 <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 3

NOMBRE EN INGLÉS: Transversal Behavioral Skills Course – Level 3

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 avanzado, correspondiente a jefaturas intermedias y expertos.

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 avanzado (3).

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 jefaturas intermedias y expertos.

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 avanzado (intermedias y expertos).

DESGLOSE DE CURSO

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

MÓDULO 1 - COMUNICACIÓN EFECTIVA

Docente: Rosario Pastene

Resultados de Aprendizaje

- Comprender el rol de las jefaturas internas en la comunicación institucional, a través del desarrollo de los distintos tipos de conversaciones que deben realizar durante el desarrollo de su gestión.
- Aplicar técnicas de Técnicas de la Programación Neurolingüística (PNL) para la comunicación efectiva en la organización.

Contenidos:


- **La comunicación en el sector público**
 - Contexto para la comunicación efectiva
 - Qué hacemos cuando nos comunicamos
 - La responsabilidad de la Jefatura en la comunicación institucional
 - Lenguaje asertivo.
- **Emocionalidad y Comunicación**
 - Predisposiciones emocionales al servicio de la comunicación efectiva
 - Empatía y Asertividad
 - Predisposiciones corporales al servicio de la comunicación efectiva
 - Resolución, flexibilidad y acogida.
- **Las Conversaciones en el sector público**
 - ¿Qué es conversar?
 - Tipos de conversaciones
 - Conversaciones difíciles
 - Conversaciones para la coordinación de acciones
- **El aporte de la PNL a la Comunicación**
 - ¿Qué es la PNL y su aporte a la comunicación efectiva?
 - Los Principios de la PNL para la comunicación efectiva
 - Los canales de percepción y la comunicación
 - Técnicas de la PNL para la comunicación efectiva

MÓDULO 2 - TRABAJO COLABORATIVO

Docente: Guillermo Müller


Resultados de Aprendizaje

- Gestionar equipos efectivos de trabajo dentro de las distintas unidades de la JUNAEB, facilitando herramientas, información y recursos a los miembros del equipo para mejorar el desempeño colectivo.
- Coordinar la colaboración con las otras áreas dentro de la JUNAEB, para implementar mejoras a los procesos de trabajo que requieran la interdependencia con otras unidades de la organización.
- Aplicar los conceptos del trabajo colaborativo que le permitan fortalecer la integración y el sentido de pertenencia entre los miembros del equipo, generando un clima organizacional positivo dentro de la unidad de trabajo y la 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

Contenidos:

- **El trabajo colaborativo en el contexto actual (Nivel 3, Avanzado)**
 - ¿Qué entendemos por trabajo colaborativo?
 - Las cinco “C” del trabajo colaborativo
 - Características del trabajo colaborativo
 - Las ventajas del trabajo colaborativo
 - Temas contemporáneos en el trabajo colaborativo
- **La gestión de equipos de trabajo (Nivel 3, Avanzado)**
 - Los tipos de equipos
 - Las competencias de los equipos
 - Las etapas en el desarrollo y crecimiento de los equipos
 - Transformando a los individuos en jugadores de equipo
 - Factores que afectan la efectividad de los equipos
- **La creación de equipos efectivos (Nivel 3, Avanzado)**
 - Cómo constituir equipos equilibrados
 - La elección de los miembros del equipo
 - La personalidad y el trabajo en equipo
 - Cómo crear la identidad de equipo: los valores
 - Cómo establecer los roles en el equipo
- **La evolución de los equipos (Nivel 3, Avanzado)**
 - Cómo crear la visión y los objetivos del equipo
 - Cómo manejar las reuniones en el equipo
 - Cómo alentar la participación de los miembros del equipo
 - Cómo resolver los problemas en equipo
- **Los equipos con problemas (Nivel 3, Avanzado)**
 - Los problemas comunes en los equipos
 - Las personas difíciles
 - Los conflictos interpersonales
 - El pensamiento grupal
 - La apatía social
 - Las rutinas defensivas
- **Estimulando el trabajo colaborativo al interior de la organización (Nivel 3, Avanzado)**
 - Los equipos dentro de la organización
 - Cómo alentar la colaboración al interior de la organización
 - Cómo iniciar el cambio
 - El apoyo mutuo y el trabajo en equipo
- **El trabajo colaborativo entre las distintas áreas de la JUNAEB (Nivel 3, Avanzado)**
 - 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
- **El clima organizacional (Nivel 3, Avanzado)**
 - 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 3, Avanzado)**
 - Por qué es necesario hacer intervenciones para mejorar el clima organizacional
 - Cómo crear culturas que incentiven el trabajo colaborativo
 - Los facilitadores y obstaculizadores del trabajo colaborativo en la 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

MÓDULO 3 - ORIENTACIÓN AL USUARIO (CALIDAD DE ATENCIÓN)

Docente: Gloria Yévenes E.

Resultados de Aprendizaje

- Determinar los principales factores que componen un servicio de excelencia con foco en el usuario y su aplicación en la organización.
- Valorar el modelo de relación con el usuario que les permita optimizar la gestión de servicio que realizan.

Contenidos:

- **Del Estado actual, al Estado Deseado en Servicio al Usuario. (Nivel 3, Avanzado)**
 - ¿Qué entendemos por Servicio?
 - Conceptos y premisas del servicio al cliente.
 - El servicio de Calidad como elemento diferenciador.
 - Características que distinguen un servicio de excelencia.
 - Comprendiendo la Cultura de Servicio.
 - La Organización con Foco en el Cliente.
 - Principales Paradigmas en Servicio.
 - La actitud Positiva como eje central del servicio que brindamos a nuestros usuarios.
 - Aspectos fundamentales del trabajo en Servicio.
 - El ciclo del servicio
 - Momentos de verdad en la experiencia de nuestros clientes.
 - Diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes o usuario
- **Comunicación Efectiva para un Servicio de Excelencia (Nivel 3, Avanzado)**
 - Comunicación efectiva en Servicio.
 - La comunicación Verbal y No Verbal
 - Rapport; la clave para establecer sintonía con nuestros Usuarios.
 - Empatía y Asertividad; habilidades fundamentales de comunicación, para la relación con clientes
 - El arte de preguntar; tipos de preguntas para el sondeo de necesidades y levantamiento de requerimientos. Taller de aplicación práctica.
 - Escucha activa, para la detección y comprensión de necesidades.
- **Un modelo para relacionarse adecuadamente con el Usuario. (Nivel 3, Avanzado)**
 - ¿Qué entendemos por Calidad en Servicio?
 - Determinantes en la calidad del servicio.
 - Modelo de relación con el usuario y su aplicación.

MÓDULO 4 - ORIENTACIÓN A LA EXCELENCIA Y MEJORA CONTINUA


Docente: Humberto Gaete B.

Resultado de aprendizaje

- Comprender conceptos estratégicos básicos (misión, visión y objetivos estratégicos), para observar el contexto del porqué de la excelencia y mejora continua.
- Utilizar, a nivel de jefaturas, herramientas básicas 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 3, Avanzado)**
 - 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
 - Costos de Calidad y No calidad

 <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

- **Calidad y mejora Continua en el trabajo. (Nivel 3, Avanzado)**
 - Relación entre la Declaración estratégica y la calidad
 - ¿Qué entendemos por Mejora Continua?
 - La Mejora Continua un compromiso de todos
 - Optimización de recursos en el trabajo
 - Herramientas para desarrollar ideas creativas. (Ejercicios prácticos de optimización)
 - Sistemas de calidad
 - Procedimientos y Estándares de calidad
 - Foda y matriz FODA
 - Cultura Kaizen (5S)
 -

MÓDULO 5 - ADAPTACIÓN AL CAMBIO Y FLEXIBILIDAD


Docente: Hernán Díaz

Resultado de aprendizaje

- Utilizar los conceptos de flexibilidad que le permitan impulsar a los integrantes de los equipos a actuar proactivamente ante los cambios que se promuevan y que se configuren como los objetivos de la organización.
- Aplicar los conceptos de adaptación al cambio que le permitan fomentar en los colaboradores la flexibilidad, aprendizaje y la adaptación adecuada a nuevos escenarios y requerimientos de la organización, desde una perspectiva positiva.
- Emplear y difundir herramientas para la adecuada gestión del cambio positivo y del manejo de conflictos.

Contenidos:

- **La Gestión del Cambio (Nivel 3, Avanzado)**
 - Conceptualización del Cambio desde la perspectiva organizacional.
 - El aprendizaje consecuente al cambio y los diferentes enfoques para la administración de este.
 - Los tipos y etapas de cambios.
 - Introducción a la resistencia al cambio, tácticas preliminares y barreras.
- **Adaptación y Flexibilidad (Nivel 3, Avanzado)**
 - Elementos esenciales, las responsabilidades y algunas estrategias para aplicar procedimientos con flexibilidad.
 - La capacidad de adaptarse a las nuevas situaciones y personas, una mirada desde la Inteligencia Emocional.
 - El nuevo modelo flexible y la búsqueda de soluciones.
 - La cultura flexible.
- **Una Mirada Positiva del Cambio; El Enfoque Apreciativo (Nivel 3, Avanzado)**
 - Una invitación a la revolución positiva del cambio, un enfoque apreciativo.
 - El ciclo de las cuatro "D", descripción y aplicación.
 - Principios para una revolución positiva, los roles, responsabilidades y relaciones.
- **Herramientas para una Acertada Conducción de la Gestión del Cambio (Nivel 3, Avanzado)**
 - 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.
 - Herramientas para el cambio.
 - La gestión de las personas a través del cambio, el proceso psicológico e ideas de reconocimiento para los líderes de la organización.
 - La gestión del equipo para el cambio
 - La Resistencia al Cambio, detección, sus causas, una estrategia y un grupo de métodos específicos para implementar una iniciativa de cambio organizacional.

 <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

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.

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.

 <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

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.

*** 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.

 <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

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.

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