

# DICCIONARIO DE COMPETENCIAS



**FUNDACIÓN**  
**MERCEDES HERRERA MORA DE TENORIO**  
*Educadores por Naturaleza*

## **INTRODUCCIÓN**

El Diccionario de Competencias está diseñado conforme a la misión y visión de La Fundación Mercedes Herrera Mora de Tenorio (**FMHMDT**) y los colegios que la conforman: Colegio Comercial de Palmira OETH (**CCDPOETH**), Colegio Los Ángeles San Fernando (**CLASF**) y Colegio Mayor Alférez Real (**CMAR**), definiendo las competencias tanto organizacionales y las competencias específicas para cada cargo.

Cada competencia está descrita y contiene cuatro niveles de desarrollo, donde el nivel 1 (Básico) significa la presencia de la competencia en su mínimo valor (*no significa la inexistencia de la competencia*), el nivel 4 (Avanzado) representa el mayor grado de desarrollo de la competencia, los cuales se describen a continuación:

- 1. BÁSICO**
- 2. MEDIO**
- 3. SUPERIOR**
- 4. AVANZADO**

## **OBJETIVO**

Establecer criterios de referencia para la gestión de talento humano en la selección, capacitación y evaluación.

## COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

| ORIENTACIÓN AL RESULTADO  |   |
|---|---|
| Es la capacidad de actuar eficientemente, direccionando todas las acciones en el logro de los objetivos de acuerdo con las métricas y estrategias de la organización. |   |
| <b>AVANZADO</b>   | Demuestra compromiso con los objetivos fijados, buscando las alternativas más adecuadas para alcanzar y superar los resultados propuestos                           |
| <b>SUPERIOR</b>   | Mantiene interés por alcanzar los objetivos planteados, priorizando las actividades para alcanzar los objetivos en el tiempo establecido y con la calidad esperada. |
| <b>MEDIO</b>  | Realiza las actividades correspondientes para el logro de los objetivos.  |
| <b>BÁSICO</b>   | Realiza las actividades necesarias para obtener resultados, pero no muestra interés en el logro de los objetivos.   |

| ORIENTACIÓN AL SERVICIO   |   |
|---|---|
| Es la capacidad de actuar de manera eficiente ante la solicitud del cliente tanto interno como externo, comprendiendo sus necesidades y orientando todas las acciones en la identificación de oportunidades de mejora para generar mayor valor y satisfacer sus expectativas. |   |
| <b>AVANZADO</b>   | Actúa de manera comprensiva y da un servicio personalizado brindando diferentes alternativas de acuerdo con la solicitud del cliente, generando un mayor valor e identificando necesidades futuras. |
| <b>SUPERIOR</b>   | Muestra interés ante la necesidad del cliente, orienta y brinda diferentes soluciones   |
| <b>MEDIO</b>  | Da solución de forma eficaz ante la necesidad del cliente   |
| <b>BÁSICO</b>   | Da respuesta a la solicitud, pero no muestra interés ante la necesidad del cliente.   |

| TRABAJO EN EQUIPO   |   |
|---|---|
| Es la capacidad que tiene el colaborador de relacionarse con sus compañeros de los distintos niveles jerárquicos, en un ambiente de cooperación distribuyendo responsabilidades con el fin de alcanzar un objetivo en común |   |
| <b>AVANZADO</b>   | Fomenta y motiva a sus compañeros para alcanzar los objetivos establecidos buscando un ambiente de retroalimentación y mejora continua. Trabaja de forma colaborativa |
| <b>SUPERIOR</b>   | Muestra compromiso ante las actividades asignadas, aporta ideas, escucha a sus compañeros y trabaja de forma conjunta en el logro del objetivo planteado              |
| <b>MEDIO</b>  | Realiza las actividades asignadas, manteniendo interés y disposición  |
| <b>BÁSICO</b>   | Realiza las actividades asignadas, pero no aporta ideas ni muestra interés por la opinión de los demás.   |

## COMUNICACIÓN

Es la capacidad de escuchar y expresarse de forma oral y escrita utilizando lenguaje corporal, vocabulario o gramática adecuada.

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>AVANZADO</b> | Mantiene una escucha activa y se expresa manejando un correcto lenguaje corporal, habla con seguridad y utiliza vocabulario sencillo. Transmite el mensaje oral o escrito de forma clara. |
| <b>SUPERIOR</b> | Escucha y se expresa de forma clara y concreta, demostrando confianza y seguridad. Recibe y transmite la información de manera ágil   |
| <b>MEDIO</b>    | Escucha y se expresa de forma oral y escrita solo cuando es necesario, utilizando un lenguaje claro y concreto, con un vocabulario y gramática correcta                                   |
| <b>BÁSICO</b>   | Escucha y se expresa utilizando un lenguaje sencillo, pero demuestra inseguridad. Transmite mensajes escritos de forma clara y concreta, con lenguaje poco formal.                        |

## COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

### ADHERENCIA A NORMAS Y POLÍTICAS

Es la capacidad para adaptarse a las normas y políticas de la organización, mostrando compromiso al conocerlas, entenderlas y aplicarlas.

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>AVANZADO</b> | Muestra alto nivel de compromiso con las normas y políticas de la organización al conocer acatar y difundir, motivando a los demás para su correcta aplicación. |
| <b>SUPERIOR</b> | Muestra interés ante las normas y políticas, la conoce, difunde y la aplica   |
| <b>MEDIO</b>    | Conoce y aplica las normas  |
| <b>BÁSICO</b>   | No muestra interés por conocer las normas y políticas, aplica las normas indicadas.   |

### ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Es la capacidad de organizar, transformar y verificar información, como datos o variables, para tener una mejor comprensión, precisión y detalle, para la toma de decisiones

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>AVANZADO</b> | Organiza la información y la transforma estableciendo relación entre los datos de forma clara, detallando valores diferenciales, específicos y de importancia, mostrando oportunidades de mejora y propone de forma proactiva decisiones |
| <b>SUPERIOR</b> | Organiza y detalla la información positiva, negativa y a mejorar para evitar futuros problemas.  |
| <b>MEDIO</b>    | Organiza y detalla la información, mostrando las problemáticas.  |
| <b>BÁSICO</b>   | Organiza y detalla la información, pero demuestra poca capacidad de análisis, al no interpretar los datos para la toma de decisiones   |

### ATENCIÓN AL DETALLE

Es la capacidad para identificar, evaluar y controlar los detalles que comprende una acción o actividad, verificando la calidad y el procedimiento, para evitar afectaciones en la gestión.

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>AVANZADO</b> | Muestra precisión, análisis y atención a cada una de las situaciones que se pueden presentar, buscando oportunidades de mejora para obtener mejores resultados               |
| <b>SUPERIOR</b> | Mantiene una atención constante de las actividades, siendo proactiva al realizar seguimiento de estas hasta su ejecución en el tiempo establecido y con la calidad esperada. |
| <b>MEDIO</b>    | Realiza las actividades y revisa el trabajo realizado con el fin de evitar posibles errores  |
| <b>BÁSICO</b>   | Realiza las actividades en el tiempo establecido, pero no verifica y analiza su ejecución.   |

### CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN

Es la capacidad de conciliar con otra parte con el objeto de satisfacer sus intereses.

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>AVANZADO</b> | Logra obtener beneficios y ganancias a través de la negociación, mayores a los propuestos  |
| <b>SUPERIOR</b> | Logra obtener beneficios y ganancias a través de una negociación eficaz  |
| <b>MEDIO</b>    | Logra obtener los resultados propuestos, siguiendo los procesos correspondientes para negociación  |
| <b>BÁSICO</b>   | No obtiene los resultados esperados debido a que no maneja un nivel de persuasión constante y omite información relevante que permitiría el logro de beneficios. |

### CAPACIDAD PARA MANTENER EL CONTROL

Es la capacidad de controlar y dirigir adecuadamente sus emociones e impulsos ante provocaciones, acciones o actitudes negativas por parte de otros, estrés o presión, manteniendo la calma y adecuando las circunstancias a su favor.

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>AVANZADO</b> | Mantiene la calma y el control en circunstancias y ambientes negativos, de tensión y estrés.<br>Motiva, difunde e influye actitud positiva, calma a sus compañeros utilizando la prudencia e imparcialidad ante las situaciones problemáticas. |
| <b>SUPERIOR</b> | Evita las provocaciones que puedan generar tensión, enfado o estrés. Mantiene la calma y utiliza la comunicación para lograr el entendimiento con la otra parte  |
| <b>MEDIO</b>    | En situaciones de estrés o tensión, que generar reacciones negativas opta por aislarse y mantener el silencio hasta lograr la calma y tener el control de sus emociones, para evitar enfrentamientos o acciones negativas con la otra parte.   |
| <b>BÁSICO</b>   | Le cuesta mantener la calma ante situaciones de tensión, se estresa y enfada con facilidad. Se aísla para obtener la calma, pero no busca la solución solo trata de ignorar y continuar con su trabajo.  |

| EMPATÍA   |   |
|---|---|
| Es la capacidad de entender los sentimientos, pensamientos y las emociones de los demás de forma objetiva, comprendiendo su actuar, escuchándolo y apoyándolo |   |
| <b>AVANZADO</b>   | Entiende y comprende las emociones y el comportamiento de las otras personas, poniéndose en su lugar, presta atención ante el actuar y las expresiones del otro, las interpreta y muestra su comprensión. |
| <b>SUPERIOR</b>   | Hace uso de la escucha activa para entender a los demás y dialoga para brindar apoyo.   |
| <b>MEDIO</b>  | Muestra interés por entender a los demás, poniéndose en su lugar y comprendiendo sus sentimientos y su actuar, solo cuando es necesario o se siente comprometido.   |
| <b>BÁSICO</b>   | Le cuesta interpretar las emociones y el actuar de los demás, debido a que no genera una situación de confianza.  |

| FLEXIBILIDAD  |   |
|---|---|
| Es la capacidad para adaptarse a situaciones de cambio y trabajar eficientemente bajo diferentes puntos de vista. |   |
| <b>AVANZADO</b>   | Adapta sus acciones y objetivos de acuerdo con la situación. Permite abiertamente cambios propuestos por otras partes, aprendiendo de estos y tomándolos como oportunidades de crecimiento y mejora continua. |
| <b>SUPERIOR</b>   | Entiende y se adapta al cambio de acuerdo con la situación de forma eficaz.   |
| <b>MEDIO</b>  | Realiza los cambios si es necesario, dando validez a otros criterios, pero deja su punto de vista.  |
| <b>BÁSICO</b>   | Muestra resistencia ante el cambio e impone su punto de vista como la mejor alternativa.  |

| FORMULACIÓN DE PLANES ESTRATÉGICOS   |   |
|--|---|
| Es la capacidad de planificar de forma estratégica las actividades para el logro de los objetivos de la organización tenido en cuenta posibles cambios, riesgos y oportunidades que se puedan presentar. |   |
| <b>AVANZADO</b>  | Es capaz de percibir la realidad futura, dando una visión estratégica del entorno para adaptarla a la organización.                         |
| <b>SUPERIOR</b>  | Analiza los cambios del mercado, identificando oportunidades y riesgos que permitan desarrollar estrategias para el logro de los objetivos. |
| <b>MEDIO</b>   | Identifica y comprende los cambios que se puedan presentar en el logro de los objetivos.  |
| <b>BÁSICO</b>  | Desarrolla estrategias para el logro de los objetivos, pero no prevé el comportamiento del mercado.   |

| <b>INICIATIVA</b>   |   |
|---|---|
| Es la capacidad de emprender, inventar o iniciar de forma proactiva y eficaz, sin dependencia de autorización o decisión de otra parte, llevando a cabo acciones que den respuesta a una necesidad, problema u oportunidad. |   |
| <b>AVANZADO</b>   | Identifica oportunidades, necesidades y problemáticas, y busca dar solución de forma inmediata, proponiendo la mejor alternativa que brinde un resultado esperado.  |
| <b>SUPERIOR</b>   | Muestra interés y da solución eficiente ante las situaciones que se presentan. Actúa de forma rápida, analiza y plantea alternativas de mejora para el futuro.  |
| <b>MEDIO</b>  | Es capaz de actuar de forma eficaz ante situaciones, mostrando interés y disposición para dar solución.   |
| <b>BÁSICO</b>   | No toma la iniciativa de realizar las actividades hasta que se le ordena. No muestra interés por dar solución a las problemáticas de forma inmediata, trata de actuar de forma rápida o en un tiempo corto. |

| <b>LIDERAZGO</b>  |   |
|---|---|
| Es la capacidad de ejercer influencia sobre otras personas, motivándolos e incentivándolos para que trabajen de manera colaborativa por un objetivo común. Guía e inspira al grupo, dando ejemplo y tomando decisiones acertadas, busca la innovación al realizar las actividades y se exige para obtener mejores resultados. |   |
| <b>AVANZADO</b>   | Posee gran capacidad de influencia sobre otras personas, logrando persuadirlos y fomentando compromiso y sentido de pertenencia con la organización para la obtención de los mejores resultados                     |
| <b>SUPERIOR</b>   | Guía al grupo hacia el logro de los objetivos, trabajando de manera conjunta, mostrando compromiso constante e interés por la mejora continua.  |
| <b>MEDIO</b>  | Motiva a los demás en el desarrollo de sus actividades y logra persuadirlos para actuar en búsqueda de resultados que generen mayor valor.  |
| <b>BÁSICO</b>   | No logra ejercer influencia en todas las personas, al no tener una comunicación efectiva. Fomenta el trabajo colaborativo, pero no posee iniciativa para realizar actividades encaminadas al logro de los objetivos |

| <b>PENSAMIENTO ESTRATÉGICO</b>   |  |
|--|--|
| Es la capacidad de plantear objetivos estratégicos y claros, analizando el entorno y los medios que tiene para el cumplimiento de estos. Adaptándose al cambio, detectando oportunidades y posibles problemáticas. |  |
| <b>AVANZADO</b>  | Identifica las oportunidades del entorno y plantea objetivos previendo cambios en el mercado. Ejerce control, se exige y realiza acciones encaminadas al cumplimiento de los objetivos. enérgicamente. |
| <b>SUPERIOR</b>  | Muestra compromiso por el cumplimiento de los objetivos y se adapta al cambio, planteando diferentes alternativas que se ajusten a estos.  |
| <b>MEDIO</b>   | Muestra interés por el cumplimiento de los objetivos, enfocando su esfuerzo en la ejecución correcta de las actividades planteadas.  |
| <b>BÁSICO</b>  | Realiza las actividades encomendadas para el logro de los objetivos, pero no propone ni identifica oportunidades o acciones de mejora.   |

### PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Es la capacidad de planificar las actividades y gestionarlas de forma eficiente para el logro de un objetivo, teniendo en cuenta recursos disponibles y priorizando para obtener mejores resultados.

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>AVANZADO</b> | Planifica y organiza las actividades de forma efectiva, gestionando los recursos de forma adecuada, prioriza y trabaja de manera colaborativa para el cumplimiento de los objetivos fijados.                                  |
| <b>SUPERIOR</b> | Muestra interés y compromiso con la planificación y organización de sus procesos, enfocando sus actividades y esfuerzo trabajando en equipo para el logro de los objetivos.   |
| <b>MEDIO</b>    | Ejecuta las actividades de acuerdo con la planificación y la organización, obteniendo los resultados esperados.   |
| <b>BÁSICO</b>   | No organiza ni planifica su trabajo, obteniendo resultados por debajo de lo esperado, debido a que no hay una gestión adecuada de los recursos y omiten procedimientos que permiten la correcta ejecución de las actividades. |

### RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Es la capacidad identificar y analizar las causas, los efectos y las posibles alternativas de solución efectivas ante situaciones o problemáticas que se presenten, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos en el tiempo planteado sin incurrir en costos o tener repercusiones negativas o de alto impacto para la organización.

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>AVANZADO</b> | resuelve problemas de forma eficaz, mediante la identificación y el análisis de las causas, brindando una solución efectiva y mejoras para prever y evitar problemáticas futuras  |
| <b>SUPERIOR</b> | Resuelve problemas analizando diferentes alternativas de solución que se adapten a la situación, detallando su actuación.<br>Analiza el problema y los posibles escenarios alternativos para cada una de las soluciones que plantea, resolviendo efectivamente problemas de mayor complejidad |
| <b>MEDIO</b>    | Muestra interés en la solución de problemas, aportando y encaminando sus esfuerzos hacia esta.  |
| <b>BÁSICO</b>   | Identifica y entiende problema, pero no aporta para la solución de este, se limita a escuchar los aportes de otros y a realizar las labores que se asignen.   |

### TOLERANCIA A LA PRESIÓN

Es la capacidad de mantener control de ante la presión, evitando el estrés y el aumento de emociones negativas, desempeñando sus labores de forma eficiente.

|                 |   |
|-----------------|---|
| <b>AVANZADO</b> | Mantiene la calma y controla sus emociones ante situaciones de alto nivel de exigencia, generando resultados positivos al priorizar tareas                        |
| <b>SUPERIOR</b> | Controla sus emociones y mantiene disposición para continuar con la labor en situaciones de presión   |
| <b>MEDIO</b>    | Logra cumplir con los objetivos propuestos, controlando sus emociones.  |
| <b>BÁSICO</b>   | No mantiene el control ante situaciones de alto nivel de presión y estrés. Genera resultados, pero estos pueden presentar fallos al omitir detalles en el proceso |

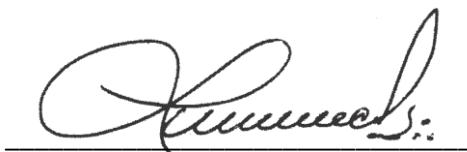
| <b>TOMA DE DECISIONES</b>  |   |
|--|---|
| Es la capacidad elegir correctamente la mejor alternativa ante una situación |   |
| <b>AVANZADO</b>  | Analiza cada una de las alternativas que se presentan y toma decisiones teniendo variables de costo-beneficio, ventajas y objetivos de la organización. |
| <b>SUPERIOR</b>  | Identifica y evalúa la alternativa teniendo en cuenta los objetivos de la organización.   |
| <b>MEDIO</b>   | Evalúa alternativas con el menor impacto posible  |
| <b>BÁSICO</b>  | No muestra seguridad para la toma de decisiones   |

Actualización 22 de mayo de 2024

Actualizado 21 de mayo de 2025

Dada en Cali (valle del Cauca), a los veinte (20) días del mes de mayo de 2025.

|                         |                          |                             |
|-------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| Christian Camilo Medina | Erwin Rene Diaz Betancur | Luis Carlos Tenorio Herrera |
| Coordinador             | Jefe SG-SST              | Gerente                     |
| Elaboró                 | Revisó                   | Aprobó                      |



**LUIS CARLOS TENORIO HERRERA**

Director General FMHMDT

Representante Legal