I.- Datos Generales

Código	Título
EC1398	Ejecución de estrategias de potencialización de habilidades individuales para la mejora del desempeño del equipo/grupo

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de quienes se desempeñan como agentes de cambio y acompañan a las personas a definir estrategias de potencialización de sus habilidades para desempeñarse eficientemente con sus equipos, grupos de trabajo o convivencia.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

El presente EC establece las acciones encaminadas a potencializar las habilidades individuales para mejorar el desempeño de equipos o grupos a través de la interacción con otras personas mediante la aplicación de las técnicas de *rapport,* espejo/imitación, sistema de representación VAK y del proceso conversacional; acompañar a las personas en la proyección/construcción del cambio mediante el uso de las técnicas de escalera de inferencias y preguntas poderosas para la definición y validación de objetivos y ubicación de la realidad; así como enfocar la intervención de potencialización de las habilidades individuales mediante la aplicación de la técnica de preguntas poderosas para generar compromisos, dar seguimiento y cerrar procesos, considerando el registro de avances en la ruta de logros para la mejora del desempeño del equipo/grupo.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Cuatro

Desempeña diversas actividades tanto programadas, poco rutinarias como impredecibles que suponen la aplicación de técnicas y principios básicos. Recibe lineamientos generales de un superior. Requiere emitir orientaciones generales e instrucciones específicas a personas y equipos de trabajo subordinados. Es responsable de los resultados de las actividades de sus subordinados y del suyo propio.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló

De la Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial A.C.

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:

07 de septiembre de 2021

Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:

12 de noviembre de 2021

Periodo sugerido de revisión/actualización del EC:

5 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
1999 Otros directores, funcionarios, gerentes, coordinadores y jefes de área, no clasificados anteriormente.

Ocupaciones no contenidas en el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones y reconocidas en el Sector para este EC
Asesor.
Asesor Educativo.
Coach.
Profesor
Facilitador.
Gestor del Cambio.
Instructor.
Líder de área.
Líder de equipo.
Líder de grupo.
Líder de Proyecto.
Mentor.
Tutor.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

54 Servicios profesionales, científicos y técnicos**.**

Subsector:

541 Servicios de consultoría administrativa, científica y técnica**.**

Rama:

5416 Servicios de consultoría en administración.

Subrama:

54161 Servicios de consultoría en administración**.**

Clase:

541610 Servicios de consultoría en administración.

El presente Estándar de Competencia, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- Asociación Mexicana de Capacitación de Personal y Empresarial, A.C.
- Capithum, S.C.
- Centro Patronal del Estado de México S.P. (COPARMEX EDOMEX).
- Centro Empresarial del Estado de Querétaro, Sindicado Patronal (COPARMEX QRO).
- Coofex Coaching Center S.A. De C.V.
- Comercializadora de Materiales para la Educación COMATED, S.A. de C.V.
- Consejo Coordinador de Mujeres Empresarias Capítulo Querétaro.

- Clúster de Innovación y Logística de Querétaro (CILQRO).
- Gues Consultores, S.C.
- Rendimiento de Personas, S.C.

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0204 Ejecución de sesiones de coaching
- EC0234 Facilitación de sesiones de coaching transformacional
- EC0724 Coaching para la Ejecución
- EC0998 Facilitación de sesiones de coaching en alimentación
- EC1186 Coaching para el cambio de hábitos
- EC1261 Coaching de Finanzas Personales

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:	• Realizar al menos tres sesiones/encuentros con duración de 45 a 60 minutos, considerando una por cada elemento del estándar de competencia; bajo condiciones reales o simuladas que permita observar criterios de evaluación. • Comprometerse a mantener la confidencialidad de la información personal mencionada por el interlocutor. • La evaluación se podrá realizar tanto presencial física como a distancia de manera síncrona, considerando contar con las condiciones adecuadas de visualización y audio que facilite la correcta interacción entre el candidato y el interlocutor, así como los materiales, las evaluaciones y recursos didácticos. Se recomienda apoyarse en el uso de plataformas y aplicaciones digitales para este fin.
Apoyos/Requerimientos:	• Un área privada con capacidad para un mínimo de 3 personas. • Espacio con iluminación, libre de ruido y distractores. • Sillones o sillas. • Mesa o tabla de apoyo para escribir o tableta de escritura. • Equipo de cómputo con plataforma digital disponible para conexión remota. • Formatos digitales. • Acceso a internet.

Duración estimada de la evaluación

- 3 horas en campo y 1 hora en gabinete, totalizando 4 horas.

Referencias de Información

- Dilts, Robert (2004). “Coaching, herramientas para el cambio”, Editorial Urano, Barcelona, España.
- Echeverría, R. (2005).” Ontología del Lenguaje”. Ediciones Granica, España. Recuperado en: file:///C:/Users/52553/Downloads/ontologia%20del%20lenguaje%20echeverria%20pdf.pdf

- Robbins, A. (2006) “Poder sin Límites. La nueva ciencia del desarrollo personal”. Editorial Random House Mondadori, Colombia.
- Lazzati S.; Tailhade M.; Castronovo M. (2020). Competencias, Cambio y Coaching, Libro digital, Editorial Garnica, Argentina.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Ejecución de estrategias de potencialización de habilidades individuales para la mejora del desempeño del equipo/grupo

Elemento 1 de 3

Detonar la interacción de potencialización de habilidades individuales para la mejora del desempeño del equipo/grupo

Elemento 2 de 3

Acompañar en la proyección/construcción del cambio de habilidades individuales para la mejora del desempeño del equipo/grupo

Elemento 3 de 3

Enfocar la intervención de potencialización de habilidades individuales para la mejora del desempeño del equipo/grupo

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E4260	Detonar la interacción de potencialización de habilidades individuales para la mejora del desempeño del equipo/grupo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Emplea la técnica de *rapport* con el/la interlocutor/a:
- Presentándose por su nombre al iniciar el contacto,
- Mostrando una sonrisa al preguntar por su nombre,
- Iniciando la conversación con una pregunta detonante acerca del motivo de la sesión/reunión,
- Manteniendo contacto visual y sin hablar y con corporalidad abierta,
- Replicando/copiando el mensaje corporal que se observa,
- Haciendo preguntas/planteamientos relacionados con el motivo/tema/punto/asunto planteado por el/la interlocutor/a,
- Empleando un tono /timbre/volumen de voz medio, y
- Estableciendo un acercamiento con el/la interlocutor/a mediante contacto visual, expresión facial, gesticulación, timbre tono y volumen de voz y postura corporal, equilibrio emocional.

2. Aplica la técnica del espejo/imitación con el/la interlocutor/a para establecer el *rapport*:
- Escuchando con atención al interlocutor/a sin interrumpir,
- Observando la expresión corporal del/de la interlocutor/a,
- Parafraseando el mensaje del/a interlocutor/a,
- Reproduciendo de forma similar el modo de hablar de su interlocutor/a cuando expresa sus propias ideas,
- Reproduciendo de forma similar la postura/movimientos/gestos del interlocutor/a con reflejo cruzado mientras interactúa con él/ella,
- Expresando sus ideas al introducir ligeros cambios en las palabras/predicados/forma de expresarse de su interlocutor/a,
- Utilizando una expresión corporal distinta a la que presentaba el/la interlocutor/a al integrar sutiles cambios en aras de modificar/influir en el estilo del éste/ésta, y
- Utilizando un modo de hablar integrando sutiles cambios distintos a los utilizados por el/la interlocutor/a en aras de modificar/influir en el estilo de éste.

3. Aplica la técnica VAK con el/la interlocutor/a con base en los resultados del test VAK:
- Empleando una estrategia de comunicación/interacción verbal enfocada al sistema de representación Visual con el/la interlocutor/a acorde al test VAK aplicado,
- Empleando una estrategia de comunicación/interacción verbal enfocada al sistema de representación Auditivo con el/la interlocutor/a acorde al test VAK aplicado,
- Empleando una estrategia de comunicación/interacción verbal enfocada al Sistema de Representación Kinestésico con el/la interlocutor/a acorde al test VAK aplicado, y
- Brindando retroalimentación al/la interlocutor/a acerca del resultado del test VAK aplicado.

4. Realiza el proceso conversacional con el/la interlocutor/a:

- Preguntando acerca del tema que desee hablar/tratar,
- Solicitándole que imagine/visualice qué es lo que desea alcanzar en lo individual en relación con el equipo/grupo con el que interactúa,
- Pidiéndole que exprese/describa lo que ha imaginado/visualizado,
- Indagando el objetivo que persiguen con preguntas acerca de lo que quiere lograr de manera individual en relación con el equipo/grupo con el que interactúa,
- Preguntando cuál es la situación en la que se encuentra actualmente,
- Planteando preguntas que permitan identificar las alternativas/opciones para llegar a la situación deseada en relación con el equipo/grupo con el que interactúa,
- Solicitando determine/seleccione las opciones más convenientes para lograr su objetivo individual en relación con el equipo/grupo con el que interactúa,
- Guiándole/acompañándole en la construcción de un plan de acción que considere las actividades específicas, tiempos, responsables y resultado esperado,
- Describiendo alguno/s ejemplo/s que clarifiquen los elementos de un plan de acción,
- Solicitando que exprese por escrito los compromisos mediatos e inmediatos acordes con el plan de acción, y
- Respondiendo/atendiendo las dudas que surgen durante el proceso conversacional.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El reporte del/los sistemas de representación VAK del/de la interlocutor/a procesado:

- Incluye el resultado del test VAK aplicado al/a la interlocutor/a,
- Contiene descritos los valores similares/equilibrados y diferenciados de representación VAK del/de la interlocutor/a,
- Indica el/los niveles de predominancia en los estilos de representación VAK del/de la interlocutora,
- Incluye los resultados graficados de la aplicación del test VAK, y
- Contiene al menos una estrategia de comunicación/interacción escrita enfocada a desarrollar en el/la interlocutor/a en el sistema de representación VAK.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Postulados básicos de la ontología del lenguaje.	Conocimiento

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad: La manera en que brinda un trato cordial y con energía positiva a otra/s persona/s.
2. Cooperación: La manera en que apoya/atiende a la/s otra/s persona/s respondiendo/atendiendo las dudas que surgen durante el proceso conversacional.

3. Responsabilidad:	La manera en que conduce al interlocutor mostrando interés, respeto y apertura hacia lo que expresa.
4. Tolerancia:	La manera en que muestra paciencia, comprensión hacia el interlocutor ante manifestaciones de ansiedad, temor, timidez, exaltación, entre otras conductas alteradas.

GLOSARIO

1. Expresión corporal:	Se refiere a las manifestaciones del estado emocional a través de la postura/movimientos/ademanes/gestos que proyecta el cuerpo y generan una interpretación de la integralidad de las distintas dimensiones de la persona.
2. Modo de hablar:	Se refiere a la utilización de variantes en el ritmo, volumen, timbre, tono e inflexiones cuando se expresan/verbalizan las ideas ante el interlocutor.
3. Potencialización:	Se refiere al modelo de acompañamiento que aplica algún miembro de un equipo/grupo, con la finalidad de conducir/guiar a otro/s compañeros/colaboradores/miembros hacia el cambio y la mejora individual con proyección grupal, transitando hacia el logro de las metas, mediante la alineación/consolidación del equipo/grupo integrado y de alta confianza.
4. Rapport:	Es el fenómeno donde se emplea la “comunicación interpersonal”. Se establece bajo un ambiente de confianza, y cooperación, propiciando el uso de una comunicación abierta entre los integrantes del proceso comunicativo, donde además sucede una interacción en tiempo real en el que ambas partes están sincronizadas, psicológicamente “en sintonía”. Esto implica que el intercambio de información verbal y no verbal que se produce entre ellas tiene lugar de manera fluida y espontánea, dado que hay una conexión tanto intelectual como emocional.
5. Reflejo cruzado:	Se refiere a la imitación asimétrica de las expresiones corporales del interlocutor, por ejemplo, si el/la interlocutor/a se toca la cara, el/la guía se toca la cabeza; si el/la interlocutor/a se acaricia el cabello, el/la guía se acaricia una mejilla/oreja; si el/la interlocutor mueve la cabeza, el/la guía mueve un dedo/la mano con el mismo ritmo.
6. Sistema de representación Kinestésico:	Se refiere a cuando procesamos la información asociándola a sensaciones y movimientos de nuestro cuerpo, es cuando se entiende la realidad a través de nuestro sistema sensorial. Las emociones y sentimientos son los que marcan el modo particular de recordar los momentos del pasado y fijar las vivencias del presente.

7. Test VAK:	Se refiere al instrumento estandarizado para identificar los sistemas de representación en la comunicación del libro de Robert Dilts “Coaching, herramientas para el cambio”.
8. VAK:	Se refiere al acrónimo formado por los tres sistemas de representación en la comunicación: Visual, Auditivo y Kinestésico.

Referencia	Código	Título
2 de 3	E4261	Acompañar en la proyección/construcción del cambio de habilidades individuales para la mejora del desempeño del equipo/grupo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aplica la técnica de preguntas poderosas con su interlocutor durante el inicio/encuadre de la sesión:

- Dándole la bienvenida al encuentro/sesión,
- Preguntándole cómo se encuentra,
- Solicitándole que le hable de él/ella y la relación que mantiene con los miembros del equipo/grupo con el que interactúa,
- Preguntándole si identifica alguna situación que desee cambiar/mejorar en relación con el equipo/grupo con el que interactúa,
- Preguntándole cuánto tiempo lleva pensando en la situación que plantea en relación al equipo/grupo con el que interactúa,
- Preguntándole si en la situación que plantea existen más personas involucradas y quiénes son,
- Preguntándole acerca de las acciones tomadas hasta el momento de asistir a la sesión,
- Preguntándole por qué considera que las acciones tomadas no han funcionado,
- Preguntándole qué está tolerando/soportando en su vida y desea cambiar/modificar con relación al equipo/grupo con el que interactúa,
- Preguntándole cómo considera el interlocutor que le podría ayudar,
- Solicitándole exprese cuáles son sus principales retos respecto de la situación que enfrenta,
- Solicitándole exprese qué lo motiva/inspira para cambiar la situación que está viviendo en relación al equipo/grupo con el que interactúa, y
- Preguntándole qué espera del proceso de acompañamiento que se le brindará.

2. Aplica la técnica de la escalera de inferencias con su interlocutor/a:

- Solicitándole que describa lo que observa en la situación que desea trabajar,
- Solicitándole que explique lo que ocurre en torno a la situación, sus causas y sus posibles consecuencias en relación con el equipo/grupo con el que interactúa,
- Repitiendo las palabras/frases del interlocutor que hacen referencia a premisas/creencias/deducciones/juicios personales/generalizaciones sobre los hechos/acontecimientos,
- Solicitándole buscar otras opciones que maticen las premisas/creencias/deducciones/juicios personales/generalizaciones sobre los hechos/acontecimientos,
- Solicitando que exprese sus conclusiones acerca de las nuevas posibilidades de interpretación en relación con las nuevas opciones encontradas,
- Solicitándole verbalizar qué acciones llevará a cabo, cómo y en qué tiempo las implementará para alcanzar la situación deseada en relación con el equipo/grupo con el que interactúa, y
- Pidiéndole poner por escrito su compromiso para alcanzar la situación deseada.

3. Aplica la técnica de preguntas poderosas con su interlocutor durante la definición de objetivos a alcanzar, en relación con el equipo/grupo con el que interactúa:
- Solicitando describa cómo concibe una situación perfecta con respecto a lo que desea/espera alcanzar en la sesión,
- Solicitando exprese en pocas palabras y de manera concreta el objetivo de lo que desea/espera alcanzar,
- Preguntándole si el objetivo que desea alcanzar se encuentra bajo su control,
- Preguntando si conoce el Método SMART,
- Explicando/resumiendo la técnica SMART y cómo se utiliza,
- Solicitando que establezca de manera clara el qué, para qué y el cómo espera alcanzar su objetivo con base a los fundamentos de la metodología SMART,
- Preguntando si lo que espera alcanzar es realizable por él en un determinado tiempo,
- Preguntando cuál es el resultado específico que espera alcanzar y si cree tener los conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes, hábitos y valores/competencias necesarias para lograrlo, y
- Solicitando exprese cuál sería la evidencia tangible del progreso en el logro del objetivo planteado.

4. Aplica la técnica de preguntas poderosas con su interlocutor durante la validación del objetivo de la sesión, en relación con el equipo/grupo con el que interactúa:
- Solicitando exprese los resultados que espera alcanzar,
- Preguntando dónde considera que se encuentra en el momento presente con respecto al objetivo planteado,
- Preguntando cuáles considera que deben ser los siguientes pasos,
- Preguntando cómo percibe el reto/objetivo que debe resolver, y
- Solicitando identifique de qué recursos dispone para alcanzar su objetivo y cuáles le hacen falta.

5. Aplica la técnica de preguntas poderosas en la ubicación de la realidad del interlocutor con relación al equipo/grupo con el que interactúa:
- Preguntando cómo percibe el reto/objetivo que debe resolver considerando los recursos de que dispone,
- Solicitando identifique otras posibles opciones que no tenía consideradas/visualizadas para alcanzar el objetivo planteado, y
- Solicitando que se imagine fungiendo como su asesor personal y exprese lo que diría para resolver el reto.

6. Aplica la técnica de preguntas poderosas para generar opciones hacia el objetivo que desea alcanzar el interlocutor en relación al equipo/grupo con el que interactúa:
- Pidiendo exprese la primer idea que considere lo encamine en dirección a su objetivo,
- Pidiendo exprese cuál será la acción concreta por realizar para avanzar hacia su objetivo,
- Solicitando imagine dividir en al menos cuatro estrategias hacia el objetivo por alcanzar,
- Pidiendo enliste por escrito al menos las cuatro etapas visualizadas,
- Solicitando reflexione y exprese qué cosas debería dejar de hacer, pensar y sentir para lograr el objetivo,
- Solicitando reflexione y exprese qué cosas debería continuar haciendo, pensando y sintiendo para lograr el objetivo, y
- Pidiendo exprese cuáles podrían ser las posibles opciones para avanzar hacia el objetivo.

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Orden: La manera en que respeta la secuencia en el planteamiento de las preguntas poderosas de acuerdo con los criterios de desempeño establecidos en el presente elemento de competencia.
2. Perseverancia: La manera en que conduce al interlocutor hacia la definición/creación de estrategias que le permitan alcanzar sus propios objetivos/retos en relación con el equipo/grupo con el que interactúa.
3. Tolerancia: La manera en que muestra paciencia, sin anticipar/inferir/influir las respuestas del propio interlocutor.

GLOSARIO

1. Creencia: Se refiere a una idea que se considera “verdadera” y a la que se da completo crédito como cierta. Una creencia puede ser un paradigma basado en la fe ya que no existe una explicación, fundamento racional o justificación empírica que la compruebe. La conformación de una creencia nace desde el interior de una persona y se desarrolla a partir de sus convicciones y valores morales, influenciada también por factores externos y el entorno social.
2. Deducción: Se refiere al argumento donde la conclusión se infiere necesariamente de las premisas que pueden ser falsas o verdaderas.
3. Generalización: Se refiere a la utilización de la experiencia sobre un suceso convirtiendo una verdad individual en una absoluta con la intención de justificar o magnificar un hecho, suceso o situación.
4. Juicios personales: Se refiere a las opiniones formadas sobre cosas o situaciones construidas con base en las interpretaciones de los problemas individuales.
5. Método SMART: Se refiere a la técnica que por su acrónimo describe las características que debe cumplir el establecimiento de un objetivo: *Specific* (Específico), *Measurable* (Medible), *Achievable* (Alcanzable), *Realistic* (Realista) y *Timely* (Medible en el tiempo).
6. Preguntas poderosas: Se refiere a la técnica de plantear cuestionamientos que tengan como sentido o propósito el propiciar la reflexión en el interlocutor, en relación con su contexto, situación, realidad o posibilidades de desarrollo individual o de grupo, a fin de encontrar por sí mismo sus propias respuestas.
7. Premisa: Se refiere a proposiciones que anteceden a una conclusión, pueden ser falsas o verdaderas, funcionan para construir argumentos.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E4262	Enfocar la intervención de potencialización de habilidades individuales para la mejora del desempeño del equipo/grupo

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Aplica la técnica de preguntas poderosas para dar seguimiento al proceso de acompañamiento a el/la interlocutor/a en relación con el equipo/grupo con el que interactúa:
- Pidiéndole que enliste las cosas que le sucedieron en la semana y considere importante celebrar,
- Solicitándole mencione las cosas que considere no han funcionado como esperaba, y
- Preguntándole qué espera de la sesión/encuentro.

2. Aplica la técnica de preguntas poderosas para generar compromiso hacia el objetivo que desea alcanzar el/la interlocutor/a en relación con el equipo/grupo con el que interactúa:
- Pidiéndole que exprese cuál sería el resultado ideal de acuerdo con el objetivo planteado,
- Solicitándole imagine y exprese cómo sería el mejor escenario posible,
- Pidiéndole que exprese cuál será la acción concreta que va a modificar a partir de ahora/este momento/de esta sesión,
- Solicitándole que describa qué actividad/es específica/s debe realizar para dar continuidad a la acción concreta previamente expresada,
- Solicitándole que identifique aquello que necesita para dar continuidad a la acción y actividades, y
- Pidiéndole que realice la acción concreta que identificó.

3. Aplica la técnica de preguntas poderosas para el cierre de la sesión/encuentro con el/la interlocutor/a en relación con el equipo/grupo con el que interactúa:
- Pidiéndole exprese al menos tres compromisos en los que se enfocará en los siguientes días de acuerdo con lo trabajado en la sesión/encuentro,
- Solicitándole mencione el aprendizaje más importante de la sesión/encuentro,
- Solicitándole exprese las nuevas creencias positivas resultado de la sesión/encuentro,
- Solicitándole exprese el grado de avance en el logro de los objetivos que considera alcanzó durante el periodo en el que trabajó,
- Preguntándole qué descubrió durante la sesión/encuentro, y
- Preguntándole qué tan motivado se siente para seguir con su proceso y alcanzar sus objetivos.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La ruta de logros del/de la interlocutor/a documentada:
- Indica los datos generales del interlocutor: nombre completo, edad, puesto y antigüedad,
- Indica el nombre completo y puesto/rol que ocupa el/la líder/superior jerárquico directo del/de la interlocutor/a en el equipo/grupo con el que interactúa,

- Contiene descritas las expectativas de cambio que tiene el/la líder/superior jerárquico directo respecto del interlocutor,
- Contiene descritos el/los objetivo/s planteado/s para el cambio del/de la interlocutor/a,
- Incluye el registro de compromisos generados por parte del/de la interlocutor/a en las sesiones/encuentros realizados durante el proceso, e
- Incluye el registro de avance del/de la interlocutor/a con respecto al/los objetivo/s, indicando fechas.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Triada del cambio (patrones de fisiología, patrones de enfoque y patrones de lenguaje).	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1. Amabilidad:	La manera en que brinda un trato cortés y se mantiene comprensivo/empático/flexible a las decisiones que el interlocutor ha decido tomar.
2. Responsabilidad:	La manera en que apoya con preguntas al interlocutor en el descubrimiento de los compromisos hacia el objetivo que desea alcanzar.

GLOSARIO

1. Líder/superior jerárquico:	Se refiere a la persona que dirige/guía/encabeza el equipo/grupo al cual pertenece el interlocutor y representa la autoridad para éste y a quién está dispuesto a secundar en sus decisiones.
2. Ruta de logros:	Se refiere a la documento/bitácora que compila el registro de avances con respecto al alcance de la/s meta/s propuesta/s por el interlocutor.