



*República Bolivariana de Venezuela  
Universidad Pedagógica Experimental Libertador  
Dirección General de Personal  
Coordinación Nacional de Procesos Técnicos*

# **DICCIONARIO DE COMPETENCIAS**

## COMPETENCIAS GENÉRICAS, INDICADORES Y GRADOS

### 1. CONCIENCIA Y COMPROMISO INSTITUCIONAL CON VISION DE FUTURO:

Capacidad de conocer y comprender la estructura de la organización y orientar su actuación profesional de acuerdo con los valores, principios prioridades y objetivos de la misma.

Grado	Indicador	Conductas Asociadas
0	Esfuerzo Mínimo.	Hace el mínimo esfuerzo para promover el logro de metas y objetivos organizacionales.
1	Esfuerzo activo.	Se identifica con los objetivos de la organización, haciéndolos propios e instrumentando acciones comprometidas con el logro de los objetivos comunes..
2	Sentido de Propósito.	Alcanza los objetivos pautados, esforzándose para mejorar continuamente, participar y aportar ideas. Comprende y sostiene activamente la misión y metas de la organización.
3	Persevera en el cumplimiento de las metas.	Cumple con las metas establecidas y persevera en alcanzarlas a corto, mediano y largo plazo.
4	Desarrolla metas nuevas cada día.	Conocen claramente las tendencias del entorno y se adecuan a él.

**2. COMPRENSIÓN DEL ENTORNO INSTITUCIONAL:** Se refiere a la capacidad para comprender la Estructura Organizacional de la Institución y su relación con el usuario de los servicios, con el objeto de contribuir al desarrollo de la organización.

Grado	Indicador	Conductas Asociadas
0	Comprende la estructura formal.	Reconoce o describe, maneja la estructura formal o jerarquía de una organización: Niveles Directivos y Niveles Operativos, así como las reglas, controles y procedimientos de operación.
1	Comprende la estructura informal.	Comprende las estructuras informales definidas por equipos de trabajo, reconociendo e identificando responsables y actores claves que influyen en las decisiones.
2	Comprende el Clima y cultura organizacional.	Reconoce los requerimientos organizacionales, la cultura organizacional y el lenguaje que mejor sea utilizado.
3	Comprende los temas fundamentales de la organización.	Comprende las razones del comportamiento organizacional o de los problemas fundamentales, oportunidad o políticas internas que afectan la organización.
4	Comprende los problemas fundamentales del largo plazo.	Comprende problemas subyacentes de largo plazo, oportunidades o políticas públicas que afectan a la organización en relación con el mundo externo.

**3. ORIENTACIÓN A RESULTADOS/LOGROS:** Capacidad de encaminar todos los actos al logro de los objetivos comunes, actuando con velocidad y sentido de urgencia para satisfacer las necesidades de la comunidad universitaria- intra y extra y/o mejorar la institución.

Grado	Indicador	Conductas Asociadas
0	Cumplimiento Mínimo	Sólo hace lo que se le pide
1	Hace bien su trabajo.	Asume las responsabilidades propias del cargo o puesto de trabajo
2	Establece sus propios estándares de excelencia.	Optimiza tiempos y medios para obtener la calidad del servicio y la eficiencia en la propia tarea
3	Mejora el rendimiento.	Muestra un alto grado de responsabilidad por las consecuencias de los resultados obtenidos
4	Es persistente con relación a los esfuerzos para alcanzar las metas.	Aporta valor por encima de lo esperado, con participación importante de los objetivos organizadores

**4. ATENCION AL PÚBLICO CON CALIDAD DE SERVICIO:** Actuar con profesionalidad y mostrar conductas coherentes con la ética, valores morales, buenas costumbres y prácticas profesionales respetando las políticas organizacionales del servicio público, demostrando sensibilidad hacia las necesidades de los usuarios, debiendo ser capaz de conocer, resolver

y anticiparse a las expectativas de los mismos.

<b>Grado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Conductas Asociadas</b>
0	Presta servicio mínimo.	Responde inmediatamente pero sin intentar comprender las necesidades o problemas del usuario.
1	Mantiene clara comunicación con el usuario y sus problemas.	Se interesa y es proactivo al atender las necesidades de los usuarios y da solución efectiva a sus problemas.
2	Gestión oportuna	Gestiona y da respuesta a las necesidades de los usuarios, en relación con los servicios de la organización. Da seguimiento adecuadamente las quejas y sugerencias de los usuarios.
3	Gestión, Control y Seguimiento.	Gestiona de manera eficiente y eficaz a las necesidades del usuario bajo los principios de igualdad y respeto
4	Toma responsabilidad en persona.	Coordina de manera eficiente y eficaz con otras unidades procedimientos para satisfacer al usuario, bajo los principios de igualdad y respeto.

**5. TRABAJO EN EQUIPO Y COOPERACIÓN CON HABILIDAD PARA MEDIAR:** Es el propósito genuino para trabajar en colaboración con los demás, ser parte del equipo, trabajar juntos, como opuesto a trabajar separadamente y/o en una aptitud individualista. Demostrando habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr

compromisos duraderos que fortalezcan la relación de trabajo y la capacidad para dirigir o controlar una discusión utilizando técnicas y planificando alternativas para lograr los mejores acuerdos.

<b>Grado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Conductas Asociadas</b>
0	Participa	Participa y apoya las decisiones del grupo realizando su cuota de trabajo.
1	Comparte información	Comparte toda la información útil y relevante para el grupo logrando acuerdos satisfactorios con el mismo.
2	Expresa expectativas positivas y mediaciones satisfactorias.	Expresa expectativas positivas para el logro de los objetivos del equipo de trabajo respetando la diversidad de opiniones. Llega a acuerdos satisfactorios en concordancia con los objetivos de la organización.
3	Reconoce y demuestra confianza en la resolución de problemas	Reconoce y confía en las habilidades y capacidades del grupo para el logro de los objetivos. Anima o facilita a una beneficiosa resolución de problemas.
4	Presenta una buena estrategia de mediación.	Es reconocido por su habilidad para llegar a acuerdos satisfactorios para todos y llamado por otros para colaborar en estas situaciones. Utiliza herramientas y metodologías para diseñar y preparar la estrategia de mediación.

**6. RESPONSABILIDAD PERSONAL:** Es la capacidad de cumplir con la responsabilidad basada en objetivos acordados mutuamente. Acrecentar los resultados positivos de los profesionales que están motivados por el nivel de contribución y control que pueden aportar personalmente al cumplimiento de objetivos y metas institucionales, las integrantes de las organizaciones incrementan su responsabilidad personal como una consecuencia directa del apoyo recibido y prestado a sus compañeros y de la toma de conciencia sobre la importancia de la auto dirección, añadiendo valor a la organización y a sí mismos.

<b>Grado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Conductas Asociadas</b>
0	No cumple con el objetivo fijado	No cumple con los objetivos y los plazos
1	Simplemente cumple con el objetivo fijado.	Cumple los plazos tomando todos los márgenes de tolerancia previstos y la calidad mínima necesaria para cumplir el objetivo fijado sin comprometer el resultado del conjunto.
2	Cumple con el Objetivo fijado en función del conjunto.	Trabaja en función de los objetivos fijados en conjunto, participando y esperando lo mismo de los demás.
3	Cumple con el objetivo fijado, sin necesidad de supervisión constante.	Cumple con los plazos preestablecidos y con la calidad requerida, preocupándose para lograr los objetivos sin necesidad de recordatorios o consignas especiales, atento a lo que los compañeros requieran sin descuidar sus propias tareas.
4	Dedicación y exclusividad en el cumplimiento para alcanzar el máximo resultado.	Desempeña las tareas con dedicación basándose en los objetivos acordados, cuidando cumplir tanto con los plazos como con la calidad requerida y aspirando alcanzar el máximo resultado posible centrado en el apoyo recibido y prestado a sus compañeros. Su responsabilidad está por encima de lo esperado en su nivel o (sic) oposición.

**7. COMPROMISO CON EL APRENDIZAJE:** Es el compromiso con el aprendizaje continuo, atendiendo los cambios que se producen en el entorno organizacional.

<b>Grado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Conductas Asociadas</b>
0	Neutral.	No se preocupa por incorporar nuevos conocimientos pero tampoco se resiste activamente.
1	Se interesa por aprender.	Se preocupa por adquirir conocimientos y habilidades.
2	Aplica los conocimientos adquiridos.	Manifiesta una curiosidad activa por la adquisición de nuevos conocimientos. Aplica los conocimientos adquiridos a sus tareas habituales.
3	Transfiere los conocimientos a su entorno.	Aplica los conocimientos adquiridos a los desafíos que enfrenta. Transfiere sus conocimientos.
4	Promueve el aprendizaje continuo.	Estimula al entorno para la adquisición de nuevos conocimientos. Mantiene una red de contactos técnicos y profesionales con el objeto de ésta, acorde a los nuevos cambios tecnológicos.

**8. RELACIONES INTERPERSONALES/** Habilidad para actuar para construir y mantener relaciones o roles cordiales de contactos internos y/o externos a la organización que son valiosas para conseguir los objetivos organizacionales.

<b>Grado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Conductas Asociadas</b>
0	Evita contactos.	Evita las interacciones sociales.
1	Establece contactos	Establece relaciones a nivel laboral. Se esfuerza para dar una imagen adecuada.
2	Construye vínculos organizacionales	Indica y mantiene relaciones sociales con los compañeros de trabajo y los usuarios. Se esfuerza por mantener estas relaciones.
3	Construye relaciones a largo plazo.	Establece y mantiene relaciones de mutuo respeto como base para lograr los objetivos organizacionales.
4	Establece una amplia red de contactos	Construye relaciones dentro o fuera de la organización que le proveen información y contactos útiles para el logro de los objetivos de la organización.

**9. COMUNICACIÓN:** Es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Ello implica saber cuándo y a quién preguntar para llevar adelante un propósito, saber escuchar al otro y comprender la dinámica de grupos. Incluye la capacidad de comunicación por escrito con concisión y claridad.

<b>Grado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Conductas Asociadas</b>
0	Le cuesta trabajo comunicarse.	En ocasiones sus respuestas orales y escritas no son bien interpretadas.
1	Se comunica en términos normales.	Se comunica sin ruidos evidentes, buena formulación de sus argumentos.
2	Es buen interlocutor.	Es reconocido en su área de incumbencia por transmitir información de manera confiable. Maneja situaciones y reuniones.
3	Busca mecanismos para mejorar cada vez más la comunicación.	Utiliza herramientas y metodologías para diseñar y preparar la mejor estrategia comunicacional
4	Su grado de comunicación es excelente.	Se le reconoce por su habilidad para identificar los momentos y la forma más adecuada para exponer diferentes situaciones en las políticas de la organización.

**10. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN:** Se refiere a la búsqueda, obtención y uso de la información relacionada a problemas, situaciones u oportunidades en el trabajo. Considera diferentes opiniones e informaciones, investiga puntos de vista, hechos o experiencias análogas antes de tomar una decisión.

Grado	Indicador	Conductas Asociadas
0	Utiliza la información que le suministra su supervisor para realizar su trabajo.	No busca información adicional sobre una situación, más allá de la que le proporcionan.
1	Busca información concreta y específica.	Formula preguntas directas a las personas que tiene a su inmediata disposición o están involucradas en la situación. Consulta los recursos disponibles.
2	Indaga más allá de lo aparente.	Formula una serie de preguntas de sondeo para llegar a la raíz del problema o situación.
3	Recolecta información utilizando sus propias técnicas para obtener un cúmulo de datos.	Utiliza sus propios sistemas o hábitos personales, tales como recorridos por las áreas de trabajo, reuniones informales, etc., a fin de recopilar información diversa que le permita la solución de problemas.
4	Constantemente busca información actualizada y de expertos para enriquecer su trabajo y solucionar problemas.	Involucra a terceras personas y las utiliza para la búsqueda y obtención de información destinada a la solución de los problemas o situaciones exi

