

Descripción de Competencias

Competencias	Acciones clave asociadas	Preguntas
<p>Adaptabilidad Realizar ajustes a fin de mantener el nivel de eficiencia cuando cambian las prioridades, cuando se está frente a nuevas tareas y cuando hay que tratar con individuos que tienen diferentes enfoques y puntos de vista; desempeñarse con eficiencia en diversos entornos, culturas y situaciones y cuando se trabaje con tecnología y niveles de individuos distintos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tratar de entender los cambios. Entender los cambios en las tareas, las situaciones y el ambiente de trabajo, así como la lógica o las bases del cambio; buscar activamente información acerca de las nuevas situaciones en el trabajo. ▪ Tener una actitud positiva hacia el cambio o la novedad. Reconocer en el cambio y en las nuevas situaciones la oportunidad para aprender y crecer; enfocarse en los aspectos benéficos del cambio; hablar positivamente sobre el cambio a las otras personas. ▪ Ajustar los comportamientos. Modificar rápidamente el comportamiento para enfrentarse a los cambios en el ambiente de trabajo de una manera eficaz; estar dispuesto a intentar nuevos métodos adecuados a las situaciones nuevas o modificadas; no persistir en comportamientos ineficaces o antiguos y caducos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Administrar el Desempeño para Lograr el Éxito Orientar y guiar a otros en el logro de los objetivos de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer objetivos de desempeño. ▪ Establecer la metodología. ▪ Crear un ambiente favorable al aprendizaje. ▪ Formular planes de desarrollo en forma cooperativa. ▪ Hacer seguimiento del desempeño. ▪ Evaluar el desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

<p>Apoyar el Desarrollo Personal Planear y respaldar el desarrollo de las habilidades y capacidades de los individuos, a fin de cumplir de manera eficiente con las responsabilidades presentes y futuras del puesto/papel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establecer de manera cooperativa los objetivos de desarrollo. ▪ Establecer de manera cooperativa los planes de desarrollo. ▪ Crear un ambiente propicio para el aprendizaje. ▪ Supervisar los avances en el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Aprendizaje Continuo y Crecimiento Identificar activamente nuevas ideas para fomentar el aprendizaje; crear y aprovechar constantemente oportunidades de aprendizaje; usar en el trabajo el conocimiento y las habilidades recientemente adquiridos, y aprender a través de su aplicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enfocarse en las necesidades de aprendizaje. Buscar y usar la retroalimentación y otras fuentes de información a fin de identificar las áreas de aprendizaje apropiadas. ▪ Interesarse en actividades de aprendizaje. Identificar y participar en actividades de aprendizaje (por ejemplo, cursos, lecturas, estudio independiente, asesoría, aprendizaje práctico) que ayuden a satisfacer las necesidades de aprendizaje. ▪ Maximizar el aprendizaje. Participar activamente en actividades de aprendizaje aprovechando al máximo la experiencia de aprendizaje (por ejemplo, tomar notas, hacer preguntas, analizar críticamente la información, tener en cuenta la aplicación en el trabajo, hacer las tareas requeridas). ▪ Aplicar los conocimientos o habilidades. Poner en práctica en el trabajo los nuevos conocimientos o habilidades; profundizar el aprendizaje mediante técnicas de ensayo y error. ▪ Asumir riesgos en el aprendizaje. Ponerse en situaciones desconocidas o incómodas a fin de aprender; hacer preguntas hasta correr el riesgo de parecer tonto; hacerse cargo de tareas difíciles o desconocidas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

<p>Aprendizaje Práctico Asimilar y aplicar, de una manera oportuna, información relacionada con el puesto que pueda variar su complejidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Participar de manera activa en actividades de aprendizaje. ▪ Adquirir con rapidez los conocimientos, la comprensión o las habilidades. ▪ Aplicar los conocimientos o habilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Asesoría Facilitar el desarrollo de los conocimientos y habilidades de otras personas; proporcionar retroalimentación y orientación oportunas para ayudarles a alcanzar los objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aclarar la situación actual. Aclarar los comportamientos, el conocimiento y el nivel de competencia esperados, buscando y ofreciendo información y verificando la comprensión. ▪ Explicar y demostrar. Proporcionar instrucción, modelos positivos y oportunidades de observación, a fin de ayudar a otros a desarrollar sus habilidades; alentar la formulación de preguntas para asegurar la comprensión. ▪ Proporcionar retroalimentación y refuerzo. Proporcionar retroalimentación oportuna y adecuada sobre el desempeño; reforzar los esfuerzos y progresos. ▪ Usar los principios clave. Establecer buenas relaciones interpersonales ayudando a que los individuos se sientan valorados, apreciados e incluidos en las discusiones (incrementar la autoestima, mostrar empatía, involucrar, revelar información, apoyar). 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Asumir Riesgos Realizar acciones para obtener un beneficio reconocido o una ventaja cuando se entienden las consecuencias negativas potenciales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buscar de manera activa las oportunidades. ▪ Calcular riesgos. ▪ Comprometerse con una acción. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Colaboración Trabajar con otros de manera eficaz y cooperativa; establecer y mantener buenas relaciones de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usar los principios clave. ▪ Subordinar los objetivos personales. ▪ Ofrecer ayuda. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

<p>Comunicación Transmitir información e ideas con claridad a través de diversos medios y de manera interesante y fácil de comprender y retener.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Organizar la comunicación. Aclarar el propósito y la importancia; destacar los puntos más importantes y seguir una secuencia lógica. ▪ Mantener la atención de los oyentes. Mantener a los oyentes interesados a través del uso de técnicas tales como analogías. ▪ Adaptarse al público receptor. Concordar el mensaje con la experiencia, los antecedentes y las expectativas de los oyentes; usar terminología, ejemplos y analogías que sean significativos para los receptores. ▪ Asegurar la comprensión. Pedir ideas a los oyentes; verificar la comprensión; presentar el mensaje de diferentes maneras para mejorar el nivel de comprensión. ▪ Adherirse a convenciones establecidas. Usar la sintaxis, el ritmo, el volumen, la dicción y la mecánica adecuados a los medios usados. ▪ Comprender lo que comunican otros. Prestar atención a los mensajes de los otros; interpretar correctamente los mensajes y responder apropiadamente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Concientización sobre Seguridad Estar consciente de las condiciones que afectan la seguridad de los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar problemas de seguridad. ▪ Tomar medidas correctivas. ▪ Vigilar las acciones correctivas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

<p>Confianza Infundir confianza y seguridad a través de lo que se hace y lo que se dice.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Operar con integridad. Demostrar sinceridad; respetar los compromisos; comportarse de manera consistente. ▪ Revelar las propias opiniones. Compartir los pensamientos, los sentimientos y las razones para que los demás comprendan las posiciones personales. ▪ Mantenerse abierto a otras ideas. Escuchar a los demás y considerar objetivamente sus ideas y opiniones, aun cuando no concuerden con las propias. ▪ Apoyar a las otras personas. Tratar a los demás con dignidad, respeto y justicia; reconocer adecuadamente el trabajo de los otros; respaldar a las personas que se lo merezcan, aun enfrentándose a resistencias y desafíos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
--	---	---

<p>Conocimientos Técnicos/Profesionales Lograr un nivel satisfactorio de habilidades o conocimientos técnicos y profesionales en las áreas relacionadas con el puesto: mantenerse al día de los sucesos y las tendencias actuales en el área de experiencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocer los avances técnicos. ▪ Saber cómo aplicar una habilidad o procedimiento técnico. ▪ Demostrar habilidad profesional. <p>El ambiente laboral de hoy día está constantemente bombardeado por cambios en la tecnología, las necesidades del mercado, las reglamentaciones y los competidores. A fin de mantener a sus organizaciones en un buen nivel de competencia, los individuos deben ser capaces de responder a estos cambios de manera rápida y eficaz, aplicando sus conocimientos y habilidades técnicas y profesionales. No sólo necesitan tener un conocimiento básico de las áreas relacionadas con su puesto, sino que también deben continuar aprendiendo a medida que pasa el tiempo. A pesar de que el nivel de pericia técnica requerido puede disminuir cuando se pasa de una posición de miembro de equipo a jefe, es esencial que los jefes mantengan un suficiente nivel de conocimientos para poder responder adecuadamente a las situaciones comerciales, y seleccionar, entrenar y asesorar a los miembros de los equipos en relación con los aspectos técnicos de sus trabajos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Contribuir al Éxito del Equipo Participar activamente como miembro de un equipo, para que éste avance hacia el cumplimiento de sus objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Facilitar el logro de los objetivos. ▪ Involucrar a otras personas. ▪ Informar a los otros miembros del equipo. ▪ Dar el ejemplo en cuanto a compromisos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

<p>Control de la Información Establecer procedimientos continuos para la recopilación y análisis de la información necesaria para la administración de los proyectos o de una organización; tomando en consideración las habilidades, los conocimientos y la experiencia de los individuos responsables y las características de las asignaciones o proyectos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar las necesidades de monitoreo. ▪ Desarrollar sistemas de monitoreo. ▪ Implementar sistemas de seguimiento. ▪ Revisar la información. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Creatividad-Innovación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desafiar los paradigmas. Identificar los supuestos en los cuales se definen o presentan los problemas y las situaciones; considerar maneras alternativas para estudiar o definir los problemas; no dejar que las ideas o el enfoque de los demás limiten la propia perspectiva. ▪ Aprovechar la diversidad de recursos. Valerse de fuentes múltiples y diversas (individuos, áreas, sistemas de información) para inspirarse y conseguir ideas. ▪ Pensar con amplitud de criterios. Combinar las ideas de manera original o hacer vínculos entre ideas diversas; estudiar diferentes líneas de pensamiento; considerar las situaciones desde perspectivas múltiples; propiciar la propuesta de múltiples enfoques y/o soluciones. ▪ Evaluar múltiples soluciones. Examinar numerosas soluciones potenciales y evaluarlas antes de aceptar alguna. ▪ Asegurar la relevancia de las ideas. Enfocarse en áreas importantes para proponer innovaciones y aportar soluciones laborales significativas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

<p>Delegación de Responsabilidades Asignar la autoridad para la toma de decisiones y la responsabilidad por las tareas a las personas idóneas; utilizar eficientemente el tiempo, las habilidades y el potencial de las personas que le reportan directamente a uno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Compartir las responsabilidades apropiadas. ▪ Definir los parámetros. ▪ Dar apoyo sin quitar la responsabilidad. ▪ Mantenerse informado. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Desarrollar Alianzas Establecer relaciones estratégicas entre el área propia y las otras áreas, equipos, departamentos, unidades u organizaciones, a fin de facilitar el logro de los objetivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar las necesidades de la alianza. ▪ Estudiar las oportunidades para crear alianzas. ▪ Formular planes de acción. ▪ Subordinar los objetivos del área propia. ▪ Hacer seguimiento de la alianza. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Desarrollar Relaciones Laborales Positivas Desarrollar e implementar relaciones de cooperación para lograr los objetivos laborales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buscar oportunidades. ▪ Aclarar la situación actual. ▪ Desarrollar las ideas de los demás y las propias. ▪ Subordinar los objetivos personales. ▪ Facilitar los acuerdos. ▪ Usar los principios clave. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Dirigir por medio de la Visión y los Valores Mantener la visión y los valores de la organización como principio de todas las decisiones y acciones; ayudar a los demás a entender la importancia de los mismos, a fin de que las actividades y los objetivos tengan una sólida coherencia con la imagen global de la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicar la importancia de la visión y los valores. ▪ Motivar la acción. ▪ Dar el ejemplo trabajando en función de la visión y los valores. ▪ Recompensar el trabajo que encarne la visión y los valores. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Diseño Estratégico de los Puestos Determinar la organización y la estructura de los puestos que sean más eficaces para alcanzar un objetivo o estrategia; reconfigurar apropiadamente los puestos para maximizar las oportunidades para el empowerment, la mejora continua y la flexibilidad para los empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar obstáculos. ▪ Proponer y evaluar opciones para el cambio. ▪ Implementar eficazmente el cambio. ▪ Medir los resultados del cambio y hacer los ajustes según sea necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

<p>Energía Mantener consistentemente un alto nivel de actividad o productividad; mantener horarios de trabajo prolongados cuando sea necesario; trabajar con vigor, eficiencia y decisión por largos periodos de tiempo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trabajar en horarios prolongados sin perder eficiencia. ▪ Mantener un ritmo rápido de trabajo a través del tiempo. ▪ Desempeñar eficazmente el trabajo físico o mentalmente agotador. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Establecer Direcciones Estratégicas Obtener la información clave e identificar los asuntos y las relaciones que son relevantes para el logro de la visión y los objetivos de largo plazo; establecer y comprometerse con un plan de acción, desarrollando alternativas basadas en supuestos lógicos e información verdadera tomando en consideración recursos disponibles, limitaciones y objetivos organizacionales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recopilar información. ▪ Organizar la información. ▪ Evaluar/Seleccionar las estrategias. ▪ Establecer un plan de acción. ▪ Ejecutar el plan. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Estándares de Trabajo Fijar objetivos ambiciosos o establecer normas elevadas de desempeño para uno mismo, las personas que le reportan directamente, otras personas con las que mantiene relación y la organización. Estar satisfecho con el desempeño normal; auto imponerse normas de excelencia, en vez de que las normas le sean impuestas por otros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fijar estándares de excelencia. ▪ Asegurar un alto nivel de calidad. ▪ Asumir la responsabilidad. ▪ Alentar a los otros a asumir su responsabilidad, 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Facilitar el Cambio Alentar a los demás para que busquen oportunidades de incorporar enfoques diferentes e innovadores en el tratamiento de problemas y situaciones; facilitar la implementación y aceptación del cambio dentro del lugar de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alentar la expansión de los límites. ▪ Valorar las ideas pertinentes. ▪ Recompensar los cambios. ▪ Abordar la resistencia al cambio. ▪ Encarar situaciones complejas y contradictorias. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

<p>Fomentar la Lealtad de los Clientes Satisfacer eficazmente las necesidades de los clientes; asumir la responsabilidad por la satisfacción y la lealtad de los clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usar los principios clave. ▪ Reconocer a la persona. ▪ Aclarar la situación actual. ▪ Satisfacer o exceder las necesidades. ▪ Confirmar el nivel de satisfacción. ▪ Ceder el paso al cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Formar un Equipo Exitoso Usar métodos adecuados y estilos interpersonales flexibles para formar un equipo unido; facilitar el logro exitoso de los objetivos del equipo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporcionar una dirección. ▪ Establecer una estructura. ▪ Facilitar el cumplimiento de los objetivos. ▪ Involucrar a los otros. ▪ Informar a los demás en el equipo. ▪ Dar el ejemplo en cuanto a compromisos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

<p>Habilidad para Persuadir y Vender Utilizar los estilos y métodos de comunicación interpersonales apropiados para lograr la aceptación de una idea, plan, actividad, servicios, o productos por parte de los prospectos y los clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preguntar e investigar. Buscar información a fin de comprender las situaciones, las necesidades y los beneficios potenciales deseados. ▪ Establecer una estrategia. Desarrollar métodos que coloquen en una posición óptima a los productos, servicios o ideas; respaldar los factores de apoyo, superar o minimizar los obstáculos y abordar las necesidades y preferencias especiales de las personas clave en la toma de decisiones. ▪ Establecer una relación positiva. Dar una impresión favorable en la interacción con clientes potenciales y actuales, a fin de construir relaciones positivas. ▪ Demostrar capacidad. Presentar los productos, servicios o ideas de manera tal, que muestre claramente cómo darían satisfacción a las necesidades y proporcionarían beneficios; propiciar la confianza en los productos, los servicios o las ideas. ▪ Lograr compromisos. Usar técnicas apropiadas para incitar a los otros a que actúen o se comprometan. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Impacto Producir una primera buena impresión, captando la atención y el respeto, mostrando un aire de confianza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Vestirse adecuadamente. Mantener una imagen profesional, apropiada para el mundo de los negocios. ▪ Expresar un comportamiento profesional. Mostrar una actitud serena; no mostrarse nervioso o extremadamente ansioso; cuando corresponda, responder de manera abierta y cálida. ▪ Hablar con seguridad. Hablar con un tono de voz que exprese autoconfianza. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

<p>Iniciar Acciones Tomar medidas inmediatas para lograr los objetivos; realizar acciones para alcanzar las metas que sobre pasen lo requerido; tener iniciativa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Buscar de manera activa las oportunidades. Responder con rapidez; buscar las situaciones u oportunidades que puedan conducir tanto a beneficios importantes como a consecuencias significativamente negativas. ▪ Calcular los riesgos. Recopilar información para comprender las probabilidades de éxito, los beneficios del éxito y las consecuencias del fracaso. ▪ Comprometerse con una acción. Iniciar acciones a pesar de la incertidumbre con respecto a un resultado; llevar a cabo acciones independientes; exceder las expectativas; estar dispuesto a aceptar las consecuencias del fracaso. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Innovar Proponer soluciones creativas: intentar maneras diferentes y novedosas para hacer frente a los problemas y a las oportunidades laborales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desafiar los paradigmas. ▪ Aprovechar la diversidad de recursos. ▪ Pensar con amplitud de criterios. ▪ Evaluar múltiples soluciones. ▪ Asegurar la relevancia de las ideas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Liderar las Reuniones Asegurar que la reunión logre sus objetivos específicos y a la vez usar estilos y métodos interpersonales adecuados y considerar las necesidades e ideas de los demás.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciar con eficacia las reuniones. ▪ Aclarar la situación actual. ▪ Desarrollar las ideas propias y las de los demás. ▪ Facilitar los acuerdos. ▪ Concluir las reuniones haciendo resúmenes claros. ▪ Usar los principios clave. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Lograr el Compromiso Usar estilos y métodos interpersonales adecuados para impulsar y guiar a la gente; lograr la aceptación de ideas o planes; modificar los comportamientos para adaptarse a las tareas, las situaciones y las personas involucradas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciar con eficacia las reuniones. ▪ Aclarar la situación actual. ▪ Desarrollar las ideas propias y las de los demás. ▪ Facilitar los acuerdos. ▪ Concluir las reuniones haciendo resúmenes claros. ▪ Usar los principios clave. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

<p>Manejar los Conflictos Tratar eficazmente las situaciones de enfrentamiento con otras personas; usar estilos y métodos interpersonales adecuados para reducir las tensiones o conflictos entre dos o más individuos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Iniciar con eficacia las reuniones. ▪ Aclarar la situación actual. ▪ Mantenerse abierto a múltiples perspectivas. ▪ Permanecer concentrado en la solución del conflicto ▪ Desarrollar las ideas propias y las de los demás. ▪ Iniciar acciones. ▪ Concluir las reuniones haciendo resúmenes claros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Mejora Continua Promover acciones para mejorar los procesos y las condiciones existentes; usar los métodos adecuados para identificar oportunidades, implementar soluciones y medir el impacto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluar oportunidades. ▪ Determinación de las causas. ▪ Enfocarse en ideas para mejorar. ▪ Implementar mejoras eficaces. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Negociación Estudiar alternativas y posiciones para llegar a resultados que obtengan el apoyo y la aceptación de todas las partes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aclarar la situación actual. ▪ Identificar los puntos de acuerdo/desacuerdo. ▪ Mantener orientado el asunto en discusión. ▪ Desarrollar las ideas propias y las de los demás. ▪ Fomentar el apoyo hacia las alternativas preferidas. ▪ Facilitar acuerdos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Orientación a la Calidad Realizar las tareas tomando en cuenta todas las áreas afectadas, sin importar cuán pequeñas sean; mostrar interés por todos los aspectos del trabajo; verificar con precisión los procesos y las tareas; mantenerse alerta durante un periodo de tiempo adecuado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Seguir los procedimientos establecidos. ▪ Asegurar resultados de alta calidad. ▪ Actuar de manera preactiva. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

<p>Orientación al Cliente Hacer de los clientes y de sus necesidades el enfoque principal de las operaciones; desarrollar y mantener relaciones productivas con los clientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tratar de entender a los clientes. Buscar de manera activa la información necesaria para entender las circunstancias, los problemas, las expectativas y las necesidades de los clientes. ▪ Educar a los clientes. Compartir la información con los clientes a fin de consolidar su comprensión acerca de los asuntos y las posibilidades. ▪ Establecer relaciones cooperativas. Establecer una relación positiva y de colaboración con los clientes. ▪ Tomar medidas para abordar las necesidades y preocupaciones de los clientes. Considerar la manera en que las acciones y los planes afectarán al cliente; responder rápidamente para satisfacer las necesidades de los clientes y solucionar los problemas; evitar excederse en el compromiso. ▪ Establecer sistemas de retroalimentación de los clientes. Poner en práctica maneras eficaces de supervisar y evaluar las preocupaciones, los problemas y el grado de satisfacción de los clientes y prever sus necesidades. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Participar en Reuniones Usar estilos y métodos interpersonales adecuados para lograr los objetivos de una reunión, considerando a la vez las necesidades y las ideas de las otras personas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Aclarar la situación actual. ▪ Desarrollar las ideas propias y las de los demás. ▪ Facilitar los acuerdos. ▪ Usar los principios clave. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

<p>Planeación y Organización Establecer planes de acción para sí mismo y para otros con objeto de garantizar que el trabajo se realice correctamente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fijar prioridades. Identificar las actividades y asignaciones más importantes y menos importantes. ▪ Decidir sobre las tareas propias y las de los demás. Definir los requerimientos del proyecto, parcializar la asignación de las tareas; identificar el equipo, los materiales y el personal necesarios; coordinarse con aliados internos y externos. ▪ Programar. Asignar el tiempo apropiado para llevar a cabo el trabajo propio y el de los demás; evitar conflictos de horarios; elaborar cronogramas y metas parciales. ▪ Dar respaldo a los recursos disponibles. Aprovechar los recursos disponibles (individuos, procesos, departamentos y herramientas) para llevar a cabo el trabajo de manera eficiente. ▪ Mantenerse enfocado. Usar eficazmente el tiempo e impedir que asuntos o distracciones irrelevantes interfieran con la realización del trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Presentación Formal Presentar ideas eficientemente a los individuos o grupos cuando se les proporcione tiempo para la preparación (incluyendo comunicación no verbal y uso de ayudas visuales); realizar presentaciones adaptadas a las características y necesidades del auditorio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Definir objetivos claros. ▪ Seguir una secuencia lógica. ▪ Usar formas de comunicación no verbal. ▪ Usar material didáctico. ▪ Escuchar y responder a las preguntas y objeciones. ▪ Resumir la presentación. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Seguimiento Establecer procedimientos para monitorear los resultados de las delegaciones, asignaciones o proyectos; tomando en consideración las habilidades, los conocimientos y la experiencia del individuo asignado y las características de la asignación o proyecto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicar los plazos de tiempo. ▪ Recopilar la información apropiada. ▪ Evaluar los resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

<p>Tenacidad Mantenerse en una posición o con un plan de acción hasta que se logro el objeto deseado, o éste ya no sea razonablemente posible de lograr,</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Persistir en los esfuerzos. Trabajar para alcanzar el objetivo, a pesar de los obstáculos o las dificultades; trabajar activamente para superar los obstáculos cambiando de estrategias, esforzándose y usando múltiples enfoques, etc. ▪ Redirigir su enfoque. Ajustar su enfoque cuando es evidente que así no puede alcanzarse un objetivo; si es apropiado, redirija su energía hacia objetivos relacionados que sean posibles de lograr. ▪ Superar los obstáculos para alcanzar los objetivos. ▪ Mantenerse firme en un objetivo o tarea hasta completarlo. ▪ Saber cuando renunciar. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Tolerancia al Estrés Mantener un desempeño estable bajo presión u oposición (tal como la presión del tiempo o la ambigüedad del empleo); aliviar el estrés de una manera que sea aceptable para la persona, otras personas y la organización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenerse concentrado en el trabajo. Permanecer enfocado en las tareas laborales y usar el tiempo y la energía en forma productiva cuando se trabaja bajo presión. ▪ Mantener las relaciones. Mostrar una actitud positiva y mantener relaciones interpersonales constructivas en situaciones de estrés. ▪ Encarar con eficacia las situaciones difíciles. Desarrollar estrategias apropiadas según sea necesario, para modificar las condiciones que producen el estrés y preservar la salud física y mental. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪

<p>Toma de Decisiones Identificar y entender los asuntos, los problemas y las oportunidades; comparar información proveniente de diferentes fuentes para llegar a conclusiones; usar métodos eficaces para escoger un plan de acción o formular soluciones adecuadas; realizar acciones que sean consistentes con los datos, las limitaciones y las posibles consecuencias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificar asuntos, problemas y oportunidades. ▪ Recopilar información. ▪ Interpretar la información. ▪ Proponer alternativas. ▪ Escoger las acciones apropiadas. ▪ Comprometerse con las acciones escogidas. ▪ Involucrar a otros. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Trabajo en Equipo-Alianzas-Colaboración</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usar los principios clave. Establecer buenas relaciones interpersonales ayudando a los individuos a sentirse valorados, apreciados e incluidos en las discusiones (incrementar la autoestima, mostrar empatía, involucrar, revelar información, apoyar). ▪ Subordinar los objetivos personales. Dar mayor prioridad a los objetivos de la organización que a los propios. ▪ Ofrecer ayuda. Ofrecer ayuda a otras personas para el logro de los objetivos mutuos. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪
<p>Valorar la Diversidad Apreciar y apoyar las capacidades, los enfoques y las ideas de todos los individuos; trabajar eficazmente con personas que tengan estilos, capacidades y motivaciones diversas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valerse de la diversidad. ▪ Optimizar la comprensión sobre la diversidad. ▪ Apoyar la diversidad. ▪ Tomar medidas que respeten la diversidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪