordial y profesional en todas las interacciones.	Responde de forma automática o distante, sin conectar con la necesidad. Deriva sin asegurar resolución o sin verificar satisfacción. Su actitud o tono genera fricciones o baja percepción de calidad en la experiencia.
INDIVIDUALES (Analistas, staff, soporte, técnicos no front)	Adapta propuestas y procesos según su impacto en la experiencia del cliente. Eleva alertas y propone mejoras cuando identifica puntos de fricción. Actúa con sentido de urgencia ante pedidos que afectan la satisfacción del cliente.	Responde a los requerimientos con calidad y compromiso. Cuida la claridad de lo que comunica y entrega, buscando facilitar la experiencia de uso o interpretación. Adapta sus entregables a las necesidades de quien lo recibe.	Cumple con lo mínimo, sin considerar el impacto en otros. Se desentiende del circuito completo o no coopera con quienes dependen de su trabajo. Se resiste a mejoras vinculadas a la experiencia.
LÍDERES (Supervisores, jefes, formadores)	Transforma la cultura del equipo, poniendo la experiencia del cliente como ventaja competitiva. Detecta patrones y oportunidades para soluciones estructurales. Guía al equipo para desarrollar sensibilidad y criterio ante situaciones críticas.	Asegura que el equipo cumpla con los estándares de calidad en la atención o entregables. Interviene cuando detecta que hay desvíos en la forma de brindar servicio o atención. Fomenta buenas prácticas que mejoran la experiencia del cliente.	Desatiende la calidad de la experiencia que entrega el equipo. No reconoce ni refuerza buenas prácticas de atención. Gestiona solo por resultados, sin considerar el impacto en el cliente.
ESTRATÉGICOS (Gerentes, directores)	Lidera transformaciones que hacen a la organización referente en experiencia del cliente. Integra la voz del cliente en decisiones estratégicas y fomenta cultura centrada en ellos. Impulsa innovaciones que aportan valor diferencial para clientes internos y externos.	Define líneas estratégicas con indicadores y acciones para mejorar la experiencia del cliente. Acompaña al equipo en el análisis del feedback y ajusta procesos o servicios. Se involucra activamente en proyectos que elevan la percepción del cliente sobre la organización.	No prioriza la experiencia del cliente en su estrategia. Minimiza el impacto de las decisiones en la percepción del cliente. No impulsa acciones basadas en feedback o indicadores de satisfacción.



EXPERIENCIA DEL CLIENTE – CX

"Cada interacción, cada proceso, cada decisión... todo construye la experiencia"

¿Qué podés hacer para desarrollarla?

- Escuchá con atención real: no interrumpas ni asumas. Preguntá para entender.
- Adaptá tu forma de comunicarte según la persona y el contexto.
- Mostrá buena disposición desde el primer contacto.
- Buscá oportunidades para sorprender positivamente.
- Preguntate al final de cada interacción: ¿Cómo se habrá sentido esta persona?

Si lideras un Equipo:

- Poné al cliente en el centro en cada decisión que tomás.
- Escuchá activamente el feedback del cliente y actuá en consecuencia.
- Acompañá al equipo a resolver con empatía, no solo con rapidez.
- Reconocé y compartí buenas prácticas de servicio.
- Promové una cultura donde cada interacción sea una oportunidad de generar valor.

Conclusión

La **EXPERIENCIA DEL CLIENTE** no es responsabilidad de un área: es una cultura. Y empieza en cada uno de nosotros. Cuando entendemos que cada interacción es una oportunidad de dejar una buena huella, pasamos de ser resolutores a generadores de valor. Porque la diferencia no siempre está en lo que ofrecemos, sino en cómo hacemos sentir a quienes nos eligen.



ORIENTACIÓN A RESULTADOS

"No se trata solo de hacer. se trata de avanzar hacia objetivos claros, medibles y con sentido."

¿Qué es?

Es la capacidad de enfocar tu energía, decisiones y acciones en lograr los objetivos con eficiencia, calidad y consistencia. **No se trata solo de trabajar mucho, sino de trabajar con propósito**, priorizando lo que genera valor para la organización, los equipos y los clientes. Una persona orientada a resultados se mide por el impacto, no por la intención.

¿Cuándo la encontramos?

La encontramos cuando una persona no se conforma con hacer lo mínimo, sino que busca mejorar, superar obstáculos y alcanzar resultados concretos. Se nota cuando, frente a una dificultad, prioriza las soluciones por encima de las excusas, y cuando sus acciones están claramente alineadas con los objetivos definidos. La **ORIENTACIÓN A RESULTADOS** también se ve en la constancia, el foco y la determinación, incluso cuando el camino se complica. Y se fortalece cuando se mide el avance, se ajusta lo necesario y se reconocen los logros alcanzados.

¿Por qué es necesaria?

Porque los resultados sostienen el crecimiento de la empresa y el desarrollo profesional de las personas. En un entorno competitivo y de transformación, lograr los objetivos con eficiencia y calidad no es una opción: es lo que garantiza la continuidad, la mejora y la evolución del negocio. Además, la orientación a resultados fortalece la motivación individual, impulsa la mejora continua y genera una cultura de compromiso con el impacto.

¿Cómo se desarrolla?

- **Definiendo metas claras, alcanzables y medibles.**
- Traduciendo los objetivos en acciones concretas, con tiempos definidos.
- **Haciendo seguimiento** de los avances y ajustando cuando sea necesario.
- **Aprendiendo de los errores y corrigiendo rápido.**
- En el caso de líderes: ayudando al equipo a entender el para qué de lo que hace, vinculando el esfuerzo diario con los objetivos estratégicos.



ORIENTACIÓN A RESULTADOS

"No alcanza con hacer. hay que lograr lo que importa, de forma consistente y con impacto."

Conductas Observables:

Cada puesto requiere ciertas competencias y niveles de desarrollo específicos.

CONTRIBUIDOR / NIVELES	EXCELENTE DESARROLLO (Nivel 5)	DESARROLLADO (Niveles 3-4)	NECESITA DESARROLLO (Niveles 1-2)
REPRESENTANTES (Atención al cliente, ventas, técnicos, back office, CM)	Supera consistentemente sus objetivos. Se anticipa y ajusta acciones para garantizar resultados. Busca formas innovadoras para mejorar procesos y resultados.	Entiende sus objetivos y trabaja con foco para cumplirlos. Reacciona positivamente ante obstáculos buscando soluciones. Reporta resultados y participa en la mejora continua.	Cumple con las tareas, pero sin garantizar calidad ni resultados efectivos. Necesita acompañamiento constante para lograr los objetivos. No muestra iniciativa para mejorar su rendimiento ni superar las metas mínimas.
INDIVIDUALES (Analistas, staff, soporte, técnicos no front)	Alcanza resultados sobresalientes con eficiencia y calidad. Propone mejoras con impacto positivo para la cuanta, área o Konecta. Gestiona prioridades y recursos con autonomía. Inspira a otros a comprometerse con los objetivos comunes.	Planifica su trabajo. Cumple con calidad y tiempos establecidos sus entregables. Detecta y comunica posibles riesgos. Colabora en la mejora de procesos para optimizar resultados.	Entrega resultados incompletos o con baja calidad. Requiere supervisión constante para mantener el ritmo y la calidad. No muestra iniciativa para resolver problemas o mejorar.
LÍDERES (Supervisores, jefes, formadores)	Genera compromiso y alineación en su equipo con la visión de la empresa. Anticipa desafíos y lidera cambios que fortalecen el logro de objetivos. Impulsa la mejora continua y la innovación para alcanzar resultados.	Motiva al equipo a enfocarse en resultados con calidad y eficiencia. Monitorea el desempeño y ofrece feedback constructivo. Promueve la resolución proactiva de problemas.	Reacciona solo ante problemas sin promover prevención o mejora. No vincula el desempeño del equipo con resultados del negocio. Delega sin responsabilidad ni acompañamiento.
ESTRATÉGICOS (Gerentes, directores)	Diseña y ejecuta estrategias que garantizan crecimiento sostenible. Analiza datos y contexto para anticipar y aprovechar oportunidades. Es referente en liderazgo orientado a resultados y transformación.	Define metas estratégicas claras y orienta recursos para lograrlas. Lidera iniciativas que optimizan resultados y competitividad. Promueve una cultura de responsabilidad y enfoque en resultados.	No impulsa ni mide el impacto de las acciones en el negocio. Carece de visión para anticipar tendencias o riesgos. No fomenta cultura de resultados en su área.



ORIENTACIÓN A RESULTADOS

"No alcanza con hacer. hay que lograr lo que importa, de forma consistente y con impacto."

¿Qué podés hacer para desarrollarla?

- Empezá cada semana con una lista corta de prioridades clave.
- ¿Qué sí o sí tiene que salir bien?
- Medí tus resultados, no solo el esfuerzo.
- ¿Qué impacto generaste? Identificá los obstáculos que se repiten y buscá soluciones sostenibles.
- Evitá dispersarte en tareas que no suman al objetivo principal.
- Pedí feedback sobre tu impacto, no solo sobre tu actitud.

Si lideras un Equipo:

- Definí metas claras, medibles y alcanzables.
- Enfocate en el cómo, no solo en el qué: calidad y proceso importan.
- Hacé seguimiento de avances y eliminá obstáculos.
- Celebrá logros y aprendé de los desvíos junto al equipo.
- Mantené la motivación alta, incluso en contextos exigentes.

Conclusión

Estar **ORIENTADO A RESULTADOS** es tener claro a dónde querés llegar y hacer que las cosas pasen. Es transformar la acción en impacto. Cuando una persona, un equipo o una organización adoptan este enfoque, los logros dejan de ser accidentales y se vuelven sostenibles. Porque los buenos resultados no se esperan: se construyen



ORIENTACIÓN COMERCIAL – MERCADO

"Detectar oportunidades no es vender más: es entender mejor al cliente y al negocio."

¿Qué es?

Es la capacidad de detectar y generar oportunidades que aporten valor al negocio, entendiendo las necesidades reales de quienes reciben el impacto de nuestro trabajo —clientes externos, colegas, líderes, equipos u otras áreas— y proponiendo soluciones que sumen tanto para ellos como para Konecta. Tener orientación comercial **no implica vender, sino pensar estratégicamente: entender el contexto, actuar con mentalidad de crecimiento, y aportar al desarrollo sostenible de la compañía desde cualquier rol.**

¿Cuándo la encontramos?

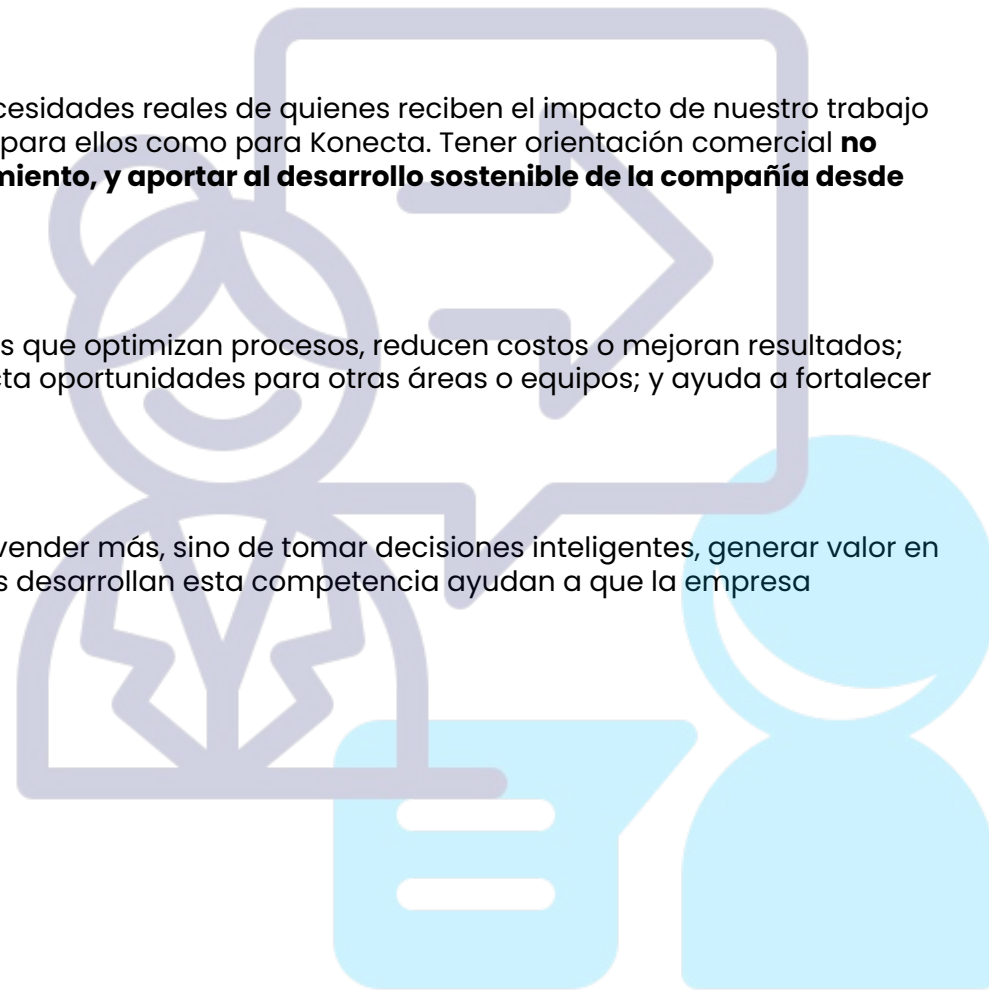
La encontramos cuando alguien analiza con mirada de negocio lo que hace o propone; plantea mejoras que optimizan procesos, reducen costos o mejoran resultados; aporta datos, ideas o información que facilitan la toma de decisiones; ve más allá de su función y detecta oportunidades para otras áreas o equipos; y ayuda a fortalecer relaciones internas o externas con foco en el largo plazo.

¿Por qué es necesaria?

Porque crecer de forma sostenible requiere que todos tengamos mirada comercial. No se trata solo de vender más, sino de tomar decisiones inteligentes, generar valor en cada entrega, y alinear lo que hacemos con los objetivos del negocio. En un entorno cambiante, quienes desarrollan esta competencia ayudan a que la empresa evolucione, se posicione mejor y aproveche las oportunidades que aparecen.

¿Cómo se desarrolla?

- **Conociendo el negocio** y entendiendo cómo impacta tu rol en los resultados.
- **Haciendo preguntas que abran posibilidades:** ¿Qué más podríamos hacer con esto?
- **Pensando en soluciones** que generen valor para más de una parte.
- **Conectando con otras áreas** para entender su mirada y necesidades.
- **Siendo proactivo para identificar mejoras**, sin esperar a que te lo pidan.
- En el caso de líderes: ayudando al equipo a entender **cómo su trabajo impacta en el negocio.**





ORIENTACIÓN COMERCIAL – MERCADO

"Detectar oportunidades no es vender más: es entender mejor al cliente y al negocio."

Conductas Observables:

Cada puesto requiere ciertas competencias y niveles de desarrollo específicos.

CONTRIBUIDOR / NIVELES	EXCELENTE DESARROLLO (Nivel 5)	DESARROLLADO (Niveles 3-4)	NECESITA DESARROLLO (Niveles 1-2)
REPRESENTANTES (Atención al cliente, ventas, técnicos, back office, CM)	"Identifica oportunidades de mejora en la experiencia del cliente y las comunica. Se mantiene atento a la información transformándola en oportunidades. . Adapta su forma de trabajar para generar más valor a Konecta."	Entiende que su trabajo impacta en el cliente y el negocio. Tiene actitud colaborativa para alcanzar objetivos del equipo o área. Muestra disposición para aprender del negocio.	No muestra interés por entender su tarea y el impacto que tiene en el negocio. No se adapta a cambios que buscan mejorar el servicio o resultados. Ante oportunidades de mejora prefiere no involucrarse.
INDIVIDUALES (Analistas, staff, soporte, técnicos no front)	Propone soluciones estratégicas y sostenibles, con foco en el negocio. Actúa con mentalidad de crecimiento, buscando eficiencia y detectando oportunidades a partir de patrones o tendencias.	Considera al cliente interno en sus entregables. Conecta lo que hace con los objetivos de su área o de Konecta. Se interesa por comprender el negocio y busca generar valor desde su rol.	Ejecuta tareas sin considerar su impacto o alineación con los objetivos. No se cuestiona si agregan valor. Muestra desinterés por el negocio y sus indicadores. No propone mejoras, aun cuando detecta oportunidades.
LÍDERES (Supervisores, jefes, formadores)	Detecta oportunidades con impacto comercial. Promueve una mirada de negocio a su equipo. Conecta lo operativo con el crecimiento sostenible. Propone mejoras que posicionan estratégicamente a su cuenta, área o a Konecta.	Conecta al equipo con el propósito y los objetivos del negocio. Acompaña iniciativas que suman valor. Colabora con otras áreas con foco en eficiencia. Toma decisiones alineadas a la estrategia de Konecta.	Gestiona a su equipo solo con foco en cumplimiento, sin vincular con resultados de negocio. Desestima ideas comerciales o propuestas fuera de lo operativo. No transmite al equipo el sentido estratégico de lo que hacen.
ESTRATÉGICOS (Gerentes, directores)	Lidera transformaciones estratégicas que aportan valor tangible al negocio. Diseña acciones sostenibles. Impulsa una cultura de innovación, crecimiento y enfoque en el cliente dentro de Konecta.	Detecta y evalúa oportunidades de mejora o expansión. Promueve decisiones basadas en datos y contexto. Genera sinergia con otras áreas para potenciar impacto.	Se limita a su gestión sin considerar el negocio en su conjunto. No impulsa una mirada comercial en su equipo. No se alinea con los objetivos comerciales de Konecta.



ORIENTACIÓN COMERCIAL – MERCADO

"Detectar oportunidades no es vender más: es entender mejor al cliente y al negocio."

¿Qué podés hacer para desarrollarla?

- Pensá en clave de valor: antes de hacer una tarea, preguntate qué impacto tiene en el negocio y en quién la recibe.
- Amplía la mirada: no te quedes solo con lo operativo, buscá entender el “para qué” de lo que hacés.
- Detectá oportunidades de mejora y compartilas: una buena idea puede venir desde cualquier rol.
- Colaborá con otras áreas para entender mejor el contexto y proponer soluciones más integrales.
- Buscá ejemplos o buenas prácticas que hayan generado valor y aplicalas en tu espacio.

Si lideras un Equipo:

- Fomentá una mirada amplia: que no se queden solo con la tarea, sino con el “para qué” y “para quién”.
- Compartí información comercial y de contexto para que todos puedan tomar mejores decisiones.
- Reconocé cuando alguien aporta una idea que genera valor más allá de lo esperado.
- Promové espacios para pensar oportunidades de mejora, eficiencia o expansión.
- Motivá al grupo a mirar el negocio más allá de la operación.

Conclusión

Tener orientación comercial es entender que cada acción puede generar valor. Es una mentalidad que cruza toda la organización. Significa estar conectados con el cliente, con el negocio y con el momento. Y significa también ser protagonistas de un crecimiento inteligente, compartido y sostenible.



PROSPECTIVA ESTRATÉGICA (VISIÓN ESTRATÉGICA)

"No se trata sólo de prever el futuro, sino de construirlo antes que los demás lo imaginen."

¿Qué es?

Es la capacidad de anticipar escenarios futuros, considerando el impacto de las tendencias tecnológicas, sociales, económicas y ambientales sobre el negocio.

Implica **interpretar señales de cambio, integrar conocimiento del mercado y la dinámica organizacional, para diseñar estrategias sostenibles, adaptables y con impacto** competitivo. La **PROSPECTIVA ESTRATÉGICA** se traduce en una visión sistémica y de largo plazo, capaz de guiar la toma de decisiones en contextos de alta incertidumbre.

¿Cuándo la encontramos?

Se manifiesta cuando se analizan variables del entorno y del negocio para proyectar escenarios posibles, evaluar riesgos y oportunidades emergentes, y alinear decisiones con la visión futura de la organización.

Se evidencia al impulsar estrategias proactivas que preparan a la compañía para el cambio, en lugar de reaccionar ante él.

¿Por qué es necesaria?

Porque operamos en entornos altamente dinámicos, donde la transformación digital, los cambios del consumidor, la innovación tecnológica y la sostenibilidad redefinen constantemente el rumbo del negocio.

Esta competencia permite que quienes lideran anticipen, se preparen y capitalicen oportunidades, evitando decisiones cortoplacistas o reactivas. Es clave para sostener la competitividad, liderar cambios organizacionales y construir ventajas sostenibles.

¿Cómo se desarrolla?

- **Integrando información interna y externa**, como: tendencias de mercado, datos de clientes, benchmark competitivo, tecnología emergentes.
- **Manteniendo una escucha activa del entorno**, identificando señales de cambio y desafíos emergentes.
- **Aplicando pensamiento sistémico** para conectar variables y comprender el impacto de largo plazo.
- **Desarrollando la capacidad analítica** para interpretar datos y tomar decisiones informadas.
- **Fortaleciendo la visión de largo plazo**, más allá de la coyuntura o urgencias del día a día.
- **Sosteniendo una orientación constante al aprendizaje, la exploración y la adaptación.**



PROSPECTIVA ESTRATÉGICA (VISIÓN ESTRATÉGICA)

"No se trata sólo de prever el futuro, sino de construirlo antes que los demás lo imaginen."

Conductas Observables:

Cada puesto requiere ciertas competencias y niveles de desarrollo específicos.

CONTRIBUIDOR / NIVELES	EXCELENTE DESARROLLO (Nivel 5)	DESARROLLADO (Niveles 3-4)	NECESITA DESARROLLO (Niveles 1-2)
REPRESENTANTES (Atención al cliente, ventas, técnicos, back office, CM)	N/A	N/A	N/A
INDIVIDUALES (Analistas, staff, soporte, técnicos no front)	N/A	N/A	N/A
LÍDERES (Supervisores, jefes, formadores)	N/A	N/A	N/A
ESTRATÉGICOS (Gerentes, directores)	Anticipa con claridad escenarios futuros y desarrolla estrategias que se adelantan al cambio. Integra variables económicas, sociales, tecnológicas y ambientales en sus decisiones estratégicas. Su accionar sirve de modelo y referencia en el mercado. Impulsa innovaciones con visión de largo plazo que posicionan a la compañía como líder en su industria.	Analiza activamente el entorno y contempla distintos escenarios futuros en sus planes. Considera variables externas e internas para tomar decisiones estratégicas alineadas a la visión de la compañía. Acompaña a su equipo en la interpretación del contexto para actuar con foco y anticipación.	Suele centrarse en la operación o en el corto plazo, sin considerar suficientemente los cambios del entorno. Requiere apoyo para integrar información relevante en sus decisiones o anticipar riesgos y oportunidades. Reacciona ante los cambios más que prepararse para ellos.



PROSPECTIVA ESTRATÉGICA (VISIÓN ESTRATÉGICA)

"No se trata sólo de prever el futuro, sino de construirlo antes que los demás lo imaginen."

¿Qué podés hacer para desarrollarla?

- Participar de espacios de planificación estratégica y debates interdisciplinarios.
- Seguir fuentes confiables sobre tendencias tecnológicas, de consumo, geopolíticas y económicas.
- Realizar ejercicios de escenarios futuros con tu equipo.
- Cuestionar tus propios supuestos sobre "cómo se hacen las cosas".
- Incorporar herramientas de análisis de tendencias.
- Fomentar conversaciones que crucen visiones internas con insights externos.

Si lideras un Equipo:

- Promové espacios de conversación estratégica: habilitá reuniones donde se discutan tendencias
- Entrená a tu equipo para pensar en escenarios: usá herramientas simples de análisis prospectivo - "¿qué pasaría si...?"
- Asigná tiempo a pensar el futuro, no solo a resolver el presente: reservá momentos del mes o del trimestre para revisar las decisiones estratégicas
- Compartí fuentes confiables sobre tendencias tecnológicas, mercado, comportamiento del consumidor, etc.
- Fomentá el pensamiento crítico y la curiosidad: premiá las preguntas desafiantes, los enfoques distintos y las propuestas que se animan a anticipar.
- Conectá al equipo con otras áreas o con el cliente: para ampliar la mirada y salir del microclima de su función o rutina.

Conclusión

La **PROSPECTIVA ESTRATÉGICA** no es una mirada pasiva del futuro, es una práctica activa que se entrena día a día. En un entorno de transformación digital como el que atravesamos, esta competencia permite que nuestros líderes anticipen el cambio, lo lideren con sentido y posicionen a la organización en escenarios de crecimiento sostenible. Desarrollarla no es opcional: es una necesidad estratégica.



"En Konecta, no solo acompañamos el cambio: lo impulsamos a través del talento, la pasión y el aprendizaje continuo."

¡MUCHAS GRACIAS!