



# DICCIONARIO DE COMPETENCIAS

DIRECCION DE PERSONAS  
DEPARTAMENTO DESARROLLO ORGANIZACIONAL



**UNIVERSIDAD MAYOR**  
para espíritus emprendedores

## TABLA DE CONTENIDO

|  |   |
|--|---|
| <b>1. NIVELES DE COMPETENCIAS</b> .....                  | 3 |
| <b>2. COMPETENCIAS TRANSVERSALES</b> .....               | 3 |
| 2.1 ORIENTACION A LOS RESULTADOS .....                   | 3 |
| 2.2 ORIENTACION AL PUBLICO .....                         | 3 |
| 2.3 TRABAJO EN EQUIPO .....                              | 3 |
| <b>3. COMPETENCIAS POR FAMILIA DE CARGO</b> .....        | 3 |
| 3.1 ADAPTACION AL CAMBIO Y FLEXIBILIDAD .....            | 3 |
| 3.2 BUSQUEDA DE INFORMACION Y ANALISIS DEL ENTORNO ..... | 3 |
| 3.3 CAPACIDAD DE ANALISIS .....                          | 4 |
| 3.4 INTEGRIDAD .....                                     | 4 |
| 3.5 LIDERAZGO.....                                       | 4 |
| 3.6 MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIA .....                | 4 |
| 3.7 NEGOCIACION .....                                    | 4 |
| 3.8 ORDEN Y METODO .....                                 | 4 |
| 3.9 ORIENTACION A LA CALIDAD Y EXCELENCIA .....          | 4 |
| 3.10 ORIENTACION ESTRATEGICA.....                        | 5 |
| 3.11 PLANIFICACION Y ORGANIZACION .....                  | 5 |
| 3.12 RESPONSABILIDAD .....                               | 5 |
| 3.13 TOMA DE DECISION .....                              | 5 |
| 3.14 TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO.....                 | 5 |
| <b>4. COMPETENCIAS ESPECIFICAS</b> .....                 | 5 |
| 4.1 AUTOANALISIS Y AUTOCRITICA .....                     | 5 |
| 4.2 COMUNICACION EFECTIVA .....                          | 5 |
| 4.3 GESTION DE REDES.....                                | 6 |
| 4.4 IMPACTO E INFLUENCIA .....                           | 6 |
| 4.5 INICIATIVA Y PROACTIVIDAD.....                       | 6 |
| 4.6 INNOVACION Y CREATIVIDAD.....                        | 6 |
| 4.7 MANEJO DE INFORMACION CONFIDENCIAL .....             | 6 |
| 4.8 TOLERANCIA Y MANEJO DE INFORMACION .....             | 6 |

## **1. NIVELES DE COMPETENCIAS**

**COMPETENCIA NO DESARROLLADA:** No asegura cumplimiento permanente.

**COMPETENCIA EN DESARROLLO:** Cumple, necesita superarse para satisfacer las expectativas.

**COMPETENCIA DESARROLLADA:** Satisface todos los requisitos permanentemente.

**COMPETENCIA EXCEPCIONAL:** Sobrepasa de forma significativa los requisitos.

## **2. COMPETENCIAS TRANSVERSALES**

### **2.1 ORIENTACIÓN A LOS RESULTADOS**

Disposición constante para alcanzar y/o superar resultados esperados, actuando con velocidad y sentido de urgencia situaciones importantes. Cumple los plazos, procedimientos y normativas. Usa adecuadamente los recursos establecidos. Se adapta a diferentes condiciones laborales, cumpliendo normativas y plazos, orientándose permanentemente al mejoramiento continuo de la Universidad.

### **2.2 ORIENTACIÓN AL PÚBLICO**

Capacidad para comprender y satisfacer los requerimientos y necesidades del público interno y externo, proporcionándoles un trato amable, empático y respetuoso. Entrega respuestas y soluciones oportunas y pertinentes según las políticas institucionales, derivando a quién corresponda, en los casos necesarios.

### **2.3 TRABAJO EN EQUIPO**

Capacidad para establecer relaciones de cooperación y colaboración con los equipos de trabajo y unidades relacionadas, realizando aportes y participando activamente en la obtención de resultados y cumplimiento de objetivos institucionales. Comprende el impacto de su trabajo dentro de una cadena de servicios, facilitando el intercambio de información y aportando a un clima de confianza y apoyo.

## **3. COMPETENCIAS POR FAMILIA DE CARGO**

### **3.1 ADAPTACIÓN AL CAMBIO Y FLEXIBILIDAD**

Capacidad para identificar y comprender rápidamente los cambios tanto externos como internos a la Universidad, adaptando su perspectiva, comportamiento, planificación y metodologías de trabajos a nuevas situaciones. Incluye poseer flexibilidad y disposición para adaptarse manteniendo la eficacia y calidad en su trabajo, afrontando diferentes tareas, responsabilidades y usuarios.

### **3.2 BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN Y ANÁLISIS DEL ENTORNO**

Capacidad e inquietud por adquirir permanentemente conocimientos, destrezas y habilidades. Implica el esfuerzo por buscar y obtener información más allá de preguntas rutinarias o de lo que se requiere en el puesto. Implica el solicitar algún tipo de información concreta, resolver

discrepancias haciendo una serie de preguntas, o el buscar información variada sin un objetivo concreto, que pueda ser útil en el futuro.

### **3.3 CAPACIDAD DE ANÁLISIS**

Capacidad para comprender una situación, identificar sus partes y organizarlas sistemáticamente, trazando paso a paso de manera causal las implicaciones de una situación. Implica el saber organizar un problema o situación en forma sistemática y establecer comparaciones entre varios hechos o aspectos, definir prioridades, identificar secuencias temporales y relaciones causa-efecto.

### **3.4 INTEGRIDAD**

Es la habilidad de establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza, asumiendo la responsabilidad de sus propias acciones. Se mantiene dentro de las normas sociales, organizacionales y éticas en el cumplimiento de las actividades relacionadas con el trabajo.

### **3.5 LIDERAZGO**

Capacidad para planificar y gestionar procesos, dirigiendo y desarrollando equipos de trabajo motivados y comprometidos con la Universidad y el cumplimiento de los objetivos. Genera espacios de participación, desarrollo y retroalimentación constantes, estableciendo canales de comunicación claros y fluidos dentro del equipo. Posee la habilidad de negociar en forma efectiva, generando una adecuada comunicación con su equipo, pares, usuarios y autoridades, consensuando y obteniendo óptimos resultados.

### **3.6 MANEJO DE CRISIS Y CONTINGENCIA**

Capacidad para identificar y administrar situaciones de presión, contingencia y conflicto, y al mismo tiempo, crear soluciones, oportunas y adecuadas al marco de la organización, priorizando las acciones a llevar a cabo.

### **3.7 NEGOCIACIÓN**

Es la habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos con sus pares, autoridades, proveedores y usuarios de la Universidad, con el fin de fortalecer la relación. Es capaz de analizar los conflictos y promover diferentes mecanismos de negociación y mediación para resolver las diferencias entre distintas instancias, procurando cumplir los objetivos de la organización.

### **3.8 ORDEN Y MÉTODO**

Capacidad para trabajar de manera ordenada y meticulosa. Identificar los pasos y etapas de un trabajo, enfocándose en cumplir el objetivo con calidad, eficiencia y eficacia, aplicando con rigurosidad las normativas y procedimientos. Implica la habilidad para ser metódico y detallista en su labor, intentando evitar errores en su quehacer.

### **3.9 ORIENTACIÓN A LA CALIDAD Y EXCELENCIA**

Es la capacidad para llevar a cabo las funciones y responsabilidades inherentes al puesto de trabajo de acuerdo a los estándares de calidad. Busca permanentemente la excelencia en su gestión, mediante la continua autoevaluación y proyección. Promueve una gestión eficiente y alineada, verificando constantemente el trabajo realizado, proponiendo la adaptación y modernización de los procesos y metodologías vigentes en la Universidad.

### **3.10 ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA**

Implica la capacidad para anticiparse y comprender los cambios del entorno, analizando su impacto a corto, mediano y largo plazo en la Universidad, con el propósito de optimizar las fortalezas, actuar sobre las debilidades y aprovechar las oportunidades del contexto de acuerdo a la misión y visión institucional.

### **3.11 PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN**

Capacidad para establecer las metas y prioridades con una perspectiva de corto, mediano y largo plazo. Planifica y organiza con anticipación las actividades, estipulando la acción, su duración y recursos requeridos y es capaz de anticiparse a las eventualidades que puedan presentarse en el desarrollo de las actividades.

### **3.12 RESPONSABILIDAD**

Capacidad para comprometerse con las funciones de la Universidad, respondiendo por sus acciones pasadas, presentes y futuras. Presenta preocupación por llevar a cabo sus tareas, teniendo en cuenta los requerimientos y los criterios propios de ejecución. Es prolijo, cuidadoso en su quehacer, asegurando el cumplimiento de sus funciones a cabalidad.

### **3.13 TOMA DE DECISIÓN**

Capacidad para analizar diversas variantes u opciones, considerando las circunstancias, los recursos disponibles y su impacto en la organización, para posteriormente elegir la alternativa más adecuada, con el fin de lograr el mejor resultado en función a la misión y visión institucional. Implica comprometerse con opiniones concretas y acciones consecuentes con estas aceptando la responsabilidad que conlleva.

### **3.14 TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO**

Capacidad para traspasar información y fomentar el desarrollo de conocimientos y competencias en otros de forma clara y oportuna. Implica un esfuerzo por enseñar, formar y generar aprendizajes a largo plazo más allá de su responsabilidad específica y cotidiana. Tiene la habilidad de comunicarse de forma clara, siendo referente para compartir información con autoridades, funcionarios y en especial con estudiantes.

## **4. COMPETENCIAS ESPECIFICAS**

### **4.1 AUTOANÁLISIS Y AUTOCRITICA**

Capacidad para reflexionar acerca de sus propias conductas y acciones, siendo capaz de analizar objetivamente los logros y fracasos de él y de su equipo de trabajo. Analiza objetivamente los logros y fracasos, transformándolos en aprendizaje y oportunidades de mejora para futuras situaciones.

### **4.2 COMUNICACIÓN EFECTIVA**

Capacidad para comunicarse promoviendo el diálogo, transmitir las ideas en forma clara y oportuna, de manera verbal y escrita, verificando la comprensión de los mensajes y utilizando un

lenguaje que se ajusta a sus interlocutores. Implica mantener y propiciar canales de comunicación abiertos, formales e informales, que abarquen los distintos niveles de la organización.

#### **4.3 GESTIÓN DE REDES**

Capacidad para crear, desarrollar y mantener alianzas de trabajo, generando lazos de colaboración con actores internos y/o externos de la Universidad, complementando los conocimientos e intercambio de información para cumplir con los objetivos estratégicos de la organización.

#### **4.4 IMPACTO E INFLUENCIA**

Capacidad para comunicar, persuadir, convencer, influenciar o impresionar a otros, utilizando argumentos sólidos y honestos, y acercando posiciones mediante el razonamiento conjunto contemplando los objetivos organizacionales. Implica la habilidad para impactar estratégicamente y generar un efecto específico en los demás.

#### **4.5 INICIATIVA Y PROACTIVIDAD**

Predisposición a actuar de forma anticipada y preventiva en el abordaje de situaciones propias y del equipo de trabajo, de manera de iniciar acciones en lugar de aceptarlas pasivamente. Implica concretar decisiones tomadas en el pasado y la búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones a eventuales situaciones.

#### **4.6 INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD**

Capacidad para idear y proponer nuevas ideas, productos, formas o soluciones y buscar alternativas frente a los métodos y enfoques tradicionales, con el objeto de agregar valor a la Universidad. Busca soluciones nuevas y creativas que faciliten la optimización de su trabajo, transformando en oportunidades las limitaciones y complejidades del contexto, a través de la innovación en el cumplimiento de sus funciones.

#### **4.7 MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

Capacidad de para manejar, resguardar y proteger con discreción y criterio la información personal e institucional que dispone en el contexto laboral de sus funciones, garantizando en todo momento que la información esté disponible sólo para aquellos autorizados a tener acceso.

#### **4.8 TOLERANCIA Y MANEJO DE INFORMACIÓN**

Capacidad para mostrar resistencia en situaciones apremiantes y/o con cargas de trabajo o ritmos no habituales asegurando el cumplimiento de las labores, considerando el autocuidado personal y el del equipo de trabajo, en el cual está inserto.