

ÍNDICE

RECONOCIMIENTOS _____	VI
PREFACIO _____	VII

CAPÍTULO 1

Gestión de Recursos Humanos por competencias	1
1. EVOLUCIÓN DE LOS MODELOS DE GESTIÓN EN RECURSOS HUMANOS _____	1
2. MODELO DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS POR COMPETENCIAS _____	5
3. UN MODELO ALTERNATIVO DE COMPETENCIAS _____	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS _____	29

CAPÍTULO 2

Competencias de manejo personal	31
Pensamiento Crítico	31
1. EVALUACIÓN DE SÍ MISMO _____	31
2. ENSEÑANZA _____	33
3. ESTUDIO DE CASO _____	40
4. TAREA PRÁCTICA _____	42
5. APLICACIÓN _____	44
Pensamiento Creativo	46
1. EVALUACIÓN DE SÍ MISMO _____	48
2. ENSEÑANZA _____	51

3.	ESTUDIO DE CASO	61
4.	TAREA PRÁCTICA	64
5.	APLICACIÓN	66
	Autoeficacia	66
1.	EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	67
2.	ENSEÑANZA	68
3.	ESTUDIO DE CASO	73
4.	TAREA PRÁCTICA	74
5.	APLICACIÓN	74
	Capacidad para aprender	74
1.	EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	74
2.	ENSEÑANZA	77
3.	ESTUDIO DE CASO	86
4.	TAREA PRÁCTICA	87
5.	APLICACIÓN	88
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88

CAPÍTULO 3

	Competencias de manejo de la acción	91
	Sentido de Planificación	91
1.	EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	92
2.	ENSEÑANZA	92
3.	ESTUDIO DE CASO	97
4.	TAREA PRÁCTICA	98
5.	APLICACIÓN	99
	Fijación de metas	99
1.	EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	100
2.	ENSEÑANZA	102
3.	ESTUDIO DE CASO	106
4.	TAREA PRÁCTICA	106
5.	APLICACIÓN	107
	Sentido de decisión	107
1.	EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	108
2.	ENSEÑANZA	110
3.	ESTUDIO DE CASO	119
4.	TAREA PRÁCTICA	121
5.	APLICACIÓN	121

	Motivación de logro	122
1.	EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	123
2.	ENSEÑANZA	124
3.	ESTUDIO DE CASO	128
4.	TAREA PRÁCTICA	128
5.	APLICACIÓN	129
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	129

CAPÍTULO 4

	Competencias de manejo del entorno	131
	Adaptación al cambio	131
1.	EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	132
2.	ENSEÑANZA	134
3.	ESTUDIO DE CASO	139
4.	TAREA PRÁCTICA	140
5.	APLICACIÓN	141
	Manejo del estrés	142
1.	EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	143
2.	ENSEÑANZA	143
3.	ESTUDIO DE CASO	147
4.	TAREA PRÁCTICA	149
5.	APLICACIÓN	150
	Autorregulación emocional	151
1.	EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	151
2.	ENSEÑANZA	152
3.	ESTUDIO DE CASO	156
4.	TAREA PRÁCTICA	158
5.	APLICACIÓN	159
	Responsabilidad Social	159
1.	EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	161
2.	ENSEÑANZA	163
3.	ESTUDIO DE CASO	168
4.	TAREA PRÁCTICA	170
5.	APLICACIÓN	170
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	173

CAPÍTULO 5

Competencias de manejo interpersonal	175
Comunicación interpersonal	175
1. EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	177
2. ENSEÑANZA	179
3. ESTUDIO DE CASO	184
4. TAREA PRÁCTICA	185
5. APLICACIÓN	185
Trabajo en equipo	186
1. EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	186
2. ENSEÑANZA	187
3. ESTUDIO DE CASO	192
4. TAREA PRÁCTICA	194
5. APLICACIÓN	195
Comprensión interpersonal	196
1. EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	196
2. ENSEÑANZA	197
3. ESTUDIO DE CASO	202
4. TAREA PRÁCTICA	203
5. APLICACIÓN	204
Disposición al cliente	204
1. EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	205
2. ENSEÑANZA	206
3. ESTUDIO DE CASO	210
4. TAREA PRÁCTICA	212
5. APLICACIÓN	213
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	213

CAPÍTULO 6

Competencias de manejo de la influencia	215
Manejo del conflicto y la negociación	215
1. EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	216
2. ENSEÑANZA	218
3. ANÁLISIS DE CASO	227
4. TAREA PRÁCTICA	228
5. APLICACIÓN	230

Influencia en los demás	230
1. EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	231
2. ENSEÑANZA	231
3. ESTUDIO DE CASO	235
4. TAREA PRÁCTICA	237
5. APLICACIÓN	238
Desarrollo de los colaboradores	238
1. EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	239
2. ENSEÑANZA	240
3. ESTUDIO DE CASO	245
4. TAREA PRÁCTICA	246
5. APLICACIÓN	246
Desarrollo del liderazgo	247
1. EVALUACIÓN DE SÍ MISMO	247
2. ENSEÑANZA	249
3. ANÁLISIS DE CASO	256
4. TAREA PRÁCTICA	258
5. APLICACIÓN	259
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	259