 <p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE</p>	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE	Versión: 05
	<p>Formato</p> <p>DESCRIPTOR PROGRAMAS</p> <p>ACTIVIDADES Y CURSOS SIN CRÉDITOS</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 2

NOMBRE EN INGLÉS: Transversal Behavioral Skills Course – Level 2

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 medio, correspondiente a profesionales y analistas.

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 medio (2).

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 profesionales y analistas.

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>DESCRIPTOR PROGRAMAS</p> <p>ACTIVIDADES Y CURSOS SIN CRÉDITOS</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 medio (profesionales y analistas).

DESGLOSE

Horas cronológicas: 80; Horas pedagógicas: 106

MÓDULO 1 - COMUNICACIÓN EFECTIVA

Docente: Rosario Pastene

Resultados de Aprendizaje

- Comprender la importancia de comunicarse efectivamente en las distintas relaciones dentro de una organización.
- Comprender la responsabilidad individual de escucharnos efectivamente, para así ser capaz de llevar las acciones organizacionales y personales en las que son requeridos.

Contenidos:


- **La Comunicación Humana. (Nivel 2, Medio)**
 - Contexto para la Comunicación Efectiva
 - Fundamentos y principios
 - Niveles en que ocurre la comunicación efectiva
 - Estilos de comunicación.
- **Desarrollando nuestra habilidad de Comunicación Efectiva. (Nivel 2, Medio)**
 - Comunicándonos asertivamente
 - Qué es la Empatía y cómo se desarrolla
 - Cualidades del buen comunicador
- **La Escucha Activa. (Nivel 2, Medio)**
 - Qué es la escucha activa
 - Cómo influyen nuestros paradigmas
 - Qué nos impide escuchar activamente
 - Desarrollando la escucha activa.
- **Emocionalidad y Comunicación Efectiva. (Nivel 2, Medio)**
 - Lenguaje no verbal y comunicación
 - La influencia de las emociones
 - Emociones que facilitan la comunicación
 - Actitudes que favorecen la comunicación efectiva.

MÓDULO 2 - TRABAJO COLABORATIVO

Docente: Guillermo Müller

Resultados de Aprendizaje

- Aplicar los principios del trabajo en equipo efectivo dentro de las distintas unidades de trabajo de la JUNAEB, para lograr los objetivos colectivos.
- Aplicar el concepto de colaboración con las otras áreas dentro de la JUNAEB, estableciendo las coordinaciones necesarias para lograr los resultados esperados y compartiendo información con personas de otros equipos de la organización.
- Aplicar los conceptos que aportan a fomentar un clima organizacional positivo dentro de los equipos de trabajo de la JUNAEB, facilitando con ello la integración y una cultura de trabajo orientada a la colaboración, al apoyo mutuo y al reconocimiento de logros.

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

Contenidos:


- **El trabajo colaborativo en el contexto actual (Nivel 2, Medio)**
 - ¿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 2, Medio)**
 - La conciencia de uno mismo
 - Qué hacer ante sentimientos negativos
 - El pensamiento positivo
- **Grupos y equipos, ¿cuál es la diferencia? (Nivel 2, Medio)**
 - 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 2, Medio)**
 - 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 2, Medio)**
 - Los problemas comunes en los equipos
 - Los conflictos interpersonales
 - El pensamiento grupal
- **El trabajo colaborativo entre las distintas áreas de la JUNAEB (Nivel 2, Medio)**
 - La colaboración entre áreas
 - Las relaciones cliente – proveedor interno
 - Cómo mejorar el trabajo colaborativo entre áreas
 - Los proyectos colaborativos desde la perspectiva cliente – proveedor interno
- **Estimulando el trabajo colaborativo al interior de la organización (Nivel 2, Medio)**
 - Aprendiendo a trabajar juntos
 - La dinámica de los equipos
 - La montaña rusa de altibajos
 - Las reglas para trabajar colaborativamente
- **El apoyo mutuo en el trabajo colaborativo (Nivel 2, Medio)**
 - 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
 - Las comunidades de práctica en una organización
- **El clima organizacional (Nivel 2, Medio)**
 - 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 2, Medio)**
 - Por qué es necesario hacer 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

- Identificar los principales factores que componen un servicio de excelencia con clara orientación al usuario y que les distinga como organización.

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

- Detectar y satisfacer las necesidades de los usuarios internos o externos, brindándoles un servicio eficiente

Contenidos:

- **Del Estado actual, al Estado Deseado en Servicio al Usuario. (Nivel 2, Medio)**
 - Conceptos generales del servicio al cliente
 - Dimensiones del servicio.
 - Características que distinguen un servicio de excelencia.
 - Relevancia de la visión compartida para el cumplimiento de la cadena de servicio
 - La actitud positiva como eje central del servicio que brindamos a nuestros usuarios.
- **Comunicación Efectiva para un Servicio de Excelencia (Nivel 2, Medio)**
 - Comunicación efectiva en Servicio
 - La comunicación Verbal y No Verbal
 - Rapport; la clave para establecer sintonía con los Usuarios.
 - Empatía y Asertividad; habilidades fundamentales en Servicio
 - El arte de preguntar; tipos de preguntas para el sondeo de necesidades, identificación de requerimientos e indagación del contexto en el que se desarrolla el requerimiento.
 - Escucha activa, para la detección y comprensión de necesidades
- **Un modelo para relacionarse adecuadamente con el Usuario (Nivel 2, Medio)**
 - La organización con foco en el cliente.
 - Principios básicos de calidad
 - Calidad en el Servicio que brindamos
 - Elementos de Calidad y de No calidad en servicio.
 - Determinantes en la calidad del servicio.
 - Diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes o usuarios.
 - Momentos de verdad en la experiencia de nuestros clientes.
 - Modelo de relación con el usuario.
 - Aplicación práctica, paso a paso del modelo con casos propios.

MÓDULO 4 - ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA


Docente: Humberto Gaete B.

Resultados de aprendizaje:

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

Contenidos:

- **La octava regla. De la efectividad a la excelencia. (Nivel 2, Medio)**
 - Hábitos de Efectividad y excelencia en el trabajo
 - Cómo aprender de los errores: 8 consejos efectivos
 - Minimización de errores en la ejecución de las tareas; Identificación y corrección
 - Decálogo de buenas prácticas
 - Costos de Calidad y No calidad
- **Calidad y mejora Continua en el trabajo. (Nivel 2, Medio)**
 - ¿Qué entendemos por Mejora Continua?
 - La Mejora Continua un compromiso de todos
 - Herramientas de calidad (Tormenta de ideas, Causa efecto, Pareto)
 - Optimización de recursos en el trabajo
 - Herramientas para desarrollar ideas creativas. (Ejercicios prácticos de optimización)

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

- Sistemas de calidad (ISO 9001:2015)
- Procedimientos y Estándares de calidad

MÓDULO 5 - ADAPTACIÓN AL CAMBIO Y FLEXIBILIDAD

Docente: Hernán Díaz

Resultados de Aprendizaje

- Aplicar los conceptos de adaptación que le permitan colaborar proactivamente ante los cambios que los directivos promuevan como parte de sus objetivos, presentando flexibilidad y disposición a aprender.
- Emplear 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 2, Medio)**
 - Conceptualización del Cambio y su perspectiva organizacional: Definiciones, enfoques e importancia.
 - El cambio y la generación de aprendizaje.
 - Los tipos y etapas del cambio
 - Preámbulo de la resistencia al Cambio y tácticas preliminares para enfrentarla.
- **Adaptación y Flexibilidad (Nivel 2, Medio)**
 - **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 capacidad de adaptarse a procesos.
 - La cultura flexible y el nuevo modelo flexible.
- **Una Mirada Positiva del Cambio; El Enfoque Appreciativo (Nivel 2, Medio)**
 - El enfoque apreciativo, una definición del cambio positivo para el trabajo.
 - El ciclo de las cuatro "D" y su aplicación.
 - Principios para una revolución positiva: Roles, responsabilidades y relaciones.
- **Un Set de Herramientas para una Acertada Gestión del Cambio (Nivel 2, Medio)**
 - 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) y las metas SMART.
 - La gestión de personas a través del cambio.
 - La gestión del equipo para el cambio.

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>DESCRIPTOR PROGRAMAS</p> <p>ACTIVIDADES Y CURSOS SIN CRÉDITOS</p>	Fecha: 25/04/2018

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>DESCRIPTOR PROGRAMAS</p> <p>ACTIVIDADES Y CURSOS SIN CRÉDITOS</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:

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 DESCRIPTOR PROGRAMAS ACTIVIDADES Y CURSOS SIN CRÉDITOS	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

Fono: 2 2354 7136

www.educacionprofesional.ing.uc.cl