

GESTIÓ I ADMINISTRACIÓ

COMPETÈNCIA	NIVELL
Autocontrol	2
Confiança	2
Resistència a l'adversitat	2
Comunicació	2
Establiment relacions	2
Negociació	1
Influència	2
Treball en equip	2
Iniciativa	1
Orientació a resultats	2
Capacitat d'anàlisi	2
Presa de decisions	2
Coneixement d'empresa	2
Orientació al client	2
Apertura	2
Identificació empresa	3
Planificació i organització	2

Autocontrol i estabilitat emocional

Capacitat per dominar les emocions i afectes, inclús en situacions i condicions difícils, adoptant fermesa i confiança en les seves capacitats i evitant reaccions emocionals negatives.

Nivell 1: Domina les emocions quan és conscient de les dificultats i no es deixa portar pels impulsos, encara que pot evitar actuar o fer-ho d'una forma no del tot deliberada.

Nivell 2: Assimila les situacions estressants i els conflictes i no es deixa portar pels seus estats d'ànim a l'hora de jutjar o tractar a les persones.

Nivell 3: Respon amb calma a les situacions inesperades i es mostra confiat i ferm davant l'adversitat.

Nivell 4: Es mostra tranquil i afronta amb eficàcia les situacions inesperades i hostils, evitant les manifestacions emocionals que són poc constructives per a la resolució de problemes.

Confiança/seguretat en si mateix

Disposició a actuar amb el convenciment de que s'és capaç de realitzar amb èxit una funció o treball, sobre la base d'una estimació realista de les seves pròpies competències i confiant en la seva realització.

Nivell 1: Es mostra segur de sí en situacions habituals o conegudes. Pot necessitar recolzament front les decisions que hagi de prendre al marge de la seva responsabilitat.

Nivell 2: Emet la seva opinió amb cert aplom i actua amb independència en absència de recolzament o supervisió.

Nivell 3: Confia en les seves competències i manifesta de forma oberta les seves opinions, decisions o judicis, a favor o en contra, en contextos molt diferents.

Nivell 4: Busca activament noves responsabilitats que li facin enfrontar-se a reptes o desafiaments en els que posar a prova les seves capacitats, inclús en situacions adverses.

Resistència a l'adversitat

Capacitat de mantenir una acció malgrat els obstacles i situacions difícils que es presentin, encara que això suposi un esforç addicional. Suposa evitar situacions de bloqueig i demostrar comprensió i tolerància front els fracassos.

Nivell 1: Té una actitud voluntariosa i s'esforça per superar els obstacles o situacions no previstes, encara que en ocasions pot mostrar-se poc resolutiu.

Nivell 2: Davant situacions poc favorables manté el seu nivell d'activitat de forma moderadament constant, dins de les àrees i funcions establertes.

Nivell 3: Es manté ferm i estable en situacions de certa complexitat i avança cap als objectius marcats sense retrocedir front els fracassos.

Nivell 4: Analitza i valora amb calma i interesa les situacions contràries per a superar els obstacles en els més variats contextos.



DICCIONARI COMPETÈNCIES

Comunicació

Capacitat d'expressar idees de forma clara i convincent, de manera que el missatge pugui ser entès amb claredat. Està molt relacionada també amb la capacitat d'escoltar i entendre als altres.

Nivell 1: Expressa amb claredat i senzillesa els missatges amb que està familiaritzat.

Nivell 2: Expressa de forma ordenada els aspectes clau de la informació i és capaç de comunicar i expressar missatges en contextos pocs familiars.

Nivell 3: Explica amb precisió i fluïdesa idees i elements complexos i presenta de forma ordenada els elements clau, contrastant la comprensió per part del seu interlocutor o audiència.

Nivell 4: Adequa els seu estil de comunicar-se en funció del context i de les audiències, mostrant flexibilitat per expressar i captar els elements verbals i no verbals que facilitin una comunicació efectiva, clara i convincent.

Establiment de relacions

Habilitat per establir contactes amb altres persones mostrant intuïció i perspicàcia social. Suposa capacitat per escoltar, interpretar i entendre els pensaments, sentiments o preocupacions dels altres, així com un cert coneixement sobre els usos i costums socials.

Nivell 1: Es relaciona amb els contactes habituals en l'àmbit de les seves funcions i activitats.

Nivell 2: S'interessa per establir contactes en la seva feina i mostrar una actitud receptiva cap a les relacions personals.

Nivell 3: Manté i propicia les relacions i contactes fora del seu entorn immediat, afavorint un clima de concòrdia i enteniment en les relacions personals i professionals.

Nivell 4: Busca i crea de forma profitosa noves relacions personals i professionals dins i fora del seu context laboral.

Negociació

Capacitat per escoltar, analitzar i conciliar punts de vista enfrontats, tenint en compte les necessitats i raonaments d'altres persones, i assolir acords satisfactoris per les dues parts en les millors condicions possibles.

Nivell 1: Es mostra col·laborador i capaç d'acceptar i assimilar raonaments diferents o contraris.

Nivell 2: Analitza la situació d'ambdues parts i estableix els límits de negociació valorant la pròpia posició i la contrària en els seus aspectes fonamentals.

Nivell 3: Utilitza estratègies adequades a la situació i avalua de forma precisa les posicions per obtenir acords favorables i aconseguir les metes proposades.

Nivell 4: Manifesta una habilitat negociadora en contextos conflictius, resolent bloquejos, arribant a consensos i atorgant les concessions necessàries per aconseguir les metes.



DICCIONARI COMPETÈNCIES

Influència

Habilitat per persuadir i influir sobre persones o situacions amb l'objecte de produir un determinat efecte i obtenir una actitud positiva davant determinats canvis, tot això sense utilitzar el poder coercitiu.

Nivell 1: Quan està interessat a aconseguir un determinat efecte, es mostra disposat a discutir els seus propis motius i interessos amb altres.

Nivell 2: Pot argumentar diferents alternatives en relació al seu camp d'activitat o interès que amplien les seves possibilitats de persuasió.

Nivell 3: Ajusta i varia el seu plantejament per obtenir una resposta positiva i influir o projectar els seus punts de vista en l'audiència.

Nivell 4: Anticipa i preveu les possibles formes d'influir o impactar en les més variades situacions, desplegant diferents i legítims recursos per a obtenir els efectes previstos.

Treball en equip

Disposició favorable a treballar de forma col·lectiva, cooperar i integrar-se dins d'un grup de treball de forma activa i receptiva per aconseguir metes comuns.

Nivell 1: Pot treballar amb altres com un membre més del grup, complint amb la seva funció i reportant informació seguint unes pautes establertes.

Nivell 2: Manté una actitud de cooperació i participació amb altres per a assolir objectius comuns, compartint experiències i idees.

Nivell 3: Contribueix activament als resultats de l'equip fomentant la participació entre els diversos membres i fent-los sentir part activa.

Nivell 4: Potencia un rendiment alt de l'equip i manté als membres motivats cap a la consecució d'objectius comuns fomentant un bon clima i esperit cooperatiu.

Iniciativa

Disposició a actuar de forma proactiva posant en marxa accions per compte propi, sense necessitat de guia o supervisió d'altres, i assumint les responsabilitats derivades de la seva acció.

Nivell 1: Empren projectes i accions en línia amb el que requereix el seu lloc o funció.

Nivell 2: Afronta amb decisió les seves activitats o projectes i s'esforça per identificar oportunitats dins del seu entorn laboral.

Nivell 3: Descobreix oportunitats i avantatges que no són evidents i aprofita els mitjans i recursos disponibles per a resoldre els problemes.

Nivell 4: Crea i busca oportunitats per a si mateix i per d'altres, actuant amb decisió per a anticipar-se als problemes i les situacions complexes que requereixin d'un esforç evident.



DICCIONARI COMPETÈNCIES

Orientació a resultats

Disposició per assolir i superar els resultats previstos fixant metes exigents, gestionant els recursos i atenent a la qualitat, els costos i els beneficis.

Nivell 1: Orienta les seves accions i esforços en el compliment de tasques i funcions establertes.

Nivell 2: Utilitza els recursos al seu abast per a verificar resultats i assolir objectius de relativa exigència.

Nivell 3: Es marca metes i objectius exigents i tracta d'assolir-los millorant el rendiment, l'eficàcia o el sistema de treball i superant els estàndards habituals.

Nivell 4: Compromet i gestiona recursos personals o materials per millorar els resultats i assolir objectius ambiciosos per a la institució.

Capacitat d'anàlisi

Capacitat per identificar i valorar les situacions i problemes, separant i organitzant les seves parts integrants, i reflexionant sobre ells de forma lògica i sistemàtica. Està relacionat també amb l'interès per l'adquisició de nous coneixements.

Nivell 1: Reconeix els factors i circumstàncies d'un problema i els identifica utilitzant criteris bàsics o coneguts.

Nivell 2: Identifica les parts i relacions basques dels problemes dins del seu camp d'activitat i aplica criteris propis en l'anàlisi dels seus elements.

Nivell 3: Analitza amb detall i identifica de forma clara i precisa els fets circumstancials i el significat d'un problema, ponderant els elements importants i no ofuscant-se amb secundaris.

Nivell 4: Realitza anàlisi complexos establint de forma dinàmica les relacions causals i incorpora noves dades per arribar a conclusions o solucions segures.

Presa de decisions

Capacitat per escollir i adoptar una solució entre diverses possibilitats i opcions, valorades les possibles alternatives i els seus efectes, i actuar en conseqüència determinant un pla d'acció i assumint els riscos necessaris.

Nivell 1: Adopta decisions, però només les corresponents al seu rol o responsabilitat; en aquest àmbit és capaç de valorar la situació de partida i les principals conseqüències de la seva resolució.

Nivell 2: Identifica els elements a valorar com possibles alternatives de decisió i determina els avantatges i desavantatges de la seva resolució.

Nivell 3: Capta la complexitat i decideix les alternatives apropiades als problemes o situacions, demostrant compromís amb les accions derivades i assumint la seva responsabilitat.

Nivell 4: Disposa d'una àmplia gamma de recursos per a prendre decisions en situacions complexes o sense informació prèvia, mostrant una actitud resolutiva amb les accions i responsable amb els riscos.



DICCIONARI COMPETÈNCIES

Coneixement de l'empresa

Capacitat per entendre l'organització i els seus principals elements (estratègia, persones, estructura, cultura, sistemes...) i les relacions de funcionament i de poder existents.

Nivell 1: Coneix i comprèn les parts formals de l'organització i accepta les normes i procediments.

Nivell 2: Coneix els elements formals i no formals propis de l'organització i pot identificar les formes d'operar i les causes més notables d'eficàcia o ineficàcia.

Nivell 3: Entén el funcionament de l'organització en els seus principals elements i atén tant als elements visibles i explícits com als més implícits i personals (influència, relacions, acord, oposicions...).

Nivell 4: Comprèn les variables i elements interns i externs que influeixen i condicionen el comportament dels individus i grups de l'organització en el seu conjunt.

Orientació al client

Interès per conèixer i satisfer les necessitats dels clients (interns i externs), oferint els seus serveis i productes, i per tractar de forma professional, activa i directa amb persones.

Nivell 1: Respon a les demandes o problemes del client intern o extern utilitzant de forma adequada les guies i directrius establertes.

Nivell 2: Es mostra disponible i preocupat per oferir un servei adequat a les necessitats del client i s'esforça per donar una resposta àgil i eficient.

Nivell 3: Detecta i comprèn les necessitats dels clients i identifica i persuadeix dels avantatges d'una mútua col·laboració.

Nivell 4: Fidelitza la relació i s'involucra en les necessitats del client, oferint-li solucions més enllà del previst per a satisfer les expectatives creades.

Apertura

Predisposició per adequar-se a situacions noves o canviants, reaccionar positivament i acceptar, entendre o introduir nous punts de vista. Està molt relacionada també amb l'interès per noves experiències i situacions de risc.

Nivell 1: Es mostra disposat a assumir noves tasques que puguin derivar-se del marc de les seves funcions.

Nivell 2: Accepta noves tasques de la seva àrea d'activitat o especialitat i mostra interès en ampliar el contingut de les seves funcions.

Nivell 3: Busca allò nou i el canvi en el seu treball, ampliant i enriquint progressivament les activitats i funcions que desenvolupa.

Nivell 4: Crea oportunitats i assumeix o provoca nous reptes professionals, mantenint una actitud oberta i compromesa davant les possibilitats que ofereix l'entorn.



DICCIONARI COMPETÈNCIES

Identificació amb l'empresa

Mostrar interès per comprometre's amb les necessitats i metes de la companyia, compartint la seva missió i valors, i amb una clara orientació i voluntat cap als resultats i la qualitat de les actuacions.

Nivell 1: S'adapta a la cultura corporativa sense implicar-se, adequant el seu saber a les normes i principis de l'organització.

Nivell 2: Es mostra obert als principis i valors de l'empresa, donant mostres de compromís en el que respecta a les seves principals atribucions i responsabilitats.

Nivell 3: Cooperava i actua de forma favorable als objectius de l'empresa, comproment-se amb els seus principis i valors i col·laborant amb altres per assolir resultats.

Nivell 4: Comparteix la visió i missió organitzatives i afavoreix la transmissió de valors i objectius comuns, essent un referent per altres dins i fora de la institució.

Organització i planificació

Capacitat per a coordinar diverses tasques i separar-les i ordenar-les per prioritats de forma que s'estableixin i compleixin plans de treball determinats.

Nivell 1: Mostra cert interès per clarificar les passes a seguir en la realització d'un treball i en diferenciar la seqüència de les seves activitats d'acord a unes pautes o prioritats.

Nivell 2: Preveu la seqüència de treball i distribueix les activitats i els recursos d'acord amb les necessitats o prioritats previstes.

Nivell 3: Avança les diferents fases d'un pla i contempla diferents alternatives en la seva execució, assignant a cada fase els recursos necessaris per aconseguir els resultats finals.

Nivell 4: Anticipa i avalua els moments clau en les diferents etapes d'un pla d'acció per preveure els resultats globals de l'organització.