



## **Curso: Mejorando El Ambiente Laboral de Adentro Hacia Afuera**

### **Propósito del curso**

Que las personas participantes puedan dar una respuesta efectiva a los diversos requerimiento de sus clientes o usuarios tanto interno como externos a través de acciones y habilidades que contribuyan en primera instancia a un buen ambiente laboral donde las comunicación, la coordinación y el trabajo colaborativo permita un equilibrio entre los factores higiénicos al efectivamente gestionados, y que al vez los factores motivaciones sean abordados y tratados de manera racional y oportuna, posibilitando de esta manera un mejor ambiente laboral que sea sostenible y sustentable. Las respuestas residen en el seno mismo de las instituciones y a la voluntad por cambiar todas aquellas prácticas que lesionan la salud organizacional.

### **Objetivo general**

Brindar a las personas participantes un panorama conceptual y práctico de los aspectos cruciales que impactan el buen servicio y atención de los usuarios con el propósito de que apliquen proactivamente las técnicas- que principien en el núcleo mismo de su gestión- produciendo de adentro hacia afuera, un efecto multiplicador positivo en los usuarios institucionales.

### **Objetivos específicos**

- Identificar y potenciar aspecto del ambiente laboral que, correctamente gestionados permiten mejorar su gestión dentro del engranaje de los equipos de trabajo de la institución
- Establecer planes de acción que impliquen asumir roles activos para crear una sinergia interna permita estimular la colaboración y el trabajo en equipo
- Posibilitar la adquisición de hábitos de efectividad tanto personales como intrapersonales impactando positivamente la cadena de valor servicio de la institución

### **Perfil de entrada del participante**

Este curso está dirigido a personas funcionarias de instituciones públicas y organizaciones sin fines de lucro, cuyas actividades sustantivas están centradas en la atención directa de usuarios (as) que de manera recurrente solicitan trámites y diversos requerimientos que implican una constante interacción y contacto con éstos ya sea cara a cara o de manera virtual. Debido a lo anterior, pueden participar funcionarios de diversos estratos organizacionales, sin distingo de nivel jerárquico, siempre y cuando estén ubicados en la primera línea de servicio.



## Perfil de salida:

Al finalizar este curso las personas participantes tendrán interiorizados sus roles, competencias y estrategias para propiciar en sus respectivos entornos las condiciones que favorecen un engranaje humano altamente colaborativo, propositivo y sinérgico para incrementar el desempeño y la mejora continua y la calidad del servicio al cliente tanto interno como externo

## Contenido temático

- Introducción: Ejercicio de introducción “Parábola de los sembradores”.
- Diferencia entre las organizaciones saludables de las que no lo son
- Aristas de la inteligencia organizativa
- Un vistazo a los estilos cibernéticos de dirección y su impacto en la gestión de personas:
  - Autoevaluación del estilo del líder formal bajo tensión y en condiciones normales.
  - Diagnóstico del estilo predominante de la organización.
  - Análisis de los sistemas de gerenciamiento: Participativo / Consultivo / Autoritario benevolente / Explotador.
- Características de cada sistema de gerenciamiento: Posturas de los líderes formales y actitudes de los colaboradores.
- Análisis de las premisas derivadas (Extrapolación).
- Perspectivas de la fortaleza grupal
- Análisis de las gradientes de desarrollo: a) Aprendizaje y desarrollo b) Orientación a resultados, c) Conexión con el cliente.
- Naturaleza y alcances de la cohesión grupal: Cohesión positiva y cohesión negativa.
- Las cinco actuaciones de un equipo cohesivo: Crear confianza, dominar el conflicto, conseguir compromiso, aceptar responsabilidad, concentrarse en resultados (crear valor).
- Importancia e impacto del flujo de la gestión del líder formal.
- Funcionalidad del equilibrio entre las competencias técnicas y las competencias blandas del liderazgo.
- Funcionalidad de la gestión del líder y los equipos de alto rendimiento.
- Volviendo a lo esencial: Primero...lo primero, pautas para el seguimiento y compromiso con lo sustantivo de la gestión.
- Elementos cruciales para alcanzar la compatibilidad emocional y técnica entre los roles asignado y los roles asumidos de los líderes formales respecto a los cometidos cruciales de la institución.
- Componentes del Liderazgo participativo: Dirección, Planificación, Ejecución de planes, Reconocimiento, Aprender a mejorar (Autoevaluación)
- Elaboración de un plan de acción para posibilitar, sostener y sustentar la mejora continua.
- Conclusiones y cierre.



## Metodología

**Para los cursos virtuales** la metodología empleada es on-line, bajo el enfoque de aprendizaje para adultos (Andragogía), que permita el desarrollo de competencias personales. El rol de la persona facilitadora es dinamizar el proceso de diálogo entre los y las participantes y la reflexión individual. Las dinámicas desarrolladas develarán los puntos relevantes para su abordaje, a partir de situaciones vivenciales reales que ilustran el día a día de las personas participantes.

Está conformado por dos componentes:

1. Sesiones sincrónicas: sesiones en línea, por medio de herramientas de videoconferencia en los sistemas de Zoom, BigBlueBotton ó Teams.
2. Sesiones asincrónicas: sesiones de autoaprendizaje, por medio de los recursos de la plataforma virtual del CICAP.

Las actividades sincrónicas (guiadas por la persona Facilitadora), se realizan en sesiones en línea, en una sesión virtual en un horario previamente establecido y cada participante es convocado por la persona Facilitadora a cargo, para impartir su clase, revisión y aclaraciones, profundizando en el tema por medio de dinámicas participativas, con el propósito de que se dé un intercambio de conocimiento y reflexión entre los y las participantes, que complemente la sesión con experiencias vivenciales/ organizacionales.

Asimismo, las sesiones asincrónicas (de autoaprendizaje), se desarrollan por medio de la plataforma de aprendizaje virtual del CICAP, donde el/la participante es guiado por la persona facilitadora. Las sesiones son distribuidas previamente, con materiales y recursos según cada tema, utilizando materiales y herramientas tales como las siguientes: PDF con material académico, presentaciones Power Point con audiolectura, videos complementarios, casos, foros de discusión, análisis de casos, ensayos, cuestionarios, además de actividades dispuestas en la plataforma Moodle.



**Para los cursos presenciales**, la metodología empleada es participativa, que incluye el involucramiento del participante por medio del desarrollo de casos, ejercicios u otras actividades que faciliten el entendimiento y la aplicación de los contenidos y todo lo que se deriva de estos.

El enfoque de aprendizaje es capacitación para adultos (Andragogía), que permita el desarrollo de competencias personales. El rol de la persona facilitadora es dinamizar el proceso de diálogo entre los y las participantes y la reflexión individual. Las dinámicas desarrolladas develarán los puntos relevantes para su abordaje, a partir de situaciones vivenciales reales que ilustran el día a día de las personas participantes.

**Duración**  
**24 horas**

**Perfil de la persona facilitadora del aprendizaje**