



Curso 100% ONLINE **Herramientas de Supervisión Efectiva**

Duración: 30 hrs - Código Sence: 1238045743

Plataforma: Moodle

OBJETIVOS

Aplicar herramientas de supervisión en la gestión de equipos de trabajo en conformidad a los procedimientos de calidad definidos por la empresa para el logro de sus objetivos estratégicos.

Reconocer los conceptos fundamentales de la supervisión efectiva conforme a los perfiles de competencias laborales definidos por la empresa.

Emplear metodologías de comunicación organizacional, de acuerdo al contexto que enmarca la relación entre el supervisor y su equipo de trabajo.

Aplicar técnicas de manejo de conflictos en los equipos de trabajo respetando la política de relaciones interpersonales que promueve la empresa.

DESTINATARIOS

Encargados de personal, jefes de Recursos Humanos, supervisores, administradores y, en general, toda persona no especialista que ocupe puestos de jefatura o supervisión dentro de la empresa.

CADA PARTICIPANTE RECIBE

Una clave de acceso a los contenidos, sistema de seguimiento, tutoría vía e-mail, PDF con los contenidos, evaluaciones y Certificado Digital. Requisitos técnicos: PC con buena conexión a Internet con más de 1Mbps para la reproducción de los vídeos.

CÓMO SE ESTUDIA ESTE PROGRAMA

El curso es 100% online ASINCRÓNICO, el participante recibe al inicio del curso, su clave de acceso a los contenidos alojados en la plataforma Moodle. El programa contempla una prueba parcial por unidad y una prueba global final. Nota de aprobación 60% en escala de 1 a 100. Existe un servicio de Seguimiento para apoyar al alumno, un servicio de tutoría online e informes de avances. Al final el alumno recibe su diploma en formato digital.

CONTENIDOS DEL CURSO

Unidad Temática 1. ¿Qué es la Supervisión?

1.1 Características, objetivos y principios de la supervisión

- Definiciones
- Características
- Principios

1.2 El Supervisor

- Liderazgo y Funciones
- Competencias Críticas
- Roles del Supervisor

1.3 Los 4 pasos de la Supervisión

- Capacitación de los colaboradores
- Método de los 4 pasos aplicado a la supervisión
- Ejemplos

1.4 Concepto de Control Mando y la autoridad

- Conceptos y Condicionantes
- El mando y la autoridad
- Cadena de Mando

1.5 Ciclo de Gestión de la supervisión

- Funciones Básicas de un Directivo
- Actividades de Supervisión Efectiva
- Ejemplos

1.6 Los Equipos de Trabajo

- Equipos Supervisores
- Ventajas
- Ejemplos

Unidad Temática 2. Comunicación Organizacional

2.1 Funciones de la comunicación interpersonal en la empresa y Niveles de la comunicación dentro de la organización

- Qué es la Comunicación Eficaz

- Funciones de la Comunicación interpersonal en la empresa.
- Niveles de comunicación vertical y horizontal en la organización.

2.2 Barreras en la comunicación organizacional

- Filtrado, Percepción Selectiva y Sobrecarga de Información
- Emociones, Lenguaje y Ansiedad
- Ejemplos

2.3 Opciones de comunicación en la empresa: Cara a Cara, por teléfono, Correo electrónico

- Opciones de comunicación en la empresa:
- Cara a cara - Por teléfono - Correo electrónico
- Ventajas y Desventajas

2.4 Técnicas de Comunicación Eficaz: Escucha activa y empatía

- Comportamiento que entorpecen la escucha activa
- Habilidades para la escucha activa
- Ejemplos

2.5 La comunicación interna como instrumento de gestión

- Elegir el medio de comunicación adecuado
- Instrumentos de Gestión
- Ejemplos

2.6 Comunicación con el Equipo de Trabajo

- Elegir el medio de comunicación adecuado
- Metas y Roles
- Ejemplos

2.7 Comunicación para reuniones de trabajo

- Criterios a cumplir para reuniones exitosas
- Tipos de reuniones
- Modelo Deepand. Actas y minutas

Unidad Temática 3. Manejo de Conflictos

3.1 ¿Qué es el conflicto? ¿Cómo lo identificamos?

Fuentes del conflicto

- ¿Qué es el conflicto? Identificación y Fuentes
- ¿Por qué el conflicto es algo recurrente en el ámbito laboral?
- ¿Los problemas de comunicación son generadores de conflictos?

3.2 Tipos de Conflictos al interior de la Empresa

- ¿ Los conflictos: Buenos o malos?
- Tipos de Conflictos: Funcional y Disfuncional
- Ejemplos

3.3 Ventajas y Desventajas del Conflicto

- Ventajas
- Desventajas

- Ejemplos

3.4 Elementos que bloquean la efectividad del Equipo

- Elementos bloqueadores
- Liderazgo Inadecuado, Insuficiente Compromiso Global
- Ejemplos

3.5 Formas de enfrentar los conflictos. La Técnica SOCS

- Enfrentando el conflicto
- ¿Cómo se enfrentan habitualmente los conflictos?
- La Técnica SOCS. Negociación William Ury. Técnica OIS

Cada Unidad Temática incluye Actividad Motivacional, Caso Práctico, Resolución de Problemas

MÁS INFORMACIÓN DE ESTE CURSO

FONO DE CONTACTO

Marta Quijada: +56 9 6666 1348

Marcela Rodríguez: +56 9 6666 1353

Facturación (Alejandra Garate):
+56 9 6666 13 56

Whatsapp: +56 9 6666 1348

E-MAIL

contacto@leshalles.cl

ventas@leshalles.cl

SITIO WEB

www.leshalles.cl

DIRECCIÓN:

María Luisa Santander 0443,
Providencia, Santiago, Chile



"Actividades de capacitación autorizadas por el Sence para los efectos de la franquicia tributaria de capacitación, no conducentes al otorgamiento de un título o grado académico"