

MODELO DE COMPETENCIAS

CORE  TECH



 **Creser**
Sistema de Gestión de Talento 360



NUESTRO MODELO

CreSer es una poderosa metodología que busca conectar y alinear a toda la organización en torno a dos pilares fundamentales, los resultados obtenidos por las personas con base en los objetivos estratégicos y por otro lado las competencias necesarias para apalancar esa consecución de resultados, todo ello enmarcado en un proceso continuo y periódico de retroalimentación, con base en un ciclo anual de desempeño.



¿Qué son las competencias?

Son habilidades especiales que las personas tenemos y podemos desarrollar para el desempeño de nuestras funciones, se pueden observar a través de comportamientos en el día a día de la organización y son las herramientas necesarias desde el ser para apalancar el desarrollo de los objetivos del negocio y conseguir resultados extraordinarios.

¿Qué son los roles?

Un rol es un papel que represento dentro de la organización y tiene que ver más que con el nombre del cargo, con la responsabilidad que tengo en el direccionamiento de las personas o los procesos. Para el caso de CORETECH se han definido DOS cuando actúo como **EVALUADO: Colaboradores** que son todas las personas de la compañía que no tienen personal a cargo y **Líderes**, que son aquellas personas con personal a cargo. Según el rol es el número de competencias que debo tener y desarrollar y sobre las cuales se va a medir mi desempeño.



Colaboradores

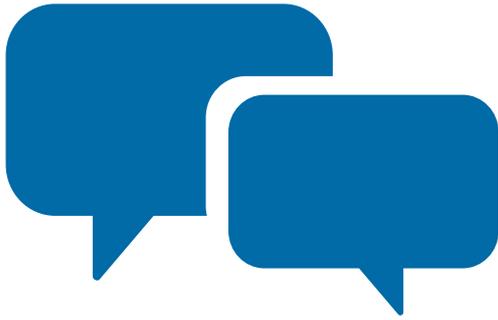


Líder

Además de estos tres roles, cuando actúo como **EVALUADOR** en el caso del **Feedback de 360°** existen otros roles: **Par:** Aquellas personas del mismo nivel dentro de la organización que el evaluado. **Cliente:** Las personas cuyo proceso recibe algún insumo o servicio del evaluado. **Subalterno:** Cuando el evaluado es mi líder, además del **Jefe Directo** y de **Uno Mismo** (Auto Evaluación), que no requieren explicación.



COMUNICACIÓN



Capacidad para transmitir de manera adecuada, la información necesaria para el buen funcionamiento del equipo y de la empresa, logrando de una manera clara y respetuosa que dicha información fluya en todos los niveles, apalancando a su vez el logro de los resultados.

Comportamientos observables:



- Expresa sus ideas de manera oportuna, respetuosa, clara y precisa, teniendo en cuenta que pueden existir otras opiniones diferentes
- Establece conversaciones con otras personas, adaptando su lenguaje y sus formas al nivel de sus interlocutores
- Escucha activamente las opiniones, sugerencias y argumentos de los demás, para dar siempre la mejor respuesta y aportar soluciones en los debates y conversaciones.
- Verifica con su interlocutor que su mensaje fue claramente entendido, así como si comprendió lo que el otro quiso expresarle.
- En todas sus interacciones fomenta el respeto y la tolerancia, buscando el entendimiento y la sana convivencia.



- Expresa sus ideas e instrucciones de manera oportuna, respetuosa, clara y precisa, teniendo en cuenta las opiniones de los demás y ajustando su lenguaje al público objetivo.
- Promueve las conversaciones y el dialogo permanente al interior del equipo, dentro de los principios de respeto y tolerancia por las diferentes opiniones, buscando acuerdos y llegando a soluciones beneficiosas para la empresa.
- Escucha activamente las opiniones, sugerencias y argumentos de los miembros del equipo y de sus colegas, buscando siempre la mejor alternativa de solución ante las circunstancias a resolver del día a día de la empresa.
- Se asegura que los mensajes e instrucciones han sido entendidos por su contraparte, así como valida que la información recibida se ajusta con lo que busca su interlocutor.
- Fomenta en su equipo la buena comunicación y se asegura que se mantenga el respeto y las buenas costumbres en las interacciones diarias de sus liderados.

Es la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos en busca del logro de los objetivos de la compañía, implica una actitud genuina de humildad, deseo de superar las metas y empatía para trabajar con los demás.

TRABAJO EN EQUIPO



Comportamientos observables:



- Motiva a sus compañeros buscando la integración como equipo en torno a un objetivo común, sin importar su área o cargo en la compañía.
- Contribuye a mantener un buen ambiente laboral, buscando la armonía y el respeto entre todos los miembros del equipo, sin perder de vista sus responsabilidades.
- Mantiene una actitud positiva y abierta ante las opiniones y recomendaciones de los demás miembros del equipo, respetando sus ideas y puntos de vista.
- Es empático, buscando entender las posiciones, preocupaciones y objetivos de los otros, para encontrar mejores formas de hacer las cosas.
- Entiende que hace parte de un equipo, buscando siempre el trabajo en conjunto, la cooperación y el apoyo a sus compañeros cuando se requiere.



- Busca la integración de todo el equipo en torno a un objetivo común, motivando a sus compañeros y buscando la integración como equipo sin importar su área o cargo en la compañía.
- Promueve con sus acciones y decisiones un buen ambiente laboral, buscando la armonía y el respeto entre todos los miembros del equipo, sin perder de vista sus responsabilidades.
- Mantiene una actitud positiva y abierta ante las opiniones y recomendaciones de los miembros del equipo, valorando y respetando sus ideas y puntos de vista y considerando dichos puntos en sus decisiones.
- Promueve la empatía al interior de su equipo, buscando entender las posiciones, preocupaciones y objetivos de los demás, para encontrar mejores formas de hacer las cosas, en bien de los resultados de la empresa.
- Fomenta y promueve el sentido de equipo, buscando siempre el trabajo en conjunto, la cooperación y el apoyo con sus dirigidos y con otras áreas de la compañía en busca del bien común.

ORIENTACIÓN AL LOGRO



Es la capacidad de encaminar todos los esfuerzos en busca del logro de los objetivos, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, exceder las necesidades del cliente o para mejorar la organización

Comportamientos observables:



- Prioriza las actividades y tareas a realizar para el logro eficaz de los objetivos y resultados esperados.
- Mantiene una actitud innovadora, creativa y de mejora continua, frente a los retos que exige su trabajo
- Se esfuerza por cumplir y exceder los objetivos trazados y cuando no se logran, hace los ajustes necesarios o busca ayuda para alcanzarlos.
- Pregunta e indaga de manera oportuna ante situaciones de dudas o inquietudes en la ejecución de las tareas para el logro de los objetivos
- Revisa regularmente su desempeño para evaluar que tan avanzados se encuentran sus compromisos y mejorar el cumplimiento de éstos.



- Planea, prioriza y delega las actividades y tareas a realizar al interior del equipo, para el logro de los objetivos y resultados trazados por la empresa.
- Promueve con su ejemplo una actitud innovadora, creativa y de mejora continua en todos los miembros del equipo, frente a los retos que exige el trabajo y los objetivos de la empresa.
- Motiva y ayuda a su equipo a cumplir y exceder los objetivos trazados por la empresa y cuando no se logran hace los ajustes necesarios para conseguir mejoras y superarlos.
- Se asegura que las instrucciones sean recibidas de forma correcta por el equipo, validando el entendimiento y dando respuesta oportuna ante situaciones de dudas o inquietudes en la ejecución de las tareas para el logro de los objetivos trazados.
- Revisa regularmente y mantiene informado al equipo del avance en el logro de las metas, evaluando y ajustando el rumbo cuando sea necesario para el logro de los objetivos.

Es tener la capacidad de identificar las necesidades del cliente, incluso adelantandonos a ellas, brindando una atención clara, veraz y oportuna, manteniendo siempre una buena disposición de servicio para exceder sus expectativas.

Tiene que ver con actuar en todo lo que hacemos por convicción y elección no por obligación.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE



Comportamientos observables:



- Actúa con empatía con los clientes y en el trato con ellos lo hace como le gustaría ser tratado.
- Tiene la mejor disposición y está siempre bien informado de los productos y servicios de la compañía.
- Actúa con compromiso y responsabilidad para identificar las necesidades de nuestros clientes buscando siempre dar la mejor respuesta.
- Se esfuerza por escuchar y entender las necesidades de los clientes, buscando brindar siempre una solución oportuna y atenta.
- Es un ejemplo de accesibilidad, coherencia y agilidad en el trato con los clientes, buscando siempre lo mejor para la compañía.



- Promueve y da ejemplo de empatía en el trato con los clientes y empleados de la compañía.
- Se mantiene actualizado y bien informado sobre los productos y servicios, apoyando a su equipo en su conocimiento y difusión.
- Actúa con compromiso y responsabilidad para identificar las necesidades de los empleados y clientes, buscando siempre dar la mejor respuesta.
- Mantiene el compromiso con escuchar y entender las necesidades de los clientes, buscando brindar siempre una solución oportuna y atenta.
- Da ejemplo de accesibilidad, coherencia y agilidad en el trato con los clientes de la compañía.

LIDERAZGO



Capacidad para inspirar, cuidar y servir a las personas y de generar compromiso en los equipos de trabajo, así como para conseguir el respaldo de la organización para enfrentar exitosamente los desafíos de cada día e impactando positivamente en el clima y la cultura de la organización.

Comportamientos observables:



- Inspira a su equipo para que trabaje de forma unida por el cumplimiento de las metas, delegando e influyendo positivamente en el desempeño de éste.
- Define y comunica detalladamente los objetivos al equipo de trabajo y suministra los recursos necesarios para alcanzarlos
- Reconoce las fortalezas y debilidades propias y de cada integrante de su equipo de trabajo, potenciando todas aquellas cualidades positivas y retroalimentando y apoyando la evolución de aquellas que se requieran mejorar.
- Promueve una cultura de trabajo colaborativo al interior del equipo, donde las decisiones y estrategias se construyan tomando en cuentas las opiniones e ideas de todos los integrantes.
- Es un ejemplo de compromiso y responsabilidad en la ejecución de sus tareas y en el cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa, buscando siempre excederlas de la mano de su equipo.

DESARROLLO DE TALENTO

Ayudar a que las personas crezcan personal y profesionalmente. Implica un esfuerzo constante para mejorar la formación y el desarrollo de los demás a partir de un apropiado análisis previo de sus necesidades y de la organización.



Comportamientos observables:



- Identifica fácilmente las necesidades de capacitación de su equipo
- Participa activamente y es un referente en los procesos de formación y entrenamiento
- Apoya y da herramientas a su equipo para su proceso de formación
- Da a su equipo las oportunidades necesarias para desarrollar sus habilidades
- Es un ejemplo de apoyo y desarrollo para el equipo



LE LIDERAZGO Y CULTURA



2021