

## **GESTIÓN DEL DESEMPEÑO – COMPETENCIAS BÁSICAS/COMPORTAMIENTOS**

### **Orientación a resultados**

#### **Espíritu Emprendedor**

#### **Se desarrolla a sí mismo y a otros**

#### **Orientación al cliente (interno y externo)**

#### **Colaboración**

#### **Foco en el negocio**

### **1. Orientación en la ejecución/los resultados**

*Establece metas altas y muestra resultados que aumentan de manera consistente el rendimiento a nivel individual y de organización.*

- Se enfrenta a tareas exigentes con una actitud "Sí se puede".
- Demuestra un impulso personal de rendir consistentemente a un nivel cada vez mayor.
- Habilidad para priorizar.
- Persiste a pesar de obstáculos, desafíos o reveses.
- Capacidad de orientarse a sí mismo y al equipo hacia resultados.
- Demuestra un fuerte sentido de urgencia en cuanto a la resolución de problemas y la realización del trabajo.
- Asume su responsabilidad, enfoca la responsabilidad sobre los individuos y los equipos.

### **2. Espíritu Emprendedor**

*Piensa más allá de hoy, identifica e implementa acciones y estrategias innovadoras de alto valor añadido.*

- Identifica e impulsa mejoras de proceso que llevan a niveles óptimos de personal y burocracia a la vez que mejora la eficiencia y los parámetros de calidad de forma cuantificable.
- Busca y fomenta oportunidades de mejora.
- Demuestra la disposición de asumir riesgos calculados para conseguir objetivos de negocio.
- Elimina obstáculos internos y burocráticos para alcanzar los objetivos de la organización.
- Emplea el modelo de centro de beneficios para impulsar crecimiento y diferenciación en el mercado.
- Líderes: capaz de dinamizar a un equipo para seguir su propia visión para el negocio.
- Líderes: capacidad de formular y comunicar la "estrategia Sensient" a varios niveles en la organización.

### **3. Se desarrolla a sí mismo y a otros**

*Centrado en su propio desarrollo y en el de otros.*

- Delega responsabilidad y trabajo en otros para ayudarles a desarrollar sus capacidades.
- Expresa confianza en la capacidad de otros para tener éxito.
- Demuestra habilidades efectivas de coaching. Ofrece a los empleados un feedback honesto, específico y objetivo.
- Se reta a sí mismo para aprender y desarrollarse.
- Crea experiencias y tareas de desarrollo para otros.

- Capacidad de aprender rápidamente de errores.
- Líderes: gestiona el plan de sucesión para posiciones claves contratando a personas promocionables con habilidades transferibles.
- Líderes: desarrolla al personal mediante formación y experiencias para aumentar su disposición al ascenso en la organización.

#### **4. Orientación al cliente (interno y externo)**

*Entiende los requisitos de clientes internos y externos. Se anticipa y excede las necesidades de clientes. Desarrolla soluciones de valor añadido para clientes.*

- Integra y comunica la política de calidad de Sensient y el compromiso de prevenir proactivamente los problemas.
- Lleva a cabo los compromisos con clientes.
- Integra las necesidades y las expectativas de clientes en el desarrollo y la prestación de nuevos servicios o productos.
- Mejora o elimina problemas internos que afectan a la experiencia del cliente.
- Identifica y comparte proactivamente conocimientos en las diferentes unidades de negocio.
- Establece y emplea sistemas de retroalimentación para satisfacer las necesidades y las expectativas de clientes.
- Intenta continuamente mejorar la calidad de servicios, productos y procesos.
- Siempre se comporta de manera positiva y profesional frente a clientes. No discute con clientes ni tampoco desestima sus preocupaciones. Se disculpa cuando procede.

#### **5. Colaboración**

*Muestra un alto grado de compromiso con el equipo.*

- Fomenta la colaboración y trabaja de manera cooperativa con otros para conseguir objetivos compartidos.
- Toma medidas para promover los intereses del equipo - o de la organización - por encima de los propios intereses.
- Contribuye de manera positiva al desarrollo del clima necesario para un rendimiento excelente del equipo.
- Escucha y responde a las ideas de otros miembros del equipo. Anima a otros a tomar decisiones. Apoya las decisiones de la organización.
- Trata a otros de manera abierta y respetuosa independientemente de su cultura o sus experiencias.

#### **6. Foco en el negocio**

*Demuestra una comprensión amplia de mercados, competidores y del modelo comercial o de los principios claves en su área funcional. Eficiente en principios y prácticas de gestión financiera o de negocio.*

- Toma decisiones de negocio sólidas desde el punto de vista financiero y coherentes con la filosofía de la empresa.
- Experto de la materia en la disciplina o función respectiva.
- Emplea la comprensión de los mercados para mejorar la competitividad, generar beneficios y conseguir crecimiento.
- Ayuda a otros a entender mercados de proveedores y clientes, riesgos comerciales, oportunidades y competidores.