

Curso

Comunicación interpersonal

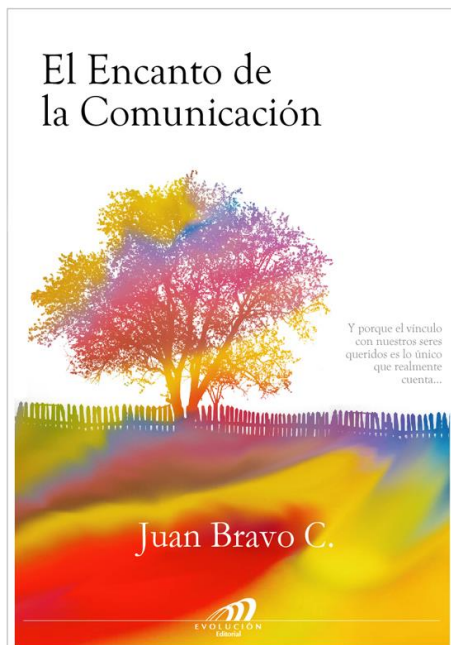
Una mejora en la comunicación interpersonal lleva consigo el desarrollo personal y **ayuda a producir incrementos drásticos en la productividad de la organización**. Además, eleva la motivación y el nivel de satisfacción de los colaboradores, hace más exitosa y creativa su gestión y mejora sus perspectivas de largo plazo.

Aplicando visión sistémica, **la mejor comunicación interpersonal también nos ayudará a adaptarnos e insertarnos mejor en este nuevo mundo**. Más allá del plano personal y de la organización, es necesario darnos cuenta de muchos otros cambios que están ocurriendo en la sociedad: globalización y competitividad por un lado, por otro, desarrollo extenso de Internet, del comercio electrónico, de las tecnologías de información y de comunicación. Además, desarrollo y aplicación de la ética y los valores, responsabilidad social, orientación al cliente y fomento del emprendimiento, todos los cuales son solamente algunos ejemplos de la vasta transformación que se produce en nuestra generación.

Los cambios llegaron para quedarse, generando amplios desafíos que también involucran el liderazgo y trabajo en equipo.

El curso se fundamenta en el acelerado cambio en la sociedad, desde las estructuras jerarquizadas hacia esquemas más participativos. Lo cual hace indispensable un ambiente de trabajo caracterizado por buenas relaciones humanas...

Incluye un libro del relator para cada participante: *El Encanto de la Comunicación*. Aspecto central del trabajo en equipo.



OBJETIVO

Al finalizar el programa del curso el participante será competente para:

- Identificar los factores de la comunicación que ayuden a mejorar significativamente las relaciones interpersonales en la organización.
- Distinguir técnicas para aplicar en el equipo de trabajo y así perfeccionar la comunicación interpersonal.

DIRIGIDO A

Gerentes Generales, Gerentes de toda área que deban liderar proyectos de cambio, Gerentes de Sistemas, Gerentes de Desarrollo y Jefes de Proyectos, entre otros profesionales con responsabilidad en el éxito de los proyectos relacionados con personas, procesos, estructura organizacional y tecnología.

¿Por qué le conviene tomar el curso? Porque hoy en todas las organizaciones la buena comunicación es un requisito. Tómese en cuenta que prácticamente todas las organizaciones declaran que su problema principal es la comunicación.

METODOLOGÍA

La metodología de aprendizaje de cada sesión es exposición del relator y ejercicios. Se trata de una actividad participativa.

PROGRAMA DEL CURSO

Sesión 1: Los fundamentos de la comunicación

Objetivo:

Reconocer la estructura de la comunicación y las técnicas para el manejo de la crítica

Contenidos:

- Estructura de la comunicación: entender intelectualmente y escuchar empáticamente
- Principios de visión sistémica: teoría de la catástrofe en la relaciones humanas, en todo sistema hay pérdidas y no localidad
- Manejo de la crítica que recibimos y que hacemos a los demás, tolerancia y comprensión
- Ejercicio de dialogo y comunicación avanzada: escuchar y empatizar.

Sesión 2: Visión sistémica aplicada en mejorar la comunicación

Objetivo:

Distinguir las principales variables de la visión sistémica aplicada a la comunicación.

Contenidos:

- Identificar los verdaderos intereses personales: introspección, autonomía, necesidad de un ideal, responsabilidad personal
- El ser humano como resultado sistémico
- La necesidad de avanzar
- Distinguir los factores de productividad en las personas: motivación, compromiso, endocalidad, logro, reconocimiento y otras
- Foco en las fortalezas.
- Distinción entre queja y reclamo
- Ejercicio con la técnica XYZ para reclamos

Sesión 3: ¿Cómo modificar la conducta personal?

Objetivo:

Conocer las técnicas de pensamiento positivo y de cambio efectivo como medio para modificar la conducta personal.

Contenidos:

- Desarrollar el estilo de pensamiento positivo
- Relación entre pensamientos, sentimientos y palabras
- Modificar la conducta personal: acto voluntario, ambiente libre de amenazas, empatía, impacto del cambio
- Ejercicio de predisposición mental positiva

Sesión 4: Liderazgo y trabajo de equipo

Objetivo:

Identificar los aspectos vitales en el liderazgo y trabajo en equipo.

Contenidos:

- Trabajo en equipo: dependencia mutua (just in time), claridad de roles, autonomía, exigencia de acuerdo a requerimientos, identificación de clientes internos y externos, estructura de una operación de negocios: insumos, valor agregado y producto, concepto de calidad total.
- Las claves del liderazgo: Saber lo que uno quiere y lo que quieren los demás, voluntad, anticipación, motivación, comunicación interpersonal, negociación, conocimiento técnico, mayor productividad, orden y ética.
- Ejercicio

MATERIALES

Se entregará copia de la exposición y material de apoyo, además de un certificado de Evolución Centro de Estudios Avanzados al aprobar el curso.

Incluye un libro del relator: “El Encanto de la Comunicación”.

INFORMACIÓN GENERAL

Costo, duración y horarios a convenir.

RELATORES

Juan Bravo y otros profesionales parte del equipo de Evolución, Centro de Estudios Avanzados.

JUAN BRAVO CARRASCO



Doctor por la Universidad de Lleida (España), Máster en Dirección de Informática (IDE CESEM, España) e Ingeniero de Ejecución en Sistemas de Información (USM, Chile).

Con 30 años de experiencia como asesor y relator de seminarios, el Dr. Bravo ha cooperado con organizaciones tales como: Servicios de Salud de Concepción y Los Andes, Tecnoimagen, RedSaludUC, Saesa, Sitecna, Armada de Chile, E-CL, Mutua de Seguridad, VIDA INTEGRAL, Caja Los Andes, BancoEstado, ENAMI, Gobierno Regional de Atacama, BancoEstado Microempresas, Fundación Chile, Hospital Regional de Rancagua, Transportes Jorquera, Rolec, Transbank, Isapre Colmena, Delfin Group, Larraín Vial, Constructora TECSA, Municipalidad de Quillota, Banco Itaú, Empresa Portuaria de Valparaíso, Banco Santander, Gillette Chile, Synapsis, NCR de Chile, Editorial Televisa, Polygram Chile, Xerox, Hospital San Borja, ACHS, IST, IBM e Integramédica.

Ha publicado 22 libros: Gestión de Procesos (2013, 5ª Ed.), Gestión de Procesos en Chile (2012), Gestión integral del cambio (2011), Liderazgo (2011), Modelando una solución de software (2008), Responsabilidad Social (2007), Gestión de Proyectos (2006), Análisis de Sistemas (1998), Planificación Sistémica (1997) y Desarrollo de Sistemas de Información (1987), entre otros.

Se desempeña como Director del Diplomado en Gestión de Procesos en la Universidad de Chile (UCH, www.unegocios.cl). Es Profesor en programas de doctorado y de máster en la Universidad Libre de Ciencias de la Empresa y de las Tecnologías (ULSET, Bélgica) y en programas de formación continua de la Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC, a través de www.ucyc.cl). También relator en Gestión de procesos (UCH en Paraguay, Itaipú) y Magister en Procesos (USM en Guayaquil y Manta).

Edita la Revista Responsabilidad Social y es Presidente de Evolución Centro de Estudios Avanzados (www.evolucion.cl).

Es el creador del Generador de aplicaciones computacionales Bravo/2 L4G y del Método Gestión Sistémica de Proyectos (GSP). Ha recibido reconocimientos académicos y empresariales.

OTROS RELATORES

Víctor Silva Ballerini

Ingeniero Civil Industrial de la Pontificia Universidad Católica de Chile. Máster en BPM por la ULSETB. Ejecutivo de primer nivel con más de 25 años de experiencia en gestión de empresas productivas y de servicios. Ha cooperado en la implementación de programas de mejora continua, optimización de procesos y gestión de proyectos, todo con altos estándares de calidad. Actualmente es Director de Programas en Evolución, Centro de Estudios Avanzados. Algunos cargos que ha desempeñado son: Director de Operaciones en la Universidad UNIACC, Jefe del Departamento de Impecabilidad en BancoEstado.

Tatiana Palma Cachich

Psicóloga, Universidad Central; Diplomado en Gestión de Procesos, Universidad de Chile; Diplomado en Gestión en Salud, MedWave, Postítulo en Psicoterapia Cognitivo Post-racionalista, Sociedad Cognitivo Post-racionalista. Profesional con 13 años de experiencia en Gestión, liderando equipos en Salud Pública, en: implementación de Programas de Salud Mental, Control de Gestión y Gestión de Garantías Explícitas en Salud en redes de establecimientos de salud pública. Desde 2012 se desempeña en Intersystems Chile, empresa multinacional de Tecnología orientada a la salud, como Encargada de Gestión del Cambio.

Gustavo Ramos Díaz

Ingeniero Comercial de la Universidad de Santiago; Postítulo en Tecnologías de Información, Universidad Central; Postítulo en Estrategias y Control de Gestión, Universidad de Chile, Diplomado en Gestión de Procesos, Universidad de Chile. Tiene más de 20 años de experiencia como Gerente de Proyectos en grandes empresas de Consultoría en TI. Consultor en Gestión de Procesos y Gestión de Proyectos. Profesor del programa de Diplomado en Gestión de Procesos en la Escuela de Postgrado de la FEN de

la Universidad de Chile. Relator en materias de Gestión de Procesos, BPM y Gestión de proyectos de TI.

Gerardo Cerda Neumann

Ingeniero Informático de la Universidad Católica de Valparaíso. Magíster en Ingeniería Informática de la Universidad de Santiago de Chile. Candidato a doctor por la Universidad de Santiago de Chile. Académico Facultad de Ingeniería en la Universidad UCINF. Relator de seminarios en la UCINF y Bravo Capacitación. Profesor en las Universidades UCINF, USACH, UNIACC e Iberoamericana de Ciencias y Tecnología.

Guillermo Gómez Sandoval

Ingeniero Comercial U. de Concepción. Jefe de Contratos Ministerio Secretaria General de la Presidencia. Director de Programas Especiales de Ingeniería Comercial en la U. San Sebastián. Profesor de post grado en IEDE. Secretario de Estudios Ing. Comercial U. Autónoma. Director de Comercialización en el MIM. Gerente Comercial de Mundo Mágico. Profesor de Marketing en la Universidad del Pacífico. Profesor tutor de tesis en Programas MBA, MMyC y Magister en Educación.

Claudia Figueroa Ruiz

Magíster en Gestión de Organizaciones, (U. Valparaíso), Asistente Social con grado de Licenciada en Servicio Social (Universidad de Valparaíso). Diplomado en Gestión de Calidad Total (U. Católica del Norte), Diplomado en Gestión de Calidad en Salud (U. Mayor), Diplomado en Gestión de RR.HH. (U. Valparaíso), Diplomado en Apoyo Espiritual de Enfermos (U. Finis Terrae), Diplomado en Gestión de Procesos (U. Chile). Profesional 19 años en Salud Pública, implementando Proyectos de Mejora Continua y Programa de Gestión de Riesgos por 4 años. Miembro del SOCCAS (Sociedad Chilena de la Calidad).

Raúl Salinas Herrera

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile, Chile. Profesional enfocado al análisis e innovación en sistemas. Ha desarrollado su carrera en torno a la gestión de procesos y al uso de herramientas de sistema de apoyo para el modelamiento, diseño, rediseño, mejora, medición y control de los procesos de la organización. Se ha desempeñado en diferentes empresas consultoras y de desarrollo de soluciones de software, además de participar como gerente de proyectos en el Centro de Microdatos de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.

NUESTRA EMPRESA

Nombre Empresa : Bravo Consultoría Ltda. (BCL)
Rut : 77.139.680-1 Stgo
Rep. Legal : Silvia Bravo Carrasco, silviabravo@evolucion.cl Cel. 92252004
Dirección : Minerales 119 Quilpué
Cuenta Corriente : 03560759 Banco Santander

BCL fue fundada en 1996, es una empresa del grupo de empresas Evolución, www.evolucion.cl, por lo tanto, los cursos de BCL están apoyados por libros que son proporcionados a cada participante a través de un acuerdo con Editorial Evolución S.A.

CURSOS DESTACADOS

Gestión de Procesos	Gestión de proyectos
Optimización de procesos	Liderar equipos de proyectos
Enfoque al problema	Planificación Estratégica
Responsabilidad social en la empresa	Trabajo en equipo
Comunicación interpersonal	UML
Modelando una solución de software	Gestión de proyectos tecnológicos
Gestión de la calidad en proyectos	Estrategia tecnológica
Mejora de Procesos	Fundamento de Procesos y Calidad
Seis Sigma	Modelamiento de datos
Además: Visión Sistémica (nuevos avances desde la teoría de sistemas) y Gestión de la Innovación (cómo incorporar un programa avanzado de iniciativas)	

CLIENTES DESTACADOS

Entre otros: Ripley, Chiquinta, Mutual de Seguridad, Caja de Compensación Los Andes, ENAMI, Transportes Jorquera, Transbank, BancoEstado, Colmena, Banco Itaú, El Mercurio, Contraloría General de la República, Integramédica, Enap Magallanes, NCR de Chile S.A., Banco Santander, Gillette Chile Ltda., Termosistema Ltda., Municipalidad de Quillota, Sociedad Aquacultivos Ltda., Empresa Constructora TECSA S.A., Televisa S.A., Asociación Chilena de Seguridad, Senado de la República de Chile, Hospital San Borja Arriaran, Comicrom, ServiEstado, BancoEstado Cobranzas, BancoEstado Microempresas, Rolec, IST, Supermercados ALVI e IBM.