

SISTEMA DE GESTIÓN POR COMPETENCIAS PARA LA CORPORACIÓN SOCIAL, RECREATIVA Y DEPORTIVA UNIÓN



KARYN SILVANA JAIMES RIAÑO
ID U00092127



NUESTRA EMPRESA



SITUACIÓN PROBLEMA



Fuente: Mayra Santa. Mal y buen servicio al cliente.

- ✓ Quejas por mal servicio.
- ✓ Falta de control en la gestión administrativa, de los procesos del área de recursos humanos.

OPORTUNIDAD

Identificar las competencias transversales y específicas para la Corporación con el fin de gestionar los procesos de recursos humanos

gestionar los procesos de recursos humanos

Objetivo general

Implementar un sistema de gestión por competencias, guiadas por un plan de capacitación para el año 2017 logrando la apropiación de los empleados en sus competencias.



Objetivos específicos

1

Realizar un diagnóstico del perfil de cargos por funciones establecido en la Corporación que permita el conocimiento de la documentación actual del mismo.

2

Diseñar el diccionario de competencias transversales y específicas, mediante la investigación exploratoria para asignarlas en cada cargo.

Efectuar un plan de capacitación para el fortalecimiento de las competencias transversales y específicas, por medio de una reunión con los colaboradores de la Corporación.

3

Proponer un formato que valide el dominio de las competencias para cada cargo de los funcionarios de la Corporación, evidenciando el conocimiento sobre su perfil de competencias.

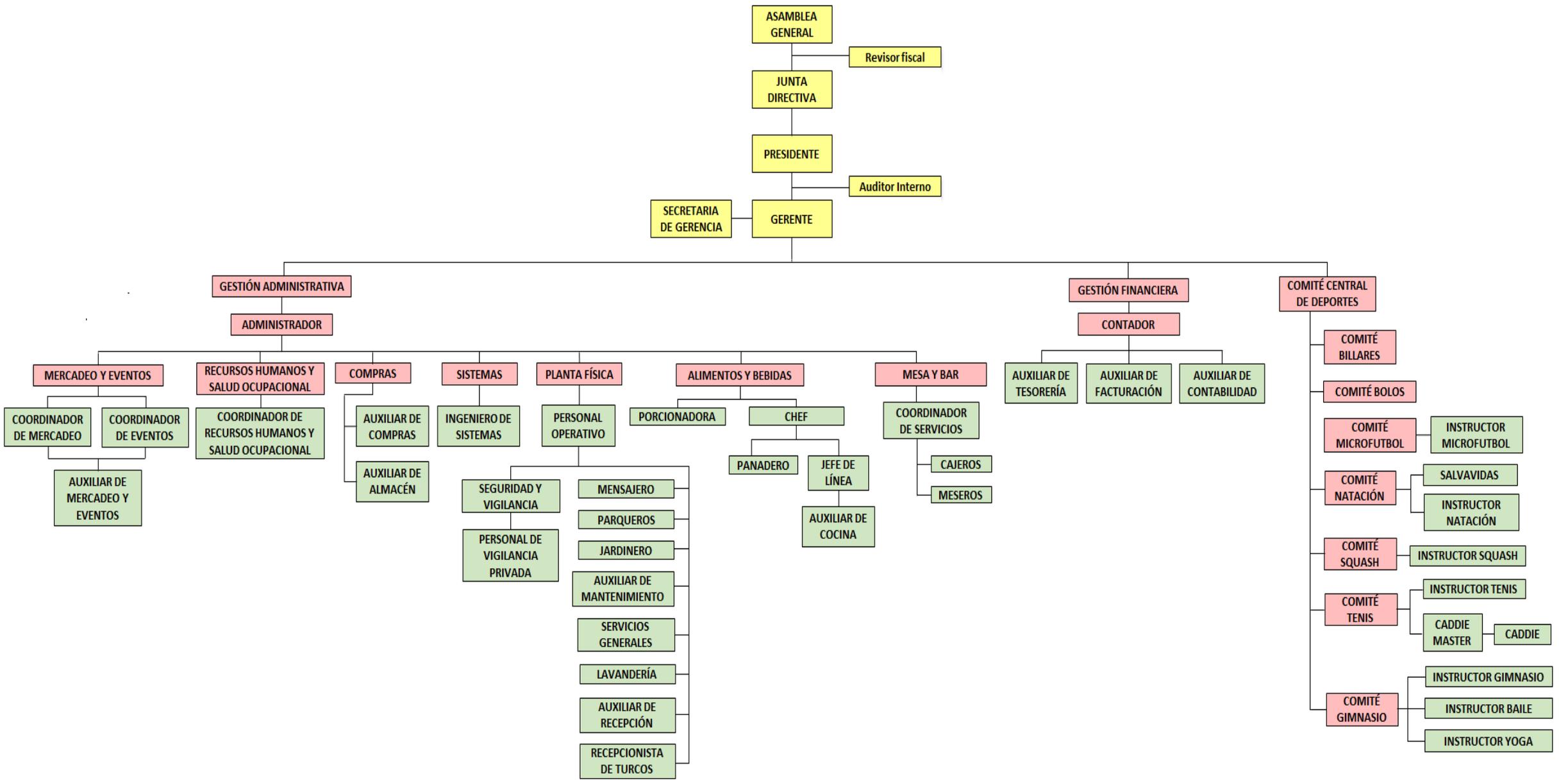
4

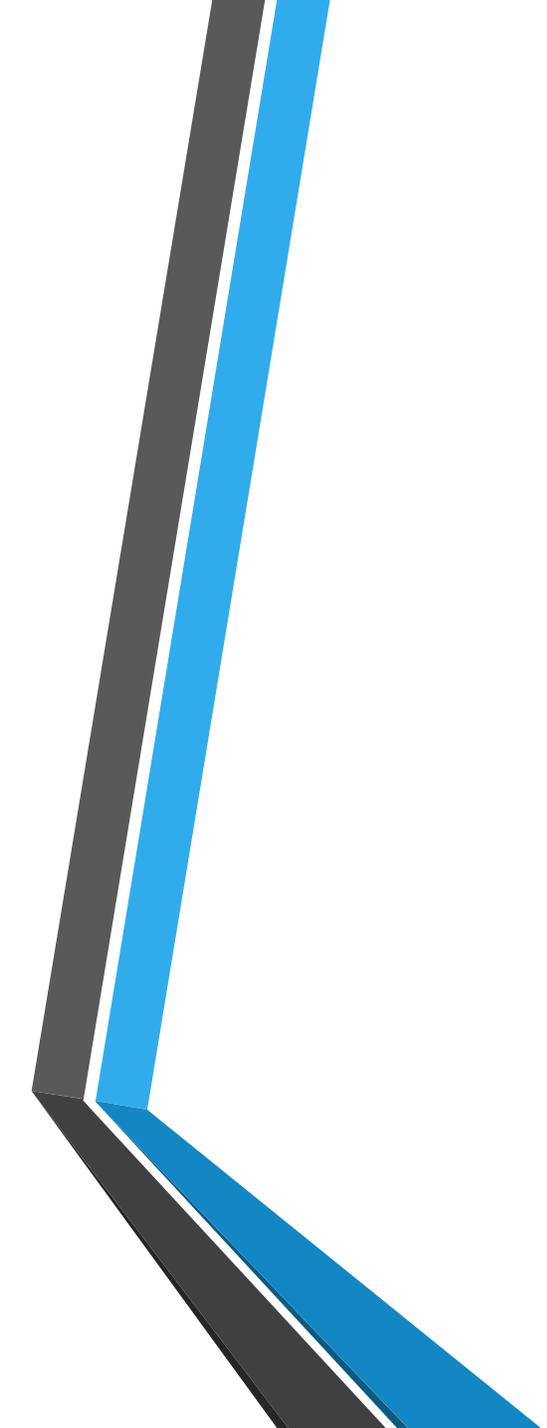
RESULTADOS





Actualización del organigrama





Perfil de cargos actual

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Jefe de línea
Jefe inmediato	Chef
Personal a cargo	Auxiliares de cocina
Número de cargos iguales	Dos
Departamento o unidad	Alimentos y bebidas
Horarios de trabajo	Turnos rotativos de 8 horas de martes a Domingo y lunes festivos
Objetivo principal	Coordinar y apoyar las instrucciones del Chef, supervisando al personal, la producción de alimentos para eventos y respondiendo por los implementos de trabajo como equipos, utensilios, inventarios y más.

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES	
<ul style="list-style-type: none"> Realizar las funciones del chef en caso de que éste no se encuentre en el área de cocina. Supervisar la asignación y distribución de trabajo en la cocina. Colaborar con la ejecución de responsabilidades de otro cargo de trabajo relacionado cuando no hay disposición del personal idóneo. Desempeñar la demás responsabilidades inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato. Registrar diariamente en el libro los ingredientes que se utilizaron para los almuerzos ejecutivos y de personal. Presentar las solicitudes de pedidos necesarias al porcionador, informando de forma clara y concisa, las especificaciones y cantidades de la mercancía necesarias para cumplir con las actividades del área de cocina. 	

REQUISITOS DE EDUCACIÓN Y EXPERIENCIA	
Educación formal e informal	Profesional, técnico o tecnólogo en comida
Experiencia	Superior a un año en la preparación de comidas
Tiempo de adaptación al cargo	Un mes aproximadamente

COMPETENCIAS				
Competencias transversales y específicas	Grado A	Grado B	Grado C	Grado D
Orientación al logro			X	
Orientación al cliente			X	
Trabajo en equipo		X		
Adaptabilidad al cambio		X		
Liderazgo		X		

RESPONSABILIDADES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
- Conocer y cumplir la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Política para la Prevención del Consumo de sustancias psicoactivas desde el ámbito laboral.
- Supervisar que el personal a cargo cumpla con las normas, reglamentos, instrucciones y políticas del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Procurar el cuidado integral de su salud
- Verificar que todos los accidentes e incidentes de trabajo presentados en el área de cocina y panadería sean reportados e investigados de forma adecuada.
- Participar en las inspecciones de Seguridad realizadas en el área de cocina y panadería.
- Informar oportunamente al empleador o responsable de la SST acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo y cualquier acto o condición insegura que puedan ocasionar un accidente de trabajo.
- Participar en las actividades de inducción y entrenamiento específicas del puesto de trabajo y en las actividades de formación y capacitación en seguridad y salud en el trabajo.
- Realizar las actividades de inducción y entrenamiento específicas del puesto de trabajo a los trabajadores que ingresan por primera vez al área de cocina y panadería independientemente de su forma de contratación o vinculación.
- Supervisar que el personal a su cargo utilice adecuadamente los equipos y herramientas del área de cocina y panadería.
- Mantener el área de cocina y panadería en perfecto estado de orden y aseo y libre de obstáculos en el piso.
- Prohibir el uso y manipulación de herramientas y equipos a personal ajeno al área de cocina y panadería.
- Cumplir con lo establecido por la empresa para prevenir incidentes y accidentes de trabajo y enfermedades laborales según los riesgos a los que se encuentra expuesto durante la jornada laboral.
- Conocer los riesgos a los que se encuentra expuesto según las actividades específicas del cargo, según lo especificado en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

Protección de cabeza y rostro	Gorros desechables
Protección respiratoria	N/A
Protección manos y brazos	Guantes de malla en acero inoxidable, guantes de vinilo
Protección de piernas y pies	Botas antideslizantes caña alta con puntera



MISIÓN

Satisfacer día a día las necesidades de los socios, beneficiarios e invitados; ofertando calidad en los servicios recreativos, deportivos y sociales, proporcionando un ambiente familiar, de paz y tranquilidad en interacción con la naturaleza.

VISIÓN

La constante innovación en infraestructura, estrategias comerciales y mejoramiento en los procesos corporativos nos llevarán a ser en el 2020 la excelencia del sector de clubes sociales.

Matriz de competencias

Competencias Transversales	Definición	Grado A	Grado B
Orientación al logro	Trabaja para alcanzar los objetivos propuestos por la organización y para el desarrollo profesional individual.	<ul style="list-style-type: none"> *Demuestra la capacidad de fijar metas dentro del marco estratégico de la Corporación para mejorar los niveles de rendimiento. *Administra los recursos, toma decisiones frente a problemas y escenarios cambiantes para reformular e implementar estrategias de modo que garanticen el cumplimiento de los objetivos. 	<ul style="list-style-type: none"> *Emprende iniciativas y plantea soluciones para efectuarlas con su equipo de trabajo. *Identifica los métodos necesarios para evaluar el cumplimiento de objetivos. *Realiza retroalimentaciones para mejorar el desempeño individual y grupal.
Orientación al cliente	Enfoca su trabajo para comprender y satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos, brindando un servicio que sobrepasa las expectativas de manera oportuna.	<ul style="list-style-type: none"> *Trabaja constantemente para asegurar la calidad del servicio, promoviendo una cultura orientada a superar las expectativas. *Se anticipa a las necesidades de sus clientes, proponiendo estrategias a largo plazo para satisfacer tanto a los clientes internos como externos. 	<ul style="list-style-type: none"> *Encamina el desempeño de su equipo de trabajo hacia la estrategia de la Corporación para cumplir por medio de acciones los requerimientos que los clientes solicitan. *Determinan indicadores de gestión para supervisar el cumplimiento del servicio.
Competencias Específicas			
Trabajo en equipo	Promueve el buen clima organizacional para cumplir con un objetivo común, creando espacios de participación para sopesar los aportes del equipo de trabajo y público en general.	<ul style="list-style-type: none"> *Orienta las responsabilidades de cada área hacia el direccionamiento estratégico de la Corporación para cumplir con las metas trazadas. *Realiza retroalimentaciones constructivas del desempeño de cada área, resaltando el esfuerzo y los conocimientos de los miembros del equipo y proponiendo estrategias de mejora. *Motiva a los clientes internos de la Corporación para considerar sus ideas y llevarlas a cabo. 	<ul style="list-style-type: none"> *Crea espacios de confianza y respeto en su área de trabajo. *Establece planes de acción en equipo para efectuarlos a lo largo del año. *Identifica las falencias en el trabajo en equipo y propone soluciones óptimas que obtengan un impacto en los resultados.
Productividad	Busca constantemente la mejora entre los resultados de las actividades y la eficiencia en el uso de los recursos para brindar un mejor servicio.	<ul style="list-style-type: none"> *Establece objetivos personales, buscando aumentar su productividad periódicamente. *Aumenta su nivel de eficiencia, priorizando las tareas que requieren ser desarrolladas inmediatamente. 	<ul style="list-style-type: none"> *Planea sus métodos proactivos en los cuales determinan las metas, proyectos y compromisos. *Ofrece su experiencia y conocimientos para resolver problemas de otras áreas.

Matriz de competencias

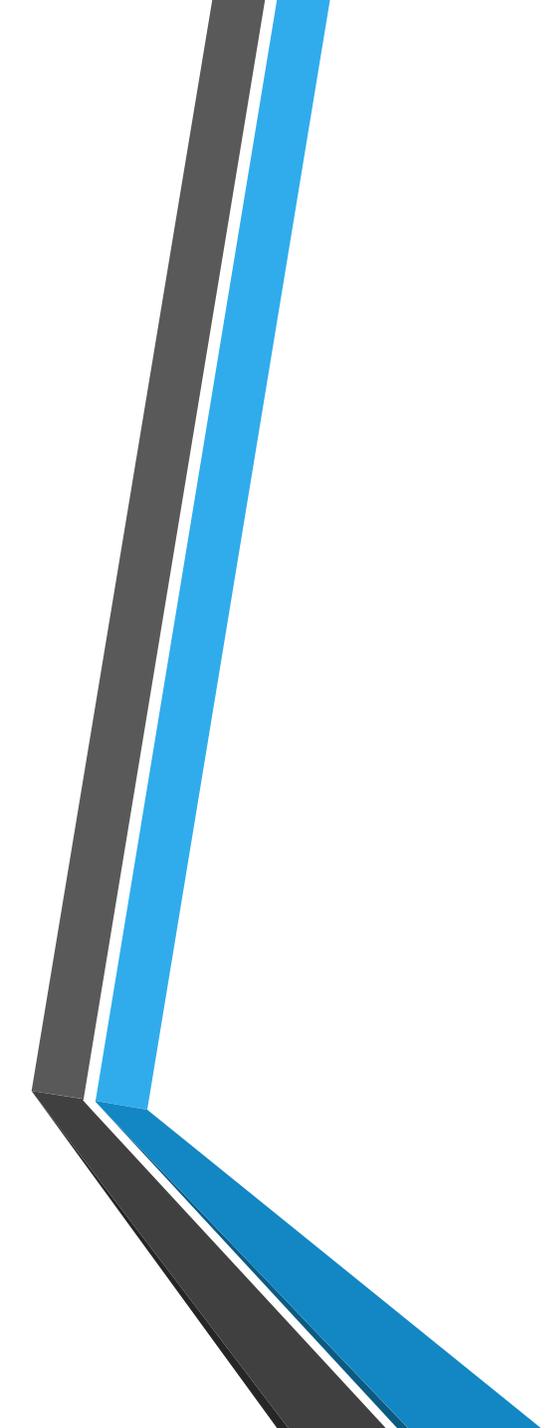
Competencias Transversales	Grado C	Grado D
Orientación al logro	<ul style="list-style-type: none"> *Su desempeño se basa en la calidad del trabajo y en el cumplimiento de las metas. *Realiza cambios en sus métodos de trabajo para garantizar mejores resultados y cumplir con lo planteado. *Solicita retroalimentaciones para establecer objetivos que le permita autoevaluar su desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> *Desarrolla su trabajo con responsabilidad entendiendo su rol dentro de la Corporación. *Encamina los actos para lograr lo esperado. *Demuestra iniciativa para mejorar su desempeño.
Orientación al cliente	<ul style="list-style-type: none"> *Buscan retroalimentaciones y métodos para conocer el nivel de satisfacción de sus clientes a través de seguimiento constante para adecuar el servicio y garantizar la satisfacción continua. 	<ul style="list-style-type: none"> *Se adapta a la manera adecuada de trabajo para satisfacer las expectativas de los clientes. *Responde a las especificaciones de trabajo de manera oportuna para brindar un servicio efectivo.
Competencias Específicas		
Trabajo en equipo	<ul style="list-style-type: none"> *Brinda el máximo apoyo a su equipo de trabajo en el desarrollo de las actividades. *Se apropia de sus responsabilidades y compromisos para construir en un ambiente de colaboración. 	<ul style="list-style-type: none"> *Colabora para alcanzar los objetivos del equipo. *Expresa sus opiniones de una manera clara para mantener un ambiente de respeto y confianza. *Desarrolla las funciones que son propias del cargo responsablemente.
Productividad	<ul style="list-style-type: none"> *Propone nuevas ideas para efectuarlas a corto plazo. *Se esfuerza por adquirir nuevas habilidades y competencias para ponerlas en práctica en su trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> *Equilibra los compromisos personales y profesionales. *Comparte sus logros con su equipo de trabajo.

Matriz de competencias

Competencias Específicas	Definición	Grado A	Grado B
Adaptabilidad al cambio	Adecua las conductas propias frente a las situaciones cambiantes, respondiendo oportunamente con el desempeño esperado.	<ul style="list-style-type: none"> *Administra las diferentes situaciones de incertidumbre, presión o conflicto que se presentan, siendo capaz de proponer nuevas estrategias de acción para realizar las actividades. *Ajusta las ideas a un enfoque global a partir de la nueva información del entorno cambiante. 	<ul style="list-style-type: none"> *Analiza las situaciones para proponer nuevas acciones en su equipo de trabajo, respetando el marco estratégico de la Corporación. *Mantiene una actitud de control ante las condiciones adversas.
Empoderamiento	Proporciona poder y conocimiento en su equipo de trabajo, desarrollando el compromiso y la autonomía personal dentro y fuera de la Corporación.	<ul style="list-style-type: none"> *Fomenta el aprendizaje, aportando sus conocimientos experiencia para adquirir nuevas competencias. *Emprende diferentes acciones para lograr un valor añadido y mejorar las destrezas en sus compañeros. 	<ul style="list-style-type: none"> *Pone en práctica sus conocimientos, habilidades y destrezas para brindar un mejor servicio. *Se empodera de su puesto de trabajo, comprendiendo las responsabilidades que tiene bajo su cargo.
Liderazgo	Dirige y apoya a su equipo, orientando su desempeño al cumplimiento de los objetivos organizacionales a través de la delegación, motivación y desarrollo de los clientes internos.	<ul style="list-style-type: none"> *Orienta a todos los miembros de la Corporación hacia la misma dirección, comunicando la visión estratégica. *Establece los objetivos de la organización y de las áreas, haciendo seguimientos y retroalimentaciones de los resultados obtenidos. *Desarrolla a su equipo a través de capacitaciones, actividades motivacionales, comprendiendo el valor estratégico de ellos para la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> *Lidera su equipo de trabajo, controlando periódicamente el desempeño competente de su personal a cargo para conocer el cumplimiento de las metas. *Delega responsabilidades, identificando el potencial de cada colaborador del equipo. *Motiva a su equipo de trabajo para alcanzar los desafíos profesionales.
Pensamiento sistémico	Percibe el entorno como un todo, posee la habilidad de realizar un análisis holístico para identificar los problemas del sistema y darles solución.	<ul style="list-style-type: none"> *Realiza un análisis DOFA para proponer soluciones en las cuales se consideran distintos elementos del sistema. *Plantea una visión transdisciplinaria, analizando la empresa de una manera integral para comprender sus problemas y sus causas. 	<ul style="list-style-type: none"> *Identifica y anticipa los problemas para abordarlos. *Toma decisiones acertadas, adoptando un rol importante para la resolución de problemas. *Identifica las oportunidades que existen en el mercado.

Matriz de competencias

Competencias Específicas	Grado C	Grado D
Adaptabilidad al cambio	<ul style="list-style-type: none"> *Genera un cambio en sus comportamientos, comprendiendo los requerimientos de la nueva situación. *Establece prioridades para llevar a cabo las orientaciones que le sean delegadas por sus supervisores. 	<ul style="list-style-type: none"> *Mantiene una actitud de disposición para aportar su colaboración en las condiciones variables. *Responde de una manera efectiva a los requerimientos que le sean solicitados.
Empoderamiento	<ul style="list-style-type: none"> *Mantiene buenas relaciones laborales y comparte con su equipo las consecuencias de los resultados. *Da las instrucciones de cómo realizar el trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> *Apoya las ideas y recomendaciones de sus compañeros. *Muestra respeto hacia su equipo y confía en sus habilidades para la toma de decisiones.
Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> *Aporta sus conocimientos y herramientas para una mejor ejecución de las responsabilidades. *Define sus propias estrategias de control de tareas para evaluar y autoevaluar el desempeño del grupo. *Comprende el valor del desarrollo en equipo. 	<ul style="list-style-type: none"> *Se preocupa por los intereses comunes que existen en su área de trabajo. *Colabora con el desempeño adecuado de sus labores. *Participa en el desarrollo en equipo.
Pensamiento sistémico	<ul style="list-style-type: none"> *Estudia las causas del problema y utiliza herramientas que simplifica el entendimiento de los procesos internos para efectuar las soluciones. 	<ul style="list-style-type: none"> *Se adecua a los cambios repentinos, aportando sus conocimientos para la resolución de los problemas.



Cuestionario de entrevista

INFORMACIÓN GENERAL			
Nombres y apellidos			
Documento de identidad		Estado civil	
Dirección del domicilio		Nº hijos	
Fecha de nacimiento		Edad	
Escolaridad		Teléfono	
Cargo para el cual fue entrevistado			
Nivel ocupacional del cargo <i>(Marque con una x)</i>	Directivo	Profesional / Administrativo	Técnico / Operativo
ÁREA FAMILIAR			
¿Con quién vive?			
¿A qué se dedican los miembros de su familia?			
¿Cómo es su relación familiar?			
¿Tiene algún inconveniente para transportarse desde su vivienda hasta el trabajo?			
Información adicional			
ÁREA ACADÉMICA			
¿Qué estudios ha realizado? ¿Hace cuánto?			
¿Qué otros cursos tiene?			
¿Qué proyecciones tiene a futuro?			
Información adicional			
ÁREA LABORAL			
Empresas	Cargos	Tiempo laborado	Motivo de retiro

COMPETENCIAS

Orientación al logro	¿Cómo determina usted los resultados o metas a alcanzar en su unidad de trabajo?, ¿qué criterios utiliza para ello?, ¿cómo lo comunica a sus colaboradores?
	¿Cuál fue el resultado en su última evaluación de desempeño?, ¿por qué considera usted que alcanzó(o no) los objetivos propuestos?
Orientación al cliente	Si su jefe o gerente establece nuevas metas que usted no comparte, ¿usted cómo reacciona? Deme un ejemplo de esta situación, ¿qué hizo usted?, ¿cómo lo solucionó?
	¿Qué ha hecho usted cuando ha recibido alguna reclamación de algún cliente insatisfecho?, ¿cómo la manejó?
Liderazgo	¿Cómo identifica usted las necesidades de sus clientes (internos y/o externos)?, Deme un ejemplo específico de ello, ¿cómo lo hizo?
	Describa alguna mejora que haya tenido que implementar para la satisfacción de sus clientes, ¿qué implicó esta mejora?, ¿cuál fue su papel en ello?
Liderazgo	¿Alguna vez le toco supervisar a una persona difícil de manejar?, ¿cómo lo manejó?, cuando usted ha tenido que llamarle la atención a un empleado ¿cómo lo hace?
	Deme un ejemplo concreto de algún logro obtenido de su gestión como líder de su grupo?, ¿qué hizo usted para lograrlo?
Liderazgo	Deme un ejemplo específico de cómo hace usted para motivar a su equipo de trabajo, ¿qué método utiliza?

Productividad	Deme un ejemplo de una tarea especial, en algún trabajo o en el área académica, que le haya demandado un esfuerzo importante durante un largo período de tiempo, ¿cómo lo manejó?, ¿cuál fue el resultado?
	Hábleme de alguna ocasión en que ciertos hechos imprevistos lo hayan obligado a redistribuir su tiempo, ¿qué elementos tomó en cuenta para organizarse?, ¿cómo lo hizo?
	¿Qué ideas ha aportado en sus equipos de trabajo que le permitieran cumplir los objetivos? Cuénteme de ello
Adaptabilidad al cambio	Describa la situación laboral o académica más tensa que haya tenido que resolver, ¿Qué hizo usted?, ¿cómo lo manejo exactamente?
	Si le asignan una tarea abrumadora, con límite de tiempo determinado, ¿Cómo elabora su estrategia para cumplir con el plazo?, ¿cómo lo ha hecho?
	¿Cómo reacciona cuando usted tiene algo planeado y por alguna circunstancia tiene que cambiarlo todo?
Trabajo en equipo	Cuénteme de alguna tarea que haya tenido que realizar en equipo, ¿cuál era el resultado esperado?, ¿cuál fue su responsabilidad en el equipo?, ¿en qué contribuyo exactamente al logro del resultado?
	Dígame qué ha hecho usted para motivar a sus compañeros de equipo a lograr los resultados esperados, ¿qué ha hecho usted?, ¿cómo lo manejo?
	Si tiene algún problema con un miembro de su equipo, ¿qué haría para resolver el problema?

Pensamiento sistémico	¿Qué método utiliza para identificar las oportunidades y/o amenazas que se presentan en la empresa o en su área de trabajo?
	¿Alguna vez ha participado usted en algún proyecto de su empresa que necesite de inmediata solución? ¿Cuál fue su papel específico?, ¿qué hizo usted?
	¿Qué variables tiene en cuenta para determinar un problema y darle solución?
Empoderamiento	Describa una situación específica en la que haya puesto en práctica sus conocimientos
	¿De qué manera lidera y comparte sus conocimientos a sus colaboradores con el fin de desarrollo profesional?
	¿En alguna ocasión ha tenido que apropiarse de la responsabilidad de otro cargo para cumplir con los objetivos? Cuente la experiencia



Plan de capacitación



$$\% \text{ de personas capacitadas} = \frac{\text{Personas capacitadas}}{\text{Personas programadas}}$$

$$87,30\% = \frac{55}{63} * 100$$

Plan de capacitación

OBJETIVO	PREPARAR CON LOS COLABORADORES DE LA CORPORACIÓN UNIÓN LA EJECUCIÓN DE SUS RESPONSABILIDADES A TRAVÉS DE LA SOCIALIZACIÓN DEL PERFIL DE CARGOS PARA EL 2017					
ESTRATEGIA	DESARROLLO DE EXPOSICIÓN - DIÁLOGO					
META	TÁCTICAS	TEMPORALIDAD	RECURSOS	RESPONSABLES	INDICADOR	PRESUPUESTO
Proporcionar información relativa al direccionamiento estratégico de la Corporación y su estructura organizacional.	Realizar una presentación evidenciando la visión y misión de la Corporación	45 minutos	Mobiliario, equipos y otros (computador, vídeo beam y lapiceros)	Capacitador y coordinador de recursos humanos	# de personas capacitadas / # personas programadas	\$12.000
Proveer conocimientos sobre la gestión por competencias que contribuya al desarrollo de habilidades en los colaboradores.	Realizar ejemplos casuísticos de la forma en que los trabajadores pueden hacer uso de las competencias para desenvolverse en las situaciones que se presentan a diario en las diferentes áreas de trabajo		Infraestructura (auditorio)			\$150.000
Socializar el contenido del perfil de cargos y la matriz de competencias, orientando el grado de comportamiento desde cada cargo.	Diseñar un folleto práctico para cada trabajador con la información más relevante de su perfil de cargos		Material de trabajo (folletos impresos) Encuestas de evaluación			\$45.000
						\$207.000

RESPONSABILIDADES EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

- ✓ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa.
- ✓ Conocer y cumplir la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Política para la Prevención del Consumo de sustancias psicoactivas desde el ámbito laboral.
- ✓ Supervisar que el personal a cargo cumpla con las normas, reglamentos, instrucciones y políticas del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ✓ Procurar el cuidado integral de su salud.
- ✓ Verificar que todos los accidentes e incidentes de trabajo presentados en el área de cocina y panadería sean reportados e investigados de forma adecuada.
- ✓ Participar en las inspecciones de Seguridad realizadas en el área de cocina y panadería.
- ✓ Informar oportunamente al empleador o responsable de la SST acerca de los peligros y riesgos latentes en su sitio de trabajo y cualquier acto o condición insegura que puedan ocasionar un accidente de trabajo.

- ✓ Realizar las actividades de inducción y entrenamiento específicas del puesto de trabajo a los trabajadores que ingresan por primera vez al área de cocina y panadería independientemente de su forma de contratación o vinculación.
- ✓ Participar en las actividades de inducción y entrenamiento específicas del puesto de trabajo y en las actividades de formación y capacitación en seguridad y salud en el trabajo.
- ✓ Supervisar que el personal a su cargo utilice adecuadamente los equipos y herramientas del área de cocina y panadería.
- ✓ Mantener el área de cocina y panadería en perfecto estado de orden y aseo y libre de obstáculos en el piso.
- ✓ Prohibir el uso y manipulación de herramientas y equipos a personal ajeno al área de cocina y panadería.
- ✓ Cumplir con lo establecido por la empresa para prevenir incidentes y accidentes de trabajo y enfermedades laborales según los riesgos a los que se encuentra expuesto durante la jornada laboral.
- ✓ Conocer los riesgos a los que se encuentra expuesto según las actividades específicas del cargo, según lo especificado en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.



PERFIL DE CARGOS PARA LA CORPORACIÓN UNIÓN

Nombre del cargo: Chef

Jefe inmediato: Administradora

Departamento o unidad: Alimentos y bebidas

Objetivo principal: Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades del departamento relacionadas con la producción de comidas y las diferentes áreas de la Corporación.



COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Orientación al logro

Trabaja para alcanzar los objetivos propuestos por la organización y para el desarrollo profesional individual.

Grado B:

- ✓ Emprende iniciativas y plantea soluciones para efectuarlas con su equipo de trabajo.
- ✓ Identifica los métodos necesarios para evaluar el cumplimiento de objetivos.
- ✓ Realiza retroalimentaciones para mejorar el desempeño individual y grupal.



Orientación al cliente

Enfoca su trabajo para comprender y satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos, brindando un servicio que sobrepasa las expectativas de manera oportuna.

Grado B:

- ✓ Encamina el desempeño de su equipo de trabajo hacia la estrategia de la Corporación para cumplir por medio de acciones los requerimientos que los clientes solicitan.
- ✓ Determinan indicadores de gestión para supervisar el cumplimiento del servicio.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

Trabajo en equipo

Proporciona poder y conocimiento en su equipo de trabajo, desarrollando el compromiso y la autonomía personal dentro y fuera de la Corporación.

Grado A:

- ✓ Orienta las responsabilidades de cada área hacia el direccionamiento estratégico de la Corporación para cumplir con las metas trazadas.
- ✓ Realiza retroalimentaciones constructivas del desempeño de cada área, resaltando el esfuerzo y los conocimientos de los miembros del equipo y proponiendo estrategias de mejora.
- ✓ Motiva a los clientes internos de la Corporación para considerar sus ideas y llevarlas a cabo.

Adaptabilidad al cambio

Adecua las conductas propias frente a las situaciones cambiantes, respondiendo oportunamente con el desempeño esperado.

Grado B:

- ✓ Analiza las situaciones para proponer nuevas acciones en su equipo de trabajo, respetando el marco estratégico de la Corporación.
- ✓ Mantiene una actitud de control ante las condiciones adversas.

Liderazgo

Dirige y apoya a su equipo, orientando su desempeño al cumplimiento de los objetivos organizacionales a través de la delegación, motivación y desarrollo de los clientes internos.

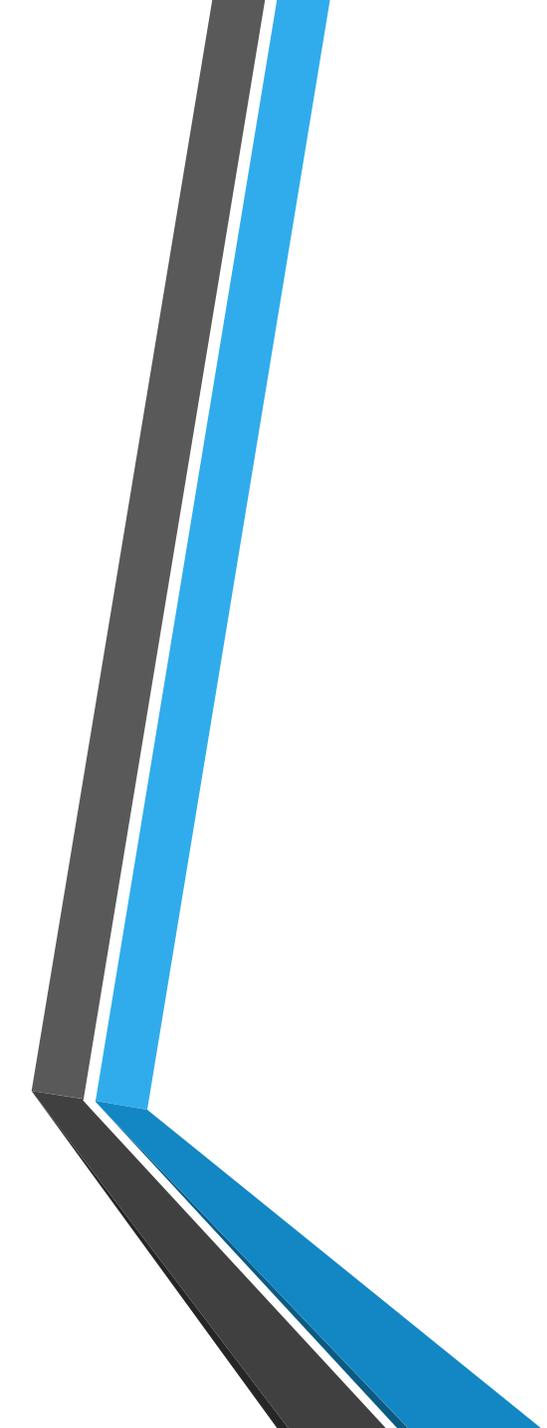
Grado B:

- ✓ Lidera su equipo de trabajo, controlando periódicamente el desempeño competente de su personal a cargo para conocer el cumplimiento de las metas.
- ✓ Delega responsabilidades, identificando el potencial de cada colaborador del equipo.
- ✓ Motiva a su equipo de trabajo para alcanzar los desafíos profesionales.

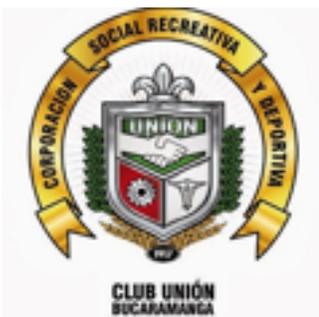
RESPONSABILIDADES DEL CARGO

- ✓ Velar por la organización de la cocina.
- ✓ Definir el menú que se va a ofrecer durante la semana.
- ✓ Hacer los pedidos de la materia prima necesaria para la elaboración de alimentos y bebidas.
- ✓ Responder por la utilidad de la cocina.
- ✓ Revisar los perfiles de los candidatos a laborar en la cocina.
- ✓ Delegar tareas al cocinero o jefe de línea.
- ✓ Supervisar la cocina en horas de trabajo.
- ✓ Asesorar a la Gerencia en la compra de equipos de cocina.
- ✓ Desempeñar las demás responsabilidades inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.
- ✓ Seleccionar, coordinar, supervisar y evaluar las actividades y labores del personal bajo su inmediata responsabilidad.
- ✓ Responsabilizarse por la elaboración de bufetes y comidas para eventos especiales.
- ✓ Establecer estándares de preparación y supervisar que se cumplan.
- ✓ Supervisar la calidad de las comidas tanto de los clientes internos como externos.
- ✓ Establecer tareas diarias según la programación para la elaboración de los pedidos.
- ✓ Presupuestar y controlar el uso y rotación de la materia prima.
- ✓ Controlar el aseo general de la cocina.
- ✓ Atender cuando sea necesario a los clientes personalmente, atendiendo lo mejor posible sus sugerencias.
- ✓ Coordinar y preparar la comida que se sirve diariamente al personal de la Corporación.
- ✓ Desempeñar las demás responsabilidades inherentes al cargo y que le sean asignadas por su jefe inmediato.





Formato de evaluación por competencias



Evaluación por competencias

Fecha:

Datos del evaluado:

Nombre:	
Departamento:	
Cargo:	

Datos del evaluador

Nombre:		
Relación con el evaluado		

COMPETENCIAS A EVALUAR

Orientación al logro

1	Reconoce y aprovecha las oportunidades.
2	Mantiene altos niveles de estándares de desempeño
3	Demuestra interés por el logro de metas individuales y organizacionales con compromiso.

CALIFICACIÓN

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

CALIFICACIÓN

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
1	2	3	4	5

Orientación al cliente

4	Establece y mantiene relación a largo plazo con los clientes al ganar su confianza.
5	Procura la satisfacción del cliente al brindar un servicio de excelencia.
6	Busca nuevas maneras de brindar valor agregado a los clientes.
7	Entiende las necesidades del cliente y busca exceder sus expectativas.
8	Es percibido por el cliente como una persona confiable que representa a la empresa.

Adaptabilidad al cambio

9	Tiene flexibilidad y disposición de cambio ante las situaciones.
10	Conserva la calma en situaciones complicadas.
11	Se adapta a trabajar con nuevos procesos y tareas.
12	Es tolerante al estrés.
13	Es capaz de establecer prioridades en sus tareas laborales.

Productividad

14	Busca activamente nuevas maneras de realizar las actividades.
15	Se esfuerza por innovar y aportar ideas.
16	Busca reforzar sus habilidades y trabajar en sus áreas de oportunidad

Empoderamiento

17	Comparte información de manera efectiva y asertiva.
18	Aporta sus conocimientos con el resto del equipo.
19	Se apropia de sus habilidades y destrezas para ponerlas en práctica.
20	Tiene disposición para adquirir nuevas competencias.
21	No muestra resistencia a las ideas de las demás personas.

Trabajo en equipo

22	Se desempeña como un miembro activo del equipo.
23	Inspira, motiva y guía al equipo para el logro de las metas.
24	Comparte su conocimiento, habilidades y experiencia.
25	Comparte el reconocimiento de logros con el resto del equipo.

Pensamiento sistémico

26	Comprende las implicaciones de sus decisiones en el negocio a corto y largo plazo.
27	Determina objetivos y establece prioridades para lograrlos.
28	Tiene visión a largo plazo y busca oportunidades para llevar a la organización al crecimiento.
29	Basa sus decisiones y acciones estratégicas en la misión, visión y valores de la organización.
30	Recauda información de diferentes fuentes antes de tomar una decisión.
31	Se enfoca en los asuntos clave para resolver el problema.

Liderazgo

32	Considera las implicaciones antes de llevar a cabo una acción.
33	Dirige y apoya a su equipo de trabajo, orientando su desempeño al cumplimiento de los objetivos.
34	Delega responsabilidades a cada trabajador.
35	Desarrolla el potencial de su equipo.
36	Completa de manera efectiva en tiempo y forma los proyectos asignados
37	Utiliza eficientemente los recursos asignados para llevar a cabo sus actividades.

FORTALEZAS Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD

Indica algunas fortalezas y áreas de oportunidad particulares que identifiques en el evaluado

FORTALEZAS	
ÁREAS DE OPORTUNIDAD	

CONCLUSIONES

- ❑ El direccionamiento estratégico orienta de manera efectiva el camino de la organización, realizando una gestión más eficiente y coordinando esfuerzos y expectativas colectivas, lo que permitió en la Corporación socializar el enfoque en presente y tener una visión hacia el futuro, unificando los logros desde la gestión por competencias.
- ❑ El análisis y descripción de puestos define de una manera clara el contenido del perfil de cargos, lo que permitió que los colaboradores de la Corporación conocieran sus responsabilidades y competencias laborales evitando así la desinformación y una adecuada ejecución en su puesto de trabajo.

CONCLUSIONES

- ❑ El establecimiento del análisis y descripción de cargos es la base de los procesos del área de recursos humanos, lo que permitió diseñar un cuestionario de entrevista partiendo de datos relevantes para la respectiva adecuación persona – puesto durante el proceso de selección.
- ❑ El organigrama general establece la estructura organizacional, las relaciones de autoridad y los niveles jerárquicos de la Corporación, para establecer los grados de las competencias transversales y específicas de cada cargo.
- ❑ Es necesario conocer qué hace el trabajador, para determinar las habilidades y capacidades necesarias en la ejecución de sus responsabilidades, mediante el análisis de la descripción de cargos para diseñar el plan de capacitación y evaluación por competencias.

RECOMENDACIONES

Para preservar la ejecución del proyecto es recomendable:

- ❑ Impartir el plan de capacitación como parte del proceso de inducción para los nuevos trabajadores.
- ❑ Aplicar semestralmente la evaluación por competencias para evidenciar la apropiación de las habilidades y posibles planes de capacitación.
- ❑ Hacer uso del cuestionario para que sea una herramienta decisiva en la selección del nuevo personal.

RECOMENDACIONES

- ❑ Contratar un coordinador de mercadeo y un coordinador de deportes que estén encargados específicamente de sus responsabilidades para el fortalecimiento de las respectivas áreas.
- ❑ Revisar y actualizar anualmente la documentación del sistema de gestión por competencias.
- ❑ Trazar objetivos por área para comparar y evaluar anualmente a través de indicadores el logro de estos y el desempeño del equipo de trabajo.

GRACIAS



**CLUB UNIÓN
BUCARAMANGA**

