

PROGRAMA DE CURSO

Código	Nombre		
IN5134	Habilidades comunicacionales en la empresa		
Nombre en Inglés			
COMMUNICATION SKILLS AT COMPANY			
Créditos	Horas de Cátedra	Horas Docencia Auxiliar	Horas de Trabajo Personal
3	3,0	-	2,0
Requisitos		Carácter del Curso	
IN5101 Comportamiento Organizacional		Electivo para la Carrera de Ingeniería Civil Industrial	
Competencias a las que tributa el curso			
Competencias Específicas			
CE1:	Identificar los diferentes elementos de los problemas complejos que surgen en las organizaciones, y que son claves para resolverlos.		
CE6:	Desarrollar habilidades para liderar equipos de trabajo manejando las relaciones interpersonales.		
Competencias Genéricas			
CG1:	Comunicar ideas y resultados de trabajos profesionales o de investigación, en forma escrita y oral, tanto en español como en inglés.		
CG2:	Trabajar en equipos multidisciplinarios, asumiendo el liderazgo en las materias inherentes a su profesión en forma crítica y autocrítica.		
Propósito del Curso			
El curso tiene como propósito que el estudiante desarrolle habilidades comunicacionales para generar procesos de comunicación efectivas al interior de una organización pública o privada, pudiendo identificar la mejor estrategia para el objetivo comunicacional en función del contexto en el cual se desarrolla esta aplicación.			
La metodología del curso es activo-participativa, donde el estudiante aplica los conocimientos aprendidos a casos prácticos. Al final del curso, el estudiante integra los conocimientos en una presentación oral clara y coherente a sus pares y profesores.			

Resultados de Aprendizaje	Competencia a la que tributa (CE-CG)
RA1: Comprende la importancia de los procesos y elementos básicos de la comunicación en gestión organizacional, para la comunicación efectiva	CE1
RA2: Aplica habilidades comunicacionales en el quehacer profesional y personal, con el fin de gestionar adecuadamente las relaciones interpersonales.	CE6
RA3: Desarrolla la capacidad de realizar distinciones conceptuales con el fin de plantear objetivos comunicacionales acorde a las distintas necesidades de los equipos de trabajo multidisciplinarios.	CG2
RA4: Expone en una presentación de manera concisa considerando guion, diseño y lenguaje un tema de interés, comunicando de manera efectiva los contenidos de dicha propuesta a sus pares y académicos.	CG1

Metodología Docente	Evaluación General
La metodología del curso es activo-participativa: - Clase expositiva con estructura de INICIO – DESARROLLO – CIERRE - Ejercicios prácticos: práctica de una situación determinada con el fin de analizar los resultados y extrapolarlos al futuro ámbito laboral. - Análisis de Casos: diagnóstico, análisis y evaluación de situaciones reales o ficticias, de manera de aprender pautas de comportamiento y de toma de decisiones. - Role-playing: aplicación práctica de las herramientas, conductas y técnicas aprendidas. - Plenario: discusión grupal, orientada a intercambiar opiniones y puntos de vista, buscando conclusiones consensuadas.	La evaluación es de proceso y contempla: • Ejercicios en clase: 50% • Controles de lectura en clases: 25% • Presentación final: 25%. Los ejercicios en clases de carácter grupal, no pueden ser recuperados posteriormente.

Unidades Temáticas

Número	RA al que tributa	Nombre de la Unidad	Duración en Semanas
1	RA1	Procesos y elementos básicos de la comunicación	6
Contenidos		Indicador de logro	Referencias a la Bibliografía
1.1. Proceso de comunicación 1.2. Teoría sistémica y lenguaje 1.3. Rol de la comunicación en las organizaciones 1.4. Neurociencias y lenguaje 1.5. Administración de la emoción y los mapas personales		El estudiante: 1. Distingue los elementos centrales del proceso de comunicación humana en distintas situaciones cotidianas. 2. Reconoce conceptos básicos de la teoría sistémica de la comunicación en diferentes contextos. 3. Comprende la importancia del rol de la comunicación en las organizaciones. 4. Comprende los conceptos centrales de la neurobiología de las emociones en la comunicación. 5. Relaciona el funcionamiento neurológico y cómo esta afecta la interpretación del mundo	(4), (12), (13), (5)

Número	RA al que tributa	Nombre de la Unidad	Duración en Semanas
2	RA2	Competencias relacionales	3
Contenidos		Indicador de logro	Referencias a la Bibliografía
2.1. Mundos interpretativos y lenguaje 2.2. Construcción de sentido y realidad 2.3. Competencias relacionales		El estudiante: 1. Realiza distinciones sobre el sentido que cobran las palabras desde la construcción personal en los distintos contextos 2. Utiliza adecuadamente competencias relacionales en los distintos espacios de intervención 3. Interpreta situaciones comunicacionales y es capaz de atribuir sentido para la gestión eficiente de la comunicación.	3, capítulo 10 13, capítulo 4

Número	RA al que tributa	Nombre de la Unidad	Duración en Semanas
3	RA3	Comunicación para el afrontamiento de conflictos	3
Contenidos		Indicador de logro	Referencias a la Bibliografía
3.1. Conflictos en los equipos 3.2. Afrontamiento de conflictos 3.3. Diálogos generativos		El estudiante: 1. Reconoce los elementos claves de una conversación generativa y el impacto en la comunicación efectiva 2. Comprende la dinámica de afrontamiento y resolución de conflictos para el trabajo en equipo 3. Aplica estrategia de diálogo generativo para el afrontamiento de conflictos	1, 133-158 2, 10 11

Número	RA al que tributa	Nombre de la Unidad	Duración en Semanas
4	RA2	Presentaciones efectivas	3
Contenidos		Indicador de logro	Referencias a la Bibliografía
4.1. Elaboración guión 4.2. Diseño material de apoyo 4.3. Comunicación verbal y no verbal		El estudiante: 1. Distingue los elementos centrales para el guión de una presentación efectiva 2. Aplica reglas de diseño para elaborar material de apoyo pertinente a un guión predeterminado 3. Utiliza adecuadamente el lenguaje corporal y verbal para realizar presentaciones de alto impacto.	6 7 8

Bibliografía General

1. Fried, D.; Schnitman, J. (2000c), "La resolución alternativa de conflictos: un enfoque generativo", en D. Fried Schnitman (ed.), *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos. Perspectivas y prácticas*, Buenos Aires-Barcelona-México-Santiago-Montevideo: Granica S.A.
2. Fried, D. (2008), "Diálogos generativos y su aplicación a organizaciones", revista *Psicología Organizacional Humana*, vol.1, Nº 1 Escuela de Psicología de la Universidad Adolfo Ibáñez, Chile.
3. Kofman, F. (2002) "Metamanagement: La nueva conciencia de los negocios: cómo hacer de su vida profesional una obra de arte". Principios, Tomo II. Granica S.A.
4. Kofman, F. (2008) "La Empresa Consciente: cómo construir valor a través de valores". Granica S.A.
5. Dilts, R. (2003) "El poder de la palabra: La magia del cambio de creencias a través de la conversación". Ediciones Urano.
6. Chatterjee, D. (2001) "Liderazgo consciente: un peregrinaje hacia el autocontrol". Granica S.A.
7. Gutierrez, O. (2011) "Marcial Losada y los equipos de alto rendimiento". Revista de Marina. Valparaíso 128 (922): 219-222, mayo - junio 2011. Ubicación: RM/922/2011 [ORIGINAL] MFN: 45090.
8. Scott, S. (2004) *Fierce Conversations: Achieving success in work and in life, one conversation at a time*. Brown Book Group.
9. Scott, S. (2011) "Fierce Leadership: A Bold Alternative to the Worst "Best" Practices of Business Today". Crown Publishing Group.
10. Hughes, J; Weiss, J. (2005) "¿Quiere Colaboración? Acepte y gestione activamente el conflicto". *Harvard Business Review*, Marzo 2005.
11. Edmontson, A; McLain, D (2008) "Cómo gestionar los conflictos de relaciones en los equipos". *Harvard Deusto Business Review*, Noviembre 2008.
12. Watzlawick, P. (1971) "Teoría de la Comunicación Humana". Editorial Tiempo Contemporáneo
13. Echeverría, R. (2007) "Ontología del Lenguaje". Granica S.A.
14. Araya, C. (2010) "El mayor avance es detenerse". Mago Editores, Santiago de Chile.

Vigencia desde:	Otoño 2018
Elaborado por:	Paula Cabrera Peñaloza, Nicole Adaros
Validado por:	Sebastián Conde
Revisado por:	AGC