

## DIPLOMADO: DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES

### Beneficios.

El mundo de los negocios contemporáneo requiere de administradores y gerentes competitivos en su área de conocimiento y con destreza para poder administrar la complejidad en la que las organizaciones actualmente se encuentran. El programa de desarrollo de habilidades gerenciales tiene por objetivo desarrollar y fortalecer las habilidades y destrezas administrativas de los participantes para que mejoren su capacidad de dirección, puedan desempeñar su función con mayor efectividad y sean más competitivos como personas.

Al asistir al diplomado, los participantes podrán ampliar su visión y conocimiento acerca de diferentes herramientas y filosofías de dirección, liderazgo, administración y mejora, sensibilizándose de su impacto para el desarrollo de sus organizaciones. Ellos estarán, por lo tanto, en condiciones para mejorar la toma de decisiones y así elevar la competitividad de las operaciones que realizan.

### Resultados que el participante puede lograr al asistir al evento:

- Identificará con sus colaboradores los objetivos y prioridades de su departamento y de la organización.
- Utilizará el consenso para llegar a acuerdos con sus colaboradores.
- Planificará con sus colaboradores en la planificación, toma de decisiones y solución de problemas.
- Mejorará continuamente la comunicación.
- Identificará los medios para que los colaboradores se comprometan, de manera voluntaria, con el logro de los objetivos de la organización.
- Analizará y evaluará, conjuntamente con sus colaboradores, los logros alcanzados, las causas de las desviaciones y las posibles medidas correctivas.
- Delegará, tanto las funciones como el poder para tomar decisiones, dando suficiente autonomía de acción a sus colaboradores.
- Determinará los errores, propios y ajenos, como una oportunidad para aprender y mejorar.

### Objetivo general

Al finalizar el evento el participante identificará las competencias necesarias para mejorar su desempeño y el de su organización, incrementando la productividad de su área de influencia con un 100% de eficiencia basándose en los temas expuestos.

### Metodología

Éste diplomado está diseñado en forma modular para sugerir a su personal cómo desarrollar sus habilidades basándose en el proceso enseñanza aprendizaje utilizando experiencias reales que

permiten al participante enfrentar problemas 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 enfrenta el personal directivo, 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.

**Técnicas de instrucción:** Representación de papeles, experiencias estructuradas y semi estructuradas, discusión en grupos pequeños, mesas redondas.

**Duración:** este Diplomado se compone de seis módulos, con una duración total de 96 horas. El trabajo se desarrollaría en dos sesiones semanales con una duración de 8 horas por sesión.

## CONTENIDO TEMÁTICO

### MOD. I ALINEANDO ESFUERZOS EN BASE A LA MISIÓN ORGANIZACIONAL

#### I. CREANDO UN PROPÓSITO Y VISIÓN COMÚN

- La Misión como razón de existencia
- Integración de la Misión
- La Visión de negocio
- Los indicadores de la Visión

#### II. IDENTIFICAR LOS PROCESOS CLAVE

- Definición de los procesos clave
- Definición de productos y/o servicios clave
- Identificación de recursos
- Definición de indicadores de efectividad

### **III. LAS RESPONSABILIDADES ALINEADAS**

- a) Cómo contribuir con los resultados
- b) Las responsabilidades y su alineación
- c) Los factores clave del desempeño
- d) Los resultados propios y los de equipo

### **IV. DEFINICIÓN DE CULTURA ALINEADA A LA MISIÓN**

- a) Características de la cultura actual
- b) La Cultura de acuerdo con la misión
- c) La definición de los valores
- d) Los rasgos de una cultura alineada

### **V. MECANISMOS INSTITUCIONALES IMPULSORES**

- a) Los mecanismos y las herramientas institucionales
- b) Relacionando los mecanismos con los rasgos
- c) Definir acciones que apoyen los rasgos
- d) Indicadores relacionados con los rasgos
- e) Estableciendo prioridades

### **VI. LAS COMPETENCIAS NECESARIAS**

- a) Identificar las competencias necesarias
- b) Diccionario de competencias
- c) Evaluación de los niveles de competencia
- d) Identificación de necesidades de desarrollo

## **MOD. II CÓMO MEDIR EN BASE A OBJETIVOS**

### **I. NATURALEZA DE LA GESTIÓN**

- a) Terminología de Gestión por resultados
- b) La Gestión por resultados y la planeación estratégica

### **II. LA MEDICIÓN EN BASE A OBJETIVOS**

- a) Cómo planificar
- b) Redacción de Objetivos
- c) Negociación de Objetivos en ambos sentidos (A-D)

### **III. LA MEDICIÓN POR OBJETIVOS COMO HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN**

- a) La importancia de los resultados
- b) El papel de la motivación
- c) Pasos de la evaluación del desempeño
- d) Pasos de la reunión de evaluación
- e) Análisis del desempeño
- f) La detección de necesidades de capacitación como resultado de evaluar el desempeño
- g) Los estilos de dirección en la Gestión por resultados

#### **IV. LA GUÍA GERENCIAL**

- a) Cómo diseñar los formatos a utilizar
- b) Descripción de puesto, en función de resultados

#### **V. LA GERENCIA ORIENTADA A RESULTADOS**

- a) Beneficios relacionados con la eficiencia y efectividad de la organización
- b) Cómo medir la efectividad de los gerentes

### **MOD. III EL PROCESO DEL CAMBIO E INTELIGENCIA EMOCIONAL**

#### **I. MODELOS DE CAMBIO EN LAS ORGANIZACIONES**

- a) Cambios planeados
- b) Rediseño
- c) Papel de la cultura

#### **II. PROCESO DE CAMBIO**

- a) El proceso de cambio organizacional
- b) Resultados del cambio
- c) La resistencia al cambio
- d) Implantación exitosa del cambio

#### **III. EL PROCESO DE INNOVACIÓN**

- a) Sinónimos de paradigmas
- b) Paradigmas históricos
- c) Un bosque de paradigmas
- d) Cómo tener un pensamiento innovador
- e) ¿Qué es imposible?

#### **IV. ENFRENTANDO EL CAMBIO**

- a) La paradoja del paradigma
- b) Cambiando las reglas
- c) Regresando a cero
- d) Venciendo la resistencia al cambio
- e) Paradigmas del futuro
- f) Creando al futuro
- g) Su elección
- h) Creando un cambio específico

#### **V. ¿QUÉ SON LAS EMOCIONES?**

- a) Desarrollo de la autoconciencia
- b) Los factores de la autoconciencia
- c) Cómo hacer que pensamientos y cambios fisiológicos trabajen a nuestro favor
- d) Adquirir la capacidad de resolver problemas

e) Técnicas para controlar nuestras emociones

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

- a) Utilizando nuestra brújula interior
- b) La construcción de un nuevo yo
- c) La relatividad al servicio de lo emocional

## **VII. CÓMO INTERACTUAR EFECTIVAMENTE**

- a) Viva con inteligencia
- b) Coeficiente Emocional elevado en el amor
- c) Coeficiente Emocional elevado en el trabajo
- d) Coeficiente Emocional elevado en la sociedad

## **VIII. LA FORMACIÓN DE HÁBITOS PARA INCREMENTAR SU INTELIGENCIA EMOCIONAL**

- a) Desarrollar la sensibilidad
- b) Ser asertivo
- c) Criticar constructivamente
- d) Mantener una perspectiva emocional sana

## **IX. APRENDIENDO A SENTIRSE INTELIGENTE**

- a) Desarrollar la conciencia emocional activa
- b) La empatía - La inteligencia y la Sabiduría
- c) Beneficiar a los demás, a nosotros mismos y a las organizaciones a las que pertenezco

## **MOD. IV DESARROLLO DE LIDERAZGO INTEGRAL**

### **I. ¿QUÉ ES EL LIDERAZGO?**

- a) Las implicaciones del liderazgo
- b) La base de un líder
- c) Los ingredientes indispensables

### **II. VISIÓN**

- a) Generar una visión positiva
- b) Compartir la visión
- c) Inspiración y acciones

### **III. RESPONSABILIDAD Y COMPROMISO**

- a) El temor al fracaso y la pereza, enemigos del líder
- b) La capacidad de elegir nuestras respuestas
- c) Actuar con pasión

### **IV. MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN**

- a) Compartir ideas y sentimientos con claridad
- b) Las barreras y los ruidos

- c) Como solucionar los problemas de comunicación
- d) Las necesidades en la comunicación, como atenderlas

## V. INTEGRIDAD

- a) El líder integro
- b) La importancia de los valores
- c) La guía de todo líder

## VI. LIDERAR CON UN PROPÓSITO

- a) De sueños a propósitos
- b) La importancia de la Misión
- c) La formula de la Misión
- d) Todos los mismos propósitos

## VII. INTUICIÓN

- a) La importancia de la intuición para un buen líder
- b) Todo en el universo forma parte de un sistema
- c) La información para tomar decisiones apropiadas

## VIII. CONCLUSIONES Y PLAN DE DESARROLLO

### MOD. V CÓMO CONSTRUIR RELACIONES SÓLIDAS Y ENRIQUECEDORAS

#### I. LA IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES

- a) La practica de las relaciones humanas
- b) La gente y los nuevos retos
- c) Habilidades necesarias en las relaciones humanas

#### II. SEA PROACTIVO EN SUS RELACIONES

- a) La proactividad como principio
- b) Seleccionando alternativas
- c) Asumiendo responsabilidades
- d) Marcando diferencias con acciones
- e) Haciéndote responsable de tu futuro
- f) Tu capacidad de elegir
- g) Tu capacidad de influenciar el medio que te rodea
- h) Tu poder interior, como despertarlo

#### III. ESCUCHAR PARA COMPRENDER

- a) ¿Sabemos escuchar?
- b) Las reacciones personales, obstáculos de la comunicación
- c) Las barreras de la comunicación
- d) La percepción
- e) El conflicto resultado de una mala comunicación

f) Superando barreras

#### **IV. PLANEACIÓN DE UNA INTERACCIÓN EFECTIVA**

- a) La planeación de la interacción
- b) Elementos clave de la planeación
- c) Quienes deben de participar en la interacción
- d) Prevenga las posibles barreras

#### **V. LAS NECESIDADES EN LAS RELACIONES**

- a) Las necesidades personales en la interacción
- b) Las necesidades prácticas en la interacción
- c) Como satisfacer las necesidades personales
- d) El proceso para satisfacer necesidades prácticas

#### **VI. 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

#### **VII. IMPORTANCIA DE COMPRENDER A LOS DEMÁS**

- a) La autoestima, marco de referencia para la proyección del hombre
- b) El autoconcepto
- c) La empatía, clave de la comprensión

### **MOD. VI EL GERENTE COMO DESARROLLADOR DE EQUIPOS DE ÉXITO**

#### **I. LOS EQUIPOS DE TRABAJO**

- a) Características del sistema tradicional
- b) Características del sistema de trabajo en equipo
- c) ¿Por qué lo equipos se desempeñan bien?

#### **II. UN EQUIPO EFECTIVO**

- a) ¿Qué es un equipo?
- b) Características de un equipo efectivo
- c) Conflictos para integrar un equipo

#### **III. ETAPAS DE DESARROLLO**

- a) Creación
- b) Conflicto
- c) Enfoque
- d) Equipo
- e) Como identificar la etapa de madurez del equipo
- f) Herramientas para ayudar al equipo a alcanza su madurez

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

- a) Cuales son los elementos que pueden ayudar a un equipo
- b) Desarrollar procedimientos
- c) Establecer una comunicación efectiva
- d) Involucramiento en todas las acciones
- e) Logrando el Compromiso
- f) Diagnosticando la situación del equipo
- g) Herramientas para desarrollar los elementos

#### **V. CONSIDERE EL AMBIENTE Y SU LIDERAZGO**

- a) El ambiente y los sistemas de trabajo
- b) Acciones que considerar para mejorar ambiente y sistemas
- c) Las mejores practicas de los lideres

#### **VI. EL ESTILO DE ADMINISTRACIÓN DE ACUERDO A LA MADUREZ DEL EQUIPO**

- a) La cantidad de dirección
- b) La cantidad de apoyo socio – emocional
- c) Nivel de madurez o desarrollo del equipo
- d) El estilo de administración de acuerdo al nivel de madurez de su equipo

### **Características**

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

**DURACIÓN:** 84 Horas