



FACULTAD DE MEDICINA  
UNIVERSIDAD DE CHILE  
ESCUELA DE  
POSTGRADO

NUEVO

E-Learning

# Curso Habilidades Relacionales para Profesionales de la Salud

# Información General

<b>Versión:</b>	1ª (2025)
<b>Modalidad:</b>	E-Learning (con actividades sincrónicas)
<b>Duración Total:</b>	177 horas (145 asincrónicas y 32 sincrónicas)
<b>Fecha de Inicio:</b>	7 de julio de 2025
<b>Fecha de Término:</b>	26 de octubre de 2025
<b>Vacantes*:</b>	Mínimo 20, máximo 100 alumnos
<b>Días y Horarios:</b>	A distancia-actividades sincrónicas (videoconferencias), sábados de 09:00 a 13:00 horas, de acuerdo a las siguientes fechas: <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Módulo 1:</b> 19 y 26 de julio.</li><li>• <b>Módulo 2:</b> 9 y 23 de agosto.</li><li>• <b>Módulo 3:</b> 30 de agosto y 6 de septiembre.</li><li>• <b>Módulo 4:</b> 27 de septiembre y 11 de octubre.</li></ul>
<b>Arancel:</b>	\$ 550.000.-
<b>Dirigido a**:</b>	Profesionales de la salud.

\* La realización del programa está sujeta a la cantidad mínima de participantes.

\*\* La definición de los destinatarios es de exclusiva responsabilidad del departamento que imparte este programa.

# Descripción y Fundamentos

En un entorno organizacional en constante cambio, las instituciones de salud enfrentan desafíos significativos. Estas organizaciones no solo deben garantizar la excelencia técnica, sino también la calidad del servicio que ofrecen, un factor que ha demostrado ser crítico para la experiencia de los pacientes y sus familias. Sin embargo, este cambio hacia la “Gestión estratégica del comportamiento las personas” no puede lograrse con enfoques tradicionales centrados únicamente en la administración de recursos. Es necesario romper con paradigmas de gestión obsoletos y adoptar prácticas que coloquen a las personas en el centro de la estrategia organizacional.

Albert Einstein afirmó que la locura es “hacer la misma cosa una y otra vez, esperando obtener diferentes resultados”. Este principio es especialmente relevante en el contexto de la salud, donde las estructuras jerárquicas y burocráticas, aunque necesarias para la organización y control, muchas veces inhiben la creatividad, el liderazgo y el trabajo en equipo.

El éxito de las organizaciones de salud depende de su capacidad para adaptarse a un entorno cambiante, tanto en términos tecnológicos como en sus dinámicas humanas. Es en este contexto donde se vuelve imprescindible comprender que los profesionales que integran estas organizaciones no son simplemente un recurso, sino la base para lograr una cultura de alto desempeño.

La gestión del comportamiento de los equipos de trabajo no puede desvincularse del autoconocimiento y la autogestión. Liderar a otros implica, primero, liderarse a uno mismo, desarrollando habilidades en:

1. **Autoobservación:** Reconocer patrones propios de comportamiento, fortalezas y áreas de mejora.
2. **Autogestión:** Desarrollar habilidades para regular emociones, responder de manera efectiva a situaciones desafiantes y mantener el enfoque en los objetivos organizacionales.
3. **Comprensión del grupo:** Abordar las dinámicas interpersonales desde una mirada sistémica y sociotécnica, que permita integrar el análisis técnico con la comprensión de las relaciones humanas.

Las instituciones de salud son entornos altamente complejos donde las demandas técnicas y emocionales coexisten. Para alcanzar una verdadera cultura de alto desempeño, se requiere un liderazgo que trascienda los esquemas tradicionales. Es necesario formar líderes en todos los niveles de la organización, desde el personal administrativo y de apoyo clínico hasta los directivos, con habilidades que fomenten:

- La construcción de relaciones basadas en la confianza.
- La comunicación efectiva para resolver conflictos y promover la colaboración.
- La creación de un clima laboral positivo que facilite el logro de los objetivos estratégicos

Diseñado para profesionales de la salud de diversas áreas, este programa aborda las habilidades necesarias para interactuar de manera efectiva con colegas, pacientes y equipos multidisciplinarios, promoviendo relaciones basadas en la confianza, la empatía y la colaboración. A través de un enfoque progresivo, los estudiantes emprenderán un “viaje hacia su interior”, desarrollando un profundo autoconocimiento que les permitirá identificar sus emociones, patrones de comportamiento y áreas de mejora.

El programa integra principios del pensamiento sistémico y el enfoque sociotécnico, promoviendo una comprensión amplia de las dinámicas organizacionales y las interrelaciones entre los aspectos humanos y técnicos. Los participantes estarán preparados para abordar los desafíos de los entornos de salud con una perspectiva estratégica y empática, contribuyendo a la creación de culturas organizacionales positivas y de alto desempeño.

En definitiva, este curso busca no solo el crecimiento profesional de los participantes, sino también el impacto positivo en sus equipos de trabajo, en las organizaciones de salud y en la experiencia de los pacientes, potenciando una gestión estratégica de las personas en diversos entornos clínicos y organizacionales.

### Referencias:

#### Autoconocimiento y autogestión

1. Goleman, D. (1996). La inteligencia emocional. Kairós.
2. Bisquerra Alzina, R. (2000). Educación emocional y bienestar. Praxis.
3. Covey, S. R. (2015). Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva: Edición revisada y actualizada. Paidós.

#### Comunicación y relaciones interpersonales

4. Fernández, P. (2019). Comunicación efectiva: Habla menos, comunícate más. Urano.
5. Rosenberg, M. B. (2017). Comunicación no violenta: Un lenguaje de vida. Editorial Acanto.
6. De Bono, E. (2010). El pensamiento lateral: Manual de creatividad. Paidós.

#### Liderazgo y trabajo en equipo

7. Lencioni, P. (2004). Las cinco disfunciones de un equipo: Una fábula de liderazgo. Empresa Activa.
8. Maxwell, J. C. (2015). El líder que marca la diferencia: Cómo desarrollar tu influencia y elevar a otros al siguiente nivel. Grupo Nelson.
9. Adizes, I. (2018). Liderazgo para la transformación: Cómo gestionar los cambios en las organizaciones. Gestión 2000.

## **Pensamiento sistémico y gestión organizacional**

10. Senge, P. M. (2005). La quinta disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. Granica.
11. Rodríguez, J. A., & Flores, J. (2009). Pensamiento sistémico: Modelos para la toma de decisiones en entornos complejos. Alfaomega.
12. Emery, F. E., & Trist, E. L. (2001). Sistemas sociotécnicos. Limusa.

## **Bienestar y clima organizacional**

13. Bisquerra, R., & Pérez, N. (2007). Las competencias emocionales. Editorial Wolters Kluwer.
14. Salanova, M., & Schaufeli, W. B. (2009). El engagement en el trabajo: Cuando el trabajo se convierte en pasión. Alianza Editorial.
15. González-Romá, V., & Peiró, J. M. (2014). Clima laboral y rendimiento organizacional. Editorial Síntesis.

## **Conflicto organizacional y técnicas de evaluación**

16. Thomas, K. W. (2007). El conflicto y su manejo. In Psicología organizacional (pp. 251-280). Pearson.
17. Rodríguez Estrada, A. (2018). Gestión de conflictos: Cómo resolver conflictos de manera práctica y efectiva. Ecoe Ediciones.
18. Chiavenato, I. (2011). Gestión del talento humano. McGraw-Hill.

# *Certificación*

## **Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.**

- **Unidad Académica Responsable:**
  - Departamento de Radiología.

# *Propósito Formativo*

El curso de habilidades relacionales para profesionales de la salud tiene como propósito principal que los participantes sean capaces de analizar y proponer estrategias relacionadas con la autogestión, la comunicación efectiva, el liderazgo y el trabajo en equipo en contextos organizacionales complejos.

A través de un enfoque reflexivo y aplicado, los estudiantes desarrollarán la capacidad de identificar oportunidades de mejora, diseñar modelos prácticos y fundamentar propuestas que promuevan relaciones interpersonales positivas y un entorno colaborativo en el ámbito de la salud. Este curso busca, además, fortalecer la comprensión de las interrelaciones humanas y técnicas para abordar desafíos organizacionales desde una perspectiva estratégica y sistémica.

# Contenidos

## Módulo 1:

### Autoconocimiento y autogestión.

- Introducción a las habilidades relacionales: Fundamentos para el crecimiento profesional.
- Explorando el comportamiento humano: Individualidad, racionalidad e irracionalidad.
- Autoconocimiento: Reconociendo fortalezas, áreas de mejora y patrones de comportamiento.
- Sistemas sociodefensivos: Identificando y superando barreras emocionales.
- Inteligencia emocional: Gestión de las emociones en contextos desafiantes.
- Técnicas de autogestión: Estrategias para el manejo del estrés y la productividad.

## Módulo 2:

### Comunicación y relaciones interpersonales.

- Comunicación efectiva: Construyendo puentes en la interacción humana.
- La escucha activa como pilar de la comunicación profesional.
- Resolución de conflictos: Enfrentando desafíos relacionales.
- Dinámicas grupales: Roles, relacionamiento y cohesión en equipos.
- Clima laboral y bienestar organizacional: Impacto de las relaciones en el entorno de trabajo.
- Retroalimentación constructiva: Mejorando el rendimiento a través del diálogo.

## Módulo 3:

### Liderazgo y trabajo en equipo.

- Liderazgo en salud: Estilos y competencias fundamentales.
- Trabajo en equipo: Fomentando la colaboración y el desempeño.
- Cultura organizacional: Valores y normas que moldean el comportamiento.
- Rol organizacional: Comprendiendo expectativas y responsabilidades.
- Motivación en equipos de trabajo: Estrategias para mantener el compromiso.
- Gestión de conflictos en equipos: Resolviendo problemas con liderazgo.

## Módulo 4:

### Pensamiento sistémico y gestión organizacional.

- Pensamiento sistémico: Enfoque integral para la resolución de problemas.
- Sistema sociotécnico: Balance entre lo humano y lo técnico.
- Riesgos psicosociales: Evaluación y prevención en el entorno laboral.
- Ciclo del talento humano: Procesos esenciales para la gestión de personas.
- Diseño de propuestas organizacionales basadas en el pensamiento sistémico.
- Entrevista STAR: Estrategias para evaluar y desarrollar competencias.

## Trabajo final.

# Metodología

Este programa se estructura en 4 módulos bajo una modalidad 100% online, utilizando un enfoque metodológico que combina actividades asincrónicas y sincrónicas para garantizar una experiencia de aprendizaje integral, dinámica y orientada al desarrollo de competencias prácticas.

Los módulos consideran el trabajo interactivo e independiente del participante apoyado por el equipo docente, promoviendo la interacción docente-estudiante y entre estudiantes.

Cada participante contará con el apoyo del equipo docente que lo orientará y acompañará durante el proceso de aprendizaje de modo de facilitar el aprendizaje de los contenidos de cada módulo, y específicamente para aclarar dudas y cubrir las necesidades particulares.

Los módulos tienen recursos (textos, videos, presentaciones y otros) de apoyo al aprendizaje y materiales específicos de las diferentes temáticas con apoyo bibliográfico para consultas. Específicamente contará con:

**Contenido en formato texto y video embebido:** Material desarrollado y/o seleccionado por el equipo docente que le permitirá revisar y estudiar en forma organizada los contenidos asociados a cada semana y cada módulo, para ello se desplegarán en la plataforma apuntes base sobre los diversos temas a tratar en las sesiones.

**Foro de consultas:** Permite la interacción constante entre los estudiantes y el equipo docente, y a la vez entre los propios estudiantes. Para ello existe un foro en plataforma virtual asignado a cada módulo.

**Autoevaluaciones formativas:** Permiten estimular el estudio y obtener una adecuada retroalimentación al proceso de enseñanza-aprendizaje vivenciado por cada estudiante, para ello se cargarán en plataforma, al final de cada módulo test de autoevaluación de carácter formativo.

**Estudio de casos:** Actividad formativa que permite al estudiante la aplicación de sus conocimientos teóricos en la resolución de situaciones, similares a aquellas que se presentan en el contexto diario de las organizaciones, estimulando el aprendizaje en base a la resolución de problemas.

**Dinámicas experienciales:** Simulación de escenarios y análisis de casos que permiten reflexionar y aplicar conceptos clave del programa, promoviendo estrategias de autogestión, comunicación y trabajo en equipo.

**Evaluaciones sumativas:** Permiten la retroalimentación del proceso de enseñanza aprendizaje tanto para el estudiante como para el equipo docente, además de calificar mediante una nota cada módulo del curso. Las evaluaciones sumativas se desplegarán mediante la plataforma virtual una vez concluido cada módulo..

**Trabajo final:** Los estudiantes trabajarán en equipos de dos personas para resolver un caso representativo que integre las temáticas abordadas durante el curso. Este caso recreará una situación organizacional en el ámbito de la salud, que demandará la aplicación de habilidades como autogestión, comunicación efectiva, trabajo en equipo, liderazgo y análisis sistémico.

## Evaluación y Aprobación

Se realizará una evaluación al finalizar cada módulo aplicando una prueba modalidad E-Learning.

**La ponderación de cada módulo respecto del curso es la siguiente:**

Módulos	Ponderación
Modulo N° 1	20%
Modulo N° 2	20%
Modulo N° 3	20%
Modulo N° 4	20%

**Requisitos de aprobación:**

La nota de aprobación será calculada con las notas obtenidas en cada módulo, más un trabajo final, el cual se efectuará igualmente en formato e-learning.

**Ponderaciones:**

Cuatro pruebas que incluyen los contenidos de cada módulo: 80%

**Trabajo final (20%):** Consiste en un análisis de caso aplicando el conocimiento adquirido durante el curso. Este trabajo puede ser realizado de manera individual o grupal (máximo 2 personas por grupo) y para efecto de la calificación se entregará una rúbrica a cumplir. En relación a las dudas que se pueda originar, se dispondrá de un foro de preguntas.

El rendimiento académico de los estudiantes se calificará de acuerdo a la escala de 1 a 7. La nota de aprobación será 4,0.

Quienes no rindan una evaluación serán calificados con la nota mínima 1,0. Solo se permitirá recuperar a quienes se hayan ausentado justificando con licencia médica, en este caso la evaluación se rendirá en los 5 días siguientes al reintegro.

## Criterios de aprobación:

- Cada actividad debe ser aprobada con nota 4,0 o superior.
- El promedio final debe ser mayor o igual a 4,0 en escala de 1 a 7.
- Quienes tengan un módulo entre 3 y 3,9 podrán rendir una evaluación remedial al término del curso. La nota mínima de aprobación para esta actividad es de 4,0 y reemplazará la calificación del módulo a recuperar.
- La evaluación remedial corresponde a un examen escrito que puede incluir preguntas de selección múltiple y desarrollo.

# *Equipo Docente*

## **Director del Curso:**

### **T.M. José Aguilera Valenzuela**

Prof. Asistente  
Facultad de Medicina U. de Chile  
Magíster en Gestión de Personas  
y Dinámica Organizacional  
Universidad de Chile

## **Docentes Invitados:**

### **T.M. Lorena López García**

Diplomada en Resonancia Magnética  
Universidad de Chile  
Centro de Imagenología HCUCH

### **T.M. Jorge Hidalgo Hernández**

Diplomado en Tomografía Computada  
Universidad de Chile  
Centro de Imagenología HCUCH

### **Psic. Ricardo Prieto Silva**

Universidad Diego Portales  
Diplomado en Gestión de Personas  
Universidad de Chile

### **Psic. Eliana Méndez Mallea**

Diplomada en Gestión de Personas  
Universidad Adolfo Ibáñez

### **Antrop. Sergio Burgos Aedo**

Magíster en Desarrollo y  
Comportamiento Organizacional  
Universidad Diego Portales

# Requisitos Técnicos

**Para conectarse es necesario un computador que cumpla los siguientes requisitos mínimos de configuración:**

- Procesador Pentium IV de 2.0 Ghz o superior equivalente.
- Memoria RAM mínimo 4 GB. Recomendado 8 GB o superior.
- Equipamiento: Audífonos, micrófono, cámara web integrada o vía cable USB con resolución de mínimo 640 x 480 px y recomendado de 1280 x 720 px
- Disco duro de 40 Gb.
- Espacio libre en el disco duro 5 Gb.
- Sistema Operativo Mínimo: Windows 10, MacOS 12 (Monterey).  
Recomendado: Windows 11, MacOS 13 (Ventura).
- Resolución de pantalla mínimo: 1280 x 720 px
- Quienes cuenten con Windows Vista deberán verificar que los programas funcionen adecuadamente con la plataforma de estudio (como Office 2007)
- Navegadores: Google Chrome actualizado, Mozilla Firefox actualizado, Microsoft Edge actualizado, Safari 12 o superior (MacOs)

**La rapidez de acceso y navegación en la plataforma, así como la descarga de material educativo, dependerá de:**

- Conexión a internet: Cableado ethernet recomendado, Wi-fi mantener un nivel alto de señal.
- Ancho de banda (Internet) mínimo 10 Mbps, recomendado 15 Mbps o superior.
- El tipo de conexión (ADSL/Cable/Módem) esto determinará su velocidad de navegación.
- Contar con las aplicaciones, programas y herramientas como Java, Microsoft Office, Acrobat Reader, Windows Media Player, Flash Player, Win Zip, etc.