

## CURSO TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN EFECTIVA EN GESTIÓN DE PERSONAS



### OBJETIVOS DEL CURSO

Aplicar herramientas de supervisión efectiva en la gestión de personas para el logro de los objetivos organizacionales.

### REQUISITOS DE INGRESO

Conocimiento de técnicas de gestión de personas.

## 1. ACTITUDES FACILITADORAS DE CRECIMIENTO Y CAMBIO PERSONAL.

- 1.1 Conceptos, aplicación de técnicas de crecimiento y desarrollo personal.
- 1.2 Reconocimiento de 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.

## 2. 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.
- 2.4 La supervisión y el liderazgo.

## 3. IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO EN LA GESTIÓN SUPERVISORA.

- 3.1 Individualismo y competencia v/s 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).

## 4. 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, impacto sobre el rendimiento y la motivación.

## 5. 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 y estilos de enfrentamiento.
- 5.10 Evaluación de estrategias de solución.

## 6. 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: trabajo, familia, social y personal).
- 6.3 Fuentes de pérdida de tiempo laboral.
- 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.

### 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.**



UNIVERSIDAD  
DE SANTIAGO  
DE CHILE