

Programa de curso E-learning:

# Gestión del Desempeño en Servicios Públicos



# Programa

---

## Nombre

Gestión del Desempeño en Servicios Públicos

---

## Modalidad

E-Learning

---

## Objetivo General

Identificar y comprender las características de la Gestión del Desempeño como herramienta para la Gestión de Personas en el Servicio Público.

---

## Módulos

- I. Antecedentes Generales
- II. Modelo de Gestión: planificar y dirigir
- III. Modelo de Gestión: evaluación y planes de mejora

## Módulo I Antecedentes Generales

### Objetivos

Identificar el concepto y características de la Gestión del Desempeño como herramienta de Gestión de Personas y su contribución a la Evaluación del Desempeño, reconociendo el rol de las jefaturas en este proceso de gestión.

### Contenidos

#### Unidad I: Antecedentes Generales

1. Sistema de Calificaciones
  - Diagnóstico General
  - Fortalezas y Debilidades

#### Unidad II: Concepto de Gestión del Desempeño

1. Gestión de personas
2. Concepto de desempeño
  - ¿Desempeño o rendimiento?
  - Modelos y/o enfoques de desempeño laboral
  - Relación con los Subsistemas de Personas

#### Unidad III: Rol de jefaturas

#### Unidad IV: Modelo de Gestión del Desempeño

1. Ciclo de gestión del desempeño
2. Consideraciones
3. Síntesis

#### Reforcemos el contenido

**Módulo II**  
Modelo de  
Gestión: planificar  
y dirigir

**Objetivos**

Reconocer las características de las etapas de planificación y dirección del modelo de gestión del desempeño impulsado por el Servicio Civil.

**Contenidos**

**Unidad I: Planificación del Desempeño**

1. Metas de desempeño
- Reforcemos el contenido**

**Unidad II: Dirección del Desempeño**

1. Retroalimentación
  - Efectos y Beneficios de la Retroalimentación
  - Principios Básicos de la Retroalimentación Según Hellriegel y Slown (2004)
  - Características Operativas del Proceso de Retroalimentación
  - Entrevista de Retroalimentación
2. Algunas Buenas prácticas para la Retroalimentación
3. Herramientas asociadas

**Reforcemos el contenido**

**Módulo III**  
Modelo de  
Gestión:  
evaluación y  
planes de mejora

**Objetivos**

Reconocer las características de la etapa de evaluación y del plan de mejora del modelo de gestión del desempeño impulsado por el Servicio Civil.

**Contenidos**

**Unidad I: Evaluación del Desempeño**

1. Contexto chileno
2. Evaluación en 180° y 360°
3. Factores y Subfactores
4. Herramientas asociadas

**Reforcemos el contenido**

**Unidad II: Plan de Mejora**

1. Herramientas Asociadas
2. Factores de Éxito
  - Segundo caso

**Reforcemos el contenido**