

**FUNDACIÓN INSTITUTO PROFESIONAL DUOC UC
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
RESOLUCIÓN N°29/2024**

APRUEBA DIPLOMADO EN LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS

VISTOS:

- 1°. El proyecto presentado por el Director de la Escuela de Administración y Negocios de Duoc UC.
- 2°. Lo previsto en el Instructivo para la Creación y Dictación de Diplomados, aprobado por Resolución de Vicerrectoría Académica N°04/2001, del 26 de abril de 2001.
- 3°. Las facultades previstas en el artículo 6° del Reglamento General.

RESUELVO:

Aprobar y tener como versión oficial y de aplicación general, el “Diplomado en Liderazgo y Gestión de Equipos”, cuyo texto se adjunta a continuación de esta resolución.

Comuníquese, regístrese y publíquese.

Santiago, julio 10 de 2024.

ALEJANDRA SILVA LAFOURCADE
DIRECTORA GENERAL DE DESARROLLO
ESTUDIANTIL Y EDUCACIÓN CONTÍNUA


KIYOSHI FUKUSHI MANDIOLA
VICERRECTOR ACADÉMICO

PRESENTACIÓN DE DIPLOMADO

Señor:
Kiyoshi Fukushi M.
Vicerrector Académico
Duoc UC

Oscar Cristi M., Director de la Escuela de Administración y Negocios, presenta a la Vicerrectoría Académica, el **"Diplomado en Liderazgo y Gestión de Equipos"**, para formar parte de la oferta cerrada de Educación Continua.

Agradeceré revisar y emitir la resolución correspondiente para poder ofertar dicho programa.



Oscar Cristi M.
Director de la Escuela de Administración y Negocios
Duoc UC

DIPLOMADO EN LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS

RESUMEN:

Diplomado de oferta cerrada desarrollado por la Escuela de Administración y Negocios.

El Diplomado en Liderazgo y Gestión de Equipos ofrece una oportunidad única para el desarrollo integral de profesionales en el ámbito laboral actual. Su esencia radica en capacitar a los participantes en habilidades fundamentales como la supervisión efectiva, la comunicación asertiva, el análisis de indicadores de gestión y la aplicación de metodologías ágiles para la gestión de equipos. Este enfoque holístico busca no solo mejorar el rendimiento laboral, sino también fortalecer las relaciones interpersonales y fomentar un ambiente colaborativo en las organizaciones.

El propósito de este diplomado es brindar a los participantes las herramientas necesarias para sobresalir en un entorno laboral cada vez más exigente y dinámico. Se busca empoderar a los líderes para que puedan dirigir equipos de manera efectiva, resolver conflictos de manera constructiva, tomar decisiones estratégicas basadas en análisis sólidos y adaptarse ágilmente a los cambios del mercado. Esto les permite no solo destacar en sus roles individuales, sino también contribuir al crecimiento y éxito de sus organizaciones en un mercado cada vez más competitivo.

El diplomado tiene una duración de 109 horas cronológicas, en modalidad presencial.

Para obtener el diplomado los participantes deberán aprobar los cinco cursos según la siguiente ponderación:

Nombre cursos	Horas	% de la nota final de diplomado
Técnicas de Supervisión	24	22%
Aplicación de Técnicas de Comunicación Efectiva y Manejo de Conflictos	16	15%
Técnicas de Comunicación para Presentaciones Orales Efectivas	21	19%
Aplicación de Técnicas de Gestión de Control KPI	24	22%
Aplicación de Metodologías Ágiles para Gestión de Trabajo en Equipos	24	22%
TOTAL DE HORAS	109	100%

El diplomado está destinado a todas aquellas personas y profesionales de diferentes niveles jerárquicos y áreas laborales que buscan fortalecer sus habilidades de liderazgo, comunicación y gestión de equipos. Está diseñado para gerentes, supervisores, líderes de proyectos, profesionales de recursos humanos y cualquier persona interesada en mejorar sus habilidades interpersonales y resolver conflictos de manera efectiva en el entorno laboral.



Javiera Munizaga D.
Subdirectora Diseño de Programas Académicos
Educación Continua

FICHA ÚNICA DE CREACIÓN DE DIPLOMADOS

1. NOMBRE DEL DIPLOMADO

Diplomado en Liderazgo y Gestión de Equipos

2. TOTAL DE HORAS

109

3. POBLACIÓN OBJETIVO

Está dirigido a profesionales que se desempeñen como gerentes, supervisores, líderes de proyectos, profesionales de recursos humanos y cualquier persona interesada en mejorar sus habilidades interpersonales y resolver conflictos de manera efectiva en el entorno laboral.

4. REQUISITOS DE INGRESO

Requisitos deseables:

- Experiencia laboral mínima de 6 meses en cualquier área profesional.
- Experiencia en roles que requieran habilidades de supervisión o gestión de personal.

5. JUSTIFICACIÓN DE CREACIÓN

El Diplomado en Liderazgo y Gestión de Equipos surge en un contexto social y laboral donde las relaciones interpersonales y la efectividad en la gestión de equipos son elementos cruciales para el éxito organizacional. En un entorno cada vez más dinámico y globalizado, las empresas se enfrentan a desafíos constantes en la coordinación de equipos diversos y la resolución de conflictos. Por tanto, este diplomado se concibe como una respuesta integral a estas demandas, ofreciendo un conjunto de cursos especializados que abordan aspectos clave para el desarrollo del liderazgo y la gestión efectiva de equipos.

La creación de este diplomado se fundamenta en la necesidad de formar líderes y gestores capacitados para enfrentar los desafíos del mundo laboral contemporáneo. Con la intención de fortalecer las habilidades necesarias para liderar equipos de manera efectiva, el programa se estructura en torno a cursos que abordan técnicas de supervisión, comunicación efectiva, manejo de conflictos, gestión de indicadores clave de desempeño y aplicación de metodologías ágiles. Este enfoque integrado busca proporcionar a los participantes las herramientas y estrategias necesarias para enfrentar con éxito los retos de la gestión de equipos en un entorno laboral en constante evolución.

El Diplomado se propone como un aporte significativo para cubrir las necesidades de los participantes en el ámbito laboral. A través de una combinación de teoría y práctica, el programa busca desarrollar competencias clave en liderazgo, comunicación, resolución de conflictos y gestión de equipos, que son fundamentales para promover un ambiente laboral productivo, colaborativo y armonioso.

6. OBJETIVO GENERAL/ IDENTIFICACIÓN PERFIL DE SALIDA

Aplicar técnicas de comunicación, liderazgo y gestión estratégica de equipos en contextos laborales.

7. UNIDAD ACADÉMICA**8. FECHA**

Escuela de Administración y Negocios

10-5-2024

9. REQUISITOS DE OBTENCIÓN

9.1 - Haber aprobado todos los Cursos del Diplomado

Aprobar los cinco cursos que componen el diplomado.

9.2 - La distribución de la nota final de aprobación del diplomado se desglosa de la siguiente manera:

Nombre del módulo	Horas	% de la nota final de Diplomado
Técnicas de Supervisión	24	22%
Aplicación de técnicas de comunicación efectiva y manejo de conflictos	16	15%
Técnicas de comunicación para presentaciones orales efectivas	21	19%
Aplicación de técnicas de gestión de control de KPI	24	22%
Aplicación de metodologías ágiles para gestión de trabajo en equipos	24	22%
	109	100%

Nota final (en caso que el Diplomado contemple una actividad evaluativa final)

El porcentaje asignado a los módulos y actividad evaluativa final debe ser establecido por la Unidad Académica

Porcentaje asignado a los módulos	Porcentaje asignado a la actividad evaluativa final
100%	

10. MODALIDAD DE IMPARTICIÓN

	Modalidad
Asincrónico	
Presencial	X
Sincrónico	

Nombre del curso:	Vacantes Educación Continua	Vacantes SENCE	Horas totales	Modalidad factible
TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN	30	30	24	Presencial

Identificación
Código SENCE 1238049165
Código curso DuocUC CC11000710

Unidad académica	Subdirector(a) de Escuela	Fecha de elaboración
Escuela de Administración y negocios	Walter Luchsinger	26/10/2023

Especialista disciplinar	Diseñador(a) curricular	Diseñador(a) instruccional	Analista instruccional
Jorge Escudero Bello	NA	NA	Nicol Astorga Pérez

Aporte de valor del programa (no SENCE)
<p>Actualmente el estudio de las relaciones laborales y su importancia en el desempeño profesional y de equipos, motiva a las organizaciones a aprender habilidades que van más allá de la especialidad de cada colaborador o colaboradora. Se les invita a desarrollar competencias que les ayuden a comunicarse de forma efectiva y eficiente, de manera clara y con miras al mayor crecimiento profesional de las personas y, con ello, del equipo de trabajo.</p> <p>La importancia de realizar este curso reside en la necesaria actualización de conocimientos en torno a la supervisión efectiva por parte de líderes y colaboradores, con la finalidad de promover buenas prácticas laborales y mejorar las relaciones interpersonales que hacen de la supervisión un espacio de crecimiento y desarrollo, y no de castigo o tensión.</p> <p>Los aprendizajes permitirán aplicar en el día a día habilidades y competencias asociadas a la supervisión de equipos.</p>

Caracterización del participante
Personas que se desempeñen en la supervisión de áreas administrativas y/o de operaciones.

Requisitos de ingreso del participante
Conocimientos y experiencia en supervisión de equipos.

Requisitos técnicos del participante
<p>Sistema Operativo Windows 10 o superior; iOS 11 o posterior</p> <p>Memoria RAM: 8 GB o más</p> <p>Procesador: velocidad de 2 GHz o superior</p> <p>Tarjeta de sonido</p> <p>Resolución de monitor: 1024 x 768 o superior.</p> <p>Navegadores Recomendados: Google Chrome (última versión), Mozilla Firefox (última versión), Microsoft Edge</p> <p>Cámara, micrófono, parlantes y/o audífonos</p> <p>Lector de PDF, como Adobe Acrobat Reader (adobe.com) o Foxit Reader (foxit.com)</p> <p>Conexión a Internet de mínimo 10 horas a la semana y de 12mbps o más para una adecuada experiencia de videoconferencia y visualización de recursos de aprendizaje (para medir la velocidad de su enlace a internet, puede visitar la página http://www.speedtest.net/).</p>

Objetivo general

Aplicar técnicas de supervisión en equipos de trabajo de acuerdo a metas trazadas por la empresa.

Unidades	Objetivo específico	Contenidos	Horas	
			T	P
<p align="center">Unidad 1</p> <p align="center">Introducción y conceptos básicos de supervisión</p>	Identificar conceptos básicos de supervisión de acuerdo a fundamentos técnicos administrativos	<p>Introducción:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conceptos básicos. • Relación supervisión - liderazgo. • Principios de las relaciones interpersonales en el trabajo. <p>El concepto de supervisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La supervisión. • Objetivos de la supervisión. • El papel del supervisor / la supervisora. • Concepto de supervisor. • Características del supervisor. • Conocimiento del trabajo, obligaciones y responsabilidades. • Habilidad para instruir y dirigir. • Establecer metas y objetivos, y cómo lograrlos. 	2	3
<p align="center">Unidad 2</p> <p align="center">Técnicas de supervisión efectiva</p>	Reconocer las técnicas de supervisión efectiva de equipos de trabajo según funciones.	<p>Técnicas de supervisión efectiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herramientas y técnicas de supervisión efectiva. • Cómo identificar el potencial. • Sistemas de incentivos y recompensas. • Controles para establecer y mantener supervisiones. • Las cuatro grandes funciones del supervisor (proyectar, dirigir, desarrollar y controlar). 	2	3
<p align="center">Unidad 3</p> <p align="center">Principios y estilos de supervisión</p>	Aplicar estilos de supervisión de acuerdo a principios que rigen el liderazgo.	<p>Estilos de supervisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Concepto y tipos de organización. • Supervisión y control dentro de la organización. • Principios de supervisión. • Estilos de supervisión. • Características de la supervisión. • La supervisión y la colaboración. • Los 10 mandamientos del supervisor actual. <p>Principios de liderazgo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué es un líder? • Lo que los demás esperan de un líder. • El perfil del líder eficiente. • Los retos de liderar y supervisar. 	2	5

		<ul style="list-style-type: none"> • Condicionamiento. • Administración del cambio. • Uso del entorno. • Cómo definir su estilo de liderazgo. 		
Unidad 4 Trabajo en equipo y comunicación efectiva	Aplicar técnicas de supervisión en equipos de trabajo de acuerdo a contexto de trabajo.	Trabajo en equipo y comunicación efectiva: <ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo. • Equipos de trabajo eficiente y efectivo. • Medición y control de metas. • Relaciones interpersonales. • El conflicto y la negociación. • Comunicación efectiva y asertividad. 	2	5
Subtotal			8	16
Horas totales			24	

Estrategias metodológicas

El curso se desarrollará en modalidad presencial. La estrategia metodológica será interactiva-expositiva. Es decir, el facilitador presentará contenidos utilizando distintos recursos educativos tales como presentación power point, material audiovisual, recursos interactivos o documentos que promuevan el diálogo con los participantes. Además, se desarrollarán actividades enfocadas a la aplicación práctica de los temas abordados en cada unidad.

Al inicio del proceso formativo se presentarán los objetivos, contenidos del curso y forma de trabajo. Los métodos de enseñanza - aprendizaje que se utilizarán serán definición de conceptos claves, análisis de casos, resolución de problemas y ejercicios de aplicación donde los participantes deberán desarrollar actividades en forma individual o grupal. En cada sesión la secuencia didáctica estará compuesta por cuatro momentos claves: Activación, Demostración, Aplicación e Integración.

Descripción de las unidades:

Unidad 1: esta primera unidad está enfocada en entregar una introducción acerca del liderazgo y la supervisión, orientando los contenidos a crear una base teórica y práctica que nutra los siguientes aprendizajes. Se trabajará en torno a las relaciones interpersonales, al liderazgo, a la supervisión y a los objetivos de esta última.

Unidad 2: esta unidad se enfocará en entregar herramientas y técnicas de supervisión efectiva, conociendo cómo identificar el potencial de los colaboradores y los sistemas de incentivos y recompensas para favorecer su motivación. Así también, se abordarán estrategias que den valor a las supervisiones desde una mirada centrada en el proceso mismo y las funciones de quien supervisa.

Unidad 3: esta unidad se centrará en conocer las características particulares de los procesos de supervisión y las habilidades de quien supervisa, orientando el trabajo a la toma de conciencia de las habilidades que conducen a mejores resultados durante la supervisión. También se abordará el liderazgo, sus estrategias, estilos y cómo aplicarlo.

Unidad 4: en la última unidad del curso se trabajará en torno al trabajo en equipo, conociendo cómo se organizan los equipos, la creación de objetivos, la resolución de los conflictos y su influencia en el éxito organizacional. Se trabajará también en la importancia de la comunicación efectiva y asertiva en las relaciones laborales.

Respecto al sistema evaluativo, se incluirán los siguientes momentos:

- **Evaluación sumativa:** en formato escrito y correspondiente a las unidades 1 y 2. Su objetivo es evidenciar el nivel de logro obtenido con respecto a los objetivos trazados en cada unidad evaluada.
- **Evaluación sumativa:** en formato práctico mediante un *role playing* y correspondiente a las unidades 3 y 4. Su objetivo es evidenciar el nivel de logro respecto de la puesta en práctica de habilidades trabajadas de forma teórica y práctica en cada unidad evaluada.

Estrategias evaluativas		
Criterios de evaluación	Instrumentos de evaluación	Normas de aprobación
Evaluación escrita		
Identifica conceptos básicos de supervisión de acuerdo a fundamentos técnicos administrativos. Reconoce las técnicas de supervisión efectiva de equipos de trabajo según funciones.	Evaluación escrita que presenta un caso cuyo análisis teórico y práctico se trabaja por medio de preguntas con alternativas de respuesta, donde sólo una alternativa es la correcta.	Las calificaciones derivadas de las evaluaciones sumativas del curso estarán expresadas con notas entre 1.0 y 7.0, siendo 4.0 el mínimo requerido para la aprobación del curso. Esta evaluación representa el 40% de la calificación final del curso.
Evaluación práctica: final		
Aplica estilos de supervisión de acuerdo a principios que rigen el liderazgo. Aplica técnicas de supervisión en equipos de trabajo de acuerdo a contexto de trabajo.	<i>Role playing</i> enfocado en planificar, ejecutar y evaluar una supervisión efectiva, considerando la presentación de un caso basado en un equipo de trabajo. Tanto quien ejecuta la supervisión como los demás participantes comentan el trabajo realizado a la luz de los contenidos revisados en las unidades evaluadas. Se contará con pauta de cotejo para evaluar la actividad.	Las calificaciones derivadas de las evaluaciones sumativas del curso estarán expresadas con notas entre 1.0 y 7.0, siendo 4.0 el mínimo requerido para la aprobación del curso. Esta evaluación representa el 60% de la calificación final del curso.
Requisito de aprobación		
Modalidad presencial	Asistencia Mínima del 75% de las horas totales del curso y nota mínima de aprobación 4.0	

Recursos para la implementación del curso					
Infraestructura	Indicar sede	Equipos y herramientas		Material didáctico	
Características de la infraestructura requerida para la ejecución del curso.	Dónde se impartirá el curso *Anexo ficha de costos	Indicar cantidad	Tipo de equipo y/o herramienta para la implementación del curso *Indicar duración de licencias o equipamientos.	Indicar cantidad	Indicar el material que se requiere para la implementación del curso

Salón con capacidad suficiente para recibir a la totalidad de los/las participantes. Acceso cercano a servicios higiénicos.	A definir según conveniencia.	1	Escritorio Computador Silla ergonómica Proyector Alargador Cuaderno Lápiz Parlante Micrófono	1 1 31 1 1 30 30 1 1	Programa, presentación de power point, recursos educativos y evaluaciones vinculadas a cada unidad.
--	-------------------------------	---	--	--	---

Próxima actualización sugerida (Debe ser sugerido por Experto Disciplinar designado por la Escuela)
Máximo dos años

Articulación *Sección a completar por Subdirector(a)		Código/Sigla/Nombre Certificado
Programa Regular o EDC	Escuela	

Diplomado:	Cursos conducentes al diplomado o certificación (identificar cursos base y optativos)

Otros cursos relacionados con la temática

Recursos docentes: Perfil desarrollador	
Profesión	Psicólogo/a, Profesor/a, Trabajador/a social o profesión afín
Años de experiencia	Cinco años de experiencia
Conocimientos y habilidades relevantes	Experiencia docente Experiencia en diseño instruccional Manejo taxonomías Conocimientos en competencias laborales Manejo de Office nivel usuario
Observaciones	Deseable experiencia docente, en planificación de asignaturas, estrategias de aprendizaje en adultos y diseño de instrumentos de evaluación.

Recursos docentes: Perfil relator	
Profesión	Sociólogo/a, Psicólogo/a, Profesor/a, o profesional afín con experiencia en educación de adultos, con experiencia en capacitaciones sobre liderazgo, trabajo en equipo, supervisión y resolución de conflictos.
Años de experiencia	Mínimo cinco años de experiencia laboral. Deseable tres años de experiencia en actividades docentes.

	Experiencia en el liderazgo de equipos de trabajo.
Conocimientos y habilidades relevantes	Habilidades de oratoria Manejo de grupos: empatía y autenticidad. Facilitador/a con amplia experiencia en dinámicas grupales, motivacionales y de aprendizaje
Observaciones	Deseable experiencia docente, en planificación de asignaturas, estrategias de aprendizaje en adultos, diseño de instrumentos de evaluación y liderazgo efectivo de equipos de trabajo. Conocimientos y experiencia en supervisión de equipos.

Nombre del curso:	Vacantes Educación Continua	Vacantes SENCE	Horas totales	Modalidad factible
APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA Y MANEJO DE CONFLICTOS	30	30	16	Presencial

Identificación
Código SENCE: 1238049417
Código curso DuocUC: CC11000709

Unidad académica	Subdirector(a) de Escuela	Fecha de elaboración
Escuela de Administración y Negocios	Cristina Nahum	06 de marzo de 2024

Especialista disciplinar	Diseñador(a) curricular	Diseñador(a) instruccional	Analista instruccional
Nelson Colters			Nicol Pérez

Aporte de valor del programa (no SENCE)
<p>En el actual contexto organizacional, global y social, la habilidad para comunicarse de manera efectiva y manejar conflictos de forma constructiva se ha vuelto muy difícil. Las empresas enfrentan constantes desafíos en la gestión de equipos diversos, la resolución de conflictos interpersonales y la adaptación a entornos laborales cada vez más dinámicos y globales. Por lo tanto, contar con competencias sólidas en comunicación efectiva y gestión de conflicto, es esencial para el éxito tanto a nivel profesional como personal.</p> <p>Los participantes de este curso tienen como propósito adquirir herramientas prácticas y estrategias efectivas para mejorar su desempeño en el ámbito laboral y desarrollar relaciones más sólidas y productivas en su entorno profesional. Reconocen la importancia de comunicarse de manera clara, asertiva y empática, así como la necesidad de contar con habilidades para gestionar conflictos de manera constructiva y encontrar soluciones que beneficien a todas las partes involucradas. Además, buscan entender los fundamentos psicológicos y sociales que subyacen a los conflictos y desarrollar competencias para abordarlos de manera proactiva y eficaz.</p> <p>El curso "Aplicación de Técnicas de Comunicación Efectiva y Manejo de Conflictos" ofrece un enfoque integral que combina teoría y práctica para satisfacer las necesidades específicas de los participantes. A través de casos de estudio, ejercicios prácticos y simulaciones de situaciones reales, los participantes desarrollarán habilidades para mejorar su capacidad de comunicación, resolver conflictos de manera efectiva y fomentar un ambiente laboral colaborativo y armonioso.</p>

Caracterización del participante
<ul style="list-style-type: none"> Profesionales que se desempeñen como jefes, líderes de áreas, subgerentes, gerentes, supervisores o cargos en funciones que requieran acciones de liderazgos. Gerentes y directivos que buscan fortalecer sus habilidades de comunicación para liderar equipos de manera efectiva y resolver conflictos en el lugar de trabajo. Profesionales de recursos humanos interesados en aprender estrategias para gestionar conflictos entre empleados y fomentar una cultura de comunicación abierta y efectiva. Líderes de proyectos y equipos de trabajo que necesitan mejorar la comunicación dentro del grupo y manejar conflictos de manera constructiva para alcanzar objetivos.

- Colaboradores de cualquier nivel profesional que deseen desarrollar habilidades interpersonales sólidas y aprender técnicas para resolver conflictos de manera diplomática y efectiva en el entorno laboral.

Requisitos de ingreso del participante

No aplica

Requisitos técnicos del participante

No aplica

Objetivo general

Aplicar técnicas de comunicación efectiva y manejo de conflicto en las relaciones laborales.

Unidades	Objetivo específico	Contenidos	Horas	
			T	P
<p>Unidad 1</p> <p>La comunicación como proceso en la organización</p>	Identificar qué es la comunicación efectiva y asertiva de acuerdo a elementos intervinientes en el proceso.	<p>La comunicación como proceso en la organización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contexto comunicacional • Factores generales para comunicar de forma eficaz. • Rol del colaborador en la organización efectiva. <p>Comunicación oral y corporal efectiva:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elementos de la comunicación oral y corporal • Registro del habla <p>Elementos paraverbales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contacto visual, ritmo, énfasis, volumen, dicción, movimientos, posiciones, posturas y gestos 	2	1
<p>Unidad 2: Tipos de comunicación</p>	Analizar los tipos de comunicación de acuerdo a características.	<p>Tipos de comunicación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación asertiva y escucha activa en la organización • Técnicas de comunicación asertiva • Técnicas de escucha activa • Uso de estrategias de comunicación efectiva. <p>Manejo de conflictos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición de conflicto y tipos de conflictos • Hechos psicológicos que subyacen al conflicto • Razones del conflicto • Indicadores de conflicto. • Resolución de conflictos, diferencias entre buscar culpas y causas. <p>Negociación y conciliación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de negociación • Estrategias para tomar acuerdos • Establecer metas • Evaluación del proceso y resultado. 	1	2

Unidad 3: Manejo de conflictos	Aplicar técnicas de manejo de conflictos de acuerdo a causas que los originan.	<ul style="list-style-type: none"> • Manejo de Conflictos • Negociación y conciliación • Evaluación del proceso y resultado. 	2	3
Unidad 4: Inteligencia emocional y virtudes en el manejo de conflictos	Aplicar técnicas de comunicación basadas en la inteligencia emocional y negociación.	<ul style="list-style-type: none"> • Componentes de las Actitudes • Inteligencia emocional: Aplicar habilidades de autocontrol de la ira, la agresión y el mal genio <p>Paradigma ganar-ganar en la negociación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Virtudes profesionales: compromiso personal y existencial en las situaciones de conflicto • Fortalecimiento de actitudes favorables en situaciones de conflicto • Estrategias de acuerdo según etapas y criterios de satisfacción. 	2	3
Subtotal			7	9
Horas totales			16	

Estrategias metodológicas

El curso se desarrollará en modalidad presencial, brindando a los participantes la oportunidad de interactuar directamente con el docente y sus compañeros de clase. Esta modalidad permite una comunicación activa más fluida y facilita el intercambio de ideas y experiencias entre los participantes, lo que enriquece el proceso de aprendizaje significativo y el pensamiento crítico.

Durante el curso, se utilizarán diversos recursos didácticos para facilitar el aprendizaje, como presentaciones de PowerPoint, material impreso con actividades prácticas, análisis de casos reales, dinámicas de grupo y debates. Estos recursos se emplearán de manera integrada para ofrecer una experiencia de aprendizaje dinámica y enriquecedora para los participantes.

Los participantes desempeñarán un papel activo en el curso, siendo responsables de su propio aprendizaje y contribuyendo al desarrollo de las actividades propuestas dentro del curso. Se espera que participen de manera proactiva en las discusiones, análisis de casos prácticos y ejercicios de aplicación de técnicas de comunicación y manejo de conflictos.

El docente actuará como Relator del aprendizaje, proporcionando orientación, retroalimentación y herramientas para que los participantes desarrollen habilidades y destrezas cognitivas efectivas de comunicación y resolución de conflictos. Su función principal será guiar, orientar y apoyar a los estudiantes en el proceso de adquisición de conocimientos y habilidades del curso.

Contenido de las cuatro unidades del curso:

La primera unidad del curso se centra en comprender la importancia de la comunicación dentro de una organización. Los participantes aprenderán a identificar los elementos y factores que intervienen en el proceso de comunicación, así como a reconocer los distintos tipos de comunicación, desde la oral hasta la corporal y para verbal.

En la segunda unidad, se profundiza en los diferentes tipos de comunicación que pueden surgir en el ámbito laboral. Los participantes aprenderán técnicas de comunicación asertiva y escucha activa, fundamentales para mejorar la interacción entre colegas y resolver conflictos de manera constructiva.

La tercera unidad se enfoca en el manejo de conflictos, un aspecto inevitable en cualquier organización. Así como la negociación, conciliación, las evaluaciones del proceso y resultado. Los participantes aprenderán a aplicar técnicas de manejo de conflictos de acuerdo a causas que los originan.

En la cuarta y última unidad, se profundiza en el desarrollo de competencias de inteligencia emocional, que son clave para manejar los conflictos de manera exitosa. Se introducirá el paradigma ganar-ganar en la negociación, así como estrategias para fortalecer actitudes favorables en la gestión de conflictos. Los participantes saldrán del curso con una comprensión más profunda de cómo aplicar la inteligencia emocional en situaciones conflictivas y promover relaciones positivas en el entorno laboral.

Estrategias evaluativas		
Criterios de evaluación:	Instrumentos de evaluación:	Normas de aprobación:
Evaluación 1		
<ul style="list-style-type: none"> Identifica los tipos de comunicación y sus características. Describe recomendaciones específicas para mejorar la comunicación. Identifica técnicas de comunicación efectiva en el contexto laboral. Identifica técnicas de escucha activa en el contexto laboral. Identifica técnicas de comunicación asertiva en el contexto laboral. Menciona la importancia de la comunicación como proceso en la organización y en la comunicación. 	<p>La evaluación sumativa (60 minutos) corresponde a un caso práctico centrado en la comunicación asertiva y escucha activa dentro de un contexto laboral.</p> <p>El entregable será un documento donde los/las participantes deberán responder una serie de preguntas en los espacios destinados para ello.</p> <p>El instrumento de evaluación es una Rúbrica de 13 criterios de evaluación con categorías (Excelente, Satisfactorio, En Proceso y No Logrado). El trabajo se desarrollará de manera individual en la sesión de trabajo.</p>	<p>Las calificaciones derivadas de las evaluaciones sumativas del curso estarán expresadas con notas entre 1.0 y 7.0, siendo 4.0 el mínimo requerido para la aprobación del curso.</p> <p>Esta evaluación representa el 40% de la calificación final del curso.</p>
Evaluación 2		
<ul style="list-style-type: none"> Reconoce conflictos y sus características. Identifica razones subyacentes e indicadores 	<p>La evaluación sumativa (60 minutos), el cual corresponde a en un caso práctico centrado en el manejo de conflictos en un contexto laboral.</p>	<p>Las calificaciones derivadas de las evaluaciones sumativas del curso estarán expresadas con notas entre 1.0 y 7.0, siendo 4.0</p>

<ul style="list-style-type: none"> Reconoce técnicas de resolución y diferencia entre buscar culpas y causas. Identifica hechos psicológicos y técnicas de negociación. Menciona la importancia de gestionar conflictos dentro del contexto laboral. Explica la importancia de la inteligencia emocional en situaciones de conflicto. 	<p>El entregable será un documento en el que los participantes deberán responder una serie de preguntas en los espacios destinados para ello.</p> <p>El instrumento de evaluación es una Rúbrica de 5 criterios de evaluación con categorías (Excelente, Satisfactorio, En Proceso y No Logrado).</p>	<p>el mínimo requerido para la aprobación del curso.</p> <p>Esta evaluación representa el 60% de la calificación final del curso.</p>
Requisito de aprobación		
Modalidad presencial	Asistencia Mínima de 75% de las horas totales del curso y nota mínima de aprobación 4.0	
Modalidad sincrónica - asincrónica	No aplica	

Recursos para la implementación del curso					
Infraestructura	Indicar sede	Equipos y herramientas		Material didáctico	
Características de la infraestructura requerida para la ejecución del curso.	Dónde se impartirá el curso *Anexo ficha de costos	Indicar cantidad	Tipo de equipo y/o herramienta para la implementación del curso *Indicar duración de licencias o equipamientos.	Indicar cantidad	Indicar el material que se requiere para la implementación del curso
Sala con capacidad de 30 personas	Sede de Duoc o dependencia del cliente		No aplica	1 por sesión 1 por unidad	Presentación de power point. Evaluaciones impresas

Próxima actualización sugerida (Debe ser sugerido por Experto Disciplinar designado por la Escuela)
Máximo dos años

Articulación *Sección a completar por subdirector(a)		Código/Sigla/Nombre Certificado
Programa Regular o EDC	Escuela	

Diplomado:	Cursos conducentes al diplomado o certificación (identificar cursos base y optativos)
Diplomado en Liderazgo y Gestión de equipos	Técnicas de supervisión
	Aplicación de técnicas de comunicación efectiva y manejo de conflictos
	Técnicas para presentaciones orales efectivas
	Aplicación de técnicas de gestión de control KPI
	Aplicación de metodologías ágiles para gestión de trabajo en equipo

Otros cursos relacionados con la temática
No aplica

Recursos docentes: Perfil desarrollador	
Profesión	Psicólogo, Ingeniero Comercial, Ingeniero en administración, Sociólogo, Pedagogo o afín, idealmente con formación y especialización en comunicación.
Años de experiencia	5 años
Conocimientos y habilidades relevantes	Amplia experiencia laboral y docente en procesos comunicativos, consultoría en áreas de desarrollo comunicativos internos en empresas y organizaciones y/o afines. Experiencia académica en procesos de coaching y experiencia como orador y charlista.
Observaciones	

Recursos docentes: Perfil relator	
Profesión	Psicólogo, Ingeniero Comercial, Ingeniero en administración, Sociólogo, Pedagogo o afín, Publicistas y/o Relacionadores Públicos, idealmente con formación y especialización en comunicación
Años de experiencia	3 años
Conocimientos y habilidades relevantes	Amplia experiencia laboral y docente en procesos comunicativos, consultoría en áreas de desarrollo comunicativos internos en empresas y organizaciones y/o afines. Experiencia académica en procesos de coaching y experiencia como orador y charlista. Experiencia en relatorías en cursos presenciales.
Observaciones	

Nombre del curso	Vacantes Educación Continua	Vacantes SENCE	Horas totales	Modalidad factible
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN PARA PRESENTACIONES ORALES EFECTIVAS	30	30	21	Presencial

Identificación

Código SENCE: 1238055412

Código curso DuocUC CC33000080

Unidad académica	Subdirector(a) de Escuela	Fecha de elaboración
Escuela de Comunicación	Rafael Cansado	12 de octubre de 2023

Especialista disciplinar	Diseñador(a) curricular	Diseñador(a) instruccional	Analista instruccional
Nelson Coltters	N/A	N/A	Nersianit Sierra

Aporte de valor del programa (no SENCE)

Hablar, escuchar, leer y escribir son habilidades del lenguaje. A partir de ellas, la persona se desenvuelve en la sociedad; y al desarrollarlas apropiadamente se vuelve competente en la comunicación.

Tener habilidades comunicativas competentes determinarán el éxito en las relaciones sociales y también en las profesionales. Desarrollar estas habilidades permite comunicarse de forma más eficiente y potenciar las relaciones con todo su entorno, incluyendo el laboral.

La comunicación es una herramienta clave para la productividad empresarial. Cada uno de los colaboradores debe estar informado sobre cuáles son los objetivos y la misión común que impulsa a la compañía a conseguir sus objetivos y metas.

Es por ello, que en este curso se proponen técnicas de comunicación con énfasis en la comunicación oral y en presentaciones orales efectivas, con la finalidad de mejorar la comunicación y la productividad en los contextos laborales.

Caracterización del participante

Personas que por su actividad diaria deban mejorar sus procesos comunicativos y de presentaciones en público, personas y/o profesionales que estén interesados en adquirir herramientas de comunicación y de técnicas de presentaciones orales en público, a través de una comunicación fluida, dinámica y entendible.

Requisitos de ingreso del participante

No aplica.

Requisitos técnicos del participante

No aplica.

Objetivo general

Aplicar técnicas de comunicación en presentaciones orales efectivas, considerando el objetivo y el impacto con la audiencia.

Unidades	Objetivo específico	Contenidos	Horas	
			T	P
Unidad 1: Elementos de la comunicación oral y corporal	Identifica importancia, recursos retóricos, elementos y tipos de lenguaje verbal y no verbal presentes en el proceso de la comunicación oral.	<p>Comunicación oral y la voz:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Definición comunicación oral ✓ La voz. Tipo de voz ✓ Importancia de la comunicación oral ✓ Los recursos retóricos se clasifican en 2 grandes campos ✓ Los vicios elocutivos <p>Elementos de la comunicación oral y corporal:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro del habla. ✓ Elementos paraverbales como: contacto visual, ritmo, énfasis, volumen, dicción, movimientos, posiciones, posturas y gestos. <p>Tipos de lenguaje (verbal y no verbal):</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Técnicas de lenguaje verbal y no verbal. ✓ Herramientas de tiempos de exposición. 	2	4
Unidad 2: Técnicas oratorias y narrativas	Aplicar técnicas oratorias y narrativas según el contexto escénico y las conexiones emocionales con la audiencia.	<p>Técnicas oratorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejo de audiencia ✓ Planificar presentaciones orientadas a objetivos. ✓ Aplicar técnicas para el diseño de mensajes claros y con sentido. ✓ Técnicas de manejo escénico. ✓ Técnicas para crear conexiones emocionales con la audiencia. ✓ Técnicas de preguntas y respuestas. <p>Técnicas narrativas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Storytelling. ✓ Elevator pitch. ✓ Podcast. ✓ Técnica para preparar una presentación efectiva. 	4	11
Subtotal			6	15
Horas totales			21	

Estrategias metodológicas

El curso se realizará en modalidad presencial. En donde el relator, utilizará una metodología experiencial, que incorpora nuevas habilidades y conocimiento a través de la teoría y práctica de técnicas de comunicación.

El modelo de aprendizaje será activo y situacional, en concordancia con lo que demanda el mercado laboral y en congruencia con el modelo constructivista que potencia el logro de las competencias laborales. Durante el proceso y desarrollo del curso, el relator, guía y retroalimenta en forma oportuna.

En lo práctico trabajaran en grupos resolviendo casos reales que han sucedido en alguna empresa y que deberán ser analizados por los participantes, creando un panel de discusión y monitoreados por el relator.

Se realizarán trabajos grupales e individuales, para fomentar el proceso formativo y preparativo a las situaciones evaluadas.

Durante la unidad 1, se espera que el participante pueda reconocer elementos de la comunicación oral y corporal implícitos en el proceso de comunicación al mismo tiempo que reconozca técnicas de oratoria, según la audiencia y que identifique técnicas narrativas.

Durante la unidad 2, se espera que el participante aplique técnicas de oratoria, logrando diferenciar las funciones de la comunicación y superando las barreras más comunes de la comunicación a través de un enfoque práctico y colaborativo.

Estrategias evaluativas		
Criterios de evaluación:	Instrumentos de evaluación:	Normas de aprobación:
Evaluación diagnóstica		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Reconoce elementos de la comunicación oral y corporal implícitos en el proceso de comunicación. ✓ Reconoce las técnicas oratorias según la audiencia. ✓ Identifica las técnicas narrativas según la audiencia presente. 	<p>En esta actividad se espera que el inicio del curso el relator les proporcione una evaluación diagnóstica a los participantes, la cual, deben desarrollar respondiendo 10 preguntas de selección única.</p>	Formativo
Unidad 1		
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Identifica la definición conceptual de la comunicación oral. ✓ Reconoce los tipos de voz según el tipo de persona y contexto. ✓ Interpreta la importancia de la comunicación oral según el contexto. ✓ Identifica los recursos retóricos según su clasificación. ✓ Identifica los vicios elocutivos que intervienen en la comunicación oral. ✓ Reconoce las técnicas de lenguaje verbal y no verbal según el contexto. ✓ Reconoce la utilidad de las herramientas de tiempos de exposición según el contexto. ✓ Identifica los elementos de comunicación oral y corporal. 	<p>El participante deberá realizar un cuestionario de selección simple de 12 preguntas acerca de: importancia, recursos retóricos, técnicas y tipos del lenguaje verbal y no verbal presentes en el proceso de la comunicación oral. La evaluación se realizará en la última clase de la Unidad 1. La retroalimentación se realizará por escala de puntajes.</p>	<p>Las calificaciones derivadas de las evaluaciones sumativas del curso estarán expresadas con notas entre 1.0 y 7.0, siendo 4.0 el mínimo requerido para la aprobación del curso.</p> <p><u>40 % el porcentaje asociado a la evaluación.</u></p>
Unidad 2		
<p>Parte 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Aplica la secuencia en la narrativa presentada según en la técnica identificada. 	<p>La evaluación de esta unidad se realizará en función de medir las técnicas oratorias y narrativas utilizadas según un contexto dado por la evaluación. Esta evaluación se divide en dos partes:</p>	<p>Las calificaciones derivadas de las evaluaciones sumativas del curso estarán expresadas con notas entre 1.0 y 7.0, siendo 4.0 el mínimo requerido para la aprobación del curso.</p>

				4	Plumones permanentes cualquier color
				4	Plumones de pizarra cualquier color
				1	Cinta masking tape
				30	Hojas blancas tamaño carta
				1	Lápiz pasta por participante

Próxima actualización sugerida (Debe ser sugerido por Experto Disciplinar designado por la Escuela)

Máximo dos años

Articulación *Sección a completar por Subdirector(a)		Código/Sigla/Nombre Certificado
Programa Regular o EDC	Escuela	

Diplomado:	Cursos conducentes al diplomado o certificación (identificar cursos base y optativos)

Otros cursos relacionados con la temática

Recursos docentes: Perfil desarrollador

Profesión

Psicólogo, Ingeniero Comercial, Ingeniero en administración, Sociólogo, Pedagogo o afín, idealmente con formación y especialización en comunicación.

Años de experiencia	5 años
Conocimientos y habilidades relevantes	Amplia experiencia laboral y docente en procesos comunicativos, consultoría en áreas de desarrollo comunicativos internos en empresas y organizaciones y/o afines. Experiencia académica en procesos de coaching y experiencia como orador y charlista.
Observaciones	NA

Recursos docentes: Perfil relator	
Profesión	Psicólogo, Ingeniero Comercial, Ingeniero en administración, Sociólogo, Pedagogo o afín, Publicistas y/o Relacionadores Públicos, idealmente con formación y especialización en comunicación
Años de experiencia	5 años
Conocimientos y habilidades relevantes	Amplia experiencia laboral y docente en procesos comunicativos, consultoría en áreas de desarrollo comunicativos internos en empresas y organizaciones y/o afines. Experiencia académica en procesos de coaching y experiencia como orador y charlista. Experiencia en relatorías en cursos presenciales.
Observaciones	NA

Nombre del curso:	Vacantes Educación Continua	Vacantes SENCE	Horas totales	Modalidad factible
APLICACIÓN DE TÉCNICAS DE GESTIÓN DE CONTROL KPI	30	30	24	Presencial

Identificación
Código SENCE: 1238058404
Código curso DuocUC: CC11000721

Unidad académica	Subdirector(a) de Escuela	Fecha de elaboración
Escuela de Administración y Negocios	Macarena Cuevas	12 enero de 2024

Especialista disciplinar	Diseñador(a) curricular	Diseñador(a) instruccional	Analista instruccional
Williams Urrutia	NA	NA	Nersianit Sierra

Aporte de valor del programa (no SENCE)
<p>El curso de Aplicación de Técnicas de Gestión de Control KPI (Indicadores Clave de Desempeño, por sus siglas en inglés) es fundamental para mejorar la gestión y el rendimiento organizacional, ya que brinda las habilidades necesarias para implementar y utilizar KPI de manera efectiva, contribuyendo al éxito a largo plazo de la organización.</p> <p>La importancia de este curso es que está vinculado con el éxito y la eficiencia de una organización, ya que las empresas evalúan la eficacia de sus procesos, identifican áreas de mejora y toman decisiones informadas para optimizar su rendimiento.</p> <p>Por eso, este curso ofrecerá una visión integral de la importancia de los KPI mediante sesiones prácticas y estudios que permitirán al participante potenciar su carrera profesional y contribuir al éxito empresarial considerando los procedimientos estratégicos.</p>

Caracterización del participante
Gerentes, jefaturas, supervisores, ejecutivos comerciales y colaboradores.

Requisitos de ingreso del participante
Experiencia mínima de 6 meses en cargo de gestión, análisis y/o planificación estratégica.

Requisitos técnicos del participante
NA

Objetivo general
Analizar indicadores de gestión (KPI) en entornos empresariales que contribuyan a la mejora continua, la toma de decisiones estratégicas y el rendimiento empresarial.

Unidades	Objetivo específico	Contenidos	Horas	
			T	P
Unidad 1: Principios generales de estrategia empresarial	Identificar factores macroeconómicos del entorno externo e interno de la organización según las herramientas de planificación estratégica.	<ul style="list-style-type: none"> • Conceptos generales de estrategias empresarial • Análisis interno y externo • Formulación de la estrategia empresarial • Sistema de control (modelo) • Importancia de control de gestión en la implementación de la estrategia 	3	3
Unidad 2: Cuadro de Mando Integral (CMI)	Definir indicadores de gestión según los factores cuantitativos y la estrategia empresarial definida en el cuadro de mando integral.	<ul style="list-style-type: none"> • Perspectivas del cuadro de mando integral. • Integración del cuadro de mando integral. • Configuración de mapas estratégicos. • Importancia del foco estratégico en la implementación de la estrategia. • Construcción y selección de indicadores de gestión de KPI • Implantación de un sistema de indicadores. 	3	3
Unidad 3: Calidad y control estadístico de procesos	Analizar indicadores de gestión según el control estadístico de procesos (CEP) y el cuadro de mando integral.	<ul style="list-style-type: none"> • Control estadístico de proceso (CEP) conceptos fundamentales • Aplicación del CEP en CMI y KPI • Análisis de resultados y toma de decisiones basada en el CEP. • Ejemplos prácticos de implementación del CEP. 	3	3
Unidad 4: Auditoría y seguimiento CMI y KPI	Examinar la consistencia y la fiabilidad de datos según los indicadores de gestión propuestos.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de definiciones • Efectividad de los KPI actuales • Relevancia del CMI • Consistencia y fiabilidad de datos • Análisis de tendencias • Identificación de áreas de mejora • Informe de auditoría y plan de acción 	3	3
Subtotal			12	12
Horas totales			24	

Estrategias metodológicas

El curso se desarrollará en modalidad presencial. La estrategia metodológica será interactiva-participativa, es decir, el facilitador presentará contenidos utilizando distintos recursos educativos tales como presentación power point, material audiovisual, recursos interactivos o documentos que promuevan el diálogo con los participantes, además de desarrollar actividades enfocadas a la aplicación práctica de los temas abordados en cada unidad.

El rol del relator se centra en facilitar el aprendizaje, dando respuesta a las dudas de los participantes, además de entregar orientaciones para lograr los objetivos propuestos.

Al inicio del proceso formativo se presentarán los objetivos, contenidos del curso e inducción a los laboratorios. Los métodos de enseñanza - aprendizaje que se utilizarán serán definición de conceptos clave, análisis de casos, resolución de problemas y ejercicios de aplicación donde los participantes deberán desarrollar actividades en forma individual o grupal, con el fin de contribuir a un aprendizaje colaborativo. En cada sesión la secuencia didáctica tendrá cuatro momentos clave: Activación, Demostración, Aplicación e Integración.

En las sesiones de trabajo, el participante relacionará los contenidos explicados por el relator con herramientas y procedimientos expuestos en conjunto con su grupo de trabajo mediante la metodología colaborativa en mesas de trabajo. El participante deberá realizar una actividad transversal que se hará en cada sesión y se presentará como evaluación final al final del curso.

Estrategias evaluativas

Criterios de evaluación:	Instrumentos de evaluación:	Normas de aprobación:
Evaluación 1		
<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los conceptos generales de la estrategia empresarial. • Reconoce la funcionalidad e importancia del análisis interno y externo de la organización. • Reconoce la importancia de la estrategia para las actividades de la organización. • Reconoce la importancia del control de gestión en la implementación de la estrategia. • Menciona las características relevantes que tienen los indicadores de gestión. 	<p>Los participantes deberán realizar un cuestionario de selección única en donde deberán seleccionar la respuesta correcta. Se presentarán 10 preguntas relacionadas a la unidad 1 y 2.</p>	<p>Las calificaciones derivadas de las evaluaciones sumativas del curso estarán expresadas con notas entre 1.0 y 7.0, siendo 4.0 el mínimo requerido para la aprobación del curso.</p> <p style="text-align: center;"><u><i>Ponderación: 40%</i></u></p>
Evaluación 2		
<ul style="list-style-type: none"> • Analiza las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del entorno empresarial de acuerdo a la matriz FODA. • Analiza las variables del entorno empresarial de acuerdo a la matriz de Pesta o 	<p>Los participantes deberán realizar una actividad progresiva en donde desarrollarán un Plan estratégico para la empresa, considerando el análisis interno y externo (Pestal y FODA), la creación del CMI, el diseño de indicadores de gestión (KPI), el proceso de auditoría y la mejora continua. Esta evaluación se realizará de manera</p>	<p>Las calificaciones derivadas de las evaluaciones sumativas del curso estarán expresadas con notas entre 1.0 y 7.0, siendo 4.0 el mínimo requerido para la aprobación del curso.</p>

<p>Pestel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establece los objetivos estratégicos de las perspectivas del cuadro de mando integral según el análisis realizado. • Establece los factores de éxito de las perspectivas del cuadro de mando integral según el análisis realizado. • Analiza las métricas y resultado obtenidos según los parámetros establecidos. • Explica la selección de indicadores de gestión según los resultados obtenidos. • Define las variables críticas del control estadístico de procesos. • Interpreta gráfico de control considerando las variables críticas. • Detecta posibles desviaciones de resultados según los indicadores propuestos. • Establece mejoras de acuerdo a los resultados y/o desviaciones. 	<p>grupal y se evaluará a través de una rúbrica.</p>	<p><u>Ponderación: 60%</u></p>
Requisito de aprobación		
<p>Modalidad presencial</p>	<p>NA</p>	
<p>Modalidad sincrónica - asincrónica</p>	<p>NA</p>	

Recursos para la implementación del curso					
Infraestructura	Indicar sede	Equipos y herramientas		Material didáctico	
<p>Características de la infraestructura requerida para la ejecución del curso.</p>	<p>Dónde se impartirá el curso *Anexo ficha de costos</p>	<p>Indicar cantidad</p>	<p>Tipo de equipo y/o herramienta para la implementación del curso *Indicar duración de licencias o equipamientos.</p>	<p>Indicar cantidad</p>	<p>Indicar el material que se requiere para la implementación del curso</p>
<p>Sala con disponibilidad de 30 personas</p>	<p>Sede Duoc o sede de empresa contratante</p>	<p>2 por grupos 3 unidades de diferentes colores para cada grupo</p>	<p>Papelógrafo para cada grupo de trabajo Plumones de colores</p>	<p>6 2</p>	<p>Presentación de power point. Instrumentos de evaluación</p>

Próxima actualización sugerida (Debe ser sugerido por Experto Disciplinar designado por la Escuela)

Máximo dos años

Articulación *Sección a completar por Subdirector(a)		Código/Sigla/Nombre Certificado
Programa Regular o EDC	Escuela	

Diplomado:	Cursos conducentes al diplomado o certificación (identificar cursos base y optativos)
NA	

Otros cursos relacionados con la temática

Recursos docentes: Perfil desarrollador	
Profesión	Titulado en Administración de empresas o Ingeniero Comercial con especialidad en Sistema de Gestión de la Calidad
Años de experiencia	10 años
Conocimientos y habilidades relevantes	Conocimiento en planificación estratégica, compras y logística, administración de empresas, organización y métodos.
Observaciones	

Recursos docentes: Perfil relator	
Profesión	Titulado en Administración de empresas o Ingeniero Comercial con especialidad en Sistema de Gestión de la Calidad o docente especialista en gestión de proyectos, administración o recursos humanos
Años de experiencia	5 años
Conocimientos y habilidades relevantes	Conocimiento en planificación estratégica, compras y logística, administración de empresas, organización y métodos. Experiencia como relator en espacios presenciales y sincrónicos.
Observaciones	

Nombre del curso:	Vacantes Educación Continua	Vacantes SENCE	Horas totales	Modalidad factible
Aplicación de metodologías ágiles para gestión de trabajo en equipos	30	30	24	Presencial

Identificación
Código SENCE: 1238059236
Código curso DuocUC

Unidad académica	Subdirector(a) de Escuela	Fecha de elaboración
Escuela de Administración y Negocios	Walter Luchsinger	01 de febrero de 2024

Especialista disciplinar	Diseñador(a) curricular	Diseñador(a) instruccional	Analista instruccional
Óscar Undurraga Acuña			Nersianit Sierra

Aporte de valor del programa (no SENCE)
<p>En tiempos de transformación digital, las organizaciones se han visto enfrentadas a comprender y analizar los aspectos sociales y culturales en los que se encuentran insertas como parte fundamental para la mejora en su toma de decisiones. Coherentes con el dinamismo que evidencia el mundo de la industria, este ejercicio ha significado pensar y trabajar de forma distinta para aumentar la competitividad y permanencia en el mercado.</p> <p>En este contexto, la capacidad de generar respuestas más eficaces y apropiadas para el cumplimiento de los propósitos establecidos, considerando nuevas formas y tecnologías de trabajo es una competencia cada vez más demandada en los/as colaboradores de diversas organizaciones y en quienes desarrollan proyectos de forma independiente.</p> <p>El curso de <i>metodologías ágiles para la gestión de equipos de trabajo</i> desarrolla y fortalece capacidades para la dirección y/o gestión de equipos de trabajo, a partir de la aplicación de marcos de trabajo ágiles, promoviendo el pensamiento ágil que permita a sus participantes definir las estrategias y herramientas metodológicas más adecuadas y eficaces para el logro de las metas propuestas. Por lo mismo, constituye un aporte relevante al desarrollo profesional y laboral de quienes lo cursan.</p>

Caracterización del participante
<ul style="list-style-type: none"> Colaboradores/as de organizaciones de diversas áreas de la industria interesados/as en ser factores de cambio al interior de sus organizaciones a partir de la aplicación de nuevas metodologías (marco de trabajo ágil). Jefes/as, analistas, administrativos/as que se desempeñan en la dirección y gestión de equipos de trabajo. Desarrolladores/as de emprendimientos.

Requisitos de ingreso del participante
<ul style="list-style-type: none"> No aplica.

Requisitos técnicos del participante
<ul style="list-style-type: none"> No aplica.

Objetivo general

Establecer marcos de trabajo y herramientas ágiles según la gestión, planificación y desarrollo del trabajo en equipos de personas.

Unidades	Objetivo específico	Contenidos	Horas	
			T	P
<p>Unidad 1: Introducción a la gestión ágil de equipos, roles y responsabilidades</p>	Identificar los principios, valores y marcos ágiles según el equipo de trabajo y su propósito en la organización.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Introducción a la agilidad: manifiesto ágil, distinción del modelo tradicional, principios y valores. ▪ Gestión ágil del trabajo: transformaciones culturales, transformación digital. ▪ Marco de trabajo ágil en la planificación y desarrollo del trabajo ▪ Evaluación de contexto: necesidades de las organizaciones, competitividad, evaluación de productos (ciclo de vida), optimización de las cadenas de suministros. ▪ Decidir agilidad, beneficios y desafíos. ▪ Marcos de trabajo en agilidad: <ul style="list-style-type: none"> ○ Scrum ○ Lean ○ Kanban ▪ Roles <ul style="list-style-type: none"> ○ Facilitador. ○ Propietario del producto ○ Equipo de trabajo 	5	4
<p>Unidad 2: Planificación y ejecución ágil en equipos de trabajo</p>	Establecer procesos ágiles de trabajo en equipo según las características y objetivos estratégicos de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planificación <ul style="list-style-type: none"> ○ Alineamiento estratégico en la definición de metas y objetivos. ○ Misión empresa, OKR y KPI ○ Aplicación de herramientas ágiles en la planificación ▪ Dinámica del trabajo en agilidad <ul style="list-style-type: none"> ○ Comunicación y coordinación ○ Toma de decisiones ○ Ciclo de vida del trabajo, revisión, retroalimentación y mejora continua ▪ Liderazgo <ul style="list-style-type: none"> ○ Diagnóstico de la cultura organizacional ○ Transición hacia agilidad ○ Resistencia al cambio ▪ Desarrollo de la cultura ágil <ul style="list-style-type: none"> ○ Estrategias para la transición de agilidad. ○ Medición y resultado. 	6	9
Sub total			11	13
Total			24	

Estrategia metodológica

El curso se desarrollará en modalidad presencial. La estrategia metodológica será interactiva-participativa, es decir, el facilitador presentará contenidos utilizando distintos recursos educativos tales como presentación power point, material audiovisual, recursos interactivos o documentos que promuevan el diálogo con los participantes, además de desarrollar actividades enfocadas a la aplicación práctica de los temas abordados en cada unidad.

El rol del relator se centra en facilitar el aprendizaje, dando respuesta a las dudas de los participantes, además de entregar orientaciones para lograr los objetivos propuestos. En las sesiones de trabajo, el participante relacionará los contenidos explicados por el relator con herramientas y procedimientos expuestos en conjunto con su grupo de trabajo mediante la metodología colaborativa en mesas de trabajo. Los participantes participarán en análisis de casos, aplicando directamente los conceptos aprendidos. Se fomentará la colaboración activa en equipos, permitiendo a los participantes experimentar los desafíos y beneficios de la gestión ágil en tiempo real. Además, se explorarán estrategias para integrar estas metodologías de manera efectiva, adaptándolas a las necesidades específicas de diversos procesos y organizaciones.

Unidad I:

Al inicio de la unidad, se realizará una evaluación diagnóstica, un quiz con preguntas de selección múltiple, para identificar los aprendizajes previos de los/as participantes, relativos a los contenidos del curso. Como introducción al tema, se hará una introducción al concepto de “agilidad”, su historia y el por qué se instala como un concepto relevante para el desarrollo de los equipos de trabajo en la actualidad. En esta unidad, los/as participantes desarrollarán análisis de casos auténticos sobre empresas representativas que tuvieron que modificar sus procesos hacia marcos más ágiles, lo que permitirá que se vayan abordando los contenidos de forma contextualizada. Entre estos casos se les presentarán algunos ejemplos de fracasos que les permitirán ver la necesidad de contar con herramientas que posibiliten decidir la pertinencia de un marco de trabajo ágil o híbrido.

Unidad II:

Los/as participantes simularán la aplicación de un marco de trabajo a un contexto de equipo específico que podrán proponer o se les asignará, desarrollando metodologías de trabajo puramente ágiles y combinando otras (marco de trabajo híbrido), según el análisis de pertinencia respecto del contexto y naturaleza del equipo. En su desarrollo podrán integrar y aplicar las herramientas conceptuales y procedimentales que, también se entregarán mediante diversos recursos y materiales.

Respecto al sistema evaluativo, se incluirán los siguientes momentos:

Evaluación formativa de diagnóstico: incluye una actividad que permiten obtener evidencias de los conocimientos previos que poseen los participantes, no tiene calificación.

Evaluación formativa: su propósito es obtener evidencias para valorar el avance, reforzar conocimientos adquiridos y /o detectar dificultades. Debido al modelo Meryl utilizado se realizará en cada sesión de aplicación e integración una propuesta de evaluación que le permita al relator dar retroalimentación.

Evaluación sumativa: su propósito es determinar el nivel de logro obtenido con respecto a los objetivos. Se realizarán dos pruebas sumativas: al término de la unidad 1 se realizará un cuestionario de selección donde el participante reparará de manera conceptual los contenidos vistos. En la unidad 2 se espera que los participantes desarrollen una evaluación en dos partes acerca de un análisis de caso.

Estrategias evaluativas

Criterios de evaluación:

Instrumentos de evaluación:

Normas de aprobación:

Evaluación diagnóstica

<p>Evaluación diagnóstica formativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica conceptos básicos sobre agilidad. ▪ Reconoce marcos de trabajo en agilidad. ▪ Reconoce herramientas ágiles para la planificación. ▪ Reconoce herramientas ágiles para la gestión. ▪ Reconoce herramientas ágiles para la colaboración. 	<p>Evaluación diagnóstica formativa: Quiz con retroalimentación automática, 8 preguntas de selección múltiple con 4 opciones, relativas a reconocer conocimientos previos de los estudiantes respecto de metodología ágil.</p>	<p>Las calificaciones derivadas de las evaluaciones sumativas del curso estarán expresadas con notas entre 1.0 y 7.0, siendo 4.0 el mínimo requerido para la aprobación del curso.</p> <p><i>Sin ponderación</i></p>
<p>Evaluación 1</p>		
<p>Evaluación sumativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifica los principios de agilidad. ▪ Identifica valores de agilidad. ▪ Reconoce marcos de trabajo en agilidad. ▪ Describe variables de contexto en los que se insertan diversos proyectos en marcos de agilidad. 	<p>Evaluación sumativa: instrumento tipo prueba con 12 ítems de selección múltiple, corregidos a través de pautas de evaluación para los ítems de selección múltiple. Se realizará la corrección con una Escala de Puntuación.</p>	<p>Las calificaciones derivadas de las evaluaciones sumativas del curso estarán expresadas con notas entre 1.0 y 7.0, siendo 4.0 el mínimo requerido para la aprobación del curso.</p> <p>Ponderación. 40%</p>
<p>Evaluación 2</p>		
<p>Evaluación sumativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Define roles de la agilidad en el proceso de transformación ágil. ▪ Analiza la(s) variable(s) del entorno organizacional según el caso otorgado. ▪ Analiza las características pertinentes a la funcionalidad del cargo según el rol en la organización. ▪ Selecciona el marco de trabajo ágil pertinente para el tipo de equipo y el trabajo a desarrollar. ▪ Aplica (correctamente) el marco de trabajo ágil en un ciclo productivo. ▪ Define una estrategia de implementación del caso según el marco de trabajo ágil seleccionado. ▪ Define las estrategias comunicacionales según la interacción interna y 	<p>Evaluación sumativa: La evaluación individual de esta unidad se realizará a través de un entregable en donde los participantes analizarán un caso específico que propondrán o les será asignado, y establecerán antecedentes previos que servirán de insumo para la aplicación ágil. A partir del análisis de caso otorgado y desarrollado seleccionarán el marco de trabajo (metodología) que sea pertinente; fundamentando su elección, para después aplicarlo y evaluar su aplicación. Se corregirá mediante una rúbrica.</p>	<p>Las calificaciones derivadas de las evaluaciones sumativas del curso estarán expresadas con notas entre 1.0 y 7.0, siendo 4.0 el mínimo requerido para la aprobación del curso.</p> <p>La evaluación sumativa 2, ponderará 60% de la nota final y se dividirá en:</p> <p><u>Ponderación: 60%</u></p>

<p>externa del equipo de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Establece índices de medición de resultados según los objetivos del equipo de trabajo. ▪ Define estrategia de toma de decisiones según las características del equipo y la cultura organizacional. ▪ Define estrategia para la mejora continua en base a los indicadores definidos. ▪ Define estrategia para adopción de agilidad en base a las características del equipo y a los recursos disponibles. 		
---	--	--

Requisito de aprobación

Modalidad presencial	Asistencia Mínima de 75% de las horas totales del curso y nota mínima de aprobación 4.0
Modalidad sincrónica - asincrónica	No aplica.

Recursos para la implementación del curso

Infraestructura	Indicar sede	Equipos y herramientas		Material didáctico	
Características de la infraestructura requerida para la ejecución del curso.	Dónde se impartirá el curso *Anexo ficha de costos	Indicar cantidad	Tipo de equipo y/o herramienta para la implementación del curso *Indicar duración de licencias o equipamientos.	Indicar cantidad	Indicar el material que se requiere para la implementación del curso
Sala con disponibilidad de 30 personas	Sede Duoco de empresa contratante	1 por grupo 1 resma de papel para el curso 1 por participante 8 pliegues por grupo 5 tacos post-it de diferentes colores	Marcadores de 3 colores diferentes Hojas tamaño carta Lápices Pliegues de cartulinas o papelógrafos Taco de post-it de colores	8 4	Presentaciones de Power Point Instrumentos de evaluación impresos

Próxima actualización sugerida (Debe ser sugerido por Experto Disciplinar designado por la Escuela)

Actualización anual.

Articulación *Sección a completar por Subdirector(a)		Código/Sigla/Nombre Certificado
Programa Regular o EDC	Escuela	

Diplomado:	Cursos conducentes al diplomado o certificación (identificar cursos base y optativos)
Diplomado en gestión de proyectos.	Planificación, gestión y control de proyectos.
	Evaluación económica y financiera de proyectos
	Metodologías ágiles para gestión de proyectos
	Storytelling

Otros cursos relacionados con la temática

No aplica

Recursos docentes: Perfil desarrollador

Profesión	Ingeniero industrial o informático
Años de experiencia	5 (exigible), 7 (deseable).
Conocimientos y habilidades relevantes	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de marco de metodologías tradicionales y ágiles. • Certificación (PMP, Scrum master, CMMI u otras similares). • Experiencia verificable en gestión de proyectos como Scrum Master.
Observaciones	

Recursos docentes: Perfil relator

Profesión	Ingeniero industrial o informático
Años de experiencia	5 (exigible), 7 (deseable).
Conocimientos y habilidades relevantes	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de marco de metodologías tradicionales y ágiles. • Certificación (PMP, Scrum master, CMMI u otras similares). • Experiencia verificable en gestión de proyectos. • Habilidades pedagógicas y de relatoría. • Experiencia sólida en la implementación exitosa de metodologías ágiles, especialmente en entornos empresariales variados. • Familiaridad con las herramientas y plataformas utilizadas en la gestión ágil de proyectos.
Observaciones	