

# TÉCNICAS DE DIRECCIÓN EFECTIVA: DESARROLLO DE HABILIDADES PARA SUPERVISORES

La dirección de personal es un área de ejecución que requiere de habilidades de liderazgo y supervisión para alcanzar un óptimo desempeño profesional.

## OBJETIVO DE APRENDIZAJE

Emplear técnicas de dirección efectiva para el desarrollo de habilidades en supervisores.

## DIRIGIDO A

Línea de supervisores que tengan a cargo equipos de trabajo.

## REQUISITOS DE INGRESO

Se sugiere conocimientos básicos de comunicación y trabajo en equipo.

## RESULTADO DE APRENDIZAJE - CONTENIDOS

### 1. Reconocer la importancia del liderazgo efectivo en una organización

- 1.1 Introducción al liderazgo.
  - 1.1.1 Habilidades para nuevos tiempos.
  - 1.1.2 Atributos del cargo.
  - 1.1.3 Liderazgo y efectividad.
  - 1.1.4 Modelo de liderazgo situacional.

### 2. Identificar las competencias individuales e interpersonales que todo líder debe tener

- 2.1 Competencias que debe tener un líder.
  - 2.1.1 Actitud profesional hacia el cambio.
  - 2.1.2 Automotivación y motivación a otros.
  - 2.1.3 Flexibilidad y creatividad.
  - 2.1.4 Visión y misión de un líder.
  - 2.1.5 Habilidades de manejo de conflictos.

### 3. Definir los diferentes estilos de liderazgo efectivo en una organización

- 3.1 Estilos de liderazgo de acuerdo al grupo que dirijo.
  - 3.1.1 Identificación del propio estilo de liderazgo.
- 3.2 Madurez de los colaboradores: valoración del compromiso y las competencias.
- 3.3 Prácticas de “supervisión” efectiva.
  - 3.3.1 Gestión del desempeño de los colaboradores y retroalimentación.
    - 3.3.2 Gestión de la motivación y compromiso.
    - 3.3.3 Aplicación de los estilos de liderazgo.

### 4. Distinguir técnicas de comunicación efectiva

- 4.1 Técnicas de comunicación efectiva.
  - 4.1.1 Comunicación y comportamiento: El lenguaje y su capacidad de crear realidades.
    - 4.1.2 Modelo de comunicación efectiva.
      - 4.1.2.1 Barreras de la comunicación.
      - 4.1.2.2 Escucha activa.
      - 4.1.2.3 Comunicación y compromiso.
    - 4.1.3 Empatía en el ámbito laboral.
    - 4.1.4 Comunicación asertiva: cómo corregir, cómo dar instrucciones.

### 5. Usar técnicas para atender los principales problemas en el desempeño de los colaboradores

- 5.1 Atendiendo problemas de desempeño.
- 5.2 Tipologías de problemas.
- 5.3 Técnicas orientadas al desarrollo de tareas.
  - 5.3.1 Planes de acción motivantes.
  - 5.3.2 Corregir y reconducir.
  - 5.3.3 La crítica constructiva.
  - 5.3.4 Las felicitaciones, retroalimentación positiva.

## 6. Emplear técnicas de motivación en la supervisión de personas

- 6.1 Técnicas de motivación en la supervisión.
- 6.1.1 Motivando equipos de trabajo.
- 6.1.2 Técnicas orientadas al desarrollo de tareas.
- 6.1.3 Planes de acción motivantes.
- 6.1.4 Corregir y reconducir.

## 7. Aplicar técnicas de manejo de conflictos

- 7.1 Técnicas de manejo de conflictos.
- 7.1.1 La naturaleza de los conflictos.
- 7.1.2 La posición y los intereses.
- 7.1.3 Evaluación de estilo de manejo de conflicto de Thomas Kilmannc.
- 7.1.4 Estilos de resolución de conflictos.
- 7.1.5 Rol del supervisor/líder en los conflictos.

## METODOLOGÍA

El curso se realizará mediante el desarrollo de unidades temáticas que comprenden secciones teóricas y prácticas. La metodología emplea ejercicios estructurados y diseñados para facilitar la participación de los alumnos, internalizando los contenidos, aplicando herramientas y ejercitando competencias.

En las horas teóricas los relatores desarrollarán los contenidos con medios audiovisuales (presentaciones en PowerPoint), basados en una metodología participativa.

En las horas prácticas se realizarán las siguientes actividades en clases:

- Role playing para practicar la crítica constructiva, el reconocimiento de los colaboradores y la empatía.
- Discusión y análisis de casos sobre los desempeños deficientes y los conflictos laborales.

## EVALUACIÓN

Los participantes aprobarán el curso con nota mínima 4,0 en escala de 1,0 a 7,0.

Tendrán las siguientes evaluaciones y ponderaciones:

- Un taller práctico sobre técnicas de manejo de conflictos el que será valorizado con pauta de evaluación y su ponderación corresponderá al 50%.
- Una prueba individual sobre la materia del curso que se realizará al finalizar el programa, la cual será valorizada con pauta de evaluación y cuya ponderación corresponde al 50% de la nota final.

## JEFE DE PROGRAMA

### JORGE HERRERA MÉNDEZ

Ingeniero comercial, licenciado en Ciencias de la Administración, Universidad de Santiago de Chile. Director de Capacitación y Desarrollo UC. Dirección de Educación Continua de la Pontificia Universidad Católica de Chile.

## EQUIPO DOCENTE\*

### ELIZABETH PLAZA HUBACH

Psicóloga, Universidad Central. Postítulo de Psicoterapia de Pareja, Ikastola. Doctoranda de Administración de Empresas, Universidad Politécnica de Cataluña – UTEM. Profesora del Programa Procade, Unidad de Capacitación y Desarrollo UC.

\*El curso será dictado por uno de los profesores descritos en “Equipo Docente” que será designado por la unidad.

## INFORMACIÓN GENERAL

Duración: 24 horas cronológicas.

Código Sence: 12-37-9790-70.

ID Convenio Marco: No aplica.

### MODALIDAD

Presencial.

### PROCESO DE ADMISIÓN

Las personas interesadas deberán completar la ficha de inscripción que se encuentra en el sitio web de Capacitación y Desarrollo UC ([www.capacitacion.uc.cl](http://www.capacitacion.uc.cl)).

### VACANTES

Mínimo 15 alumnos y máximo dependiendo de la sala que esté asignada.

El Programa se reserva el derecho de suspender la realización del 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.

### REQUISITOS DE APROBACIÓN

El alumno aprobará al obtener como promedio de nota igual o superior a 4,0 y asistencia mínima de 75%.