

# Gaceta

No. 981

*DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA*

Órgano Oficial del Instituto Tecnológico de Costa Rica, Cartago, Lunes 26 de Setiembre, 2022

## MISIÓN DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COSTA RICA

**C**ontribuir al desarrollo del país, mediante la formación de recursos humanos, la investigación y la extensión; manteniendo el liderazgo científico, tecnológico y técnico, la excelencia académica y el estricto apego a las normas éticas, humanistas y ambientales desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional.

## ÍNDICE

Resolución de Rectoría No. 370-2022

Diccionario de Competencias TEC.....2

**TEC** | Tecnológico  
de Costa Rica

Vicerrectoría de Administración Departamento  
de Gestión del Talento Humano

# Diccionario de Competencias TEC

Última actualización: Septiembre, 2022

# INDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
PARÁMETROS UTILIZADOS EN LA DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES .....	4
FILTRO DE EVALUACIÓN DE LOS CRITERIOS DE DESEMPEÑO DE LAS COMPETENCIAS.....	5
Competencias laborales .....	6
Competencias Laborales .....	6
Competencias de la Institución .....	6
COMPETENCIAS INSTITUCIONALES.....	8
COMPETENCIAS ACTITUDINALES.....	9
Innovación (IN).....	9
Trabajo en Equipo (TE).....	10
Actitud de servicio (AS).....	11
Pensamiento Analítico (PA) .....	12
Calidad de Gestión (CG).....	13
Gestión del Conocimiento (C).....	14
Liderazgo (LZ) .....	15
Comunicación (CO).....	16
GLOSARIO DE TERMINOLOGÍA.....	17



# INTRODUCCIÓN

Como parte de las acciones desarrolladas por el Departamento de Gestión del Talento Humano para gestionar el talento humano de la Institución por competencias laborales, se presenta este Diccionario de Competencias.

Se trata de un instrumento que tiene el objetivo de potencializar y desarrollar el capital humano de la Institución de forma estratégica y articulada en cada una de sus áreas.

Para la elaboración del Diccionario de Competencias se contó con la participación de las autoridades institucionales en el análisis y validación de las competencias que, a su vez, se obtuvieron como producto del análisis de los elementos estratégicos. Por tanto, puede decirse que este instrumento responde directamente a los requerimientos actuales del Tecnológico de Costa Rica.

Por su parte, el Departamento de Gestión del Talento Humano elaboró la plataforma técnica sobre la cual se implementó la totalidad del proyecto.

Las competencias incluidas en el Diccionario se clasifican en dos categorías, competencias institucionales o core competencias y competencias actitudinales. Para las últimas dos categorías se definieron los respectivos niveles de desarrollo que serán asignados, según corresponda, a los perfiles de puestos de la Institución.

Por medio del presente diccionario será posible asignar a cada uno de los puestos de la institución, los niveles de desarrollo que correspondan según actividades sustanciales ejecutadas.

# PARÁMETROS UTILIZADOS EN LA DESCRIPCIÓN DE LOS NIVELES

Con el fin de explicar el razonamiento realizado en cada uno de los niveles de las competencias del presente diccionario, se muestran a continuación los elementos considerados para efectuar el respectivo análisis progresivo.

**NIVELES DE DESARROLLO.** Es el indicador que define el grado en que una competencia debe estar presente en el perfil de un puesto.

**CRITERIO.** Es el alcance del nivel de desarrollo según el dominio de la competencia y el impacto en la ejecución de las labores. Se utiliza para orientar el análisis de cada grado.

NIVEL DE DESARROLLO	CRITERIO
1. Nivel no visible	La persona trabajadora no alcanza el puntaje de impacto. Requiere nivelación para lograr el resultado de impacto requerido por el puesto.
2. Nivel Básico	La persona trabajadora demuestra un dominio elemental de la competencia. Responde al cumplimiento de actividades repetitivas y estandarizadas. Sus actuaciones impactan en las actividades propias del puesto.
3. Nivel Moderado	La persona trabajadora demuestra un dominio intermedio de la competencia. Efectúa labores de apoyo, puede requerir orientación en la ejecución de las actividades. Sus actuaciones impactan en la imagen y desarrollo del equipo de trabajo donde se desempeña.
4. Nivel Superior	La persona trabajadora demuestra un dominio avanzado de la competencia. Requiere resolver actividades complejas en la ejecución de los proyectos. Sus actuaciones impactan en la imagen y desarrollo del departamento.
5. Nivel Sobresaliente	La persona trabajadora demuestra un dominio elevado de la competencia. Demanda analizar y evaluar actividades de gran complejidad. Sus actuaciones impactan en la imagen y desarrollo de la Institución.

# FILTRO DE EVALUACIÓN DE LOS CRITERIOS DE DESEMPEÑO DE LAS COMPETENCIAS

Para la asignación de los criterios de desempeño en los perfiles de puestos, se plantea la utilización de los filtros de evaluación el cual es un instrumento que tiene como finalidad establecer tres criterios que sirven de filtro para elegir aquellos criterios que se adecúan al puesto.

Es decir, los criterios conductuales que se aportan en el diccionario son referenciales y en ese tanto requieren que sean filtrados y validados de conformidad al puesto y contexto del mismo. (Masis Carmona, 2013)

Atinente	A		B		C	
Se refiere a la constatación de si el criterio está directamente vinculado con el puesto de trabajo.	¿El criterio es observable dentro de la dinámica de trabajo?		¿El criterio está inequívocamente ligado al quehacer de la persona titular del puesto?		¿El criterio es parte sustantiva del puesto?	
	Si	No	Si	No	Si	No

Pertinente	A		B		C	
Se refiere al hecho que el criterio de desempeño no es una acción o comportamiento aislado o fortuito.	¿El criterio de desempeño forma parte de un patrón de comportamiento o acción?		¿El criterio se repite en más de un proceso de trabajo?		¿El criterio puede generalizarse a más de una persona titular?	
	Si	No	Si	No	Si	No

Recurrente	A		B		C	
Se refiere al hecho que el criterio de desempeño debe ser considerado o tomado en cuenta dada su incidencia o impacto en la gestión.	¿El criterio de desempeño es importante dentro del quehacer de la persona titular?		¿Su ejecución es imprescindible?		¿Tiene impacto o incidencia en el desempeño?	
	Si	No	Si	No	Si	No

Fuente: Masis Carmona, Marco. 120 competencias integrales. Editorial BookBaby, 2013

# Competencias laborales

En el presente apartado se muestra la definición adoptada para la comprensión del tema de Competencias Laborales, y se especifican los tipos de competencias de la Institución.

## Competencias Laborales

Las competencias de las personas trabajadoras del TEC se entienden como “una característica subyacente en un individuo que está causalmente relacionada con un estándar de efectividad y/o a una performance superior en un trabajo o situación”<sup>1</sup>

En otras palabras, se entienden las competencias como aquellas habilidades o comportamientos que posee una persona, que le permiten tener un desempeño superior en cualquier puesto de trabajo.

Para lo anterior, las competencias deben ser medidas y controladas basándose en la definición de criterios y estándares de desempeño, que permitan identificar actividades sustanciales y su relación con las competencias.

## Competencias de la Institución

Las competencias que se detallan a continuación responden al análisis efectuado del marco estratégico institucional. Estas se agruparon en dos categorías de acuerdo con la elección de las autoridades institucionales y la utilidad de cada agrupación en los perfiles de puestos:

Clasificación	Competencias
A. Competencias Institucionales. Son aquellas habilidades distintivas o diferenciadoras que caracterizan a la Institución, alineadas al marco estratégico institucional.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Excelencia académica</li><li>2. Emprendedurismo</li><li>3. Gestión de la información</li><li>4. Vinculación social</li><li>5. Gestión del talento humano</li><li>6. Liderazgo científico, académico y técnico</li><li>7. Control y evaluación de programas</li><li>8. Mejora continua</li><li>9. Compromiso con la excelencia</li><li>10. Gestión de recursos integrados</li><li>11. Responsabilidad ambiental</li></ol>

1 Spencer y Spencer. Diccionario de Competencias.

Clasificación	Competencias
<p>B. Competencias Actitudinales.            Son aquellas referidas a las habilidades y capacidades de las personas trabajadoras que contribuyen al logro de los objetivos de la Institución. Asignadas al puesto según su naturaleza.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Innovación</li> <li>2. Trabajo en Equipo</li> <li>3. Actitud de Servicio</li> <li>4. Pensamiento Analítico</li> <li>5. Calidad de Gestión</li> <li>6. Gestión del Conocimiento</li> <li>7. Liderazgo</li> <li>8. Comunicación</li> </ol>

# COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

A continuación, se presenta una definición de cada una de las competencias institucionales, las cuales son el marco referencial en la elección de las competencias actitudinales:

- 1. Excelencia Académica:** Es la capacidad que tiene la institución para diseñar impartir e implementar los programas académicos innovadores de alto impacto en los ámbitos administrativos, de ciencia y tecnología caracterizándose por incorporar tendencias mundiales de vanguardia.
- 2. Emprendedurismo:** Es la capacidad que tiene la institución para fomentar iniciativas en las diversas y los diversos actores sociales y agentes económicos con los que tiene relación.
- 3. Gestión de la Información:** Es la capacidad que tiene la institución para diseminar la información interna y externa de manera clara y oportuna lo que permite la efectiva retroalimentación con las personas usuarias.
- 4. Vinculación Social:** Es la capacidad que tiene la institución para impactar positivamente en los diversos sectores sociales y productivos.
- 5. Gestión del Talento Humano:** Es la capacidad que tiene la institución para desarrollar el potencial tanto de la población estudiantil como del personal docente y administrativo, así como otras y otros miembros de la comunidad (extensión), mediante el desarrollo de competencias claves en procura de la excelencia integral.
- 6. Liderazgo Científico, Académico y Técnico:** Es la capacidad que tiene la institución para mantener el liderazgo científico tecnológico y técnico mediante proyectos de investigación y extensión e innovación tecnológica desde una perspectiva universitaria estatal de calidad y competitividad a nivel nacional e internacional.
- 7. Control y Evaluación de Programas:** Es la capacidad que tiene la institución para destinar los recursos necesarios para la planificación, ejecución, control y evaluación exitosa de todos los programas.
- 8. Mejora Continua:** Es la capacidad que tiene la institución para gestionar el mejoramiento continuo de conformidad con los fines, valores y principios institucionales en todos los procesos.
- 9. Compromiso con la Excelencia:** Es la capacidad que tiene la institución para fomentar entre sus miembros un compromiso con todos los ejes de su quehacer educacional y humanos alineándolo a los más altos estándares de calidad.
- 10. Gestión de Recursos Integrados:** Es la capacidad que tiene la institución para integrar tanto su plataforma tecnológica como su infraestructura física en aras de generar esfuerzos innovadores que contribuyen con la solidez y prestigio como ente de vanguardia.
- 11. Responsabilidad Ambiental:** Es la capacidad que tiene la institución para impactar positivamente en el entorno ambiental en el que opera a través de planes y programas que coadyuvan a la protección del medio ambiente.

# COMPETENCIAS ACTITUDINALES

## Innovación (IN)

### Definición

Habilidad para crear e implementar nuevas ideas y soluciones con el propósito de brindar aportes que permitan perfeccionar y modernizar las actividades. Comprende y asume de forma flexible y constructiva una nueva situación.

### Criterios de Desempeño

1. Busca información sobre cambios que inciden en su entorno laboral para analizarlos e incorporarlos a su gestión haciendo aportes e innovaciones.
2. Implementa proyectos sectoriales o institucionales afines a sus actividades, para beneficiar la gestión generando valor agregado al entorno.
3. Propone formas alternativas de hacer el trabajo en los procesos a su cargo para optimizar la gestión de conformidad con los parámetros de mejora continua.
4. Acepta los cambios de su entorno laboral con el fin de adaptarse a diversas situaciones y participa positivamente de estos.

Nivel de Desarrollo	
1	No hay evidencias reflejadas en el puesto que requieran esta competencia.
2	Aplica lo que conoce y sugiere cambios basándose en la experiencia. Realiza el trabajo de acuerdo con los procedimientos y lineamientos establecidos. Asume una actitud positiva hacia la implementación de nuevos cambios.
3	Busca formas alternativas de realizar mejoras a los procedimientos del entorno inmediato de su equipo de trabajo. Modifica parcialmente los esquemas habituales de trabajo. Acepta los cambios y presenta una actitud flexible y participativa en la implementación de estos.
4	Propone cambios novedosos y formas alternativas de realizar el trabajo. Presenta propuestas de cambios a los procesos de la dependencia. Fomenta el desarrollo de nuevas ideas con una actitud flexible ante los cambios.
5	Implementa nuevas y diferentes formas de realizar las actividades acordes con el cumplimiento de los objetivos institucionales. Cambia la estructura y los procesos institucionales acorde a las necesidades presentes y futuras. Crea un ambiente propicio en la implementación de los proyectos de cambio.

## Trabajo en Equipo (TE)

### Definición

Capacidad para colaborar y cooperar con las demás personas, con el fin de alcanzar las metas establecidas por el equipo. Disposición para lograr acuerdos de compromiso mutuo, para plantear soluciones y para resolver diferencias de ideas u opiniones entre las partes.

### Criterios de Desempeño

1. Participa en la construcción de ideas con los diversos equipos de trabajo con los que interactúa para consolidar el avance grupal en función del logro de las metas establecidas.
2. Fomenta un ambiente propicio en la interacción con otras personas para lograr acuerdos consensuados que impacten positivamente en las asignaciones del equipo.
3. Recibe y trabaja sobre las ideas, sugerencias y opiniones de sus compañeras y compañeros de equipo que no necesariamente concuerden con las suyas, para construir planteamientos y soluciones que se concreten en tiempo y espacio.
4. Cumple con las tareas asignadas en las sesiones del equipo o fuera de ellas, para la implementación de los acuerdos que contribuyan a las metas de alto rendimiento del equipo.

Nivel de Desarrollo	
1	No hay evidencias reflejadas en el puesto que requieran esta competencia.
2	Desarrolla la mayoría de sus labores de forma individual. Participa con otras compañeras y otros compañeros en labores grupales en caso de solicitársele. Es tolerante con las ideas, opiniones y soluciones que otras personas plantean.
3	Coopera en las labores y metas establecidas por el equipo de trabajo. Propone diferentes ideas u opiniones para lograr acuerdos. Cuenta con disposición para adoptar las directrices grupales.
4	Participa y colabora activamente en la consecución de las labores y metas establecidas por la dependencia. Se compromete y cuenta con la disposición requerida para conciliar y resolver diferencias de ideas u opiniones entre las partes.
5	Colabora de forma activa con las dependencias y prioriza los objetivos para alcanzar las metas establecidas a nivel institucional. Es una persona conciliadora y mediadora en el establecimiento de acuerdos, planteamiento de soluciones y resolución de diferencias entre las partes, fomentando la integración del equipo a su cargo. Antepone los objetivos grupales a los intereses personales, con el propósito de lograr las metas institucionales.

## Actitud de servicio (AS)

### Definición

Habilidad para establecer relaciones empáticas con las personas usuarias para garantizar la satisfacción de sus necesidades, en concordancia con los objetivos institucionales.

### Criterios de Desempeño

1. Demuestra y mantiene un trato cordial y respetuoso tanto con las personas usuarias internas como externas, con el fin de satisfacer sus necesidades, en cumplimiento con las normas y protocolos de servicio a personas usuarias.
2. Realiza el seguimiento del servicio brindado a las personas usuarias, tanto internas como externas con la finalidad de obtener retroalimentación para cumplir con los parámetros preestablecidos para el servicio.
3. Analiza y comprende las necesidades de las personas usuarias, de conformidad con las diversas expectativas, con el fin de anticiparse a estas y cumplir con la satisfacción total de las personas usuarias.
4. Ofrece y ejecuta acciones de solución, de acuerdo a las necesidades detectadas o planteadas por las personas usuarias, para concretar la solución ofrecida y cumplir con la satisfacción total de estas.

Nivel de Desarrollo	
1	No hay evidencias reflejadas en el puesto que requieran esta competencia.
2	Brinda información o un servicio de acuerdo con el alcance de su función. Se relaciona con las personas usuarias en caso de ser solicitado y lo hace empáticamente.
3	Demuestra una actitud empática para comprender y atender oportunamente las necesidades de las personas usuarias, respetando los procedimientos establecidos para tal fin.
4	Demuestra la habilidad de identificar, anticipar y resolver de forma empática las necesidades de las personas usuarias brindando una respuesta oportuna a los requerimientos planteados.
5	Demuestra la habilidad de analizar y comprender de forma empática el contexto de la situación presentada por la persona usuaria y de gestionar sus labores de forma tal que garantiza la satisfacción de las necesidades planteadas.

## Pensamiento Analítico (PA)

### Definición

Capacidad para analizar y comprender información, situaciones o datos basados en variables, indicadores y hechos con el fin de identificar su impacto y plantear propuestas viables y alineadas a la realidad institucional.

### Criterios de Desempeño

1. Analiza los diversos componentes implicados en la información, situaciones o datos para determinar adecuadamente la relación causa-efecto y proponer un posible curso de acción.
2. Aporta propuestas de soluciones oportunas atinentes a la situación presentada para resolverla de manera eficiente.
3. Organiza y sistematiza la información bajo escrutinio relacionada con las variables, indicadores y hechos para presentar conclusiones y propuestas certeras y confiables.
4. Identifica y da seguimiento a las propuestas para verificar el impacto y hacer los ajustes que correspondan.

Nivel de Desarrollo	
1	No hay evidencias reflejadas en el puesto que requieran esta competencia.
2	Comprende las situaciones que afronta y aplica la experiencia adquirida en pro del cumplimiento de las actividades de su puesto.
3	Revisa y analiza los requerimientos de una situación, según los lineamientos establecidos en el puesto, para la entrega de un resultado.
4	Desagrega, analiza y sistematiza las situaciones que afronta de forma tal que aporta criterio utilizando diversas técnicas, para el planteamiento de propuestas.
5	Desagrega, analiza y sistematiza eficientemente las situaciones, de forma tal que correlaciona diferentes variables que le permiten ejecutar y/o promover acciones estratégicas, para una adecuada toma de decisiones en procura de solucionar las situaciones encontradas a nivel institucional.

## Calidad de Gestión (CG)

### Definición

Habilidad para planificar, organizar, dirigir y controlar tareas y procesos a su cargo, en forma eficiente aun en situaciones de presión, oposición y diversidad con el objetivo de alcanzar las metas propuestas.

### Criterios de Desempeño

1. Diseña e implementa esquemas de planificación, organización y control de las actividades y tareas para atender procesos complejos de forma eficiente.
2. Alcanza estándares de desempeño asignados a su puesto o bien a sus personas trabajadoras para lograr metas y objetivos relacionados a la estrategia organizacional.
3. Prioriza y da seguimiento a las actividades claves relacionadas con los procesos para verificar el avance de estos y realizar los ajustes necesarios y oportunos.
4. Logra el desarrollo de las actividades asignadas en medio de situaciones apremiantes, contingentes o de presión alcanzando los cometidos en un nivel óptimo.

Nivel de Desarrollo	
1	No hay evidencias reflejadas en el puesto que requieran esta competencia.
2	Ejecuta las labores que le son encomendadas por su jefatura, de acuerdo con estándares establecidos, aun ante situaciones de presión, oposición o diversidad de criterio.
3	Organiza y ejecuta las tareas y procesos que forman parte de las actividades de su puesto y del equipo de trabajo. Se adapta ante situaciones de presión, oposición y diversidad de criterio en la consecución de los objetivos del equipo de trabajo.
4	Planifica, organiza, dirige y controla tareas y procesos complejos de la dependencia. Se desempeña eficazmente en situaciones de presión, de oposición o de diversidad de criterio en la consecución de los objetivos de la dependencia.
5	Planifica, organiza, dirige y controla tareas y procesos complejos de la Institución de forma sobresaliente los cuales impactan en la toma de decisiones. Actúa siempre eficazmente en situaciones de máxima exigencia y presión, de oposición o de diversidad de criterio a nivel institucional.

## Gestión del Conocimiento (C)

### Definición

Habilidad para aprender, organizar y aplicar el conocimiento producto de la formación y la experiencia, para transmitirlo de forma dinámica, clara y precisa propiciando el aprendizaje y el interés en las personas usuarias.

### Criterios de Desempeño

1. Revisa y valida la información en las fuentes internas y externas para sustentar la misma y transferirla de manera confiable.
2. Documenta la información generada en diversos procesos del puesto para ser consultada por otras personas trabajadoras propiciando la transferencia del conocimiento.
3. Transmite la información generada en diversos procesos para propiciar el aprendizaje de las personas usuarias, impactando el conocimiento de forma clara y precisa.
4. Diseña y aplica métodos de transferencia de conocimientos a las diversas personas usuarias internas o externas de la institución para lograr la comprensión de los diferentes temas y así alcanzar el máximo provecho.

Nivel de Desarrollo	
1	No hay evidencias reflejadas en el puesto que requieran esta competencia.
2	Se mantiene actualizada o actualizado según requerimientos. Aplica y comparte sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de las actividades asignadas a solicitud de la persona usuaria, según procedimientos establecidos.
3	Colabora en las experiencias de aprendizaje que permiten la ejecución correcta de las labores y procesos. Transfiere el conocimiento o información adquirido por su formación y experiencia para el desarrollo de sus labores.
4	Desarrolla experiencias de aprendizaje críticas, claras y precisas en cumplimiento de los objetivos establecidos. Aplica y transfiere el conocimiento o información, de forma tal que sea de utilidad al entorno de trabajo en el cual se relaciona.
5	Lidera experiencias de aprendizaje críticas y precisas de forma que evalúa e implementa acciones efectivas que propician la transferencia de conocimiento significativo.

## Liderazgo (LZ)

### Definición

Capacidad para apoyar y dirigir a las personas y lograr que estas contribuyan eficientemente a la consecución de los objetivos. Implica la disposición para comprometerse en el seguimiento y desarrollo de las personas trabajadoras a su cargo.

### Criterios de Desempeño

1. Identifica y encausa estrategias y acciones focalizadas en las personas trabajadoras para alcanzar las metas de la dependencia, a través del compromiso de estas.
2. Fomenta un ambiente propicio que estimula la participación y el compromiso con los objetivos y metas de la organización generando involucramiento y sinergia.
3. Emprende actividades y acciones en diversas situaciones para desarrollar el talento humano de las personas trabajadoras, alineado a la estrategia.
4. Realiza y promueve una constante retroalimentación sobre las metas crucialmente importantes para verificar el avance efectivo con el fin de ajustar el desempeño de las personas trabajadoras.

Nivel de Desarrollo	
1	No hay evidencias reflejadas en el puesto que requieran esta competencia.
2	Dirige a las personas trabajadoras en la consecución de las actividades establecidas, brindando las indicaciones de forma clara y precisa según lineamientos. Apoya a las personas trabajadoras cuando muestran interés en procesos de desarrollo.
3	Dirige a las personas trabajadoras proporcionando las instrucciones generales y comprensibles para la consecución de los proyectos asignados al equipo de trabajo y tiene claridad de las metas a cumplir. Brinda retroalimentación sobre el avance. Evalúa las necesidades de desarrollo de las personas trabajadoras y les motiva a capacitarse.
4	Establece las pautas a seguir para lo cual apoya y dirige al personal, mediante un proceso de acompañamiento, motivando la participación de las personas trabajadoras en la consecución de los objetivos de la dependencia. Procura mantener un clima de cooperación y motivación en las personas trabajadoras y equipos de trabajo. Busca oportunidades de desarrollo que permitan potencializar las capacidades de las personas trabajadoras.
5	Establece los lineamientos o proyectos institucionales para lo cual apoya y dirige a las personas trabajadoras generando un sentido de máxima pertenencia, confianza y seguridad, de forma tal que los proyectos se realizan con independencia, para la adecuada consecución de los objetivos institucionales. Facilita un clima de cooperación y motivación. Emprende acciones que impulsen y potencialicen el desarrollo de las personas trabajadoras.

## Comunicación (CO)

### Definición

Habilidad para expresarse asertivamente. Esto implica comprender, transmitir y retroalimentar de forma clara y convincente la información, las ideas y las opiniones propias y de las demás personas.

### Criterios de Desempeño

1. Escucha atentamente las ideas y opiniones de las demás personas con el fin de comprender las necesidades y requerimientos de las personas usuarias.
2. Transmite de forma asertiva sus ideas y opiniones en diversos contextos para la atención y resolución de los requerimientos de las personas usuarias de manera oportuna.
3. Verifica los puntos claves del mensaje con las interlocutoras y los interlocutores para constatar el propósito de lo comunicado con el fin de realizar las aclaraciones pertinentes.
4. Emite información escrita a las personas usuarias para lograr una plena comprensión del mensaje original de manera clara, precisa y concisa.

Nivel de Desarrollo	
1	No hay evidencias reflejadas en el puesto que requieran esta competencia.
2	Escucha la información y opiniones que otras personas le comunican. Expresa de forma clara y comprensible sus ideas. Solicita retroalimentación en caso necesario.
3	Está atenta o atento a escuchar y brindar la información, ideas y opiniones que otras personas le comuniquen. Retroalimenta de forma asertiva a las personas de su entorno inmediato y su equipo de trabajo cuando corresponda, asegurándose de ser comprendida o comprendido. Ajusta su lenguaje según la interlocutora o el interlocutor y la situación que se presenta.
4	Es hábil para escuchar, entender y discernir la información, ideas y opiniones que otras personas le comunican para sustentar un criterio. Fomenta la retroalimentación de forma asertiva sobre la información suministrada de acuerdo con los requerimientos de la dependencia.
5	Demuestra habilidad para escuchar, analizar e interpretar la información, ideas y opiniones que otras personas le comunican, desde diferentes perspectivas. Posee la capacidad de retroalimentar de forma asertiva a las personas del entorno institucional y externo asegurándose de que la información sea comprendida por las partes, promoviendo el intercambio fluido de datos e ideas.

# GLOSARIO DE TERMINOLOGÍA

- Autogestionante.** Facultad de la persona trabajadora para desarrollar las actividades del puesto de forma autónoma e independiente.
- Sistema de organización de una empresa, según el cual las personas trabajadoras participan en todas las decisiones. (Fuente: Diccionario de la lengua española 23<sup>o</sup> ed.)
- Asertividad.** Es la habilidad personal que nos permite expresar directamente los propios sentimientos, opiniones y pensamientos y defender nuestros derechos, en el momento oportuno, de la forma adecuada sin negar ni desconsiderar los sentimientos, opiniones, pensamientos y derechos de las demás personas.
- Persona usuaria.** Persona que utiliza con frecuencia los servicios de una o un profesional o institución.
- Contexto.** Entorno físico o de situación en el cual se considera un hecho. (Fuente: Diccionario de la lengua española 23<sup>o</sup> ed.)
- Criterio de desempeño o rol de desempeño.** Son comportamientos que se evidencian recurrentemente en el quehacer laboral y que están relacionados de manera significativa con las competencias y por lo tanto la expresan. (Masis Carmona, 2013)
- Dependencia.** Departamentos o escuelas del Tecnológico de Costa Rica.
- Empatía.** Capacidad de identificarse con alguien y compartir sus sentimientos. (RAE)
- Entorno de trabajo.** Hace referencia al ámbito laboral interno y externo aplicable al puesto.
- Equipo de Trabajo.** Grupos de personas trabajadoras que conforman las dependencias en la Institución.
- Estándar de Desempeño.** Son las especificaciones de las condiciones que prevalecen cuando un trabajo está bien realizado. Y esas especificaciones son las descripciones de las actividades, que detallan lo que hace la persona trabajadora por lo que el estándar implica lo que se espera de ésta con respecto a cada función relevante descrita en términos de un resultado.
- Evidencia.** Son elementos de juicio, ya sea aportados por la candidata o el candidato, o solicitados por la persona evaluadora, que le ayudan a inferir si el desempeño esperado fue efectivamente logrado o no.

**Experiencias de aprendizaje.**

Las estrategias metodológicas, técnicas de aprendizaje andragógico y recursos varían de acuerdo con los objetivos y contenidos del estudio y aprendizaje de la formación previa de los participantes, posibilidades, capacidades y limitaciones personales de cada quien. Brandt (1998)

**Formación.**

Conjunto de conocimientos adquiridos por medio de la educación formal y procesos de capacitación.

**Institución.**

Tecnológico de Costa Rica. Instituto Tecnológico de Costa Rica.