



DIPLOMADO: DESARROLLO INTEGRAL DE LOS MANDOS MEDIOS

Beneficios.

Los mandos medios en una organización son base fundamental para el cumplimiento de objetivos y el logro de resultados de calidad. Realizar actividades que tiene una organización tales como cumplir tareas, mantener integrados a los miembros del equipo de trabajo, tomar decisiones, solucionar conflictos y motivar a sus colaboradores, son responsabilidades en las que deben contribuir los mandos medios.

Hoy en día es de suma importancia para las organizaciones contar con mandos medios de calidad, capaces de formar y conducir equipos y organizaciones de alto desempeño personificando las cualidades que se esperan y requieren en un grupo. Las características de los mandos medios son básicamente que deben ser entusiastas, enérgicos y contar con conocimientos generales ya que es un elemento importante de la autoridad que se delega sobre ellos.

En MDC, hemos diseñado un diplomado basándonos en las necesidades básicas encaminadas al desarrollo y formación de mandos medios a nivel personal y profesional, que acepte desafíos y oportunidades de desarrollo llevándolos día a día a una mejora continua.

Resultados que el participante puede lograr al asistir a este curso.

- Identificará la importancia de la falta de motivación a nivel personal y el impacto en sus colaboradores
- Determinará y practicará las estrategias adecuadas para la solución de conflictos.
- Describirá qué es la Programación Neurolingüística y cuáles son sus aplicaciones.
- Describirá el proceso de Enseñanza - Aprendizaje.
- Definirá el proceso para la mejora continua aplicable a su organización.
- Aplicará cada etapa del ciclo de mejora PHVA , (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)
- Identificará las técnicas específicas que puede aplicar para que los colaboradores se comprometan a obtener resultados en la organización.
- Desarrollará objetivos claros para la toma de decisiones.

Objetivo General

Al finalizar el evento, el participante identificará las herramientas necesarias para el desarrollo de sus competencias de manera eficiente en sus áreas de responsabilidad conduciendo a su equipo de trabajo a un equilibrio entre su ambiente de trabajo y los objetivos de su organización de acuerdo a los temas expuestos con un 100% de eficiencia.

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



Metodología

Este 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.

CONTENIDO TEMÁTICO

MODULO I. MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO

I. LA MOTIVACIÓN EN LA VIDA HUMANA

- a) Involucra todos los ámbitos de la existencia
- b) La falta de motivación, fuente de problemas

II. TIPOS DE MOTIVACIÓN

- a) Las motivaciones básicas de la personalidad
- b) Las motivaciones personales
- c) Las motivaciones sociales

III. PERSONALIDAD Y MOTIVACIÓN

- a) Organización personal: Valores metas y objetivos
- b) Conflictos de motivaciones
- c) Educación de las motivaciones

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



IV. LA MOTIVACIÓN EN LA ORGANIZACIÓN LABORAL

- a) Motivación individual y motivación colectiva
- b) El equipo productivo
- c) Mis actitudes ante el trabajo
- d) Comunicación en el trabajo

V. LA MOTIVACIÓN Y LA RESPONSABILIDAD

- a) Haciéndote responsable de tu futuro
- b) Tu capacidad de elegir
- c) Tu capacidad de influenciar el medio que te rodea
- d) Tu poder interior, cómo despertarlo

VI. RECONOCIMIENTO

- a) Definición
- b) La falta de reconocimiento
- c) Tipos de reconocimiento
- d) Principios para dar reconocimiento
- e) Qué reconocer
- f) Formas para el reconocimiento

MOD. II MANEJO Y ATENCIÓN DE CONFLICTOS

I. ORIGEN DEL CONFLICTO

- a) De donde surgen los conflictos
- b) El conflicto en la organización
- c) Como manejar los conflictos disfuncionales
- d) ¿Cuál es su estilo para manejar los conflictos?

II. FRUSTRACION, CAUSA PRINCIPAL DE CONFLICTO

- a) Manejo inadecuado del conflicto
- b) Manifestaciones humanas ante la frustración
- c) Agresión genera agresión
- d) La ira y sus relaciones laborales

III. EL JUEGO PSICOLOGICO

- a) Los señuelos
- b) Las pseudo ventajas
- c) El triángulo de Karpman

IV. MODELO DE DIAGNOSTICO DE CONFLICTO INTERPERSONAL

- a) Naturaleza cíclica de los conflictos
- b) Problemas sustantivos y emocionales
- c) Detonadores de conflictos



- d) Afrontando el conflicto y sus consecuencias

V. CONFLICTOS INTERPERSONALES EN LA ORGANIZACIÓN

- a) Tipos de conflicto
b) Consecuencias destructivas del conflicto

VI. EL PROCESO DEL CONFLICTO

- a) Oposición o incompatibilidad potencial
b) Conocimiento y personalización
c) Intenciones
d) Comportamiento
e) Resultados

VII. APRENDAMOS A MANEJAR LOS CONFLICTOS

- a) Solucionando conflictos
b) Identificando nuestro estilo de dirección en el manejo de conflictos

VIII. ASERTIVIDAD UNA HERRAMIENTA PARA COMBATIR LOS CONFLICTOS

- a) Qué significa ser Asertivo
b) Conductas no Asertivas
c) Causas comunes de la conducta no Asertiva
d) La opción Asertiva
e) La persona Asertiva

MODULO III. PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

I. ORIGEN Y FUNDAMENTOS DEL PNL

- a) Introducción a la Programación neurolingüística
b) Teorías de las que se forma PNL
c) Objetivo del PNL

II. OBJETIVOS DEL PNL

- a) Generación de objetivos
b) Desarrollo de la agudeza sensorial (Visual, Auditiva, Kinestésica)
c) Flexibilidad de creencias
d) Armonía de sistemas

III. PRINCIPIO DE REALIDAD

- a) Las tres mentes
b) Viviendo tu Aquí y ahora
c) Equilibrio de nuestras mentes
d) Influencia del medio
e) Procesos de cambio



- f) Bloqueo y paradigmas

IV. SISTEMA DE CREENCIAS

- Seis creencias para el éxito personal
- Decretos y como construirlos
- Factores que contribuyen a la generación de nuevas conductas

V. FORMULA DEL ÉXITO DEFINIDO

- Pasos para lograr la situación deseada
- Como aplicar la formula

VI. EL APRENDIZAJE Y PNL

- Etapas del aprendizaje
- Velocidad de Cambio

VII. SISTEMAS REPRESENTATIVOS

- Canal preferido de comunicación y aprendizaje
- Construcciones Visuales
- Construcciones Auditivas
- Construcciones Kinestésicas

VIII. VISUALIZACIÓN CREATIVA

- Qué es la visualización
- Ejercicios

IX. ANCLAR

- Claves de anclaje
- Submodalidades de los anclajes

MODULO IV. ENTRENANDO A LOS MIEMBROS DEL EQUIPO

I. APRENDIZAJE EN EL PISO

- ¿Qué es aprender?
- El adulto frente al proceso de aprendizaje
- El factor percepción
- Principios éticos de la instrucción

II. EL PROCESO DE APRENDIZAJE

- Elementos del aprendizaje
- Tareas de la instrucción para lograr un buen aprendizaje
- Principios del aprendizaje

III. LA HOJA DE DESCOMPOSICION DEL TRABAJO

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



- a) ¿Qué es la hoja de descomposición del trabajo?
- b) Partes que la componen
- c) Desarrollo

IV. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS PARA EL APRENDIZAJE

- a) ¿Qué son los objetivos conductuales?
- b) Presentación del enunciado
- c) Las formas de la conducta
- d) Condiciones de operación
- e) Nivel de eficiencia

V. TÉCNICA OMDRE

- a) Preparación de la técnica y participantes
- b) Establecimiento del propósito y objetivo
- c) Definición de materiales a usar
- d) Desarrollo de la tarea
- e) Resultados esperados
- f) Evaluación de la tarea
- g) Resumen y prácticas estructuradas

VI. TÉCNICA DEMOSTRATIVA O DE LOS 4 PASOS

- a) Actividades previas
- b) Desarrollo de la metodología
- c) Materiales didácticos
- d) Ventajas
- e) Limitaciones
- f) Recomendaciones
- g) Resumen y prácticas estructuradas

MOD. V MEJORA CONTINUA

I. INTRODUCCIÓN

- a) Definición de mejora de acuerdo a ISO 9000:2005
- b) Diferencias entre Mantener vs. Mejorar vs. Innovar

II. LA MEJORA CONTINUA Y SU RELACIÓN CON LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

- a) Elementos que requieren la mejora continua en la norma ISO 9001:2000, ISO/TS 16949:2002, ISO 14001:2004 y/o OHSAS 18001:1999. métodos de inspección

III. CICLO DE MEJORAMIENTO CONTINUO (PHVA)

- a) Planear: Herramientas para la planificación
- b) Hacer



- c) Verificar: Medición de los procesos: eficiencia y eficacia
 - d) Actuar: Acciones correctivas/preventivas
- Actividad: ejercicio practico para la desarrollo del ciclo PHVA e identificación de acciones correctivas y preventivas

IV. PASOS PARA LA MEJORA CONTINUA (de acuerdo al anexo B de ISO 9004:2000)

- a) Análisis
- b) Identificación de soluciones posibles
- c) Evaluación de los efectos
- d) Implementación y normalización de la nueva solución
- e) Evaluación de la eficacia y eficiencia del proceso al completarse la acción de mejora
- f) Actividad. Los participantes realizarán un ejercicio práctico para aplicar estos pasos

V. ELEMENTOS DE APOYO PARA LA MEJORA CONTINUA

- a) Círculos de Calidad
- b) Equipos Kaizen

VI. PROYECTOS DE MEJORA

- a) Identificación de proyectos de mejora
- b) Desarrollo
- c) Evaluación
- d) Seguimiento

MOD. VI EMPOWERMENT

I. EL EMPOWERMENT

- a) ¿Qué es Empowerment?
- b) Fundamentos del Empowerment
- c) Como alentar o frenar el Empowerment
- d) ¿Por qué necesitamos delegar el poder en otros?

II. LOS ELEMENTOS BÁSICOS DEL EMPOWERMENT

- a) Valores culturales
- b) El líder en el Empowerment
- c) El rol del trabajador en el Empowerment
- d) Mecanismos impulsores
- e) Las tareas que se realizan

III. EL ROL DEL LÍDER EN EL EMPOWERMENT

- a) ¿Cuál es el rol del líder?
- b) Criterios básicos del liderazgo
- c) Acciones del líder con Empowerment
- d) Redireccionando al líder



- e) Los pasos para lograr un liderazgo con Empowerment

IV. LOS MECANISMOS IMPULSORES

- ¿Qué es un mecanismo impulsor?
- Cuando se convierte en obstáculo
- Criterios básicos de los mecanismos
- Acciones para lograr impulsar el Empowerment
- Redireccionando fuerzas

V. REALIZANDO LAS FUNCIONES

- El perfil de motivación de un puesto
- Haciendo alentadora y retardadora una función
- Criterios básicos del Empowerment en la función
- Redireccionando con Empowerment

MODULO VII. TOMA DE DECISIONES

I. LA INCERTIDUMBRE EN EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES

- Tipos de incertidumbre
- El enfoque adecuado derivado del análisis causal
- Los elementos de una buena elección

II. PROCESO PARA LA TOMA DE DECISIONES

- Declaración del propósito de la decisión
- Establecimiento y clasificación de los criterios de decisión
- Generación y comparación de opciones
- Evaluación de riesgos
- La elección

III. LAS TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS DE LAS DECISIONES

- ¿Cómo se redacta el enunciado de la decisión a tomar?
- La redacción de criterios de selección
- La ponderación de los criterios de selección
- Generación y evaluación de las alternativas
- Tipos de alternativas
- Elección provisional
- La consecuencia de las alternativas

IV. APLICACIONES PRÁCTICAS DEL MODELO PARA TOMA DE DECISIONES

- Distintos tipos de decisiones
- La decisión compleja
- Los distintos cursos de acción en las decisiones
- La decisión de rutina



V. EL ANÁLISIS DE DECISIONES COMO PROCEDIMIENTO ESTANDAR

- a) Las ventajas de unificar criterios para tomar decisiones
- b) Los caminos cortos, casi siempre generan problemas

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 40% teórico y 60% practico.

DURACIÓN: 112 Horas

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