

N°	COMPETENCIA	DEFINICIÓN	Preguntas sugeridas	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
1	ADAPTACIÓN AL CAMBIO	Capacidad para adecuarse, aceptar diversas situaciones de su entorno manteniendo una actitud positiva ante los cambios. Capacidad para adaptarse y comprender los diversos cambios estratégicos de la empresa.	* ¿Alguna vez, tuviste que adaptarte rápidamente a un cambio de prioridades ¿Qué hiciste para reorganizarte? * Háblame de la última vez en la que estuviste en desacuerdo con una nueva política o procedimiento. * En alguna oportunidad, has tenido que realizar tareas que no eran parte de tu gestión. ¿Cómo las abordaste? *¿Cuáles han sido las situaciones de cambio que más importantes te has enfrentado? ¿Qué aprendizaje sacaste de ellas?	Acepta los cambios planteados por la organización.	Se adapta a los cambios organizacionales con una actitud positiva	Comprende y entiende el porque de los nuevos cambios organizacionales como parte de una visión estratégica del negocio. Promueve y encamina al equipo a tener una mejor adaptabilidad a los cambios realizados por la organización.	Desarrolla estrategias organizacionales para generar un impacto positivo ante los nuevos cambios organizacionales.
2	ORIENTACIÓN AL SERVICIO	Contribuir positivamente, desarrollando soluciones que excedan las expectativas del cliente interno y externo y procurando conocer cada vez mejor sus necesidades con el fin de garantizar altos niveles de satisfacción.	* Cuentame de un caso en el que tuviste que resolver un problema con un cliente crítico.	Ofrece apoyo y brinda solución a necesidades de clientes y compañeros, con disposición y paciencia	Hace esfuerzos adicionales para solucionar las demandas de un cliente interno o externo en situación crítica, ejecutando acciones creativas buscando apoyar.	Monitorea la satisfacción del cliente para implementar estrategias que contribuyan con sus necesidades.	Busca anticiparse a las necesidades del cliente interno y externo para ofrecer un servicio de excelencia, generando una conexión positiva que atienda, comprenda y solucione sus necesidades.
3	TRABAJO EN EQUIPO	Capacidad para establecer relaciones de participación y cooperación con otras personas, compartiendo recursos y conocimiento, armonizando intereses y contribuyendo activamente al logro de los objetivos de la organización.	* Cuéntame un caso en el que tuviste que hacer esfuerzos adicionales para entablar una relación armoniosa con algún jefe, gerente, etc. *Describebme un logro importante que hayas obtenido siendo un miembro de equipo. * Cuentame una situación en la que has tenido que trabajar con unos compañeros o jefe que no eran de tu agrado.	Demuestra disposición para colaborar y apoyar al equipo para cumplir los objetivos organizacionales, manteniendo relaciones armoniosas con los demás.	Solicita opiniones e ideas a la hora de tomar decisiones, trabajando de forma cooperativa con cualquier tipo de personas.	Involucra, motiva y fomenta la unión en equipo para poder llegar en conjunto a los objetivos organizacionales.	Promueve la integración en los equipos. Reconoce las diversas habilidades de las personas para generar sinergia y potencializar el desempeño del equipo.
4	ORIENTACIÓN A RESULTADOS DE CALIDAD	Es la capacidad para encaminar las acciones hacia el logro de las metas establecidas por la organización; logrando así, un mayor estándar de calidad en los servicios que se ofrecen para generar un impacto positivo para el negocio.	* Coméntame un caso en el que tuviste que hacer esfuerzos adicionales para alcanzar una meta que te habían asignado. *Cuéntame una situación en la que pudiste advertir algún error en la calidad de los resultados. * Háblame sobre algún caso en el que a pesar de tus esfuerzos no lograste el resultado esperado.	Logra alcanzar las metas establecidas para su trabajo porque las entiende e interioriza.	Fija sus propios estándares o niveles de exigencia para mejorar constantemente su desempeño. Implementa ajustes y/o mejoras en la forma de hacer las cosas.	Se fija niveles de desempeño cada vez más desafiantes, generando planes de acción correctamente estructurados para alcanzar el logro de los objetivos.	Promueve y motiva que el equipo cuente con indicadores de desempeño realistas y retadores a través de diversas acciones, para juntos alcanzar resultados de calidad.
5	ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS	Capacidad para identificar, analizar y resolver oportunamente los problemas, de manera objetiva y criteriosa.	* Cuentame algún problema que se haya presentado durante tu gestión y cómo identificaste y solucionaste.	Identifica un problema y comunica de forma oportuna a su supervisor para resolverlo.	Busca y recolecta información para plantear más de una solución para un problema identificado.	Analiza todos los componentes de un problema y estructura una solución integral que permita optimizar recursos.	Desarrolla estrategias para anticipar problemas, elaborando planes de acción para minimizar el impacto de los mismos.
6	COMUNICACIÓN ASERTIVA	Capacidad para transmitir ideas, información y opiniones de forma clara y convincente, por escrito y oralmente, escuchando y siendo receptivo a las propuestas de los demás.	* Cuentame alguna situación que tuviste que escuchar y prestar atención a un cliente interno para entender su punto de vista y sus necesidades * Cuéntame de algún caso en el que, estando en una reunión con otras personas, usted no haya entendido algo, por distracción, falta de conocimiento o bien porque el disertante no fue claro.¿Q ué hizo ? *Cuéntame acerca de alguna situación en la que, en una reunión con otras personas,usted no haya estado de acuerdo con algo de lo planteado o resuelto. ¿Qué hizo?	Comunica claramente el mensaje, escucha con atención el puntos de vista de los demás y emplea un lenguaje respetuoso.	Demuestra seguridad para expresar opiniones con claridad, precisión y prudencia. Promueve el dialogo y sabe entender el punto de vista de los demás.	Genera confianza y respeto a través de su comunicación. Presta atención al mensaje e inquietudes del interlocutor para adaptar su estilo de comunicación, generando empatía.	Promueve espacios de comunicación que fomentan el dialogo abierto, ecucha activa y retroalimentación. Utiliza estrategias de comunicación efectiva para contribuir de forma positiva en los demás, generando conexión.
7	NEGOCIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Capacidad para argumentar y controlar una situación, conciliando posiciones diferentes para lograr acuerdos satisfactorios para todas las personas.	* Cuenteme alguna situación en dónde haya tenido que dar su punto de vista para poder llegar a una negociación. * Cuenteme alguna situación en dónde haya que tenido que ceder o ajustar un poco más en alguna negociación * Cuentame alguna situación en dónde haya tenido que sustentar y argumentar su punto de vista e influir ante su superior y/o equipo de trabajo, para hacer valer su propuesta.	Logra acuerdos a través de un diálogo cordial y profesional.	Identifica las necesidades comunes de ambas partes para propiciar un acuerdo razonable.	Genera acuerdos en base a los objetivos organizacionales, sustentando con argumentos precisos las ventajas de su propuesta.	Identifica las necesidades de las partes para emplear estrategias de influencia y persuasión que permitan lograr acuerdos sostenibles en el tiempo.
8	INICIATIVA E INNOVACIÓN	Capacidad para identificar oportunidades de mejora y actuar de forma proactiva y creativa para desplegar soluciones que agreguen valor a la organización.	* Cuentame alguna idea o sugerencia que hayas propuesto a tu superior, ¿Cómo te fue? * Has aplicado alguna metodología ágil en algunos de tus trabajos.	Recurre a personas especializadas para obtener soluciones que respondan a las necesidades de la organización.	Identifica buenas prácticas que aplican otras empresas del sector para replicarlas adaptándola a la realidad de la organización.	Aplica metodologías de innovación para identificar oportunidades de mejora y construye soluciones a medida que impactan en los resultados de la organización.	Promueve una cultura de innovación en la organización. Implementa espacios para el desarrollo de soluciones disruptivas, involucrando a los diferentes equipos de la organización.

9	LIDERAZGO	Capacidad de influir en los demás y conllevarlos hacia los objetivos organizacionales de la empresa. Ser fuente inspiradora y contribuyente hacia un cambio positivo de las personas.	<ul style="list-style-type: none"> * ¿Qué te hace un buen líder? * ¿Con qué frecuencia te reúnes con tus colaboradores? ¿Cómo se preparan esas reuniones? * Cuéntame, si has tenido que realizar un feedback negativo a uno de tus trabajadores y cómo abordaste esta situación. 	Comunica los objetivos al equipo y realiza seguimiento para asegurar el logro de los mismos.	Contribuye al logro de los objetivos delegando equitativamente las responsabilidades del equipo. Demuestra disponibilidad para brindar soporte cuando lo necesiten sus colaboradores.	Demuestra empatía con su equipo, despliega feedback continuo y establece planes de acción para mejorar sostenidamente el desempeño de sus colaboradores.	Es fuente de inspiración que guía motiva y acompaña al equipo en el logro de los objetivos, transmitiendo una convincente visión de futuro y siendo referente de la cultura organizacional.
10	VISIÓN ESTRATÉGICA	Desarrollar estrategias y planes de acción anticipando oportunidades o problemas, gracias al entendimiento y análisis de la dinámica interna y externa del negocio para promover la capacidad competitiva y posicionamiento de la compañía.	<ul style="list-style-type: none"> * Cuéntame alguna situación compleja relacionada con sus estudios o algún otro ámbito en la cual usted se haya anticipado a los hechos. ¿Cómo logró detectar a tiempo lo que iba a suceder?, ¿Qué hizo al respecto?, ¿Cómo impactó su accionar en su grupo de actuación (de estudios u otro, según corresponda) ? 	Busca y recolecta información sobre la organización, logrando conocer sus objetivos estratégicos, la misión, visión, valores, fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas	De acuerdo a la información que tiene sobre el negocio, analiza los problemas y oportunidades y toma decisiones que impactan sobre los indicadores estratégicos de la organización.	Se anticipa a las oportunidades o amenazas para la organización y establece el momento oportuno para llevar a cabo acciones de cambio.	Genera nuevas formas de operar diferente a lo actual. Optimiza procesos y dimensiona el impacto de sus propuestas sobre la organización.