

Taller mixto Fortalecimiento de equipos a través del feedback: Guía para líderes en recursos humanos

Dirigido a:

- Jefaturas, mandos medios y encargados de departamentos de recursos humanos.
- Otros funcionarios que desean profundizar en sus conocimientos sobre las personas y sus habilidades para fortalecer los equipos de trabajo.

Objetivo general:

Brindar a los participantes las herramientas y modelos más efectivos de retroalimentación para fortalecer el desempeño de sus equipos, optimizar la comunicación y fomentar una cultura organizacional basada en la mejora continua y la confianza.

Enfoque académico metodológico y material del curso:

(1) Se utilizará el método de aprender haciendo, el cual se fundamenta en la permanente participación grupal, proceso que busca modificar conductas o mejorar las ya existentes. Las dinámicas y ejercicios virtuales vienen a fortalecer el modelo de aprendizaje propuesto. Complementariamente, se efectuarán plenarias de aprendizaje para el análisis y discusión de algunos de los temas propuestos y se realizarán ejercicios tipo “simulaciones” que permitirán a los participantes aplicar lo aprendido durante el proceso de capacitación.

(2) El material se enviará por correo a cada participante al inicio del curso, en formato pdf.

Contenidos temáticos:

DIA 1

Sesión 1: Teoría y práctica de la comunicación humana (2 horas)

Objetivo: Aprender el concepto de la comunicación, su importancia e impacto en las relaciones humanas, específicamente en las relaciones laborales e interacción con las personas al ofrecer y recibir retroalimentación.

- Elementos de la comunicación humana.
- Los axiomas de la comunicación.
- Comunicación verbal y no verbal.
- Comunicación y personalidad, enfoque desde el análisis transaccional.
- El poder de la palabra y el poder del liderazgo.

Sesión 2: Fundamentos del feedback y su impacto en equipos de alto desempeño. (2 horas)

Objetivo: Comprender la importancia del feedback en el liderazgo y su impacto en la productividad y el compromiso del equipo.

- Definición y relevancia del feedback en el entorno laboral.
- Aprender a dar y recibir retroalimentación: mirando hacia mí.

- ¿Por qué es clave el feedback en la organización?
 - Cultura de feedback en la organización.
 - Beneficios de una retroalimentación efectiva.
- Mitos y realidades del feedback.
 - Diferencias entre crítica, evaluación y retroalimentación.
 - La resistencia al feedback y cómo superarla.
- Modelos de Feedback más efectivos en el mundo organizacional (TOP MODELS)
 - Modelo SBI (Situation – Behavior – Impact)
 - Modelo GROW (Goal – Reality – Options – Will)
 - Modelo COIN (Context – Observation – Impact – Next Steps)
 - Modelo Feedforward (Mirando al futuro en lugar del pasado)
- Ejercicio práctico: Diagnóstico de la cultura de feedback en su equipo de trabajo.

DIA 2

Sesión 3: Estrategias para aplicar feedback en el área de recursos humanos. (2 horas)

Objetivo: Aprender a utilizar técnicas de feedback adaptadas a las áreas de recursos humanos.

- Tipos de feedback y cuándo utilizarlos.
 - Feedback positivo, correctivo y constructivo.
 - Retroalimentación formal e informal.
- Errores más comunes en la retroalimentación y cómo evitarlos.
 - Comunicación pasiva, agresiva y asertiva.
 - Cómo evitar sesgos y subjetividad.
- Ejercicio práctico: Aplicación de feedback en un caso real de la organización.

Sesión 4: Estrategias para aplicar feedback en el área de recursos humanos. (2 horas)

Objetivo: Aplicar el feedback como estrategia de desarrollo profesional y mejorar el desempeño.

- **Feedback y liderazgo transformacional: Cómo dar retroalimentación efectiva a colaboradores.**
 - Liderazgo transformacional y feedback
 - Desarrollo de talento a través del feedback
 - Impacto en la motivación y el desempeño
- **El rol de la inteligencia emocional en la retroalimentación.**
 - Regulación emocional y comunicación efectiva
 - Cómo recibir feedback sin generar resistencia
- **Cómo estructurar una sesión de feedback 1:1 y feedback grupal.**
 - Pasos clave para lograr una retroalimentación efectiva.
 - Cómo generar compromiso con el cambio.
- **Ejercicio práctico: Role-playing de sesiones de feedback efectivas.**

DIA 3

Sesión 5: Implementación del Feedback en la Cultura Organizacional (sesión presencial, 8 horas)

Objetivo: Diseñar un plan de acción para integrar el feedback como un pilar de la cultura organizacional.

- **Qué es la cultura organizacional y cómo desarrollarla.**
 - Definición de cultura organizacional.
 - Los cuatro componentes de la cultura.
 - Qué debe considerar un líder para desarrollarla.
- **Feedback y gestión del cambio**
 - Fuerzas que generan el cambio.
 - Fuentes de resistencia al cambio.
 - Modelo para gestionar el cambio.
 - Feedback como estrategia fundamental en la gestión del cambio.
- **Feedback y conducción de equipos intergeneracionales en la organización.**
 - Desafíos y beneficios del feedback con los equipos generacionales.
- **Estrategias para convertir el feedback en un hábito organizacional.**
 - Cómo fomentar una cultura de feedback en la organización.
 - Seguimiento y evaluación del impacto del feedback.
- **Mediación y gestión de conflictos a través de la retroalimentación.**
 - Casos prácticos.
 - Técnicas de comunicación no violenta en el feedback.
- **Plan de acción: Implementación de un sistema de feedback continuo.**
 - Cómo diseñar un programa de retroalimentación sostenible.
 - Creación de indicadores de éxito.
- **Cierre**

Perfil del facilitador. Máster en Psicología Organizacional. Vasta experiencia con empresas nacionales y multinacionales, atendiendo unidades de negocio en más de 15 países en Asia, Sur África y Latinoamérica. Experiencia de más de 20 años en gestión de Recursos Humanos: Sistema de políticas y procedimientos, Reclutamiento y Selección, capacitación y desarrollo de talento, sistemas de compensación y beneficios, Gestión del desempeño, políticas salariales, motivación, relaciones laborales, desarrollo de equipos de alto desempeño y mejoramiento de los procesos de negocios, excelencia operacional, y desarrollo organizacional. Experiencia de más de 5 años en el área de Seguridad y Salud Ocupacional, Gestión de Sistemas ISO y Responsabilidad Social Corporativa para empresas con más de 3500 empleados en la región de Latinoamérica, África del Sur y Asia Pacífico. Gestión de la Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiente de los sistemas ISO 9001, 14001 y 18001.

Educación:

- Licenciado en Psicología, UACA
- Maestría en Psicología Empresarial; UACA
- Formación en Psicología Clínica, Recursos Humanos, Coaching Ejecutivo, Estrategia y Seguridad Salud Ocupacional y Ambiente

Experiencia profesional:

- Consultor a diversas instituciones privadas y públicas en Desarrollo Organizacional, Gestión de Capital Humano y SSOA
- Director de Recursos Humanos en empresa manufactureras como Envasa, Intel, Photocircuits, General Cable, Irex y PROCOMER.
- Gestor en el área de Seguridad, Salud Ocupacional y ambiente
- Educador Licentia Docenti de la UACA, y experiencia como profesor en universidades como UNED, U. Católica, UCR, UCACIS, U. Hispanoamericana, Universidad Fidélitas.

Certificados: a cada participante que complete con éxito la actividad de capacitación se le hará entrega de un certificado de participación.

Duración: 16 horas.

Modalidad: mixta (8 horas virtuales por la plataforma TEAMS y un día presencial)

Fechas. Sesiones virtuales 1 y 2: viernes 16 y 23 de mayo, 2025; de 8:00 am a 12:00m.

Sesión (presencial): viernes 30 de mayo, 2025; de 8:00 a. m. a 4:00 p. m.

Lugar para la sesión presencial: Club Unión (San José centro, frente a Correos de Costa Rica)

Precio por participante antes del IVA: ₡145.000.00 (Ciento cuarenta y cinco mil colones)

Precio por participante (IVA incluido): ₡147.900.00.

Incluye: material didáctico, certificado de participación y, el 30 de mayo, incluye también derecho a parqueo, desayuno (a mitad de mañana) y almuerzo (a la 1pm).

Forma de pago: Se acepta forma de pago del gobierno. Realizar depósito en:

Cuenta IBAN Banco de Costa Rica: # CR56015201001023706975

Cuenta IBAN Banco Nacional de Costa Rica: # CR55015114210010004248

(A favor de **Centro Internacional para el Desarrollo del Individuo, S. A.**)

Informes y reservaciones:

Central Telefónica: 2291-0546

E-mail: cidiconsultora@cidicr.com

www.cidicr.com

Reservaciones a más tardar el jueves 15 de mayo, 2024.

La apertura del curso está sujeta a la inscripción del cupo mínimo.