

Diplomado: Desarrollo de Habilidades Gerenciales

DURACIÓN: 150 HORAS.

ALCANCES DEL PROGRAMA

El diplomado en Habilidades Gerenciales es un programa diseñado especialmente para resolver los problemas cotidianos que vive el jefe, gerente o director en su puesto tanto en la supervisión de personal como en el manejo de los recursos en un entorno de reto y constantes cambios.

El programa está diseñado para dar acceso a nuevos participantes y profesores en cada módulo lo que le da una gran riqueza de experiencias y vivencias. Sin duda este programa se ha convertido en una formación esencial para toda persona que busca el crecimiento a través de la supervisión y la estrategia.

DIRIGIDO A:

- Personas que buscan la formación gerencial para su desarrollo profesional actual o futuro.
- Personas que ocupan puestos de mando que constantemente deben impulsar a grupos de trabajo hacia objetivos preestablecidos.
- Personas que requieran de un óptimo manejo y desarrollo del recurso humano a su cargo.
- El perfil de nuestros participantes ha incluido a emprendedores, jefes, gerentes, directores y empleados que están buscando ocupar posiciones gerenciales.

BENEFICIOS:

- Orientar en forma práctica, dándole a los participantes herramientas y técnicas para manejar su liderazgo y resolver situaciones de manejo de personal.
- Definir las nuevas corrientes en la administración de personal y se proporcionan conceptos clave para el manejo del proceso desde la contratación hasta el despido.
- Compartir experiencias y obtener criterios para el manejo de situaciones de formación, integración y desarrollo de equipos así como para la negociación en diferentes ambientes de trabajo.
- Desarrollar habilidades analíticas y creativas para la solución de problemas y la administración de proyectos.
- Proporcionar estrategias de vanguardia para la administración de la calidad y el servicio que permite valorar diversas soluciones para incrementar la satisfacción de clientes internos y externos.
- El programa es interactivo y dinámico, con un fuerte énfasis en aplicaciones y soluciones prácticas apoyado en la sólida experiencia de su profesorado.

CONTENIDO TEMÁTICO



Diplomado: Desarrollo de Habilidades Gerenciales

MÓDULO HABILIDADES PERSONALES DE UN LÍDER (30 HRS.)

Los participantes definirán estrategias que los lleven a ser líderes más eficaces que logren resultados a través de la gente e identificarán oportunidades de crecimiento y mejora de su estilo de interacción.

- Liderazgo
 - Las competencias laborales del liderazgo
 - Enfoques actuales del liderazgo
 - Facultamiento (Empowerment)
 - Valores del Líder
 - Liderazgo para el cambio
 - Identificación de oportunidades de mejora del liderazgo personal
- Inteligencia Emocional y Asertividad
 - Autoestima
 - Manejo asertivo de las relaciones interpersonales

MODULO HABILIDADES PARA LA GESTIÓN DEL FACTOR HUMANO (30 HRS.)

Los participantes identificarán los procesos claves y las estrategias más avanzadas para generar ventajas competitivas a través de las personas. El módulo explora diferentes maneras de responder ante situaciones laborales con subordinados.

- Administración Estratégica de Personas
 - Planeación estratégica de recursos humanos
 - Entrevista de selección,
 - Inducción y capacitación
 - Administración por resultados
 - Competencia laboral
 - Clima organizacional
- Comunicación y manejo de entrevistas con colaboradores
 - Delegación, acciones disciplinarias, reconocimiento, entrevista de desempeño
 - *Coaching*

MODULO HABILIDADES PARA FORMAR EQUIPOS Y NEGOCIAR (30HRS)

Los participantes vivenciarán diversos procesos grupales y practicarán diferentes herramientas que les permitirán negociar la diversidad de opiniones y posiciones como fuerzas que impulsen la solución de los problemas.

- Integración de Equipos de Trabajo
- Diferencias entre grupo y equipo
- Etapas y dinámica en la evolución de los equipos
- Características de los equipos efectivos
- Cultura organizacional y el desarrollo de los equipos
- Equipos autorregulados

- Negociación
- Manejo de conflictos
- Planeación de la negociación y procesos de influencia
- Estrategias y tácticas de negociación
- Confianza, relación y poder
- Entrevista y proceso de negociación



Diplomado: Desarrollo de Habilidades Gerenciales

- Cualidades y ética del negociador

MÓDULO HABILIDADES PARA EL ANÁLISIS DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES (30 HRS.)

Los participantes utilizarán metodologías para dirigir proyectos de gran magnitud y fortalecerán su pensamiento analítico para corregir problemas de forma sistemática, prevenir problemas futuros y tomar decisiones.

- Análisis de problemas
- Análisis de decisiones
- Análisis de problemas potenciales
- Técnicas creativas para la toma de decisiones
 - Técnicas individuales y grupales de toma de decisiones
 - Modelos determinísticos y probabilísticos

MODULO HABILIDADES PARA LA CALIDAD Y EL SERVICIO (30 HRS.)

El módulo proporciona una visión estratégica, táctica y operativa balanceando el enfoque hacia la mejora de la calidad de los servicios a través de la gente.

- Calidad y Mejora Continua
 - La definición de calidad desde la estrategia, los proceso y los productos/ servicios
 - Principios y fundamentos de la Calidad.
 - Herramientas para la Mejora de los procesos
 - Barreras y oportunidades en la instrumentación de procesos de Calidad.- Cadena de valor
 - Nuevas tendencias
- Gerencia de Servicio
 - El triángulo del servicio
 - Momentos de la verdad
 - Ciclo de servicio
 - Características del producto / servicio vs. expectativas del cliente
 - Evaluación del producto / servicio y mejora de los procesos
 - Indicadores de servicio interno

