

EXAMEN TIPO TEST

MODULO 4 · Gestion de Personas y Procesos de RR.HH.

40 preguntas · Seleccion · Formacion · Evaluacion · 360 · Comunicacion · Cultura · Engagement
· Despido

Instrucciones: 35 preguntas de 4 opciones cada una. La opcion correcta aparece marcada con ✓ y en verde. Debajo de cada pregunta hay una explicacion que justifica la respuesta correcta.

PUNTUACION	CALIFICACION	VALORACION
36-40 correctas	Sobresaliente	Dominio excelente del modulo
30-35 correctas	Notable	Buen nivel de conocimiento
24-29 correctas	Aprobado	Nivel suficiente, refuerza los temas flojos
< 24 correctas	Suspense	Repasa los apuntes antes de volver a intentarlo

BLOQUE A (T1-T2)	Reclutamiento, seleccion y curriculum vitae
BLOQUE B (T3-T4)	Entrevista de seleccion y pruebas psicotecnicas
BLOQUE C (T5-T6)	Formacion, desarrollo y ecosistema de aprendizaje
BLOQUE D (T7-T9)	Evaluacion del desempeno y entrevista de evaluacion
BLOQUE E (T10-T11)	Feedback 360 grados y comunicacion interna
BLOQUE F (T12-T13)	Clima, cultura organizacional y engagement
BLOQUE G (T14-T15)	Feedback efectivo (CALM/CLEAR) y extincion del contrato

BLOQUE A · RECLUTAMIENTO, SELECCION Y CV (T1-T2)

Pregunta 1

¿Cuál es la diferencia entre el currículum vitae **CRONOLÓGICO** y el **FUNCIONAL**?

A) El cronológico es más extenso; el funcional, más breve.

✓ B) El cronológico ordena experiencias en orden temporal inverso mostrando la evolución profesional; el funcional agrupa actividades por áreas de competencia, ideal para disimular lagunas o reconversiones.

C) El cronológico es para directivos y el funcional para puestos operativos.

D) El funcional incluye fotografía obligatoria; el cronológico no.

Explicación: El CV cronológico muestra la trayectoria con claridad y continuidad. El CV funcional destaca habilidades y logros agrupados por áreas, útil cuando hay lagunas temporales o se busca un cambio de sector. El video CV añade la dimensión comunicativa en formato audiovisual.

Pregunta 2

¿Cuál es la doble vertiente de responsabilidad del área de RR.HH. según Alles (2007)?

A) Estratégica (planificación) y operativa (ejecución).

✓ B) Hard (cumplimiento normativo: contratos, nóminas, SS, PRL) y soft (gestión del talento: selección, formación, evaluación, cultura).

C) Interna (gestión de personas) y externa (relaciones con sindicatos y administración).

D) Corto plazo (operativa diaria) y largo plazo (planificación estratégica).

Explicación: Alles (2007) define la doble vertiente de RR.HH.: la parte 'hard' (dura) se ocupa del cumplimiento normativo (contratos, nóminas, cotizaciones, PRL); la parte 'soft' (blanda) gestiona el talento y las personas (selección, formación, evaluación, desarrollo, cultura, engagement).

Pregunta 3

¿Cuáles son las tres fases del proceso de selección de personal?

A) Publicación, entrevista y contratación.

✓ B) Inicial (reclutamiento y cribado de CVs), intermedia (pruebas y entrevistas) y final (incorporación y onboarding).

C) Descripción de puesto, búsqueda de candidatos y firma del contrato.

D) Headhunting, Assessment Center y período de prueba.

Explicación: Las 3 fases son: (1) Inicial: definición del perfil, publicación de la oferta, recepción y cribado de CVs, preselección; (2) Intermedia: pruebas psicotécnicas, entrevistas, Assessment Center, comprobación de referencias; (3) Final: oferta, trámites contractuales y onboarding.

Pregunta 4

¿Qué ventaja aporta el reclutamiento digital frente al tradicional en términos de candidatos?

A) Permite acceder únicamente a candidatos activos que buscan empleo activamente.

✓ B) Permite alcanzar también a candidatos pasivos (no buscadores activos de empleo) a través de las redes sociales profesionales, ampliando el pool de talento disponible.

C) Garantiza que todos los candidatos tienen el perfil técnico exacto requerido.

D) Elimina completamente la necesidad de realizar entrevistas presenciales.

Explicación: El reclutamiento digital (LinkedIn, redes sociales profesionales) da acceso a los candidatos pasivos, que no buscan activamente empleo pero podrían estar interesados en una buena oportunidad. Este segmento suele incluir a los perfiles más valorados del mercado.

Pregunta 5

¿Cuál es la recomendación más importante al redactar un CV según el manual?

A) Incluir siempre fotografía y fecha de nacimiento para facilitar la identificación.

✓ B) Adaptar el CV a cada oferta concreta, cuantificando los logros con cifras y verbos de acción, y mantener una extensión máxima de 1-2 páginas.

C) Incluir todas las experiencias laborales desde el inicio de la carrera, sin importar su relevancia.

D) Usar un diseño muy creativo y colorido para destacar entre el resto de candidatos.

Explicación: La personalización es clave: adaptar el resumen profesional y los logros destacados al puesto específico. Los logros cuantificados ('aumenté las ventas un 25%', 'gestionaba un equipo de 12 personas') son mucho más persuasivos que las descripciones genéricas. Extensión: máximo 2 páginas.

BLOQUE B · ENTREVISTA DE SELECCION Y PRUEBAS (T3-T4)

Pregunta 6

¿Cuál es la metodología STAR en las entrevistas de selección y por qué es eficaz?

A) Es un tipo de entrevista grupal donde varios candidatos compiten simultáneamente.

✓ B) Es una metodología de entrevista estandarizada donde se pide al candidato que describa una Situación, la Tarea que tenía, la Acción que tomó y el Resultado obtenido. Es altamente predictiva del comportamiento futuro.

C) Es un sistema de puntuación de los candidatos basado en cuatro criterios: Skills, Talent, Aptitude y Results.

D) Es una técnica de reclutamiento que utiliza las redes sociales para encontrar candidatos cualificados.

Explicacion: La metodología STAR (Situación-Tarea-Acción-Resultado) pertenece a la entrevista de incidentes críticos o por competencias. Su eficacia se basa en que el comportamiento pasado es el mejor predictor del comportamiento futuro en situaciones similares.

Pregunta 7

¿Cuál es el objetivo PRINCIPAL del entrevistador en una entrevista de selección?

A) Impresionar al candidato con la empresa para que acepte cualquier oferta.

✓ B) Determinar el nivel de adecuación al puesto y predecir si el candidato sabe, quiere y puede ocuparlo.

C) Verificar que toda la información del CV es verídica mediante preguntas de control.

D) Obtener información personal sobre la vida familiar del candidato.

Explicacion: El entrevistador busca determinar 3 cosas: (1) SABE: tiene los conocimientos y experiencia necesarios; (2) QUIERE: está motivado y le interesa el puesto y la empresa; (3) PUEDE: tiene las competencias, actitudes y características personales para desempeñarlo con éxito.

Pregunta 8

¿Qué son los tests psicotécnicos y en qué fase del proceso de selección se aplican habitualmente?

A) Pruebas de conocimientos técnicos específicos del puesto, aplicadas al final del proceso.

✓ B) Tests que miden aptitudes, personalidad e inteligencia. Se aplican habitualmente en la fase intermedia, antes o durante las entrevistas, actuando como criba objetiva.

C) Pruebas físicas de resistencia y salud, aplicadas como requisito previo al contrato.

D) Tests de idiomas aplicados exclusivamente en procesos para puestos internacionales.

Explicacion: Los tests psicotécnicos (personalidad, aptitudes, inteligencia) se usan en la fase intermedia del proceso, generalmente antes de la entrevista en profundidad. Aportan objetividad al proceso ya que miden dimensiones que la entrevista no puede capturar con la misma precisión.

Pregunta 9

¿Qué es un Assessment Center y cuándo está especialmente indicado su uso?

A) Un software de gestión de candidaturas (ATS) para grandes procesos de selección.

✓ B) Una metodología grupal que combina múltiples técnicas evaluadas por varios observadores entrenados, especialmente indicada para puestos directivos o de alta complejidad.

C) Una entrevista de panel con múltiples entrevistadores de distintos departamentos.

D) Un centro físico especializado en selección de personal donde se realizan todas las pruebas.

Explicación: El Assessment Center combina in-basket, role-plays, presentaciones, dinámicas de grupo, entrevistas y tests, evaluados por múltiples observadores entrenados. Es la metodología de mayor validez predictiva pero también la más costosa. Se usa para puestos directivos, de alta responsabilidad o de acceso a programas de talento.

Pregunta 10

¿Cuál de los siguientes consejos es CORRECTO para afrontar un test de personalidad en un proceso de selección?

A) Responder lo que el entrevistador quiere escuchar para maximizar las posibilidades de pasar la prueba.

✓ B) Ser coherente y auténtico porque no existen respuestas correctas o incorrectas; el objetivo es conocer el perfil real del candidato y su adecuación a la cultura del puesto.

C) Responder en el menor tiempo posible ya que la velocidad es el factor que más se valora.

D) Evitar responder a preguntas sobre situaciones negativas o de fracaso para dar una imagen positiva.

Explicación: En los cuestionarios de personalidad no hay respuestas correctas o incorrectas: miden rasgos estables. La consistencia y la autenticidad son fundamentales. Intentar 'engañar' al test suele generar inconsistencias que los sistemas de corrección detectan y que pueden ser incluso más perjudiciales.

BLOQUE C · FORMACION, DESARROLLO Y ECOSISTEMA DE APRENDIZAJE (T5-T6)

Pregunta 11

¿Qué establece el modelo de aprendizaje 70-20-10?

A) El 70% del presupuesto de formación debe destinarse a formación presencial, el 20% a e-learning y el 10% a mentoring.

✓ B) El 70% del aprendizaje real ocurre de forma experiencial (haciendo el trabajo), el 20% de forma social (con otros) y el 10% mediante formación formal (cursos, aula).

C) Los trabajadores retienen el 70% de lo que practican, el 20% de lo que ven y el 10% de lo que escuchan.

D) El 70% de la formación debe ser obligatoria, el 20% optativa y el 10% a demanda del trabajador.

Explicación: El modelo 70-20-10 (Morgan McCall) muestra que el aprendizaje real ocurre mayoritariamente en el contexto del trabajo (70%: proyectos reto, rotaciones, nuevas responsabilidades), del aprendizaje social (20%: mentoring, feedback, comunidades) y solo un 10% de la formación formal tradicional (cursos, aula).

Pregunta 12

¿Qué son las 4 fases del Modelo Kirkpatrick para evaluar la formación?

A) Análisis, diseño, desarrollo e implementación.

✓ B) Nivel 1 (satisfacción/reacción), Nivel 2 (aprendizaje), Nivel 3 (transferencia al puesto de trabajo) y Nivel 4 (resultados/impacto en el negocio).

C) Pre-test, formación, post-test y seguimiento a los 6 meses.

D) Objetivos, contenidos, metodología y evaluación.

Explicación: El Modelo Kirkpatrick (1959, actualizado por su hijo James) tiene 4 niveles: (1) Reacción: ¿le gustó la formación al participante?; (2) Aprendizaje: ¿aprendió lo previsto?; (3) Conducta/transferencia: ¿lo aplica en el trabajo?; (4) Resultados: ¿impactó en los KPIs del negocio? El nivel 4 es el más difícil y relevante.

Pregunta 13

¿Qué es un PLE (Personal Learning Environment) en el contexto del ecosistema de aprendizaje?

A) Una plataforma corporativa de e-learning gestionada por el departamento de formación.

✓ B) El entorno personal de aprendizaje de cada persona: el conjunto de herramientas, fuentes, conexiones y actividades que usa de forma autónoma para aprender.

C) Un aula física equipada con tecnología para la formación blended.

D) Un programa de posgrado personalizado financiado por la empresa para empleados de alto potencial.

Explicación: El PLE (Personal Learning Environment) es el ecosistema de aprendizaje personal y autogestionado de cada individuo: redes sociales profesionales, blogs, podcasts, MOOCs, mentores, comunidades, etc. El empleado se convierte en arquitecto de su propio desarrollo, seleccionando sus recursos y ritmos de aprendizaje.

Pregunta 14

¿Cuál es el nuevo rol del formador en el ecosistema de aprendizaje moderno?

A) Experto que transmite conocimientos de forma unidireccional en sesiones presenciales.

✓ B) **Cuádruple rol: facilitador del aprendizaje, diseñador de contenidos, curador de recursos y gestor del aprendizaje (LMS, datos, impacto).**

C) Gestor administrativo de las inscripciones y bonificaciones FUNDAE.

D) Coach personal de cada empleado con sesiones individuales semanales.

Explicación: El formador moderno ya no es el único experto. Su rol se ha transformado en: (1) facilitador que crea condiciones para el aprendizaje; (2) diseñador instruccional de contenidos digitales; (3) curador que selecciona los mejores recursos externos; (4) gestor que analiza datos de aprendizaje y mide el impacto.

Pregunta 15

¿Qué es la gamificación aplicada a la formación y cuáles son sus beneficios principales?

A) El uso de videojuegos comerciales como sustituto de la formación tradicional.

✓ B) **La aplicación de mecánicas de juego (puntos, insignias, rankings, retos, narrativas) en contextos formativos no lúdicos, que aumenta la motivación, el engagement y la retención del aprendizaje.**

C) Un tipo de simulación empresarial exclusivamente para la formación de directivos.

D) El uso de realidad virtual para recrear entornos de trabajo peligrosos con fines formativos.

Explicación: La gamificación usa elementos del diseño de juegos (puntos, niveles, recompensas, retos, narrativas) en contextos no lúdicos como la formación. Sus beneficios incluyen: mayor motivación intrínseca, mejor retención del aprendizaje, fomento de comportamientos deseados y medición continua del progreso.

BLOQUE D · EVALUACION DEL DESEMPEÑO Y ENTREVISTA DE EVALUACION (T7-T9)

Pregunta 16

¿Cuál es la principal diferencia entre 'rendimiento' y 'desempeño' en la evaluación de personas?

A) Son términos sinónimos sin diferencia práctica en RR.HH.

✓ B) El rendimiento mide solo la consecución de objetivos cuantitativos (el 'QUÉ consigue'); el desempeño mide tanto los objetivos cuantitativos como los cualitativos (el 'QUÉ consigue' + el 'CÓMO lo consigue').

C) El rendimiento evalúa al directivo; el desempeño, al empleado operativo.

D) El desempeño es más subjetivo porque no incluye objetivos medibles.

Explicación: Distinción clave: el rendimiento solo contempla la dimensión cuantitativa (resultados de negocio, KPIs). El desempeño es más amplio e integra también la dimensión cualitativa: competencias, comportamientos y manera de trabajar. Por eso la evaluación del desempeño requiere tanto objetivos cuantitativos como cualitativos.

Pregunta 17

¿Qué es el 'efecto halo' en la evaluación del desempeño y cómo se manifiesta?

A) La tendencia del evaluador a puntuar siempre por encima de la realidad para evitar conflictos.

✓ B) La contaminación de toda la evaluación a partir de una característica positiva del evaluado, generalizando esa valoración al resto de competencias y objetivos.

C) La tendencia a evaluar mejor a las personas al inicio del período que al final.

D) El sesgo de evaluar mejor a quienes tienen características similares al evaluador.

Explicación: El efecto halo es uno de los errores más frecuentes: si el evaluado destaca en un área (p.ej. excelente presentador), el evaluador tiende a valorar todas las demás competencias también positivamente, aunque no haya evidencias para ello. El efecto cuernos es su contrario.

Pregunta 18

¿Para qué sirve la autoevaluación DAFO del empleado en el proceso de evaluación del desempeño?

A) Para que el empleado justifique sus resultados sin necesidad de entrevista con el manager.

✓ B) Para que el empleado reflexione objetivamente sobre sus Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas antes de la entrevista, identificando sus propias áreas de mejora y facilitando el diálogo.

C) Para reemplazar completamente la evaluación del manager en el proceso formal.

D) Para que RR.HH. tenga información para tomar decisiones de despido sin sesgo del manager.

Explicación: La autoevaluación DAFO es el primer paso de la evaluación formal. El empleado analiza su desempeño desde su perspectiva antes de la entrevista, identificando sus fortalezas, debilidades, oportunidades de desarrollo y amenazas. Esto enriquece el diálogo y genera mayor compromiso con el plan de mejora.

Pregunta 19

¿Cuál es el paso que los expertos consideran más crítico y más frecuentemente descuidado en el proceso de evaluación del desempeño?

A) La fijación de objetivos al inicio del período.

B) El seguimiento a mitad del período.

C) La entrevista de evaluación final.

✓ D) El plan de acción personal con acciones de mejora concretas, plazos y responsabilidades de ambas partes.

Explicación: El plan de acción es el cierre natural del proceso de evaluación y es donde se concreta el desarrollo futuro. Sin él, la evaluación se convierte en un mero trámite retrospectivo. Sin embargo, en la práctica es el paso que se realiza de forma más superficial o que directamente se omite.

Pregunta 20

¿Qué técnica de feedback constructivo describe situación, comportamiento observado e impacto causado?

A) La técnica sandwich (positivo-negativo-positivo).

✓ B) La técnica SBI (Situación-Comportamiento-Impacto).

C) La técnica STAR (Situación-Tarea-Acción-Resultado).

D) La técnica GROW (Goal-Reality-Options-Will).

Explicación: La técnica SBI (Situation-Behavior-Impact) es altamente objetiva porque describe: (1) la situación concreta donde ocurrió el comportamiento; (2) el comportamiento específico observable (no la persona ni sus intenciones); (3) el impacto que tuvo ese comportamiento. Evita los juicios de valor que generan defensividad.

BLOQUE E · FEEDBACK 360 Y COMUNICACION INTERNA (T10–T11)

Pregunta 21

¿Qué son los 'puntos ciegos' en el informe del Feedback 360 grados?

- A) Las competencias que el evaluado no ha sido capaz de desarrollar tras varios años en la empresa.
- ✓ B) Las áreas donde el evaluado se sobrevalora respecto a la percepción de sus evaluadores (brecha autoevaluación superior a percepción externa); son las de mayor potencial de desarrollo.
- C) Las preguntas del cuestionario 360 que el evaluado no ha podido responder por falta de información.
- D) Las competencias que ningún evaluador ha puntuado porque no han tenido oportunidad de observarlas.

Explicación: Los puntos ciegos son áreas donde existe una brecha significativa entre la percepción propia (autoevaluación alta) y la percepción de los demás evaluadores (puntuación externa baja). Son muy valiosos porque el evaluado no es consciente de esas limitaciones, lo que dificulta su mejora espontánea.

Pregunta 22

¿Por qué el Feedback 360 es más 'justo, fiable, creíble y valioso' que la evaluación tradicional descendente?

- A) Porque elimina completamente la subjetividad del proceso de evaluación.
- ✓ B) Porque recoge múltiples perspectivas (jefe, colaboradores, compañeros y clientes) que dan una imagen más completa y equilibrada del comportamiento del evaluado, reduciendo los sesgos de una sola fuente.
- C) Porque el evaluado no conoce a sus evaluadores, lo que garantiza la total imparcialidad del proceso.
- D) Porque prescinde de la autoevaluación, que es siempre sesgada hacia la sobrevaloración.

Explicación: El 360 mejora la validez y la percepción de justicia al triangular información de múltiples fuentes. Ninguna fuente individual tiene el monopolio de la verdad: el jefe ve unas dimensiones, los colaboradores otras y los pares otras distintas. La suma de perspectivas construye una imagen más completa y equilibrada.

Pregunta 23

¿Cuál es la diferencia fundamental entre 'comunicación' e 'información' dentro de la organización?

- A) La información es más extensa que la comunicación.
- ✓ B) La comunicación es bidireccional e incluye el feedback del receptor; la información es unidireccional (emisor → receptor sin garantía de retroalimentación).
- C) La comunicación es informal; la información, formal y documentada.
- D) La información la gestiona RR.HH.; la comunicación, el departamento de Marketing.

Explicación: La distinción clave: la información fluye en una sola dirección (emisor transmite, receptor recibe). La comunicación requiere bidireccionalidad: el feedback del receptor cierra el ciclo y confirma que el mensaje fue recibido y entendido. Las organizaciones modernas necesitan comunicación, no solo información.

Pregunta 24

¿Qué tipo de comunicación interna facilita la coordinación entre personas del mismo nivel jerárquico?

A) Comunicación descendente.

B) Comunicación ascendente.

✓ C) Comunicación horizontal o lateral.

D) Comunicación informal o rumor.

Explicación: La comunicación horizontal o lateral fluye entre personas del mismo nivel jerárquico (entre departamentos, entre colegas). Es esencial para la coordinación, la colaboración transversal y la cultura de trabajo en equipo. Su ausencia genera silos funcionales y duplicidades.

Pregunta 25

¿Cuál es el primer paso para diseñar un plan de comunicación interna eficaz?

A) Definir los canales digitales que se van a utilizar (intranet, newsletter, Teams).

✓ B) Realizar un diagnóstico de la situación actual (auditoría de comunicación): canales existentes, efectividad, gaps y oportunidades.

C) Aprobar el presupuesto anual de comunicación interna.

D) Designar al responsable de comunicación interna del departamento de RR.HH.

Explicación: El diagnóstico inicial ('de dónde venimos y dónde estamos') es el punto de partida de cualquier plan de comunicación interna. Sin entender la situación actual (canales, frecuencia, percepción de los empleados, gaps identificados) es imposible definir objetivos realistas ni priorizar las acciones.

BLOQUE F · CLIMA, CULTURA Y ENGAGEMENT (T12–T13)

Pregunta 26

¿Cuáles son las 8 variables más comunes para medir el clima organizacional?

A) Satisfacción salarial, beneficios sociales, ergonomía del puesto, horario, teletrabajo, relación con el jefe, reconocimiento y formación.

✓ B) Toma de decisiones, claridad organizacional, liderazgo, interacción social, motivación institucional, sistema de recompensas, apertura organizacional y supervisión.

C) Productividad, absentismo, rotación, accidentalidad, calidad, entregas, satisfacción del cliente y margen.

D) Valores, misión, visión, estrategia, cultura, estructura, procesos y personas.

Explicación: Las 8 variables de medición del clima organizacional (Cardona y Zambrano, 2014) son: toma de decisiones, claridad organizacional, liderazgo, interacción social, motivación institucional, sistema de recompensas e incentivos, apertura organizacional y supervisión. Ningún instrumento único mide todas.

Pregunta 27

¿Cuál es la relación entre estrategia y cultura organizacional según el manual?

A) La cultura siempre va por delante de la estrategia y la determina.

B) Son independientes y pueden gestionarse de forma completamente separada.

✓ C) La estrategia va por delante de la cultura (3-5 años); la velocidad del cambio global crea una cultura perpetuamente desincronizada. La agilidad cultural y la claridad estratégica son claves.

D) La cultura es más importante que la estrategia en todos los casos.

Explicación: La estrategia lidera (define a dónde va la empresa) pero la cultura tarda más en transformarse (3-5 años). Esta desincronización es el mayor reto de las transformaciones organizativas. La claridad estratégica y la agilidad cultural son las dos palancas para alinearlas.

Pregunta 28

¿Cuál es la diferencia entre 'satisfacción laboral' y 'engagement' según el manual?

A) Son sinónimos; un empleado satisfecho está automáticamente comprometido.

✓ B) La satisfacción es el estado de conformidad con las condiciones de trabajo; el engagement es el compromiso emocional activo que lleva al empleado a ir más allá del mínimo exigido.

C) La satisfacción es intrínseca; el engagement, siempre extrínseco (generado por incentivos externos).

D) El engagement corresponde a los directivos; la satisfacción, a los empleados operativos.

Explicación: Un empleado puede estar satisfecho (conforme, cómodo) pero no comprometido (sin inversión emocional extra). El engagement implica identificación con el trabajo y la empresa, disposición a hacer un esfuerzo discrecional y orgullo de pertenencia. La satisfacción es condición necesaria pero no suficiente para el engagement.

Pregunta 29

¿Cuáles son las 4 categorías del engagement según el modelo del manual?

A) Autonomía, dominio, propósito y pertenencia.

✓ B) YO y mi trabajo · YO y mis colegas · YO y mi futuro · YO y mi empresa.

C) Compromiso conductual, cognitivo, emocional y social.

D) Satisfacción, motivación, fidelización y orgullo de pertenencia.

Explicación: Las 4 categorías del engagement son: (1) YO y mi trabajo (fortalezas, propósito, significado); (2) YO y mis colegas (cuidado, confianza, seguridad psicológica); (3) YO y mi futuro (carrera, formación, desarrollo); (4) YO y mi empresa (orgullo, estrategia, alta dirección).

Pregunta 30

Según el estudio de Gallup, ¿qué diferencia se observa entre los equipos con mayor y menor engagement?

A) Los equipos de mayor engagement solo tienen mayor productividad, sin impacto en otras métricas.

✓ B) Los equipos de mayor engagement muestran menor absentismo, menos incidentes de seguridad, menos defectos de calidad, mayor productividad y mayor rentabilidad.

C) El engagement impacta en la satisfacción del empleado pero no en los resultados de negocio.

D) Las diferencias entre cuartiles de engagement son estadísticamente insignificantes.

Explicación: El Meta-Análisis de Gallup 2016 (1.882.131 empleados en 230 organizaciones y 73 países) demuestra que las unidades de negocio en el cuartil superior de engagement tienen: menos absentismo, menos accidentes, menos defectos de calidad, más productividad, más rentabilidad y más satisfacción del cliente.

BLOQUE G · FEEDBACK EFECTIVO Y EXTINCION DEL CONTRATO (T14–T15)

Pregunta 31

¿Qué significa la 'C' del modelo CALM para recibir feedback productivamente?

A) Control: controlar las propias emociones antes de responder al feedback.

✓ B) Considera: ponerse en el lugar del emisor, desempaquetar el feedback recibido, mostrar empatía y separar el mensaje del mensajero.

C) Claridad: pedir al emisor que sea más claro y específico en su feedback.

D) Compromiso: comprometerse con el plan de acción antes de finalizar la conversación de feedback.

Explicación: C de CALM = Considera: antes de reaccionar defensivamente al feedback, colócate en el lugar de la persona que lo da. ¿Cuál es su intención? Desempaqueta el mensaje y busca su significado real. Separa el mensaje (el contenido) del mensajero (la persona que lo da). Muestra empatía.

Pregunta 32

¿Cuáles son los 5 pasos del modelo CLEAR para clarificar el feedback recibido?

A) Captura, Listado, Evaluación, Acción y Revisión.

✓ B) Clarify (clarificar), Listen (escuchar), Explore (explorar), Ask for support (pedir apoyo) y Reflect (reflexionar).

C) Comprende, Legítima, Empatiza, Acepta y Responde.

D) Concentra, Lanza, Experimenta, Aprende y Repite.

Explicación: CLEAR: C=Clarify (preguntas para clarificar), L=Listen (escuchar sin interrumpir), E=Explore (explorar implicaciones e impacto), A=Ask for support (solicitar apoyo para mejorar), R=Reflect (reflexionar antes de comprometerse con acciones). Permite procesar el feedback de forma estructurada y productiva.

Pregunta 33

¿Cuál es la indemnización que corresponde a un despido calificado como IMPROCEDENTE?

A) 20 días de salario por año trabajado con un máximo de 12 mensualidades.

✓ B) 33 días de salario por año trabajado con un máximo de 24 mensualidades (45 días/año para periodos anteriores al 12/02/2012).

C) 45 días de salario por año trabajado con un máximo de 42 mensualidades.

D) El despido improcedente no genera derecho a indemnización; solo a la readmisión.

Explicación: El despido improcedente da al empresario la opción de: (A) readmitir al trabajador con abono de salarios de tramitación, o (B) pagar 33 días/año trabajado con máximo 24 mensualidades. Para periodos trabajados antes del 12/02/2012 se aplica 45 días/año (máximo 42 mensualidades). El empresario elige.

Pregunta 34

¿Cuál es la causa por la que un despido puede ser declarado NULO por el juez?

A) Cuando el empresario no incluye todos los motivos en la carta de despido.

✓ B) Cuando concurren causas de discriminación o violación de derechos fundamentales (embarazo, maternidad/paternidad, ejercicio de conciliación, actividad sindical).

C) Cuando el trabajador lleva menos de 1 año en la empresa.

D) Cuando el despido se produce durante el período de prueba.

Explicación: El despido nulo se declara cuando existe vulneración de derechos fundamentales o causa discriminatoria: embarazo, maternidad/paternidad, adopción, ejercicio de derechos de conciliación, actividad sindical, etc. El efecto es la readmisión OBLIGATORIA (el empresario no puede optar por la indemnización) con abono de todos los salarios de tramitación.

Pregunta 35

¿Qué es el período de consultas en un despido colectivo (ERE) y qué lo caracteriza?

A) Un período de reflexión individual del trabajador antes de aceptar o rechazar las condiciones del despido.

✓ B) Una negociación de buena fe entre empresa y representantes legales de los trabajadores para buscar alternativas o condiciones del ERE, obligatorio antes de ejecutar los despidos y cuya duración mínima varía según la plantilla.

C) Un trámite administrativo ante la Inspección de Trabajo que autoriza o deniega el despido colectivo.

D) El período de 15 días de preaviso que el empresario debe dar al trabajador antes del despido objetivo.

Explicación: El período de consultas (art. 51.2 ET) es la negociación obligatoria entre empresa y RLT previa a cualquier ERE. La buena fe negociadora es exigible: intercambio de propuestas, concesiones y búsqueda de alternativas. Duración mínima: 15 días (empresas de menos de 50 trabajadores) o 30 días (50 o más). Su incumplimiento puede acarrear la nulidad del ERE.

¡BUEN ESTUDIO!

Repasa las preguntas falladas con los Apuntes de Estudio del modulo.

Universidad Europea · Recursos Humanos y Empresa · MODULO 4 · Gestion de Personas y Procesos de RR.HH.