 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 05
	<p>Formato</p> <p><b>DESCRIPTOR PROGRAMAS</b></p> <p><b>ACTIVIDADES Y CURSOS SIN CRÉDITOS</b></p>	Fecha: 25/04/2018

## UNIDAD ACADÉMICA

Escuela de Ingeniería UC

## VERSIÓN 2020

## MODALIDAD

En línea

**NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:** Curso Competencias Conductuales Transversales - Nivel 1

**NOMBRE EN INGLÉS:** Transversal Behavioral Skills Course – Level 1

## PRESENTACIÓN

Este curso se enfoca en desarrollar las competencias transversales que se espera de los colaboradores de la organización, entre ellas comunicación efectiva, trabajo colaborativo, orientación al usuario, orientación a la excelencia y mejora continua, y adaptación al cambio y flexibilidad; todas ellas estudiadas desde el punto de vista de un nivel básico, correspondiente a administrativos y operativos.

## DESCRIPCIÓN

La importancia de esta formación radica en transversalizar la matriz de competencias de la JUNAEB en todos los niveles de la organización, logrando así que todos los colaboradores puedan trabajar alineados y optimizando sus labores. Cada competencia y ejes de desarrollo de la misma, se aplicará a las situaciones específicas de los roles de los diferentes tipos de cargo en la organización, según al nivel del curso, siendo en este caso aplicadas al nivel básico (1).

La comunicación efectiva se entiende como la capacidad para transmitir mensajes claros, específicos y coherentes a distintos actores internos y externos, de forma directa, asertiva y comprensible y trabaja con los ejes escucha activa, asertividad y buen trato en la comunicación. El trabajo colaborativo, se refiere a la capacidad para colaborar, apoyar e integrar a equipos de trabajo, facilitando el cumplimiento de los objetivos colectivos, trabajando con los ejes de apoyo al equipo interno, coordinación con otras áreas y actores, e integración y promoción del clima. La orientación al usuario en tanto, es la capacidad para identificar y satisfacer las necesidades de los usuarios internos o externos, brindándoles un servicio eficiente acorde a los lineamientos de la organización, y trabaja con los ejes de comprensión de necesidades, mejora del servicio y generación de valor. La orientación a la excelencia y mejora continua se entiende como la capacidad para optimizar los recursos disponibles y agregar valor a través de la entrega de aportes que signifiquen una solución a situaciones que permitan perfeccionar, modernizar u optimizar el uso de los recursos a cargo, y trabaja con los ejes de procedimientos y estándares, gestión de errores y desviaciones y mejora continua. Finalmente, la adaptación al cambio y flexibilidad corresponde a la capacidad para entender, responder y/o impulsar los cambios, presentando flexibilidad, disposición a aprender y adaptándose en forma oportuna a los nuevos escenarios y requerimientos de la organización, a través de los ejes de gestión del cambio, flexibilidad y adaptación, e información sobre los cambios.

El curso se desarrolla en un formato 100% online y combina recursos de aprendizaje de diverso tipo, entre ellos video clases, clases narradas, presentaciones dinámicas, ejercicios prácticos propuestos y recursos complementarios.


*\*Este curso se desarrolla en formato cerrado en base a la solicitud de la institución JUNAEB.*

## DIRIGIDO A/PÚBLICO OBJETIVO

Colaboradores de JUNAEB, especialmente administrativos y operativos.

## REQUISITOS DE INGRESO

– Sin requisitos de ingreso.

 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 05
	<p>Formato</p> <p><b>DESCRIPTOR PROGRAMAS</b></p> <p><b>ACTIVIDADES Y CURSOS SIN CRÉDITOS</b></p>	Fecha: 25/04/2018

### **OBJETIVO DE APRENDIZAJE**

Aplicar competencias transversales fundamentales para la organización, en las áreas de comunicación efectiva, trabajo colaborativo, orientación al usuario, orientación a la excelencia y mejora continua, y adaptación al cambio y flexibilidad; todas ellas aplicadas al nivel básico (administrativos y operativos).

### **DESGLOSE**

**Horas cronológicas: 80; Horas pedagógicas: 106**

### **MÓDULO 1 - COMUNICACIÓN EFECTIVA**

**Docente:** Rosario Pastene

#### **Resultados de Aprendizaje**

- Comprender el fenómeno de la comunicación humana, a través de sus principales componentes.
- Distinguir los actos básicos del habla y lo que implica la escucha activa, desde los ámbitos constitutivos de las personas: cuerpo, emoción y lenguaje.

#### **Contenidos**


- **Fundamentos de la Comunicación Efectiva. (Nivel 1, Básico)**
  - Contexto para la comunicación efectiva.
  - Principios y fundamentos de la comunicación efectiva.
  - Barreras para comunicarse.
  - Comunicación efectiva y acción.
- **La importancia del lenguaje y la emocionalidad. (Nivel 1, Básico)**
  - Los actos lingüísticos básicos: afirmaciones, declaraciones, juicios, pedidos ofertas y promesas, quejas y reclamos.
  - Asertividad en la comunicación.
  - Estilos de comunicación efectiva.
  - Autocontrol y manejo emocional.
- **La Escucha Activa. (Nivel 1, Básico)**
  - Qué influye en el escuchar.
  - Origen de nuestras interpretaciones.
  - Cómo escuchar con efectividad.
  - Importancia de la comunicación no verbal.
- **Predisposición para comunicarse efectivamente. (Nivel 1, Básico)**
  - Actitudes que favorecen la escucha activa.
  - Disposición corporal que facilita la escucha efectiva.

### **MÓDULO 2 - TRABAJO COLABORATIVO**

**Docente:** Guillermo Müller

#### **Resultados de Aprendizaje**

- Trabajar en equipo dentro de las distintas unidades de trabajo de la JUNAEB, apoyando y colaborando con los otros miembros del equipo para lograr los objetivos colectivos.
- Colaborar de manera efectiva con las otras áreas dentro de la JUNAEB, estableciendo las coordinaciones necesarias para lograr los resultados esperados y respondiendo los requerimientos en los tiempos, forma y calidad solicitados.
- Promover un clima organizacional positivo y relaciones cordiales dentro de los equipos de trabajo, facilitando con ello la integración y una cultura de trabajo orientada a la colaboración y al apoyo mutuo.

 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 05
	<p>Formato</p> <p><b>DESCRIPTOR PROGRAMAS</b></p> <p><b>ACTIVIDADES Y CURSOS SIN CRÉDITOS</b></p>	Fecha: 25/04/2018

### Contenidos:


- **El trabajo colaborativo en el contexto actual. (Nivel 1, Básico)**
  - ¿Qué entendemos por trabajo colaborativo?
  - Las cinco “C” del trabajo colaborativo.
  - Características del trabajo colaborativo.
  - Las ventajas del trabajo colaborativo.
- **La autogestión en los equipos y en el trabajo colaborativo. (Nivel 1, Básico)**
  - La conciencia de uno mismo.
  - Cómo recibir aportes.
  - Cómo recibir la crítica.
- **Grupos y equipos, ¿cuál es la diferencia? (Nivel 1, Básico)**
  - Qué hacer para que el equipo consiga los resultados deseados.
  - Las etapas en el desarrollo y crecimiento de los equipos.
  - Factores que afectan la efectividad de los equipos.
- **La creación de equipos eficaces. (Nivel 1, Básico)**
  - Transformando a los individuos en jugadores de equipo.
  - Cómo constituir equipos equilibrados.
  - Temas contemporáneos en el trabajo en equipo y en el trabajo colaborativo.
- **Los equipos con problemas. (Nivel 1, Básico)**
  - Los problemas comunes en los equipos.
  - Las causas del fracaso.
  - Las personas difíciles.
- **El trabajo colaborativo entre áreas y entre distintos actores de la JUNAEB. (Nivel 1, Básico)**
  - La colaboración entre áreas.
  - Las relaciones cliente – proveedor interno.
  - Cómo mejorar el trabajo colaborativo entre áreas.
- **Estimulando el trabajo colaborativo al interior de la organización. (Nivel 1, Básico)**
  - Aprendiendo a trabajar juntos.
  - Estimulando la discusión.
  - Las reglas para trabajar colaborativamente.
- **El apoyo mutuo en el trabajo colaborativo. (Nivel 1, Básico)**
  - El apoyo mutuo y el trabajo en equipo.
  - La colaboración como fuente de poder en la creación de equipos.
  - El aprendizaje cooperativo en la organización.
- **El clima organizacional. (Nivel 1, Básico)**
  - Qué es el clima organizacional.
  - Los componentes del clima organizacional.
  - El rol de los equipos de trabajo en el clima organizacional.
- **El trabajo en equipo, la colaboración y su efecto en el clima organizacional. (Nivel 1, Básico)**
  - Las intervenciones para mejorar el clima organizacional.
  - Desarrollando una cultura organizacional orientada al trabajo colaborativo.
  - Cómo crear culturas que incentiven el trabajo colaborativo.

### **MÓDULO 3 - ORIENTACIÓN AL USUARIO (CALIDAD DE ATENCIÓN)**

Docente: Gloria Yévenes E.

### Resultados de Aprendizaje

- Conocer los criterios básicos generales y lineamientos de la organización, para brindar un servicio de calidad con foco en el usuario.
- Aplicar un servicio al usuario eficiente acorde a los lineamientos de la organización, a través de la utilización de un modelo de relación con el usuario interno y externo que les permita agregar valor en la gestión de servicio.

 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 05
	<p>Formato</p> <p><b>DESCRIPTOR PROGRAMAS</b></p> <p><b>ACTIVIDADES Y CURSOS SIN CRÉDITOS</b></p>	Fecha: 25/04/2018

### Contenidos:

- **Del Estado actual, al Estado Deseado en Servicio al Usuario. (Nivel 1, Básico)**
  - Principios básicos del servicio al cliente.
  - Características que distinguen un servicio de excelencia.
  - Valores en Servicio.
  - Perspectiva de la generación de valor; cuando ponemos nuestro trabajo al Servicio de los demás.
  - La actitud Positiva como eje central del servicio que brindamos a nuestros usuarios.
  - Motivación para el cambio. (que dejaremos atrás, lo que mantendremos y qué sumaremos).
  - Nuestra promesa de valor en servicio.
- **Comunicación Efectiva para un Servicio de Excelencia. (Nivel 1, Básico)**
  - Comunicación efectiva en Servicio.
  - La comunicación Verbal y No Verbal.
  - Empatía y Asertividad en la relación con clientes.
  - El arte de preguntar; tipos de preguntas para el sondeo de necesidades e identificación de requerimientos.
  - Escucha activa, para la detección y comprensión de necesidades.
- **Un modelo para relacionarse adecuadamente con el Usuario. (Nivel 1, Básico)**
  - El cliente como foco de nuestra atención.
  - Calidad personal la base de toda calidad.
  - Determinantes en la calidad del servicio.
  - Diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes o usuarios.
  - Modelo de relación con el usuario y su aplicación; como forma de responder a los requerimientos de los usuarios.
  - Aplicación práctica, paso a paso del modelo.

### **MÓDULO 4 - ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA**


**Docente:** Humberto Gaete B.

### Resultados de aprendizaje:

- Utilizar hábitos de efectividad y buenas prácticas a nivel usuario, deseables en el desarrollo de las funciones propias del rol que ejecutan.
- Utilizar herramientas básicas de calidad para la optimización de los recursos disponibles en relación con los procesos y métodos en el desarrollo de su trabajo, agregando valor a sus labores.

### Contenidos:

- **Hábitos de Efectividad y Excelencia en el Trabajo. (Nivel 1, Básico)**
  - Hábitos de Efectividad y excelencia en el trabajo.
  - Cómo aprender de los errores; Actitud y soluciones viables.
  - Minimización de errores en la ejecución de las tareas; Identificación y corrección.
  - Decálogo de buenas prácticas.
- **Calidad y mejora Continua en el trabajo. (Nivel 1, Básico)**
  - ¿Qué entendemos por Mejora Continua?
  - La Mejora Continua un compromiso de todos.
  - Ciclo de Deming (PDCA).
  - Herramientas de calidad (Tormenta de ideas, 5 porqué, Causa efecto, Pareto).
  - Optimización de recursos en el trabajo.
  - Herramientas para desarrollar ideas creativas. (Ejercicios prácticos de optimización).
  - Sistemas de calidad.
  - Procedimientos y Estándares de calidad.

 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 05
	Formato <b>DESCRIPTOR PROGRAMAS</b> <b>ACTIVIDADES Y CURSOS SIN CRÉDITOS</b>	

## MÓDULO 5 - ADAPTACIÓN AL CAMBIO Y FLEXIBILIDAD

Docente: Hernán Díaz

### Resultados de Aprendizaje

- Comprender los cambios que los directivos promuevan como parte de sus objetivos, presentando flexibilidad y disposición a aprender.
- Adaptarse oportunamente a nuevos escenarios y requerimientos de la organización, desde una perspectiva positiva.
- Identificar algunas herramientas para la adecuada gestión del cambio, de narrativas para el cambio positivo y del manejo de conflictos.

### Contenidos:

- **La Gestión del Cambio. (Nivel 1, Básico)**
  - La perspectiva organizacional del cambio, su conceptualización, definiciones y enfoques.
  - La importancia del cambio, su relación con el aprendizaje y los elementos probables de este.
  - Los tipos de cambios.
  - Las Etapas del Cambio, los elementos de la organización para enfrentarlos y las consideraciones y condiciones.
  - Aspectos generales de la resistencia al Cambio y las tácticas iniciales para vencerla.
- **Adaptación y Flexibilidad. (Nivel 1, Básico)**
  - Elementos esenciales, las responsabilidades y las estrategias para aplicar procedimientos con flexibilidad.
  - La capacidad de adaptarse a las nuevas situaciones y personas, una mirada desde la Inteligencia Emocional.
  - La cultura flexible y el nuevo modelo flexible y la búsqueda de soluciones
- **Una Mirada Positiva del Cambio; El Enfoque Apreciativo. (Nivel 1, Básico)**
  - El enfoque apreciativo.
  - Una invitación a la revolución positiva en cambio.
  - El ciclo de las cuatro "D" del Enfoque Apreciativo.
  - Principios para una revolución positiva; los roles, responsabilidades y relaciones.
- **Herramientas para una Acertada Gestión del Cambio. (Nivel 1, Básico)**
  - Los Ocho pasos para administrar un cambio exitoso, cómo implementar cada paso, las claves para el éxito y la desventaja de no adoptar cada paso.
  - Gestión del proceso: las herramientas para el cambio (FODA), los niveles de resistencia y establecimiento de metas SMART.
  - La gestión de personas a través del cambio.
  - La gestión del equipo para el cambio: Factores críticos de éxito, los agentes de cambio, las pautas operativas y los conflictos.

### Metodología de enseñanza y aprendizaje:


El curso será construido en una modalidad 100% en línea, en base a cápsulas de videoclases dictadas por los docentes, clases narradas, prácticas sugeridas, material complementario, animaciones y presentaciones dinámicas. Todo el material educativo será instalado en la plataforma LMS Moodle para que desde allí los alumnos puedan cursar el programa.

### Evaluación de los aprendizajes:

- No aplica. No tiene evaluación.

### **BIBLIOGRAFÍA**

No aplica.

 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 05
	<p>Formato</p> <p><b>DESCRIPTOR PROGRAMAS</b></p> <p><b>ACTIVIDADES Y CURSOS SIN CRÉDITOS</b></p>	Fecha: 25/04/2018

#### **JEFE DE PROGRAMA**

##### **Claudia Halabí K.**

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile y Ph.D. (doctor) en Economía de la Universidad de Georgia, EEUU. Profesor Asistente Adjunto de la Escuela de Ingeniería UC. Profesor Adjunto de la Universidad de Chile. Directora Ejecutiva de Educación Profesional, Escuela de Ingeniería UC. Especialización en estrategia, organización industrial, análisis de productividad y econometría. Cursó el Executive Program in Corporate Strategy en la Universidad de Chicago, Disciplines of Innovation Certificate en la Universidad de Stanford y el Global Colloquium on Participant Centered Learning en Harvard University. Ha trabajado en diversas empresas, tales como Banco de A. Edwards, Diario Estrategia, Universidad de Chile, Santotomás y Universidad Diego Portales. Fue consultora de medianas y pequeñas empresas en temas de estrategia. Posee diversas publicaciones en prestigiosas revistas académicas en las áreas de Finanzas Internacionales, Productividad y Eficiencia, y Estrategia en Pequeñas y Medianas Empresas.

#### **EQUIPO DOCENTE**

##### **Hernán Díaz**

Master of Business Administration, Universidad Gabriela Mistral; Magister en Ciencias Militares con mención en Planificación y Gestión Estratégica, Academia de Guerra del Ejército de Chile; Ingeniero Comercial, mención en marketing, Universidad de las Américas; Oficial de Estado Mayor del Ejército de Chile y de la Fuerza Aérea de Chile; profesor del Magister de Ciencias Políticas de la Universidad de Concepción, Command and General Staff College del U.S. Army, Kansas, EE.UU.

##### **Humberto Gaete B.**

MBA en Dirección Estratégica de Recursos Humanos, Universidad Diego Portales. Ingeniero Comercial, Universidad Bernardo O'Higgins. Ex Decano de la Facultad de Ingeniería y Administración de la Universidad Bernardo O'Higgins. Ex Director de Postgrados de la Universidad Bernardo O'Higgins. Profesor en Educación Profesional de la Escuela de Ingeniería UC, desde el año 2008 en temas de Planificación y Gestión, Recursos Humanos, Calidad y Gestión del Cambio.

##### **Guillermo Müller**


MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez. Ingeniero Comercial de la UC. Coach Ontológico Newfield Network. Consultor de empresas, especialista en Desarrollo Organizacional y Gestión de Recursos Humanos por Competencias. Relator de variados programas de desarrollo de habilidades. Profesor del Departamento de Ingeniería en Construcción de la Escuela de Ingeniería UC. Actualmente se desempeña como Socio – Gerente de MEG Consulting & Training.

##### **Rosario Pastene**

Ingeniero Comercial de la Universidad de Chile. Master en Seguridad Social por la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS, España). Master en Recursos Humanos de la Universidad de Barcelona (España), Coach Ontológico y Organizacional, del Centro Newfield Network (USA). Diplomada en Dirección por Valores por la Universidad de Barcelona, España. Diplomada en Gestión del Cambio con Enfoque Gestáltico del Centro Denkmodell, Alemania. Master Practitioner PNL de la Sociedad Chilena de Programación Neurolingüística, Posgrado en Coaching y PNL para la Gestión del Cambio de la Universidad Politécnica de Cataluña, Barcelona (España) y Magister en Habilidades Directivas, Universidad Adolfo Ibáñez. Actualmente es profesora de Educación Continua de la Escuela de Ingeniería de la Pontificia Universidad Católica, Coach directivo de Ejecutivos del sector público y privado, y Consultor Organizacional.

##### **Gloria Yévenes E.**

Consultora – Coach Ejecutivo. Master-Practitioner & Trainer en Programación Neurolingüística, Coach Ejecutivo certificada, Pontificia Universidad Católica de Chile. Certificada en Liderazgo Situacional II - Ken Blanchard Practitioner. Certificada MBTI Steps I and II, Myers & Briggs Experts y TKI Thomas – Killmann Conflict Mode Instrument, HDS - CPP - USA. Se ha dedicado por más de 25 años al diseño y ejecución de programas de capacitación para el desarrollo de habilidades blandas, comunicación efectiva, liderazgo, formación de equipos de alto rendimiento, manejo de emociones, manejo de conflictos, calidad de servicio, habilidades comerciales, venta consultiva y otros orientados a empoderar a líderes y colaboradores.

 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 05
	<p>Formato</p> <p><b>DESCRIPTOR PROGRAMAS</b></p> <p><b>ACTIVIDADES Y CURSOS SIN CRÉDITOS</b></p>	Fecha: 25/04/2018

**\* EP (Educación Profesional) de la Escuela de Ingeniería se reserva el derecho de remplazar, en caso de fuerza mayor, a él o los profesores indicados en este programa.**

#### REQUISITOS DE APROBACIÓN

Este curso no entrega certificación.

#### INFORMACIÓN GENERAL

**Fechas:** fechas a programar una vez entregado el curso.

**Horario:** por definir.

**Duración:** 80 horas cronológicas y 106 horas pedagógicas.

**Lugar de realización:** Plataforma Moodle.

**Valor:** \$550.000

**\* El programa se inicia con un quórum mínimo de participantes y se reserva el derecho a modificar las fechas y/o profesores, por razones de fuerza mayor.**

#### PROCESO DE ADMISIÓN

La organización debe enviar en una planilla Excel, con los siguientes datos de los participantes, junto con los otros documentos requeridos, a Jessica Sepúlveda al correo [jsepulvedae@ing.puc.cl](mailto:jsepulvedae@ing.puc.cl):

Nombres	Apellido Paterno	Apellido Materno	RUT	Email

- Envío de Orden de Compra.

**VACANTES:** no aplica.

El Programa se reserva el derecho de suspender la realización del diplomado/curso si no cuenta con el mínimo de alumnos requeridos. En tal caso se devuelve a los alumnos matriculados la totalidad del dinero en un plazo aproximado de 10 días hábiles.

A las personas matriculadas que se retiren de la actividad antes de la fecha de inicio, se les devolverá el total pagado menos el 10% del total del arancel.

#### DESCUENTOS

15% Convenio Marco, Funcionarios Servicio Público.


***Todos estos descuentos son aplicados al valor total del programa, no acumulables entre sí.***

#### FORMAS DE PAGO

- Pago contado: a través de factura.
- Orden de Compra: a través de factura.

A las personas matriculadas que se retiren de la actividad antes de la fecha de inicio, se les devolverá el total pagado menos el 10% del total del arancel.

El alumno se debe encontrar sin saldos pendientes para la entrega de certificado y/o diploma.

 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 05
	Formato <b>DESCRIPTOR PROGRAMAS</b> <b>ACTIVIDADES Y CURSOS SIN CRÉDITOS</b>	Fecha: 25/04/2018

**INFORMACIONES, CONTACTOS Y MATRÍCULAS**

**Educación Profesional – Escuela de Ingeniería UC**

Avda. Vicuña Mackenna 4860, Metrología, 4to piso, Macul

Jessica Sepúlveda Acevedo

[jsepulvedae@ing.puc.cl](mailto:jsepulvedae@ing.puc.cl)

Fono: 2 2354 7136

[www.educacionprofesional.ing.uc.cl](http://www.educacionprofesional.ing.uc.cl)