



Diccionario para Análisis de competencias

1. Actitud de dirección	Es la capacidad de utilizar el poder que otorga el tener determinada posición para dar apoyo y orientar en forma clara ya los colaboradores en el logro de los objetivos fijados por la organización
2. Adaptabilidad	Es la habilidad de modificar la propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el entorno.
3. Administración de riesgos	Es la capacidad de planear e implementar medidas que evitarán, se sobrepondrán o compensarán los elementos de riesgos; persiguiendo nuevas oportunidades que sean beneficiosas para la organización
4. Administración del cambio	Es la aplicación integrada de técnicas y estrategias durante un período de transición reconociendo y dirigiendo los efectos y el impacto que el cambio producirá en la organización.
5. Altos estándares de profesionalismo	Es la habilidad de reconocer valores contradictorios, de establecer prioridades éticas, de seguir creencias, y de tomar las decisiones apropiadas, anteponiendo las necesidades de los demás antes que las de uno mismo con responsabilidad, compasión, integridad y respeto.
6. Análisis de necesidades	Es la habilidad de ayudar a los clientes nuevos y existentes a definir los temas críticos de su negocio asociados con su estado actual y futuro, que puedan relacionarse con uno o con todos los servicios de la compañía.
7. Análisis de problemas	Es la capacidad para realizar un análisis lógico, sistemático y estructurado de una situación o problema hasta llegar a determinar, con un margen de error razonable, las posibles causas o alternativas de solución de esta situación o dificultad.
8. Análisis numérico	Es la habilidad para analizar, organizar y presentar datos numéricos, resaltando lo fundamental sobre lo superfluo y estableciendo conexiones relevantes entre estos.
9. Aplicar la capacidad cognoscitiva	Es la habilidad de identificar interconexiones entre dos o más relaciones causa- efecto que creen hipótesis o modelos para tener en cuenta en varios aspectos de una situación o evento.
10. Aprender rápidamente y aplicar nuevo conocimiento	Es la capacidad de absorber nueva información sobre un tema específico, asociado a la habilidad de usar ese conocimiento en un período de tiempo corto.



-
- | | |
|---|---|
| 11. Aprendizaje | Es la capacidad del sujeto para incorporar a sus conductas, de forma eficaz y rápida, nuevos esquemas o modelos de conocimientos; nuevas formas de interpretar la realidad o de ver las cosas, asimilando un conjunto de datos o de referencias nuevas desde el exterior. |
| 12. Asesoramiento | Es la habilidad en la prestación de servicios profesionales a través de la interdisciplinariedad en las relaciones que tenga como finalidad asegurar el bien del personal en las organizaciones. |
| 13. Atención al cliente | Es la habilidad de percibir las necesidades y demandas del cliente frente a la organización y ser capaz de darles satisfacción razonable con el menor costo posible. |
| 14. Atención detallada | ES la habilidad para realizar un análisis minucioso en el manejo de conjuntos complejos y amplios de información con la que el sujeto ha de trabajar, procurando eliminar el error y las duplicidades. |
| 15. Autoconciencia | Es la habilidad de comprender y articular sentimientos, valores, motivaciones y acciones, siendo consciente de la forma en que se puede afectar a la organización y a los demás. |
| 16. Autocontrol | Es la capacidad de una persona de tener las emociones bajo control mantenimiento la seriedad, contrarrestando situaciones negativas que le permitan afrontar la oposición y la hostilidad de los demás o trabajar en situaciones de estrés. |
| 17. Autoorganización | Es la habilidad de organizar eficazmente la propia agenda de actividades, estableciendo las prioridades necesarias y utilizando el tiempo personal de la forma más eficiente posible. |
| 18. Brindar retroalimentación para el desempeño | Es la habilidad de proporcionar información periódica a cada trabajador sustentando en situaciones diarias que le permitan alcanzar o exceder los estándares de desempeño fijados por la organización |
| 19. Búsqueda de la información | Es la habilidad de investigar la mayor cantidad de información que sirva como sustento para obtener resultados beneficiosos o solucionar los problemas que vayan surgiendo en la organización |
| 20. Capacidad de negociación | Es la habilidad de discutir o lograr acuerdos con los demás con el fin de alcanzar objetivos mutuamente satisfactorios. |
| 21. Cerrar una venta | Cerrar una venta es el proceso de obtener el acuerdo del cliente para adquirir el producto o el servicio propuesto al precio |
-



	negociado.
22. Comprensión interpersonal	Es la habilidad de escuchar atentamente y comprender los pensamientos, sentimientos, asuntos implícitos o no del todo expresados por los demás (Los demás pueden ser personas, grupos o instituciones)
23. Compromiso con el aprendizaje continuo	Es la capacidad de pensar sobre las necesidades continuas y cambiantes de la compañía aprendiendo cómo pueden utilizarse soluciones novedosas que contribuyan en el aseguramiento del éxito continuo de la organización.
24. Compromiso organizacional	Es la capacidad personal y la buena voluntad de alinear el propio comportamiento con las necesidades, prioridades y objetivos de la organización, y de actuar de tal manera que se promuevan los objetivos y necesidades de la organización
25. Compromiso y estabilidad en la actuación	Es la habilidad para mantener altos estándares de desempeño en situaciones cambiantes, a través del compromiso en la realización del trabajo buscando exceder las metas, expectativas y requerimientos de la organización
26. Comunicación	Es la capacidad de elegir el canal más apropiado que permita interactuar con clientes y colegas para llegar a un entendimiento eficaz de los mensajes transmitidos y recibidos.
27. Comunicación escrita	Es la capacidad de transmitir un mensaje o representar los pensamientos de forma escrita con claridad y con precisión
28. Comunicación oral	Es la capacidad básica para expresar pensamientos o contenidos internos de manera comprensible para el interlocutor, con toda la potencia de la palabra hablada, utilizada de forma proporcional al objetivo y al auditorio que recibe mensaje, utilizando las imágenes verbales y los recursos lingüísticos adecuados.
29. Confianza en sí mismo/ autoconfianza	Es la creencia en la propia capacidad para lograr de una manera eficaz y efectiva una tarea, actuando acorde a las propias decisiones, opiniones y valores.
30. Conocimiento de la ingeniería de manufactura	Es tener la capacidad para estudiar, entender y practicar técnicas que transforman un diseño en un producto a través de la manufactura.
31. Conocimiento de la logística	Es la capacidad de conocer detalles y procesos operacionales tales como: el manejo de inventario, la planeación avanzada, el transporte, la manufactura, la planeación de recursos, las ventas, los códigos de barras y la gestión de calidad.



-
- | | |
|--|---|
| 32. Conocimiento de los productos y servicios de la compañía | Es la habilidad de describir en detalle los servicios y productos específicos de la compañía con el fin de establecer una conciencia, entendimiento e interés de la organización a trabajadores potenciales, clientes, vendedores, socios, y firmas que estén considerando adquirir. |
| 33. Toma de decisiones | Es la habilidad de tomar decisiones responsables y efectivas basándose en una consideración cuidadosa y balanceada de todos los factores disponibles, identificando y utilizando recursos de investigación tanto internos como externos que permitan hacer una conexión lógica entre una variedad de datos. |
| 34. Construir relaciones | Es la capacidad de crear o mantener un ambiente de amistad, de relaciones cálidas o redes de contactos entre las personas que son, o que algún día pueden ser, útiles para alcanzar los objetivos propuestos. |
| 35. Control directivo | Es la capacidad del sujeto en una posición de dirección para adquirir información, aplicar procedimientos y darle seguimiento a políticas internas o externas que permitan indicar el avance o la desviación hacia las metas fijadas por la organización |
| 36. Coordinación | Es la capacidad para realizar una gestión adecuada de los recursos técnicos y humanos disponibles, sabiendo organizar los recursos en función de los objetivos. |
| 37. Dar energía a los demás | Es la habilidad para motivar e inspirar a los demás para obtener resultados a través de una actitud positiva. |
| 38. Delegación | Es la habilidad de un sujeto para transferir a otro, de manera adecuada y aceptable, alguna de sus tareas o funciones, dotándole de la información necesaria para la toma de decisiones en el proceso de cumplimiento de la tarea, y la autoridad que el mismo ostenta o su propia representación |
| 39. Desarrollo/ apoyo de colaboradores | Es la habilidad que un directivo demuestra, en el desempeño de su función como responsable de un colaborador o equipo de colaboradores, para prestarles su apoyo, para ejercer una acción permanente y enriquecedora de desarrollo de sus habilidades y conocimientos, así como para dotarles de las experiencias necesarias para promover su valor profesional y su desarrollo |
| 40. Desarrollo de | Es la habilidad para desarrollar cuentas existentes, o cuentas |



cuentas	nuevas, con el fin de alcanzar oportunidades de ingresos para la organización
41. Desarrollo de relaciones con los clientes	Es la habilidad para desarrollar una relación de confianza con los clientes en una posición de ayuda que permita satisfacer sus necesidades y lograr los objetivos de la organización
42. Dirigir un equipo	Es la habilidad para dirigir personas y grupos, coordinando esfuerzos, gestionando adecuadamente los RRHH, sabiendo delegar así como proporcionar y obtener el apoyo necesario en cada momento.
43. Disciplina	Es la capacidad para hacer lo que “es necesario hacer” aún en contra de lo que “gustaría hacer” en un determinado momento, entono o situación; siendo capaz de subordinar las propias opiniones, convicciones y/o preferencias a las decisiones de dirección, a las políticas y procedimientos aún cuando se esté en desacuerdo con ellas.
44. Dominio de los medios audiovisuales.	Es la habilidad de utilizar de manera fluida y eficaz, las diversas técnicas de comunicación audiovisual como soporte a la comunicación interpersonal en cualquier situación.
45. Empoderamiento	El empoderamiento es la inversión de poder, autoridad o responsabilidad sin que se requiera la validación de los superiores cuando se deba tomar una decisión o al iniciar una acción
46. Energía	Es la habilidad básica de una persona para trabajar duro, en diferentes situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores muy diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas y hacerlo de forma que su nivel de activación vital no se vea afectada.
47. Entrenar	Entrenar es el proceso de guiar y motivar a los otros para sacar lo máximo de sus habilidades disponibles, identificando las estrategias efectivas para modificar los comportamientos y actitudes de los trabajadores.
48. Escucha activa	Es la habilidad para identificar y reflejar sentimientos y emociones que el interlocutor transmite de forma explícita o implícita y para hacerle saber a éste que se le ha comprendido en profundidad.
49. Escucha, entendimiento y respuesta	Es la habilidad de escuchar activamente, entender y luego responder en forma apropiada cuando se interactúa con individuos y grupos.



50. Espíritu emprendedor	Es la habilidad de buscar de forma proactiva oportunidades en el mercado, tanto en las actividades y servicios ya existentes como en otros nuevos, sacando el máximo de ellos y comprendiendo el riesgo que implican.
51. Evaluación de los colaboradores.	Es la capacidad para comprender las necesidades de desarrollo, formación y adquisición de capacidades de los colaboradores, así como la habilidad para identificar sus áreas de satisfacción o insatisfacción profesional y de impulso o motivación, que les pueden servir de palancas de movilización y desarrollo en el seno de la organización
52. Evaluación del proceso	Es la capacidad para hacer un análisis de los procesos actuales con el fin de determinar si éstos necesitan cambiar o si se necesita implementar procesos completamente nuevos.
53. Habilidades en aspectos técnicos, profesionales y de gestión	Es la habilidad para ser un maestro de un conjunto de conocimientos relacionados con el trabajo, adicional a la motivación de expandir, utilizar y hacer llegar a otras personas ese conocimiento, manteniéndose actualizado en las áreas de especialización, aplicando la pericia personal para mejorar el desempeño, resolviendo problemas técnicos y profesionales y relacionando la especialización con problemas y proyectos que estén fuera del área de contexto.
54. Flexibilidad	Es la habilidad de trabajar efectivamente en una variedad de situaciones con varios individuos o grupos, apreciando las perspectivas diferentes y opuestas sobre un tema, adaptando su aproximación según los requerimientos de una situación cambiante, y cambiando y aceptando los cambios en su propia organización o en los roles de trabajo de forma positiva.
55. Gestión de calidad	Son las acciones planeadas que se toman para asegurar la implementación efectiva de los sistemas de control de calidad de una organización
56. Gestión de las relaciones entre empleados	Es la capacidad de construir una moral de alto nivel, asegurando una experiencia de trabajo positiva para los funcionarios en la cual se mantengan los canales de comunicación abiertos a ellos y se les reconozca formal e informalmente por sus esfuerzos.
57. Gestión de políticas y procedimientos	Es la capacidad para asegurar que los trabajadores de un área o departamento designado operen en adherencia a las políticas y los procedimientos específicos y estén de acuerdo con los



58. Gestión de procesos	estándares de calidad. Es la habilidad de coordinar las operaciones, el flujo de trabajo y los métodos operacionales que contribuyan en la transformación de los inputs en outputs, comprendiendo los procesos que contribuyen al éxito operacional.
59. Gestión de proyectos	Es la capacidad para crear y mantener un ambiente que guíe un proyecto hacia su culminación exitosa incluyendo la comprensión de los procedimientos y los métodos que definen un proyecto mientras lo confronta y lo sobrepone a los problemas que se encuentran durante la duración del proyecto
60. Gestión del comportamiento organizacional	Es la habilidad de influenciar las actitudes y manejar el comportamiento tanto de individuos como de grupos dentro de una organización, delineando los retos que implica el manejo del comportamiento organizacional.
61. Gestión del desempeño del empleado	Es la habilidad de coordinar y supervisar las actividades relacionadas con el desarrollo de carrera del personal, entrenamiento, consejería, las relaciones entre empleados, estimación del desempeño, planeación de sucesiones y el manejo de tareas administrativas de los trabajadores.
62. Habilidades para la administración de proyectos	Es la habilidad de concluir tareas administrativas tales como procedimientos, documentos, formatos, reportes y presupuestos, que son esenciales para las operaciones del día a día de un grupo o de un proyecto.
63. Identificación con la institución	Es la capacidad y deseo de orientar el comportamiento en la dirección indicada por las necesidades, prioridades y objetivos de la organización
64. Identificar las necesidades del cliente	Es la capacidad de identificar las necesidades del cliente y relacionar estas necesidades con los productos o servicios que se deben ofrecer con el fin de generar efectivamente las ventas.
65. Impacto e influencia	Es la habilidad de persuadir, convencer, negociar con, influenciar o impresionar a las demás, basándose en el deseo de tener un impacto específico o efecto en los otros donde la persona tiene su propio objetivo, un tipo de impresión a realizar, o un curso, acción o dirección que quiera que los demás adopten para el beneficio de la organización
66. Independencia	Es la perseverancia para mantener posiciones personales, fruto de las convicciones elaboradas con criterios propios, miembros resulte aceptable y económico para el proceso global.



67. Iniciativa	Es poseer capacidad de decisión e iniciativa al ejecutar las tareas, equilibrada entre las directrices recibidas y el conocimiento directo de la realidad, siempre con una finalidad de mejora.
68. Innovación y creatividad	Es la capacidad para generar ideas, desarrollarlas, enriquecerlas, someterlas a crítica y a juicio con criterios de pragmatismo y viabilidad, implantándolas para construir con ellas soluciones a problemas planteados u oportunidades de innovación en cualquier campo profesional.
69. Integridad	Es la capacidad para actuar conforme a las normas y a los estándares éticos establecidos, demostrando un comportamiento honesto con las partes a través de la construcción de la verdad.
70. Juicio	Es la capacidad para aplicar la lógica elemental, desprovista de distorsiones emocionales, al análisis de situaciones presentes o futuras, llegando a conclusiones pragmáticas y verosímiles.
71. Know How Organizacional	Es la capacidad para proponer, introducir y evaluar estrategias, políticas, programas y procedimientos que lleven a un mejoramiento en el desempeño de la organización siendo consciente de prácticas y prioridades que sean acordes a los planes y estrategias.
72. Know How Profesional	Es la habilidad para aplicar su Know How al desarrollo constructivo y a la solución de problemas a través de su experiencia en uno o más campos relacionados con cualquier área de interés en la organización
73. Liderazgo	Es la habilidad de crear un ambiente de motivación al individuo o al grupo para obtener resultados favorables a través de la aplicación de técnicas y estrategias que sirvan para guiar e implementar cambios.
74. Liderazgo de grupos	Es la habilidad para ejercer el liderazgo y orientar la acción de grandes grupos de personas en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando los posibles escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo humano, aún cuando no sea posible la interacción personal continuada entre el directivo y el grupo que dirige.
75. Liderazgo de personas	Es la habilidad para la fijación de objetivos, el seguimiento de esos objetivos, la capacidad para dar feed-back y para integrar



76. Lograr el trabajo bien hecho	las opiniones de los propios colaboradores, ayudando a encontrar vías de resolución de dificultades, arbitrando en los conflictos interpersonales y analizando resultados. Es la habilidad para actuar de manera decisiva y comprometida con el fin de asegurar que los objetivos claves sean alcanzados a tiempo, estableciendo prioridades, identificando tareas críticas y empujando los proyectos hacia adelante.
77. Manejo del tiempo	Es la capacidad para controlar consistentemente el tiempo con base en horas días y semanas de acuerdo a una priorización, planeación y establecimiento de horarios específicos, que permitan completar de forma efectiva los objetivos fijados.
78. Mantener situaciones con diplomacia	Es la capacidad para desarrollar y mantener relaciones de trabajo cooperativas y calmadas en las cuales se promueva la armonía y el consenso a través de la simpatía y de la tolerancia con las diferentes necesidades y diversos puntos de vista.
79. Mejora personal continua	Es la capacidad de mostrar un compromiso personal al aprendizaje continuo a través de la observación, escucha y retroalimentación, desarrollando para sí mismo sus actividades de aprendizaje.
80. Mercadeo de productos y servicios	Es la habilidad para ejecutar y planear, el precio, la promoción y la distribución de ideas, bienes o servicios, que sirvan para crear intercambios que satisfagan los objetivos individuales y organizacionales, estando enfocados en perseguir y afianzar nuevos negocios con clientes ya existentes y potenciales.
81. Monitoreo de proyectos	Es la habilidad para hacer el seguimiento de todos los aspectos relevantes de un proyecto incluyendo factores como el presupuesto asignado al tiempo, materiales y recursos y la supervisión general del progreso del proyecto
82. Multitareas	Es la habilidad de tomar y realizar más de una tarea en un momento determinado, priorizando las tareas más urgentes e importantes y asegurándose que sean completadas antes de las fechas límite.
83. Negociación y persuasión	Es la habilidad de desarrollar una táctica que permita cambiar las posiciones originales de los demás y los diversos puntos de vista a través de la aceptación
84. Organizar	Es la capacidad de organizar el propio trabajo dentro de la jornada laboral, priorizando, agrupando o posponiendo acciones según las necesidades, teniendo en cuenta un monitoreo y control de todos los recursos requeridos para



85. Orientación a la obtención de resultados	mantener la eficiencia de las operaciones. Se refiere al hecho de trabajar bien o al esfuerzo por alcanzar estándares de excelencia, optimizando la contribución unitaria mientras se apoyan los objetivos corporativos en la búsqueda de mantener un compromiso constante con los resultados de fondo.
86. Orientación al cliente	Es la capacidad de enfocar los esfuerzos para descubrir y suplir las necesidades de los clientes tratando constantemente de exceder las expectativas de los mismos.
87. Orientación al desempeño	Es la habilidad para desarrollar y mantener un importante ambiente de logro que refleje la preocupación por la obtención de resultados sustentados bajos estándares de excelencia
88. Orientación al logro	Es la capacidad de fijar objetivos superiores a los establecidos, de forma realista y ambiciosa que permitan aplicar de forma autodirigida planteamientos novedosos.
89. Orientación al servicio	Es la habilidad de desarrollar la verdad en todas las relaciones a través del deseo de ayudar o servir a los demás, siendo consciente de sus necesidades con el fin de satisfacerlas.
90. Orientación hacia el servicio de la comunidad	Es el deseo de ayudar, proteger y servir a todos, esforzándose por descubrir las necesidades de la comunidad, incluyendo las de los individuos y las de los grupos (Entendiendo por comunidad todos los individuos que están involucrados con la organización bien sea como clientes internos o como clientes externos.
91. Orientación interpersonal	Es la capacidad para desarrollar y mantener tanto externa como internamente contactos en múltiples niveles, que sirvan para proveer información vital y recursos, mostrando sensibilidad y respeto a los diferentes puntos de vista de los individuos, a su personalidad, estilo de trabajo, etnia y valores culturales.
92. Participación alentadora	Es la capacidad de dar a los miembros del equipo el grado necesario de responsabilidad y de autoridad para ejecutar tareas de forma independiente.
93. Pensamiento analítico	Es la capacidad de saber organizar un problema o situación a través de un análisis lógico y sistemático que permita establecer prioridades basado en hechos, identificar relaciones causales y genera opciones que lleven a una acción concreta.



94. Pensamiento conceptual	Es la habilidad para identificar modelos o conexiones entre situaciones que no han sido obviamente descritas, identificando las claves o problemas subyacentes en situaciones complejas a través del uso de la creatividad y del razonamiento conceptual o inductivo.
95. Pensamiento creativo/ innovador	Es la capacidad de generar ideas completamente nuevas e imaginativas para los problemas y situaciones relacionadas con el trabajo, a través de una perspectiva fresca que refleje buena voluntad hacia el cuestionamiento de las soluciones tradicionales.
96. Pensamiento y planeación estratégica	Es la capacidad para establecer una visión de futuro que indique los objetivos organizacionales fijados a largo plazo, así como para comprender las tendencias cambiantes del entorno y establecer líneas de actuación consecuentes con los objetivos.
97. Persuasión	Es la capacidad que muestra en la práctica una determinada persona para atraer a otra, sin ejercer la autoridad o la violencia y sin recurrir, en ningún caso, a forzar o torcer los deseos de otros a sus propios planteamientos o acciones, de forma que éstos quedan asumidos por el interlocutor por la fuerza de los argumentos del persuasor, por su propia credibilidad intrínseca o por la forma en que transmite sus posiciones.
98. Planeación de proyectos	Es la capacidad para dar forma a las ideas iniciales y convertirlas en un anteproyecto utilizable a través de la delineación de procesos y procedimientos que logren la consecución de un proyecto exitoso.
99. Planeación, organización y coordinación	Es la capacidad para desarrollar e implementar planes efectivos que conduzcan al logro de metas mediante una definición de objetivos claros, pasos de acción, responsabilidades y líneas de tiempo.
100. Planear el futuro	Es la capacidad de crear un ambiente de trabajo en el cual las metas a largo plazo sean alcanzables mediante un análisis de las oportunidades y amenazas que permitan una extrapolación de las grandes implicaciones para la organización
101. Planificación y organización	Es la habilidad para hacer concurrir de forma eficaz las acciones coordinadas de un conjunto de persona, en tiempo y costo efectivos, de forma que se aprovechen del modo más eficiente posible los esfuerzos y se alcancen los objetivos, cuando éstos requieran el concurso simultáneo, paralelo o consecutivo de varias personas ejerciendo diversas acciones



102. Polivalencia	conectadas entre sí de una forma específica. Es la capacidad y disposición para llevar a cabo diferentes tipos de actividades, aprender nuevos métodos de trabajo o adquirir mayores conocimientos
103. Capacidad de análisis y síntesis	Es poseer la capacidad para analizar, relacionar, sistematizar e integrar los datos de un fenómeno, estableciendo objetivos y precisando necesidades con el fin de evaluar alternativas que permitan elaborar un diagnóstico ajustado.
104. Conocimientos específicos	Es poseer conocimientos actualizados de las materias específicas que configuran el puesto, así como del entorno y los materiales que se manejan.
105. preocupación por el orden, la calidad y la precisión	Es la capacidad de reducir la incertidumbre que existe en el entorno a través del conocimiento de las metas organizacionales y la aplicación de sistemas de control que mantengan los estándares de calidad fijados para los productos y servicios de la organización.
106. Presentación	Es la habilidad de presentar verbalmente o en forma gráfica ideas, información, propuestas, ofertas o hallazgos a audiencias grupales, de forma directa, cara a cara o unidireccional generalmente con una unicidad en el tiempo.
107. Procedimiento administrativo	Capacidad para identificar las fases, trámites y documentos del proceso administrativo, para poder aplicarlo y hacerle el seguimiento
108. Procedimientos organizacionales	Es la capacidad de planear, priorizar, optimizar y manejar el tiempo de los procesos que apuntan a la eficiencia del trabajo en la organización
109. Proveer apoyo al cliente	Es la habilidad de cultivar relaciones provechosas para la organización de alta calidad y de lealtad con los clientes a través de la identificación, análisis y resolución de sus problemas
110. Recolección y análisis de datos	Es la habilidad de reunir datos de diferentes fuentes de forma precisa con el fin de analizarlos para producir conclusiones, recomendaciones y sugerencias importantes para la organización
111. Habilidades interpersonales	Es la habilidad de relacionarse e interactuar con otras personas, incluyendo los superiores, los pares y los clientes estableciendo y manteniendo relaciones de trabajo productivos dentro y fuera del área de pericia organizacional
112. Relaciones interpersonales	Es la capacidad de mostrar una alta tolerancia a la ambigüedad manteniendo una actitud positiva en las situaciones difíciles a



113. Relaciones públicas	<p>través del establecimiento de relaciones profesionales armónicas en la interacción con los demás.</p> <p>Es la habilidad de utilizar una gran variedad de técnicas que permitan mostrar una imagen y presentarse a sí mismo de forma favorable al público general y a grupos específicos establecidos.</p>
114. Resolución	<p>Es la habilidad de iniciativa rápida ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad, tomando acción, de manera proactiva, ante las desviaciones o dificultades, sin pérdida de tiempo y atendiendo a las soluciones que marca el sentido común pensando, no obstante en las repercusiones que pueden tener un plazo o ámbito más amplio.</p>
115. Resolver conflictos	<p>Es la habilidad de aplicar estrategias que buscan preservar relaciones positivas que faciliten la solución a los problemas, inconvenientes o eventos en situaciones específicas de la organización.</p>
116. Responsabilidad personal	<p>Es la capacidad de aceptar en forma activa la responsabilidad en la administración de actividades, aseguramiento de la calidad en el trabajo y la constante búsqueda de aprendizaje.</p>
117. Seguimiento de información	<p>Es la habilidad para crear y mantener un sistema que sostenga la información actual, documentos en progreso y resultados de investigaciones permitiendo el fácil acceso y la recuperación de la información para sus usuarios.</p>
118. Sensibilidad interpersonal	<p>Es la capacidad para mostrar que se ha entendido de manera profunda los sentimientos y el estado emocional de los demás, y que se es consciente hasta donde se puede actuar sobre ello.</p>
119. Sensibilidad organizacional	<p>Es la habilidad de calcular y ponderar los efectos globales en la organización, de las conductas específicas que emite la persona, especialmente si tiene un significado simbólico para los demás.</p>
120. Sentido de urgencia	<p>Habilidad para “ponerse en marcha” de forma acelerada, cuando se percibe la necesidad de hacerlo, porque el tiempo así lo exige, para desarrollar una acción u obtener un resultado</p>



	concreto.
121. Ser un miembro del equipo	Es la capacidad de reconocer diversas opiniones, direccionar las preocupaciones relevantes y trabajar hacia soluciones concienzudas que refuercen los objetivos del equipo.
122. Servicio al cliente	Es la capacidad de interactuar con los clientes de una forma que promueva experiencias positivas, ocupándose de sus inquietudes o problemas mediante la identificación de factores claves que sirvan de apoyo para proveer a los clientes productos y servicios que excedan sus expectativas.
123. Sociabilidad	Es la habilidad para la relación y el contacto personal, sin necesidad de muchos apoyos externos al sujeto o de situaciones muy estructuradas en la que esta relación viene dada por sí sola.
124. Solución de problemas	Es la habilidad de identificar modelos y conexiones entre situaciones que no están relacionadas a simple vista, reconociendo problemas importantes en situaciones complejas que son convertidos a través del análisis en soluciones útiles para la organización.
125. Supervisión de la gestión de operaciones	Es la capacidad de supervisar el diseño, las operaciones diarias y el control de los sistemas organizacionales a través de la preocupación por funciones como el flujo de trabajo, la planeación de producción, la compra, el requerimiento de materiales, el control de inventario y el control de calidad.
126. Tenacidad	Es la capacidad de persistir en la acción, más allá de las dificultades y los obstáculos que se encuentran para la consecución del objetivo propuesto siempre que tal persistencia resulte razonable sin dañar otras partes de la organización, otros objetivos igualmente importantes o el futuro desarrollo de las acciones.
127. Toma de riesgos	Capacidad de soportar la incertidumbre y la ambigüedad de las previsiones acerca del desarrollo futuro de los acontecimientos y, aún así, tomar acciones que puedan implicar una ganancia o una pérdida para la organización
128. Tomar decisiones de negocios	Es la capacidad para resolver problemas o dar respuesta a situaciones que surgen, tomando decisiones con agilidad y rapidez en donde se reconozca las oportunidades y amenazas que pueden traer para la organización.
129. Trabajar con datos y números	Es la capacidad de usar y diseñar métodos y procedimientos que permitan la recolección, organización y clasificación de la



130. Trabajar dentro del sistema	información que se encuentre relacionada con una diversidad de números y conceptos. Es la habilidad de aplicar políticas, procedimientos y regulaciones que contribuyan a mejorar la eficiencia y productividad del trabajo en la organización
131. Trabajo en equipo/ cooperación	Es la capacidad para cooperar activamente, incluso de forma anónima con los objetivos comunes, subordinando los propios intereses a los intereses del grupo y considerando como más relevante el objetivo de todos que las circunstancias personales que se han de sacrificar o posponer.
132. Trabajo en red	Es la capacidad de construir relaciones profesionales a través del fomento de contactos y el análisis de información que sirvan para prestar asistencia y apoyo mutuo en la consecución de los objetivos propuestos.
133. Usar equipo y herramientas	Es la habilidad de dar un uso efectivo a los equipos y herramientas lo cual permita hallar o sobrepasar estándares de desempeño.
134. Venta de ideas	Es la capacidad de comercializar efectivamente puntos específicos que pueden llegar a ser claves para una audiencia, a través de la persuasión y el convencimiento.
135. Ventas personalizadas	Es la capacidad de generar contactos persona a persona en donde se reconozcan las necesidades y problemas del comprador, buscando darles una solución acertada a través de los productos y servicios de la organización.
