

Director (a) de Gestión del Recurso Humano			
Estrato	Gerencial	Clase de puesto	Profesional Jefe de Servicio Civil 2
		Especialidad/Formación	Administración de Recursos Humanos
Ubicación organizacional	Dirección de Gestión del Recurso Humano	Proceso de trabajo	Gestión de Recursos Humanos
Jefatura inmediata	Director (a) Ejecutivo (a)	Jefatura que antecede	Consejo de Administración
Propósito del Cargo			
Realizar labores profesionales de tipo directivo orientadas a la planeación, organización, dirección, coordinación, supervisión, control y evaluación de las áreas de trabajo de recursos humanos, velando por el adecuado funcionamiento de la Dirección de Gestión del Recurso Humano del Consejo Nacional de Vialidad.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
<p>Resultado N° 1 Planeación, organización, dirección, coordinación, supervisión, control y del trabajo desempeñado por la Dirección de Gestión del Recurso Humano</p>		<ul style="list-style-type: none"> Dirigir, organizar, coordinar, supervisar y controlar el adecuado funcionamiento de la Dirección de Gestión del Recurso Humano del Conavi, ejecutando las diferentes actividades, planes, programas y proyectos propios del ámbito de su competencia, mediante la gestión, análisis de información, asesoría técnica y toma de decisiones, observando que los métodos, procedimientos y controles, se apliquen de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente, y a su vez le permitan lograr los objetivos propuestos, así como satisfacer las necesidades de los usuarios, y cumplir con los objetivos y metas planteadas a nivel institucional. Dirigir, organizar, coordinar, supervisar y controlar las actividades que se realizan en el desarrollo de los recursos humanos, por medio de la elaboración de planes, programas y proyectos de trabajo, la identificación de necesidades de capacitación, así como la aplicación de regulaciones, procedimientos y la normativa vigente, con el objetivo de dotar y mantener a la Institución con el personal actualizado, motivado, integrado y una eficiente productividad. Dirigir, organizar, coordinar, supervisar y controlar los proyectos de investigación a cargo de la Dirección de Gestión del Recurso Humano, proponiendo procedimientos, manuales, políticas, normas y directrices, así como evaluando su estado de avance, con la finalidad de que se cumplan los objetivos y metas preestablecidas, de proveer al proceso de un instrumental técnico ajustado a los métodos y técnicas y tendencias modernas en dicho campo. Planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar los diferentes procesos de la Dirección de Gestión del Recurso Humano, aplicando las políticas y normativa que, en materia de Administración de Recursos Humanos, emita la Dirección General de Servicio Civil y otras entidades que por ley tengan competencia afín. Atender los lineamientos que sean generados por las autoridades. Coordinar las acciones de la Dirección de Gestión del Recurso Humano, con otros funcionarios internos o externos, según corresponda, para obtener información, integrar esfuerzos, tomar decisiones u otras actividades similares que contribuyan a lograr tanto los objetivos de la Dirección, como los institucionales. Redactar, revisar y firmar informes, programas, reglamentos, instructivos, manuales, circulares, oficios, mensajes y otros instrumentos técnicos y documentos similares, que surgen como consecuencia de las actividades que desempeña en la Dirección de Gestión del Recurso Humano. Dirigir, organizar, coordinar, supervisar y controlar la preparación de material divulgativo e informes técnicos sobre las actividades que se realizan en la Dirección de Gestión del Recurso Humano, con el fin de informar al público en general sobre el quehacer y los servicios que se brindan. Participar en diversas Comisiones, para alcanzar los objetivos de la Institución y para atender las necesidades existentes. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Asistir a las reuniones propias del cargo a petición de los jefes del Conavi, con el propósito de brindarles la asesoría necesaria en el campo de Recursos Humanos y atender los lineamientos de sus superiores, a fin de informar sobre su accionar ante sus superiores. • Dictar conferencias, charlas u otras actividades similares, sobre temas relacionados con su campo de actividad o formación. • Atender, evacuar consultas y asesorar en consultas que formulan las diversas a superiores, colaboradores, compañeros, personas públicas o privadas relacionadas con las funciones propias de la Proveeduría Institucional.
<p>Resultado N° 2 Procesos de capacitación a colaboradores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procurar el desarrollo laboral de sus colaboradores, mediante procesos de capacitación permanente, así como observar por el bienestar laboral de estos, con la finalidad de mejorar su desempeño laboral y por ende el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
<p>Resultado N° 3 Implementación de Control Interno, Plan Anual Operativo y Presupuesto y seguimiento de actividades de recursos humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar sistemas de control interno en la Dirección de Gestión del Recurso Humano, en cumplimiento a la normativa definida en esta materia, con la finalidad de disminuir la probabilidad de que se cometan errores o deficiencias que atenten contra los objetivos organizacionales y el servicio a los usuarios, y supervisará el cumplimiento por parte de sus colaboradores. • Mantener los controles sobre los diferentes trabajos que se realizan en la dependencia y velar porque se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos. • Supervisar y controlar que los documentos que se confeccionan y tramitan en la Dirección de Gestión del Recurso Humano, bajo su responsabilidad, sean preparados de forma correcta de acuerdo con los programas respectivos. • Supervisar, controlar y aprobar que los productos generados por el área de Recursos Humanos, a saber: Anteproyecto de Salarios, Resoluciones de Carrera Profesional, Contratos de Dedicación Exclusiva, Registro y Control de Asistencia, Estudios de Prohibición, Expedientes de Personal, Constancias Salariales, Registro y Control de Vacaciones, Acciones de Personal, Propuesta de Pagos, Planilla SICERE para la CCSS, Planilla para el INS, Pagos por Resoluciones Administrativas, Pago de Tiempo Extraordinario, Rebajas Salariales y otros, como resultado de los diferentes procesos, satisfagan los requerimientos técnicos y se ajusten a los procedimientos establecidos. • Supervisar y controlar que el proceso de contratación de personal, cumpla con las necesidades institucionales y se ajusten a los procedimientos establecidos por la Dirección General de Servicio Civil. • Elaborar, desarrollar y dar seguimiento al Plan Anual Operativo y del Presupuesto anual de la Dirección de Gestión del Recurso Humano; participando activamente en las sesiones de trabajo, reuniones y otras programadas; velando por la ejecución de las tareas se le han asignado a la oficina; para el logro de los objetivos del área. • Observar porque se cumplan las normas disciplinarias establecidas. • Observar por el correcto uso, cuidado, mantenimiento, reparación y modificación de todos los activos fijos asignados a los funcionarios de la Dirección de Gestión del Recurso Humano. • Velar porque en la Institución se implementen todos aquellos procesos que contribuyan con la Carrera Administrativa, dentro de la misma, a efecto de llenar los puestos vacantes que vayan quedando por cualquier motivo por medio de la vía de Ascenso Directo. • Velar y evaluar el desempeño de los colaboradores a cargo, mediante los instrumentos existentes, para reforzar y/o determinar las necesidades de mejora en el desempeño laboral.
<p>Resultado: N° 4 Aprobación de Gestiones de Recursos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisar, controlar y aprobar los estudios de Análisis Ocupacional, revisando los informes presentados por los funcionarios asignados en relación a estudios individuales, estudios de asignación de puestos, cambios de especialidad (temporal y permanente), estudios de ubicación por reestructuración, estudios de carreras afines, atención de las apelaciones interpuestas por los titulares de los puestos estudiados y emitiendo los criterios correspondientes, suscribiendo los informes y remitiendo los

	<p>mismos a la oficina desconcentrada del Servicio Civil para el aval respectivo, en el caso de las clases de puestos que deban ser aprobadas por la Dirección General de Servicio Civil.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprobar estudios de Análisis Ocupacional, en el caso de que se encuentre facultado (a) por la Dirección General de Servicio Civil. • Aprobar los diferentes movimientos de personal, revisando las acciones generadas por los funcionarios competentes verificando que las mismas cumplan con la normativa vigente y haciendo uso del Sistema respectivo. • Aprobar los Contratos de Dedicación Exclusiva, Resoluciones de Carrera Profesional, Contratos de Licencias de Estudio y reconocimiento de actividades de capacitación, revisando la información suministrada por el funcionario designado para tal efecto, comprobando que el producto final se ajuste a los lineamientos técnicos, emitiendo criterio en caso necesario y firmando lo que corresponde, lo anterior con el propósito de estimular a los funcionarios en su desarrollo profesional. 	
<p>Resultado N° 5 Atención de otras actividades asignadas inherentes al cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar cualesquiera otras actividades inherentes al cargo que le sean asignadas por su superior inmediato. 	
Factores de Clasificación Asociados		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Trabaja con independencia en la determinación de métodos y procedimientos, en el campo de la administración del recurso humano, así como lo establecido por la Dirección General de Servicio Civil, ente rector en materia de recursos humanos.</p> <p>Es evaluado por el (A) Director (a) Ejecutivo (a), mediante el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos en la Dirección de Gestión del Recurso Humano, por las gestiones que aprueba, como movimientos de personal, estudios de puestos, por las gestiones realizadas y la asesoría que brinda a sus superiores, tal es el caso del Director Ejecutivo y Consejo de Administración.</p>	<p>Le corresponde la supervisión sobre personal profesional, técnico de la Dirección de Gestión del Recurso Humano, por lo que es responsable por la eficaz y eficiente ejecución y cumplimiento de las actividades, por los resultados obtenidos y cumplimiento de los planes y programas de trabajo, de igual manera, de impulsar y fomentar la polifuncionalidad y el desarrollo de actividades en equipo.</p>	<p>Lugares: Labora dentro de la Institución, en condiciones normales de una oficina, debiendo trabajar fuera de su jornada ordinaria, por la naturaleza de sus labores, debe trasladarse en ocasiones a otras instituciones, como la Dirección General de Servicio Civil, o bien a giras de trabajo.</p> <p>Ambiente: Se expone a presiones por cumplimiento de plazos, generando estrés, cansancio, afectando la salud física y mental del quien ocupe el puesto.</p> <p>Condiciones: Su labor requiere además el tipo de trabajo demanda mucho esfuerzo, para la solución de problemas, asesoría y emisión de criterios técnicos en el área de recursos humanos, recomendaciones y propuestas en materia de recursos humanos.</p>
Modalidad de trabajo	<p>Por sus características, el cargo podría estar sujeto a teletrabajo, no obstante, debe verificarse que las funciones a ejecutar, sean teletrabajables, así como, que el ocupante del cargo, cuente con los sistemas de información e insumos necesarios, previa definición de los indicadores de gestión, que permitan medir la eficiencia y eficacia, en el cumplimiento de las funciones.</p>	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p>Realiza labores que desempeña son de tipo directivo, estando su responsabilidad asociada directa y estrechamente con la adquisición, el manejo, la distribución, fiscalización y el control de los recursos humanos del Conavi, así como, la gestión control y seguimiento de las gestiones que</p>	<p>Debido a la jerarquía del cargo, debe mantener estrecha relación con el Director Ejecutivo, como superior jerárquico, colaboradores, personal de Conavi, público interno y externo, funcionarios de la Dirección General de Servicio Civil, así como de otras dependencias públicas y privadas,</p>	<p>Tiene bajo su responsabilidad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Mobiliario y equipo asignado Equipo de cómputo Criterios técnicos en materia de recursos humanos Pagos a funcionarios Nombramientos de personal

<p>ejecutan los jefes de las Unidades y Coordinadores de Procesos.</p> <p>Los errores cometidos pueden generar retrasos y falencias en el cumplimiento de objetivos, en la ejecución de políticas, pagos, estudios de puestos, y otras gestiones propias de recursos Humanos.</p>	<p>aplicando las normas de la discreción, tacto y cordialidad.</p>	<p>Estudios de puestos</p>
Requerimientos Específicos		
<p>Requisitos específicos</p>	<p>Académicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Licenciatura o posgrado en una carrera atinente al cargo o a la especialidad del puesto <p>Experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Seis años de experiencia en labores profesionales relacionadas con el puesto, con la especialidad de este, o con su formación profesional. Dos años de supervisión de personal profesional <p>Legales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estar incorporado al Colegio Profesional respectivo Licencia de conducir, cuando el puesto lo exija Presentar Declaración de bienes ante la Contraloría General de la República Rendición de la garantía o póliza de fidelidad o caución Rendición de cuentas en informe final de gestión 	
	<p>Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> Reglamento del Estatuto de Servicio Civil Manuales Descriptivos de Clases y Especialidades de la Dirección General de Servicio Civil Normativa técnica en el área de recursos humanos Ley General de la Administración Pública Ley de Control Interno Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública
Competencias		
<p>Tipo de competencia</p>	<p>Nombre de la competencia</p>	<p>Nivel de dominio</p>
<p>Transversales</p>	<p>1. Compromiso con el servicio público</p>	<p>Avanzado</p>
	<p>2. Integridad en el desempeño de la Función Pública</p>	<p>Avanzado</p>
<p>Del Grupo Ocupacional</p>	<p>1. Liderazgo</p>	<p>Intermedio</p>
	<p>2. Visión Estratégica</p>	<p>Intermedio</p>
	<p>3. Toma de Decisiones</p>	<p>Intermedio</p>

	4.Comunicación Efectiva	Intermedio
	5.Manejo y Resolución de Conflictos	Intermedio
Evidencias		
COMPETENCIAS	COMPORTAMIENTOS	EVIDENCIAS
Compromiso con el servicio público	<p>Adhesión a valores del servicio público: Su comportamiento se alinea a los valores y objetivos de su rol, comprendiendo a cabalidad el impacto de sus acciones en la administración pública costarricense. Es una persona reconocida por su compromiso con la institución y el servicio público.</p>	<p>Manifiesta un comportamiento ético y se alinea a los valores personales e institucionales, el cual aplica en la toma de decisiones, recomendaciones y emisión de criterios técnicos, ejecución de labores, etc.</p> <p>Aplica los valores para el cumplimiento de los objetivos institucionales, en las gestiones técnicas y administrativas que desarrolla, involucrando a sus colaboradores, mediante comunicados, reuniones, sesiones de trabajo, etc.</p>
	<p>Involucramiento y compromiso: Es una persona reconocida por generar espacios de conversación y trabajo en el que promueve el compromiso con el trabajo y la institución, instando al personal de la entidad a querer ir más allá de sus labores cotidianas.</p>	<p>Involucra al personal bajo su cargo, para impulsar el cumplimiento de las metas y objetivos de la Unidad Organizativa y las Institucionales, por medio de reuniones, actividades de integración, entre otros.</p>
	<p>Preocupación y empatía por la persona ciudadana y el servicio público: Se reconoce por su genuino interés por atender y satisfacer las necesidades de los entes y personas usuarias, dedicando tiempo y esfuerzo en ello. Establece estándares para los procesos de los cuales es responsable, adecuándolos a los criterios de calidad.</p>	<p>Satisface los requerimientos y exigencias de los usuarios internos y externos, a través de distribución de gestiones a los colaboradores a su cargo, coordinaciones, consultas, reuniones, entre otros.</p> <p>Aplica los estándares de calidad en las labores ejecutadas y las de sus colaboradores, por medio de medición de eficacia, satisfacción, calidad y prontitud, de las gestiones atendidas, atención al usuario, encuestas de satisfacción, entre otros.</p>
Integridad en el desempeño de la Función Pública	<p>Probidad (actuación intachable): Se reconoce por actuar con integridad, objetividad, ética, rectitud y transparencia, siendo una persona funcionaria respetuosa de la diversidad y derechos fundamentales en su trato hacia las y los demás. Es</p>	<p>Aplica un comportamiento responsable, respetuoso y ético, en la ejecución de las funciones asignadas, mismo que demuestra en la calidad, transparencia e integridad de las gestiones que realiza.</p> <p>Mantiene la confidencialidad en los datos e información que tiene bajo su responsabilidad, mediante, la protección de datos, implementación de contraseñas, reportes de control de documentos, entre otros.</p>

	<p>transparente y mantiene discreción en la información que maneja, además se fundamenta en información oportuna, veraz y objetiva.</p>	
Liderazgo	<p>Buen uso de los recursos (transparencia): Realiza y promueve el manejo responsable y cuidadoso de los recursos e información institucional.</p>	<p>Identifica mediante algún instrumento o mecanismo, tales como bitácoras, informes, rendición de cuentas, etc. los consumos innecesarios de recursos en la Unidad Organizativa a su cargo.</p> <p>Fomenta entre los colaboradores a su cargo el uso responsable de los recursos asignados para la ejecución de sus labores, a través de iniciativas de sensibilización, actividades, reuniones, lineamientos, circulares, entre otros.</p>
	<p>Gestión del Talento Humano: Identifica las capacidades de las personas y/o equipos. Desea guiar y desarrollar a las demás personas, buscando ir más allá de la coordinación y dirección de equipos, por lo cual promueve estrategias para desarrollarlos y en ocasiones capacita a las y los colaboradores y personas compañeras.</p>	<p>Favorece el desarrollo laboral de sus colaboradores, mediante actividades de capacitación, talleres, réplicas, sesiones de trabajo, entre otros.</p> <p>Potencia en sus colaboradores, el desarrollo de las habilidades, actitudes, conocimientos y experiencia, a través de capacitaciones, realimentación de conocimientos y experiencias, sesiones de trabajo, etc.</p>
	<p>Clima y ambiente colaborativo: Promueve un ambiente de trabajo equitativo, armónico, respetuoso y colaborativo en su equipo/área, actuando en concordancia con ello, y anticipando situaciones que comprometan el ambiente colaborativo.</p>	<p>Manifiesta ante los colaboradores a su cargo, un comportamiento respetuoso, firme, empático, que demuestra en sus acciones y en la administración de la unidad organizativa bajo su responsabilidad.</p> <p>Promueve un ambiente de respeto, empatía, motivación, entre sus colaboradores, por medio de actividades, charlas, sesiones de grupo, entre otros.</p>
	<p>Orientación a resultados: Es una persona propositiva, se concentra en los objetivos exigidos e intenta identificar activamente oportunidades de mejora, tanto en relación a los procesos y/o sistemas a su cargo, como en su propio desempeño (actitudes y acciones), valora el trabajo bien hecho y tiende a organizar sus actividades en función de alcanzar las metas que se le asignan.</p>	<p>Establece objetivos y procesos de trabajo, claramente definidos, de tal manera que puedan ser captados y cumplidos eficaz y eficientemente, por sus colaboradores, a través de circulares, lineamientos, normas, procedimientos, etc.</p> <p>Establece mecanismos para evaluar el cumplimiento, productividad, calidad, oportunidad, mediante reportes, control y seguimiento de labores, bitácoras de trabajo, informes, entre otros.</p>
Visión Estratégica	<p>Anticiparse y actualizarse (visión futura):</p>	<p>Actualiza constantemente los conocimientos en su campo de trabajo.</p>

	<p>Se preocupa por entender las variables del entorno, que afectan al país, generándose una opinión hacia donde se debería desarrollar. Se informa y comunica los cambios y tendencias que pueden tener impacto en su entorno y su área.</p>	<p>Fomenta en los colaboradores a su cargo, la actualización de conocimientos en área de trabajo.</p>
	<p>Ser capaz de incorporar los cambios en la gestión: Es consciente de los beneficios de los cambios organizacionales bien planificados y orienta su trabajo hacia la incorporación de innovaciones en el mediano y largo plazo, cuando sea necesario.</p>	<p>Incorpora en la unidad organizativa a su cargo, los cambios que se presentan en los procesos de trabajo, normativa, legislación, etc. a través de lineamientos, emitidos en circular, oficios, correos, etc.</p> <p>Acepta los cambios que se le presentan en los procesos de trabajo y los comunica a los colaboradores a su cargo de manera oral y escrita.</p>
	<p>Motivar a la organización a los cambios (liderazgo con valor público): Promueve la participación en su equipo con ideas nuevas que aporten al diseño de procesos y/o proyectos innovadores que agreguen valor a su trabajo y aportan al desarrollo del país.</p>	<p>Se compromete junto con los colaboradores en el desarrollo de los procesos de trabajo y cumplimiento de metas, mediante sesiones, cronogramas y planes de trabajo.</p> <p>Fomenta el involucramiento y la participación del equipo de trabajo, en proyectos, trabajos, para el cumplimiento de metas, a través de conectar las metas con el equipo de trabajo, realizar seguimientos y establecimiento de plazos, en cronogramas de trabajo, realizando reconocimientos de manera grupal e individual de manera verbal en reuniones y escrita por correos y oficios.</p>
Toma de Decisiones	<p>Proactividad estratégica: Utiliza e indaga en diferentes fuentes de información, el momento de analizar una situación, siendo una persona proactiva en el planeamiento de soluciones en las que se integran diversos elementos.</p>	<p>Analiza situaciones que se le presentan en el desarrollo de sus labores, con el fin de elegir la mejor decisión, evaluando alternativas, realizando análisis situacional, plasmando los resultados en informes y criterios técnicos.</p> <p>Realiza una búsqueda exhaustiva de datos e información relevante para plantear soluciones, en legislación, normativa, consultado en otras instituciones, realizando investigaciones, entre otros.</p>
	<p>Capacidad de determinar indicadores y/o formas de control que permitan evaluar alternativas y decisiones tomadas. Identifica problemas o dificultades en su gestión y planificación, realizando seguimientos periódicos de las labores de su equipo, que permitan controlar el trabajo y corregir cuando sea necesario.</p>	<p>Supervisa constantemente las labores desempeñadas por sus colaboradores, por medio de mecanismos de control, tales como control y seguimiento de planes de trabajo, bitácoras e informes de labores, establecidos para sus colaboradores, entre otros.</p> <p>Da seguimiento a cumplimiento de los plazos establecidos para el cumplimiento de las metas y procesos de trabajo, por medio de verificación un cronograma de trabajo.</p>

Comunicación Efectiva	<p>Estrategias de empatía y claridad comunicativa: Se comunica de forma clara, respetuosa y precisa, realizando preguntas para asegurar el entendimiento de su contraparte y parafrasea la idea que manifiesta su interlocutor (a), con base a la escucha atenta de la otra persona.</p>	<p>Escucha atentamente las ideas, solicitudes que comunican los colaboradores a su cargo, en reuniones, utilizando herramientas de comunicación interna, tales como correos, oficios, cápsulas informativas, circulares, etc.</p> <p>Fomenta la comunicación asertiva y respetuosa en sus colaboradores, mediante actividades, charlas, talleres, etc.</p>
	<p>Comunicación estratégica: Logra sintetizar de manera clara y asertiva las ideas claves que debe comunicar (oral y escrito), con miras a orientar y/o priorizar la actividad de personas y/o equipos y promueve nuevas formas que aseguren la fluidez de la información.</p>	<p>Brinda instrucciones de manera clara y precisa, a través de comunicados escritos (correos, circulares, oficios, etc.) y orales (reuniones)</p> <p>Se expresa de una manera clara, abierta, directa y adecuada, para asignar labores, dar indicaciones, solicitar rendición de cuentas, etc. de manera escrita, mediante circulares, oficios y de manera oral, reuniones y sesiones de trabajo.</p>
Manejo y Resolución de Conflictos	<p>Promover ambiente de respeto ante situaciones de conflicto: Valora y promueve un ambiente armónico en que las personas se traten de manera afable y respetuosa en situaciones en las que existen diferentes opiniones y/o divergencia entre distintas personas.</p>	<p>Crea dentro de su Unidad Organizativa, un clima de seguridad, confianza y empatía,</p> <p>Promueve entre sus colaboradores un ambiente de respeto.</p>
	<p>Búsqueda de soluciones: Analiza y logra identificar las diversas variables que inciden en un problema o conflicto, preocupándose por conocer la posición o versión de cada una de las personas involucradas, asumiendo y comprendiendo las diferencias individuales que están en juego en determinada situación, interpreta la información e intenciones de las partes involucradas en el conflicto, facilitando soluciones pertinentes a este y las necesidades de las personas y/o entes involucrados.</p>	<p>Se mantiene neutral en situaciones de conflicto, y escucha de manera asertiva a las partes involucradas, analizando, cuál es el medio más adecuado para tratar y resolver el problema, conversando con las partes involucradas y tomando las decisiones.</p> <p>En situaciones de conflicto, tiene una posición de mediador, en donde utiliza técnicas de escucha activa al abordar el conflicto, es decir dejar hablar a las partes involucradas, generar confianza, mostrar empatía, etc.</p>
	<p>Control y manejo emocional:</p>	<p>En situaciones de conflicto, maneja sus emociones de manera asertiva, mediante técnicas para afrontar emociones, y respondiendo de manera adecuada ante las situaciones que se presenten.</p>

ESTRUCTURA DE PERFIL DE CARGO

	<p>Destaca por su capacidad de enfrentar diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con jefaturas y/o distintos equipos con asertividad. Es capaz de reconocer, dominar y aprender sobre aquellas emociones propias y ajenas que pueden ser percibidas como una ofensa, logrando expresar su opinión con mesura y de forma constructiva.</p>	<p>Tiene control de sus emociones en el momento de enfrentar problemas, utilizando un razonamiento lógico para la solución de conflictos.</p>
Control de Actualizaciones		N° de Versión:
Aspecto modificado:		Documento de referencia:
Persona responsable:		Fecha: