

LIDERAZGO

Descriptores	Comportamientos	No.	Enunciado	Contenido Asociado
1. Conjunta esfuerzos hacia un objetivo compartido.	1. Demuestra en sus acciones que se interesa por desarrollar a otros.	1	A partir de un caso y una lista de acciones, identificar aquellas que conllevan al desarrollo de otros.	Desarrollo personal
		2	A partir de una serie de situaciones personales, identificar aquellas que indican una necesidad de desarrollo.	Desarrollo personal
		3	A partir de un listado de definiciones, identificar aquella que corresponde a la de desarrollo personal en el trabajo.	Desarrollo personal
	2. Da instrucciones sencillas, clarificando necesidades y requerimientos.	4	A partir de una lista de aseveraciones dentro de una situación, identificar las que contengan elementos claros, concretos y concisos.	Comunicación Técnicas de redacción
		5	A partir de un objetivo y una serie de enunciados, seleccionar aquel (claro, concreto, conciso) que transmite la instrucción para ejecutar las acciones tendientes al logro del objetivo planteado.	Comunicación asertiva Comunicación para la acción
		6	A partir de la descripción de una tarea y una lista de enunciados, seleccionar aquel que vincula de manera clara las necesidades y requerimientos con dicha tarea.	Asertividad
	3. Establece agenda y objetivos a un equipo asignando tareas y controlando los tiempos.	7	Dado un objetivo laboral y un conjunto de tareas, seleccionar las necesarias para su realización.	Organización e integración de recursos Planeación
2. Orienta el desarrollo de otros.	1. Capta, desarrolla y comparte el conocimiento con sus colaboradores sobre las situaciones y problemas que enfrentan.	8	A partir de la descripción de un problema y una lista de acciones, identificar las orientadas a compartir conocimiento para su solución.	Análisis y solución de problemas Administración de conocimientos Aprendizaje organizacional Coaching

	2. Se asegura de que su equipo tenga los recursos necesarios para cumplir con su trabajo.	9	A partir de un listado de situaciones, identificar aquellas que describen el aseguramiento de recursos para llevar a cabo el trabajo.	Planeación Integración de recursos
		10	A partir de la descripción de una tarea y una lista de recursos, identificar aquellos necesarios para su consecución.	Administración Establecimiento de prioridades Integración de recursos Planeación
	3. Les aclara a sus colaboradores el alcance de sus responsabilidades y obligaciones.	11	A partir de la descripción de una tarea y una serie de enunciados, identificar aquel que delimita el alcance de la responsabilidad del individuo al que esta dirigida la tarea.	Organización Planeación
3. Impulsa un alto desempeño.	1. Toma acciones específicas para promover la efectividad del equipo.	12	A partir de un listado de acciones, identificar aquella que está relacionada con la motivación.	Motivación
		13	A partir de un caso y un listado de acciones, identificar aquellas orientadas a promover la efectividad del equipo.	Motivación Equipos de trabajo Aprendizaje organizacional Coaching Aprendizaje organizacional
	2. Establece estándares claros, retadores y alcanzables exigiendo un alto desempeño y creando un aliciente permanente para el equipo.	14	A partir de una situación determinada y de una serie de estrategias, seleccionar la que contenga un reconocimiento al colaborador.	Trabajo en equipo Diagnóstico de grupos Motivación Coaching orientado a resultados
		15	A partir de la descripción de una serie de situaciones, identificar aquella que contiene un estándar de alto desempeño.	Motivación en el trabajo Normas Estándares de desempeño Planeación Coaching
	3. Ayuda a otros para que identifiquen obstáculos y tomen acción para eliminarlos.	16	A partir de un caso y una lista de acciones, identificar las que corresponden a coaching.	Organización Equipos de alto desempeño Coaching
		17	A partir de un caso y un listado de enunciados, seleccionar aquellos que faciliten el que otros puedan identificar obstáculos.	Coaching Análisis de problemas Administración de equipos de alto rendimiento Aprendizaje organizacional

		18	A partir de un caso en el que se incluya un obstáculo y un listado de acciones, identificar aquella que promueva que otros tomen acción para superarlos.	Coaching Proactividad, análisis y solución de problemas Análisis de problemas
4. Genera compromiso en su equipo de trabajo.	1. Conjuntamente con sus colaboradores, identifica sus áreas de oportunidad y fortalezas, proporcionando retroalimentación con empatía y de manera constructiva.	19	Por medio de un caso donde se describe el desempeño o comportamiento de un individuo, identificar sus fortalezas.	Desarrollo de personal Diagnóstico de necesidades de desarrollo Análisis de problemas Análisis FODA Planeación estratégica Coaching
		20	Por medio de un caso donde se describe el desempeño o comportamiento de un individuo, identificar sus debilidades.	Coaching Desarrollo de personal Diagnóstico de necesidades de desarrollo Habilidades gerenciales Análisis FODA Planeación estratégica
		21	Por medio de un caso donde se describe el desempeño o comportamiento de un equipo, identificar sus fortalezas.	Equipos de alto desempeño Desarrollo de personal Diagnóstico de necesidades de desarrollo Habilidades gerenciales Dinámica de grupos Análisis FODA Planeación estratégica, coaching
4. Genera compromiso en su equipo de trabajo.	1. Conjuntamente con sus colaboradores, identifica sus áreas de oportunidad y fortalezas, proporcionando retroalimentación con empatía y de manera constructiva.	22	Por medio de un caso donde se describe el desempeño o comportamiento de un equipo, identificar sus debilidades.	Equipos de alto desempeño Desarrollo de personal Diagnóstico de necesidades de desarrollo Habilidades gerenciales Dinámica de grupos Análisis FODA Planeación estratégica, coaching
		23	A partir de la descripción de diferentes situaciones donde se proporciona retroalimentación, identificar aquella donde se demuestre empatía.	Retroalimentación constructiva Técnicas de retroalimentación Motivación Coaching
		24	A partir de la descripción de diferentes situaciones donde se proporciona retroalimentación, identificar aquella donde se demuestre retroalimentación constructiva.	Retroalimentación constructiva Técnicas de retroalimentación Motivación Coaching
	25	2. Se involucra personalmente en los cambios modelando los comportamientos esperados.	A partir de una serie de acciones, identificar aquella en la que se actúa como agente de cambio.	Administración del cambio Gestión de cambio El líder como agente de cambio Coaching

		26	A partir de una serie de situaciones descritas, identificar aquella en la que el líder modela el comportamiento esperado.	Modelaje en liderazgo Modelamiento conductual
4. Genera compromiso en su equipo de trabajo.	3. Monitorea, con sus colaboradores, los avances y desviaciones de desempeño del equipo, tomando acciones correctivas.	27	A partir de una serie de factores, identificar los principales elementos para una evaluación de desempeño.	Evaluación del desempeño
		28	A partir de un caso, identificar las principales fallas en un proceso de evaluación de desempeño.	Evaluación del desempeño
		29	A partir un caso donde hay un desempeño por debajo de lo esperado y una lista de actividades, identificar aquella que contribuye a cerrar la brecha entre lo esperado y lo realizado.	Planes de desarrollo Evaluación del desempeño
		30	A partir de un caso descrito, identificar las acciones que implican la mejora del área.	Mejora continua Administración del desempeño
5. Promueve la mejora continua.	1. Construye con sus colaboradores planes y programas para su desarrollo.	31	A partir de la descripción de un caso y de una serie de planes de desarrollo, identificar aquel que considere los intereses profesionales.	Planeación y desarrollo de recursos humanos
		32	A partir de una lista de elementos, identificar aquellos que deben ser incluidos en un plan de desarrollo.	Planeación y desarrollo de recursos humanos
		33	A partir de la descripción de un caso y de una serie de planes de desarrollo, identificar aquel que considere las áreas de oportunidad de la persona.	Planeación y desarrollo de recursos humanos
		34	A partir de la descripción de un caso y de una serie de planes de desarrollo, identificar aquel que considere las necesidades de la institución.	Planeación y desarrollo de recursos humanos

	2. Se involucra con sus colaboradores para mejorar continuamente el desempeño del área.	35	A partir de una situación de innovación planteada en un área de trabajo y una lista de estilos de liderazgo, identificar el que corresponda a dicha situación.	Estilos de liderazgo Liderazgo situacional Liderazgo individual (interacción líder-individuo) Coaching Administración del cambio
		36	A partir de un caso y un listado de acciones, identificar aquellas que implican la participación del líder para una mejora de desempeño.	Liderazgo situacional Liderazgo individual (interacción líder-individuo) Coaching Administración del cambio
6. Facilita la transformación de la institución.	1. Faculta a sus colaboradores por medio de asignaciones retadoras que promueven su desarrollo.	37	A partir de la descripción de personas con diferentes capacidades y una lista de tareas, identificar la descripción de persona para realizar cada tarea.	Planeación Motivación Liderazgo individual (interacción líder-individuo) Liderazgo situacional Estilos de liderazgo
		38	A partir de un caso y un listado de estilos de liderazgo, identificar el que corresponda aplicar según las características de las personas en una situación dada.	Estilos de liderazgo
		39	A partir de un caso y de un listado de situaciones, identificar aquellas que reflejen la intervención del líder para promover el desarrollo de los colaboradores.	Liderazgo transformativo Desarrollo de personal
		40	A partir de un caso y de la descripción de acciones, identificar aquellas que reflejen la intervención del líder para promover el desarrollo del equipo.	Liderazgo transformativo Desarrollo de personal Equipos de alto desempeño
6. Facilita la transformación de la institución.	2. Actúa como impulsor de transformaciones con impacto en la Dependencia/Entidad.	41	A partir de la visión de una organización y una lista de estrategias que sigue un líder para desarrollar a su equipo, identificar aquella que está alineada con la visión.	Planeación estratégica, Equipos de alto desempeño

		42	A partir de un caso y un listado de estrategias, identificar aquella que apoye el desarrollo de la interacción entre equipos.	Liderazgo de equipo Equipos de alto desempeño Planeación estratégica Comunicación intergrupal
		43	A partir de un caso y un listado de estrategias, identificar aquella que lleva a la transformación de la institución con base en la visión de la misma.	Liderazgo transformativo Planeación estratégica
		44	A partir de un caso y un listado de elementos, identificar aquellos que resalten la importancia de la participación personal en el logro de la visión colectiva.	Liderazgo de visión Liderazgo transformacional Planeación estratégica Coaching

NEGOCIACION

Descriptor	Comportamiento	No	Enunciado	Contenido Asociado
1. Reconocimiento del desacuerdo o conflicto.	1. Identifica situaciones de desacuerdo o conflicto.	1	A partir de una serie de definiciones, relacionar los conceptos de conflicto, problema, diferencia, desacuerdo y/o acuerdo con la definición que le corresponda.	Manejo de Conflictos Principios de negociación Proceso de negociación Técnicas de negociación
		2	A partir de una serie de situaciones, identificar aquella que refleje un conflicto por valores.	Conflicto de valores Manejo de conflictos Técnicas de conflicto
		3	A partir de una serie de situaciones, identificar aquella que refleje un conflicto por intereses.	Conflicto de intereses Manejo de conflictos Técnicas de conflicto
		4	A partir de una serie de situaciones, identificar aquella que refleje un conflicto por necesidades.	Conflicto de necesidades Manejo de conflictos Técnicas de conflicto
	2. Se interesa por encontrar soluciones compartidas.	5	A partir de un caso en el que se expongan soluciones compartidas y de beneficio unilateral, identificar una solución compartida.	Solución de conflictos Negociación efectiva Manejo de conflictos Técnicas de conflicto Negociación ganar ganar

		6	A partir de un caso en el que se expongan soluciones compartidas y de beneficio unilateral, identificar una solución que beneficie a una de las partes.	Solución de conflictos Negociación efectiva Manejo de conflictos Técnicas de conflicto Negociación ganar ganar
2. Establece las bases de una negociación efectiva.	1. Crea un ambiente de respeto y credibilidad en la relación.	7	A partir de un listado de elementos de negociación, identificar aquellos que propician un ambiente de respeto y credibilidad.	Etapas de negociación Negociación efectiva Técnicas de negociación
		8	A partir de un listado de enunciados, identificar tres que propician un ambiente de respeto y credibilidad en la negociación: 1. Conocer a las partes. 2. Reconocer las facultades y atribuciones. 3. Acordar la agenda y reglas del juego. 4. Resaltar intereses en común. 5. Expresar optimismo por el resultado. 6. Identificar las barreras. 7. Definir el objeto de la negociación.	Etapas de negociación Negociación efectiva Técnicas de negociación Proceso de negociación
2. Establece las bases de una negociación efectiva.	2. Determina con claridad los puntos a negociar.	9	A partir de un listado de pasos antes, durante y después de la negociación, reconocer aquellos que se realizan antes, para determinar con claridad los puntos a negociar: 1. Conocer el tema a negociar. 2. Conocer el propósito del tema. 3. Conocer el alcance y las limitaciones de las partes. 4. Estructurar las propuestas con base en el tema, propósito, alcance y límites de la negociación.	Etapas de la negociación Técnicas de negociación
		10	A partir de un caso de negociación, reconocer los pasos que se llevan a cabo para determinar con claridad la posición durante la negociación: 1. Expresa su posición y propuesta clara y concisamente. 2. Escucha cuidadosamente para comprender la posición de la otra parte. 3. Hace preguntas para probar la posición del otro.	Tareas críticas en la negociación Negociación efectiva Técnicas de negociación

2. Establece las bases de una negociación efectiva.	3. Informa durante el proceso de negociación lo que sucede.	11	Ordene las etapas del proceso de negociación: 1. Planeación de la negociación. 2. Preliminar. 3. Apertura. 4. Exploración de alternativas. 5. Cierre. 6. Revisión y seguimiento.	Etapas de la negociación Técnicas de negociación
		12	A partir de la descripción de una situación de negociación, identificar a qué etapa de negociación corresponde.	Etapas de la negociación Técnicas de negociación
		13	A partir de un listado con los propósitos de cada una de las seis etapas de negociación, identificar la relación correspondiente.	Etapas de negociación Negociación efectiva
		14	A partir de un caso práctico de una negociación en proceso y un listado de tareas críticas de cada etapa de negociación, identificar las tareas que ya se realizaron en la negociación: 1. Establecer un clima positivo para la negociación. 2. Acordar la agenda y las reglas de la negociación. 3. Expresar su posición de apertura claramente. 4. Clarificar la posición de apertura de la otra parte y probar la firmeza. 5. Identificar las necesidades subyacentes de la otra parte. 6. Encontrar y probar alternativas de intercambio.	Etapas de la negociación Tareas críticas en la negociación Negociación efectiva
3. Identifica puntos en común para realizar la negociación.	1. Argumenta y defiende su posición basado en aspectos relevantes, hechos y regulaciones.	15	A partir de una serie de argumentos de una postura, identificar aquellos argumentos que contengan tres de las siguientes características: claro, lógico, estructurado y basado en datos duros y fuentes fidedignas, efectivo, contundente y de información relevante para la otra parte.	Comunicación asertiva Argumentación Negociación efectiva Posiciones en la negociación
		16	A partir de una serie de argumentos, identificar aquellos que apoyen la posición propia.	Comunicación asertiva Argumentación Negociación efectiva Posiciones en la negociación
		17	A partir de una serie de argumentos, identificar aquellos que apoyen la posición de la contraparte.	Comunicación asertiva Argumentación Negociación efectiva Posiciones en la negociación
3. Identifica puntos en común para realizar la negociación.	2. Identifica los puntos de convergencia y señala los beneficios para las	18	A partir de una serie de definiciones, identificar la que corresponda con el concepto de convergencia.	Posiciones en la negociación Negociación efectiva Manejo de conflictos

	partes involucradas.	19	A partir de un caso práctico sobre negociación, identificar dos puntos de convergencia.	Posiciones en la negociación Negociación efectiva Manejo de conflictos	
		20	A partir de un caso práctico sobre negociación, identificar dos puntos de divergencia.	Posiciones en la negociación Negociación efectiva Manejo de conflictos	
	3. Enfrenta desacuerdos y rechazos sin afectar el logro de sus metas de negociación.	21	A partir de un listado de características (capacidad de enfoque, comunicación, empatía, manejo del poder, tiempo) de un negociador, identificar aquellas que ayudan a manejar una situación de desacuerdo.	Posiciones en la negociación Negociación efectiva Manejo de conflictos Comunicación asertiva	
		22	A partir de un caso en donde se presenten situaciones de desacuerdo o rechazo a las propuestas y un listado de comportamientos, identificar aquellos que facilitan el logro del objetivo de la negociación.	Posiciones en la negociación Negociación efectiva Manejo de conflictos Comunicación asertiva	
4. Construye acuerdos satisfaciendo las necesidades de las partes involucradas.	1. Concilia y pone en la mesa las ventajas y desventajas de cada propuesta.	23	A partir de la descripción de un caso de negociación en donde se enuncien condiciones óptimas de cumplimiento (tiempos, costo, cobertura) y un listado de propuestas, identificar aquella que contenga las ventajas de los argumentos descritos en el caso.	Posiciones en la negociación Negociación efectiva Manejo de conflictos Comunicación asertiva	
		24	A partir de la descripción de un caso de negociación en donde se enuncien condiciones óptimas de cumplimiento (tiempos, costo, cobertura) y un listado de propuestas, identificar aquella que contenga las desventajas de los argumentos descritos en el caso.	Posiciones en la negociación Negociación efectiva Manejo de conflictos Comunicación asertiva	
	2. Logra acuerdos realistas y funcionales dentro de los tiempos y condiciones establecidos.	25	A partir de un caso de negociación, identificar tres elementos (facultades y atribuciones de las partes, recursos, tiempos, limitantes de la negociación) que influyan en una negociación.	Posiciones en la negociación Negociación efectiva	
		26	A partir de un caso de negociación, identificar la estrategia y tácticas que influyan en la negociación.	Posiciones en la negociación Negociación efectiva	
	4. Construye acuerdos satisfaciendo las necesidades de las partes involucradas.	3. Detecta oportunamente los puntos críticos y los posibles impactos y alternativas de solución.	27	A partir de un caso, identificar la Mejor Alternativa a un Acuerdo por Negociar (MAAN).	Negociación ganar/ganar Estrategias y tácticas de negociación Negociación efectiva Manejo de conflictos

		28	A partir de un caso, identificar el objetivo crítico de negociación.	Objetivo crítico de la negociación Estrategias y tácticas de negociación Negociación efectiva
		29	A partir de un caso en donde se desarrolle el principio dar/recibir o recibir/dar o recibir/recibir o dar/dar, identificar el principio que está implícito en el caso.	Negociación ganar/ganar Estrategias y tácticas de negociación Negociación efectiva Comunicación asertiva
		30	A partir de un caso y de un listado de acuerdos, identificar aquel que satisface las necesidades de ambas partes.	Negociación ganar/ganar Estrategias y tácticas de negociación Negociación efectiva
5. Negocia en condiciones de conflicto.	1. Maneja y controla sus emociones con base en sus estrategias de negociación.	31	A partir de un listado de comportamientos, identificar aquellos que facilitan la autorregulación emocional en la negociación.	Control emocional Estrategias y tácticas de negociación Manejo de conflictos Comunicación asertiva Inteligencia emocional
		32	A partir de un caso práctico de negociación, identificar las conductas impulsoras que llevan a lograr un acuerdo satisfactorio para las partes (iniciativa, creatividad, compromiso).	Control emocional Estrategias y tácticas de negociación Manejo de conflictos
		33	A partir de un caso práctico de negociación, identificar las conductas restrictivas para lograr un acuerdo satisfactorio para ambas partes (apatía, bloqueo, intransigencia, competencia, enojo, coraje, miedo).	Control emocional Estrategias y tácticas de negociación Manejo de conflictos Comunicación asertiva
5. Negocia en condiciones de conflicto.	2. Bajo situaciones críticas de conflicto, cierra acuerdos con firmeza, transmitiendo confianza y seguridad a la otra parte.	34	A partir de un caso, identificar la posición inicial de una de las partes en una negociación.	Etapas de la negociación Planeación de la negociación
		35	A partir de un caso, identificar la expectativa de acuerdo de una de las partes en una negociación.	Negociación ganar/ganar Planeación de la negociación Negociación efectiva
		36	A partir de un caso, identificar el ancla (máximos y mínimos) de una de las partes en una negociación.	Negociación ganar/ganar Planeación de la negociación Negociación efectiva

		37	A partir de un caso, identificar el punto de abandono (ruptura) de una de las partes en una negociación.	Negociación ganar/ganar Planeación de la negociación Negociación efectiva
		38	A partir de un listado de estrategias de negociación, relacionar las que correspondan a: ganar/ganar, ganar/perder, perder/ganar y perder/perder.	Negociación ganar/ganar Estrategias y tácticas de negociación Negociación efectiva
		39	A partir de un caso de negociación que contemple materias negociables y no negociables, identificar las materias negociables.	Negociación ganar/ganar Estrategias y tácticas de negociación Negociación efectiva
		40	A partir de un caso de negociación que contemple materias negociables y no negociables, identificar las materias no negociables.	Negociación ganar/ganar Estrategias y tácticas de negociación Negociación efectiva
5. Negocia en condiciones de conflicto.	3. Desarrolla estrategias para la solución de conflictos, evitando la ruptura del proceso de negociación.	41	A partir de una lista de situaciones y una de estrategias para la solución de conflictos (cabildeo, negociación, regateo, arbitraje, juez, evasión, consenso, por mayoría, evitar el conflicto), relacionarlas.	Manejo de conflictos Estrategias y tácticas de negociación Manejo de conflictos Comunicación asertiva
		42	A partir de un caso y un listado de estrategias, identificar aquella aplicada para la solución de un conflicto planteado (cabildeo, negociación, regateo, arbitraje, juez, evasión, consenso, por mayoría, evitar el conflicto).	Manejo de conflictos Estrategias y tácticas de negociación Manejo de conflictos Comunicación asertiva
6. Adapta su estilo de negociación.	1. Resuelve conflictos constructivamente en entornos adversos y de impacto institucional.	43	A partir de un caso y un listado de descripciones de entornos, identificar aquel que es adverso a la negociación.	Manejo de conflictos Estrategias de negociación Negociación efectiva
		44	A partir de un caso que describe un conflicto y un listado de impactos institucionales, identificar aquel que corresponde al conflicto descrito.	Manejo de conflictos Estrategias de negociación
		45	A partir de un listado de propuestas y de un conflicto en un entorno adverso y con alto impacto institucional, identificar la propuesta que lo resuelva constructivamente (satisface las necesidades de las partes, fortalece la relación, resulta en un acuerdo claro que las partes entienden, anticipa y resuelve las posibles fallas en la implementación y/o utiliza el tiempo eficientemente).	Manejo de conflictos Estrategias de negociación

	2. Actúa previamente, a fin de impedir conflictos.	46	A partir de un listado de situaciones, identificar aquellas susceptibles de convertirse en conflicto.	Manejo de conflictos Estrategias de negociación
		47	A partir de una situación susceptible de conflicto y un listado de acciones, identificar aquella que permita prevenir el conflicto.	Manejo de conflictos Estrategias de negociación
6. Adapta su estilo de negociación.	3. Adapta sus intervenciones durante una negociación, basado en una lectura eficaz de los intereses y emociones de la contraparte.	48	A partir de un caso donde participan dos negociadores y se describen los intereses de uno de ellos; y, de un listado de intervenciones del otro negociador, identificar aquella intervención que tome en cuenta dichos intereses.	Estilos de negociación Negociación efectiva
		49	A partir de un caso donde participan dos negociadores y se describen los intereses de uno de ellos; y, de un listado de intervenciones del otro negociador, identificar aquella intervención que muestre la adaptación del estilo de negociación de este último a dichos intereses sin perder de vista el objetivo de la negociación.	Estilos de negociación
	4. Propone escenarios de negociación que consideran el impacto institucional o interinstitucional, según el caso, de los posibles acuerdos.	50	A partir de un caso y una lista de escenarios de negociación que incluyan el acuerdo alcanzado, identificar aquel que considere el impacto interinstitucional.	Planeación de escenarios Análisis de impacto Teoría de sistemas Estilos de negociación
		51	A partir de un caso y una lista de escenarios de negociación que incluyan el acuerdo alcanzado, identificar aquel que considere el impacto institucional.	Planeación de escenarios Análisis de impacto Teoría de sistemas Negociaciones Interinstitucionales

VISION ESTRATEGICA

Descriptor	Comportamientos	No.	Enunciado	Contenidos Asociados
1. Identifica la estrategia definida de la institución.	1. Describe elementos estratégicos de su dependencia tales como misión, visión, estrategias, metas internas.	1	A partir de diferentes definiciones, identificar la correspondiente a meta.	Planeación estratégica
		2	A partir de una serie de características, identificar las correspondientes a meta.	Planeación estratégica
		3	A partir de una serie de características, identificar las correspondientes a objetivo.	Planeación estratégica
		4	A partir de diferentes definiciones, identificar la correspondiente a objetivo.	Planeación estratégica
		5	A partir de diferentes definiciones, seleccionar la correspondiente a misión.	Planeación estratégica
		6	A partir de diferentes definiciones, identificar la correspondiente a visión.	Planeación estratégica
		7	A partir de diferentes definiciones, identificar la correspondiente a estrategia.	Planeación estratégica

8	A partir de la descripción de la misión de una institución, seleccionar los componentes de misión.	Planeación estratégica
9	Seleccionar los componentes de visión, dada la descripción de la visión de una institución.	Planeación estratégica
10	A partir de una lista de características, identificar la que corresponde a una estrategia.	Planeación estratégica

3.520G(idenntt Td/y)12(cr)-5(o239.7ograma))-5(e corresponde a)-7(u)-7(n163.76025 Tm(8)TjETn, d12/P

2. Alinea sus acciones actuales con las metas estratégicas.	2. Considera el impacto de sus acciones y las de sus colaboradores en los requerimientos y necesidades actuales de sus clientes internos y de los ciudadanos. (Continuación)	27	A partir de la descripción de diversas situaciones donde interviene un servidor público, elegir aquella donde se toma en cuenta el impacto de sus acciones, en la ciudadanía.	Atención al cliente Calidad total
		28	A partir de un caso y un listado de herramientas, identificar las que permitan medir el impacto (requerimientos/ expectativas).	Atención al cliente Calidad total
		29	A partir de un caso y un listado de acciones, elegir la que contemple acciones correctivas posteriores a una evaluación de impacto.	Atención al cliente Calidad total
3. Piensa en términos estratégicos de mediano plazo.	1. Identifica la interrelación de su área con otras áreas en el mediano plazo.	30	A partir de diferentes definiciones, identificar la que corresponde a sistema.	Sistema administrativo
		31	A partir de diferentes definiciones, identificar el que corresponde a entrada/ insumo.	Sistema administrativo Teoría de sistemas (administración)
		32	A partir de diferentes definiciones, identificar el que corresponde a proceso.	Administración estratégica Administración de operación
		33	A partir de diferentes definiciones, identificar el que corresponde a producto (bien/ servicio).	Administración estratégica Administración de operación
		34	A partir de un caso y una lista de acciones, identificar la que muestra la interrelación entre las áreas.	Sistema administrativo Administración financiera
	2. Considera el impacto de las acciones de sus colaboradores y los requerimientos y necesidades a mediano plazo de los clientes internos ciudadanos.	35	A partir de un caso que incluya los resultados de un diagnóstico de satisfacción al cliente, identificar los elementos críticos a corregir (metas, parámetros, acciones de los colaboradores) para llegar a los compromisos acordados.	Atención al cliente planeación estratégica
		3. Genera planes de contingencia para afrontar situaciones imprevistas en un mediano plazo.	36	A partir de diferentes definiciones, identificar la que corresponde a contingencia.
	37		A partir de diferentes definiciones, identificar la que corresponde al plan de contingencia.	Administración de riesgos Administración de contingencias
	38		A partir de diferentes enunciados, identificar el que contenga los elementos básicos de un plan de contingencia (objetivos, acciones y responsables).	Administración de riesgos Administración de contingencias
	39		A partir de una serie de situaciones, identificar aquella donde se requiere aplicar un plan de contingencia.	Administración de riesgos Administración de contingencias

4. Alinea las estrategias de su área con perspectiva de mediano plazo.	1. Establece planes operativos y tácticos evaluando los beneficios y consecuencias para la institución.	40	A partir de un listado de definiciones, identificar la que corresponda a plan estratégico.	Administración estratégica	
		41	A partir de un listado de definiciones, identificar la que corresponda a plan táctico.	Administración estratégica Planeación táctica	
		42	A partir de un listado de definiciones, identificar la que corresponda a plan operativo.	Administración estratégica Planeación operativa	
		43	A partir de una acción (recorte de persona y cambio de infraestructura) y un listado de posibles consecuencias, identificar las que representen consecuencias negativas para la institución.	Administración estratégica Planeación operativa	
		44	A partir de una acción (recorte de persona y cambio de infraestructura) y un listado de posibles consecuencias, identificar las que representen beneficios para la institución.	Administración estratégica Planeación operativa	
		45	A partir de la descripción de diversas situaciones que contengan los elementos de los tres tipos de planeación, identificar aquella que corresponda a la planeación operativa.	Administración estratégica Planeación operativa	
		46	A partir de la descripción de diversas situaciones que contengan los elementos de los tres tipos de planeación, identificar aquella que corresponda a la planeación táctica.	Administración estratégica Planeación táctica	
		47	A partir de la descripción de diversas situaciones que contengan los elementos de los tres tipos de planeación, identificar aquella que corresponda a la planeación estratégica.	Administración estratégica	
		48	A partir de un caso, un objetivo y un listado de elementos, identificar aquellos que son fuerzas impulsoras.	Administración del cambio	
		49	A partir de un caso, un objetivo y un listado de elementos, identificar aquellos que son fuerzas restrictivas.	Administración del cambio	
		2. Desarrolla estrategias y planes de mediano plazo que contribuyen al fortalecimiento de la institución.	50	A partir de diferentes definiciones, identificar el que corresponde a factores críticos de éxito.	Administración del cambio
			51	Considerando la visión de una institución y un listado de estrategias a seguir, identificar aquella que sea más pertinente para el logro de la visión.	Administración estratégica
			52	A partir de un listado de enunciados, identificar aquel que contiene los elementos que corresponden a una fortaleza (en el contexto del FODA).	Análisis FODA Planeación estratégica
			53	A partir de un listado de enunciados, identificar aquel que contiene los elementos que corresponden a una oportunidad (en el contexto del FODA).	Análisis FODA Planeación estratégica
4. Alinea las estrategias de su área con perspectiva de mediano plazo.	2. Desarrolla estrategias y planes de mediano plazo que contribuyen al fortalecimiento de la institución. (Continuación)	54	A partir de un listado de enunciados, identificar aquel que contiene los elementos que corresponden a una debilidad (en el contexto del FODA).	Análisis FODAPlaneación estratégica	
		55	A partir de un listado de enunciados, identificar aquel que contiene los elementos que corresponden a una amenaza (en el contexto del FODA).	Análisis FODA Planeación estratégica	

		56	A partir de un caso que incluya resultados de un análisis FODA, objetivos y metas (al menos uno de cada uno), y un listado de estrategias, seleccionar la que sea consistente con la situación planteada.	Análisis FODA Planeación estratégica
	3. Alinea los recursos de su área hacia el logro de los objetivos estratégicos en el mediano plazo.	57	A partir de un caso y un listado de recursos materiales, identificar aquellos requeridos para cumplir con el objetivo estratégico planteado.	Análisis FODA Planeación estratégica
		58	A partir de un caso y un listado de mecanismos de financiamiento, identificar aquellos requeridos para cumplir con el objetivo.	Análisis FODA Planeación estratégica
		59	A partir de un caso y un listado de recursos humanos, identificar aquellos requeridos para cumplir con el objetivo estratégico planteado.	Análisis FODA Planeación estratégica
5. Piensa y redefine estrategias de largo plazo.	1. Formula diversos escenarios para la toma de decisiones o solución de problemas que afectan a varias áreas de la institución.	60	A partir de un listado de definiciones, identificar la que corresponde a escenarios (en el contexto de la planeación).	Administración de riesgos Planeación estratégica
		61	A partir de una situación determinada y un listado de variables, identificar las que permiten construir escenarios para dicha situación.	Construcción de escenarios Planeación estratégica
	2. Asigna prioridades con perspectivas de largo plazo.	62	A partir de la descripción de la visión de una organización y de un listado de estrategias, identificar la que apoye su consecución.	Administración estratégica Planeación estratégica
		63	A partir de un caso que describe una estrategia y un listado de acciones, priorizarlas en función de la estrategia definida.	Administración estratégica Planeación estratégica
	3. Traduce la misión y visión de la institución en estrategias y planes de largo plazo que enfocan y orientan la contribución del área.	64	A partir de un listado de características, identificar la que corresponda a la planeación estratégica.	Administración estratégica Planeación estratégica
6. Crea un enfoque sistémico a futuro para su ámbito de competencia en la institución.	1. Anticipa en su ámbito de competencia situaciones críticas o de alto impacto para la institución generando estrategias.	65	A partir de diferentes definiciones, identificar la que corresponda a Análisis de vulnerabilidad.	Análisis de causa efecto
		66	A partir de un caso dado, identificar cuáles son las situaciones críticas.	Análisis de causa efecto
		67	A partir de un caso, identificar el vínculo entre las acciones y sus consecuencias.	Análisis de causa efecto
		68	A partir de un caso, identificar cuáles son las estrategias que resuelvan las situaciones críticas planteadas (unívoca, causa-efecto y que no se preste a confusión).	Análisis de causa efecto

2. Asume riesgos calculados, a fin de aprovechar oportunidades y traducirlas en resultados estratégicos.	69	A partir de la descripción de una situación (que contenga riesgos para la institución), identificar los riesgos de una situación planteada.	Administración de riesgos	
	70	A partir de un listado de riesgos enumerar de mayor a menor nivel de riesgo (1 menor riesgo, "n" mayor riesgo).	Administración de riesgos	
	71	A partir de un caso y una lista de acciones, identificar aquellas que facilitan el asumir un riesgo planteado.	Administración de riesgos	
	72	A partir de un caso y una lista de acciones, identificar aquellas que impidan asumir un riesgo planteado.	Administración de riesgos	
	3. Visualiza el posicionamiento de la institución en el contexto nacional y global.	73	A partir de un caso y una lista de acciones, identificar aquellas que ayudan a mejorar el posicionamiento institucional en el país	Planeación estratégica
		74	A partir de un caso y una lista de acciones, identificar aquellas que perjudican el posicionamiento institucional en el país.	Planeación estratégica
		75	A partir de un caso y una lista de acciones, identificar aquellas que ayudan a mejorar el posicionamiento institucional a nivel internacional.	Planeación estratégica
		76	A partir de un caso y una lista de acciones, identificar aquellas que perjudican el posicionamiento institucional a nivel internacional.	Planeación estratégica

ORIENTACION A RESULTADOS

Descriptor	Comportamientos	No	Enunciados	Contenidos Asociados	
1. Manifiesta interés por hacer bien el trabajo.	1. Demuestra con sus acciones interés por los resultados de su trabajo.	1	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a función.	Principios básicos de Administración	
		2	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a meta.	Principios básicos de Administración	
		3	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a objetivo.	Principios básicos de Administración	
		4	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a insumo.	Cadena de producción y servicio	
		5	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a resultado.	Administración por objetivos	
		6	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a indicador de desempeño.	Administración por objetivos	
		7	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a eficacia.	Administración estratégica	
		8	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a mejora continua.	Mejora Continua	
	2. Manifiesta interés por lograr mejores resultados.		9	A partir de la descripción de una tarea a realizar y una lista de recursos, identificar los 5 indispensables para elaborar la tarea.	Principios básicos de Administración
			10	A partir de un caso elegir de una lista de posibles resultados aquel que posea una vinculación más adecuada con un objetivo preestablecido.	Principios básicos de Administración

		11	A partir de un conjunto de metas, objetivos y funciones, elegir las metas.	Administración estratégica
	3. Destaca la necesidad de cuidar los recursos disponibles.	12	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a eficiencia.	Mejora Continua
		13	A partir de una lista de acciones, identificar aquellas que permitan aprovechar mejor los recursos.	Optimización de recursos
2. Obtiene resultados de calidad.		1. Orienta sus acciones a dar respuesta a las necesidades de sus clientes internos o de los ciudadanos	14	A partir de un listado de definiciones identificar la correspondiente a calidad en el servicio.
	15		A partir de un listado de definiciones identificar la correspondiente al concepto de servicio.	Servicios y atención al cliente
	16		A partir de la descripción de cuatro situaciones, identificar aquella en la que se manifiesta una actitud de servicio.	Atención y servicio al cliente
	17		A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a cliente.	Atención y servicio al cliente
	18		A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a proveedor.	Calidad en el servicio
	19		A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a atributo de calidad.	Calidad en el servicio
	20		A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a estándar.	Calidad en el servicio
	21		A partir de un listado de definiciones identificar la correspondiente a indicadores.	Medición de la calidad
	22	A partir de la descripción de diversas herramientas, identificar dos para la evaluación de satisfacción al cliente.	Calidad en el servicio	
	2. Realiza consistentemente sus tareas en tiempo y calidad	23	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a calidad total.	Calidad Total
		24	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a administración del tiempo.	Administración del tiempo
		25	A partir de una situación determinada, identificar la cadena cliente proveedor.	Calidad en el servicio
		26	A partir de una lista de situaciones, en las cuales se refleja estos elementos: orden, limpieza, discriminación de lo útil y no útil, priorizar.	Servicios de Calidad
		27	A partir de un listado de criterios, identificar tres elementos para jerarquizar tareas considerando los elementos de calidad y tiempo.	Reingeniería de procesos
2. Obtiene resultados de calidad. (Continuación)	3. Utiliza y aprovecha de manera efectiva los recursos asignados para su trabajo.	28	A partir de un listado de definiciones, identificar la correspondiente a efectividad.	Administración por objetivos
		29	A partir de la descripción de diversas situaciones donde intervienen varios actores, identificar a la persona más efectiva.	Administración por objetivos
		30	A partir de varias situaciones descritas identificar aquellas en la que se aprovechan mejor los recursos (tiempo, dinero, material, personal, energía) asignados.	Optimización de recursos
		31	A partir de la descripción de un ciclo de servicio identificar los momentos de verdad (estelares y amargos).	Atención y servicio al cliente
		32	A partir de la descripción de diversas actividades y restricciones, identificar la secuencia adecuada.	Calidad en el servicio
3. Reorienta sus acciones para	2. Le clarifica a su equipo la dirección y prioridades para	33	A partir de un listado de criterios, identificar tres que correspondan a la metodología de administración del tiempo.	Administración del tiempo

alcanzar las metas.	alcanzar los objetivos establecidos, equilibrando lo urgente y lo importante.	34	A partir de la presentación de un caso (por ejemplo el diseño tipo charola de correspondencia de centros de evaluación), identificar la jerarquía de acuerdo a sus prioridades de una serie de actividades contenidas en el mismo.	Administración del tiempo
		35	A partir de una serie de elementos seleccionar tres que le permitan elaborar un programa de actividades.	Administración del tiempo
		36	A partir de una situación dada que contiene varios elementos, identificar los pasos para la toma de decisiones.	Procesos para la toma de decisiones
		37	A partir de una serie de elementos, seleccionar tres que le permitan identificar un problema.	Resolución efectiva de problemas
		38	A partir de un listado de conceptos, identificar los que correspondan a una etapa de planeación.	Planeación estratégica
		39	A partir de dos columnas, identificar la definición correcta para diagnóstico y programación.	Planeación estratégica
		40	A partir de un listado de definiciones identificar la correspondiente al concepto de coordinación.	Principios básicos de Administración
		41	A partir de la presentación de un caso, identificar los pasos que aseguren la coordinación de un trabajo.	Principios básicos de Administración
		42	A partir de un listado de enunciados, identificar los que corresponden a los elementos de la administración por objetivos.	Administración por objetivos
3. Reorienta sus acciones para alcanzar las metas. (Continuación)	3. Resuelve problemas a fin de que el equipo cumpla con precisión los estándares establecidos.	43	A partir de la descripción de un problema y una serie de alternativas seleccionar la mejor en función de criterios dados (financiero, tiempo, política, etc.).	Resolución efectiva de problemas
		44	A partir de la descripción de un problema, identificar las áreas de oportunidad contenidas en el mismo.	Resolución efectiva de problemas
		45	A partir de un problema organizacional, identificar las causas.	Desarrollo organizacional
	4. Emplea métodos alternativos de trabajo, a fin de superar los obstáculos y alcanzar los objetivos.	46	A partir de diferentes marcos teóricos (E. Bono), identificar los conceptos básicos del pensamiento lateral.	Procesos creativos
		47	A partir de un conjunto de soluciones, identificar aquellas que tengan elementos de pensamiento lateral.	Procesos creativos

4. Evalúa y asegura el cumplimiento de metas con calidad.	2. Establece y ejecuta sistemas de seguimiento y evaluación del cumplimiento de objetivos y metas.	48	A partir de un conjunto de enunciados, donde cada uno de estos contiene elementos relacionados con el sistema de seguimiento y evaluación, identificar las distintas técnicas y procedimientos de seguimiento y evaluación.	Sistema de seguimiento y control de producción	
		49	A partir de un caso, identificar los elementos que permiten evaluar y dar seguimiento al cumplimiento de la meta.	Administración por objetivos	
		50	A partir de una serie de propuestas de soluciones de un caso, identificar aquellas que llevan al cumplimiento de la meta.	Administración por objetivos	
		51	A partir de un listado de enunciados, identificar la secuencia correcta de acuerdo a la metodología de la administración por objetivos.	Administración por objetivos	
		52	A partir de la presentación de un caso, identificar las condiciones de la supervisión de los resultados del trabajo en función del cliente.	Métodos de supervisión y calidad	
		53	A partir de la presentación de un caso, identificar los pasos que aseguren la supervisión del trabajo.	Métodos de supervisión y calidad	
		54	A partir de la presentación de un caso, identificar los pasos para la retroalimentación.	Coaching	
		55	A partir de un listado de enunciados, identificar los elementos del tablero de control.	Administración de riesgos	
	3. Asume riesgos calculados para alcanzar los objetivos de su área en circunstancias inesperadas o estresantes.	56	A partir de un listado de enunciados, identificar la definición del concepto de administración de riesgos.	Administración de riesgos	
		57	A partir de un listado de enunciados, identificar las etapas del proceso de la administración de riesgos.	Administración de riesgos	
		58	A partir de un caso que incluye situaciones no previstas, identificar posibles soluciones.	Administración de riesgos	
		59	A partir de una situación donde se incluyan factores de riesgo y una lista de soluciones, identificar aquellas que garanticen la obtención de resultados con el mínimo riesgo.	Administración de riesgos	
		60	A partir de la descripción de un escenario, identificar los riesgos.	Administración de riesgos	
	5. Mejora los estándares de desempeño grupal.	2. Transmite un sentido de urgencia en el área que permite servir oportunamente al ciudadano/cliente interno.	61	A partir de la descripción de un caso específico y de un listado de técnicas de detección de necesidades del cliente, elegir la más pertinente según el planteamiento.	Atención y servicio al cliente
			62	A partir de un caso en que se presentan varias soluciones, identificar aquellas que contemplan el sentido de urgencia para atender oportunamente al cliente.	Optimización del servicio
63			A partir de un caso y una lista de soluciones, identificar aquellas que permiten servir oportunamente al ciudadano.	Optimización del servicio	
3. Genera y coordina soluciones para la mejora de la eficiencia en los		64	A partir de un listado de enunciados, identificar la definición correspondiente a las técnicas de mejora de procesos.	Mejora Continua	
		65	A partir de la presentación de un caso, seleccionar la técnica de mejora de procesos.	Reingeniería de procesos	

	procesos a su cargo.	66	A partir de la presentación de un caso, seleccionar la técnica de análisis y solución de problemas.	Resolución efectiva de problemas
	4. Impulsa el incremento consistente de los estándares de desempeño de los procesos y servicios a su cargo.	67	A partir de un listado de enunciados, identificar técnicas de identificación de indicadores.	Resolución efectiva de problemas
		68	A partir de la presentación de un caso, identificar los pasos para la construcción y despliegue de metas.	Administración por objetivos
		69	A partir de la presentación de un caso, identificar los pasos para la construcción de indicadores.	Establecimiento de indicadores de desempeño
6. Dirige las acciones de uno o varios grupos para alcanzar resultados que superan los estándares establecidos.	2. Dirige la operación y mejora de varios procesos para alcanzar resultados que superan los estándares establecidos.	71	A partir de un listado de enunciados, identificar el que corresponde a una estrategia para el logro de objetivos.	Administración por objetivos
		72	A partir de un listado de enunciados identificar tres factores que inciden en el logro de objetivos de una organización.	Administración por objetivos
		73	A partir de un caso en el que los resultados fueron alcanzados, identificar las situaciones que pueden ser mejoradas.	Mejora Continua
		74	A partir del mismo caso (del enunciado anterior), en las que se identificaron las situaciones que pueden ser mejoradas, determinar cuales impactan en la productividad.	Mejora Continua
		75	A partir del mismo caso (del enunciado anterior), en las que se identificaron las situaciones que pueden ser mejoradas, determinar cuales impactan en la simplificación de un proceso.	Mejora Continua
		76	A partir de un del mismo caso (del enunciado anterior) en las que se identificaron las situaciones que pueden ser mejoradas, determine cuales impactan en los sistemas de información.	Mejora Continua
	3. Genera enfoques y acciones novedosas para la solución de problemas de impacto institucional.	77	A partir de la presentación de tres escenarios, identificar aquél que garantice la solución de problemas con impacto institucional.	Administración por objetivos
		78	A partir de un listado de elementos, identificar los que deben estar presentes en la evaluación de un proceso.	Calidad
	4. Establece estrategias que superan notoriamente la productividad de varios grupos.	79	A partir de un caso y acorde con la teoría de Land, identificar las fases de administración del cambio.	Administración del cambio
		80	A partir de un listado, identificar los elementos comunes para generar la innovación.	Innovación y creatividad
		81	A partir de la descripción de una situación dada y una lista de elementos, elegir aquellos que permitan mejorar los resultados.	Mejora Continua