



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

www.exalumnos.usm.cl

**E**l Centro de Desarrollo Profesional, iniciativa de la Red de Exalumnos USM, diseñó un diccionario de competencias que se requieren en el mundo laboral.

Con la asesoría de la psicóloga laboral, Angélica Mondaca, se definieron las competencias más usadas por las empresas. Estas mismas se utilizarán en el portal de empleos cuando usted requiera a un profesional con características específicas.

A continuación se detalla el tipo de competencias existentes. Se definen 8 por cada tipo y sus respectivos niveles; los cuales indican el grado de dificultad o exigencia requerido por cada competencia.

### Tipos de competencias

1. **Competencias transversales:** Aplicables a todos los integrantes de la organización, permiten alcanzar la visión organizacional
2. **Competencias específicas por cargo:** Aplicables a ciertos cargos específicos como los gerenciales
3. **Competencias específicas por área:** Aplicables según ciertos procesos ejemplo: producción, finanzas, ventas, etc.



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

## Competencias transversales

Son 8 competencias transversales y sus respectivos niveles

- 1. Adaptación:** Es capaz de aceptar los cambios del entorno, mostrando flexibilidad y disposición para adaptarse en forma oportuna a nuevos escenarios y requerimientos.

Nivel 1:

- Comprende los cambios tanto internos como externos de la organización.
- Acepta positivamente los cambios que impactan a la organización.
- Mantiene el mismo nivel y ritmo de trabajo pese a los cambios.

Nivel 2:

- Propone acciones ante el cambio que permiten transformar las debilidades en fortalezas, según tarea o cargo en el que se desempeña.
- Es capaz de manejar las emociones ante los cambios tanto internos como externos que ocurren en la organización.
- Maneja la incertidumbre que pueden generar los cambios en la organización y da aliento a los otros miembros de su área que pueden estar siendo afectados por ello.

Nivel 3:

- Diseña las estrategias y las políticas organizacionales destinadas a promover en otros la habilidad de identificar y comprender rápidamente los cambios en el entorno de la organización.
- Dirige la organización en épocas complejas producto de los cambios, aprovechando una interpretación anticipada de las tendencias en el juego.
- Promueve innovaciones.

www.exalumnos.usm.cl



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

www.exalumnos.usm.cl

2. **Compromiso:** Asume con responsabilidad los objetivos y compromisos declarados por la organización, haciéndolos propios.

Nivel 1:

- Tiene claridad respecto a la misión, visión y objetivos de la organización.
- Siente como propios los objetivos, misión y visión de la organización.
- Cumple con sus obligaciones laborales según el cargo.

Nivel 2:

- Muestra respeto por los valores y personas. Motiva a los integrantes del sector a obrar del mismo modo.
- Es un referente para los otros por cumplir sus tareas u obligaciones laborales.
- Logra un equilibrio entre sus intereses personales y obligaciones laborales.

Nivel 3:

- Define visión, misión valores y estrategias de la organización y genera en todos los integrantes, la capacidad de sentirlos como propios.
- Supera los resultados esperados por su gestión.
- Es referente no solo por cumplir sus tareas u obligaciones laborales, sino también, por su alta productividad.



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

3. **Empatía:** Se conecta con otras personas y responde adecuadamente a las necesidades de los otros.

Nivel 1:

- Escucha activamente al otro.
- Muestra interés por escuchar los problemas y motivaciones que posee el otro.
- Comprende los problemas y motivaciones que mueven al otro.

Nivel 2:

- Anticipa las necesidades, antes incluso de que sus compañeros sean conscientes de ellas.
- Identifica y aprovechan las oportunidades comunicativas que les ofrecen otras personas.
- Se encuentra disponible para las otras personas cuando éstas lo requieren.

Nivel 3:

- Prioriza prestar atención al otro pese a sus propios sentimientos y preocupaciones.
- Escucha de forma no valorativa.
- Ofrece una relación de calidad, fundada en comprender los sentimientos y necesidades fundamentales del otro.

www.exalumnos.usm.cl



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

4. **Proactividad:** Es capaz de tomar la iniciativa y anticiparse a las situaciones diarias en el desempeño de las funciones, planificándose a mediano y largo plazo.

Nivel 1:

- Se anticipa a las situaciones diarias.
- Propone mejoras en su entorno laboral.
- Analiza las situaciones planteadas y elabora planes de acción.

Nivel 2:

- Es capaz de priorizar los valores antes que los impulsos.
- Manifiesta perseverancia.
- Actúa con determinación y decisión para alcanzar las metas.

Nivel 3:

- Es capaz de emprender la acción por iniciativa propia asumiendo la responsabilidad que ello conlleva.
- Desafía lo convencional y anticipa futuros escenarios
- Logra que los objetivos se lleven a cabo.

www.exalumnos.usm.cl



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

www.exalumnos.usm.cl

**5. Tolerancia a la frustración:** Pese a las circunstancias adversas, es capaz de mantener un equilibrio que le permite seguir realizando su trabajo en forma funcional.

Nivel 1:

- Manifiesta la capacidad para afrontar de manera serena las dificultades.
- Cumple con las responsabilidades a su cargo pese a circunstancias adversas.
- Es un referente para sus compañeros por su templanza.

Nivel 2:

- Dirige a su sector y lo saca adelante pese a las circunstancias adversas.
- Define la visión de su área aún en tiempos difíciles.
- Es un referente en su área y en el ámbito de la organización por su templanza.

Nivel 3:

- Lleva adelante a la empresa en medio de circunstancias adversas.
- Resiste las dificultades y logra los objetivos y metas propuestas.
- Es un referente en la organización y el mercado por su templanza.



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TECNICA  
FEDERICO SANTA MARIA

6. **Ética:** Posee la capacidad de actuar y sentir de acuerdo a los valores morales, buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando a su vez las políticas organizacionales.

Nivel 1:

- Reconoce valores morales.
- Valida los valores morales y políticas de la organización.
- Actúa sobre la base de estos valores y políticas organizacionales.

Nivel 2:

- Es capaz de conducir a su grupo de trabajo a actuar sobre la base de valores morales.
- Prioriza valores aún por sobre sus intereses personales.
- Es modelo por su ética tanto en lo laboral como en lo personal.

Nivel 3:

- Estructura la misión, visión, valores y estrategia de la organización sobre la base de los valores morales.
- Establece un marco de trabajo basado en el respeto tanto de las políticas de la organización como de los valores y principios morales.
- Dirige y actúa sobre la base de valores morales.

www.exalumnos.usm.cl



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

www.exalumnos.usm.cl

7. **Responsabilidad:** Muestra preocupación por llevar a cabo las tareas con precisión y calidad, con la idea de aportar en la obtención de resultados y estrategias organizacionales.

Nivel 1:

- Se interesa por realizar en forma precisa y con calidad su tarea.
- Es un referente para los otros dada su responsabilidad profesional y personal.
- Muestra preocupación cuando no puede terminar una tarea en el plazo asignado para realizarla.

Nivel 2:

- Fomenta en el equipo de trabajo la labor con responsabilidad.
- Utiliza de manera adecuada sus horas de trabajo con el objetivo de entregar un trabajo preciso y de calidad.
- En caso de no finalizar el trabajo en sus horas laborales, realiza horas extras con el fin de no dejar trabajo pendiente.

Nivel 3:

- Manifiesta satisfacción personal por el trabajo que realiza y la obtención de buenos resultados.
- Logra diseñar normas y políticas organizacionales que fomentan la responsabilidad.
- Es un referente por su responsabilidad profesional y personal tanto en el ámbito organizacional como en la comunidad en que habita.



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*





UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

www.exalumnos.usm.cl

- 8. Conciencia organizacional:** Es capaz de reconocer los elementos constitutivos de la organización, jerarquías y visualiza la forma en que las situaciones pueden afectar a las personas de la empresa.

Nivel 1:

- Posee conocimiento de cómo está formada la organización.
- Es capaz de entender y comprender las relaciones de poder que se generan en la organización.
- Respeto las decisiones que toman las personas que dirigen la organización.

Nivel 2:

- Implementa políticas organizacionales que facilitan a los otros integrantes del equipo de trabajo el conocimiento de los elementos constitutivos de la organización
- Ayuda a los otros a entender las relaciones de poder que se generan dentro de la organización.
- Fomenta en los otros el respeto por las decisiones que toman aquellas personas que dirigen la organización.

Nivel 3:

- Conoce con profundidad los elementos constitutivos de la propia organización y percibe los cambios incluso antes de que estos se generen.
- Posee una visión global de corto y largo plazo.
- Es capaz de diseñar e implementar políticas organizacionales para lograr que los distintos integrantes comprendan tanto los elementos constitutivos como las relaciones de poder dentro de la organización obteniendo mejores resultados y un ambiente laboral adecuado.



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sananos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TECNICA  
FEDERICO SANTA MARIA

www.exalumnos.usm.cl

### Competencias específicas por cargo

**1. Liderazgo:** Es capaz de influir sobre las personas para que trabajen con entusiasmo para la consecución de objetivos en pro del bien común.

Nivel 1:

- Logra una adecuada conducción de personas.
- Asigna y delega tareas en su equipo.
- Retroalimenta ocasionalmente a sus colaboradores respecto a su desempeño.

Nivel 2:

- Logra el reconocimiento de los otros miembros del equipo.
- Es capaz de desarrollar talentos en su equipo de trabajo.
- Mantiene un clima laboral armónico y a la vez desafiante.

Nivel 3:

- Genera compromiso en su equipo de trabajo para lograr los objetivos o metas propuestas por la organización.
- Diseña estrategias, procesos y cursos de acción con el propósito de asegurar una adecuada conducción de personas.
- Posee una visión y proyección a largo plazo.



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

2. **Comunicación efectiva:** Es capaz de escuchar y de expresarse de manera clara y directa. Con el objeto de lograr coordinarse adecuadamente con los otros.

Nivel 1:

- A la hora de expresar ideas es claro y conciso.
- Es capaz de escuchar activamente o concentradamente al otro.
- Solicita la información que requiere para llevar a cabo sus funciones

Nivel 2:

- Da y acepta retroalimentación de su equipo de trabajo.
- Es específico a la hora de pedir o solicitar.
- Manifiesta claridad en su comunicación tanto en relaciones horizontales y verticales.

Nivel 3:

- Promueve la asertividad en su equipo de trabajo.
- Identifica sus errores de comunicación y los corrige.
- Permite una comunicación directa con los integrantes de su equipo de trabajo.

www.exalumnos.usm.cl



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

www.exalumnos.usm.cl

- 3. Empowerment:** Posee la capacidad de dar poder al equipo de trabajo mejorando y potenciando el talento de las personas, aprovechando la diversidad de los miembros para lograr un valor superior a la organización. Fija a su vez objetivos claros y medibles de desempeño, asignando las responsabilidades correspondientes.

Nivel 1:

- Trabaja en base a métodos organizacionales que facilitan empoderar al equipo.
- Se desempeña con eficacia en relación a objetivos claros y medibles.
- Logra que el equipo de trabajo se sienta parte tanto del éxito como el fracaso de la organización.

Nivel 2:

- Fija objetivos de desempeño claros y medibles para los integrantes del equipo de trabajo.
- Asigna responsabilidades correspondientes según el cargo.
- Emprende acciones eficaces orientadas a mejorar y potenciar el talento de sus colaboradores.

Nivel 3:

- Diseña e implementa métodos de trabajo organizacional que permitan otorgar poder a los diferentes equipos de trabajo.
- Es capaz de obtener los mejores resultados organizacionales.
- Logra la integración de las distintas áreas, implementando políticas y objetivos de desempeño que lo permitan.



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

4. **Negociación:** Propone estrategias en busca de la materialización de acuerdos efectivos, centrándose en el problema y no en las personas involucradas.

Nivel 1:

- Tiene conocimientos mínimos de las técnicas de negociación.
- Es capaz de lograr acuerdos satisfactorios.
- Identifica puntos en común y aquellos que no lo son.

Nivel 2:

- Maneja las técnicas de negociación.
- Dirige adecuadamente una discusión
- Logra concretar sus ideas en acción.

Nivel 3:

- Crea un ambiente para la colaboración logrando acuerdos satisfactorios para ambas partes basándose en aspectos objetivos.
- Busca mejorar sus estrategias de negociación para obtener mejores resultados.
- Es capaz de persuadir a otros en pro de lograr los objetivos o metas propuestas por la organización.

www.exalumnos.usm.cl



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

5. **Planificación:** Determina las acciones, plazos y los recursos requeridos para alcanzar un determinado objetivo.

Nivel 1:

- Posee claridad respecto a la misión y visión de la organización y en base a ello, determina sus formas de acción.
- Determina las formas de acción según capacidades y competencias de los integrantes de su equipo de trabajo.
- Es capaz de generar soluciones a corto plazo.

Nivel 2:

- Identifica personas y áreas claves para lograr el cumplimiento de objetivos.
- Establece con claridad objetivos, tiempos, tareas, funciones y personas para lograr un determinado objetivo en el corto plazo.
- Va realizando un seguimiento de la planificación y corrigiendo los errores.

Nivel 3:

- Planifica las tareas del equipo elaborando planes de acción a mediano y largo plazo.
- Logra anticiparse de manera eficaz debido a la planificación ante posibles eventos imprevistos.
- Prioriza las tareas y el cumplimiento de metas desarrollándolo a su vez en el equipo de trabajo.

www.exalumnos.usm.cl



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TECNICA  
FEDERICO SANTA MARIA

6. **Gestión:** Realiza un conjunto de acciones o tramites que le permiten concretar un determinado proyecto u objetivo.

Nivel 1:

- Es capaz de fijarse a si mismo metas retadoras orientadas al logro de objetivos.
- Obtiene adecuados resultados a partir de la selección y formación de personas y la adecuada delegación de tareas.
- Aplica criterios de eficacia, eficiencia y calidad.

Nivel 2:

- Es capaz de fijar metas retadoras, tanto para sí mismo como para los otros miembros del equipo de trabajo.
- Mejora los resultados a través del trazado de líneas de dirección y diseño de propuestas basadas en la planificación, análisis de información y movilización de recursos.
- Posee la capacidad de controlar la gestión.

Nivel 3:

- Maximiza la obtención de resultados a partir de la selección y formación de personas.
- Controla la gestión y sopesa los riesgos.
- Funda todas sus acciones según criterios de eficiencia y eficacia para el cumplimiento de la misión y funciones de la organización.

www.exalumnos.usm.cl



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

7. **Iniciativa y autonomía:** Posee la capacidad de actuar proactivamente, creando oportunidades y evitando posibles problemas futuros. A su vez toma decisiones cuando es necesario sin esperar la opinión de otros.

Nivel 1:

- Es capaz de solucionar problemáticas cuando estas se presentan.
- Reacciona de manera adecuada frente a las dificultades.
- Aprovecha las oportunidades cuando se le presentan.

Nivel 2:

- Es capaz de enfrentar y resolver crisis.
- Crea cursos de acción a la hora de enfrentar una crisis.
- Genera propuestas de mejora a corto plazo.

Nivel 3:

- Es capaz de anticiparse a situaciones internas y externas de la organización para proveer cursos de acción efectivos.
- Crea nuevas oportunidades para la organización.
- Genera propuestas de mejora a largo plazo.

www.exalumnos.usm.cl



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*





UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

www.exalumnos.usm.cl

- 8. Autocuidado:** Participa activamente y se compromete a diario con responsabilidad en lo que respecta a su propia salud, tanto física como mental. Busca generar acciones concretas destinadas a conservar la salud y prevenir la aparición de trastornos vinculados al estrés, depresión, entre otras.

Nivel 1:

- Posee la capacidad de cumplir con las tareas a su cargo sin descuidar su salud.
- Logra un equilibrio entre las obligaciones personales y profesionales.
- Manifiesta compromiso y responsabilidad con su salud.

Nivel 2:

- Es capaz de velar por el cumplimiento de las políticas de la organización en relación a equilibrar las responsabilidades personales y laborales.
- Fomenta en los otros el equilibrio entre las obligaciones personales y profesionales.
- Promueve el logro de los objetivos manteniendo a su vez un adecuado clima laboral.

Nivel 3:

- Diseña políticas organizacionales que promueven en sus colaboradores el equilibrio entre las responsabilidades personales y laborales.
- Promueve y prioriza un buen ambiente laboral.
- Es referente para sus colaboradores respecto a su compromiso y responsabilidad con su salud.



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sanas para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

www.exalumnos.usm.cl

### Competencias específicas por área:

**1. Trabajo en equipo:** Es capaz de coordinarse, cooperar con otros, complementarse, en pos de objetivos comunes.

Nivel 1:

- Muestra entusiasmo por trabajar con otros.
- Complementa sus habilidades con la de otros.
- Promueve el trabajo en equipo.

Nivel 2:

- Respeto a sus compañeros de trabajo y complementa los conocimientos personales con los de su equipo.
- Ayuda a sus compañeros cuando estos presentan dificultades en la realización de un determinado trabajo.
- Ayuda en la efectividad de su equipo de trabajo.

Nivel 3:

- Manifiesta satisfacción ante los éxitos de su equipo de trabajo.
- Se apoya en su equipo a la hora de realizar un determinado trabajo o tomar una resolución importante.
- Apoya las acciones de otras áreas y equipos, aún cuando no reciba de éstos la misma colaboración.



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

www.exalumnos.usm.cl

**2. Actualización del conocimiento:** Busca constantemente tener los conocimientos más actuales para desarrollarse adecuadamente en su quehacer.

Nivel 1:

- Busca personalmente temas relacionados con su quehacer.
- Manifiesta un interés constante por perfeccionarse.
- Invierte en capacitaciones que le permitan desarrollar mejor su labor.

Nivel 2:

- Es capaz de transmitir a los otros integrantes del equipo sus nuevos conocimientos.
- Busca diariamente diversas formas de actualizar su conocimiento.
- Reconoce cuando no posee conocimientos en algún ámbito y busca la forma de eliminar esa brecha.

Nivel 3:

- Establece estrategias para que los integrantes de su equipo actualicen sus conocimientos.
- Promueve la auto actualización del conocimiento en su equipo de trabajo.
- Logra involucrar a todos los miembros en la adquisición de nuevos conocimientos.



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

**3. Relaciones públicas:** Capacidad para establecer relaciones con diversas redes necesarias para que la organización posea mayor influencia.

Nivel 1:

- Posee la capacidad de conseguir apoyo de personas adecuadas e influyentes.
- Genera relaciones específicas dependiendo de su cargo y responsabilidad.
- Posee conocimientos de su área de especialidad y de cultura general.

Nivel 2:

- Es capaz de lograr relaciones específicas convenientes para la organización.
- Establece vínculos con diversas personas del medio empresarial.
- Manifiesta facilidad para desenvolverse adecuadamente en cualquier evento social.

Nivel 3:

- Se vincula adecuadamente con integrantes de la comunidad de negocios estableciendo con ellos intereses afines.
- Es capaz de desenvolverse adecuadamente en el medio empresarial, político y social.
- Es un referente en mercado por su hábil manejo de relaciones las cuales son de forma y circunstancias pertinentes.

www.exalumnos.usm.cl



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TECNICA  
FEDERICO SANTA MARIA

4. **Pensamiento analítico:** Comprende una situación, identifica las partes y las organiza.

Nivel 1:

- Identifica las partes que componen una situación determinada.
- Es capaz de determinar la causalidad de los hechos.
- Relaciona los hechos en forma objetiva.

Nivel 2:

- Identifica ventajas y desventajas de las decisiones.
- Prioriza.
- Determina causa- efecto.

Nivel 3:

- Identifica posibles cadenas de acontecimientos de una determinada acción.
- Desarrolla cursos de acción alternativos.
- Se anticipa a los obstáculos y planifica los pasos a seguir.

www.exalumnos.usm.cl



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

5. **Conocimientos del área y mercado:** Conoce las tendencias, oportunidades que se están dando en el mercado y a su vez posee conciencia de su competencia, fortalezas y debilidades. Logra satisfacer las necesidades de los clientes y consumidores.

Nivel 1:

- Comprende las necesidades que posee el cliente basándose en el mercado.
- Identifica oportunidades.
- Conoce los productos que ofrece la organización.

Nivel 2:

- Detecta las necesidades actuales y futuras de los clientes.
- Conoce el marco regulatorio.
- Identifica tendencias, oportunidades y amenazas que el mercado presenta y analiza en ese contexto, ventajas y desventajas que posee la organización.

Nivel 3:

- Posee profundo conocimiento del marco regulatorio y productos ofrecidos por la organización.
- Evalúa la factibilidad y viabilidad de la adaptación de los productos ofrecidos por la organización.
- Es un referente en el mercado en lo que respecta a los conocimientos sobre la materia.

www.exalumnos.usm.cl



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

6. **Manejo de tecnologías:** Conoce y posee la habilidad para manejar diversas herramientas tecnológicas necesarias para el desempeño de funciones.

Nivel 1:

- Posee interés por manejar aquellas tecnologías necesarias para su desempeño.
- Utiliza tiempo para capacitarse en el uso de aquellas herramientas que no maneja.
- Maneja programas y herramientas específicas para su área de trabajo.

Nivel 2:

- En la actualidad maneja todas las tecnologías y herramientas necesarias para desempeñar su función.
- Enseña a sus pares a usar aquellas herramientas que estos desconocen y de las cuales el si posee conocimientos.
- Propicia en sus pares el uso de las herramientas tecnológicas.

Nivel 3:

- Manifiesta la importancia del uso de las herramientas tecnológicas para lograr mayor eficacia y eficiencia en los procesos.
- Incentiva el uso de nuevas herramientas tecnológicas en sus pares.
- Es un referente para sus pares en relación al manejo de las herramientas tecnológicas.

www.exalumnos.usm.cl



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*



UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

7. **Dinamismo y energía:** La persona es capaz de trabajar activamente y con entusiasmo pese a enfrentarse a situaciones complejas o en las cuales no tiene el control. A su vez es capaz de comunicarse con diversas personas, enfrentar retos y largas jornadas de trabajo sin ver alterada su productividad.

Nivel 1:

- Le agradan los retos.
- Es capaz de adaptarse a situaciones cambiantes.
- Posee la habilidad de seguir adelante con dominio de sí mismo y serenidad en situaciones donde no posea el control absoluto.

Nivel 2:

- En la actualidad siempre está creando y generando nuevos retos personales y laborales.
- Le agrada trabajar en situaciones cambiantes y retadoras, le molesta la monotonía.
- Es capaz de adelantarse a otros.

Nivel 3:

- Le muestra a los otros su disposición a trabajar en ambientes cambiantes y retadores.
- Fomenta en los otros la capacidad de trabajar con entusiasmo en ambientes cambiantes mostrándole las oportunidades que ofrece lo nuevo.
- Es un referente en lo que respecta a su dinamismo y energía a la hora de realizar su trabajo.

www.exalumnos.usm.cl



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*





UNIVERSIDAD TÉCNICA  
FEDERICO SANTA MARÍA

8. **Orientación al cliente externo e interno:** Es capaz de detectar las necesidades tanto de los clientes internos como externos y genera soluciones efectivas a estas necesidades.

Nivel 1:

- Interpreta en la actualidad las necesidades del cliente interno y externo.
- Soluciona las inquietudes tanto del cliente interno como externo.
- Trata de satisfacer las necesidades tanto del cliente interno como externo.

Nivel 2:

- Se anticipa a las necesidades futuras del cliente interno y externo.
- Busca constantemente la manera de satisfacer al cliente interno y externo.
- Propone en sus áreas de acción mejoras para incrementar el nivel de satisfacción de los clientes internos y externos.

Nivel 3:

- Posee la capacidad de diseñar políticas y estrategias que generen alta satisfacción en los clientes internos y externos.
- Es un referente en lo que respecta a dar soluciones que satisfacen a los clientes internos y externos.
- Trabaja en pos de satisfacer a los clientes interno y externos con el fin de establecer una relación a largo plazo con ellos.

www.exalumnos.usm.cl



Red de Ex Alumnos USM  
*¡Sansanos para toda la vida!*



Centro Desarrollo Profesional  
*Una iniciativa de la Red de Ex Alumnos USM*