

¿COMPETENCIAS?

Hoy las Empresas necesitan que su gente tenga:

**Conocimientos,
Habilidades
Y algo más ...**

Valores y competencias.



Algunas habilidades, escribir, saber computación, hablar un idioma extranjero, pueden ser adquiridas.

Otras son innatas, talento artístico, habilidad para los deportes.

Y probablemente todas sean una combinación de innatas y adquiridas.

Los cursos de habilidades tradicionalmente enseñan el comportamiento necesario en situaciones específicas: hacer una buena presentación; escribir mejores reportes; cómo dirigir una reunión efectiva; entrevistar a un candidato, etc.

Las habilidades tienden a ser situacionales y específicas, mientras que las competencias son genéricas y universales.

Competencia tiene más que ver con actitud que con conocimiento o experiencia, aunque no descarta a estos últimos.

Mejor aún, podríamos definir **competencia** como:

un conjunto de conocimientos relacionados con actitudes y experiencias.

Determinan el rendimiento del trabajo y pueden ser revisadas y mejoradas con entrenamiento.

- *Saber escuchar, clarificar*
- *Evaluar, priorizar, resolver problemas*
- *Hacer preguntas que consigan respuestas claras y completas*
- *Dar informaciones precisas*
- *Tomar decisiones, medir riesgos*
- *Marcar metas y criterios*
- *Capacitar, entrenar y delegar*

Las competencias son genéricas; aplicables en muchas situaciones interpersonales, no sólo en un momento específico como por ejemplo hacer una presentación eficaz.

Es decir, que hay muchas más oportunidades de aplicar competencias genéricas que habilidades específicas.

Y, sin lugar a dudas, el entrenamiento en competencias da una mayor rentabilidad a la inversión.

Cooperación, disciplina, iniciativa, decisión, autoestima son rasgos o características. Estos son cualidades personales que se pueden formar tempranamente en la vida, algunos son innatos.

Por lo tanto son resistentes al cambio y si preguntamos a entrenadores, nos dirán que su tarea tiene que ver con el rendimiento de la persona y no con la modificación de su personalidad.

En cambio, si decimos: saber escuchar, solucionar problemas, liderar, administrar el tiempo gerencial, etc. estamos hablando de competencias.

Muchos cursos sobre tiempo gerencial lo encaran como si fuera una experiencia, “enseñando” a delegar, priorizar, negociar, hacer listas de las tareas diarias, saber decir “no” amigablemente, etc.



En ellos, la dimensión de la **ACTITUD** está absolutamente omitida y pareciera ser ésta una de las razones más importantes por las que cursos sobre tiempo gerencial no logran un cambio significativo en sus asistentes.

¿Y qué hacemos hoy, entonces, frente a la necesidad de combinar y atender eficientemente: la velocidad de lanzamiento al mercado, la flexibilidad, la satisfacción al cliente, calidad en su atención, innovación, la toma de decisiones, los procesos, finanzas, etc.?

Con toda seguridad, estamos frente a un momento de cambio cultural; donde es necesario tanto para el desarrollo de la organización como para el crecimiento de la persona, que **TODOS** los empleados asuman mayor

responsabilidad en sus tareas y pueda trabajar de manera ***interdependiente***.

Es decir, no *dependiendo*, como antes, de las órdenes de su Jefe; ni absolutamente *independiente*, sin tener en cuenta necesidades, recursos, objetivos de otras áreas.

Dentro de este cambio, deberíamos pensar en términos de:

- empleados responsables del desarrollo del proceso y no gerentes exclusivamente responsables del mismo;
- búsqueda constante de feedback;
- mejoramiento de las habilidades de todos los empleados en lugar de necesidad de que los gerentes coordinen su trabajo;
- rumbo estratégico bien definido, comunicado y compartido por todos y no sistema cerrado de información.

Muchas veces, gerentes y directores de Empresas nos dicen: "tengo la mejor gente con C.V. impecables, cuentan con toda la tecnología y las habilidades para usarlas, pero sin embargo su productividad es baja".

Necesitamos recorrer un camino, éste es el desafío, para que el conocimiento ("*sé qué hacer*") y la habilidad ("*sé cómo hacerlo*"), se completen con la ACTITUD ("*lo hago*").

Esto es lo que hace la diferencia entre una Empresa que consigue y otra que sólo espera o desea.



Lic. Ana María Couto