

DICCIONARIO DE COMPETENCIAS HUMANAS

Evaluación de Desempeño por Competencias

Desarrollo Organizacional

Subgerencia Gestión Humana
Triple A S.A E.S.P.





DICCIONARIO DE COMPETENCIAS DE TRIPLE A S.A. E.S.P.

TABLA DE CONTENIDO

1. Competencias Corporativas

- 1.1. Trabajo en Equipo
- 1.2. Compromiso
- 1.3. Transparencia
- 1.4. Innovación
- 1.5. Servicio
- 1.6. Comunicación

2. Competencias Humanas Específicas Triple A S.A. E.S.P.

2.1 Grupo Ocupacional Directivos

- 2.1.1 Pensamiento Estratégico
- 2.1.2 Seguimiento
- 2.1.3 Dirección y desarrollo de personas
- 2.1.4 Toma de Decisiones

2.2 Grupo Ocupacional Administrativos con personal a cargo

- 2.2.1 Orientación a Resultados
- 2.2.2 Toma de decisiones
- 2.2.3 Dirección y desarrollo de personas
- 2.2.4 Seguimiento

2.3. Grupo Ocupacional Administrativos sin personal a cargo

- 2.3.1 Orientación a Resultados
- 2.3.2 Organización de trabajo
- 2.3.3 Solución de problemas

2.4. Grupo Ocupacional Operativos

- 2.4.1 Orientación a la Tarea
- 2.4.2 Conciencia de Riesgo
- 2.4.3 Orientación a la Calidad

INTRODUCCIÓN

Definición

Competencias: Conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que posee una persona y que lo llevan a tener un desempeño exitoso. (Spencer y Spencer)

¿Por qué evaluamos por competencias?



Porque establece un mecanismo entre jefe y colaborador de mutuo diálogo para retroalimentar lo que se espera de cada uno, sobre la base de conductas



Porque concentra una metodología clara e imparcial bajo el lenguaje de comportamientos para determinar el desempeño de las personas



Porque la organización necesita saber cómo se desempeñan las personas en las actividades para tener una idea de sus potencialidades.



Porque identifica las necesidades de desarrollo personal y profesional de los colaboradores

LINEAMIENTOS

Periodo a Evaluar

Desde el 1 de enero al 31 de Diciembre del año inmediatamente anterior.

¿A quién va dirigido?

La evaluación se aplica a todos los empleados directos de la empresa que tuviesen mínimo 6 meses de estar laborando en ella.

En el caso de los empleados que pasan de una contratista a Directo, se les tiene en cuenta este tiempo para realizar la evaluación.

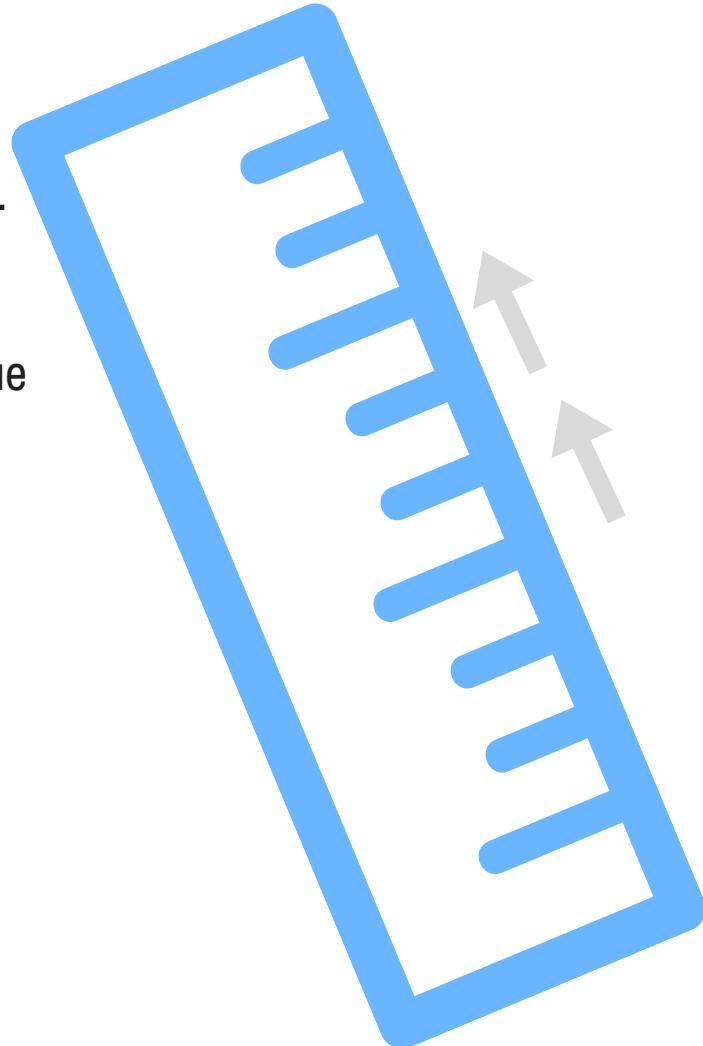
¿Quién evalúa?

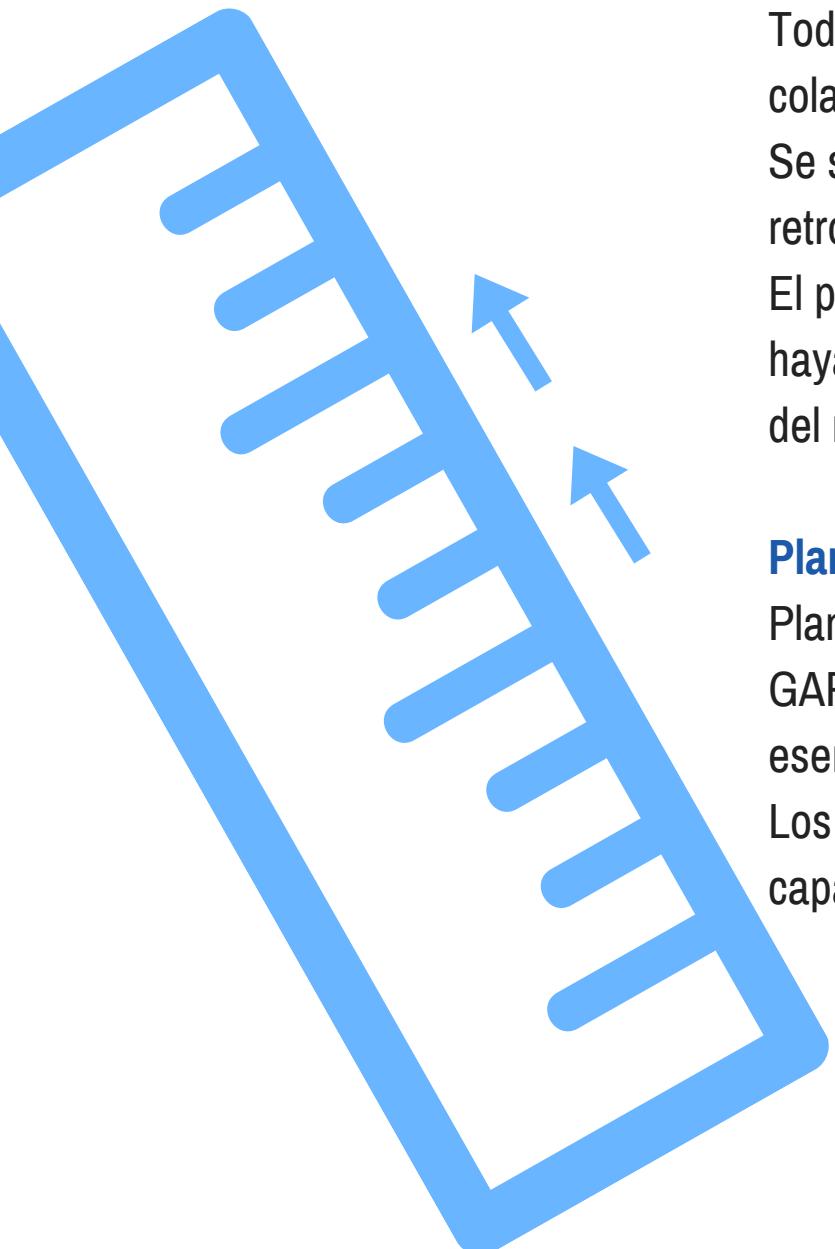
Los jefes inmediatos

En caso de traslado puede ser acompañado del jefe anterior.

Los Resultados

El resultado de las evaluaciones será administrado por el área de Desarrollo Organizacional





La Retroalimentación

Todos los evaluadores deberán otorgar retroalimentación a sus colaboradores.

Se sugiere la autoevaluación como un insumo para la fase de retroalimentación.

El proceso de evaluación sólo concluye cuando los evaluadores hayan otorgado la retroalimentación, debiéndose dejar constancia del mismo.

Plan de desarrollo

Plan de mejoramiento de las competencias para disminuir los GAPS o brechas encontradas, priorizando el plan de acuerdo a lo esencial para los cargos.

Los planes estarán planteados bajo las metodologías de capacitaciones y acompañamientos.

ESCALA DE VALORACIÓN

1

Por debajo del
nivel requerido

2

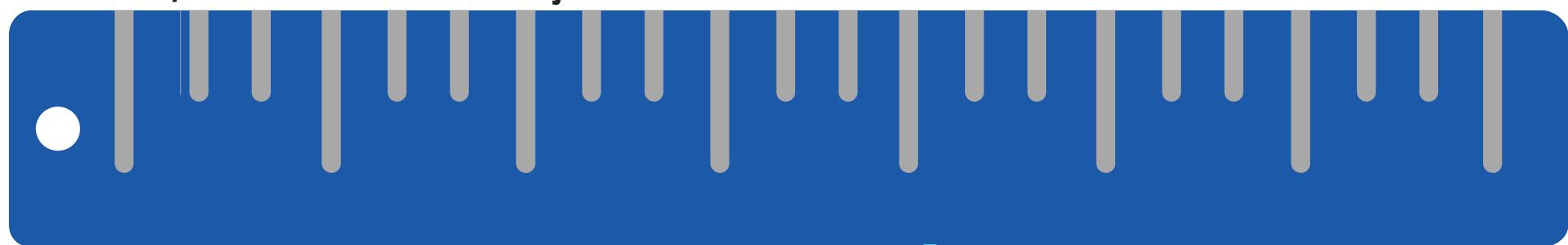
Requiere
mejorar

3

Aceptable

4

Excelente



**Debe desarrollar la
competencia**

No cumple con las tareas
asignadas, las realiza
parcialmente o sólo en
ocasiones.

**Requiere mejorar la
competencia**

Cumple con las tareas y
actividades que se le asignan,
alcanzando las condiciones
mínima de calidad y tiempo
establecidas.

**Requiere poco desarrollo de
la Competencia**

Cumple con las tareas y
responsabilidades asignadas,
presentando resultados que
superan las condiciones de
calidad y tiempo establecidas.

Tiene la competencia

Realiza sus actividades y
responsabilidades, obteniendo
resultados extraordinarios, de
impacto y valor para la unidad.
Realiza actividades adicionales a las
del cargo, sobrepasando los niveles
esperados.

MATRIZ DE COMPETENCIAS TRIPLE A

Toda la Organización	Competencias Corporativas	Directivos	Administrativo con personal a cargo	Operativos
	• Trabajo en equipo • Transparencia • Compromiso • Innovación • Servicio • Comunicación			
		<ul style="list-style-type: none">• Pensamiento Estratégico• Dirección y desarrollo de personas• Toma de decisiones• Seguimiento	<ul style="list-style-type: none">• Orientación a resultados• Dirección y desarrollo de personas• Toma de decisiones• Seguimiento	<ul style="list-style-type: none">• Orientación a la tarea• Conciencia de riesgo• Orientación a la calidad
		<ul style="list-style-type: none">• Orientación a resultados• Organización en el trabajo• Solución de problemas		

COMPETENCIAS CORPORATIVAS



COMPETENCIAS CORPORATIVAS

1. COMPETENCIAS CORPORATIVAS

CONCEPTO

Las competencias corporativas de TRIPLE A son aquellas que todos los miembros de la organización deben poseer y constituyen la propuesta del perfil humano que la empresa estima conveniente para lograr la visión y misión de la empresa.

Las competencias corporativas están estrechamente relacionadas con los valores corporativos definidos por el direccionamiento estratégico de la compañía y permiten junto con estos orientar el desarrollo de la cultura corporativa de TRIPLE A.

1.1 COMPETENCIA TRABAJO EN EQUIPO

Definición

Se refiere a la demostración del desempeño relacionado con unir esfuerzos para el logro de los objetivos, manteniendo un ambiente de confianza, comunicación y respeto.

Comportamientos

- Trabaja con otros y asume como propios la misión de su equipo, trabajando mancomunadamente para lograr los objetivos establecidos.
- Antepone los intereses del equipo a los personales y facilita el trabajo a los demás de tal manera que el resultado es más del equipo que individual.
- Motiva y hace reconocimiento de los logros o el esfuerzo que realizan los otros miembros del equipo de trabajo.

COMPETENCIAS CORPORATIVAS

1.2 COMPETENCIA COMPROMISO

Definición

Decisión de cada colaborador por realizar su trabajo entregando más de sí mismo, poniendo al máximo sus capacidades al hacer más de lo esperado, para sacar adelante todo aquello que se le ha confiado. Implica identificarse e involucrarse con el crecimiento de la organización.

Comportamientos

- Aplica todo su empeño en la realización del trabajo, demostrando interés y voluntad de realización, comprometiéndose personalmente con la obtención de los resultados.
- Demuestra intereses equilibrados entre los propios y los de la organización para orientar sus prioridades y para la consecución de los objetivos.
- Cumple los compromisos adquiridos dando la máxima credibilidad a sus palabras y generando confianza en las personas con las cuales se relaciona.
- Aplica las políticas, procedimientos y prácticas necesarios para cumplir con los objetivos estratégicos trazados por la compañía, garantizando siempre el cumplimiento de los requisitos legales que le competen, los lineamientos en materia de calidad, gestión del riesgo, sst, medio ambiente y efr.

1.3 COMPETENCIA TRANSPARENCIA

Definición

El evaluado es honesto, ético y moralmente responsable por convicción, sabiendo que lo que piensa, dice y hace impacta todo lo que le rodea.

Comportamientos

- Se autorregula a partir del código de Ética.
- Genera confianza y credibilidad en los distintos grupos de interés.
- Guía sus decisiones y acciones personales y las de sus compañeros, hacia lo correcto
- Se esfuerza en proteger los recursos económicos

COMPETENCIAS CORPORATIVAS

1.4 COMPETENCIA INNOVACIÓN

Definición

Se refiere a la demostración de desempeño relacionado con estar abierto al cambio, implementar nuevas ideas y esforzarse por mejorar continuamente.

Comportamientos

- Visualiza y propone nuevas ideas o alternativas para hacer las cosas que difieren de lo que es usual o común y que introducen cambios favorables.
- Es recursivo, no se estanca frente a las dificultades, siempre encuentra nuevas formas de adaptación o modificación que permiten resolverlas positivamente.
- Responde al cambio favorablemente, rompe paradigmas y se adapta o incorpora fácilmente a lo nuevo o no convencional.

1.5 COMPETENCIA SERVICIO

Definición

Se refiere a la demostración del desempeño relacionado con brindar a todas las personas un servicio de calidad, amable y equitativo, bajo las premisas: Amamos lo que hacemos, hacemos lo que amamos; amable y diligente atendemos nuestra gente; lo importante para ti, es importante para nosotros.

Comportamientos

- Conoce y atiende las necesidades de sus clientes (internos y externos) y se esmera por cumplir lo que promete.
- Desarrolla buenas relaciones con sus clientes, atendiendo de forma amable y diligente los requerimientos que recibe y en los casos que no estén a su alcance, los dirige a quien corresponda.
- Disfruta brindar un servicio mejor o igual al que le gustaría recibir, atendiendo a clientes, jefes y compañeros de igual manera.

COMPETENCIAS CORPORATIVAS

1.6 COMPETENCIA COMUNICACIÓN

Definición

Se refiere a la demostración del desempeño relacionado con el interés de informar o comunicarse de manera clara, oportuna y utilizando los medios adecuados.

Comportamientos

- Comunica con precisión, claridad y seguridad la información necesaria asegurándose de que es comprendida por los interesados.
- Responde con interés respecto a las preguntas, expectativas o solicitudes y procura que la información suministrada sea la requerida por quienes la solicitan.
- Mantiene informado a su equipo de trabajo o a quien corresponda sobre cambios o aspectos que deben ser revisados y que afectan el desempeño del trabajo o de la organización.

2. COMPETENCIAS HUMANAS ESPECÍFICAS TRIPLE A S.A. E.S.P.

CONCEPTO

Las competencias corporativas de TRIPLE A son aquellas que todos los miembros de la organización deben poseer y constituyen la propuesta del perfil humano que la empresa estima conveniente para lograr la visión y misión de la empresa.

COMPETENCIAS DIRECTIVOS



Triple A S.A. E.S.P.

2.1.1 COMPETENCIA PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

Definición

Se refiere a la demostración del desempeño relacionado con mantenerse vigilante del entorno y proyectarse hacia futuro para crear ventajas competitivas que le permitan el crecimiento de la empresa.

Comportamientos

- Analiza sistemáticamente los factores que inciden sobre el desarrollo de la organización y la manera en que su variación puede impactarla.
- Esta alerta para identificar y evaluar oportunidades o amenazas en el entorno de la empresa o riesgos derivados de la operación, que puedan incidir en sus resultados presentes o futuros.
- Desarrolla una visión de futuro adelantándose a los cambios y traza un rumbo, un camino a seguir que faciliten los logros de la planeación estratégica.

2.1.2 COMPETENCIA SEGUIMIENTO

Definición

Se refiere a la demostración del desempeño relacionado con la verificación, el control periódico de resultados, y la retroalimentación y reconocimiento sobre las metas alcanzadas.

Comportamientos

- Verifica periódicamente los resultados del trabajo de los demás miembros del equipo, asegurándose que se cumplen los criterios establecidos.
- Reacciona ante los resultados insatisfactorios y actúa tanto personalmente como en el equipo de trabajo para poder resolverlos o evitarlos en el futuro.
- Proporciona retroalimentación y reconocimiento sobre las metas, los logros y esfuerzo personal de los integrantes de su equipo de trabajo.

DIRECTIVOS

2.1.3 COMPETENCIA DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

Definición

Se refiere a la capacidad del líder de identificar y desplegar lo mejor de cada una de las personas de su equipo de trabajo a cargo, potencializando sus habilidades y sus competencias para su desarrollo laboral y el logro de los resultados esperados. Un líder con un alto grado de desarrollo de esta competencia es un líder que se ocupa de trabajar con personas productivas y felices.

Comportamientos

- Escucha de manera activa, genera empatía y genera acuerdos y consensos con los equipos, buscando implementar un liderazgo participativo, empoderando, permitiendo y estimulando la participación de los miembros de su equipo en la toma de decisiones y el desarrollo de actividades.
- Fomenta actuaciones de conciliación orientadas al equilibrio de la vida personal, familiar y laboral, dando ejemplo con su actuar y propendiendo por la implementación de la cultura efr.
- Estimula el desarrollo de competencias y reconoce las capacidades de su equipo de trabajo para que sea y se sienta valorado, haciendo partícipes a los empleados de los logros, oportunidades de mejora y aprendizajes que soportan el crecimiento sostenible de Triple A.
- Gestiona el clima laboral de su área propendiendo por intervenir aquellos factores que bloquean el crecimiento y desarrollo del equipo, mediante un plan de acción para fortalecerlo.

2.1.4 COMPETENCIA TOMA DE DECISIONES

Definición

Se refiere a la demostración del desempeño relacionado con la capacidad de tomar decisiones oportunas aunque puedan ser difíciles, de manera autónoma y escogiendo las mejores alternativas

Comportamientos

- Demuestra iniciativa para tomar decisiones, empoderándose de las situaciones y eligiendo oportunamente el camino a seguir.
- Evalúa efectivamente las decisiones, analizando debidamente las alternativas y los riesgos que se originen como consecuencias de estas.
- Asume la responsabilidad por los resultados y las consecuencias de las decisiones tomadas, aceptando su participación y afrontando su impacto.

COMPETENCIAS ADMINISTRATIVOS CON PERSONAL A CARGO



ADMINISTRATIVOS CON PERSONAL A CARGO

2.2 GRUPO OCUPACIONAL ADMINISTRATIVOS CON PERSONAL A CARGO

2.2.1 COMPETENCIA ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Definición

Se refiere a la demostración del desempeño relacionado con el esfuerzo y persistencia por lograr resultados, fijarse objetivos, cumplir y llevarlos a cabo agregando valor.

Comportamientos

- Orienta su trabajo hacia metas, objetivos o propósitos establecidos y su actuación está enfocada directamente a su consecución.
- Muestra constancia o persistencia para lograr las metas hasta alcanzar los estándares establecidos, afrontando con entereza las dificultades que se puedan presentar.
- Está atento a los indicadores o información relacionada con resultados o estado de los procesos bajo su responsabilidad y toma las medidas necesarias.
- Establece mecanismos de monitoreo y control hacia el cuidado de las personas, el medio ambiente y los recursos de la empresa.

2.2.2 COMPETENCIA TOMA DE DECISIONES

Definición

Se refiere a la demostración del desempeño relacionado con la capacidad de tomar decisiones oportunas aunque puedan ser difíciles, de manera autónoma y escogiendo las mejores alternativas.

Comportamientos

- Demuestra iniciativa para tomar decisiones, empoderándose de las situaciones y eligiendo oportunamente el camino a seguir.
- Evalúa efectivamente las decisiones, analizando debidamente las alternativas y los riesgos que se originen como consecuencias de estas.
- Asume la responsabilidad por los resultados y las consecuencias de las decisiones tomadas, aceptando su participación y afrontando su impacto.

ADMINISTRATIVOS CON PERSONAL A CARGO

2.2.3 COMPETENCIA DIRECCIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS

Definición

Se refiere a la capacidad del líder de identificar y desplegar lo mejor de cada una de las personas de su equipo de trabajo a cargo, potencializando sus habilidades y sus competencias para su desarrollo laboral y el logro de los resultados esperados. Un líder con un alto grado de desarrollo de esta competencia es un líder que se ocupa de trabajar con personas productivas y felices.

Comportamientos

- Escucha de manera activa, genera empatía y genera acuerdos y consensos con los equipos, buscando implementar un liderazgo participativo, empoderando, permitiendo y estimulando la participación de los miembros de su equipo en la toma de decisiones y el desarrollo de actividades.
- Fomenta actuaciones de conciliación orientadas al equilibrio de la vida personal, familiar y laboral, dando ejemplo con su actuar y propendiendo por la implementación de la cultura efr.
- Estimula el desarrollo de competencias y reconoce las capacidades de su equipo de trabajo para que sea y se sienta valorado, haciendo partícipes a los empleados de los logros, oportunidades de mejora y aprendizajes que soportan el crecimiento sostenible de Triple A.
- Gestiona el clima laboral de su área propendiendo por intervenir aquellos factores que bloquean el crecimiento y desarrollo del equipo, mediante un plan de acción para fortalecerlo.

ADMINISTRATIVOS CON PERSONAL A CARGO

2.2.4 COMPETENCIA SEGUIMIENTO

Definición

Se refiere a la demostración del desempeño relacionado con la verificación, el control periódico de resultados, y la retroalimentación y reconocimiento sobre las metas alcanzadas.

Comportamientos

- Verifica periódicamente los resultados del trabajo de los demás miembros del equipo, asegurándose que se cumplen los criterios establecidos.
- Reacciona ante los resultados insatisfactorios y actúa tanto personalmente como en el equipo de trabajo para poder resolverlos o evitarlos en el futuro.
- Proporciona retroalimentación y reconocimiento sobre las metas, los logros y esfuerzo personal de los integrantes de su equipo de trabajo.

COMPETENCIAS ADMINISTRATIVOS SIN PERSONAL A CARGO



ADMINISTRATIVOS SIN PERSONAL A CARGO

2.3. GRUPO OCUPACIONAL ADMINISTRATIVOS SIN PERSONAL A CARGO

2.3.1 COMPETENCIA ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Definición

Se refiere a la demostración del desempeño relacionado con el esfuerzo y persistencia por lograr resultados, fijarse objetivos, cumplir y llevarlos a cabo agregando valor.

Comportamientos

- Orienta su trabajo hacia metas, objetivos o propósitos establecidos y su actuación está enfocada directamente a su consecución.
- Muestra constancia o persistencia para lograr las metas hasta alcanzar los estándares establecidos, afrontando con entereza las dificultades que se puedan presentar.
- Está atento a los indicadores o información relacionada con resultados o estado de los procesos bajo su responsabilidad y toma las medidas necesarias.
- Establece mecanismos de autocontrol y autogestión hacia el cuidado de sí mismo, de las personas, el medio ambiente y los recursos de la empresa.

2.3.2 COMPETENCIA ORGANIZACIÓN DE TRABAJO

Definición

Se refiere a la demostración del desempeño relacionado con planificar su trabajo, aplicar un orden a sus actividades y actuar dentro de los procedimientos establecidos.

Comportamientos

- Planifica su trabajo y establece prioridades teniendo en cuenta el tiempo, las actividades y los recursos necesarios para su correcta realización.
- Aplica un orden a sus actividades de tal forma que estas se realizan con una secuencia determinada o cumpliendo con un procedimiento establecido.
- Mantiene ordenado su entorno de trabajo, los diferentes elementos o recursos utilizados son dispuestos y aplicados organizadamente.

ADMINISTRATIVOS SIN PERSONAL A CARGO

2.3.3 COMPETENCIA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Definición

Se refiere a la demostración del desempeño relacionado con percibir los problemas, resolverlos o idear soluciones a problemáticas presentes o futuras que agreguen valor a la empresa.

Comportamientos

- Analiza la información necesaria para identificar oportunamente dificultades potenciales que pueden presentarse en el desarrollo de las actividades.
- Reacciona anticipadamente a los problemas y toma las medidas necesarias para evitar que lleguen a tener consecuencias mayores.
- Enfrenta los problemas con la decisión de resolverlos, elige soluciones de calidad y pone en acción mecanismos para que no se vuelvan a presentar en el futuro.

COMPETENCIAS OPERATIVOS



Triple A S.A. E.S.P.

PERSONAL OPERATIVO

2.4. GRUPO OCUPACIONAL OPERATIVOS

2.4.1 COMPETENCIA ORIENTACIÓN A LA TAREA

Definición

Es la habilidad que tiene la persona para realizar las tareas o procesos a su cargo en forma rápida y confiable; haciendo uso de la recursividad y dinamismo que se requiere para tener buenos resultados.

Comportamientos

- Define cual es el camino más propicio para realizar una actividad o una tarea.
- Finaliza las tareas y cumple con los objetivos, aun en situaciones más exigentes en cuanto a plazos y obstáculos.
- Capacidad de preocuparse por comprobar y controlar la calidad del trabajo.

2.4.2 COMPETENCIA CONCIENCIA DE RIESGO

Definición

Se refiere a la demostración del desempeño relacionado con realizar acciones encaminadas a prevenir situaciones que puedan causar daño a su integridad, a las personas, medio ambiente y a otros recursos de la organización.

Comportamientos

- Identifica, evalúa y controla los riesgos de la empresa, participando voluntariamente en las actividades establecidas y acatando las instrucciones correspondientes.
- Alerta o comunica oportunamente a quien corresponda sobre condiciones inseguras que puedan generar riesgos
- Utiliza los elementos de protección adecuado de manera consciente y aplica las normas o medidas preventivas que se han establecido para cada caso.

PERSONAL OPERATIVO

2.4.3 COMPETENCIA ORIENTACIÓN A LA CALIDAD

Definición

Se refiere a la demostración del desempeño relacionado con el interés para mejorar continuamente su trabajo y procurar que este cumpla con altos niveles de excelencia

Comportamientos

- Realiza propuestas de mejoramiento y está abierto a valorar las propuestas de otros, para optimizar el desempeño.
- Tiene los conocimientos necesarios para resolver problemas dentro de su área de desempeño.
- Rechaza el trabajo que no cumple con las especificaciones requeridas y procura que el resultado de su trabajo sea siempre de la mejor calidad.

