



DICCIONARIO DE COMPETENCIAS

Universidad Estatal a Distancia (UNED)

Elaborado por: Mag. Ana Lorena Carvajal Pérez

PRESENTACIÓN

Este instrumento tiene la finalidad de servir como guía para comprender el significado de las competencias incluidas dentro de las clases y perfiles incorporados en el Manual Descriptivo de Puestos.

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo, una competencia es *“La capacidad efectiva de llevar a cabo con éxito una actividad laboral plenamente identificada”*, por lo que, desde el año 2006 la Oficina de Recursos Humanos viene integrando como eje central de su función la gestión por competencias, como herramienta eficaz que orienta el trabajo de las personas hacia la promoción de su desarrollo laboral, la mejora continua y la optimización del rendimiento individual e institucional.

A continuación, se desglosan las competencias incluidas en los perfiles y su respectiva definición.

Adaptabilidad:

Capacidad para modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el entorno.

Aprendizaje:

Habilidad para adquirir y asimilar nuevos conocimientos, destrezas, habilidades, conductas y ponerlos en práctica en su entorno.

Atención al detalle:

Manejo eficaz y prolongado de información detallada, con el fin de aumentar la precisión y velar porque los resultados contengan el análisis de todas las partes que intervienen.

Atención al usuario:

Es la capacidad para detectar las necesidades del usuario, asumiendo compromiso para identificar las posibles soluciones o bien, trasladarlas con efectividad ante quien corresponda.

Autocontrol:

Es la capacidad para mantener el control en situaciones estresantes o que provocan fuertes emociones.

Calidad

Disposición para la búsqueda de la excelencia en la gestión mediante la continua autoevaluación, orientados a brindar resultados orientados al cumplimiento de estándares de calidad.

Colaboración

Disposición para dar apoyo a persona o personas, con el fin de lograr algo que de otra manera no hubiera sido posible conseguir.

Comunicación

Se refiere a la facilidad para expresar de forma y comprensible sus ideas, capacidad de escucha y diálogo con el equipo de trabajo.

Comunicación oral y escrita

Capacidad para expresar ideas o hechos claramente y de una manera persuasiva, así como expresar de forma clara los criterios y puntos de vista personales, oral y por escrito.

Conducción:

La conducción de proyectos, procesos o equipos de trabajo consiste en la capacidad demostrada para planificar, coordinar, orientar, dar seguimiento y evaluar actividades desarrolladas por una o más personas, con el propósito de alcanzar objetivos organizacionales, gestionando recursos, tomando decisiones, resolviendo problemas y promoviendo la articulación de esfuerzos entre los participantes.

Confiabilidad:

Es la capacidad de generar confianza a través de la congruencia entre la forma que se actúa y lo que se dice, cumplimiento de compromisos que se han adquirido, actuar con lealtad y la generación de resultados apegados a las normas específicas de su especialidad o entorno, a la normativa en general y a las instrucciones que se le giran.

Conocimiento institucional:

Es la capacidad para comprender e interpretar las situaciones que afectan directamente la realidad institucional, así como para demostrar el conocimiento de sus procesos operativos, administrativos, académicos, su cultura, y la forma de toma de decisiones.

Conocimientos técnicos:

Es la capacidad para demostrar en las labores que realiza el conocimiento y comprensión de hechos esenciales, conceptos, principios y teorías relativas a una especialidad. Habilidad para generar credibilidad en otros, fundamentándose en los conocimientos de su especialidad.

Conocimiento de equipo e insumos:

Se refiere al conocimiento que se tiene sobre las distintas máquinas, herramientas, insumos y materiales que se utilizan en el proceso de trabajo, que le permite dar mantenimiento y uso correcto de los mismos.

Control y Seguimiento:

Tiene que ver con la capacidad de implementar medidas orientadas al establecimiento de controles sobre el cumplimiento de metas, objetivos y cronogramas, así como establecer las acciones para ejercer el seguimiento sobre los mismos y los correspondientes ajustes.

Control de calidad

Es la capacidad para establecer acciones, controles, mecanismos orientados a mantener los estándares de calidad esperados en el proceso de trabajo y garantizar su cumplimiento.

Control de emociones e impulsos

Capacidad para reaccionar de forma adecuada a situaciones adversas sin presentar desajustes emocionales.

Coordinación:

Es la capacidad para establecer contactos formales y de unir esfuerzos con otros para lograr objetivos comunes o compartidos, dentro o fuera de su proceso de trabajo.

Creatividad e innovación

Ambas competencias integradas, buscan medir la capacidad para dar resultados que generen cambios, ideas, conceptos o nuevas asociaciones, orientados a producir sucesos novedosos y originales.

Dirección

Es la habilidad para orientar, motivar y realimentar al equipo de trabajo con el fin de que se cumplan los objetivos y metas.

Disciplina

Capacidad de actuar de forma ordenada y constante, siguiendo normas, instrucciones y procedimientos establecidos, con el fin de lograr un objetivo o meta específica.

Dominio de herramientas informáticas

Conocimiento de los sistemas, aplicaciones, y equipos informáticos que se utilizan y tiene habilidad para optimizar resultados en su trabajo, a través del uso de las herramientas informáticas de que dispone para procesar información de forma oportuna y precisa.

Dominio del entorno:

Se refiere al conocimiento y comprensión de todo lo relacionado con su ámbito de acción, tales como normas, directrices, lineamientos, tanto nacionales como institucionales.

Dominio Teórico:

Es el saber que se tiene sobre las reglas, principios y conocimientos de una disciplina, ciencia o actividad, y aplicarlo en el proceso de trabajo.

Ética:

Es la capacidad para ajustar el comportamiento a las normas, costumbres, valores y principios que rigen tanto en su disciplina como el ámbito institucional.

Excelencia:

Es la capacidad para llevar a cabo las funciones y responsabilidades inherentes al puesto de trabajo bajo estándares de calidad, buscando la mejora continua, proponiendo la adaptación y modernización de los procesos y metodologías vigentes en la Universidad y cumpliendo objetivos y metas en los plazos requeridos y al menor costo posible.

Gestión Académica:

Capacidad para promover la generación de políticas, lineamientos y procedimientos coherentes, oportunos y congruentes con las necesidades educativas, formativas y de desarrollo del país.

Gestión Administrativa:

Habilidad para generar propuestas y/o acciones que promuevan la eficiencia y eficacia en el proceso de trabajo, así como para garantizar el cumplimiento de la normativa atinente a su área de acción.

Iniciativa

Es la predisposición para actuar proactivamente, marcando el rumbo con acciones concretas y aplicables, anticipando problemas que puedan surgir.

Integridad

Capacidad para mantenerse dentro de las normas éticas y morales socialmente aceptadas, así como para actuar en consonancia con los valores y principios institucionales. Capacidad para ser congruente entre lo que se dice y lo que se hace.

Juicio

Es la capacidad para discernir a través de la observación y reflexión individual y con base en los conocimientos y experiencias, cuál es la mejor opción entre varias alternativas que se presentan.

Liderazgo:

Es la capacidad para coordinar, supervisar y organizar eficazmente a un equipo o un proceso de trabajo.

Orientación a resultados

Capacidad para realizar funciones y cumplir compromisos institucionales, cumpliendo con estándares de excelencia.

Negociación y Manejo de conflictos

Capacidad para persuadir a las personas, con el fin de lograr los resultados que se esperan producto de las negociaciones efectuadas.

Planificación y organización:

Capacidad para anticipar, planificar y organizar tareas, acciones, proyectos, a través de decisiones apropiadas y con los recursos disponibles. Tiene habilidad para determinar eficientemente las metas y prioridades, plazos, tareas y recursos

Pensamiento analítico:

Es la capacidad para resolver una situación, de manera objetiva, razonable y clara, de forma que facilite la solución de los problemas que se presenten en el proceso de trabajo.

Pensamiento estratégico:

Es la capacidad para orientar el quehacer del proceso de trabajo, de manera articulada con la misión institucional y los lineamientos, planes, objetivos, metas propuestas, acuerdos y directrices emanadas por las autoridades universitarias.

Preocupación por el orden y la calidad

Disposición mantener patrones de organización, eficacia y calidad en el entorno del trabajo, tanto a nivel personal como laboral.

Respeto

Actitud de valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. Exige trato amable y cortés.

Sentido de urgencia:

Capacidad para percibir la urgencia de las tareas y consecuentemente actuar para alcanzar los objetivos con la prioridad que se espera.

Sistematización

Se refiere a la habilidad para clasificar, ordenar, precisar, describir, interpretar, sintetizar y documentar los resultados del trabajo.

Sentido de urgencia

Capacidad para percibir la urgencia real en determinadas tareas y actuar en plazos muy breves de tiempo. Se trata de la habilidad para ponerse en marcha con celeridad cuando el tiempo apremia, para desarrollar una acción u obtener un resultado.

Trabajo en equipo:

Capacidad para trabajar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos con el propósito de conseguir un objetivo común. Es la habilidad para establecer relaciones con compañeros de trabajo, con el fin de articular metas.