

## CURSO TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN EFECTIVA EN GESTIÓN DE PERSONAS

CÓDIGO SENCE: 12-38-0071-87

CURSO SÍNCRONO

ELEARNING - STREAMING

### OBJETIVOS DEL CURSO:

Aplicar Herramientas de Liderazgo, Manejo de Conflictos, Administración del Tiempo y Comunicación Efectiva para el Logro de los Objetivos Organizacionales Definidos para el Equipo de Trabajo.

### REQUISITOS DE INGRESO:

Técnicas Básicas de Liderazgo.

### ACTITUDES FACILITADORAS DE CRECIMIENTO Y CAMBIO PERSONAL:

- 1.1 Conceptos y Aplicación de Técnicas de Crecimiento y Desarrollo Personal.
- 1.2 Reconocer Características y Valores Personales, en correspondencia con los Valores de la Empresa.
- 1.3 El Fenómeno de la Resistencia al Cambio.
- 1.4 Establecimiento de Metas y la Autorrealización.
- 1.5 Necesidad de Retroalimentación para Liderar a un Equipo de Trabajo.
- 1.6 Valores para Guiar al Equipo de Trabajo en Función de Logro de Metas.

### ROL DEL SUPERVISOR EN LA EMPRESA ACTUAL:

- 2.1 Conceptos Básicos de Administración y Supervisión.
- 2.2 Cultura Organizacional y Clima Laboral, Variables Intervinientes en el Rol de Supervisor.
- 2.3 Características de un Supervisor y Tipos de Supervisión:
  - 2.3.1 Supervisión Centrada en la Producción.
  - 2.3.2 Supervisión Centrada en la Persona..

### IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO EN LA GESTIÓN SUPERVISORA:

- 3.1 Individualismo y Competencia Vs. Colaboración y Compromiso.
- 3.2 Rol del Líder en el Trabajo en Equipo.
- 3.3 Técnicas de Trabajo en Equipo.
- 3.4 Estrategias para Fomentar el Trabajo en Equipo.
- 3.5 Liderazgo Participativo.
- 3.6 El Autocuidado y el Cuidado del Otro en el Trabajo en Equipo.
- 3.7 Cohesión Grupal.
- 3.8 Cuatro Elementos para Lograr una Supervisión Efectiva:
  - 3.8.1 A. Liderar.
  - 3.8.2 B. Delegar.
  - 3.8.3 C. Asesorar y Apoyar.
  - 3.8.4 D. Tener Autoridad (Competencias).



## COMUNICACIÓN Y RELACIONES HUMANAS:

- 4.1 Comunicación Efectiva.
- 4.2 Congruencia de Códigos del Receptor con el Emisor y Viceversa.
- 4.3 Empatía.
- 4.4 Barreras que Impiden una Comunicación Efectiva.
- 4.5 Habilidades Interpersonales en la Comunicación Efectiva.
- 4.6 Comunicación No Verbal.
- 4.7 Comunicación Asertiva con el Equipo de Trabajo.
- 4.8 Conceptos Básicos de Ontología del Lenguaje.
- 4.9 La Comunicación como Recurso Propio de la Supervisión.
- 4.10 Estilos Inadecuados de Comunicación y su Impacto sobre el Rendimiento y la Motivación.

## MANEJO DE PROBLEMAS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

- 5.1 Diferencia entre Problemas y Conflictos.
- 5.2 Definición Y Connotación Socio-Cultural del Conflicto.
- 5.3 Factores que Desencadenan Situaciones de Conflicto.
- 5.4 Barreras en la Resolución de Conflictos.
- 5.5 La Percepción como Origen del Conflicto.
- 5.6 Técnicas para el Manejo Adecuado de Personas Difíciles y el Desempeño Efectivo.
- 5.7 Técnicas para Resolver Conflictos.
- 5.8 El Paradigma del Ganar ¿Ganar?.
- 5.9 Formas de Resolución de Conflictos, Estilos de Enfrentamiento.
- 5.10 Evaluación de Estrategias de Solución.

## EL TIEMPO COMO RECURSO Y LAS REUNIONES EFECTIVAS:

- 6.1 Definición de la Administración Efectiva del Tiempo.
- 6.2 Bitácora del Tiempo (Diagnóstico Inicial de la Distribución del Tiempo Laboral, y de la Distribución del Tiempo en Cuatro Campos:
  - 6.2.1 Trabajo.
  - 6.2.2 Familia.
  - 6.2.3 Social.
  - 6.2.4 Personal.
- 6.3 Fuentes de Pérdida de Tiempo Laboral (¿Ladrones de Tiempo?) y Frases Hechas.
- 6.4 Auto-Evaluación en el Uso del Tiempo.
- 6.5 Reuniones efectivas.
- 6.6 Preparar las Reuniones: Elemento Clave del Éxito.
- 6.7 Dirigir la Reunión en cada Etapa: Garantía de Credibilidad.
- 6.8 Dirigir la Reunión Reafirmando el Liderazgo.
- 6.9 Hacer el Seguimiento "Post Reunión", para Validar Resultados.
- 6.10 Conclusión.

## SISTEMA DE EVALUACIÓN

**Asistencia Mínima 50%**  
(Escala de 0 a 100%)

**Nota Mínima 4.0**  
(Escala de 1.0 a 7.0)

Al término del Curso, el participante que apruebe el Sistema de Evaluación, recibirá un Certificado de Capacitación otorgado por:

**UNIVERSIDAD DE SANTIAGO DE CHILE**

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

**CENTRO DE CAPACITACIÓN INDUSTRIAL C.A.I.**



**UdeSantiago**  
de Chile

