

Habilidades Interpersonales y Mejora Continua en el Contexto Laboral

Resumen

Modalidad de Enseñanza:

Presencial

Horas disponibles:

40 Hrs.

Código Sence:

1238091399

Objetivos Generales:

Aplicar herramientas de mejora continua en el trabajo a través de la comunicación, trabajo en equipo y manejo de conflictos.

Descripción

Curso presencial orientado a coordinadores y supervisores, diseñado para fortalecer las habilidades interpersonales que sostienen el desempeño cotidiano y, a la vez, instalar una mentalidad de mejora continua aplicable al puesto de trabajo. A lo largo del programa, los participantes desarrollan competencias para comunicarse con claridad y asertividad, coordinar equipos con acuerdos y responsabilidades compartidas, manejar conflictos y conversaciones desafiantes con técnicas de negociación y retroalimentación, y resolver problemas mediante herramientas prácticas de mejora continua (p. ej., Ishikawa simplificado, 5 Porqués, priorización impacto-esfuerzo y PDCA) cerrando con planes de acción verificables y uso de indicadores simples.

Contenidos

**Módulo 1: Comunicación interpersonal efectiva y escucha activa**

- Comunicación verbal y no verbal: coherencia, tono, postura, presencia.
- Escucha activa y preguntas efectivas: comprender antes de responder.
- Asertividad: expresar necesidades, límites y solicitudes con respeto.
- Comunicación en contextos diversos: brechas culturales, generacionales y de rol.
- Errores frecuentes: suposiciones, generalizaciones, ruido y malentendidos.

**Objetivos módulo 1**

Identificar barreras y buenas prácticas de comunicación en interacciones laborales.

**Módulo 2: Trabajo en equipo, colaboración y responsabilidad compartida.**

- Qué es un equipo (vs. grupo): metas, coordinación y responsabilidad.
- Roles funcionales en el trabajo (aportes, fortalezas, complementariedad).
- Acuerdos de equipo: reglas simples para convivir y producir resultados.
- Coordinación efectiva: tareas, tiempos, responsables y seguimiento.
- Confianza y colaboración: prácticas que la construyen y la dañan.

**Objetivos módulo 2**

Reconocer roles, acuerdos y prácticas que fortalecen la colaboración y el compromiso en equipos de trabajo.

**Módulo 3: Manejo de conflictos y conversaciones desafiantes.**

- Conflicto: causas típicas (tareas, comunicación, expectativas, estilos).
- Regulación emocional básica en discusión: pausa, foco y límites.
- Técnicas de conversación: hechos vs. interpretaciones, yo-mensajes.
- Negociación cotidiana: intereses, opciones, acuerdos verificables.
- Retroalimentación (feedback) útil: conducta, impacto, alternativa.

**Objetivos módulo 3**

Emplear técnicas de conversación para resolver desacuerdos y lograr acuerdos en el trabajo.

Habilidades Interpersonales y Mejora Continua en el Contexto Laboral



Módulo 4: Mejora continua aplicada al puesto o contexto laboral

- Mentalidad de mejora: observar, medir, aprender, ajustar.
- Identificación de problemas: síntomas vs. causas.
- Herramientas prácticas:
 - Diagrama causa-efecto (Ishikawa simplificado)
 - 5 Porqués (preguntas de causa raíz)
 - Priorización simple: (impacto vs. esfuerzo)
 - PDCA básico (Plan,Do,Check,Act.)
- Indicadores simples: qué medir y cómo evidenciar mejora.
- Plan de acción: actividades, responsables, plazos y verificación



Objetivos módulo 4

Aplicar técnicas de resolución de problemas a través de diagramas causa-efecto, 5 porqués, priorización, PDCA básico e indicadores.