

PERFIL COMPETENCIA GESTOR MYPE

FECHA DE EMISIÓN: 09/01/2017 12:50

FICHA DE PERFIL OCUPACIONAL GESTOR MYPE

Sector: ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS

Subsector: GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Código: P-7000-1120-001-V02

Vigencia: 31/12/2017

Sector: ACTIVIDADES PROFESIONALES, CIENTÍFICAS Y TÉCNICAS	Subsector: GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	Código: P-7000-1120-001-V02	EstadoActual: Vigente
Nombre perfil : GESTOR MYPE			
Fecha de vigencia: 31/12/2017			

Área Ocupacional : Perfil relevante para aquellas personas cuyas responsabilidades involucra gestionar las distintas áreas de la empresa en niveles de estrategia, operación y administración. Para ello es capaz de diagnosticar y formular planes de acción, implementarlos, evaluarlos y rediseñar procesos y actividades estableciendo objetivos e indicadores de gestión en relación a las tendencias del mercado. Las personas deberán conocer y cumplir con las normas de legislación comercial, laboral y del consumidor para el funcionamiento de la empresa. El perfil de competencia incluye los conocimientos, habilidades y destrezas de las unidades de competencia validadas por empresarios del sector. Asimismo, deben contar con al menos 1 año de experiencia en las funciones definidas que aparecen en las unidades de competencias laborales del perfil.

Identificación del campo laboral de la ocupación : Al certificar sus competencias como Gestor MYPE (ó Empresas de Menor Tamaño), la persona habrá demostrado que posee las habilidades, destrezas, conocimientos y conductas en cada una de las unidades de competencia que compone el perfil, por tanto se encontraría habilitado de conocimientos y herramientas que le permitiría enfrentar la gestión de la empresa de una manera más ordenada, manejar los cambios, crecimientos y oportunidades de negocio.

Código:	Unidades de competencia	Descripción
U-7000-1120-001-V02	DIRIGIR E IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO DE LA EMPRESA	
U-7000-1120-002-V02	ADMINISTRAR LOS PROCESOS DE NEGOCIO DE LA EMPRESA	
U-7000-1120-003-V02	GESTIONAR EFICAZMENTE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA	

Condiciones y situaciones:	Contextos de Competencia		
	Herramientas, equipos y materiales:	Evidencias	
		Directas	Indirectas
<ul style="list-style-type: none"> • Respondiendo al cliente eficientemente en condiciones operacionales normales y en condiciones de contingencia operacional. • Recibiendo y entregando información al equipo de trabajo en todos sus niveles. • Retroalimentando con información estratégica a equipo de personas de la empresa. • Registrando y verificando documentación administrativa, contable y tributaria de cada operación realizada por la empresa. • Revisando documentación para analizar tendencias del mercado en el rubro del negocio. • Verificando operaciones cualitativa y cuantitativamente del crecimiento de la empresa. • Analizando y segmentando el mercado objetivo de los productos y servicios que realiza la empresa. • Administrando información y realizando transacciones con sistemas tecnológicos de información y comunicaciones. • Generando condiciones adaptación de la empresa al mercado, incluyendo cambios en servicios y/o productos. • Realizando operaciones por Internet en trámite fácil o gobierno electrónico. • Creando redes publico privadas para la venta de productos o servicios. • Buscando alternativas de financiamiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Computador. • Planillas de registro de información. • Materiales e insumos de oficina. • Programas computacionales de hoja de cálculo, procesadores de texto y navegación en internet. 	<ul style="list-style-type: none"> • 3 Observaciones en Terreno correspondientes a las UCL del perfil. • Autoevaluación. • Evaluación de un par. • Entrevista basadas en las UCL. • Simulación de habilidades y conocimientos. • Fotografías • Simulación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartas de recomendación. • Informes de desempeño. • Diplomas y cursos de capacitación. • Currículum Vitae. • Registros personales, tales como: certificados, licencias, otros.

Lista Unidades de Competencia

Nombre UCL: DIRIGIR E IMPLEMENTAR LA ESTRATEGIA DE NEGOCIO DE LA EMPRESA		
Código UCL: U-7000-1120-001-V02		
Fecha de Vigencia: 31/12/2016	Estado Actual: Vigente	
	Actividades clave	
	Criterios de Desempeño:	
1.- Identificar tendencias de mercado y oportunidades de negocio.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifica las necesidades de los clientes a los que apuntan los servicios y/o productos que la empresa ofrece a través de diversos mecanismos. 2. Segmenta y caracteriza al público al que se dirige el negocio, según los productos y/o servicios que la empresa ofrece. 3. Evalúa y determina las capacidades de la empresa para satisfacer las demandas de sus clientes, según los productos y/o servicios que ofrece. 4. Selecciona los productos y/o servicios que la empresa ofrece, considerando diversas variables como costo, calidad, disponibilidad, oportunidad y otros. 	

Actividades clave

2.- Diseñar y ejecutar la estratégica comercial y de marketing de la empresa.

Criterios de Desempeño:

1. Diagnostica las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, según los productos y/o servicios que la empresa ofrece, aplicando la técnica FODA u otra.
2. Diseña y/o selecciona productos y servicios que entreguen ventajas competitivas y diferenciadas, según análisis Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenaza de la empresa.
3. Define los objetivos estratégicos de la empresa, las líneas de acción y las principales actividades, según los productos y/o servicios que ofrece la empresa.
4. Definir metas de venta y crecimiento con proyección en el tiempo de la empresa, según los productos y/o servicios que ofrece.
5. Establece un método de medición de indicadores de crecimiento de la empresa.
6. Establece los valores de los productos y/o servicios que ofrece la empresa, considerando diversas variables como precios del mercado, costos, utilidades, inversiones, entre otras.
7. Organizar y diseñar el lugar de venta, aplicando criterios de higiene, seguridad y distribución adecuada de los productos y/o servicios que entrega la empresa.
8. Define los canales de comunicación de la empresa, con énfasis en sus clientes y proveedores.
9. Define e implementa las estrategias de marketing (publicidad) para dar a conocer los productos y/o servicios de la empresa, según clientes segmentados y mercado objetivo.

3.- Organizar y supervisar los procesos operacionales y administrativos de la empresa.

Criterios de Desempeño:

1. Define y describe los principales procesos del sistema de funcionamiento que requiere la empresa, según los productos y/o servicios que ofrece, especificando las entradas y salidas de cada etapa.
2. Establece la secuencia de procesos para optimizar los recursos, según los productos y/o servicios que la empresa ofrece.
3. Diseñar y aplica sistemas de monitoreo y supervisión de las actividades de la empresa y el personal, considerando y promoviendo la mejora continua de sus procesos.
4. Identifica e interviene problemas que surjan en los procesos de la empresa, para optimizarlos.

Conductas asociadas a las Actividades Clave y ejemplos de éstas

1.- Identificar tendencias de mercado y oportunidades de negocio.

- **Capacidad de Planificación y Organización:** Es la capacidad de establecer eficazmente las metas y prioridades de la empresa, planificando la acción, los plazos y los recursos requeridos para su logro. Incluye el conocimiento y uso de técnicas e instrumentos de seguimiento y verificación de la información.
- Identifica y selecciona los mercados atractivos en función de su identificación de número de clientes y características de consumo de sus clientes.
- Mide la continuidad en el consumo del producto y/o servicio que ofrece la empresa.
- Ajusta la oferta de productos y/o servicios que ofrece la empresa de acuerdo a los recursos disponibles, para dar cumplimiento a los requerimientos de los clientes.
- Analiza y selecciona productos y/o servicios a incluir como oferta del negocio.
- Observa y evalúa constantemente las oportunidades de negocio, en especial su viabilidad técnica, su viabilidad económica y su viabilidad financiera.
- **Flexibilidad y Adaptación al Cambio:** Es la capacidad de adaptar los planes frente a situaciones de cambio, ajustando el propio enfoque a lo que la situación requiere, así como también, reaccionando en forma rápida y efectiva a los cambios y a situaciones nuevas o difíciles.
- Se adecúa a los cambios del mercado de forma rápida, aprovechando los cambios del entorno y las oportunidades de mercado.
- Identifica y destaca los atributos del producto y/o servicio, para diferenciarse de la competencia y obtener ventajas comparativas en el negocio.
- Detecta y gestiona nuevas oportunidades de hacer negocios y crear alianzas estratégicas pensando en proporcionar un "valor añadido" al potencial cliente.

Conductas asociadas a las Actividades Clave y ejemplos de éstas

2.- Diseñar y ejecutar la estrategia comercial y de marketing de la empresa.

- **Capacidad de Planificación y Organización:** Es la capacidad de establecer eficazmente las metas y prioridades de la empresa, planificando la acción, los plazos y los recursos requeridos para su logro. Incluye el conocimiento y uso de técnicas e instrumentos de seguimiento y verificación de la información.
- Planifica la estrategia de venta de la empresa, considerando las variables de precio, calidad y utilidades proyectadas.
- Identifica las áreas y procesos claves del negocio que se deben cuidar y potenciar.
- Establece relaciones estratégicas con los proveedores claves con el fin de tener acceso a capacidades especializadas, tecnológicas y materiales.
- Genera, constantemente, alternativas creativas e innovadoras para alcanzar metas desafiantes y ambiciosas.
- Selecciona e implementa publicidad en los medios de difusión (web, folletos, diarios, publiciúas, etc) más adecuados para el público objetivo del negocio.
- Realiza seguimiento continuo del cumplimiento de metas propuestas, ajustando constantemente los medios para su logro.
- Comunica y motiva a los trabajadores con las metas estratégicas de la empresa.
- Elige productos y/o servicios competitivos y rentables en el mediano plazo.
- **Flexibilidad y Adaptación al Cambio:** Es la capacidad de adaptar los planes frente a situaciones de cambio, ajustando el propio enfoque a lo que la situación requiere, así como también, reaccionando en forma rápida y efectiva a los cambios y a situaciones nuevas o difíciles.
- Resuelve oportunamente situaciones que afecten la entrega de productos y/o servicios ofrecidos por la empresa.
- Reacciona con rapidez y decisión ante una crisis o situación nueva, actuando con determinación y cuidando los intereses de la empresa.
- Identifica problemas, reconoce información significativa, busca y coordina datos relevantes para la implementación de la estrategia del negocio en el tiempo.

3.- Organizar y supervisar los procesos operacionales y administrativos de la empresa.

- **Capacidad de Planificación y Organización:** Es la capacidad de establecer eficazmente las metas y prioridades de la empresa, planificando la acción, los plazos y los recursos requeridos para su logro. Incluye el conocimiento y uso de técnicas e instrumentos de seguimiento y verificación de la información.
- Organiza y prioriza las actividades para la realización de productos y/o servicios que ofrece la empresa.
- Planifica el uso ordenado de los recursos en un proceso determinado, considerando el conjunto de acciones que realiza la empresa.
- Realiza y/o supervisa el inventario de material que necesita para la realización de productos y/o servicios que ofrece la empresa.
- Acuerda, negocia y ajusta contratos y acuerdos comerciales con clientes.
- **Flexibilidad y Adaptación al Cambio:** Es la capacidad de adaptar los planes frente a situaciones de cambio, ajustando el propio enfoque a lo que la situación requiere, así como también, reaccionando en forma rápida y efectiva a los cambios y a situaciones nuevas o difíciles.
- Se adapta a cambios necesarios en los procesos que impone la tecnología, la legislación y las tendencias del mercado.
- Toma decisiones con la velocidad requerida para el cambio de procesos de producción y/o entrega de servicios.

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

- **Conocimientos básicos necesarios para cumplir la competencia**
- Sabe leer y escribir comprensivamente.
- Sabe efectuar operaciones de matemáticas básicas (suma, resta, multiplicación y división).
- Conoce y opera diversas fuentes de información.
- Maneja planillas de cálculos y procesador de texto.
- Navega por Internet y logra realizar operaciones financieras, tributarias y legales a través de la red.
- **Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia**
- Conoce y comprende conceptos financieros básicos.
- Conoce los fundamentos de la administración.
- Tiene nociones de planificación estratégica.
- Usa efectivamente el portal Chile Compra y Chile Proveedores.
- **Conocimientos reglamentarios necesarios para cumplir la competencia**
- Conoce la legislación comercial (tales como formación de empresas, uso y emisión de cheques, letras, facturas, etc.), laboral y del consumidor.
- Conoce las normas medio ambiental y de responsabilidad social.
- Conoce la legislación tributaria y políticas vigentes de empresas de 1 y 2 categoría.

Habilidades

- Capacidad emprendedora para ser capaz de integrar nuevas oportunidades de negocio de forma persistente.
- Capacidad de búsqueda de oportunidades, corriendo riesgos calculados.
- Exigir eficiencia y calidad
- Búsqueda de información
- Actúa con propósito, fija metas y planifica sistemáticamente las actividades.
- Maneja técnicas de comunicación efectiva, persuasión y negociación.
- Se adecúa a escenarios cambiantes.
- Posee autoconfianza e independencia
- Sabe integrarse en las labores que requieren trabajo en equipo.
- Capacidad de crear climas de confianza.
- Consciente y eficiente respecto a los compromisos tomados en reuniones.
- Muestra persistencia frente a problemas y desafíos.
- Escucha a los demás, interpreta sus mensajes y responde en forma apropiada.
- Capacidades en el manejo responsable de sus finanzas y créditos.
- Disciplina laboral y personal

Nombre UCL: ADMINISTRAR LOS PROCESOS DE NEGOCIO DE LA EMPRESA	
Código UCL: U-7000-1120-002-V02	
Fecha de Vigencia: 30/06/2015	Estado Actual: Vigente
Actividades clave	
1.- Administrar finanzas y sistema de costeo.	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza inversiones y compras mayores, de acuerdo a los procedimientos definidos por la empresa. 2. Cotiza, decide y adquiere las materias primas, insumos y equipos que requiere el negocio para realizar los productos y/o servicios que ofrece la empresa. 3. Organiza la información contable y realiza balance anual, de acuerdo a los procedimientos definidos por la empresa. 4. Calcula y organiza en el tiempo los costos fijos y variables del negocio, considerando los diversos productos y/o servicios que ofrece, asegurando flujo económico constante para la empresa. 5. Calcula y define el margen de venta de los productos y/o servicios que ofrece la empresa, por medio del comportamiento de precio de venta y del punto de equilibrio entre la oferta y la demanda. 6. Evalúa y decide la adquisición de créditos, considerando las diversas alternativas de crédito disponibles y la necesidad de financiamiento del negocio, evitando el sobre endeudamiento. 7. Proyecta y mantiene un flujo de dinero que permita mantener las operaciones de la empresa.
2.- Administrar procesos contables y tributarios.	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realiza y/o supervisa las actividades contables y tributarias con SII, tesorería a través de sus plataformas web. 2. Realiza y/o supervisa el registro de la totalidad de las operaciones contables y tributarias, de acuerdo a los procedimientos definidos por la empresa. 3. Mantiene y supervisa que el libro de compra y ventas esté actualizado, de acuerdo a los procedimientos definidos por la empresa. 4. Realiza y/o supervisa trámites bancarios de forma presencial o a través de los portales web, de acuerdo a los procedimientos definidos por la empresa.
3.- Administrar recursos humanos.	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lidera y motiva a los equipos de trabajo de la empresa, buscando su desarrollo profesional y optimizando la productividad en la realización de productos y/o servicios. 2. Define los roles y responsabilidades de los trabajadores de la empresa, según los requerimientos de la empresa y respetando la legislación laboral vigente. 3. Revisa en catálogo y/o realiza la descripción de perfiles ocupacionales para los diferentes puestos laborales que se requieren en la empresa para producir y/o entregar servicios a los clientes. 4. Realiza el reclutamiento, selección y contrato del personal para la empresa, según los perfiles ocupacionales definidos, así como la movilidad interna de los trabajadores en la empresa. 5. Realiza y/o supervisa el cálculo y liquidación de las remuneraciones pactadas en el contrato de trabajo u honorarios a los trabajadores, de acuerdo a los procedimientos definidos por la empresa. 6. Define y tramita las capacitaciones y certificaciones de competencias de los trabajadores para mejorar el desarrollo productivo y la competitividad de la empresa. 7. Resuelve los problemas de operación derivados de ausencia de algún trabajador, organizando al equipo para mantener la capacidad de entrega de productos y/o servicios de la empresa, ya sea por permisos legales, licencias médicas u otra razón. 8. Evalúa y retroalimenta a los trabajadores respecto de su desempeño a través de un procedimiento establecido por la empresa.

Conductas asociadas a las Actividades Clave y ejemplos de éstas

1.- Administrar finanzas y sistema de costeo.

- **Comportamiento ordenado y responsable.** Es la capacidad de guardar, clasificar y organizar insumos, equipo, materiales y otros de forma segura para cumplir con los compromisos tributarios, financieros, y contables de la empresa. Considera también la capacidad de comunicar adecuadamente la información necesaria para una buena administración de la empresa.
- Se anticipa y considera alternativas ante eventualidades que puedan afectar al costo y calidad de los productos y servicios de la empresa.
- Planifica la producción y entrega de servicio, de tal manera de llegar a un costo unitario óptimo.
- Maneja los recursos financieros de acuerdo a las necesidades en el tiempo, asegurando un adecuado flujo económico para la operación del negocio.
- Conoce y usa las diferentes líneas de financiamiento estatal y privada que permita al mediano plazo disponer de alternativas financieras, de acuerdo a la estrategia de la empresa.
- Mantiene en orden el registro electrónico de ingresos y egresos detallando los aportes, compra, pagos, retiros, ventas y remuneraciones mensuales.
- **Dirección de personas y equipos de trabajo** Es la capacidad de conducir, desarrollar y consolidar personas y equipos de trabajo, alentando a sus trabajadores a realizar sus actividades laborales con autonomía, calidad y responsabilidad.
- No es indispensable en esta actividad.

2.- Administrar procesos contables y tributarios.

- **Comportamiento ordenado y responsable.** Es la capacidad de guardar, clasificar y organizar insumos, equipo, materiales y otros de forma segura para cumplir con los compromisos tributarios, financieros, y contables de la empresa. Considera también la capacidad de comunicar adecuadamente la información necesaria para una buena administración de la empresa.
- Conoce y cumple con los procedimientos para realizar la declaración de impuestos, según la ley (primera o segunda categoría, impuesto global complementario, impuesto adicional, impuesto al valor agregado).
- Lleva registro propio de los procedimientos contables y tributarios mensualmente cuentas de activos, cuentas de pasivo y capital, cuenta por cobrar y por pagar, determinación de los saldos de las cuentas, orden correlativo de facturas y/o boletas.
- Mantiene orden de cobranza y pago a proveedores.
- Controla las transacciones y facturación diaria y mensual de la empresa.
- **Dirección de personas y equipos de trabajo** Es la capacidad de conducir, desarrollar y consolidar personas y equipos de trabajo, alentando a sus trabajadores a realizar sus actividades laborales con autonomía, calidad y responsabilidad.
- Realiza reuniones y coordina la labor de los encargados de realizar los trámites contables y tributarios de la empresa.
- Supervisa las tareas tributarias y contables de la empresa.
- Supervisa la tramitación de transacciones financieras y pagos de impuestos y otras obligaciones de la operación de la empresa.

3.- Administrar recursos humanos.

- **Comportamiento ordenado y responsable.** Es la capacidad de guardar, clasificar y organizar insumos, equipo, materiales y otros de forma segura para cumplir con los compromisos tributarios, financieros, y contables de la empresa. Considera también la capacidad de comunicar adecuadamente la información necesaria para una buena administración de la empresa.
- Transmite y motiva el logro de los objetivos estratégicos al grupo de trabajadores de la empresa.
- Controla constantemente los distintos puestos de trabajo, determinando los criterios de rotación y especialización.
- Selecciona al personal necesario considerando el crecimiento proyectado, control de costos.
- Maneja archivos ordenados del comportamiento laboral de los trabajadores que usa de base para la evaluación de personal.
- Organiza permisos y vacaciones cautelando el adecuado funcionamiento de la empresa.
- **Dirección de personas y equipos de trabajo** Es la capacidad de conducir, desarrollar y consolidar personas y equipos de trabajo, alentando a sus trabajadores a realizar sus actividades laborales con autonomía, calidad y responsabilidad.
- Maneja adecuadamente las relaciones interpersonales al interior de la empresa.
- Maneja canales de comunicación asertivos con el personal.
- Motiva a su personal de acuerdo a elementos valorados por ellos y relacionados con los procesos productivos y de servicios de la empresa.
- Propone y establece metas al personal con el objetivo de motivar y lograr altos rendimientos.

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

- **Conocimientos básicos necesarios para cumplir la competencia:**
- Sabe leer y escribir comprensivamente.
- Sabe efectuar operaciones de matemáticas básicas (suma, resta, multiplicación y división).
- Conoce y opera diversas fuentes de información.
- Maneja planillas de cálculos y procesador de texto.
- Navega por Internet y logra realizar operaciones financieras, tributarias y legales a través de la red.
- **Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia:**
- Contabilidad básica.
- Finanzas para administradores.
- Usar correctamente una planilla de texto y cálculo para procesar información Conoce y comprende conceptos financieros básicos.
- Conoce los fundamentos de la administración.

- Tiene nociones de planificación estratégica.
- Usa efectivamente el portal Chile Compra y Chile Proveedores.
- Nociones de administración de negocio.
- Uso de los portales Web del Estado.
- **Conocimientos reglamentarios necesarios para cumplir la competencia:**
- Conoce la legislación comercial (tales como formación de empresas, uso y emisión de cheques, letras, facturas, etc.), laboral y del consumidor.
- Conoce las normas medio ambiental y de responsabilidad social.
- Conoce la legislación tributaria y políticas vigentes de empresas de 1 y 2 categoría.
- Conoce las normas medio ambiental y de responsabilidad social empresarial (RSE).

Habilidades

- Maneja técnicas de comunicación efectiva, persuasión y negociación.
- Establece un clima de confianza con su personal y con los clientes y proveedores.
- Sabe integrarse en las labores que requieren trabajo en equipo.
- Actúa con propósito, fija metas y planificación sistemática las actividades.
- Capacidad de crear climas de confianza.
- Consciente y eficiente respecto a los compromisos tomados en reuniones.
- Se adecúa a escenarios cambiantes.
- Reacciona en forma rápida frente a casos de conducta no profesional o no ética.
- Muestra persistencia frente a problemas y desafíos.
- Mantiene la calma en situaciones de tensión.
- Escucha a los demás, interpreta sus mensajes y responde en forma apropiada.
- Tiene actitud positiva frente a situaciones adversas.
- Capacidades en el manejo responsable de sus finanzas y créditos.
- Disciplina laboral y personal

Nombre UCL: GESTIONAR EFICAZMENTE LOS PROCESOS OPERATIVOS DE LA EMPRESA	
Código UCL: U-7000-1120-003-V02	
Fecha de Vigencia: 31/12/2016	Estado Actual: Vigente
Actividades clave	
1.- Gestionar y ejecutar las actividades comerciales de la empresa.	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisa y participa protagónicamente en las operaciones de venta, resguardando la efectividad de las operaciones a través de un procedimiento de la empresa. 2. Resuelve y negocia con los clientes si se presentan problemas en el proceso de venta de los productos y/o servicios que ofrece la empresa. 3. Realiza y/o supervisa la elaboración de presupuestos de productos y/o servicios según el tipo de cliente, producto y/o servicio que ofrece la empresa. 4. Realiza y/o supervisa la operación de propuestas y presupuestos de productos y/o servicios en los canales de comercialización, lo que incluye propuestas y licitaciones públicas y privadas de adquisición de productos y servicios, en línea o presenciales en puntos de venta. 5. Ejecuta y/o supervisa la implementación de las estrategias de venta, considerando la diferenciación de los productos y/o servicios que ofrece la empresa, los competidores y las necesidades de los clientes.
2.- Ejecutar operaciones de soporte del negocio.	<p>Criterios de Desempeño:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las capacidades instaladas de producción y/o entrega de servicios y las compara con la acción real, buscando minimizar la capacidad ociosa de la empresa de forma constante. 2. Supervisa y controla los procesos mediante los cuales los insumos se transforman en productos y/o servicios terminados, optimizando tiempos y recursos constantemente. 3. Coordina con los diversos proveedores la recepción de insumos y materiales que requiere la operación del negocio, evaluando constantemente la calidad del servicio de cada proveedor. 4. Ajusta constantemente los requerimientos de calidad de los clientes en los productos y/o servicios, aplicando adecuada y oportunamente nuevas tecnologías disponibles, con énfasis en las TICs. 5. Define, coordina y supervisa los canales de distribución de los productos de acuerdo a las necesidades de los clientes, la demanda de productos y/o servicios, necesidades de organización logística, stock y el producto y/o servicio que ofrece la empresa. 6. Supervisa y/o ejecuta inventarios y seguimientos de stock de productos necesarios para la operación de la empresa. 7. Supervisa y usa eficientemente los canales de comunicación con los clientes y proveedores.

Conductas asociadas a las Actividades Clave y ejemplos de éstas

1.- Gestionar y ejecutar las actividades comerciales de la empresa.

- **Orientación a la calidad y la satisfacción del cliente:** Es la capacidad para identificar las necesidades de los clientes y actuar en consecuencia con ellas para generar productos y servicios que respondan concreta y correctamente a satisfacer sus expectativas.
- Se relaciona con los clientes de forma cordial y efectiva, con foco en su satisfacción para asegurar una relación a largo plazo, entregando progresivamente mejores productos y servicios.
- Sabe analizar situaciones complejas y toma decisiones, considerando también opiniones e información de trabajadores claves o directamente involucrados.
- Es proactivo en resolver necesidades de sus clientes, anticipándose a sus pedidos o solicitudes.
- Propone mejoras de procesos y realiza acciones dentro de la empresa para lograr la satisfacción de los clientes.
- Se mantiene actualizado participando en seminarios, congresos, pasantías y crea contactos con otras empresas para mantenerse vigente y actualizado en el mercado.
- Establece buenas relaciones con los clientes en ventas, visita a clientes, post venta, fidelización, desarrollo de productos, etc.
- Aplica encuestas de satisfacción a clientes, según los productos y/o servicios que la empresa ofrece.
- **Flexibilidad y espontaneidad creativa:** Es la capacidad de adaptar la interacción personal, las ideas y los planes frente a situaciones de cambio, reaccionando en forma rápida a situaciones nuevas o difíciles, con énfasis en la satisfacción del cliente.
- Atiende con rapidez y efectividad los problemas derivados de quejas y reclamaciones de los clientes para garantizar el adecuado servicio del establecimiento.
- Se preocupa constantemente de entregar la mejor atención y cumplimiento de expectativas del cliente.
- Supervisa y controla las ventas mensuales de los distintos canales de distribución.
- Lidera acciones orientadas a la retoolimentación dentro del equipo de trabajo para enfrentar situaciones críticas de atención al cliente.
- Orienta al equipo de trabajo con actividades claves que debe realizar cada uno de los integrantes, para llevar a cabo las operaciones de la empresa.
- Implementa cambios constantes para generar el mayor valor agregado mediante la planificación, organización, dirección y control en la producción tanto de bienes como de servicios.
- Confronta problemas de rendimiento y productividad de su personal y selecciona el criterio más adecuado de aplicar.

2.- Ejecutar operaciones de soporte del negocio.

- **Orientación a la calidad y la satisfacción del cliente:** Es la capacidad para identificar las necesidades de los clientes y actuar en consecuencia con ellas para generar productos y servicios que respondan concreta y correctamente a satisfacer sus expectativas.
- Mantiene comunicaciones fluidas con clientes y proveedores para asegurar la provisión de materiales de uso en la realización de productos y/o servicios.
- Toma decisiones de cambios o ajustes de producción de bienes o servicios.
- Programa el seguimiento al corto, mediano y largo plazo de inventarios de los artículos necesarios por la empresa.
- Identifica y decide las mejores alternativas para optimizar los recursos disponibles para la producción de la empresa.
- Implementa una estrategia de logística y distribución en relación a la estrategia competitiva de la empresa.
- **Flexibilidad y espontaneidad creativa:** Es la capacidad de adaptar la interacción personal, las ideas y los planes frente a situaciones de cambio, reaccionando en forma rápida a situaciones nuevas o difíciles, con énfasis en la satisfacción del cliente.

Conocimientos

Conocimientos necesarios para realizar la competencia:

- **Conocimientos básicos necesarios para cumplir la competencia:**
- Sabe leer y escribir comprensivamente.
- Sabe efectuar operaciones de matemáticas básicas (suma, resta, multiplicación y división).
- **Conocimientos Técnicos necesarios para cumplir la competencia:**
- Contabilidad básica.
- Finanzas para administradores.
- Aspectos tributarios y laborales básicos.
- Administración básica.
- Usar correctamente una planilla de cálculo y procesador de texto para procesar información simple.
- Conoce de técnicas básicas de Marketing.
- Uso de los portales Web del Estado
- **Conocimientos reglamentarios necesarios para cumplir la competencia:**
- Conoce la legislación comercial (tales como formación de empresas, uso y emisión de cheques, letras, facturas, etc.), laboral y del consumidor.
- Conoce las normas medio ambiental y de responsabilidad social empresarial (RSE).
- Legislación tributaria y políticas vigentes de empresas de 1 y 2 categoría

Habilidades

- Maneja técnicas de comunicación, recepción y entrega de información.
- Sabe integrarse en las labores que requieren trabajo en equipo.
- Adecuación frente a escenarios cambiantes.
- Reacciona en forma rápida frente a casos de conducta no éticas.
- Muestra persistencia frente a problemas y desafíos.
- Mantiene una actitud de respeto en las situaciones de conflicto.
- Escucha a los demás, interpreta sus mensajes y responde en forma apropiada.
- Es proactivo para desarrollar estrategias conducentes a resultados.
- Perseverante para la ejecución de los propósitos establecidos.
- Resuelve con rapidez las pequeñas complicaciones del día a día.
- Maneja responsablemente sus finanzas y créditos.