

**DICCIONARIO DE COMPETENCIAS
CONDUCTUALES
OPORTUNIDAD
FUNDACIÓN EDUCACIONAL**

Mayo 2017

ÍNDICE

Introducción.....	3
<i>Matriz de Competencias según familia de cargos.....</i>	5
<i>Competencias Transversales o Corporativas</i>	
<i>Innovación.....</i>	<i>6</i>
<i>Compromiso y Responsabilidad.....</i>	<i>9</i>
<i>Trabajo</i>	
<i>Colaborativo.....</i>	<i>11</i>
<i>Orientación a la Calidad.....</i>	<i>13</i>
<i>Competencias Específicas, según familia de Cargos</i>	
<i>Orientación a los Resultados.....</i>	<i>15</i>
<i>Liderazgo.....</i>	<i>17</i>
<i>Iniciativa.....</i>	<i>19</i>
<i>Flexibilidad.....</i>	<i>20</i>
<i>Comunicación Efectiva.....</i>	<i>21</i>
<i>Organización y Planificación.....</i>	<i>23</i>
<i>Autonomía-</i>	
<i>Autoconfianza.....</i>	<i>24</i>
<i>Resolución de Conflictos.....</i>	<i>26</i>

Estructura del Diccionario de Competencias Conductuales para Fundación Educativa Oportunidad

El Presente Diccionario ha sido desarrollado como una herramienta que facilite y colabore con la gestión de personas dentro de la organización, así como también para facilitar la instalación de los distintos procesos de Recursos Humanos.

A partir de la revisión de su **Identidad y Pilares Estratégicos** se han establecido las competencias requeridas para los colaboradores de la organización, con el fin de lograr las metas propuestas, a través de ellas.

Las competencias, les permiten a todos los colaboradores de la Fundación, contar con lineamientos claros en relación a lo que se espera en el desempeño de las funciones de cada uno de ellos.

¿Qué son las Competencias Conductuales?

Se entiende por Competencias Conductuales, a aquellos comportamientos observables que reflejan características estables de las personas y que inciden directamente en el éxito de un puesto de trabajo.

Hacen referencia a las “maneras de hacer o de pensar” específicas de cada persona. Está estrechamente relacionado con el “cómo” cada uno de los colaboradores lleva a cabo las funciones de su puesto de trabajo. En definitiva, es lo que diferencia a cada uno en el desarrollo de sus actividades y lo que nos permite destacar en lo que hacemos. En este sentido, las competencias identificadas para un nivel, son el conjunto de comportamientos que colocan en práctica los mejores profesionales que ocupan dicho rol. Se puede por tanto, establecer una relación entre la competencia y las conductas que a su vez va a predecir un desempeño superior.

En el diccionario, encontrará las competencias y sus niveles conductuales. Cada una de ellas se compone por lo siguiente:

Un **Nombre** que describe claramente la competencia

Una **Definición** de la competencia en términos generales, identificando el núcleo, o esencia de la competencia

Una lista de **Indicadores conductuales** agrupados por nivel, según su complejidad, avanzando de menor a mayor en términos de comportamiento.

El Diccionario está estructurado en función del alcance que tiene cada una de las competencias dentro de la Fundación. Es así, que se han definido 2 grupos de competencias:

1. COMPETENCIAS TRANSVERSALES O CORPORATIVAS

- 1.1 Innovación
- 1.2 Compromiso
- 1.3 Trabajo Colaborativo
- 1.4 Orientación a la Calidad

2. COMPETENCIAS ESPECÍFICAS SEGÚN FAMILIA DE CARGOS

- 2.1 Orientación a los Resultados
- 2.2 Liderazgo
- 2.3 Iniciativa
- 2.4 Flexibilidad/Adaptación al Cambio
- 2.5 Comunicación Efectiva
- 2.6 Organización y Planificación
- 2.7 Autonomía
- 2.8 Resolución de Conflictos

MATRIZ DE COMPETENCIAS POR FAMILIA DE CARGOS

Competencias Transversales o Corporativas	Administrativo	Coordinador Terreno	Coordinador Temático	Jefatura
Innovación	B	C	D	D
Compromiso y Responsabilidad	B	C	C	D
Trabajo Colaborativo	A	B	C	D
Orientación a la Calidad	A	C	C	D
Competencias Específicas según Familia de Cargos				
Orientación a los Resultados	A	C	D	D
Liderazgo	N/A	B	D	D
Iniciativa	B	B	D	D
Flexibilidad	A	B	C	C
Comunicación Efectiva	A	B	C	C
Organización y Planificación	B	B	D	D
Autonomía	B	C	D	D
Resolución de Conflictos	B	C	C	C

COMPETENCIAS TRANSVERSALES

Innovación: Capacidad para generar, proponer y ejecutar iniciativas de cambio que mejoren la forma en que se realiza el trabajo, los productos y servicios, para lograr un impacto positivo en los resultados de la Fundación y en la experiencia en la Comunidad Educativa (Sostenedores, Directores, Jefes de UTP, Padres, apoderados). Implica la habilidad para desafiar el statu quo, interés por el aprendizaje continuo y salir de la zona de comodidad.

Indicadores de Conducta:

A) Reconoce dificultades buscando soluciones:

- Identifica brechas y propone ideas para mejorar su trabajo.
- Identifica problemas en su trabajo y lo comunica a su jefatura, aportando posibles alternativas de solución
- Aprende de los errores, identifica lo que los ocasionó y realiza acciones para corregirlos.
- Actúa para remover los obstáculos que impactan en la ejecución de objetivos y tareas, sin esperar que otros lo hagan.
- Comparte ideas e información con otras personas.

B) Profundiza en la consecución de soluciones de forma estable en el tiempo:

- Demuestra interés por aprender cosas nuevas relacionadas con su trabajo y con su propio desarrollo profesional.
- Adopta una actitud de observación y análisis para identificar y evaluar problemas, así como para generar nuevas posibilidades de acción en el trabajo.

- Busca y procesa información sobre los resultados de su trabajo (retroalimentación) y la utiliza para mejorar o cambiar lo que hace.
- Actúa para crear mejoras o para minimizar problemas futuros, cuando otros pudieran mantenerse pasivos.
- Hace cambios para mejorar en pequeñas cosas, paso a paso y de manera continua.

C) Cuestiona la forma de proceder adaptándose a los requerimientos, buscando nuevos cursos de acción y priorizando el trabajo en conjunto:

- Cuestiona constructivamente y analiza cada cierto tiempo los procesos y el modo como se hacen las cosas, con el propósito de incrementar el aporte de valor de su trabajo.
- Demuestra interés y curiosidad por conocer de qué manera otros hacen el trabajo, y busca transferir las buenas prácticas a su ámbito de responsabilidad.
- Demuestra flexibilidad para modificar su propia forma de ver y hacer las cosas.
- Diseña diferentes cursos de acción viables y efectivos para distintos escenarios posibles en el corto plazo.
- Privilegia el trabajo en equipo y la colaboración con otros para buscar e implementar soluciones, mejorar y aprender de la experiencia.

D) Ejecuta acciones con persistencia y de manera sistemática, obteniendo nuevos resultados con incremento de eficiencia y eficacia:

- Es capaz de involucrar a otros para implementar acciones de mejoramiento, cambio y/o innovación.
- Analiza, investiga o reúne sistemáticamente una serie de información para poder detectar oportunidades u obstáculos de mediano plazo y actuar para abordarlos.
- Vincula ideas con acciones y las ejecuta para producir cambios y mejorar resultados.
- Implementa acciones sistemáticas para probar ideas y experimentar formas nuevas de hacer el trabajo, con el fin de impactar en la efectividad de la tarea y en la experiencia de la Comunidad Educativa.
- Persevera en la búsqueda de soluciones y mejoras, a pesar de los intentos fallidos

Compromiso y Responsabilidad: Capacidad para responsabilizarse por los objetivos de la Fundación, cumpliendo con las directrices y tareas, a través del conocimiento de la visión, misión, valores y normas que enmarcan la razón de ser de la Fundación.

Indicadores de Conducta:

A) Reconoce los objetivos de la Fundación:

- Se hace cargo en tiempo y forma por las tareas que tiene bajo su responsabilidad
- Se integra y adapta a los lineamientos de la Fundación, respetando las normas organizacionales

B) Se informa permanentemente de los objetivos y metas de la Fundación:

- Se mantiene informado permanentemente de los objetivos y metas de la Fundación, relacionándolos con sus propias tareas o proyectos.
- Comprende la cultura organizacional que incide en la toma de decisiones e identifica actores claves dentro de la fundación

C) Hace explícito su compromiso y responsabilidad a los demás:

- Enfatiza y hace explícito su compromiso con los objetivos de la Fundación a los demás integrantes del equipo
- Se muestra dispuesto a cumplir con sus objetivos profesionales, alineando sus actividades en beneficio del desarrollo de la organización.
- Reconoce restricciones organizacionales, identificándose y adaptándose a la cultura de la organización

D) Genera compromiso en su equipo de trabajo con los objetivos de la Fundación:

- Genera compromiso en su equipo de trabajo con los objetivos y metas de la Fundación.
- Se mantiene alineado con las necesidades de la Fundación y persevera en el cumplimiento de éstas.
- Establece alianzas estratégicas que potencian el cumplimiento de los objetivos de su área, con conciencia del rol y lugar que ocupa en la Fundación.

Trabajo Colaborativo: Establecer y mantener relaciones efectivas de trabajo con personas de distintas áreas de la Fundación y de su propio equipo, promoviendo con su actuar, la colaboración, respeto, confianza y tolerancia, en pos de los resultados, reconociendo los roles desarrollados por cada uno.

Indicadores de Conducta:

A) Colabora con su equipo y área:

- Escucha con atención, logrando entender las posiciones e intereses de los demás.
- Acepta e incorpora los puntos de vista de otros (críticas/sugerencias)
- Comparte la información necesaria para que los demás hagan bien su trabajo
- Colabora como respuesta a las solicitudes de los demás

B) Desarrolla el espíritu de equipo:

- Dice lo que piensa de manera abierta, respetuosa y honesta, construyendo confianza.
- Comparte proactivamente las mejores prácticas, ideas y conocimientos con los miembros de su equipo y de otras áreas.
- Busca la sinergia de su propia área de trabajo, identificando y solucionando problemas generados por los procesos, sistemas e infraestructura existentes.
- Toma en consideración los aportes de otros para la toma de decisiones o diseño de planes.
- Anima y motiva a sus pares/equipo en momentos difíciles y reconoce el mérito de cada uno.

- Explicita los conflictos del equipo a fin de resolverlos, impulsando acciones para su resolución

C) Facilita la sinergia al interior de la organización:

- Actúa aunando esfuerzos, promoviendo y estableciendo acuerdos y colaboración inter áreas que generen mayor valor a la Fundación
- Identifica las actividades que podrían mejorarse si se realizaran conjuntamente con otras áreas.
- Analiza proactivamente el impacto que los cambios en sus procesos podrían tener en otras áreas, y realiza acciones para manejar las consecuencias.
- Identifica prácticas que no apoyan la sinergia y toma acciones concretas para corregirlas.

D) Consolida la sinergia y genera alianzas con el entorno:

- Identifica procesos claves en la Fundación y los integra.
- Elimina sistemáticamente las barreras que pueden existir en la estructura y sistemas de trabajo, para lograr sinergia entre las áreas de trabajo de la Fundación.
- Busca y promueve relaciones de sinergia con otras organizaciones que se relacionan con la Fundación o con organizaciones similares, con el fin de potenciar alianzas de mutuo beneficio.

Orientación a la Calidad: Capacidad para orientar, tanto el propio comportamiento como el de otros, hacia el logro de resultados con excelencia para el cargo y/o área en que se desempeña. Implica mejorar en forma permanente los niveles de rendimiento obtenidos, considerando un feedback permanente de pares, jefatura y en base a la generación de redes de apoyo entre establecimientos y comunidades educativas

Indicadores de Conducta:

A) Chequea su propio trabajo:

- Acepta las normas definidas para hacer el trabajo y mantiene un comportamiento respetuoso hacia ellas.
- Cumple con las tareas diarias y metas establecidas para el área, de acuerdo a su rol en la Fundación
- Comprueba la calidad y exactitud de la información que maneja o de su propio trabajo, ratificando que los resultados sean los acordados y que se encuentren completos.

B) Monitorea el progreso de su trabajo:

- Controla y registra las tareas, información o actividades a realizar, para monitorear su nivel de cumplimiento, a través de diferentes herramientas de control (outlook, agendas, carta gantt)
- Realiza seguimiento de los procesos a su cargo para asegurar la calidad de los resultados.

C) Establece Metas de Calidad:

- Establece metas de calidad desafiantes para sí mismo y/o su área de trabajo. Monitorea en forma sistemática la calidad del trabajo realizado, chequeando que se sigan los procedimientos.
- Hace modificaciones a los procedimientos susceptibles de mejora, reuniéndose con los actores involucrados y realizando una propuesta en conjunto.
- Al momento de chequear el producto, servicio o asesoría de su trabajo, considera los requerimientos de calidad de la Comunidad Educativa y realiza un sondeo de la satisfacción de éste, respecto a lo entregado, según corresponda (Sostenedores, Directores, Jefes de UTP, Padres, Apoderados)

D) Genera Compromiso con la Calidad:

- Involucra a su equipo en el cumplimiento de metas de calidad que resulten desafiantes para su área de trabajo.
- Toma decisiones, fija prioridades y/o establece objetivos a nivel organizacional, para alcanzar y superar objetivos de la Fundación.
- Compromete recursos para mejorar el rendimiento propio y/o de su equipo.
- Incentiva la búsqueda y aplicación de nuevas metodologías, que permitan alcanzar una meta.
- Considera los requerimientos de calidad de la Comunidad Educativa, en todas las etapas de su trabajo y/o el de su equipo, lo cual utiliza como insumo para establecer nuevos estándares de excelencia.

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS

Orientación a los Resultados: Es el genuino interés por alcanzar resultados y “hacer las cosas bien desde el comienzo”. Implica trabajar con estándares de excelencia, implica esforzarse por hacer las cosas cada vez mejor, buscando información, identificando mejoras en procesos que ayuden a cumplir y a superar las expectativas de la Comunidad Educativa.

Indicadores de Conducta:

A) Hace el trabajo de manera correcta:

- Hace el trabajo de manera adecuada o apropiada
- Se esfuerza por obtener el resultado que se espera de una tarea
- Manifiesta ganas de mejorar y hacer las cosas bien

B) Trabaja en forma sistemática para lograr las metas:

- Persiste en el logro del resultado u objetivo esperado y en el cumplimiento de los plazos y estándares de calidad comprometidos, realizando seguimiento, identificando y venciendo obstáculos y manteniendo la energía en la tarea para cerrar los procesos a su cargo.
- Fija prioridades en su trabajo, de acuerdo a los objetivos de su unidad/área/Fundación.

C) Promueve la mejora del desempeño a nivel organizacional:

- Toma acciones concretas para lograr que se concreten las oportunidades de mejora y crecimiento.
- Cuestiona constructivamente las prácticas establecidas y enfrenta con éxito la discrepancia interna para lograr implantar cambios que impacten en una mejora organizacional.
- Se concentra en buscar y fomentar nuevas maneras de aportar a la mejora continua
- Concreta oportunidad de mejora organizacional relevantes que otros no logran ver.

D) Aplica sistemáticamente mejores formas de ejecutar los procesos y proyectos:

- Define de manera clara criterios de éxito, objetivos y metas de altos estándares de excelencia para sí mismo, así como para su propio equipo, trabajando sistemáticamente para cumplirlos.
- Busca distintas estrategias para lograr resultados de excelencia.
- Realiza innovaciones, mejoras o alcanza objetivos que no estaban contemplados en sus metas iniciales.

Liderazgo: Habilidad para establecer con claridad los objetivos y metas a sus colaboradores de manera individual y como equipo. Implica orientar y motivar a su equipo, comprometiéndoles y generando un entorno de trabajo adecuado, que estimule el aprendizaje y la colaboración entre ellos.

Indicadores de Conducta:

A) Alinea al equipo con las metas definidas:

- Comunica claramente los objetivos globales de la Fundación/ unidad/ área
- Establece objetivos claros y exigentes tanto individuales como para el equipo, estableciendo prioridades y lineamientos para lograr la Ejecución de tareas/proyectos
- Revisa los indicadores de clima del área y genera planes de acción para hacer mejoras

B) Se asegura que el equipo alcance los resultados:

- Realiza seguimiento y entrega feedback del desempeño a los colaboradores
- Compara los resultados obtenidos con lo esperado de cada colaborador y en base a esto asigna nuevos desafíos
- Al dar feedback permanente a sus colaboradores, acuerda acciones de mejoramiento para asegurar un adecuado nivel de desempeño.
- Reconoce y/o felicita a los colaboradores en función de su desempeño, aportes y resultados logrados
- Acuerda planes de acción con sus colaboradores para apoyar su desempeño (incluyendo acciones de capacitación y asignación de tareas o proyectos específicos)

C) Mejora la efectividad del Equipo:

- Elimina proactivamente los obstáculos y barreras que impiden el éxito del equipo.
- Se hace responsable por la disponibilidad de recursos, información y presupuesto necesarios para obtener los resultados.
- Analiza la situación de su equipo y realiza acciones para mejorar su desempeño.
- Se compromete con el clima de su área, aplicando estrategias y acciones concretas y proactivas para crear y mantener un clima laboral efectivo

D) Interviene para lograr un equipo y área de alto rendimiento:

- Estimula permanentemente a sus colaboradores a alcanzar altos estándares de rendimiento.
- Realiza las intervenciones necesarias para que el equipo alcance resultados de excelencia. Para ello, diseña nuevas prácticas de trabajo, realiza reestructuraciones y/o mejoras de procesos.
- Comparte sistemáticamente las mejores prácticas en beneficio de la organización.

Iniciativa: Se refiere a la predisposición a actuar de forma proactiva, emprendiendo acciones y creando oportunidades para mejorar resultados, sin necesidad de un requerimiento externo. Capacidad para identificar un problema u oportunidad y llevar a cabo acciones para dar respuesta a ellos.

Indicadores de Conducta:

A) Lleva a cabo acciones:

- Implementa las propuestas sugeridas por pares o superiores con celeridad y eficiencia.
- Muestra disposición a realizar nuevas acciones dentro de su ámbito de acción.

B) Se enfoca en oportunidades o problemas del momento:

- Actúa con eficacia y prontitud frente a oportunidades presentes o bien, enfrenta en forma oportuna problemas del trabajo cotidiano, en base a la realización de acciones concretas.

C) Actúa adelantándose en el corto plazo:

- Reconoce oportunidades o minimiza problemas potenciales autónomamente.
- Descubre errores, defectos o detalles que podrían tener los proyectos, movilizandopropuestas de mejora.

D) Actúa adelantándose en el mediano a largo plazo:

- Se anticipa y se prepara para una oportunidad o problema que no es tan evidente para los demás.
- Realiza una acción para crear una oportunidad o evitar una crisis futura. Es capaz de evaluar las principales consecuencias de una decisión a mediano o largo plazo.

Flexibilidad: Implica comprender y valorar posturas distintas a las propias, modificar su propio enfoque en la medida que la situación lo requiera y promover dichos cambios en su ámbito de acción, según el contexto lo requiera.

Indicadores de Conducta:

A) Aplica con flexibilidad reglas o procedimientos:

- Dependiendo de la situación, logra adaptar sus propias acciones para contribuir al logro de los objetivos generales de la Fundación.

B) Adapta las acciones y objetivos a la situación:

- Revisa y evalúa, sistemáticamente, las consecuencias positivas y/o negativas de sus acciones, para enfrentar una situación o solucionar un problema.
- Valora posturas diferentes a la suya, modificando la propia cuando la situación lo requiere, con una actitud positiva.

C) Hace adaptaciones organizacionales y estratégicas:

- Realiza adaptaciones organizacionales y estratégicas a corto, mediano, y largo plazo en respuesta a los cambios del entorno.
- Evalúa sistemáticamente su entorno, se encuentra atento a los cambios que pudieran producirse.
- Promueve una actitud positiva hacia el cambio, en su equipo de trabajo.

Comunicación Efectiva: Capacidad para transmitir en forma clara y oportuna la información, además escuchar y entender al otro, con el fin de corroborar la comprensión del interlocutor. Implica comprender y responder adecuadamente el planteamiento de los demás, de manera de integrarlo en forma apropiada, para que no interfiera en el cumplimiento de las tareas.

Indicadores de Conducta:

A) Se comunica en forma clara:

- Utiliza un lenguaje formal adecuado al ambiente donde se desenvuelve.
- Escucha las opiniones de los demás.
- Transmite su mensaje de manera clara y precisa, denotando un adecuado dominio del vocabulario.

B) Promueve instancias de comunicación:

- Expresa sus ideas con claridad, generando el espacio para un diálogo fluido con su(s) interlocutor(es), de manera de alcanzar los objetivos organizacionales.
- Adapta el lenguaje, según el interlocutor con el que esté desarrollando la comunicación.
- Busca activamente espacios de comunicación abierta con diversos actores de la Fundación.
- Muestra capacidad para entender y ponerse en el lugar de los otros, mostrándose atento a los requerimientos de quienes le rodean, canalizando sus necesidades e inquietudes.

C) Genera diálogo y retroalimentación:

- Expresa sus ideas escuchando y considerando las características del interlocutor, acogiendo sus palabras, solicitando retroalimentación y verificando la comprensión de lo que comunica.
- Presta atención a los mensajes de los otros, interpreta adecuadamente la comunicación verbal y no verbal.
- Genera, mantiene y fortalece canales de comunicación fluida y abierta con diversos actores de la Fundación
- Comprende los intereses de los demás, modificando su propia posición en base a éstos, cuando la situación lo requiere.

Organización y Planificación: Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su función, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimiento y verificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control y aplicar las medidas correctivas necesarias.

Indicadores de Conducta:

A) Conoce tareas y metas:

- Se encarga de conocer las tareas y metas que requiere cumplir en su función, área o proyecto y ejecuta sus labores diarias guiándose por éstos.

B) Incorpora metas y planifica:

- Incorpora los objetivos y prioridades de su función, trabajo o proyecto, generando una planificación acorde a los plazos y acciones necesarias, para cumplir con dichos objetivos.

C) Crea estrategia:

- Define cuáles son las metas, objetivos y prioridades de su área, trabajo o proyecto, generando una planificación estratégica de plazos, recursos y acciones, a fin de cumplir con dichos objetivos.
- Guía su trabajo periódico y coordina el de otros, en función de esta planificación.

D) Realiza control permanente de la estrategia diseñada:

- Guía su trabajo periódico y coordina el de otros, en función de la planificación definida. Utiliza mecanismos de seguimiento del grado de avance de las tareas, estableciendo las medidas correctivas en caso de necesidad de cambios en la planificación, variaciones en el entorno u orden en las prioridades.

Autonomía-Autoconfianza: Capacidad para hacerse cargo personalmente de objetivos, gestionando los planes de trabajo que permitan su consecución, sin la necesidad de supervisión constante o solicitudes de apoyo del entono en forma permanente

Indicadores de Conducta:

A) Se muestra seguro de sí mismo en el desempeño de sus funciones

- Se muestra seguro ante los demás y trabaja sin requerir una supervisión permanente

B) Se muestra autónomo para tomar decisiones según su ámbito de acción

- Logra tomar decisiones dentro de su ámbito de acción, sin necesidad de consultar permanentemente a la jefatura o pares
- Valora sus capacidades favorablemente en comparación con otros, es decir manifiesta confianza en su propia opinión

C) Determina acciones concretas para el logro de objetivos

- Determina cuáles son las acciones que debe llevar a cabo para cumplir con los objetivos y en base a esto, especifica actividades que le permitan concretarlas.
- Ante los problemas, toma medidas en lo inmediato, enmarcándose dentro de las atribuciones que su cargo le permite.

D) Resuelve, decide y se responsabiliza por el impacto que tienen sus decisiones

- Se hace cargo personalmente de resolver situaciones complejas, sin la necesidad de que esto le sea solicitado expresamente.
- Asimismo, determina cursos de acción, enmarcándose dentro de lineamientos y haciéndose cargo tanto del éxito como de los riesgos que esto conlleve.

- Asume las consecuencias de sus decisiones en forma responsable.

Resolución de Conflictos: Demostrar predisposición a conseguir los objetivos y metas planteadas, logrando sobreponerse a situaciones complejas, regulando las emociones ante fracasos o resultados no esperados.

Indicadores de Conducta:

A) Resuelve problemas o contingencias de baja complejidad adecuadamente

- Está consciente que pueden aparecer obstáculos en el quehacer diario.
- Maneja sus propias emociones cuando se presentan situaciones adversas.
- Es capaz de continuar realizando sus tareas pese a la frustración que pudiese experimentar.

B) Mantiene estabilidad en su desempeño frente a situaciones complejas y muestra calma en dichos contextos

- Se toma el tiempo para pensar antes de contestar, de tal forma de continuar con un buen ambiente de trabajo pese a los imprevistos que se presentan.
- Utiliza mecanismos para enfrentar de manera constructiva los obstáculos y dificultades con otros (solicitar apoyo para enfrentar las situaciones, establecer metas realistas, permitir equivocarse, identificar distracciones saludables, aclarar las situaciones conflictivas oportunamente, entre otros).
- Logra mantener niveles de desempeño adecuados ante situaciones adversas.

C) Es empático para resolver situaciones complicadas y es constructivo para su resolución.

- Comprende cómo sus sentimientos y su estado de ánimo afectan su desempeño y los maneja.
- Desarrolla diversos mecanismos para salir adelante constructivamente en situaciones adversas (visualizar potenciales adversidades y prepararse para ello, reformular el plan de acción para lograr el objetivo).
- Mantiene altos niveles de eficiencia en situaciones de conflicto.
- Se enfrenta a las adversidades y fracasos demostrando tranquilidad y autocontrol.