

## **DIPLOMADO DESARROLLO ESTRATÉGICO DE LOS MANDOS MEDIOS**

### **Beneficios.**

La administración, en cualquiera de sus niveles, realiza sus tareas y logra sus objetivos a través de la acción de otras personas. En los mandos medios, las relaciones interpersonales son más frecuentes e intensas. Los mandos medios constituyen quizá la fuerza individual más poderosa en la organización para el logro de los resultados. Los mandos medios deben ser un enérgico dirigente, hábil planeador, fuente de conocimientos técnicos y mediador entre la alta gerencia y los trabajadores.

En nuestra experiencia en contacto con todo tipo de organizaciones desde 1979 hemos observado que la mayoría de los mandos medios carecen de la preparación y el entrenamiento adecuados para entender y asumir las amplias responsabilidades de su función. En MDC hemos desarrollado un programa modular con el formato de diplomado con el fin de apoyar a su organización en la formación y desarrollo de los mandos medios, cuidando los aspectos que consideramos básicos para su mejor desempeño.

### **Resultados que el participante puede lograr al participar en este diplomado:**

- Identificará su rol como supervisor dentro de la organización.
- Identificará los elementos que integran la guía para el establecimiento de prioridades a fin de ser más eficaz y efectivo como líder.
- Listará las etapas que constituyen cualquier proceso de cambio
- Identificará las principales resistencias por las cuales los seres humanos les cuesta tanto trabajo generar cambios.
- Identificará los beneficios de la administración efectiva de su tiempo.
- Identificará la diferencia entre Grupo y Equipo.
- Desarrollará las etapas de desarrollo de madurez de un equipo de trabajo.
- Identificará el estilo de liderazgo que debe aplicarse de acuerdo a la madurez de los equipos.
- Identificará las necesidades de las personas en la comunicación y planificará sus interacciones para tener una comunicación efectiva.
- Utilizará un enfoque sistemático para: analizar problemas y aprovechar oportunidades.
- Identificará la importancia de la búsqueda de la causa raíz y su posterior análisis.

### **Objetivo General**

Al término del evento el participante desarrollará las competencias necesarias en los mandos medios de las organizaciones que les permitan enfocar sus esfuerzos hacia la eficiencia y la efectividad de sus áreas de responsabilidad cuidando el equilibrio entre los requerimientos del medio ambiente de trabajo y los objetivos de la empresa de acuerdo a los temas expuestos con un 100% de eficiencia.

## Metodología

Éste diplomado está diseñado en forma modular para facilitar el desarrollo de las habilidades que su personal requiera, se puede asistir al programa completo o a los módulos que sean necesarios.

El sistema de enseñanza aprendizaje está soportado por ejercicios vivenciales tomados de experiencias reales que permiten al participante enfrentar problemas similares a los cotidianos en un ambiente seguro que lo llevan a la reflexión y mejora de su desempeño.

La metodología de este programa incluye las siguientes actividades:

- **Sesiones en aula.** Identificando las situaciones que día con día ellos enfrentan y tienen la responsabilidad de resolver, ofreciéndoles las herramientas necesarias para hacerlo.
- **Experiencias estructuradas.** De acuerdo a las situaciones y necesidades que enfrentan los mandos medios, se han estructurado experiencias que sean significativas para su aprendizaje; en estas se ponen en práctica las herramientas vistas en el aula, dentro de un ambiente protegido que les permite aplicar lo aprendido.
- **Prácticas en campo.** Cada módulo está diseñado para que el participante identifique una situación que actualmente afecte sus resultados y genere un compromiso de aplicación en campo.
- **Revisión de resultados.** Al inicio de cada módulo se revisarán los resultados obtenidos de las prácticas de campo y se harán los ajustes para lograr los objetivos planteados.
- **Diagnóstico.** Como resultado de este Diplomado se entregará un diagnóstico personalizado del estilo de liderazgo y perfil de personalidad del participante. Estos servirán como base para conocer la situación actual de la persona con respecto a su puesto. Además se determinarán las áreas de mejora y se establecerá un plan de desarrollo tanto en el ámbito personal como profesional para cada asistente al evento.

## CONTENIDO TEMÁTICO

### MOD. I EL ROL DEL SUPERVISOR EN LA PRODUCTIVIDAD Y LA CALIDAD

#### I. LA EMPRESA

- a) Elementos que forman la empresa
- b) La unidad empresarial y sus diferentes aspectos
- c) ¿Qué persigue la empresa?
- d) Como contribuye el supervisor a los objetivos de la empresa

## II. EL SUPERVISOR EN LA PRODUCTIVIDAD

- a) ¿Qué es productividad?
- b) Conceptos básicos de productividad
- c) Medición de productividad
- d) Mejoramiento de la productividad

## III. EL SUPERVISOR EN LA CALIDAD

- a) Participación en un sistema de gestión de calidad
- b) Conocimiento y cumplimiento de especificaciones del producto
- c) Conocimiento y cumplimiento de especificaciones del proceso

## IV. LA FUNCION DE SUPERVISAR

- a) Objetivos de los supervisores
- b) Algunas características de los buenos supervisores
- c) Por que fracasan los supervisores
- d) Acciones que debe evitar todo supervisor

## V. NATURALEZA DE LA ADMINISTRACIÓN

- a) Modelo conceptual
- b) Objetivos de la administración
- c) Importancia de la administración
- d) Definición y elementos

## IV. PLANEACIÓN

- a) ¿Qué es planeación?
- b) ¿Para qué sirve?
- c) La fijación de objetivos y sus características
- d) La grafica de gantt
- e) Las características de un buen planificador

## V. ORGANIZACIÓN

- a) ¿Qué es organización?
- b) ¿Para qué sirve?
- c) Los principios que rigen la organización

## VI. DIRECCION

- a) ¿Qué es dirección?
- b) ¿Para qué sirve la dirección?
- c) La importancia de la dirección
- d) Tipos de dirección
- e) Asignación de responsabilidades y definición de indicadores de desempeño
- f) ¿Qué es la motivación?

- g) La motivación en el trabajo
- h) Fuentes específicas de la motivación del empleado
- i) El liderazgo

## VII. CONTROL

- a) ¿Qué es el control?
- b) ¿Para qué sirve el control?
- c) Lo esencial en cualquier sistema de control
- d) Características para su fijación
- e) Requisitos previos de un sistema de control

## VIII. INTEGRACIÓN DEL PERSONAL

- a) ¿Qué es la integración del personal?
- b) ¿Para qué integrar al personal?
- c) Cómo participa el supervisor en el proceso de integración del personal
- d) La inducción
- e) La capacitación y desarrollo del personal

## MODULO II. DESARROLLANDO LÍDERES EFECTIVOS

### I. LIDERAZGO INTERIOR

- a) Creando la personalidad del líder
- b) Carácter efectivo vs. Competencia
- c) Nuestras creencias
- d) La base de un buen líder
- e) Las relaciones básicas del líder

### II. PREVIENIENDO EL FUTURO

- a) La responsabilidad es el poder de escoger las reacciones propias
- b) Seleccionando alternativas
- c) Sugerencias prácticas para la prueba de 30 días

### III. LIDERAZGO EFECTIVO

- a) Efectividad gerencial
- b) Resultado, no personalidad
- c) Tres tipos de efectividad
- d) Efectividad aparente
- e) Efectividad personal
- f) Teoría de la efectividad de liderazgo
- g) La efectividad es recompensada
- h) Un esquema de la teoría 3-D
- i) No existe siempre un estilo efectivo

- j) Repertorio de estilos

#### **IV. LA MISIÓN Y VISIÓN DE UN LÍDER**

- a) La guía de todo líder
- b) Una misión que seguir
- c) Integración de una misión

#### **V. LOS ACUERDOS Y LA RELACIÓN EXITOSA**

- a) Cómo interactuar efectivamente
- b) Lograr acuerdos de beneficio mutuo
- c) Las empresas, los acuerdos y las relaciones afectivas

#### **VI. LAS INTERACCIONES EFECTIVAS DE UN LÍDER**

- a) La verdadera escucha
- b) Modelo de precisión
- c) Un principio de empatía

#### **VII. EL VERDADERO TRABAJO EN EQUIPO**

- a) Valorando las diferencias
- b) El resultado de ganar- ganar
- c) La humildad y la sinergia

### **MODULO III. CAMBIO E INTELIGENCIA EMOCIONAL**

#### **I. QUÉ ES EL CAMBIO Y CÓMO LO AFRONTAMOS**

- a) Hábitos Vs Vicios
- b) Qué es el cambio
- c) Administración del cambio

#### **II. ADAPTACIÓN AL CAMBIO**

- a) Barreras del cambio
- b) Resistencia al cambio y sus causas
- c) Paradigmas
- d) El tren del cambio
- e) Formula del cambio

#### **III. CONTROL DE LAS EMOCIONES**

- a) Los componentes de nuestro sistema emocional, cómo ponerlos a trabajar juntos
- b) Adquirir la capacidad de resolver problemas
- c) Técnicas para controlar nuestras emociones

#### **IV. LA AUTOMOTIVACIÓN**

- a) La automotivación la clave para el éxito
- b) Las fuentes de la motivación
- c) Motivación externa e interna

#### **V. EMOCIONES AUTÉNTICAS**

- a) Alegría
- b) Miedo
- c) Afecto
- d) Tristeza
- e) Enojo

#### **VI. CRECIMIENTO PERSONAL – MEJORAR LA AUTOESTIMA**

- a) Señales de la baja autoestima
- b) Valor a ti mismo
- c) Como generar alta autoestima

### **MODULO IV. CÓMO UTILIZAR RACIONALMENTE EL TIEMPO**

#### **I. INTRODUCCIÓN**

- a) ¿Qué es el tiempo?
- b) Ideas y conceptos sobre el tiempo

#### **II. LOS PRINCIPIOS DE LA ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO**

- a) La base de la administración del tiempo
- b) El control de su tiempo

#### **III. LAS TRES PRUEBAS DEL TIEMPO**

- a) De la necesidad
- b) De la aptitud
- c) De la eficiencia

#### **IV. LO IMPORTANTE Y LO URGENTE**

- a) La adicción a lo urgente
- b) La guía de lo más importante
- c) 6 pasos hacia la administración personal eficiente

#### **V. ESTABLEZCA PRIORIDADES**

- a) Las prioridades A, B y C
- b) Haga una lista de “voy a hacer”
- c) Comience con la “A” y no con la “C”

- d) ¿Cuál es el mejor uso de mi tiempo ahora?
- e) La técnica del queso suizo

## **VI. AUXILIARES EN LA PLANEACIÓN**

- a) Instrumentos a largo plazo
- b) Instrumentos a corto plazo
- c) Características de un buen planificador

## **VII. LAS CAUSAS MÁS COMUNES DE LA PÉRDIDA DE TIEMPO**

- a) Causados por uno mismo
- b) Causas circunstanciales
- c) Cómo eliminar las pérdidas de tiempo
- d) Qué hacer cuando las cosas salen mal
- e) Plan de acción

## **MOD V. CREANDO EQUIPOS DE TRABAJO EFECTIVOS**

### **I. DE GRUPO A EQUIPO**

- a) Grupo vs. equipo.
- b) Por que los equipos se desempeñan bien.
- c) Características de un equipo de trabajo.
- d) Conflictos para integrar equipos

### **II. DEFINIENDO NUESTRA MISIÓN**

- a) Alineándose a la misión de su empresa.
- b) Definiendo un objetivo común.
- c) Valores compartidos y reglas claras.

### **III. ETAPAS DE DESARROLLO DE LOS EQUIPOS**

- a) Creación del equipo.
- b) Conflicto en el equipo.
- c) Enfocando al equipo.
- d) Trabajando en equipo.
- e) Diagnosticando la madurez de un equipo.

### **IV. ELEMENTOS QUE FAVORECEN EL ÉXITO DEL EQUIPO**

- a) Definir el objetivo común.
- b) Desarrollar procedimientos.
- c) Establecer una comunicación efectiva.
- d) Involucramiento en todas las acciones.
- e) Logrando el Compromiso.

- f) Diagnostico de la situación actual de un equipo.

#### **V. EL ALCANCE DE LOS EQUIPOS**

- a) ¿Cuál debe ser el alcance de acuerdo a mi empresa?
- b) La transición del supervisor
- c) Las nuevas funciones de los miembros del equipo
- d) Pasos para la transición de actividades

#### **VI. EL MODELO DE LIDERAZGO PARA LOS EQUIPOS**

- a) El líder en los equipos.
- b) Las mejores prácticas de los líderes.
- c) El apoyo para el líder del equipo.
- d) Compartiendo el liderazgo e identificando las áreas de oportunidad del equipo

#### **VII. EL ESTILO DE DIRECCIÓN DE ACUERDO A LA MADUREZ DEL EQUIPO**

- a) La cantidad de dirección para el equipo.
- b) La cantidad de apoyo socio – emocional que requiere en el equipo.
- c) Nivel de madurez o desarrollo del equipo.
- d) Estilo de administración de acuerdo al nivel de madurez del equipo.
- e) Acciones efectivas de acuerdo al estilo de administración.

### **MOD. VI LA COMUNICACIÓN, EL CONFLICTO Y LAS RELACIONES EFECTIVAS**

#### **I. ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN?**

- a) Importancia.
- b) Barreras típicas y su eliminación.
- c) La comunicación unidireccional y bidireccional.

#### **II. APRENDIENDO A INTERPRETAR LA INFORMACIÓN**

- a) El cuerpo, su conducta y su apariencia
- b) El impacto de tu voz en la comunicación
- c) La influencia del medio ambiente laboral en la comunicación

#### **III. IDENTIFICAR NECESIDADES EN LA COMUNICACIÓN**

- a) Cuidando las relaciones interpersonales
- b) Los objetivos de la comunicación
- c) Cómo satisfacerlas.
- d) El modelo de comunicación

#### **IV. PLANES PARA LA INTERACCIÓN EFECTIVA**

- a) Definiendo los objetivos y los resultados

- b) Status de la situación
- c) Quienes deben de participar en la interacción
- d) Prepare una agenda
- e) Prevenga las posibles barreras
- e) El proceso para una comunicación exitosa

## **V. FUNDAMENTOS DE LA RETROALIMENTACIÓN**

- a) Reglas de la retroalimentación.
- b) Cómo dar retroalimentación positiva para mejorar
- c) Cómo recibir retroalimentación.
- d) La efectividad interpersonal.

## **VI. GESTIÓN DE CONFLICTOS INTERPERSONALES E INTERGRUPALES**

- a) De donde surgen los conflictos
- b) Estimule el conflicto funcional
- c) Como manejar los conflictos disfuncionales
- d) ¿Cuál es su estilo para manejar los conflictos?

## **VII. LOS ACUERDOS Y LAS RELACIONES EXITOSAS**

- a) Cómo interactuar efectivamente.
- b) Logrando acuerdos de beneficio mutuo.
- c) La importancia de la comunicación exitosa en el lugar de trabajo

## **MOD. VII ANÁLISIS DE PROBLEMAS**

### **I. LOS PROCESOS MENTALES SISTEMÁTICOS**

- a) Bases para la captación y manejo de información de calidad.
- b) Aplicación del sistema adecuado para procesar información.

### **II. DIFERENTES ENFOQUES PARA EL ANÁLISIS DE PROBLEMAS**

- a) Enfoque de sistema
- b) Enfoque de delegación ascendente
- c) Enfoque para el desarrollo

### **III. ANÁLISIS DE PROBLEMAS**

- d) Modelo Newtoniano para el análisis causal
- e) Metodología y desarrollo.
- f) Síntoma, causa y efecto
- g) Solución de casos prácticos.
- h) Aplicaciones a situaciones de trabajo.

#### IV. CASO DE ESTUDIO

##### a) La nueva terminal

- ¿Cuáles son los efectos que requieren solución?
- Definir el problema
- Análisis comparativo
- Examinar causas potenciales
- Prueba de las causas
- Análisis de cambios
- Prueba de la causas más probables

#### Características

**TÉCNICAS DE INSTRUCCIÓN:** Las técnicas de instrucción empleadas en este curso incluyen: Conferencias, mesas redondas, corrillos, simulaciones, ejercicios estructurados, dramatizaciones y aplicación a casos reales del trabajo. El porcentaje de teoría y ejercicios prácticos es 45% teórico y 55% practico.

**DURACIÓN:** 112 Horas

|          |                    |
|----------|--------------------|
| CÓDIGO   | MDC-ESPR-PL-CC-005 |
| REVISIÓN | 3                  |
| FECHA    | 2010-03-26         |