

## GESTIÓN DE CRÍTICAS Y DEL RECONOCIMIENTO (30 HORAS)

**MODALIDAD:** ONLINE

**CONTACTO:** campus@formagesting.com / +34 722 164 372

### OBJETIVOS DEL CURSO

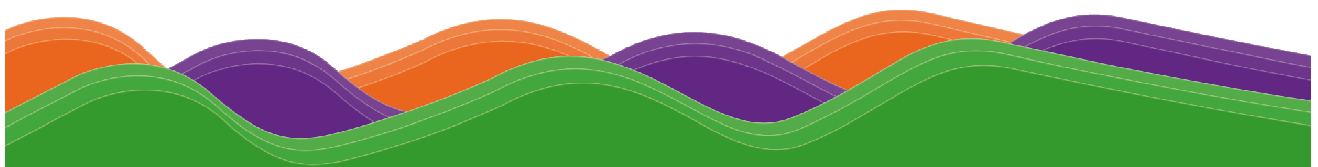
- Conocer la estructura del Departamento de RRHH dentro de una organización “tipo” y sus principales funciones.
- Apreciar los beneficios de la implementación de las políticas del Departamento de RRHH, en el conjunto de la organización.
- Conocer en qué consiste una Evaluación del Desempeño y los principales instrumentos para llevarla a cabo.
- Aplicar la Gestión por Competencias para llevar a cabo la evaluación del desempeño.
- Elaborar un perfil competencial como base para la evaluación del desempeño.
- Conocer las principales bases teóricas para ofrecer feedback, ya sea crítico o positivo y las diferentes maneras de darlo.
- Conocer la Ventana de JoHari como paradigma de lo que mostramos a los demás y utilizar sus propuestas en nuestra relación con los demás.
- Distinguir los diferentes tipos de entrevista para prepararlas según el contenido y el lugar donde se llevará a cabo, y aprender a manejar las preguntas y respuestas.
- Reconocer los diferentes errores en los que puede caer el entrevistador, para evitarlos.
- Conocer las competencias necesarias para llevar a cabo una entrevista de devolución.
- Desarrollar habilidades como entrevistadores: escucha activa, empatía y persuasión.

### PROGRAMA

#### UNIDAD 1. LA FUNCIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LAS ORGANIZACIONES

Introducción y objetivos.

1. La Función de Recursos Humanos en las Organizaciones.
  - 1.1. Definición de Recursos Humanos.  
Ejercicio 1.
  - 1.2. Evolución de la función de Recursos Humanos en las empresas.
  - 1.3. Evolución de la función de Recursos Humanos en España.
  - 1.4. Qué es y cuáles son sus beneficios.
2. Las políticas de Recursos Humanos.
  - 2.1. Políticas hard y soft.
  - 2.2. Inventario de tareas del Departamento de Recursos Humanos.  
Ejercicio 2.
3. Descripción de puestos.
  - 3.1. Definición de puestos de trabajo.
  - 3.2. Proceso de descripción de puestos.
  - 3.3. Contenido de una descripción de puestos de trabajo.
4. Planificación de la plantilla.
5. Reclutamiento y selección de personal.
  - 5.1. Fuentes de reclutamiento.
  - 5.2. Preselección y selección de candidatos.
6. Contratación.
7. Evaluación del desempeño.
8. Remuneración.



- 9. Formación y desarrollo profesional.
- 10. Otras funciones.
  - 10.1. Motivación laboral.
  - 10.2. Evaluación del clima laboral.

Resumen.

Caso práctico 1.

Test 1.

Evaluación 1.

## UNIDAD 2. LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Introducción y objetivos.

- 1. La Evaluación del Desempeño.
  - 1.1. Introducción.
  - 1.2. Bases de la evaluación del desempeño.
  - 1.3. El Método de Evaluación del Desempeño por Resultados.

Ejercicio 3.

- 1.4. El cuestionario de Feedback.
  - 1.5. Un ejemplo de cuestionario de Feedback 360.
  - 1.6. Problemas del proceso de evaluación.
- 2. La Gestión por Competencias.
  - 2.1. La Gestión por competencias según David McClelland.
  - 2.2. Las competencias, según el diccionario Hay McBer.
    - 2.2.1. Introducción.
    - 2.2.2. Competencias por la gestión personal.
    - 2.2.3. Competencias de pensamiento.
    - 2.2.4. Competencias de logro.
    - 2.2.5. Competencias de influencia.
    - 2.2.6. Competencias de gestión del equipo.
    - 2.2.7. Competencias suplementarias.

Ejercicio 4.

- 2.3. Medición de las competencias.

Caso de estudio.

Caso práctico 2.

Resumen.

Caso práctico 3.

Test 2.

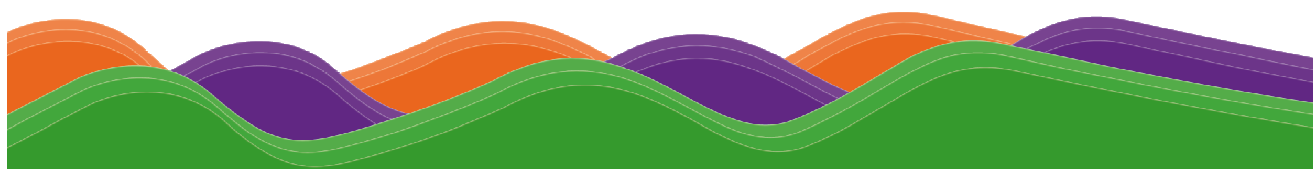
Evaluación 2.

## UNIDAD 3. LA GESTIÓN DEL FEEDBACK

Introducción y objetivos.

- 1. La Ventana de JoHari.
  - 1.1. Introducción.
  - 1.2. Herramienta para el desarrollo personal y profesional.
  - 1.3. Aplicación práctica de la Ventana de JoHari.
    - 1.3.1. Introducción.
    - 1.3.2. Cuadrante I: El Área Libre o Yo Transparente.
    - 1.3.3. Cuadrante II: El Área Ciega.
    - 1.3.4. Cuadrante III: El Área Oculta o Fachada.
    - 1.3.5. Cuadrante IV: El Área desconocida.

Ejercicio 5.



- 1.4. Conocerse mejor a través de la Ventana de JoHari.
  - 1.4.1. ¿Cómo conocernos mejor?
  - 1.4.2. La Ventana de JoHari: autoevaluación.
  - 1.4.3. Nuestra personalidad según la Ventana de JoHari.
- 1.5. Aplicabilidad de la herramienta.
- 1.6. Principios básicos del cambio mediante la Ventana de JoHari.
2. Proporcionar feedback efectivo.
  - 2.1. Características de un feedback eficaz.
  - 2.2. Feedforward.
  - 2.3. El ciclo del aprendizaje.
  - 2.4. Reconocimiento.
  - 2.5. Cómo dar reconocimiento.
  - 2.6. La técnica sándwich de feedback.

Ejercicio 6.

Resumen.

Caso práctico 4.

Test 3.

Evaluación 3.

## UNIDAD 4. LA ENTREVISTA DE DEVOLUCIÓN

Introducción y objetivos.

1. La entrevista en el ámbito organizacional.
  - 1.1. Definición de Entrevistar.
  - 1.2. Tipos de entrevista.
  - 1.3. La entrevista de devolución.
2. La preparación de la entrevista de devolución.
  - 2.1. Características de la entrevista de devolución.
  - 2.2. ¿Quién debe facilitar la entrevista de devolución?
  - 2.3. ¿Qué información hay que facilitar?
  - 2.4. ¿Cómo preparar el entorno físico?
  - 2.5. ¿Cuánto tiempo debe durar?
  - 2.6. Y por último, ¿cuándo es el mejor momento?

Ejercicio 7.

3. Tipos de respuestas del entrevistado.
  - 3.1. Reacciones al feedback de devolución.
  - 3.2. Reacciones al feedback de devolución.
4. Tipos de conductas del entrevistador.

Ejercicio 8.

Resumen.

Caso práctico 5.

Test 4.

Evaluación 4.

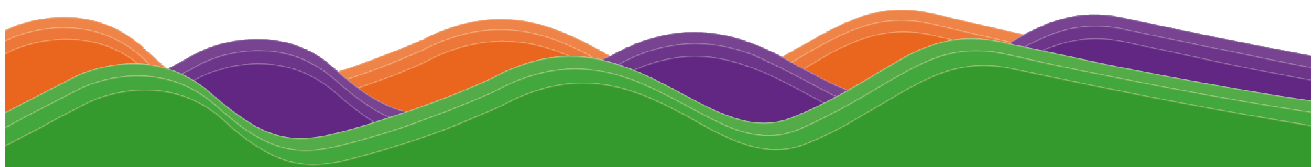
## UNIDAD 5. EL PERFIL COMPETENCIAL DEL ENTREVISTADOR

Introducción y objetivos.

1. El perfil competencial del entrevistador.
  - 1.1. Las competencias.
  - 1.2. Las competencias del entrevistador.

Ejercicio 9.

2. Desarrollo de las competencias tipo del entrevistador.



- 2.1. Introducción.
- 2.2. Comunicación eficaz.
  - 2.2.1. Concepto de comunicación.
  - 2.2.2. Emisor, receptor y mensaje.
  - 2.2.3. Escucha activa.
  - 2.2.4. Bloqueos a la capacidad de escuchar.
- 2.3. Asertividad.
  - 2.3.1. Concepto.
  - 2.3.2. La conducta pasiva.
  - 2.3.3. La conducta agresiva.
  - 2.3.4. La conducta asertiva.
  - 2.3.5. Tipos de respuestas asertivas para el entrevistador.
- 2.4. Empatía.
  - 2.4.1. Concepto.
  - 2.4.2. ¿Por qué es importante la empatía?
  - 2.4.3. Los obstáculos a la capacidad de empatizar.
- 2.5. Gestión del propio estado.
  - 2.5.1. Inteligencia emocional.
  - 2.5.2. Autoconocimiento.
  - 2.5.3. Autocontrol.
  - 2.5.4. Gestión del estrés.
- 2.6. Cómo vender una idea: la capacidad para persuadir.
  - 2.6.1. Saber vender una idea.
  - 2.6.2. El Triángulo Retórico.
  - 2.6.3. ¿Me prestan atención, por favor?

Ejercicio 10.

Resumen.

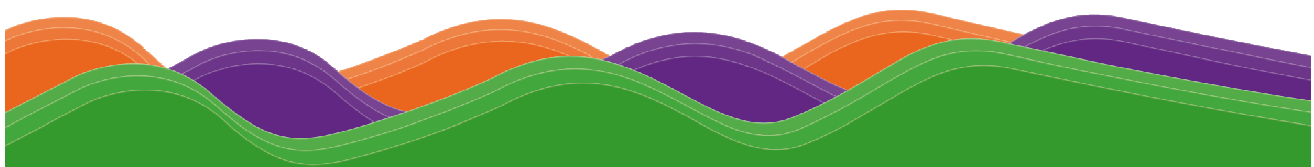
Test 5.

Evaluación 5.

Evaluación Final.

## TEMPORALIZACIÓN

UNIDAD DIDÁCTICA	Total
Unidad 1. La Función de Recursos Humanos en las Organizaciones.	6 horas
Unidad 2. La Evaluación del desempeño.	6 horas
Unidad 3. La gestión del feedback.	6 horas
Unidad 4. La entrevista de devolución.	6 horas
Unidad 5. El perfil competencial del entrevistador.	6 horas
<b>TOTALES</b>	<b>30 horas</b>



## FORMACIÓN NECESARIA PARA ACCEDER CON ÉXITO AL CURSO

No requiere formación previa.

### ESPECIFICACIONES

Curso Scorm. Ejercicios y Evaluaciones integrados en temario.  
Foros abiertos para el debate de los casos prácticos del curso.  
Videos integrados en el curso.





### HARDWARE NECESARIO Y PERIFÉRICOS ASOCIADOS

Ordenador y conexión a Internet:

- **PC o Portátil** : Pentium II, CPU 3GHz, 512 MB de memoria RAM.
- **MAC**: Power Mac 64, Power Mac 65 ó Apple con procesador Intel 16 GB RAM.
- **Conexión a Internet**: ADSL mínimo 1MB o conexión 3G con una velocidad superior a 128 Kbps/seg.

### SOFTWARE NECESARIO

El campus virtual funciona en los siguientes navegadores:

-  **Internet Explorer**: a partir de la versión 8.0.
-  **Google Chrome**: a partir de la versión 22.0.
-  **Mozilla Firefox**: a partir de la versión 15.0.
-  **Safari**: a partir de la versión 5.0.

Además, será necesario tener instalado:

- **Acrobat Reader**, versión 6.0 o superior, o **Foxit Reader**, versión 2.3.
- **Flash Player**.
- **Java Sun** (Google Chrome requiere la actualización 10 de la versión de Java).
- **Reproductor de Windows Media Player** a partir de la versión 9.

### TIEMPO DE RESPUESTA

Los tutores pedagógicos atenderán a los alumnos en un plazo de 24 horas y los tutores de contenido en un plazo máximo de 48 horas en días laborables.

### SERVICIOS DEL CAMPUS VIRTUAL

- **Guía didáctica**. En ella se marcan y explican las pautas, orientaciones y recomendaciones necesarias para el seguimiento y aprovechamiento adecuado del curso.
- **Contenidos**. Los contenidos de este curso han sido realizados por un equipo multidisciplinar, entre los que se encuentran expertos en la materia que se desarrolla, pedagogos, docentes y técnicos informáticos en desarrollos multimedia.

En este curso se ha buscado un equilibrio entre el necesario rigor técnico de los contenidos y



una presentación atractiva e intuitiva que facilite el seguimiento del curso y que constituya una clara opción de aprendizaje, de manera que todo aquél que lo realice vea satisfechas sus expectativas: comprensión y asimilación de todo lo relacionado con las unidades desarrolladas y capacidad para aplicar estos conocimientos a la práctica diaria.

El temario de este curso tiene un formato dinámico e interactivo, en base al cual podrás participar activamente en tu aprendizaje. En la construcción del mismo se han utilizado una serie de iconos y links, que requieren tu participación en el descubrimiento de los contenidos, ya que deberás interactuar con los mismos para ver la información. De esta manera, el seguimiento del curso se convierte en una experiencia dinámica que requiere de una participación activa del alumno, lo que facilita la rapidez en la comprensión y uso de la información. Ello contribuye a conseguir que el curso resulte más entretenido y no debemos olvidar que el entretenimiento acrecienta el interés, el cual, a su vez, favorece la atención y concentración, que se traducen en mayores niveles de aprendizaje.

- **Actividades.** Hemos desarrollado ejercicios y casos prácticos interactivos, integrados en los contenidos, que fomentan la participación e interacción continua de los alumnos y permiten que vayan afianzando los conocimientos al mismo tiempo que los adquieren, con el fin de que lleguen totalmente preparados a la evaluación final y la superen sin dificultades.

- **Tutores a disposición del alumno:**

Un tutor de contenido experto en la materia que resolverá las dudas concretas sobre el temario y los ejercicios.

Un tutor pedagógico que le ayudará y motivará a lo largo del curso. Se pondrá en contacto periódicamente con los alumnos informándoles de su estado de evolución y animándoles a finalizar con éxito el curso. También les informará de todo lo relativo al curso (información de interés, inclusión de documentación adicional en la biblioteca, etc.).

Un tutor técnico o web máster que resolverá cualquier problema técnico de acceso a la plataforma, registro de notas, etc.

- **Otros servicios.** Estos cursos disponen de tutorías, correo electrónico, biblioteca (donde se encuentran documentos formativos complementarios, como el manual del curso), chat, FAQ's, agenda y calendario, foro y otros servicios incluidos en el Campus Virtual.

## DIPLOMA

Al finalizar el curso los alumnos recibirán un **Diploma** o **Certificado**. “Enseñanza que no conduce a la obtención de un título con valor oficial”.

