

## Escala de Dominio de Competencias (1-10)

Nivel	Título	Descripción de Dominio
1-2	<b>Principiante / En Desarrollo</b>	<b>Conocimiento Básico:</b> El empleado está <b>aprendiendo</b> activamente la competencia. Requiere supervisión constante y dirección detallada para realizar tareas relacionadas. Sus resultados son limitados o inexistentes.
3-4	<b>Aprendiz / Funcional Básico</b>	<b>Conocimiento Teórico:</b> Puede realizar tareas simples relacionadas con la competencia bajo <b>supervisión frecuente</b> . Entiende los conceptos principales, pero tiene dificultades para aplicarlos sin ayuda. Comete errores que requieren corrección.
5-6	<b>Competente / Ejecutor</b>	<b>Aplicación Independiente:</b> Puede realizar la mayoría de las tareas relacionadas con la competencia de <b>manera independiente</b> con resultados consistentes. Requiere supervisión ocasional solo para tareas complejas o nuevas. Cumple con las expectativas del rol.
7-8	<b>Avanzado / Referente</b>	<b>Dominio Fuerte:</b> Supera consistentemente las expectativas en esta competencia. Puede resolver problemas complejos y <b>entrenar a otros</b> en los fundamentos. Es una fuente de consulta fiable dentro del equipo.

9-10	<b>Experto / Líder de Dominio</b>	<b>Maestría e Innovación:</b> Posee un conocimiento y una habilidad excepcionales. Puede <b>enseñar, mentorizar</b> a todos los niveles y <b>establecer nuevos estándares o estrategias</b> para la competencia dentro de la empresa.
------	-----------------------------------	---

## Peso por tipo de competencia

Categoría	Peso
Técnicas (objetivos)	35%
Competencias por nivel	25%
Competencias de Liderazgo	15%
Competencias Blandas	15%
Cultura	10%

- **Competencias de Liderazgo**

- N14. Seguimiento de Instrucciones y procesos
- N13. Proactividad Personal
- N12. Colaboración
- N11. Mentoría y Guía Técnica
- N10. Coordinación
- N9. Liderazgo de Proyectos
- N8. Liderazgo de Proceso
- N7. Liderazgo de Equipo
- N6. Liderazgo Interfuncional
- N5. Liderazgo de Departamento
- N4. Liderazgo de Múltiples Direcciones
- N3. Liderazgo de Unidad de Negocio
- N2. Liderazgo de Influencia Corporativa
- N1. Liderazgo Transformacional

- **Competencias Clave**

- N14. Ejecutar tareas asignadas con precisión y puntualidad.
- N13. Completar entregables individuales y reportar errores/problemas.
- N12. Solucionar problemas de complejidad media y garantizar la calidad de sus entregables.
- N11. Entrenar a analistas junior y diseñar/mejorar metodologías de trabajo.
- N10. Gestionar el flujo de trabajo de un proyecto pequeño o proceso
- N10. Monitoreando el progreso.
- N9. Responsable del éxito de proyectos de mediana escala
- N9. Gestión de recursos asignados.
- N8. Definir y ejecutar la estrategia operativa de una sub-área o programa
- N8. Gestión de expectativas con clientes clave.
- N7. Desarrollo y retención del talento
- N7. Logro de objetivos departamentales
- N7. Gestión de presupuesto.
- N6. Alinear la estrategia del departamento con la visión de la empresa
- N6. Gestión de conflictos interdepartamentales.
- N5. Establecer la visión a largo plazo (3-5 años) de una división completa
- N5. Optimizar la estructura de la misma.
- N4. Impulsar la innovación y el crecimiento transversal
- N4. Supervisar el rendimiento financiero de varias áreas.
- N3. Definir la estrategia corporativa de la unidad
- N3. Maximizar la rentabilidad
- N3. Gestionar la relación con la Junta Directiva.
- N2. Asesorar al Nivel C en decisiones críticas
- N2. Representar a la empresa ante audiencias externas clave
- N2. Cultura organizacional.
- N1. Responsabilidad final por la salud financiera
- N1. La visión estratégica
- N1. La cultura general de la empresa.

### **Competencias Blandas por Nivel**

- N14
  - N14. Apertura al aprendizaje
  - N14. Curiosidad
  - N14. Habilidades de investigación básica.
- N13
  - N13. Dominio de herramientas de trabajo
  - N13. Análisis de datos básico
  - N13. Organización.
- N12

- N12. Pensamiento crítico
  - N12. Resolución de problemas
  - N12. Gestión del tiempo.
- N11
  - N11. Comunicación escrita avanzada
  - N11. Orden y disciplina
- N10
  - N10. Project Management básico
  - N10. Negociación
  - N10. Orientación a resultados.
- N9
  - N9. Presentación efectiva
  - N9. Influencia (sin autoridad formal)
  - N9. Diseño de soluciones.
- N8
  - N8. Visión estratégica limitada al área
  - N8. Manejo de ambigüedad
  - N8. Gestión del cambio.
- N7
  - N7. Coaching y Feedback
  - N7. Planificación presupuestaria
  - N7. Medición de desempeño.
- N6
  - N6. Pensamiento sistémico
  - N6. Habilidad política/Influencia en la organización.
- N5
  - N5. Toma de decisiones bajo riesgo
  - N5. Comunicación estratégica a gran escala
  - N5. Experiencia en el dominio (sujeto).
- N4
  - N4. Desarrollo de talento de liderazgo (Gerentes y Directores)
  - N4. Pensamiento disruptivo.
- N3
  - N3. Visión de negocio global
  - N3. Gestión de crisis
  - N3. Inversión estratégica.
- N2
  - N2. Stakeholder Management (inversores, prensa)
  - N2. Capacidad para unificar divisiones.
- N1
  - N1. Liderazgo ético
  - N1. Creación de legado
  - N1. Navegación en entornos macroeconómicos complejos.

## **Administración**

- **Competencias blandas**
  - Orientación al detalle
  - Planeación y organización
  - Confidencialidad
  - Gestión documental
  
- **Competencias blandas de Marketing**
  - Orientación al cliente
  - Creatividad e Innovación
  - Pensamiento crítico y Analítico
  - Adaptabilidad y Flexibilidad
  
- **Competencias blandas de Contact Center**
  - Escucha activa
  - Comunicación verbal y escrita (Scripts de venta)
  - Manejo de objeciones
  - Orientación a resultados
  
- **Competencias blandas de Producción**
  - Calidad y precisión
  - Orden y Limpieza
  - Atención al detalle
  - Destreza manual
  
- **Competencias blandas de Tecnologías de la información**
  - Orientación al servicio interno
  - Capacidad de respuesta
  - Resolución de problemas
  - Gestión de tiempo
  
- **Competencias blandas de Recursos Humanos**
  - Confidencialidad
  - Orientación al desarrollo
  - Comunicación constructiva
  - Adaptabilidad y Gestión del cambio
  
- **Competencias blandas de Comercial**
  - Orientación a resultados
  - Construcción de relaciones
  - Autogestión y Organización
  - Negociación

- **Competencias de Diseño y producto**
  - Escrupulosidad
  - Pensamiento crítico
  - Adaptabilidad y flexibilidad
  - Resolución de problemas
  
- **Competencias de Desarrollo de software**
  - Pensamiento Analítico
  - Estructura de datos y algoritmos
  - Concentración / Focalización
  - Gestión del tiempo
  
- **Competencias de ATC**
  - Orientación al cliente
  - Resolución de objeciones simples
  - Comunicación efectiva
  - Multifuncionalidad
  
- **Competencias de Operador Sucursal**
  - Enfoque al paciente
  - Comunicación efectiva
  - Persuasión
  - Escucha activa
  
- **Competencias de Supervisor Sucursales**
  - Liderazgo y gestión de equipos
  - Coaching
  - Comunicación efectiva y asertiva
  - Gestión de tiempo y organización