



Nombre del Cargo: Director (a) de Servicios de Salud			
Estrato	Gerencial	Clase de puesto	Director (a) de Servicios de Salud
		Especialidad/Formación	Medicina
Ubicación organizacional	Dirección de Servicios de Salud	Proceso de trabajo	Gestión de regulación de salud y servicios de salud
Jefatura inmediata	Director (a) General de Salud	Jefatura que antecede	Ministro (a) de Salud
Propósito del Cargo			
Ejecutar actividades de dirección, planificación, coordinación, supervisión, evaluación y control de las actividades de la Dirección de Servicios de Salud con el objetivo de contribuir al mejoramiento de la calidad, el acceso y la sostenibilidad de los servicios de salud, mediante la ejecución de los procesos rectores correspondientes para la armonización de los servicios de salud, la modulación del financiamiento de los servicios de salud y recursos humanos para la salud.			
Actividades Claves según los Resultados de la Clase			
Resultado 1 Conducción de procesos rectores de la Dirección de Servicios de Salud	Actividad 1	Dirigir y conducir la organización, asignación, ejecución, supervisión y coordinación de los procesos técnicos y administrativos propios de la Dirección de Servicios de Salud, definiendo los lineamientos y disposiciones internos para garantizar el máximo aprovechamiento de los recursos asignados en el cumplimiento oportuno y efectivo de los planes y metas de la unidad organizativa.	
	Actividad 2	Dirigir y conducir la planificación de las políticas, estrategias, planes, programas y proyectos de la Dirección de Servicios de Salud, relacionados con los procesos de armonización de los servicios de salud, la modulación del financiamiento de los servicios de salud y recursos humanos para la salud, mediante la participación de las tres unidades organizativas a su cargo, con el objetivo de alinear las actividades a realizar con los objetivos y metas institucionales.	
	Actividad 3	Conducir la implementación de mecanismos de evaluación, control, seguimiento y rendición de cuentas de las jefaturas a su cargo, en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a cada unidad organizativa, en procura del alcance de los objetivos y metas preestablecidos.	
	Actividad 4	Articular a las instituciones del Sistema Nacional de Salud, promoviendo un enfoque de redes integradas y centrado en la persona que incorpore la promoción de la salud, atención primaria, atención terciaria, rehabilitación y atención paliativa, con el fin de velar por la cobertura de las necesidades de todo el curso de vida de la población nacional.	
Resultado 2 Dirección de los procesos de mejoramiento de los servicios de salud	Actividad 1	Liderar el diseño de la normativa, metodologías de vigilancia y evaluación de gestión de la calidad de los servicios de salud, gasto y financiamiento, así como los recursos humanos para los servicios de salud en procura de garantizar la pertinencia, seguridad, continuidad, oportunidad, equidad y accesibilidad de los servicios de salud para la población.	
	Actividad 2	Asesorar y emitir criterios técnicos a las unidades organizativas de los tres niveles de gestión del Ministerio de Salud, así como a los prestadores de servicios de salud y a otros actores en materia de gestión de la calidad, acceso, oportunidad, sostenibilidad y recursos humanos en procura de la gestión efectiva para el mejoramiento de los servicios de salud.	
	Actividad 3	Asesorar técnicamente a las autoridades superiores del Ministerio de Salud, emitiendo criterio en materia de gestión de la calidad, acceso, oportunidad sostenibilidad y recursos humanos de los servicios de salud, con el fin de contribuir en el mejoramiento de la calidad de la vida de la población.	



	<p>Actividad 4 Gerenciar los lineamientos en materia de gestión de la calidad, acceso, oportunidad, sostenibilidad y recursos humanos de los servicios de salud, alineando las acciones que ejecuta la Unidad de Recursos Humanos en Salud para atender los requerimientos en materia de su competencia, con el fin de atender las necesidades de la población con relación a la salud pública.</p>
<p>Resultado 3 Conducción de la vigilancia y evaluación de gestión de los servicios de salud.</p>	<p>Actividad 1 Conducir y dirigir consejos, comisiones, secretarías, comités y grupos técnicos, articulando acciones relativas a la calidad, acceso, oportunidad y sostenibilidad, recursos humanos de los servicios de salud y en temas relacionados con la atención directa a las personas, con el fin de integrar esfuerzos para el mejoramiento de la salud pública.</p>
	<p>Actividad 2 Gerenciar los procesos de evaluación e investigación en materia de servicios de salud, velando por la identificación de las necesidades, brechas y deficiencias en el acceso, calidad, financiamiento y recurso humano, a efectos de proporcionar un servicio eficiente y eficaz para satisfacer las necesidades de la población y contribuir con la salud pública.</p>
	<p>Actividad 3 Supervisar la elaboración, actualización, aplicación y divulgación de normativa y metodologías de evaluación de gestión de la calidad, gasto y financiamiento y recursos humanos para los servicios de salud, velando por el cumplimiento de la legislación, con el objetivo de contribuir en la retroalimentación, verificación de cumplimiento y empoderamiento de las instituciones públicas y privadas prestadoras de servicios de salud.</p>
<p>Resultado 4 Articulación de los procesos estratégicos de salud, reorientados hacia el enfoque de redes integradas y centrados en la persona.</p>	<p>Actividad 1 Conducir la elaboración, implementación y ejecución de estrategias de promoción de la salud, enfocada en aspectos como: servicios de prevención, diagnóstico, tratamiento, gestión de enfermedades, rehabilitación y cuidados paliativos, a través de los diferentes niveles y sitios de atención del sistema de salud, con el propósito de que se brinde cobertura a las necesidades de las personas durante todo el curso de su vida.</p>
	<p>Actividad 2 Coordinar y concertar mediante diversas acciones tales como la articulación, persuasión, negociación y enlace, las estrategias de divulgación y sensibilización con instituciones, otras instancias y unidades organizativas de los niveles de gestión del Ministerio de Salud lo relacionado a la gestión de la calidad, acceso, oportunidad, sostenibilidad de los servicios de salud, recursos humanos para salud y en temas relacionados con la atención directa a las personas.</p>
	<p>Actividad 3 Gerenciar los ajustes de los componentes correspondientes a Servicios de Salud de la Estrategia de Gestión Integrada de las Funciones Rectoras que incluyan la formulación de políticas y evaluación del desempeño del sistema, regulación, la modulación del financiamiento, vigilancia del aseguramiento, ejecución de las Funciones Esenciales de Salud Pública y armonización de la prestación de los servicios de salud, a fin de proporcionar a la población, servicios de salud integrales de forma equitativa y de promover, resguardar y/o recobrar la salud de las personas.</p>
<p>Resultado 4 Realización de otras labores administrativas inherentes al cargo</p>	<p>Actividad 1 Brindar orientación, asesoría y apoyo, así como evacuar consultas efectuadas por superiores, entes o personas internas y externas, relacionadas con materia propia de su competencia, brindando atención de manera personal, por medios electrónicos y por vía telefónica, con el fin de satisfacer las necesidades y dar cumplimiento a los objetivos institucionales.</p>
	<p>Actividad 2 Preparar y firmar informes, oficios, actas, boletas, reportes y otros instrumentos técnicos, así como tramitar propuestas de reglamentos, revisiones de proyectos de ley, manuales y documentos similares necesarios para la gestión de los diferentes trámites que realiza, para lo cual debe utilizar y corroborar la aplicación de los procedimientos, instrumentos técnicos y normativa vigente, a fin de sustentar técnica y legalmente los actos administrativos que se derivan de su trabajo y brindar los insumos necesarios para atender los requerimientos que se le presentan.</p>
	<p>Actividad 3 Rendir ante su superior inmediato, un informe periódico de labores, mismo que describirá las actividades realizadas y productos obtenidos durante ese periodo, con el fin de generar evidencia de su contribución al logro de los objetivos y metas establecidas para la unidad organizativa.</p>



	Actividad 4	
	Representar al Ministerio de Salud, por delegación superior, participando en reuniones y eventos nacionales e internacionales, con el fin de contribuir en el cumplimiento de los objetivos relativos al sector salud.	
	Actividad 5	
	Realizar cualquier otra actividad relacionada con el cargo que desempeña y cumplir con las obligaciones establecidas en el Código de Trabajo, Ley General de Administración Pública, Estatuto de Servicio Civil y su Reglamento, Reglamento Autónomo de Servicios del Ministerio de Salud y demás disposiciones normativas que regulan su quehacer.	
Factores de Clasificación Asociados		
Independencia	Supervisión ejercida	Entorno de trabajo
<p>Es responsable de velar por el uso legítimo y adecuado de los recursos humanos, materiales, financieros, servicios e infraestructura que le han asignado a la Dirección bajo su cargo, por lo que posee libertad para tomar decisiones con respecto a la administración de esos recursos.</p> <p>Presenta independencia para coordinar gestiones relativas a su ámbito de competencia y que hayan sido previstas en el plan de trabajo, con las jefaturas y colaboradores de la institución, así como con representantes de otras instituciones, de empresas privadas y usuarios en general. Le corresponde consultar a su jefatura inmediata, aspectos relativos a la aprobación de la planificación anual de actividades de la unidad a cargo, la atención de imprevistos de alta complejidad o gestiones de relevancia que no hayan sido incluidas en la planificación, la autorización de trámites administrativos de carácter personal (licencias, vacaciones, permisos, ausencias, entre otros), así como la canalización de requerimientos de recursos (humanos, financieros, bienes, servicios, infraestructura) para satisfacer las necesidades</p>	<p>Ejerce supervisión técnica y administrativa sobre la totalidad del personal profesional, técnico y calificado y operativo, ubicado en la Dirección a su cargo. Le corresponde planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo de las jefaturas, profesionales y demás personal admirativo que depende directamente de su cargo, además es responsable de conducir y coordinar la inducción al puesto, además de la asesoría, acompañamiento técnico y capacitación que requieren dichos funcionarios.</p> <p>Le corresponde dictar las instrucciones y recomendaciones necesarias al personal con dependencia directa de su cargo, mediante la comunicación verbal directa o de manera escrita, con el fin de velar por la ejecución diaria de sus labores con el máximo de eficiencia y calidad.</p> <p>Además, debe aplicar las sanciones disciplinarias del personal a su cargo, siguiendo el debido proceso y de acuerdo con la legislación vigente, siempre que se cumplen los supuestos establecidos en el Reglamento Autónomo de Servicios.</p>	<p>Lugares: Sus funciones se realizan en un ambiente de oficina de la dirección a su cargo, en otras unidades organizativas de la Institución o en entidades externas, participando en reuniones u otras actividades. Cuando realiza teletrabajo el lugar se ajusta a las condiciones preestablecidas en el Contrato de Teletrabajo.</p> <p>Ambiente: Realiza sus funciones en lugares cerrados en una oficina, se ve expuesto a condiciones climáticas y ambientales cambiantes, tales como: temperaturas variables, contaminación sónica y/o ambiental, problemas de humedad, iluminación y/o ventilación deficiente, hacinamiento, entre otras. Dichas condiciones pueden variar cuando labora bajo la modalidad de teletrabajo.</p> <p>Condiciones: Las actividades del cargo ameritan mantenerse en una posición sedente durante gran parte de la jornada laboral, utilizando la computadora como herramienta principal de trabajo; dichas condiciones pueden provocar cansancio, así como afectaciones a la salud física y emocional, tales como: fatiga visual, lumbalgia, síndrome de túnel carpiano, estrés, entre otros.</p> <p>El ejercicio del cargo exige esfuerzo mental para gestionar de una manera efectiva el tiempo y a la vez atender de manera oportuna los requerimientos que le soliciten, para lo cual debe prestar atención, ser imparcial, discreto, comprender el concepto de confidencialidad, saber tratar con las personas mantener la escucha activa, ser paciente y mantener el autocontrol, a fin de interactuar asertivamente y comunicar las ideas de manera clara y sencilla, utilizando un lenguaje positivo y manteniendo una actitud negociadora.</p> <p>Generalmente labora en horario ordinario durante jornada diurna, sin embargo, la naturaleza y el volumen de su trabajo puede requerir que su jornada se extienda a horario extraordinario. Le puede corresponder desplazarse a diferentes lugares a nivel nacional, para participar en reuniones, capacitaciones u otras actividades propias del cargo y por designación de su jefatura inmediata.</p>



básicas de operación de la Dirección a su cargo.		<p>Debe cumplir en forma estricta las normas de seguridad e higiene ocupacional establecidas para evitar o disminuir la probabilidad de accidentes o enfermedades laborales.</p> <p>Las funciones realizadas en la modalidad de teletrabajo domiciliario se realizan en un espacio físico acondicionado con las tecnologías digitales e infraestructura, de conformidad a lo acordado en el Contrato de Teletrabajo, dentro de una jornada ordinaria de ocho horas, permitiéndole al teletrabajador (a) realizar sus actividades y facilitar el desarrollo de ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.</p>
Modalidad de trabajo	Bimodal (trabajo en oficina y teletrabajo)	
Impacto de la gestión	Relaciones de trabajo	Activos, Equipo, Insumos
<p>Nivel de dificultad: Alto: Asume un alto nivel de responsabilidad por la conducción de la Dirección de Servicios de Salud, así como por su relación con superiores, colaboradores, funcionarios de instituciones públicas y empresas privadas, nacionales, extranjeras, actores sociales y público en general.</p> <p>Es responsable por brindar apoyo a su superior inmediato y a las autoridades en general en la toma de decisiones en temas relacionados con el mejoramiento de la calidad, el acceso y la sostenibilidad de los servicios de salud, mediante la conducción de los procesos rectores correspondientes para la armonización, la modulación del financiamiento de los servicios de salud y recursos humanos para la salud.</p> <p><u>Eficiencia que se requiere para cumplirlo:</u></p>	<p><u>Tipo de entes, población y/o cargos con los que se relaciona el cargo:</u></p> <ul style="list-style-type: none">• Equipo de trabajo de las unidades organizativas bajo su cargo.• Actores sociales.• Superiores y personal del nivel central, regional y local.• Representantes de instituciones públicas y privadas.• Organismos internacionales.• Redes internacionales. <p><u>Tipo de calidad y tacto para mantener estas relaciones:</u> Requiere un alto nivel de habilidades relaciones interpersonales para regular y administrar el manejo de las relaciones constantes con superiores, colaboradores, funcionarios de instituciones públicas y privadas, nacionales y extranjeras, actores sociales y público en general, para promover acciones de convencimiento, integración, articulación y concertación; las cuales deben ser atendidas con afabilidad, tacto y discreción para fortalecer la imagen como representante de la unidad organizativa y de la institución.</p>	<p>Es responsable por la distribución equitativa, buen uso, mantenimiento y optimización de los recursos financieros, materiales, tecnológicos, infraestructura, vehículos, sistemas de información, entre otros bienes e insumos que le son suministrados a la unidad bajo su cargo, así como para el desarrollo de sus actividades.</p> <p>Tiene responsabilidad por la ejecución apropiada del presupuesto asignado para el desarrollo de proyectos y acciones en investigación parte de la dirección a su cargo.</p>



<p>Liderazgo proactivo para el manejo de relaciones con entes externos nacionales e internacionales y manejo político para impulsar políticas, planes, programas, proyectos relativos con el mejoramiento de la calidad, el acceso y la sostenibilidad de los servicios de salud, mediante la ejecución de los procesos rectores correspondientes para la armonización, la modulación del financiamiento de los servicios de salud y recursos humanos para la salud.</p> <p>Además, dirige y articula a los funcionarios que conforman la unidad organizativa a su cargo para el ejercicio de las funciones bajo su responsabilidad con criterios de oportunidad, calidad y respeto al marco jurídico vigente.</p> <p>Implicaciones del error: La carencia de un criterio acertado y una evaluación sesgada de la situación interna y externa de los procesos bajo su responsabilidad podría ocasionar:</p> <ul style="list-style-type: none">• Detrimiento de la calidad, acceso y sostenibilidad de los servicios de salud públicos y privados del país.• Resultados inexactos que ocasionan detrimento de la imagen de la Institución.• Toma de decisiones erróneas en temas de salud por parte de las autoridades.• Redefinición sesgada de planes y acciones institucionales, perjudicando la imagen institucional y la salud de la población nacional.	<p>Implicaciones de una mala relación: Pueden ocasionar resultados inexactos que ocasionen a la pérdida de credibilidad, la toma de decisiones erróneas por parte de las autoridades en temas relacionados con la armonización, la modulación del financiamiento de los servicios de salud y recursos humanos para la salud.</p>	
--	---	--



<ul style="list-style-type: none">• Mal uso de los recursos públicos asignados.• Pérdidas económicas y materiales.• Afectaciones a la salud pública.• Faltas a la probidad.• Pérdida de credibilidad en la gestión pública.• Responsabilidades administrativas, penales, pecuniarias o civiles, compromiso subsidiario del Estado, así como nulidad de las actuaciones a cargo.		
Requerimientos Específicos		
Requisitos específicos	<ul style="list-style-type: none">• Incorporación al Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica.• Rendir la Garantía de Póliza de Fidelidad.	
Conocimientos deseables, ideales o necesarios para el cargo	<ul style="list-style-type: none">• Administración de proyectos.• Administración de servicios de salud.• Auditoría y evaluación de servicios.• Coaching laboral.• Control interno.• Entorno político, científico, económico, social y cultural nacional e internacional,• Epidemiología.• Estatuto de Servicio Civil y su reglamento y demás leyes conexas con el Régimen de Empleo Público.• Gerencia de servicios de salud.• Gestión de la calidad.• Legislación laboral.• Legislación nacional e internacional, normativas y otras disposiciones relativas a su ámbito de competencia.• Manejo de personal.• Misión, visión, organización y funciones del Ministerio de Salud.• Modelo Conceptual y Estratégico de la Rectoría de la Producción Social de la Salud,• Organización y funcionamiento de la Administración Pública costarricense.• Paquetes ofimáticos.• Planes y políticas nacionales e institucionales relacionados con su gestión (políticas en salud).• Planificación estratégica.• Planificación, seguimiento y evaluación de la gestión pública.• Promoción de la salud.• Resolución alternativa de conflictos.• Salud pública.• Sistema Específico de Valoración del Riesgo (SEVRI).• Sistemas informáticos propios del Ministerio de Salud, así como herramientas informáticas tales como: procesador de textos, hojas electrónicas, entre otros.	



Competencias		
Tipo de competencia	Nombre de la competencia	Nivel de dominio
Transversales	1. Compromiso con el Servicio Público.	Destacado
	2. Integridad en el desempeño de la función pública.	Destacado
Del Grupo Ocupacional	3. Liderazgo.	Destacado
	4. Visión Estratégica.	Destacado
	5. Toma de decisiones.	Destacado
	6. Comunicación efectiva.	Destacado
	7. Manejo de Resolución de Conflictos.	Destacado
Evidencias		
Las evidencias son los hechos observables y medibles que permiten demostrar los comportamientos requeridos en el cargo. Nota: Este apartado será desarrollado de manera conjunta, colaborador(a) y jefatura en el Acuerdo de Compromisos para cada período de evaluación del desempeño.		
Competencia 1 Compromiso en el Servicio	Comportamiento 1 Es una persona referente a seguir por cuanto se alinea y promueve en cada lugar que se desenvuelve, el compromiso con el servicio público, encarnando en cada una de sus acciones, los valores de la institución y la función pública.	
	Comportamiento 2 Expresa en cada una de sus acciones y palabras, los valores, políticas y objetivos que implica el compromiso público como persona servidora del país. Inspira al personal de la institución a comprometerse más allá de lo requerido para el cargo.	
	Comportamiento 3 Permanentemente se preocupa por las y los demás (equipos, ciudadanía) y promueve en otras personas la importancia de atender y satisfacer las necesidades de los entes y personas usuarias. Motiva para que se valoren las necesidades de estos entes y personas, promoviendo acciones que permitan anticiparse a sus requerimientos tomando en cuenta las posibles repercusiones y la obtención de su satisfacción.	
Competencia 2 Integridad en el desempeño de la función pública	Comportamiento 1 Es una persona referente por su integridad; puesto que propicia y mantiene una actitud honesta y transparente en todos los aspectos del trabajo, destacando por la coherencia, rectitud e impacto que su actuación conlleva.	
	Comportamiento 2 Establece mecanismos que permitan resguardar el adecuado uso de los recursos públicos y se asegura que los mismos sean comprendidos y acogidos por las personas funcionarias.	
Competencia 3	Comportamiento 1	



Liderazgo	<p>Vela por el mejoramiento continuo de las competencias de su personal y desarrolla planes para asegurar la continuidad de la carrera administrativa del mismo. Reconoce y promueve aquellas y aquellos colaboradores cuyo desempeño es destacado, contribuyendo así al prestigio y crecimiento profesional y organizacional, constituyendo un ejemplo a seguir en el potenciamiento del talento humano.</p>
	<p>Comportamiento 2 Inspira a otras personas por cuanto crea ambientes de trabajo armónicos, respetuosos, equitativo y colaborativos, e identifica y administra los distintos factores que en la organización condicionan el ambiente laboral y los resuelve. Es una persona reconocida por la calidad del clima laboral que lidera.</p>
	<p>Comportamiento 3 Es un ejemplo a seguir por las metas alcanzadas con excelencia, incluso va más allá y se propone metas desafiantes. Se esfuerza para motivar a otras personas, para que realicen sus actividades de la mejor forma posible, transmitiendo la relevancia de orientarse y aportar al cumplimiento de los objetivos organizacionales.</p>
Competencia 4 Visión Estratégica	<p>Comportamiento 1 Se mantiene actualizando, con respecto a las últimas tendencias de su área y del sector, visualizando el futuro en su campo de acción. Incorpora estratégicamente los cambios del mercado y del contexto para maximizar el beneficio y agregar valor a la administración pública.</p>
	<p>Comportamiento 2 Es una persona reconocida por ser "visionaria y humana", que toma decisiones considerando las consecuencias a futuro, tanto para quienes forman parte de su equipo de trabajo, así como para la organización misma y la ciudadanía que se favorece de su servicio, además de su capacidad de inspirar a otras personas hacia el desarrollo e incorporación de innovaciones que permitan optimizar y agregar valor a su trabajo y al trabajo del equipo.</p>
	<p>Comportamiento 3 Es un ejemplo de motivación e innovación, inspira y empodera a otras personas, a liderar proyectos de innovación que agreguen valor público, y promueve la confianza entre las y los colaboradores para el máximo desarrollo de sus competencias.</p>
Competencia 5 Toma de Decisiones	<p>Comportamiento 1 Considera todas las variables y factores involucrados en la problemática, ponderando de forma efectiva los riesgos, costos e implicaciones de las decisiones en el corto, mediano y largo plazo, para establecer los planes de acción a seguir.</p>
	<p>Comportamiento 2 Diseña e implementa sistemas de seguimiento y control que le permiten monitorear los resultados progresivos de las decisiones y tomar acciones oportunamente, generando mejoras a los sistemas de trabajo y planificación.</p>
Competencia 6 Comunicación Efectiva	<p>Comportamiento 1 Promueve el intercambio claro, preciso y respetuoso de la información necesaria para el logro de los objetivos de la institución. Se expresa utilizando los recursos verbales y no verbales de los que dispone (actitud corporal, gestos, tono de voz), logrando transmitir efectivamente sus mensajes. Su escucha es activa, y aun cuando su opinión es adversa, es capaz de expresarla sin generar rechazo o molestia en la otra persona y a su vez toma en consideración las demás opiniones.</p>



Competencia 7 Manejo y Resolución de Conflictos	Comportamiento 2 Utiliza el lenguaje oral y escrito de forma estratégica, con la asertividad y precisión que requieren los distintos escenarios a los que se enfrenta. Es referente para las personas, por la capacidad de expresión y convencimiento que posee mediante el lenguaje, movilizándolas a otras personas, en función de las prioridades que se han definido y el establecimiento de estrategias y acciones que aseguren la fluidez de la información y la realimentación en su equipo y la organización.		
	Comportamiento 1 Se reconoce por su estilo de gestión, que incentiva el diálogo y participación de todas las personas en la generación de soluciones a los conflictos que se presentan, siendo un ejemplo e inspiración de respeto, tolerancia y empatía en todo momento. Genera espacios para que las personas puedan compartir sus ideas y opiniones sobre distintas situaciones, en forma respetuosa y constructiva.		
	Comportamiento 2 Es un ejemplo en términos de su capacidad de analizar e identificar las diversas variables involucradas en un conflicto, puesto que es capaz de proveer elementos que otras personas no logran identificar e incorporar estrategias de solución. Esto dado que no sólo conoce muy bien a quienes le rodean, sino que también es una persona sistemática en la incorporación de información y aprendizaje en torno a las situaciones de conflicto que le ha tocado enfrentar directa e indirectamente.		
	Comportamiento 3 La asertividad, mesura y capacidad con que enfrenta las diferencias que se manifiestan en el lugar de trabajo, ya sea a nivel de pares, relación con jefaturas y/o distintos equipos, inspira a otras personas a esforzarse por expresar sus emociones y opiniones de manera constructiva.		
Control de Actualizaciones		N° de Versión: 1.0	
Aspecto modificado:		Documento de referencia:	
Persona responsable:		Fecha:	