

COMPETENCIAS.

| 1.- LIDERAZGO PARTICIPATIVO | |
|--|---|
| Compromiso genuino del líder con todos los miembros del Hospital, en donde éstos se sientan considerados y actores del rumbo que tiene el Hospital, a través de una comunicación asertiva, empática y responsable. | |
| Nivel 0 | No entrega lineamientos claros al momento de encabezar una jornada laboral, lo que conlleva al equipo a un frustrado accionar en las tareas encomendadas |
| Nivel 1 | Da a las personas instrucciones adecuadas y deja razonablemente claras las necesidades y exigencias. Delega explícitamente tareas rutinarias para poder dedicar tiempo a temas menos operativos. |
| Nivel 2 | Promueve la eficacia del grupo. Mantiene informadas a las personas que pueden verse afectadas por una decisión, aunque ésta no requiera ser compartida. Se asegura de que el equipo tenga la información necesaria y explica las razones que lo han llevado a tomar una decisión. |
| Nivel 3 | Promover un clima que facilita la circulación fluida de información y la mutua confianza, que contribuye a la sinergia grupal. Capacidad de dirigir a un grupo o equipo de trabajo. Esto implica el deseo de guiar a los demás. Los líderes crean un clima de energía y compromiso. Posicionarse como líder. Se asegura que los demás se identifiquen y participen en su misión, objetivos, clima, y políticas. |

Conductas Guía:

- Considera las opiniones de su equipo
- Tiene una actitud abierta a escuchar las opiniones contrarias
- Motiva al equipo para conseguir los objetivos propuestos
- Al exponer sus opiniones evita pasar a llevar al resto

2.- TRABAJO EN REDES ESTRATÉGICAS.

Capacidad para trabajar coordinada, colaborativa y cooperativamente con otros, tanto a nivel de la propia unidad, como de la red para el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución, el Servicio de salud respectivo y otros actores de la red asistencial.

| | |
|---------|--|
| Nivel 0 | Dificultades para trabajar con otros al interior de su unidad y/o con otras áreas, aun cuando es necesario. |
| Nivel 1 | Capacidad para desarrollar un trabajo coordinado, cooperativo y colaborativo con otros actores de su unidad y colaboradores asociados a su área de trabajo para alcanzar metas y objetivos en el corto plazo. |
| Nivel 2 | Capacidad para desarrollar un trabajo coordinado, cooperativo y colaborativo continuo con otros actores de su unidad, colaboradores asociados y otras áreas o departamentos al interior de la institución para el cumplimiento de metas y objetivos de corto a mediano plazo. |
| Nivel 3 | Capacidad para desarrollar un trabajo coordinado, cooperativo y colaborativo continuo con otros actores de su unidad, colaboradores asociados y otras áreas o departamentos al interior de la institución y con otras instituciones de la red para el cumplimiento de metas y objetivos de mediano a largo plazo tanto de su unidad, el establecimiento y la red de salud. Implica también la capacidad de generar alianzas y compromisos que beneficien a todos los actores involucrados. |

Conductas Guía:

- Conoce la red integrada y su rol dentro de la misma.
- Se alinea con los objetivos de la red de trabajo.
- Conoce y se comunica con los diversos elementos que componen su red integrada de trabajo
- Establece relaciones cordiales, colaborativas y de coordinación con los integrantes de su red de trabajo, generando alianzas y compromisos recíprocos.
- Genera y/o participa de instancias de trabajo colaborativo.

3.- CONCIENCIA ORGANIZACIONAL

Reconocer, comprender e interpretar las modificaciones y los atributos de la propia organización, las personas que la integran y las relaciones de poder existentes en ésta. Implica poseer la capacidad de prever la forma en que los acontecimientos o las situaciones afectarán a las personas y grupos de la organización.

| | |
|---------|---|
| Nivel 0 | Identifica la estructura formal o jerárquica, sin comprender a cabalidad la cadena de mando, normas y/o procedimientos operativos establecidos, ni las implicancias de determinados acontecimientos que pueden afectar a la organización. |
| Nivel 1 | Comprende e identifica los actores clave de la estructura formal o jerárquica y también informal de una organización, la cadena de mando, las normas y los procedimientos operativos establecidos |
| Nivel 2 | Comprende, identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia formales e informales, existentes dentro de la organización, con un sentido claro de su estructura. |
| Nivel 3 | Nivel 2 Comprende, identifica, describe y utiliza las relaciones de poder e influencia formales e informales, existentes dentro de la organización, con un sentido claro de su estructura. Es capaz de hacer un análisis crítico de los acontecimientos o las situaciones que afectarán a las personas y grupos de la organización, además entiende las influencias de estas relaciones frente a las dificultades |

Conductas Guía:

- Conoce y comprende estructura formal e informal de la institución.
- Demuestra habilidad para entender las distintas dinámicas organizacionales.
- Comprende su rol dentro de la estructura organizacional, el rol de su unidad/área, y el rol de la institución dentro de la red.
- Se anticipa estratégicamente a los acontecimientos que pueden afectar a los usuarios y/o a la institución, sin descuidar la misión institucional.

4.- ORIENTACIÓN AL USUARIO INTERNO Y EXTERNO

Capacidad para detectar y comprender las necesidades de los usuarios internos y externos y orientar las acciones y quehacer tomando éstas en consideración. Implica la capacidad de escuchar, comprender y responder adecuadamente a las necesidades de los usuarios, con cordialidad, respeto y eficiencia.

| | |
|---------|--|
| Nivel 0 | Dificultad para detectar las necesidades de los usuarios internos y externos. No brinda soluciones ni responde peticiones manifestadas de los usuarios. |
| Nivel 1 | Capacidad para interpretar las necesidades del usuario interno y externo, solucionar problemas habituales y de baja complejidad. Busca ayuda y/o asesoramiento para dar solución a problemáticas mayores. |
| Nivel 2 | Capacidad para actuar orientado a la satisfacción del usuario interno y externo, escuchar y comprender sus necesidades y problemas. Brinda una respuesta efectiva en el tiempo y en la forma que ellos esperan. |
| Nivel 3 | Capacidad para anticiparse a los pedidos de los usuarios tanto internos como externos dando respuesta a sus necesidades. Propone acciones de mejora en su área para aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios y brinda soluciones de excelencia. |

Conductas Guía:

- Escucha activamente las necesidades que presenta el usuario, poniendo atención en el contenido de la información.
- Realiza preguntas clarificadoras, esforzándose en la comprensión.
- Brinda soluciones y/o respuestas pertinentes y oportunas a las necesidades expresadas por los usuarios.
- Entrega un trato cordial, amable y rápido a los usuarios.

5.- HABILIDADES COMUNICACIONALES

Capacidad de escuchar, captar información, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma eficiente y efectiva, exponer aspectos positivos y negativos de modo asertivo, cordial y empático, adecuándose al interlocutor y al contexto, para llevar a cabo un propósito. Incluye no solo la capacidad de comunicar verbalmente y por escrito de modo conciso, coherente y claro, sino que también de forma corporal o gestual.

| | |
|---------|---|
| Nivel 0 | Dificultad para comunicarse efectiva y asertivamente, debido a brechas en la comprensión y expresión comunicacional. No incorpora las sugerencias de mejora en sus actos comunicativos. |
| Nivel 1 | Capacidad de escuchar y comprender al otro. Es capaz de comunicarse de forma eficiente y cordial. |
| Nivel 2 | Capacidad de escuchar, comprender y ser cordial, comunicándose de forma eficiente y efectiva. Establece circuitos de retroalimentación con las personas que se comunica, considerando interlocutor y contexto, permitiendo así que el acto comunicativo sea fluido y asertivo. Mantiene una actitud de escucha abierta y empática. |
| Nivel 3 | Capacidad de escucha, comprensión y cordialidad comunicándose de forma eficiente y efectiva. Establece circuitos de retroalimentación con las personas que se comunica, considerando interlocutor y contexto, permitiendo así que el acto comunicativo sea fluido y asertivo. Mantiene una actitud de escucha abierta y empática. Se caracteriza por realizar una revisión constante de su forma de comunicación, creando estrategias y acciones que le permitan entregar una comunicación efectiva dentro y fuera de su equipo de trabajo. |

Conductas Guía:

- Expresa con claridad y precisión las ideas.
- Utiliza un lenguaje adecuado, dependiendo de la situación y del interlocutor.
- Modula el volumen y tono de la voz, ajustándose al contexto.
- Presta atención y hace preguntas pertinentes, captando las ideas y/o necesidades de sus interlocutores.
- Se expresa de manera cordial, coherente, clara y respetuosa, tanto en su lenguaje verbal como no verbal.
- Identifica y utiliza el lenguaje de gestos, posturas y tono de voz en la comunicación.

6.- COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Capacidad para sentir como propios los objetivos de la organización y cumplir las obligaciones personales, profesionales y organizacionales. Respeta y promueve los valores y normas institucionales. Implica la capacidad de cumplir y superar los resultados esperados, para responder a las metas institucionales.

| | |
|---------|---|
| Nivel 0 | No se compromete con los objetivos de su puesto de trabajo ni los de la organización. Ignora o sobrepasa las normas y valores organizacionales. |
| Nivel 1 | Capacidad para cumplir con los lineamientos fijados para su puesto de trabajo y sentir como propios los objetivos organizacionales. Demuestra respeto por los valores y normas, cumple con los objetivos personales y laborales y alcanza los resultados esperados |
| Nivel 2 | Capacidad para cumplir con los lineamientos fijados para su puesto de trabajo y sentir como propios los objetivos organizacionales. Demuestra respeto por los valores y normas organizacionales, cumple con los objetivos personales y laborales y mejora los resultados esperados para su puesto de trabajo. Implica ser un referente para sus compañeros por su disciplina personal y alta productividad. |
| Nivel 3 | Capacidad para cumplir con los lineamientos fijados para su área y generar dentro de su equipo de trabajo la capacidad de sentirlos como propios. Demuestra respeto por los valores, normas y las personas, generando mayor compromiso en los integrantes de su área. Implica, además, capacidad para cumplir con sus obligaciones personales y organizacionales y superar los resultados esperados para su sector de trabajo, siendo un referente por su disciplina personal y alta productividad. |

Conductas Guía:

- Conoce sus obligaciones, funciones y responsabilidades de su puesto de trabajo, objetivos de su unidad/área, y metas institucionales.
- Respeta y adhiere a las normas, principios y valores institucionales.
- Ejecuta acciones que aseguran el cumplimiento de su labor en la institución.
- Se muestra orgulloso de pertenecer a la institución, y estimula a otros a hacerlo.
- Se esfuerza por superar los resultados esperados, con estándares de calidad.

7.- ORIENTACIÓN AL LOGRO

Capacidad de encaminar todos los procesos al logro de lo esperado, actuando con oportunidad ante situaciones importantes, para dar respuesta a las necesidades del usuario, o mejorar la organización. Es capaz de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados, optimizando el uso de los recursos, apuntando a la eficacia, eficiencia y calidad en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Implica fijar metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la institución.

| | |
|---------|--|
| Nivel 0 | Dificultad o escaso interés en desarrollar acciones que contribuyan al logro de objetivos de su cargo, unidad y/o área. |
| Nivel 1 | Capacidad para orientar las propias acciones al logro de los objetivos solicitados en su unidad, apuntando a los estándares definidos. Trata de hacer bien o correctamente el trabajo |
| Nivel 2 | Capacidad para orientar las propias acciones e influir en otros para el logro de los objetivos de su unidad y área, optimizando los recursos disponibles y mejorando los procesos. Apunta a superar los estándares definidos por la organización |
| Nivel 3 | Capacidad para orientarse al logro de los objetivos y al cumplimiento de metas, innovando en los procesos y superando estándares previos, apuntando hacia desafíos altos. Implica la capacidad de optimizar los recursos disponibles apuntando a la eficacia, eficiencia y calidad en el cumplimiento de la misión no tan sólo de su unidad y área, sino de toda la organización. Es capaz de realizar cambios metodológicos específicos en los procesos para mejorar el desempeño |

Conductas Guía:

- Conoce los resultados esperados para su puesto de trabajo y las metas institucionales.
- Ejecuta sus labores de manera oportuna, para el cumplimiento de resultados.
- Prioriza y/o delega procesos para el cumplimiento de resultados esperados.
- Optimiza los recursos para la eficiencia institucional.
- Actúa para lograr y superar estándares de desempeño, y plazos establecidos.

8.- TOLERANCIA A LA PRESIÓN DE TRABAJO

Capacidad para seguir actuando con eficacia ante situaciones de alta demanda laboral, en situaciones de desacuerdos y/o conflictos interpersonales, presión del tiempo y/o carga laboral, dando como resultado la consecución de acuerdos y cumplimiento de metas institucionales. Implica la priorización en la ejecución de tareas, y el control emocional, manteniendo relaciones respetuosas y cordiales con los usuarios.

| | |
|---------|---|
| Nivel 0 | El desempeño, energía y capacidad de trabajar con eficacia se ven disminuidos en contextos complejos o jornadas laborales extensas. Las relaciones interpersonales se pueden ver afectadas negativamente |
| Nivel 1 | Capacidad para trabajar con perseverancia y eficacia a fin de alcanzar los objetivos que se le han fijado. Implica trabajar con energía y mantener el nivel de desempeño esperado durante largas jornadas de trabajo |
| Nivel 2 | Capacidad para trabajar con perseverancia y eficacia a fin de alcanzar los objetivos que se le han fijado, aún en contextos complejos. Implica trabajar con energía y mantener el nivel de desempeño esperado, incluso en circunstancias exigentes y cambiantes, a lo largo de jornadas prolongadas. Es capaz de cuidar las relaciones interpersonales aún bajo alta presión. También ser un ejemplo para sus compañeros en contextos difíciles |
| Nivel 3 | Capacidad para trabajar con determinación y perseverancia a fin de alcanzar objetivos difíciles con eficacia, diseñar procedimientos y métodos de trabajo que permitan llevar a cabo los planes de su área en contextos complejos, y tomar decisiones que requieran un comportamiento y esfuerzos mayores que los habituales. Implica trabajar con energía y mantener un alto nivel de desempeño, aún en situaciones exigentes y cambiantes, con interlocutores diversos que se suceden en espacios de tiempo acotados, a lo largo de jornadas prolongadas. También, ser un ejemplo para su área al cuidar las relaciones interpersonales en momentos difíciles, comunicándose asertivamente y motivando a sus colaboradores a obrar del mismo modo, para mantener así un clima armónico y de alta productividad. |

Conductas Guía:

- Desempeña sus labores eficazmente, manteniendo un rendimiento constante en situaciones de alta presión de tiempo y carga laboral.
- Mantiene el control de sí mismo/a y de sus emociones en situaciones estresantes.
- Tolera la presión y/o la incertidumbre, respondiendo a tiempo a peticiones imprevistas.
- Mantiene un trato respetuoso y cordial con usuarios, incluso en situaciones de presión.
- Prioriza tareas para cumplir con lo más preponderante, de acuerdo con tiempos y necesidades de la institución.

9.- PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN

Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades de su tarea, área o proyecto, y especificar las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Incluye utilizar mecanismos de seguimiento y planificación de los grados de avance de las distintas tareas para mantener el control del proceso y aplicar las medidas de mejora necesarias para garantizar la calidad de los resultados.

| | |
|---------|---|
| Nivel 0 | No determina metas ni prioriza las tareas que tiene a cargo. No establece mecanismos de seguimiento y control, por lo cual no realiza medidas de mejora a los procesos que desarrolla |
| Nivel 1 | Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades en relación con las tareas a cargo y definir las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos. Aplica mecanismos de seguimiento y control para realizar las medidas de mejora de baja complejidad sin profundizar en la causa del problema. |
| Nivel 2 | Capacidad para determinar eficazmente metas y prioridades para su área, sector o proyecto y definir las etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de los objetivos fijados. Capacidad para utilizar mecanismos de seguimiento y control del grado de avance de las distintas etapas y aplicar medidas de mejora para optimizar procesos. |
| Nivel 3 | Capacidad para desarrollar métodos de trabajo para su área, que permitan determinar eficazmente metas y prioridades para sus colaboradores y definir etapas, acciones, plazos y recursos requeridos para el logro de objetivos. Diseña e implementa mecanismos de seguimiento para mantener el control detallado de los procesos aplicando medidas de mejora e incorporando medidas preventivas |

Conductas Guía:

- Conoce tareas, procesos y metas de su cargo, unidad/área de trabajo e institución.
- Organiza y prioriza sus funciones y tareas.
- Diagnostica, planifica, ejecuta y supervisa las tareas y etapas de los procesos a su cargo.
- Elabora mecanismos de seguimiento y control de las etapas de los procesos a su cargo.
- Aplica medidas de mejora cuando encuentra errores en procesos.

10.- ADAPTACIÓN

Capacidad de responder con flexibilidad y efectividad a un entorno de cambios, integrándolos y modificando su propia conducta si fuese necesario, para moldearse a diversos estilos y alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, procedimientos o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia Institución, de los usuarios internos o externos, o de los requerimientos del trabajo en sí. Implica disposición al aprendizaje continuo, elementos motivacionales y disponibilidad de medios y recursos físicos

| | |
|---------|--|
| Nivel 0 | Se resiste al cambio, no logrando la adaptación a las exigencias del puesto de trabajo. |
| Nivel 1 | Se puede adaptar a los cambios gradualmente, siempre y cuando estos estén asociados a un respaldo, un argumento que los sustente o a factores motivacionales extrínsecos, además de los medios y los espacios formales de capacitación |
| Nivel 2 | Manifiesta un adecuado y eficiente ajuste a los cambios, adaptando sus objetivos y modo de actuar para enfrentarse a éstos. Connota los cambios de modo positivo, colaborando en la implementación de éstos |
| Nivel 3 | Se anticipa y se adapta de modo eficiente y eficaz a los cambios a través de nuevas estrategias. Promueve una actitud positiva en su entorno laboral, aceptando los cambios como una oportunidad y un desafío |

Conductas Guía:

- Se adecua a distintos estilos de conducta.
- Se adecua a diversos contextos de trabajo.
- Incorpora y asimila nueva información.
- Interpreta cambios y realiza ajustes pertinentes en su metodología de trabajo de acuerdo con las contingencias del medio, para cumplir con sus funciones y/o con las metas institucionales.

11.- INICIATIVA/PROACTIVIDAD

Capacidad de emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados, sin necesidad de un requerimiento externo. Logra anticiparse a las situaciones de forma estratégica. Se caracteriza por constantemente aportar más de lo solicitado

| | |
|---------|---|
| Nivel 0 | Requiere constante supervisión e instrucción directa para abordar situaciones dinámicas. Limita su actuar al cumplimiento básico de sus funciones |
| Nivel 1 | Emprende acciones que aportan al cumplimiento de objetivos de forma autónoma en situaciones críticas |
| Nivel 2 | Propone mejoras y emprende acciones, aunque no haya un problema concreto que necesite solución, proyectándose a corto y mediano plazo. En caso de que exista un problema menor busca soluciones de manera autónoma y de forma oportuna. |
| Nivel 3 | Emprende acciones para resolver rápidamente posibles dificultades, anticipándose a las situaciones de forma estratégica con una mirada a corto, mediano y largo plazo. Presenta una notable capacidad para proponer mejoras e innovaciones y crear oportunidades de desarrollo, aunque no haya un problema concreto que se deba solucionar. Constantemente de orienta a aportar más de lo solicitado. |

Conductas Guía:

- Emprende acciones que contribuyen al logro de objetivos de su rol y/o institucionales, sin requerir solicitud externa.
- Detecta necesidades en su unidad o área de trabajo, y propone mejoras o soluciones novedosas, sin que necesariamente se lo soliciten.
- Aporta más de lo requerido, de manera constante y creativa.

12.- ANÁLISIS Y RESOLUCION DE PROBLEMAS

Capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico, identificar problemas, reconocer información significativa, buscar y clasificar datos relevantes, y encontrar soluciones pertinentes considerando los recursos disponibles y prioridades sin obviar los principios éticos, clínicos y organizacionales

| | |
|---------|--|
| Nivel 0 | Identifica situaciones problemáticas; sin embargo, presenta dificultades para analizarlas y considerar las necesidades del usuario, los recursos disponibles y los objetivos de la organización. Ocasionalmente ejecuta acciones paliativas. |
| Nivel 1 | Identifica, analiza y desglosa las partes de un problema. Es capaz de anteponerse a posibles situaciones o dificultades que podrían surgir a corto plazo, considerando las características de la problemática, las necesidades del usuario, los recursos disponibles, los objetivos de la organización y ejecuta acciones paliativas |
| Nivel 2 | Logra identificar y desglosar las partes de un problema a corto y mediano plazo, siendo capaz de establecer vínculos causales, relaciones entre las distintas partes de un problema o situación y posibles implicancias de la(s) misma(s). Tiene claridad de cómo actuar frente a las dificultades y trabaja de manera activa para prevenirlas. También posee la capacidad de idear y llevar a cabo soluciones de manera eficaz, considerando las características de la problemática, las necesidades del usuario, los recursos disponibles y los objetivos de la organización |
| Nivel 3 | Logra identificar y desglosar las partes de un problema a corto, mediano y largo plazo, siendo capaz de establecer vínculos causales, relaciones entre las distintas partes de un problema o situación y las posibles implicancias de la(s) misma(s)., teniendo claro cómo actuar frente a estas circunstancias de forma eficiente y eficaz, ideando soluciones y trabajando de manera activa para prevenirlas. Anticipa, además, los obstáculos con los que se puede encontrar y planifica los siguientes pasos, considerando las características de la problemática, las necesidades del usuario, los recursos disponibles y los objetivos de la organización. Genera soluciones creativas e innovadoras |

Conductas Guía:

- Identifica y analiza los problemas, desglosándolos en sus diversas partes.
- Mantiene una mirada global para encontrar posibles causas y soluciones, buscando e incorporando la mayor cantidad de información.
- Propone diversas soluciones viables, escogiendo la más pertinente de acuerdo con la problemática y el contexto (recursos y prioridades), sin descuidar las necesidades de los usuarios y las metas institucionales.
- Define metodología clara para llevar soluciones a la práctica.
- Se anticipa a situaciones problemáticas emergentes o futuras.

13.- INFLUENCIA Y NEGOCIACIÓN

Habilidad para diseñar e implementar diversas estrategias de persuasión y convencimiento, en base al análisis de las características del interlocutor y en consideración al contexto en que se desenvuelve y los intereses de las partes intervinientes, para alcanzar objetivos organizacionales de los involucrados

| | |
|---------|--|
| Nivel 0 | Logra persuadir a algunos de los integrantes de su área de trabajo en asuntos específicos que son de su incumbencia, a través de negociaciones y argumentaciones poco veraces y honestas |
| Nivel 1 | Persuade a otras personas de las que necesita colaboración, a través de acciones concretas y argumentaciones adecuadas. Logra llevar a cabo negociaciones que persuadan a la contraparte y permitan contemplar sus intereses y los de la organización |
| Nivel 2 | Logra persuadir a otras personas mediante la utilización de sólidos argumentos. Desarrolla conceptos, demostraciones y explicaciones fundadas y veraces, dirigidas a respaldar posiciones y criterios, siendo capaz de utilizar tales argumentaciones con el fin de inclinar y acercar posiciones mediante el ejercicio del razonamiento conjunto, y contemplar los intereses de todas las partes intervinientes y los objetivos de la organización como base para alcanzar el resultado esperado |
| Nivel 3 | Logra persuadir a otras personas y exhibir actitudes que generen un impacto positivo en los demás, a fin de producir cambios de opiniones, enfoques o posturas mediante la utilización de argumentos sólidos y honestos. Demuestra gran capacidad para desarrollar conceptos, demostraciones y explicaciones fundadas y veraces, dirigidas a respaldar posiciones y criterios. Negocia de manera estructurada y consigue buenos resultados y acuerdos provechosos. Posee la capacidad de inclinar y acercar posiciones mediante el ejercicio del razonamiento conjunto y contemplar los intereses de todas las partes intervinientes y los objetivos organizacionales como base para alcanzar el resultado esperado. |

Conductas Guía:

- Planifica la negociación según distintos escenarios, considerando los intereses de las distintas partes y los objetivos que se persiguen.
- Escucha activamente las demandas de sus interlocutores.
- Expresa de manera asertiva su posición.
- En situaciones de conflicto, y en lo posible, busca acercar posiciones y llegar a acuerdos satisfactorios para todas las partes, enfocándose en la mejor alternativa o solución para la institución.
- Genera alianzas con otros actores de la institución