

VOCABULARIO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES

Hoy sabemos que en el mercado de trabajo actual no sólo es necesario contar con conocimientos técnicos en determinada disciplina o tener cierta experiencia profesional sino que también es fundamental contar con las competencias profesionales que requiere el puesto en el cual uno se desempeña o se postula en el caso de un proceso de selección.

Las competencias profesionales están relacionadas con las actividades profesionales y a los objetivos que forman parte de un determinado puesto de trabajo. Difieren según las especialidades y los niveles funcionales dentro del esquema general de la empresa. En la medida en que se sube en la escala jerárquica, las competencias pueden cambiar de peso específico en relación con el puesto.

Este tipo de competencias son mucho más difíciles de evaluar ya que en definitiva son una amalgama entre aptitud, experiencia y pericia que se expresa de modo particular y concreto en la resolución de una situación o problema en particular.

Aquí una breve descripción de algunas de ellas:

Iniciativa, Autonomía, Sencillez: ejecutividad rápida ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad. Supone responder de manera proactiva a las desviaciones o dificultades, sin esperar o efectuar todas las consultas en la línea jerárquica, evitando así el agravamiento de problemas de importancia menor.

Implica también la capacidad de proponer mejoras, sin que haya un problema concreto que deba ser solucionado. Se trata de tener capacidad de decidir, de estar orientado a la acción, y de utilizar la iniciativa y la rapidez como ventajas competitivas.

Dinamismo - Energía: se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas, sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.

Empowerment: establece claros objetivos de desempeño y las correspondientes responsabilidades personales. Proporciona dirección y define responsabilidades. Aprovecha claramente la diversidad (heterogeneidad) de los miembros del equipo para lograr un valor añadido superior para el negocio. Combina adecuadamente situaciones, personas y tiempos. Tiene adecuada integración al equipo de trabajo. Comparte las consecuencias de los resultados con todos los involucrados. Emprende acciones eficaces para mejorar el talento y las capacidades de los demás.

Orientación al cliente interno y externo: implica demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro. No se trata de una conducta concreta frente a un cliente real sino de una actitud permanente de contar con las necesidades del cliente para incorporar este conocimiento a la forma específica de plantear la actividad. Se la diferencia de “atención al cliente”, que tiene más que ver con atender las necesidades de un cliente real y concreto en la interacción. Implica estar comprometido con la calidad esforzándose por una mejora continua.

Alta adaptabilidad - Flexibilidad: hace referencia a la capacidad de modificar la conducta personal para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. Se asocia a la versatilidad del comportamiento para adaptarse a distintos contextos, situaciones, medios y personas en forma rápida y adecuada. La flexibilidad está más asociada a la versatilidad cognitiva, a la capacidad para cambiar convicciones y formas de interpretar la realidad.

Liderazgo: es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de otros.

Establecer claramente directivas, fijar objetivos, prioridades y comunicarlos. Tener energía y transmitirla a otros. Motivar e inspirar confianza.

Modalidades de contacto: (*tipo de vínculo, nivel de vocabulario, lenguaje verbal y no verbal, persuasión, comunicación oral, impacto*). La comunicación verbal, prestando especial atención a la fluidez verbal, la riqueza de vocabulario, la expresividad, la precisión de la comunicación, la capacidad para expresar sentimientos, la originalidad del discurso.

La comunicación no verbal, a través de la mirada, la forma de saludar y dar la mano, la expresividad facial, la sonrisa, el tono, volumen y timbre de voz, la gesticulación. En un concepto extendido, comunicarse incluye saber escuchar y posibilitar a los otros un acceso fácil a la información que se posea.

Colaboración: capacidad de trabajar en colaboración con grupos multidisciplinarios, con otras áreas de la organización u organismos externos con los que deba interactuar. Implica tener expectativas positivas respecto de los demás y comprensión interpersonal.

Competencia - Capacidad: implica tener amplios conocimientos de los temas del área que esté bajo su responsabilidad. Poseer la capacidad de comprender la esencia de los aspectos complejos. Demostrar capacidad para trabajar con las funciones de su mismo nivel y de niveles diferentes. Tener buena capacidad de discernimiento (juicio). Compartir con los demás el conocimiento profesional. Basarse en los hechos y en la razón (equilibrio). Demostrar constantemente interés en aprender.

Franqueza - Confiabilidad - Integridad: Establecer relaciones basadas en el respeto mutuo y la confianza. Tener coherencia entre acciones, conductas y palabras. Asumir la responsabilidad de sus propios errores.

Nivel de compromiso - Disciplina personal - Productividad: apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de objetivos comunes. Ser justo y compasivo aun en la toma de decisiones en situaciones difíciles. Prevenir y superar obstáculos que interfieren con el logro de los objetivos del negocio. Poseer la habilidad de establecer para sí mismo objetivos de desempeño más altos que el promedio y de alcanzarlos con éxito.

Habilidad Analítica (análisis de prioridad, criterio lógico, sentido común): esta competencia tiene que ver con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que un candidato organiza cognitivamente el trabajo. Es la capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico. La capacidad de identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes. Se puede incluir aquí la habilidad para analizar, organizar y presentar datos financieros y estadísticos y para establecer conexiones relevantes entre datos numéricos.

Así las competencias son una lista de comportamientos que ciertas personas poseen en mayor medida que otras, y que las hace más efectivas para ocupar una cierta posición.

Podemos seguir enumerando competencias como ser: tolerancia a la presión, capacidad de trabajo de equipo, planificación y organización, sensibilidad, delegación, creatividad, etc. La cuestión es que la empresa debe ser quién las defina, estableciendo su importancia en relación con el desarrollo eficaz del puesto en cuestión.

* **Fuente:** "Elija al Mejor. Cómo Entrevistar por Competencias". Martha Alles. 2ª. Ed. Buenos Aires: Granica, 2004.