

ACTIVIDAD PRÁCTICA

# MODELO DE COMPETENCIAS LABORALES



## INSTRUCCIONES

La actividad consiste en revisar un caso y reconocer para diferentes cargos, si cumplen con las competencias laborales requeridas. Esta información es presentada en un informe y comunicada al resto de los grupos, simulando ser un colaborador en el área de RRHH.

1	Reúnanse en grupos de cuatro integrantes.
2	Revisen el siguiente caso, considerando que usted y su grupo son colaboradores de la empresa señalada.

SIEMPRE  
ANTES DE  
EMPEZAR



## MODELO DE COMPETENCIAS LABORALES

**ANTECEDENTES PARA LA IDENTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES:**

La Gerencia de RRHH de un centro comercial ubicado en la ciudad de Santiago, decidió realizar una intervención al modelo de definición de competencias, debido a diversas situaciones que se han presentado al interior del mall.

Ejemplo de estas situaciones:

*En la tarde de un sábado se dirigen una madre y su hija a comprar un celular, entran al centro comercial y le preguntaron al guardia de seguridad que se encuentra en la entrada de la tienda, ¿en qué piso está el sector de productos tecnológicos?, quien le responde de muy mala manera que no sabe, entran y después de un momento encuentran el departamento que estaban buscando.*

*Observan los modelos de celulares que se muestran en la vitrina, pero como no conocen las características de cada uno, le solicitan a la vendedora del área tecnológica que las oriente en su compra, la vendedora se encontraba sentada mirando su celular, al parecer estaba enviando y recibiendo mensajes, después de dos o tres veces que las clientas solicitan de su ayuda, la vendedora deja el teléfono y las atiende. Cuando le preguntan por las distintas características de los celulares de la vitrina, ella les menciona que no los conoce todo y que no las puede ayudar mucho. La madre de la niña, un poco molesta solicita hablar con el supervisor de la vendedora.*

*Después de varios minutos se acerca el supervisor del departamento tecnológico de la tienda donde la madre y la hija, las saluda muy atentamente y les ofrece su ayuda, ellas le explican lo sucedido y él además de pedirles las disculpas correspondientes, las atiende amablemente, les vende el celular que andaban buscando y les hace un descuento en la compra.*

*La madre y la hija agradecen la atención y se retiran de la tienda satisfechas con su compra.*

Dado lo anterior, a usted como colaborador de la Gerencia de RR.HH. del centro comercial, se le solicita realizar un informe que registre un análisis de identificación de competencias.

MODELO DE COMPETENCIAS LABORALES

Este informe debe considerar:

1	Introducción que sustente la revisión de las competencias de cada uno de los trabajadores analizados, tomando como referencia objetivos del modelo de gestión de competencias.
2	Cuadro resumen indicando competencias por colaborador, si existen o no y argumentación por cada uno de los casos (siga el ejemplo de Anexo 1).
3	Conclusiones respecto al análisis realizado a las situaciones presentadas.
4	<p>Proponga posibles alternativas de solución o mejoras a las competencias de cada colaborador.</p> <p>Estructura del informe:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Portada, integrantes, nombre de la actividad y nombre del módulo.</li> <li>• Introducción.</li> <li>• Contenidos (cuadro anexo).</li> <li>• Propuesta.</li> <li>• Conclusiones.</li> <li>• Fuente Arial tamaño 12, textos justificados.</li> <li>• Cuide la ortografía y redacción.</li> </ul>
5	<p>Finalmente esta información debe ser presentada a la Gerencia de RRHH, para ello se le solicita elaborar una PPT, que contenga un resumen de la información del informe (la presentación se realiza al resto de los grupos, quienes tomarán el rol de Gerencia de RRHH durante la presentación).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estructura:</b> PPT, slide portada con nombre de los integrantes y nombre de la actividad, slide con cuadro resumen (Anexo 1) y slide con propuesta de mejoras.</li> <li>• <b>Formato:</b> PPT tamaño estándar, títulos calibri 36, textos tamaño 24.</li> <li>• Utilice imágenes de ser necesario.</li> </ul>

MODELO DE COMPETENCIAS LABORALES

**ANEXO 1**

Colaborador	Competencia	¿Existe SÍ o NO?	Argumentación
<b>Guardia de seguridad</b>			
<b>Vendedora</b>			
<b>Supervisor</b>			

MODELO DE COMPETENCIAS LABORALES

**AUTOEVALUACIÓN:**

Contesta las siguientes preguntas:

¿Qué sabía antes de la actividad?	¿Qué sé ahora?	¿De qué forma lo aprendí?
¿Cómo valorarías tu trabajo?	¿Qué deberías mejorar?	¿Cómo lo podrías mejorar?

