



Cursos y Talleres del Área de Desarrollo de Mandos Medios



Profitalent, S.C.
CAPACITACIÓN EMPRESARIAL

Avenida Coyoacán 401 A, 5 Planta Alta, Colonia Del Valle. 1
Delegación Benito Juárez, C.P. 03100, México, D.F.
Tel. 55 23 78 63 / 55 23 79 50 / 85 90 56 30 Telefax: 85 90 56 20
www.profitalent.com Email: profitalent@profitalent.com



Tema	Pág.
Diplomado de Destrezas Gerenciales	3
Diplomado Desarrollo Integral de Mandos Medios	14
Diplomado Desarrollo Integral de Mandos Medios	30
Administración de excelencia	65
Autorrealización y excelencia personal	69
Calidad integral en el servicio de excelencia	72
Mejora continua dentro de la empresa	74
Asertividad	77
Formación de equipos de trabajo de alto rendimiento	82
Equipos de trabajo de alto rendimiento	85
Desarrollo de habilidades básicas para trabajar en equipo	89
El poder curativo del pensamiento positivo	92
Herramientas de supervisión	96
El supervisor de primera línea	100
El supervisor de primera línea	104
La administración del servicio al cliente como generador de ventas	107
El proveedor interno	110
Análisis de problemas y toma de decisiones	112
Los hábitos de la gente altamente efectiva	115
Manejo de conflictos	117
Pensamiento positivo y logro de resultados	120
Administración de proyectos	122
Administración del cambio	125
Administración efectiva del tiempo	127
Coaching para supervisores	129
Comunicación para la acción	131
Conceptos básicos de calidad	133
Conducción eficaz de juntas	136
Delegación	138
Desarrollo de competencias laborales en supervisores	140
Dinámicas de alto impacto	142
El supervisor y los conflictos de liderazgo	144
Habilidades básicas de liderazgo	147
Habilidades para guiar un equipo de trabajo	149
Integración de equipos de trabajo	153
Integración y motivación al cambio	155
Organización y planeación del trabajo	158



Diplomado de Destrezas Gerenciales

Cuando nos permitimos a nosotros mismos sentir emociones plena y físicamente, tal como fuimos creados para hacerlo, despertamos partes del cerebro que han permanecido dormidas; adquirimos el potencial de mantener nuestra inteligencia en constante crecimiento durante toda la vida.
Jeanne Segal

Introducción

La tendencia actual de las instituciones apunta hacia la contratación, conservación y desarrollo de jóvenes directivos dinámicos y entusiastas, y que cuenten con conocimientos frescos, utilizables y altamente tecnológicos, sin embargo, es necesario que cuenten con una serie de destrezas y habilidades gerenciales de carácter práctico y altamente ejecutivo, que optimicen su nivel de productividad y rendimiento, utilizando una serie de herramientas técnicas, administrativas y conductuales en su interacción con diferentes niveles técnicos, administrativos y operativos de las instituciones.

Objetivo general

El participante contará con conocimientos frescos, utilizables y altamente prácticos, relacionados con una serie de destrezas y habilidades gerenciales de carácter altamente ejecutivo, que optimicen su nivel de productividad y rendimiento.

Diplomado de Destrezas Gerenciales	
Módulo	Título
I	Inteligencia emocional
II	Liderazgo y Supervisión y mandos intermedios
III	Análisis de problemas y toma de decisiones
IV	Administración de juntas efectivas de trabajo
V	Administración de excelencia



Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Módulo I

Inteligencia emocional

Objetivo general:

El participante, al término del módulo estará en condiciones de:

Tomar conciencia de sus puntos fuertes y débiles en habilidades emocionales, a reconocer la brecha entre lo que eres y lo que deseas ser, por lo que constituye una poderosa herramienta de crecimiento personal.

Contenido temático a desarrollar

1. **Una forma distinta de ser inteligente**
 - ¿Qué es la inteligencia emocional?
 - C.I. en ascenso, C.E. en descenso
 - Conceptos erróneos
2. **El cerebro emocional**
 - Dos mentes
 - Mente emocional
 - ¿Qué son y para que sirven las emociones?
 - Otras formas de emoción
 - El precio de no sentir
3. **¿Cómo se desarrolla la inteligencia emocional?**
 - ¿Por qué somos como somos?
 - Lo que nos convierte en estrellas
 - Ventajas de conocer nuestros sentimientos
 - Acepta lo que sientes
 - Etapas del desarrollo emocional
 - Programa de desarrollo



4. Aptitudes emocionales

Generalidades
Inteligencia emocional y aptitudes asociadas
Puntos ciegos
Autoconocimiento
Autorregulación
Motivación
Empatía
Influencia

5. Estrés, la enfermedad del fracaso

Causas y efectos del estrés
Cómo manejar el estrés
Signos de estrés
Meditación vs. Estrés
Ejercicios



Módulo II

Liderazgo y Supervisión para mandos intermedios

Objetivo general:

Identificar las formas de supervisión y dirección de personal que estimulen al personal a realizar sus responsabilidades con entusiasmo, sentido de equipo y responsabilidad.

Contenido temático a desarrollar

1. Como se integra un equipo de trabajo

- 1.1 Necesidad de afiliación y realización. Sinergia y empatía grupal. Expectativas y metas individuales y grupales. Elementos de integración y fortalecimiento grupal. Fases de madurez grupal.

2. Manejo de problemas grupales respecto a los procesos

Como resolver problemas de:

- Orientación hacia los logros escasos
- Los métodos de trabajo ineficientes
- Sistemas y procedimientos de trabajo

3. Manejo de problemas grupales respecto a las personas

Cómo resolver problemas de

- Liderazgo inadecuado
- Pertenencia al grupo
- Insuficiente compromiso grupal
- Clima poco constructivo

Cómo mejorar el desarrollo individual empequeñecido

4. Cómo manejar los problemas de efectividad en el trabajo

La comunicación en la organización

Redes de la comunicación

La comunicación interpersonal

Relaciones entre comunicación e influencia

Mecanismos de influencia y sus características



5. La supervisión y la administración del trabajo

- La delegación de autoridad
- La capacitación de los subordinados
- La transmisión de ordenes
- La importancia de las relaciones humanas en el trabajo
- La calificación de méritos
- Castigos y disciplina

6. Cómo manejar los conflictos

- Factores y características de los conflictos
- El conflicto humano y su manejo
- Modelo de manejo de conflictos



Módulo III

Análisis de problemas y toma de decisiones

Objetivo general:

Al término del módulo, los participantes estarán en condiciones de:

- Realizar un análisis situacional
- Descubrir las causas de un problema
- Analizar los cambios deseados a través de su pensamiento creativo
- Visualizar claramente las causas y efectos de los problemas
- Utilizar la gráfica de Pareto, como auxiliar en la solución de problemas
- Identificar y evaluar los recursos externos e internos con que cuenta, para mejorar la calidad en la toma de decisiones
- Identificar, analizar y seleccionar la mejor alternativa de acción

Contenido temático a desarrollar

1. Revisión situacional

Definiciones

Pasos del proceso

Técnicas para separar

2. Análisis causal

Opciones

Definiciones

Descripción del efecto indeseable

3. Campos de fuerza

¿Qué es el análisis de campos de fuerzas?

¿Por qué el análisis de campo de fuerzas ayuda a lograr el cambio?



4. Diagrama de causa - efecto

Definición

¿Para qué sirve?

Elaboración del diagrama causa - efecto

Aplicaciones

Qué tener en cuenta al elaborar un diagrama de causa - efecto

¿Cómo se utiliza el diagrama de causa - efecto?

5. Gráfico de Pareto

Definición

¿Para qué sirve?

¿Cómo se hace?

Diagrama de Pareto de costos

Recomendaciones

6. Pruebas de consistencia

Integración del entorno externo

Dimensiones del entorno externo

Conceptos

Dimensión de la autoridad de recursos

7. Toma de decisiones

Decisión

Pasos para la toma de decisiones



Módulo IV

Administración de juntas de trabajo efectivas

Objetivo general:

Al término del módulo, los participantes estarán en condiciones de:

- Planear adecuadamente una junta de trabajo, señalando los puntos a tratar, los asistentes idóneos y el tiempo estrictamente necesario para lograr los objetivos previamente establecidos
- Conducir una junta, manteniéndola dentro de los temas a tratar, evitando las desviaciones y resolviendo los conflictos que dan entre los asistentes
- Elaborar una minuta y establecer un mecanismo eficaz para darle seguimiento a los compromisos establecidos, para obtener los máximos resultados optimizando el uso de los recursos disponibles

Contenido temático a desarrollar

- | | |
|---|---|
| 1. El temor a las juntas | 13. Qué hacer cuando todo sale mal |
| 2. La necesidad de las juntas | 14. Hay que decir las cosas como son |
| 3. ¿Quiénes deben asistir? | 15. Cómo tratar a las personas difíciles |
| 4. Planeación relativa a participantes | 16. Cómo resolver situaciones complicadas |
| 5. Planeación relativa a contenido | 17. Pensamiento colectivo |
| 6. Planeación de la eficacia | 18. Papel del dirigente |
| 7. Planeación del tiempo, planeación del ambiente | 19. Papel del participante |
| 8. Integración | 20. Identificación del estilo de liderazgo bajo |
| 9. Establecimiento del tono | 21. El enfoque de asertividad |
| 10. Lectura de claves | 22. Un inventario de autopercepción |
| 11. Control del enfoque de la junta | |
| 12. Conclusión de la junta | |



Módulo V

Administración de excelencia

Objetivo general:

Evaluar sus comportamientos habituales respecto al uso del tiempo personal y profesional. Se concientizará de sus hábitos de administración del tiempo y determinará cuáles de estos hábitos le ayudan a progresar y cuales le estorban en su crecimiento.

Contenido temático a desarrollar

1. **Autoevaluación de la administración del tiempo**
 - Aplicación de cuestionario
 - Evaluación y comentarios
 - Campo de fuerzas: por donde empezar
 - Cambio de hábitos y desarrollo de planes de acción
2. **Evaluación de actitudes**
 - Factores críticos
 - “Si hubiera” no existe
 - La autodisciplina da resultados
3. **Establecimiento de metas**
 - Dos enfoques: resultados
 - Eslabonamiento de metas
 - Desarrollo de hábitos orientados a resultados
 - El tiempo es vida
4. **Jerarquización de situaciones**
 - Lo importante vs. lo urgente
 - El principio de Pareto
5. **Capacidad de análisis**
 - Controlando sus hábitos
 - Registro del tiempo
 - Mejora continua



6. Planeación

Planeación del trabajo y del tiempo
Planeación semanal y diaria

7. Programación

Establezca criterios flexibles
Programa sus tiempos de descanso
Empiece rápidamente

8. Interrupciones

Analice sus interrupciones
Acumulación de trabajo de rutina
Usted debe dominar al teléfono no al revés
Evada la excesiva socialización

9. Juntas de trabajo

Identifique justas improductivas
Análisis de responsabilidades
Beneficios múltiples

10. Manejo de documentación

El papeleo es permanente
Psicología del papeleo
Hábitos del papeleo

11. Aprender a delegar

Aceptación de la autoridad
¿Qué es delegación?

12. Procrastinación

Dejar todo para mañana: vacuna contra el éxito
Causas de la procrastinación
Acciones preventivas

13. Administración del tiempo de su equipo de trabajo

Equipos de apoyo
Piense en los demás
Influencia mutua



Diplomado Desarrollo Integral de Mandos Medios (DIMME)

La línea de Mandos Medios ha alcanzado esa posición gracias a su sobresaliente desempeño en la operación. Sin embargo, al llegar a la toma de sus nuevas responsabilidades, se da cuenta que requiere desarrollar habilidades más relacionadas con la administración y motivación de sus colaboradores.

Ahora está consciente de la necesidad de coordinar no sólo los esfuerzos del personal a su cargo, sino también del manejo aspectos fundamentales de la conducta humana, tales como: la creación y mantenimiento de un adecuado clima laboral, el diseño y aplicación de planes de crecimiento profesional, la constante vigilancia del nivel de comunicación humana, operativa y administrativa, así como el asumir la responsabilidad sobre la productividad y funcionalidad del área bajo su mando.

Todo esto indiscutiblemente implica un esfuerzo que requiere de un programa de formación específica y detallada que lo convierta en un líder; y un líder debe saber cómo responder en distintas situaciones, administrar su tiempo, liderar, integrar y fomentar la comunicación con su equipo de trabajo, analizar problemas, solucionarlos y tomar decisiones.

Es fundamental preparar al líder de manera integral, habilitándolo en el conocimiento de los procesos críticos; pero más aún, sensibilizándolo en el alcance de sus objetivos.

Objetivo general:

Que los participantes asuman con plena conciencia la responsabilidad de conducir exitosamente equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos institucionales, por medio de una adecuada planeación y del uso racional de los recursos humanos, técnicos y administrativos que tiene asignados, cuidando en todo momento de:

- La visualización pragmática de las diferentes situaciones problemáticas a las que se enfrenta la institución y su efectivo análisis y solución.
- La optimización del recurso no renovable más escaso y valioso: el tiempo del mando medio y de sus colaboradores.



- El análisis detallado y concienzudo de los factores que intervienen en la formación y actuación del líder, enfocándolo tanto a la tarea encomendada como al grado de madurez de sus colaboradores.
- La formación y mantenimiento de un nivel óptimo de comunicación interpersonal y administrativa, tanto en su equipo de trabajo como con las otras áreas de la institución.
- La integración productiva y satisfactoria del mando medio y de sus colaboradores en un equipo de trabajo sinérgico, entusiasta y orientado al logro de los objetivos del área y por ende de la institución.

Producto

Con el cumplimiento cabal de los objetivos propuestos como formación integral de los mandos medios de la institución; un programa de acción a corto, mediano y largo plazo que les permita optimizar, con un esfuerzo razonado y bien estructurado la funcionalidad del área bajo su responsabilidad, contando con la colaboración decidida y comprometida, tanto de sus colaboradores como de los responsables de otras áreas relacionadas con su función.

Objetivos específicos:

- Concientización de su papel y su decisiva influencia en la funcionalidad del área bajo su responsabilidad.
- Mejora importante en el clima laboral y en la productividad de la institución.
- Resolución rápida y efectiva de problemas y una más adecuada y certera toma de decisiones.
- Detección y solución de los conflictos interpersonales e interáreas detectados en la Institución.
- Formación y mantenimiento de un equipo creativo y productivo de trabajo.
- Mejora en el clima de trabajo en equipo.
- Control óptimo y efectivo de su tiempo personal y del tiempo de su equipo de trabajo.
- Mejora en la colaboración administrativa, técnica e interpersonal con sus colaboradores, y con otras áreas.
- Optimización del nivel de motivación interna del personal a su cargo.



Diplomado Desarrollo Integral de Mandos Medios (DIMME)	
Módulo	Título
I	La Supervisión del equipo de trabajo como principal herramienta de productividad y funcionalidad en la institución.
II	Análisis de problemas y toma de decisiones
III	Integración, comunicación y equipos de trabajo
IV	Organización y planeación del tiempo
V	Liderazgo transformacional
VI	Autorrealización y excelencia personal

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Módulo I

La Supervisión del equipo de trabajo como principal herramienta de productividad y funcionalidad en la institución.

Objetivos específicos:

- Realizan un encuadre general del desarrollo integral del diplomado mediante un acercamiento a las principales habilidades con que debe contar un funcionario del nivel de mando medio.
- Toman conciencia de los alcances de la función del nivel del mando medio: la supervisión.
- Aplican las habilidades técnicas, administrativas y conductuales que le permitan incrementar la productividad y la funcionalidad del área bajo su cargo, dentro de un óptimo clima laboral.

Contenido temático a desarrollar

- 1 La función de supervisar.**
 - 1.1 Roles del supervisor
 - 1.2 Responsabilidades del supervisor
- 2 Habilidades que debe desarrollar.**
 - 2.1 Actitud mental positiva
 - 2.2 Sensibilidad para las relaciones humanas
 - 2.3 Saber escuchar
 - 2.4 Empatía
 - 2.5 Capacidad de comunicación
 - 2.6 Habilidades para integrar y trabajar en equipo
- 3 La motivación en la primera línea.**
 - 3.1 Necesidades psicológicas del adulto
 - 3.2 Factores externos e internos de la motivación
 - 3.3 La Ley del Efecto en la conducta del trabajador
 - 3.4 Satisfactores y motivadores



4 El proceso de la comunicación.

- 4.1 El proceso de la comunicación
- 4.2 Elementos de la comunicación
- 4.3 Principios de la comunicación
- 4.4 Barreras de la comunicación: Cómo detectarlas y eliminarlas
- 4.5 La importancia de la retroinformación

5 El supervisor como líder que dirige la acción.

- 5.1 El jefe y el líder
- 5.2 Habilidades específicas para desarrollar liderazgo
- 5.3 Porqué los grupos necesitan un líder
- 5.4 Perfil de liderazgo del supervisor
- 5.5 El líder efectivo
- 5.6 El líder como facilitador de la producción

6 El conflicto humano y su manejo.

- 6.1 Factores y características de los conflictos
- 6.2 Origen y tipo de conflictos
- 6.3 Modelo de manejo de conflictos

7 Cómo integrar al equipo y elevar su moral.

- 7.1 Habilidades para integrar y trabajar y trabajar en equipo
- 7.2 Procurar por el equipo como una unidad
- 7.3 Trato individual a cada miembro del equipo
- 7.4 Disciplina con justicia
- 7.5 Importancia a los objetivos, no a las actividades

8 Análisis de problemas y toma de decisiones.

- 8.1 Diferencia entre problema y situación
- 8.2 Desviación entre realidad y lo planeado
- 8.3 Jerarquización de problemas
- 8.4 No elimine los síntomas, ataque las causas



Módulo II

Análisis de problemas y toma de decisiones

Objetivos específicos:

Identifican y analizan los conflictos para la toma de decisiones, mediante el manejo apropiado de técnicas modernas, prácticas y fáciles de aprender y enseñar, para compartirlas con los compañeros.

Contenido temático a desarrollar

- 1 La importancia del análisis y la toma de decisiones.**
 - 1.1 La Institución vista como sistema
 - 1.2 Diferencia entre problema y situación
 - 1.3 Enmascaramiento de síntomas vs. búsqueda de causas para eliminarlas / reducirlas
 - 1.4 Desviación del objetivo: definiciones
 - 1.5 Causalidad vs. casualidad
 - 1.6 Situación, problema, decisión, problema potencial: definiciones y análisis estructural
 - 1.7 Clasificación y jerarquización de situaciones
 - 1.8 Principio de Pareto
- 2 La creatividad como elemento determinante en la visualización de las situaciones.**
 - 2.1 Identificación de síntomas de “ceguera de taller”: visión de túnel, inercia, miedo al cambio
 - 2.2 Pensamiento lateral en el análisis de situaciones
 - 2.3 Desarrollo de potencial creativo como parte de la cultura de la empresa
 - 2.4 La técnica del “marcianito” como herramienta de visualización creativa de situaciones
 - 2.5 Técnicas grupales de análisis y discusión de problemas usando la creatividad



3 El análisis de problemas.

- 3.1 Definición y cuantificación de desviaciones.
- 3.2 Las cuatro dimensiones de la desviación: qué, dónde, cuándo, cuánto
- 3.3 Patrones de comparación
- 3.4 Distingos
- 3.5 Correlación de datos para análisis de causas
- 3.6 Inferencia de causas probables
- 3.7 Prueba de “escritorio”
- 3.8 Eliminación de probables causas
- 3.9 Prueba de campo para comprobar probable causa
- 3.10 Estrategias de eliminación /disminución de la causa más probable
- 3.11 Planeación predictiva para evitar recurrencia

4 Diferentes tipos de conflictos.

- 4.1 El conflicto como factor de desarrollo social y de productividad
- 4.2 Tipos de conflictos
- 4.3 Conflicto entre objetivos, medios para lograrlos, formas de lograrlos, personalidad de los involucrados
- 4.4 Estrategias de resolución de conflictos

5 La importancia de la información.

- 5.1 Definición de información pertinente a la situación
- 5.2 Técnicas de recopilación de datos: La observación física, la entrevista, la recopilación de información documental
- 5.3 La importancia de la evidencia estadística.

6 La toma de decisiones.

- 6.1 Visualización y clasificación de objetivos
- 6.2 Alternativas de acción: criterios de análisis y diseño de alternativas de acción
- 6.3 Análisis de riesgos: Factibilidad, gravedad, frecuencia
- 6.4 Elaboración de planes para prevenir problemas potenciales



Módulo III

Integración, comunicación y equipos de trabajo

Objetivos específicos:

Proporcionar una evaluación y un cambio de actitudes en los participantes frente a su propio desarrollo individual, familiar, social y como miembros de un equipo de trabajo en la Institución.

Contenido temático a desarrollar

1 Comunicación efectiva

- 1.1 Autoevaluación en sus habilidades de comunicación
- 1.2 Secretos para aprender a escuchar
- 1.3 Comunicación grupal efectiva
- 1.4 Actitudes positivas hacia la comunicación

2 Actitudes hacia la comunicación

- 2.1 La sinergia como elemento indispensable para saber comunicarse
- 2.2 Diagnóstico de eficiencia personal
- 2.3 Autoconocimiento
- 2.4 Debilidades y fuerzas internas
- 2.5 Control interno vs. control externo
- 2.6 Actitudes positivas y negativas
- 2.7 Limitantes mentales que programan para el fracaso
- 2.8 Autoimagen: Técnicas de optimización de la autoimagen

3 Liderazgo personal y autocontrol.

- 3.1 Desarrollo de confianza en uno mismo
- 3.2 Formas de transmitir las emociones
- 3.3 Desarrollando la confianza entre los miembros del equipo
- 3.4 Control del sentimiento, el pensamiento y la acción individual
- 3.5 Prejuicios y proyección de valores como auxiliares o restrictores del trabajo en equipo



4 Autodirección y áreas de oportunidad.

- 4.1 Comprensión de sí mismo como primer paso para comprender a los demás
- 4.2 Compartiendo el éxito con los miembros del equipo
- 4.3 La empatía como factor de cohesión grupal
- 4.4 Diagnóstico de personalidad para desarrollar áreas de oportunidad individuales y grupales
- 4.5 “Tú vs. yo” en lugar de “Nosotros”

5 Taller de conclusiones y compromisos como equipo de trabajo

- 5.1 Desarrollar planes de acción concretos y rápidos de implementar para aplicar los conocimientos adquiridos en este módulo, comprometiéndose a realizar y mantener los cambios en su forma de pensar, sentir y actuar para optimizar de manera sinérgica tanto el clima laboral de la institución, como su productividad individual y grupal.



Módulo IV Organización y planeación del tiempo

Objetivos específicos:

- Evalúan sus comportamientos habituales respecto al uso de su tiempo personal y profesional.
- Concientizan sus hábitos de administración del tiempo.
- Determinan cuáles de estos hábitos le ayudan a progresar y cuales le estorban en su crecimiento.

Contenido temático a desarrollar

1 Autoevaluación de la administración del tiempo

- 1.1 Aplicación de cuestionario
- 1.2 Evaluación y comentarios
- 1.3 Campo de fuerzas: por donde empezar
- 1.4 Cambio de hábitos y desarrollo de planes de acción

2 Evaluación de actitudes

- 2.1 Factores críticos
- 2.2 “Si hubiera” no existe
- 2.3 La autodisciplina da resultados

3 Establecimiento de metas

- 3.1 Dos enfoques: resultados vs. actividades
- 3.2 Eslabonamiento de metas
- 3.3 Desarrollo de hábitos orientados a resultados
- 3.4 El tiempo es vida

4 Jerarquización de situaciones

- 4.1 Lo importante vs. lo urgente
- 4.2 El principio de Pareto



5 Capacidad de análisis

- 5.1 Controlando sus hábitos
- 5.2 Registro del tiempo
- 5.3 Mejora continua

6 Planeación

- 6.1 Planeación del trabajo y del tiempo
- 6.2 Planeación semanal y diaria

7 Programación

- 7.1 Establezca criterios flexibles
- 7.2 Programe sus tiempos de descanso
- 7.3 Empiece rápidamente

8 Interrupciones

- 8.1 Analice sus interrupciones
- 8.2 Acumulación de trabajo de rutina
- 8.3 Usted debe dominar al teléfono no al revés
- 8.4 Evada la excesiva socialización

9 Juntas de trabajo

- 9.1 Identifique justas improductivas
- 9.2 Análisis de responsabilidades
- 9.3 Beneficios múltiples

10 Manejo de documentación

- 10.1 El papeleo es permanente
- 10.2 Psicología del papeleo
- 10.3 Hábitos del papeleo.

11 Aprender a legar

- 11.1 Aceptación de la autoridad
- 11.2 ¿Qué es delegación?

12 Procrastinación

- 12.1 Dejar todo para mañana: vacuna contra el éxito
- 12.2 Causas de la Procrastinación
- 12.3 Acciones preventivas



13 Administración del tiempo de su equipo de trabajo

13.1 Equipos de apoyo

13.2 Piense en los demás

13.3 Influencia mutua



Módulo V Liderazgo Transformacional

Objetivo específico:

Contarán con los elementos indispensables para inspirar a sus seguidores a adquirir habilidades de visión y proactividad, además de lograr un cambio para beneficio de su área y de la institución.

Contenido temático a desarrollar

1. ¿Qué es el liderazgo?
2. Estrategias de liderazgo directivo.
3. Sensibilización y concientización al cambio.
4. Integración de equipos transformadores.
5. Transformando nuestra institución.



Módulo VI

Autorrealización y excelencia personal

Objetivos específicos:

- Exploran su propio potencial como ser humano.
- Desarrollan nuevas y positivas formas de pensar, sentir y actuar de manera que, a la luz de esta nueva autoimagen, se dé un proceso de crecimiento personal más pleno y satisfactorio para si mismo, y de esta forma pueda aplicarlo al desarrollo integral de su equipo de trabajo.

Contenido temático a desarrollar

1 En busca de la verdad.

- 1.1 Puntos ciegos: vemos lo que queremos ver
- 1.2 Crear y mantener el impulso
- 1.3 La importancia de las creencias
- 1.4 Sistema de activación reticular
- 1.5 Preguntas de reflexión

2 Cómo funciona la mente.

- 2.1 Los tres niveles de la mente del ser humano
- 2.2 La mente consciente
- 2.3 La mente subconsciente
- 2.4 El subconsciente creativo
- 2.5 Cambie su forma de pensar, cambiará su forma de actuar
- 2.6 Preguntas de reflexión

3 El modelo del éxito

- 3.1 La importancia de la visión
- 3.2 Fijación de metas
- 3.3 Síndrome de la pobreza
- 3.4 Síndrome de la recuperación
- 3.5 Preguntas de reflexión



4 Hábitos y actitudes.

- 4.1 Pensamiento reflexivo
- 4.2 Fíjese una meta y cambie de actitud para lograrla
- 4.3 Preguntas de reflexión

5 Asimilando la realidad.

- 5.1 La forma en que usted piensa determina la forma en que actúa
- 5.2 La influencia de nuestras creencias internas
- 5.3 Diálogo interno
- 5.4 Imaginación x Intensidad = Realidad
- 5.5 Preguntas de reflexión

6 Zonas cómodas.

- 6.1 Cómo salir de nuestras zonas cómodas
- 6.2 Encuentre su propio qué, después defina sus propios cómo
- 6.3 Preguntas de reflexión

7 Afirmaciones.

- 7.1 Cómo reafianzar su visión con afirmaciones positivas
- 7.2 Reglas para elaborar afirmaciones
- 7.3 Preguntas de reflexión

8 El ciclo del éxito.

- 8.1 Asimilación de la nueva realidad
- 8.2 El ciclo del diálogo interno
- 8.3 Preguntas de reflexión

9 El poder de la autoestima

- 9.1 Características de la gente con alta y baja autoestima
- 9.2 Preguntas de reflexión

10 Creando y manteniendo el impulso.

- 10.1 Motivación forzada
- 10.2 Motivación positiva
- 10.3 Voluntad, autoestima, disciplina



11 El capitán del mundo.

- 11.1 Reglas, reglas, reglas, ¿cuáles son necesarias y cuáles no?
- 11.2 El exceso de reglas sofoca la creatividad
- 11.3 Preguntas de reflexión

12 Practicando la excelencia.

- 12.1 Plan de crecimiento personal
- 12.2 Preguntas de reflexión
- 12.3 Compromisos y plazos



Diplomado
Desarrollo integral de mandos medios
Por un Líder, Simple e Innovador al Alcance de su Equipo
(Desarrollo de competencias
del supervisor exitoso.)

“Ser lo que somos y llegar a ser lo que somos capaces de hacer, es el único fin en la vida”
Robert Louis Stevenson

Introducción

La línea de Mandos Medios en las organizaciones ha alcanzado esa posición gracias a su sobresaliente desempeño en la operación; no siempre por su gran experiencia y preparación humana para dirigir y hacerse cargo de su equipo. Sin embargo, al llegar a la toma de sus nuevas responsabilidades, se da cuenta que requiere desarrollar habilidades más relacionadas con la administración y motivación de sus colaboradores.

Está consciente de la necesidad de coordinar no sólo los esfuerzos del personal a su cargo, sino también del manejo aspectos fundamentales de la conducta humana, tales como: la creación y mantenimiento de un adecuado clima laboral, el diseño y aplicación de planes de crecimiento profesional, la constante vigilancia del nivel de comunicación humana, operativa y administrativa, así como el asumir la responsabilidad sobre la productividad y funcionalidad del área bajo su mando.

Todo esto indiscutiblemente implica un esfuerzo que requiere de un programa de formación específica y detallada que lo convierta en un LIDER; y un líder debe saber cómo responder en distintas situaciones, administrar su tiempo, liderar, integrar y fomentar la comunicación con su equipo de trabajo, analizar problemas, solucionarlos y tomar decisiones.

Es fundamental preparar al líder de manera integral, habilitándolo en el conocimiento de los procesos críticos; pero más aún, sensibilizándolo en el alcance de sus objetivos.



La tendencia actual de las instituciones apunta hacia la contratación, conservación y desarrollo de SUPERVISORES dinámicos y entusiastas, que cuenten con una serie de destrezas y habilidades de carácter práctico y altamente ejecutivos, que les permitan optimizar el nivel de productividad y rendimiento de su equipo en la organización.

Es importante señalar que el éxito de las organizaciones en el pasado no garantiza el éxito en el futuro, por lo que estas deben apostar en la preparación de su gente, mediante una estrategia de capital humano, que les permita enfrentar los constantes cambios mediante pensamientos flexibles e innovadores. La Clave del éxito para cualquier organización reside en ello hoy día.

Pero no hay nada, que a una organización flexible y creativa, pueda detener, sobre todo si se aprovecha al máximo su capital intelectual, su experiencia acumulada, reforzándola con capacitación a través de la formación de la **DIPLOMADO DESARROLLO INTEGRAL DE MANDOS MEDIOS**.

Objetivo general:

Que los Mandos Medios asuman con plena conciencia la responsabilidad de conducir exitosamente sus equipos de trabajo hacia el logro de los objetivos de la compañía, por medio de una adecuada planeación y del uso racional de los recursos humanos, técnicos y administrativos que tienen asignados, cuidando en todo momento de:

- La visualización pragmática de las diferentes situaciones de reto a las que se enfrenta la organización; y su efectivo análisis y solución.
- La optimización del recurso no renovable más escaso y valioso: el tiempo del mando medio y de sus colaboradores.
- El análisis detallado y concienzudo de los factores que intervienen en la formación y actuación del líder, enfocándolo tanto a la tarea encomendada como al grado de madurez de sus colaboradores.
- La formación y mantenimiento de un nivel óptimo de comunicación interpersonal y administrativa, tanto en su equipo de trabajo como con las otras áreas de la organización.
- La integración productiva y satisfactoria del mando medio y de sus colaboradores en un equipo de trabajo sinérgico, entusiasta y orientado al logro de los objetivos del área y por ende de la organización.



Además de ofrecer a los Mandos Medios, capacitación continua, flexible y creativa para su desarrollo personal y profesional que los lleve a lograr el éxito, mediante:

- Un programa de capacitación y desarrollo que permita obtener un Equipo de Supervisores que sepa de una forma inteligente aprovechar eficiente y creativamente los recursos de la organización para ser altamente productivos.
- Que respondan a los continuos cambios del mercado laboral, que ayuden a la organización a ser cada día más productiva y competitiva.
- Lograr a través de la creación de la **DIPLOMADO DESARROLLO INTEGRAL DE MANDOS MEDIOS** tener un personal motivado, creativo y con aptitudes y actitudes de liderazgo de vanguardia mundial.
- Lograr un verdadero sentido de orgullo de pertenecer a **-la empresa** logrando con esto supervisores comprometidos y responsables con su equipo y con la organización.

Este proyecto contendrá:

- Diagnostico inicial, intermedio y final, mediante la herramienta 360°, que nos permita ir midiendo el grado de crecimiento de todos los participantes de manera individual y grupal.
- Talleres que respondan a las necesidades actuales de la organización, con temas centrales de supervisión, comunicación y liderazgo así como de creatividad y innovación.
- Temas de desarrollo humano que estimulen el aprendizaje y el deseo de superación.
- Asesoría especializada para acompañar cada proceso en su implementación.
- Sesiones de coaching individual y grupal, para ayudar a fortalecer el crecimiento y desarrollo del equipo de Mandos Medios, mediante la confrontación con su entorno real y los retos que este les demande.
- Proyectos creativos que estimulen el pensamiento flexible y que lleven a la innovación en los procesos.
- Juntas periódicas con la Dirección de Recursos Humanos y los Directivos a cargo de los Mandos Medios para analizar el crecimiento del equipo.
- Círculos de lectura que buscan incrementar la cultura y el hábito de lectura en temas relevantes para la organización.



- La entrega de reportes al final de cada fase del proceso para ir retroalimentando a la Dirección de Recursos Humanos sobre el avance, desarrollo y posibles replanteamientos del proyecto.

Estrategias:

El presente programa denominado “**DIPLOMADO DESARROLLO INTEGRAL DE MANDOS MEDIOS**”, esta desarrollado mediante la preparación, diseño y ejecución de tres estrategias de intervención: **Primera**, el desarrollo de un diplomado especialmente diseñado para cumplir con los objetivos de desarrollo del personal de Supervisores de la compañía, **Segunda**, la aplicación de la herramienta de Evaluación 360°, como sistema de medición de los cambios, y **Tercera**, sesiones de Coaching Individual y Grupal como elemento de reforzamiento y de confrontación con la realidad. Argumentadas de manera integral, con el fin de brindar elementos sustantivos de desarrollo a todos los integrantes del equipo de Mandos Medios y lograr así, cambios significativos en el nivel de liderazgo de la compañía.

Este programa, pretende lograr implementar un programa de aprovechamiento de experiencias reales del equipo y su contribución al fortalecimiento de los demás integrantes del mismo, por medio de clínicas de liderazgo, así como de desarrollo humano. Es por ello, que todo el programa estará orientado a desarrollar un trabajo en las siguientes áreas o procesos humanos:

Procesos Humanos:

- Motivación
- Comunicación
- Liderazgo
- Sinergia
- Trabajo en Equipo
- Toma de
- Decisiones
- Manejo y Resolución de Conflictos
- Supervisión
- Servicio
- Proactividad.
- Innovación y Creatividad



Evaluación 360°

Por medio de esta herramienta tomaremos una radiografía actual de las habilidades de supervisión de cada uno de los Supervisores antes del inicio del programa con el objetivo de medir su grado de evolución y desarrollo durante todo el proceso.



Beneficios

- Mayor objetividad y transparencia en el proceso de evaluación.
- Detección de personal con alto potencial.
- Conocimiento preciso de las fortalezas y áreas de oportunidad de cada persona evaluada.
- Capacitación y desarrollo enfocado a las necesidades, tanto de la persona como de la organización.
- Retroalimentación al evaluado, para la elaboración de planes individuales de aprendizaje en las sesiones de coaching.

La información recopilada de los distintos evaluadores se agrupará de forma tal que permita evaluar al personal de acuerdo con los siguientes objetivos específicos:

- Resultados Individuales.
- Resultados Grupales / organizacionales.



Diplomado de capacitación

Objetivos específicos:

- Concientización de su papel y su decisiva influencia en la funcionalidad del área bajo su responsabilidad.
- Mejora importante en el clima laboral y en la productividad de la institución.
- Resolución rápida y efectiva de problemas y una más adecuada y certera toma de decisiones.
- Detección y solución de los conflictos interpersonales e interáreas detectados en la Institución.
- Formación y mantenimiento de un equipo creativo y productivo de trabajo.
- Mejora en el clima de trabajo en equipo.
- Control óptimo y efectivo de su tiempo personal y del tiempo de su equipo de trabajo.
- Mejora en la colaboración administrativa, técnica e interpersonal con sus colaboradores, y con otras áreas.
- Optimización del nivel de motivación interna del personal a su cargo.

Producto

Con el cumplimiento cabal de los objetivos propuestos como formación integral de los mandos medios de la institución; cada participante generará un programa de acción a corto, mediano y largo plazo que les permita optimizar, con un esfuerzo razonado y bien estructurado la funcionalidad del área bajo su responsabilidad, contando con la colaboración decidida y comprometida, tanto de sus colaboradores como de los responsables de otras áreas relacionadas con su función.

Todo el programa se desarrolla mediante talleres que serán impartidos con herramientas vivenciales, aprendizaje transformacional, por descubrimiento, estrategias de aprendizaje acelerado, dinámicas de grupo, programación neurolingüística, inteligencia emocional y elementos de neuroactivación.



Nuestro modelo de intervención se basa en el concepto de Aprendizaje Significativo:

Y se trabajara con el objetivo de lograr en los participantes:

1. La adquisición de conocimientos
2. El desarrollo de habilidades y aptitudes
3. La adopción de actitudes

Todo el programa buscara de manera integral manejar activamente los valores de la empresa.

El diplomado estará compuesto de 10 módulos de 12 horas cada uno, las cuales serán impartidas en dos sesiones de 6 horas consecutivas para el logro y alcance de los objetivos propuestos en cada modulo, con una distancia no mayor de 15 días entre una y otra; logrando así, dar un tiempo prudente al grupo para aplicar lo aprendido y resolver dudas al respecto entre una sesión y la otra, además de continuar con el desarrollo de un plan de acción individual en sus áreas de trabajo.

De esta forma aprovecharemos al máximo, la duración cumpliendo con los criterios establecidos por la SEP, referente al mínimo de horas requeridas para ser considerado un programa con valor curricular de Diplomado.

Desarrollo de temas del Diplomado:

Es importante tener en cuenta que todos los temas fueron desarrollados considerando las necesidades de crecimiento del equipo de Mandos Medios, todos con un enfoque hacia el fortalecimiento del ser humano existente dentro de la organización en todos los niveles; sumados a toda una problemática de relaciones humanas con aspectos deficientes en la comunicación, el liderazgo, la disposición, la motivación, la falta de asertividad, dificultades para trabajar en equipo, perdidas de tiempo y mayores reprocesos.

Así mismo, el principal objetivo de todo este programa de Desarrollo Humano es el la Mejora de la Calidad de Vida, personal, familiar, laboral y organizacional de todo el Recurso Humano.



Todos los temas fueron abordados de forma concatenada, dando un seguimiento y desarrollo a las áreas de oportunidad, buscando un verdadero desarrollo de las habilidades humanas requeridas para contar con personas totalmente eficientes y motivadas para desempeñar un trabajo arduo.

Cabe resaltar que todo el equipo de facilitadores propuesto cuenta con la debida experiencia y con los recursos suficientes para desarrollar este tipo de programas de alto impacto.

Todos los contenidos temáticos de los 10 talleres propuestos serán revisados y ajustados en temas al tiempo disponible una vez entremos en contacto con las necesidades y requerimientos del equipo de Mandos Medios. Los temarios presentados están diseñados para ser impartidos en tiempos mínimo de 16 a 24 horas de trabajo en aula.

Durante todo el proceso, los Mandos Medios serán observados en su evolución en la adquisición de conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas para el desempeño optimo de sus funciones, mediante evaluaciones diagnosticas y finales en cada taller del diplomado; mismas que iremos reportando a la Dirección de Recursos Humanos, y por supuesto al equipo.

Para los talleres se realizara un modelo de seguimiento basado en los siguientes tres aspectos:

- + Se revisarán los avances del plan de implantación, los logros, los obstáculos que se hayan presentado, la manera como los enfrentaron y algunas herramientas para continuar con el proceso.
- + Encuestas de satisfacción, observación directa, entrevistas a compañeros jefes y colaboradores del evaluado, y con el mismo evaluado.
- + Mediante los mecanismos de evaluación propios de la organización. A través de la revisión de las estadísticas de cumplimiento de objetivos.

Metodología:

La metodología didáctica que se utilizará en este programa se compone de técnicas de PNL, Inteligencia emocional, creatividad con ejercicios altamente vivenciales, interactivos y enfocados a ejemplos reales de la vida personal y laboral de los participantes.



Mediante talleres totalmente prácticos, con dinámicas de grupo e individuales que llevarán a los participantes a la reflexión y a la búsqueda de las conclusiones necesarias para el logro de los resultados esperados; haciendo de cada intervención, una experiencia alegre y dinámica, que propiciara un crecimiento personal y profesional de los asistentes.

La idea es que los participantes puedan evidenciar de manera vivencial los conceptos teóricos acerca de los temas de supervisión, creatividad e innovación, y desarrollo humano.

Se estimula:

- Comunicación 360 grados
- Definición de Roles
- Creatividad Aplicada
- Inteligencia Emocional
- Identidad Personal y Grupal
- Sinergia Aplicada
- Escucha Activa
- Compañerismo
- Confianza y Entrega
- Alta Estima
- Respeto y Reconocimiento
- Motivación y Energía
- Cambios de Actitud

Requerimientos de logística:

Salón amplio e iluminado en herradura para un grupo no mayor de 25 personas, cañón, lap top, pantalla, videograbadora VHS con conexión a cañón, Rotafolio, hojas de rotafolio y plumones, Reproductor de CDs.

Así mismo, requerimos que el salón cuente con espacio abierto para la realización de las dinámicas, unas mesas adicionales para colocar el material didáctico. Suficiente agua para los participantes.



Duración

La duración total del diplomado será de 120 horas repartidas en talleres de 12 horas cada uno; una vez por mes, y estos a su vez se impartirán en dos sesiones de 6 horas con una distancia no mayor de 15 días entre una y otra.

Estamos en la mejor disposición de ver los tiempos para la programación de los mismos. Y la distribución de las sesiones, adaptadas a la distribución de los diferentes turnos de trabajo y temporalidad de las mismas.



MODULO I Motivación y compromiso laboral

Introducción

El estudio de la motivación y el comportamiento busca responder preguntas acerca de la naturaleza humana. Puesto que conocemos la importancia del elemento humano de las organizaciones, desarrollaremos en este taller un marco teórico que ayudará a los Mandos Medios a entender la conducta humana; no solo a determinar los porqué del comportamiento pasado, sino, hasta cierto punto, también a predecir, modificar e incluso controlar el comportamiento futuro.

Este taller esta diseñado de una manera creativa y vivencial con marcos teóricos que ayudan a fortalecer la calidad de comunicación.

Busca darles soporte a los Supervisores para que tengan un buen potencial de comunicación.

A través de P.N.L, Inteligencia emocional y creatividad.

Objetivo general:

Que los Supervisores conozcan y se sensibilicen sobre el papel que cumple la motivación en el desempeño y compromiso laboral, así como el valor del aporte de cada uno en el trabajo y el sentido del mismo en el desarrollo de la identidad individual, colectiva y organizacional.

Objetivos específicos

Aprenderá conceptos claves que le ayudaran a comprender el comportamiento humano así como comprender y manejar el papel fundamental que cumple al motivar a su gente para lograr un mejor compromiso laboral.



Contenido temático a desarrollar

- 1 El comportamiento humano a través de la Actitud y aptitudes**
 - 1.1 ¿Qué es una actitud? Y como ayuda el comportamiento humano
 - 1.2 ¿Qué son las aptitudes? Y como determinan el comportamiento humano
 - 1.3 Mapa de la congruencia Mental y el comportamiento humano
 - 1.4 Reconocer la diferencia entre “aptitud” y “actitud”
- 2 Motivación combustible que impulsa al personal al logro**
 - 2.1 Motivación y comportamiento
 - 2.2 Motivación y satisfacción
 - 2.3 Comportamiento orientado a las metas
 - 2.4 Investigación de la motivación
- 3 Los actos y sus efectos en el clima organizacional**
 - 3.1 Hábitos intelectuales
 - 3.2 Hábitos emocionales
 - 3.3 Hábitos conductuales
 - 3.4 Técnicas para generar hábitos de éxito
- 4 Escuchar al empleado clave de la comunicación organizacional**
 - 4.1 Desarrollar la escucha activa
 - 4.2 Prepararse para escuchar bien
 - 4.3 Modelos mentales
 - 4.4 Preguntas que facilitan la comunicación en la organización
 - 4.5 Acciones claves para una comunicación efectiva en la organización
- 5 La mística empresarial y la conducta organizacional**
 - 5.1 Visión
 - 5.2 Misión
 - 5.3 Valores
- 6 Inteligencia emocional como ingrediente para lograr la satisfacción laboral**
 - 6.1 ¿Por qué somos como somos
 - 6.2 Lo que nos convierte en estrellas
 - 6.3 Ventajas de conocer nuestros sentimientos
 - 6.4 Acepta lo que sientes
 - 6.5 Etapas del desarrollo emocional
 - 6.6 Programa de desarrollo.



7 Calidad de vida personal y calidad laboral

- 7.1 Reconocer las áreas de influencia
- 7.2 Vivir por elección
- 7.3 Estar aquí y ahora
- 7.4 Descubro mi potencial
- 7.5 Relaciones empáticas con los demás

8 Reconocer el éxito grupal y personal para mejorar el entorno laboral.

- 8.1 El reconocimiento del empleado en el cumplimiento de una tarea
- 8.2 El reconocimiento del equipo en la consecución de los objetivos comunes

Duración

12 horas



MODULO II

La Supervisión del equipo de trabajo como principal herramienta de productividad y funcionalidad en la organización.

Objetivos específicos:

- Realizan un encuadre general del desarrollo integral del diplomado mediante un acercamiento a las principales habilidades con que debe contar un mando medio.
- Tomarán conciencia de los alcances de la función del nivel del mando medio: la supervisión.
- Aplicarán las habilidades técnicas, administrativas y conductuales que le permitan incrementar la productividad y la funcionalidad del área bajo su cargo, dentro de un óptimo clima laboral.

Contenido temático a desarrollar

1 La función de supervisar.

- 1.1 Roles del supervisor
- 1.2 Responsabilidades del supervisor

2 Habilidades que debe desarrollar.

- 2.1 Actitud mental positiva
- 2.2 Sensibilidad para las relaciones humanas
- 2.3 Saber escuchar
- 2.4 Empatía
- 2.5 Capacidad de comunicación
- 2.6 Habilidades para integrar y trabajar en equipo

3 El supervisor como líder que dirige la acción.

- 3.1 El jefe y el líder
- 3.2 Habilidades específicas para desarrollar liderazgo
- 3.3 Porqué los grupos necesitan un líder
- 3.4 Perfil de liderazgo del supervisor
- 3.5 El líder efectivo
- 3.6 El líder como facilitador de la producción



4 Manejo de problemas grupales respecto a los procesos

4.1 Como resolver problemas de:

- Orientación hacia los logros escasos
- Los métodos de trabajo ineficientes
- Sistemas y procedimientos de trabajo

5 Manejo de problemas grupales respecto a las personas

5.1 Cómo resolver problemas de

- Liderazgo inadecuado
- Pertenencia al grupo
- Insuficiente compromiso grupal
- Clima poco constructivo

5.2 Cómo mejorar el desarrollo individual empequeñecido

6 Cómo manejar los problemas de efectividad en el trabajo

6.1 La comunicación en la organización

6.2 Redes de la comunicación

6.3 La comunicación interpersonal

6.4 Relaciones entre comunicación e influencia

6.5 Mecanismos de influencia y sus características

7 La supervisión y la administración del trabajo

7.1 La delegación de autoridad

7.2 La capacitación de los subordinados

7.3 La transmisión de ordenes

7.4 La importancia de las relaciones humanas en el trabajo

7.5 La calificación de méritos

7.6 Castigos y disciplina

8 Retos del supervisor

8.1 Sistemas de información

8.2 Tecnología de la Información.

8.3 Panorama global del área del Supervisor.

8.4 Compromisos de aplicación.

8.5 Plan de trabajo y seguimiento.

Duración

12 horas



MODULO III

Habilidades de Comunicación para Generar Resultados

Objetivos específicos:

Proporcionar una evaluación y un cambio de actitudes en los participantes frente a su propio desarrollo individual, familiar, social y como miembros de un equipo de trabajo en la organización.

Contenido temático a desarrollar

1 El proceso de la comunicación.

- 1.1 El proceso de la comunicación
- 1.2 Elementos de la comunicación
- 1.3 Principios de la comunicación
- 1.4 La importancia de la retroinformación

2 Comunicación efectiva

- 2.1 Autoevaluación en sus habilidades de comunicación
- 2.2 Secretos para aprender a escuchar
- 2.3 Comunicación grupal efectiva
- 2.4 Actitudes positivas hacia la comunicación

3 Actitudes hacia la comunicación

- 3.1 La sinergia como elemento indispensable para saber comunicarse
- 3.2 Diagnóstico de eficiencia personal
- 3.3 Autoconocimiento
- 3.4 Debilidades y fuerzas internas
- 3.5 Control interno vs. control externo
- 3.6 Actitudes positivas y negativas
- 3.7 Limitantes mentales que programan para el fracaso
- 3.8 Autoimagen: Técnicas de optimización de la autoimagen



4 Elementos y barreras que infieren en la comunicación:

- 4.1 Físicas, circunstanciales, sincronía, espacios, etc.
- 4.2 Fisiológicas
- 4.3 Semánticas, culturales, de contenidos
- 4.4 Socio-culturales: Diferencias individuales, costumbres, creencias, tradiciones.
- 4.5 Jerárquicas
- 4.6 Psicológicas: cómo percibimos, las actitudes, las creencias, diferentes motivaciones, prejuicios, suposiciones, percepciones, empatía.

5 Tipos de comunicación

- 5.1 Comunicación formal o informal
- 5.2 La trayectoria de la comunicación
- 5.3 Comunicaciones descendientes
- 5.4 Comunicaciones ascendentes
- 5.5 Comunicaciones horizontales y globales

6 Cómo mejorar la comunicación

- 6.1 Momentos de verdad: cuando escuchar
- 6.2 Como manejar y enfrentar rumores
- 6.3 Principios para dialogar
- 6.4 Asertividad y eficacia en la comunicación.
- 6.5 Conducta no asertiva
- 6.6 Conducta agresiva
- 6.7 Conducta asertiva
- 6.8 Principios asertivos

Duración

12 horas.



MODULO IV

Análisis de problemas y toma de decisiones

Objetivos específicos:

Identifican y analizan los conflictos para la toma de decisiones, mediante el manejo apropiado de técnicas modernas, prácticas y fáciles de aprender y enseñar, para compartirlas con los compañeros.

Contenido temático a desarrollar

1 La importancia del análisis y la toma de decisiones.

- 1.1 La organización vista como sistema
- 1.2 Diferencia entre problema y situación
- 1.3 Enmascaramiento de síntomas vs. búsqueda de causas para eliminarlas / reducirlas
- 1.4 Desviación del objetivo: definiciones
- 1.5 Causalidad vs. casualidad
- 1.6 Situación, problema, decisión, problema potencial: definiciones y análisis estructural
- 1.7 Clasificación y jerarquización de situaciones
- 1.8 Principio de Pareto

2 La creatividad como elemento determinante en la visualización de las situaciones.

- 2.1 Identificación de síntomas de “ceguera de taller”: visión de túnel, inercia, miedo al cambio
- 2.2 Pensamiento lateral en el análisis de situaciones
- 2.3 Desarrollo de potencial creativo como parte de la cultura de la empresa
- 2.4 La técnica del “marcianito” como herramienta de visualización creativa de situaciones
- 2.5 Técnicas grupales de análisis y discusión de problemas usando la creatividad

3 El análisis de problemas.

- 3.1 Definición y cuantificación de desviaciones.
- 3.2 Las cuatro dimensiones de la desviación: qué, dónde, cuándo, cuánto
- 3.3 Patrones de comparación
- 3.4 Distingos
- 3.5 Correlación de datos para análisis de causas



- 3.6 Inferencia de causas probables
- 3.7 Prueba de “escritorio”
- 3.8 Eliminación de probables causas
- 3.9 Prueba de campo para comprobar probable causa
- 3.10 Estrategias de eliminación /disminución de la causa más probable
- 3.11 Planeación predictiva para evitar recurrencia

4 Diferentes tipos de conflictos.

- 4.1 El conflicto como factor de desarrollo social y de productividad
- 4.2 Tipos de conflictos
- 4.3 Conflicto entre objetivos, medios para lograrlos, formas de lograrlos, personalidad de los involucrados
- 4.4 Estrategias de resolución de conflictos

5 La importancia de la información.

- 5.1 Definición de información pertinente a la situación
- 5.2 Técnicas de recopilación de datos: La observación física, la entrevista, la recopilación de información documental
- 5.3 La importancia de la evidencia estadística.

6 La toma de decisiones.

- 6.1 Visualización y clasificación de objetivos
- 6.2 Alternativas de acción: criterios de análisis y diseño de alternativas de acción
- 6.3 Análisis de riesgos: Factibilidad, gravedad, frecuencia
- 6.4 Elaboración de planes para prevenir problemas potenciales

Duración

12 horas.



MODULO V

Manejo de las emociones en el trabajo

Objetivo general:

Conocer y analizar cómo sacarle provecho a sus emociones, aprender a controlarse a sí mismo y a controlar su futuro profesional, mejorando significativamente su imagen ante los demás.

Objetivos específicos:

- Aprenderá la manera en cómo puede convertir el manejo de sus emociones en una ventaja competitiva para el pleno desarrollo de sus potencialidades.
- Identificará las estrategias de dominio emocional que son indispensables para llegar a al cima.
- Aprenderá a proyectar una especial personalidad para triunfar y a manejar con éxito los secretos de la inteligencia emocional para vencer sus limitaciones, sus conflictos, sus temores y todas las tácticas que se opongan a su crecimiento dentro de la competitiva cultura masculina de los negocios.

Contenido temático a desarrollar

1 Estrategia # 1 Incremento del autoconocimiento

- 1.1 Interprete signos de estrés: gráfica de estrés/rendimiento
- 1.2 Test de autoconocimiento
- 1.3 Más práctica para estar mejor
- 1.4 Obtenga conocimiento sobre usted mismo

2 Identifique sus disparadores emocionales

- 2.1 Lista de disparadores emocionales
- 2.2 Frenos a los disparadores emocionales
- 2.3 Plan de acción para eliminar los disparadores emocionales

3 Por qué rinde usted más: Test de rendimiento

- 3.1 Test de rendimiento



4 Estrategia # 2: Cómo re-energizarse

- 4.1 Ideas equivocadas respecto al uso del Método Personal de Relajación
- 4.2 ¿Qué hace usted para relajarse?
- 4.3 Hallazgos de investigación
- 4.4 El Método Personal de Relajación (Personal Quiet Time Method)

5 Estrategia # 3: Mantenga la compostura con el uso de las “descargas rápidas”

- 5.1 Escala de descargas rápidas
- 5.2 Use las descargas rápidas en situaciones de carga emocional
- 5.3 ¿Qué tan efectivo es usted para manejar la intimidación de otra persona o de un pequeño grupo?
- 5.4 ¿Qué tan efectivo es usted para desprenderse de los errores?

6 Estrategia # 4: Fortaleciéndose con la autocrítica

- 6.1 Inspeccione lo que se dice
- 6.2 Convierta lo que se dice fácilmente en autocrítica
- 6.3 Practique como convertirse en un “autocrítico de tiempo real”

7 Identifique situaciones de carga emocional que se encuentran a diario en el lugar de trabajo

- 7.1 Trabaje con usted mismo
- 7.2 Identifique las situaciones de carga emocional
- 7.3 Situaciones de la más alta carga emocional

8 Hallazgos actuales de investigación derivados de un estudio conjunto realizado

- 8.1 Hallazgos del estudio realizado a nivel nacional sobre emociones en el trabajo

9 Estrategia # 5: Benefíciense mientras recibe la crítica

- 9.1 Cómo ser el receptor de la crítica
- 9.2 Cómo comprender la crítica
- 9.3 Practique el uso de la crítica para obtener resultados positivos
- 9.4 Comprenda mejor la crítica como receptor
- 9.5 Crítica de buena calidad
- 9.6 El mapa de control del receptor
- 9.7 Separe las intenciones
- 9.8 Cómo no personalizar la crítica



- 9.9 Qué tan efectivo es usted para no hacer de la crítica algo personal
- 9.10 Qué tan efectivo es usted para permanecer en calma cuando la situación se lo demanda
- 9.11 Un vistazo a las descargas rápidas
- 9.12 Reciba la crítica con resultados positivos
- 9.13 Role play
- 9.14 Valore su estilo como receptor de la crítica
- 9.15 Cuestionario de inspección del receptor
- 9.16 Comprenda la crítica. Qué hacer y que no
- 9.17 Inventario (“Check list”) del receptor

10 Estrategia # 6: Escuche mejor

- 10.1 Ejercicio de escucha

11 Estrategia # 7 Ponga atención e identifique expectativas que no se comunican

- 11.1 Escena uno: Carol y Jane
- 11.2 Escena dos: Charlie y Karen
- 11.3 Identifique y clarifique las expectativas que no se comunican
- 11.4 Práctica extra para identificar las expectativas que no se comunican
- 11.5 Responda a las situaciones
- 11.6 Construya y maneje “Paquetes de expectativas mutuas”

12 Estrategia # 8 Construya y maneje “Paquetes de expectativas mutuas

- 12.1 Construya y maneje “Paquetes de expectativas mutuas
- 12.2 Hable sobre las “expectativas que no se comunican” y haga que se hablen
- 12.3 ¿Qué tan bien conoce usted a su jefe?
- 12.4 ¿Qué tan bien su jefe le conoce a usted?
- 12.5 Suposiciones e insights a mantener en mente cuando se interactúa con otros.
- 12.6 Escuche para lograr una comprensión mutua
- 12.7 Desarrolle un plan de acción

13 Autoevaluación

- 13.1 Definir y distinguir entre los estilos básicos de respuesta no asertiva, asertiva y agresiva
- 13.2 Demuestre la comunicación verbal asertiva en varias situaciones
- 13.3 Evite ser manipulada por otros
- 13.4 Maneje con agrado los cumplidos y la crítica



14 Practique las técnicas en asertividad

14.1 Demuestre una exitosa fórmula para la asertividad

14.2 Describa y demuestre las técnicas que se han diseñado especialmente para la asertividad, tales como: el disco rayado, poner neblina, la aserción negativa, la interrogación negativa, el logro de un compromiso factible, etc.

14.3 Diga que no y sobrevivir

14.4 Comprenda las diferencias entre la comunicación verbal y no verbal de hombres y mujeres

14.5 Proporcione mensajes conciliadores

14.6 Escuche asertivamente

15 Sumario de ideas claves aprendidas al término de los dos días y planes de acción de los participantes

Duración:

12 horas.



MODULO VI

Liderazgo y Manejo de Personal

Introducción

Un líder es ante todo, un SEDUCTOR. Alguien que consigue persuadirnos, conjugando capacidades y voluntades en busca de un fin que nos proporcione sentido y satisfacción.

El seductor consigue el equilibrio haciendo de la diversidad de talentos algo complementario y útil.

Seducir es convencer y, para eso, además de la fascinación, se necesita ser creíble. Y la credibilidad, ni la regalan con el cargo ni se consigue con la fuerza; Ni tan siquiera la proporciona el afecto, la credibilidad la impone el conocimiento. Transmitir ese conocimiento a través del miedo o de la ilusión forma parte de otro tipo de elección. Elegir la inteligencia, la emoción, la insistencia, el orden minucioso, o incluso el caos, es parte de la libertad que tiene el líder para buscar el método que mejor se adapte a su personalidad. Cada cual seduce como sabe, como puede o como quiere, lo importante es que nuestro proyecto este en permanente estado de alerta. VIVO.

Objetivo general:

Que los Supervisores puedan desarrollar e incorporar habilidades para desarrollar sus potencialidades de liderazgo, instrumentos para el manejo de los conflictos y las negociaciones y conocimientos sobre métodos y técnicas de trabajo en equipo para la mejora de las relaciones entre jefes y subordinados.

Contenido temático a desarrollar

- 1 Líderes humanistas para el tercer milenio
 - 1.1 Sócrates y el liderazgo del tercer milenio
 - 1.2 Cuidar de sí es cuidar a los demás
 - 1.3 Conocimiento de sí mismo
 - 1.4 Una definición de líder
 - 1.5 Diferencia entre el liderazgo y la gerencia ordinaria



2 Habilidades que los distinguen de los supervisores ordinarios

- 2.1 Liderazgo de atención
- 2.2 Liderazgo de confianza
- 2.3 Liderazgo de significado
- 2.4 Liderazgo del yo

3 La empatía como conocimiento y cuidado

- 3.1 Fases empáticas del liderazgo
- 3.2 La motivación empática

4 Liderazgo y tipos de líderes

- 4.1 El Domador
- 4.2 El Don Juan
- 4.3 El gran Dictador
- 4.4 El Crak

5 Liderazgo efectivo

- 5.1 Liderazgo situacional
- 5.2 Liderazgo funcional
- 5.3 Liderazgo Basado en valores

6 Habilidades y herramientas directivas

- 6.1 Cognitivas
- 6.2 Interpersonales
- 6.3 Comunicación
- 6.4 Administrativa
- 6.5 Motivación

7 Como formar un equipo Trabajo Altamente productivos

- 7.1 Bases de colaboración en los equipos
- 7.2 Comunicación
- 7.3 Confianza
- 7.4 Cohesión

8 Autoridad y poder

- 8.1 Autoridad o persuasión
- 8.2 El líder y el poder



9 Motivación del personal

- 9.1 Las claves de la motivación
- 9.2 Busque un talento
- 9.3 Escuche, escuche, escuche
- 9.4 No se centre en las posiciones, si no en los intereses
- 9.5 Elogie es una experiencia apasionante.
- 9.6 Pregúntese ¿por que?
- 9.7 Hechos además de palabras
- 9.8 No “invente” problemas simplifique

10 Manejo de las resistencias al cambio Apertura mental

- 10.1 Como desarrollar la actitud de apertura mental
- 10.2 Actitudes de éxito personal y grupal
- 10.3 Los actos y sus efectos
- 10.4 Técnica para generar hábitos de éxito
- 10.5 Líder participativo e innovador
- 10.6 Como podemos llegar ser mas innovadores y creativos
- 10.7 ¿Cómo favorecer una actitud de liderazgo innovador?

Duración

12 horas.



MODULO VII

Dirigiendo al equipo de trabajo Con técnicas de coaching.

Objetivos específicos:

- Tomarán conciencia de la importancia de ejercer un coaching efectivo, como una herramienta necesaria para la conducción de un equipo de trabajo altamente efectivo y el logro de los objetivos empresariales.
- Analizarán las técnicas y métodos mas recurrentes para ejercer un coaching efectivo, en su equipo de trabajo, que tienen aplicación inmediata en su empresa u organización.

Contenido temático a desarrollar:

1. Naturaleza e importancia del coaching.

- 1.1. Anatomía del concepto coaching.
- 1.2. Las tres dimensiones de coach: El coach que trabajo con el mismo.
- 1.3. El coach y su equipo de trabajo.
- 1.4. El coach y el sistema.

2. Habilidades del coaching efectivo

3. El liderazgo y el coaching.-

- 3.1. Diferencia entre jefe líder
- 3.2. Definición de liderazgo
- 3.3. Características del líder actual
- 3.4. Estilos de liderazgo
- 3.5. El liderazgo situacional.

4. La motivación y el coaching.

- 4.1. La motivación y la productividad.
- 4.2. Que es la motivación.
- 4.3. Principios del comportamiento humano.
- 4.4. Revisión de las teorías de Motivación.
- 4.5. El efecto Pigmalión.



5. La comunicación y el coaching

- 5.1. Naturaleza e importancia de la comunicación.
- 5.2. Definición de comunicación.
- 5.3. Elementos y proceso de la comunicación.
- 5.4. Recomendaciones para mejorar la comunicación.
- 5.5. Tipos, direcciones y formas de la comunicación.

6. El empowerment (facultamiento del personal.) y el coaching.

- 6.1. El empowermet y la productividad.
- 6.2. Anatomía del concepto empowermet.
- 6.3. Técnicas de empowermet.
- 6.4. El método de los cuatro pasos. (Entrenamiento en el puesto de trabajo.)

7. La integración de equipos de trabajo y el coaching.

- 7.1. Importancia del trabajo en equipo.
- 7.2. Anatomía del concepto trabajo en equipo.
- 7.3. Elementos de un equipo de trabajo.
- 7.4. Responsabilidades de los miembros de un equipo de trabajo.
- 7.5. Recomendaciones para la integración de un equipo de trabajo

Duración

12 horas.



MODULO VIII

Abriendo las puertas al poder creativo

Introducción

De repente nos encontramos en la vida en dificultades, cuando se nos presenta un problema; nos llegamos a ahogar en un vaso de agua por que solo queremos encontrar una solución y no somos capaces de salirnos de esa vereda marcada y segura para aventurarnos y buscar nuevos horizontes que sin ni siquiera sospechar nos pueden dar una variedad increíble de respuestas ante esa situación inesperada.

A través de este seminario encontraras técnicas que te ayudaran a despertar al gran gigante llamado creatividad con apellido innovación que te puede aventurar a dimensiones que no conocías en tu vida.

Este curso es para gente que quiere ver desde otra perspectiva su vida, su trabajo, su profesión y quiere tener ventajas competitivas con respecto a otros.

Pienso que la creatividad es una actitud de vida por lo que este curso esta diseñado con congruencia hacia el tema, con materiales creativos y dinámicas vivenciales que nos ayudaran a comprender y aventurarnos a despertar a Don Gigante.

Objetivo general

Los supervisores aprenderán a desarrollar su creatividad a través de el adiestramiento de su mente y cuerpo mediante el uso de ambos hemisferios cerebrales y desarrollaran la habilidad de desbloquearlos mediante técnicas que les permitan la generación de ideas que pueden ser geniales ayudando así a tener una vida mas integral y creativa.

Objetivos específicos

Los participantes se harán concientes de la manera en que organizan su comportamiento creativo y estarán en posibilidades de mejorar su metodología, y ordenará sus conductas profesionales logrando con ello mejorar sus resultados.



Contenido temático a desarrollar

1 La creatividad

1.1 Introducción a la creatividad

2 Desarrollo de competencias del ser creativo

2.1 Competencias que caracterizan al ser creativo

2.2 Descubre los talentos de un ser creativo

3 El pensamiento creativo

3.1 Introspección y alineación del conocimiento creativo

3.2 El pensamiento vertical y lateral

4 Los bloqueos enemigos del ser creativo

4.1 ¿Qué son los bloqueos?

4.2 Bloqueos frecuentes

4.3 Liberando al ser creativo

5 El ser creativo frente a los paradigmas

5.1 Los paradigmas

5.2 Las 4 personalidades de un pionero de paradigmas

6 Liberando la mente creativa

6.1 Las ideas

6.2 Las llaves para liberar la imaginación

7 Técnicas creativas

7.1 Su metodología y su aplicación

Duración:

12 horas.



MODULO IX

Organización y planeación del tiempo

Objetivos específicos:

- Evalúan sus comportamientos habituales respecto al uso de su tiempo personal y profesional.
- Concientizan sus hábitos de administración del tiempo.
- Determinan cuáles de estos hábitos le ayudan a progresar y cuales le estorban en su crecimiento.

Contenido temático a desarrollar

1. Autoevaluación de la administración del tiempo

- 1.1. Aplicación de cuestionario
- 1.2. Evaluación y comentarios
- 1.3. Campo de fuerzas: por donde empezar
- 1.4. Cambio de hábitos y desarrollo de planes de acción

2. Evaluación de actitudes

- 2.1. Factores críticos
- 2.2. “Si hubiera” no existe
- 2.3. La autodisciplina da resultados

3. Establecimiento de metas

- 3.1. Dos enfoques: resultados vs. actividades
- 3.2. Eslabonamiento de metas
- 3.3. Desarrollo de hábitos orientados a resultados
- 3.4. El tiempo es vida

4. Jerarquización de situaciones

- 4.1. Lo importante vs. lo urgente
- 4.2. El principio de Pareto



5. Capacidad de análisis

- 5.1. Controlando sus hábitos
- 5.2. Registro del tiempo
- 5.3. Mejora continua

6. Planeación

- 6.1. Planeación del trabajo y del tiempo
- 6.2. Planeación semanal y diaria

7. Programación

- 7.1. Establezca criterios flexibles
- 7.2. Programe sus tiempos de descanso
- 7.3. Empiece rápidamente

8. Interrupciones

- 8.1. Analice sus interrupciones
- 8.2. Acumulación de trabajo de rutina
- 8.3. Usted debe dominar al teléfono no al revés
- 8.4. Evada la excesiva socialización

9. Juntas de trabajo

- 9.1. Identifique justas improductivas
- 9.2. Análisis de responsabilidades
- 9.3. Beneficios múltiples

10. Manejo de documentación

- 10.1. El papeleo es permanente
- 10.2. Psicología del papeleo
- 10.3. Hábitos del papeleo.

11. Aprender a legar

- 11.1. Aceptación de la autoridad
- 11.2. ¿Qué es delegación?

12. Procrastinación

- 12.1. Dejar todo para mañana: vacuna contra el éxito
- 12.2. Causas de la Procrastinación
- 12.3. Acciones preventivas



13. Administración del tiempo de su equipo de trabajo

- 13.1. Equipos de apoyo
- 13.2. Piense en los demás
- 13.3. Influencia mutua

Duración

12 horas.



MODULO X

Los hábitos de la gente altamente efectiva

Introducción:

El tiempo da muchas sorpresas...

Cuando en una ocasión el señor Morse se presentó al Congreso de Estados Unidos para pedir 20 mil dólares, quería enlazar a Nueva York con Washington, a través de un cable que transmitía señales, se produjo una estruendosa carcajada, pues nadie creyó en tal invento o en los beneficios que traería. Morse, sumamente ofendido, se retiró antes que terminara la sesión; visiblemente molesto dijo: “El tiempo me dará la razón”. Y así fue, pero en el momento, nadie creyó en el nuevo paradigma del telégrafo.

¿Qué es lo que vuelve “miopes” a personas inteligentes? ¿Por qué nos resistimos al cambio?

Objetivo general:

Al terminar el taller los Supervisores comprenderán la importancia de la actitud flexible para romper paradigmas y provocar el cambio así como el conocimiento práctico del método de los siete hábitos altamente efectivos.

Contenido temático a desarrollar

- 1 **Análisis de los paradigmas.**
 - 1.1 La formula del Éxito Ciega
 - 1.2 Épocas de cambio
 - 1.3 Como cambiar paradigmas
 - 1.4 Descubriendo los nuevos paradigmas
 - 1.5 El nuevo paradigma del liderazgo efectivo
 - 1.6 El cambio y el paradigma del poder en el liderazgo
 - 1.7 La búsqueda de la excelencia el poder de un paradigma



2 El efecto del cambio.

- 2.1 Modelo de Cambio
- 2.2 Formula del Cambio
- 2.3 Posturas frente al cambio
- 2.4 Etapas de Resistencia frente al cambio
- 2.5 Niveles de Reacción al cambio

3 Autoevaluación

- 3.1 El poder de la mente
- 3.2 Inventario personal
- 3.3 Construcción de la autoestima

4 Los hábitos.

- 4.1 Los hábitos definidos

5 Los siete hábitos altamente efectivos.

- 5.1 Logro
- 5.2 Autodisciplina
- 5.3 Rigor interno
- 5.4 Las metas en la vida

6 Conclusiones.

- 6.1 Plan de auto compromisos

Duración:

12 horas.



Administración de excelencia (Maneje su tiempo en forma efectiva)

Introducción

En nuestro trabajo cotidiano, todos nos enfrentamos al mismo dilema: **mucho qué hacer, poco tiempo para poder hacerlo**. Las diferentes técnicas de administración del tiempo se enfocan a la solución de este problema.

El tiempo, no las actividades, son el factor limitante. Debemos tomar decisiones graves acerca de los que debemos y no debemos hacer.

Aunque el tiempo no es adaptable, las personas sí lo somos. La administración del tiempo nos ayuda a lograr una adaptación y aceptación razonable y satisfactoria.

Esto es auto-administración. No es el tiempo el que se encuentra fuera de control, sino usted mismo. Para regresar a un estado de control razonable, debemos aprender e incorporar a nuestra manera de ser, hábitos productivos y adecuados.

Los hábitos son la clave para administrar nuestro tiempo en forma efectiva: Los buenos resultados son las consecuencias de buenos hábitos; los malos resultados provienen de malos hábitos.

El aspecto relevante es que los hábitos no son otra cosa que comportamientos aprendidos. Estos pueden ser cambiados. Recuerde: sus hábitos controlan su destino, pero es usted quien puede y debe controlar sus hábitos.

El primer paso consiste en cambiar su manera de pensar: Henry Ford lo expresó, acertadamente, de esta manera: ***“Tanto si usted piensa que puede, como si piensa que no puede, en ambos casos tiene razón”***, Lo que usted cree es de vital importancia, Usted actúa usualmente de manera consistente con sus creencias. Para convertirse en un experto administrador de su tiempo. Usted debe estar convencido de **puede lograrlo**, Identificando y modificando sus hábitos destructivos e ineficientes.



Objetivo general:

En las próximas páginas, usted:

- Evaluará sus comportamientos habituales respecto al uso de su tiempo personal y profesional.
- Usted se concientizará de sus hábitos de administración del tiempo y determinará cuáles de estos hábitos le ayudan a progresar y actuales le estorban en su crecimiento.

Objetivos específicos:

- Desarrollarán técnicas grupales de administración del tiempo.
- Controlarán las interrupciones.
- Incrementarán la efectividad de sus juntas de trabajo.
- Optimizarán el control del papeleo.
- Desarrollarán estrategias efectivas de delegación y planeación.
- Programarán sus actividades: crezca en personalidad.
- Desarrollarán su actitud “sí puedo”.
- Establecerán metas claras.
- Jerarquizarán la atención a sus asuntos.
- Analizarán el uso de su tiempo personal y profesional
- Eliminarán el vicio de dejar todo para mañana.

Contenido temático a desarrollar

1 Autoevaluación de la administración del tiempo

- 1.1 Aplicación de cuestionario
- 1.2 Evaluación y comentarios
- 1.3 Campo de fuerzas: por donde empezar
- 1.4 Cambio de hábitos y desarrollo de planes de acción.

2 Evaluación de actitudes

- 2.1 Factores críticos
- 2.2 El “Si hubiera” no existe.
- 2.3 La autodisciplina da resultados.



- 3 Establecimiento de metas**
 - 3.1 Dos enfoques: resultados vs. Actividades.
 - 3.2 Eslabonamiento de metas.
 - 3.3 Desarrollo de hábitos orientados a resultados.
 - 3.4 El tiempo es vida.
- 4 Jerarquización de situaciones**
 - 4.1 Lo importante vs. lo urgente.
 - 4.2 El principio de Pareto.
- 5 Capacidad de análisis**
 - 5.1 Controlando sus hábitos.
 - 5.2 Registro del tiempo.
 - 5.3 Mejora continua.
- 6 Planeación**
 - 6.1 Planeación del trabajo y del tiempo.
 - 6.2 Planeación semanal y diaria.
- 7 Programación**
 - 7.1 Establezca criterios flexibles
 - 7.2 Programe sus tiempos de descanso.
 - 7.3 Empiece rápidamente.
- 8 Interrupciones**
 - 8.1 Analice sus interrupciones.
 - 8.2 Acumulación de trabajo de rutina.
 - 8.3 Usted debe dominar al teléfono no al revés.
 - 8.4 Evada la excesiva socialización.
- 9 Juntas de trabajo**
 - 9.1 Identifique juntas improductivas.
 - 9.2 Análisis de responsabilidades.
 - 9.3 Beneficios múltiples.



10 Manejo de documentación

- 10.1 El papeleo es permanente
- 10.2 Psicología del papeleo.
- 10.3 Hábitos del papeleo.

11 Aprender a delegar

- 11.1 Aceptación de la autoridad.
- 11.2 ¿Qué es delegación?

12 Procrastinación

- 12.1 Dejar todo para mañana: vacuna contra el éxito.
- 12.2 Causas de la Procrastinación.
- 12.3 Acciones preventivas

13 Administración del tiempo de su equipo de trabajo

- 13.1 Equipos de apoyo.
- 13.2 Piense en los demás.
- 13.3 Influencia mutua.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Autorrealización y Excelencia personal

Objetivo general:

Al término del evento, el participante estará en condiciones de:

Explorar su propio potencial como ser humano, desarrollando nuevas y positivas formas de pensar, sentir y actuar de manera que, a la luz de esta nueva autoimagen, se dé un proceso de crecimiento personal más pleno y satisfactorio.

Contenido temático a desarrollar:

1 En busca de la verdad.

- 1.1 Puntos ciegos: Vemos lo que queremos ver
- 1.2 Crear y mantener el impulso.
- 1.3 La importancia de las creencias.
- 1.4 Sistema de activación reticular.
- 1.5 Preguntas de reflexión.

2 Cómo funciona la mente.

- 2.1 Los tres niveles de la mente del ser humano.
- 2.2 La mente consciente.
- 2.3 La mente subconsciente.
- 2.4 El subconsciente creativo.
- 2.5 Cambie su forma de pensar, cambiará su forma de actuar.
- 2.6 Preguntas de reflexión.

3 El modelo del éxito.

- 3.1 La importancia de la visión.
- 3.2 Fijación de metas.
- 3.3 Síndrome de la pobreza.
- 3.4 Síndrome de la recuperación.
- 3.5 Preguntas de reflexión.



4 Hábitos y actitudes.

- 4.1 Pensamiento reflexivo.
- 4.2 Fíjese una meta y cambie de actitud para lograrla.
- 4.3 Preguntas de reflexión.

5 Asimilando la realidad.

- 5.1 La forma en que usted piensa determina la forma en que actúa.
- 5.2 La influencia de nuestras creencias internas.
- 5.3 Diálogo interno.
- 5.4 Imaginación x Intensidad = Realidad.
- 5.5 Preguntas de reflexión.

6 Zonas cómodas.

- 6.1 Cómo salir de nuestras zonas cómodas.
- 6.2 Encuentre su propio qué, después defina sus propios cómo.
- 6.3 Preguntas de reflexión.

7 Afirmaciones.

- 7.1 Cómo reafianzar su visión con afirmaciones positivas.
- 7.2 Reglas para elaborar afirmaciones.
- 7.3 Preguntas de reflexión.

8 El ciclo del éxito.

- 8.1 Asimilación de la nueva realidad.
- 8.2 El ciclo del diálogo interno.
- 8.3 Preguntas de reflexión.

9 El poder de la autoestima.

- 9.1 Características de la gente con alta y baja autoestima.
- 9.2 Preguntas de reflexión.

10 Creando y manteniendo el impulso.

- 10.1 Motivación forzada.
- 10.2 Motivación positiva.
- 10.3 Voluntad, Autoestima, Disciplina.



11 El capitán del mundo.

- 11.1 Reglas, reglas, reglas, ¿cuáles son necesarias y cuáles no?
- 11.2 El exceso de reglas sofoca la creatividad.
- 11.3 Preguntas de reflexión.

12 Practicando la excelencia.

- 12.1 Plan de crecimiento personal.
- 12.2 Preguntas de reflexión.
- 12.3 Compromisos y plazos.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Calidad integral en el servicio de excelencia.

Objetivo general:

El participante, al término del evento, estará en condiciones de:

- Involucrarse en la cultura de la calidad.
- Reconocer la importancia del cliente externo, las fallas que cometemos y cómo Optimizar su satisfacción.
- Aplicar estrategias que mejoren la coordinación y efectividad de sus relaciones interempresa.
- Aplicará diversas herramientas que le permitan crear, mantener e incrementar su clientela.

Contenido temático a desarrollar

1 Introducción

2 La calidad como cultura

- 2.1 Administración de la Calidad.
- 2.2 Enfoque de Calidad.
- 2.3 Calidad en el servicio.
- 2.4 ¿Qué significa servicio ‘?

3 Cultura de servicio: El cliente externo

- 3.1 La frustración del servicio.
- 3.2 Los pecados del servicio.
- 3.3 Búsqueda de fidelidad.
- 3.4 Momentos de verdad.
- 3.5 El triángulo del servicio.

4 Cultura de servicio: El cliente interno

- 4.1 Destino compartido.
- 4.2 Servicio Interno.
- 4.3 ¿Cuál es tu contribución?
- 4.4 Los pecados del servicio interno.



5 Estrategias para conservar usuarios

5.1 Manejo de quejas.

5.2 ¿Qué significa un cliente molesto?

6 Compromisos, conclusiones y comentarios finales

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Mejora continua dentro de la empresa

Objetivo general:

El participante, al término del evento, estará en condiciones de:

- Concienciarse acerca de los nuevos enfoques empresariales y la evolución de las estrategias de calidad dentro de la empresa.
- Aplicar herramientas orientadas a implementar las políticas de calidad y el proceso de mejoramiento integral necesario para mantenerse en el grado de competitividad y efectividad satisfactorio para los clientes, los accionistas y los miembros de la empresa.

Contenido temático a desarrollar

1 Introducción.

- 1.1 Un nuevo paradigma
- 1.2 Hacia un nuevo pensamiento empresarial
- 1.3 La evolución de la estrategia de calidad dentro de la empresa
- 1.4 Empresa.

2 Necesidades de mejoramiento

- 2.1 Política de calidad
- 2.2 El proceso de mejoramiento
- 2.3 Competitividad:
- 2.4 La competitividad y la estrategia empresarial
- 2.5 Refuerzo Competitivo

3 Como estimular la competitividad

- 3.1 Mejoramiento continuo
- 3.2 Conceptos:
- 3.3 Importancia del mejoramiento continuo
- 3.4 Ventajas y desventajas del mejoramiento continuo
- 3.5 Ventajas
- 3.6 Desventajas
- 3.7 ¿Por que mejorar?
- 3.8 El proceso de mejoramiento
- 3.9 Necesidades de mejoramiento



- 3.10 Política de calidad
- 3.11 Comprender las características del proceso
- 3.12 El empleado y el proceso
- 3.13 Revisión del proceso
- 3.14 Efectividad del proceso
- 3.15 Eficiencia del proceso
- 3.16 Costo
- 3.17 Revisión del diseño

4 Controles del proceso

5 Programas de incentivos

- 5.1 Premios:
- 5.2 Castigos:
- 5.3 Encuesta de los proveedores

6 Pasos para el mejoramiento continuo

Según el Ing. Luis Gómez Bravo, los siete pasos del proceso de mejoramiento son:

- 6.1 1er. Paso: Selección de los problemas (oportunidades de mejora)
- 6.2 2º Paso: Cuantificación y subdivisión del problema
- 6.3 3er. Paso: Análisis de las causas, raíces específicas.
- 6.4 4º Paso: Establecimiento de los niveles de desempeño exigidos (metas de mejoramiento).
- 6.5 5º Paso: Definición y programación de soluciones
- 6.6 6º Paso: Implantación de soluciones
- 6.7 7º Paso: Acciones de garantía

7 Kaizen

- 7.1 Misión y objetivo de “KAIZEN”
 - Beneficios de Mejora Continua
- 7.2 Kaizen
 - (Ky-Zen)
 - Mejora Continua
 - Kai = Cambio
 - Zen = bueno (para el bueno)
- 7.3 Conceptos “Kaizen”
- 7.4 Estandarización
- 7.5 El siguiente proceso es nuestro cliente
- 7.6 La Calidad es primero
- 7.7 Justo a Tiempo



- 7.8 Conceptos “Kaizen”
- 7.9 Hablar con datos
- 7.10 Pregunte ¿Por qué?
- 7.11 Cultura Kaizen
- 7.12 Los siete tipos de desperdicios
- 7.13 Medición de desperdicio con tiempo
- 7.14 Opciones de mejora continua
- 7.15 Métodos, sistemas y herramientas
- 7.16 El trabajo estandarizado
- 7.17 Ventajas de trabajo estandarizado
- 7.18 Retos de Kaizen

8 El proceso de mejoramiento

9 Cuestionario:

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Asertividad

Una opción de comunicación interpersonal plena

Objetivo general:

El participante, al terminar el evento, estará en condiciones, entre otras cosas, de:

- Ganar mayor seguridad en ti mismo.
- Controlar mejor tus emociones para no atropellar el diálogo.
- Sentirte más positivo y lograr que los demás también lo sean contigo.
- Saber escuchar.
- Respetarte a ti mismo.
- Evitar problemas que se acrecientan por no dialogar a tiempo con los demás.
- Desarrollar tu habilidad de comunicación interpersonal en cualquier área.
- Integrar mejor tu grupo, familia, relación de pareja o amistad.
- Lograr mejores resultados en las metas que te propones.
- Ayudar a los demás para que también expresen adecuadamente su sentir.
- Respetar más profundamente a los demás.
- Negociar adecuadamente, estableciendo metas comunes.
- Terminar con relaciones interpersonales que te hacen daño o promover su franca mejoría, cuando esto sea posible.

Contenido temático a desarrollar

1 Habilidades sociales:

- 1.1 ¿Qué son las habilidades sociales?
- 1.2 ¿Porqué la gente no es habilidosa socialmente?
- 1.3 ¿Cómo podemos ser más habilidosos?
- 1.4 ¿Qué es la asertividad?
- 1.5 Entrenamiento asertivo.
 - ¿Para qué un entrenamiento asertivo?
 - ¿Qué es un entrenamiento asertivo?

2 Test para detectar la falta de asertividad:

- 2.1 Ejercicio grupal: aplicación e interpretación.



3 Asertividad

Como estrategia y estilo de comunicación, la asertividad se diferencia y se sitúa en un punto intermedio entre otras dos conductas polares: la agresividad y la no asertivo, (o no asertividad). Suele definirse como un comportamiento comunicacional maduro en el que la persona ni agrede ni se somete a la voluntad de otras personas, sino que expresa sus convicciones y defiende sus derechos.

- 3.1 Teoría de yagosesky
- 3.2 Los tres estilos
- 3.3 Los comunicadores pasivos o no-asertivos.
- 3.4 Las personas agresivas.
- 3.5 Las personas asertivas..
- 3.6 ¿Por qué?
- 3.7 Técnicas o conductas asertivas.
- 3.8 Disco rayado
- 3.9 Asertividad positiva
- 3.10 La aserción negativa
- 3.11 Asertividad empática
- 3.12 Asertividad progresiva
- 3.13 Asertividad confrontativa
- 3.14 Enunciados en primera persona
- 3.15 Banco de niebla.
- 3.16 Interrogación negativa
- 3.17 Citas

4 Concepto de asertividad. Aceptación y oposición asertiva

- 4.1 Características de la asertividad:
- 4.2 Como toda habilidad, la asertividad no es un término dicotómico (todo - nada),
- 4.3 La asertividad no es una característica de personalidad.
- 4.4 Todas las habilidades pueden aprenderse con mayor o menor dificultad y en este sentido, la asertividad no es diferente.
- 4.5 Diferencia entre oposición asertiva y aceptación asertiva.
- 4.6 Oposición asertiva.4.2.2 aceptación asertiva
- 4.7 Ventajas de una respuesta asertiva
- 4.8 La inhibición.
- 4.9 Conducta agresiva:
- 4.10 Conducta sistemáticamente inhábil:
- 4.11 Un estilo asertivo de conducta:



5 Derechos asertivos:

5.1 Concepto

5.2 28 derechos asertivos

5.3 recomendaciones

5.4 Esquema general de una respuesta de oposición asertiva.

5.5 Componentes no verbales.

- Contacto visual.
- Afecto.
- Voz.
- Pausas.
- Gestos.
- Postura corporal.

5.6 Componentes verbales:

- Expresión que denote comprensión de la postura del otro.
- Expresión del problema.
- Desacuerdo verbal. .
- Petición de cambio de conducta.
- Propuesta de solución.

6 Respuestas asertivas:

6.1 Solicitar el cambio de una conducta molesta.

- Decidir si desea hacer, o no, este cambio.
- Pensar qué se dirá y cómo.
- Escoger el momento y el lugar adecuado
- Describir la conducta molesta.
- Expresar cómo se siente en relación a la conducta molesta.
- Expresar que se comprende el comportamiento del otro..
- Especificar el cambio de conducta que se desea.
- Exponer las razones por las que se desea el cambio. Explicar las ventajas que se derivan del mismo.
- Explicar las posibles consecuencias negativas que pueden derivarse de no aceptar el cambio de conducta.

6.2 Preparación mental para mostrarse asertivo.

- Mostrar desacuerdo sobre una opinión y expresar la propia.
- Asegurarse de haber comprendido la opinión del otro
- Pensar en lo que se va a decir y en cómo.
- Reconocer los aspectos positivos de la opinión del otro en caso de hallarlos.



- Mostrar desacuerdo de manera clara, firme y amable.
- Ser específico al describir la opinión con la que se está en desacuerdo.
- Dar razones que sustenten el desacuerdo.
- Dar la propia opinión formulándola de forma concisa.
- Resaltar las ventajas de la nueva opinión respecto a la del interlocutor.
- Obtener la reacción de la otra persona a la nueva opinión.
- Afrontar la crítica:
- Concentrarse en lo que le están diciendo e intentar comprender ese punto de vista.
- No interrumpa, espere a que acabe.
- Tómese unos instantes para procesar la información y organizar la respuesta.
- Responda.
- Pida un cambio en las formas de expresar la crítica si le ha molestado.

7 Relación entre asertividad y fobia social:

7.1 La fobia social.

7.2 Algunos trucos para mejorar las habilidades sociales técnicas comunicativas:
Disco rayado; pero, información mutua, aserción negativa, interrogación negativa, repetir lo que siente la otra persona, parafrasear, rehusar peticiones, resistir la tentación, responder a la crítica, solicitar un cambio de comportamiento molesto, discrepar de los demás, resistir la interrupción de los otros, reconocer un error, admitir ignorancia, acabar una interrelación, aceptar cumplidos, aceptar o rechazar compañía, iniciar conversaciones, mantener conversaciones, pedir favores, dar cumplidos, mostrar afecto,

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.



Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Formación de equipos de trabajo de alto rendimiento.

Objetivo general:

Que los participantes experimenten el proceso de integración grupal, a través de dinámicas, exposiciones, sesiones de retroinformación y trabajo en equipo, que posibiliten el conocimiento personal, la comprensión y aceptación de las diferencias, con el consiguiente aprovechamiento de las fortalezas individuales para construir equipos profesionales de alto rendimiento.

Objetivos específicos:

Los participantes:

- Practicarán una metodología para el diseño y fijación de metas en equipo, así como para la planificación de su seguimiento y evaluación.
- Desarrollarán habilidades de comunicación para transmitir con efectividad sus ideas y comprometerse mutuamente en el logro de los objetivos.
- Practicarán métodos para dar y recibir retroinformación de manera positiva, que les permita detectar sus fortalezas y trabajar para eliminar sus áreas de oportunidad.
- Practicarán técnicas para convertirse en personas motivadas, con pleno dominio de sus actos, haciéndose responsables de sus decisiones y resultados.
- Practicarán métodos para la toma de decisiones en grupo.
- Diseñarán metodologías para planear, operar, controlar y evaluar proyectos de mejora, trabajando en equipo y asumiendo los roles y responsabilidades requeridas en cada caso.



Contenido temático a desarrollar:

1 El proceso de formación de un equipo.

- 1.1 Clasificación de grupos
- 1.2 ¿Qué es un grupo y qué es un equipo?
- 1.3 Análisis del proceso de la integración de un equipo de Alto Rendimiento.

2 Áreas de influencia entre los miembros de un equipo.

¿Qué puede hacer por mí la formación de equipos?

- 2.1 Su actitud hará una gran diferencia en la creación de un equipo.
- 2.2 Responsabilidad como integrante del equipo.
- 2.3 Evolución en el trabajo en equipo.
- 2.4 La importancia de la sinergia en la dinámica interna de un equipo de alto rendimiento.
- 2.5 Recomendaciones para lograr una verdadera integración hacia el trabajo en equipo.

3 Congruencia entre la misión, visión y valores institucionales y personales como factor de logro.

- 3.1 Certeza.
- 3.2 Objetividad.
- 3.3 Legalidad.
- 3.4 Independencia.
- 3.5 Profesionalismo.
- 3.6 Imparcialidad.

4 La motivación en los equipos de alto rendimiento.

- 4.1 Motivación hacia la productividad.
- 4.2 Factores externos e internos de la motivación.
- 4.3 La Ley del efecto en la conducta del trabajador.
- 4.4 Factores que motivan.
- 4.5 Necesidades psicológicas del adulto.
- 4.6 Satisfactores y motivadores.
- 4.7 La importancia de la autoestima en los miembros de los equipos de alto rendimiento.



5 El proceso de la comunicación.

- 5.1 Elementos de la comunicación.
- 5.2 Principios de la comunicación.
- 5.3 Tipos de comunicación.
- 5.4 Sentido y dirección de la comunicación.
- 5.5 Las Barreras de la comunicación.
- 5.6 Barreras psicológicas.
- 5.7 Retroinformación.
- 5.8 La ventana de Johari.
- 5.9 El lenguaje en las relaciones interpersonales.

6 El líder que dirige la acción.

- 6.1 El jefe y el Líder.
- 6.2 Porqué los equipos de trabajo necesitan un líder.
- 6.3 Habilidades específicas para desarrollar liderazgo.
- 6.4 Perfil de liderazgo del supervisor.
- 6.5 La supervisión participativa.

7 Etapas de la formación de un equipo de alto rendimiento.

- 7.1 Cómo crear un ambiente propicio para el desarrollo de los equipos de trabajo.
- 7.2 Evolución de los equipos de alto rendimiento.
- 7.3 Evaluación de la situación actual de mi equipo de trabajo.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Equipos de trabajo de alto rendimiento

Objetivo general:

Ofrecer a los participantes herramientas poderosas de vanguardia para desempeñarse como líderes 'o integrantes de equipos de trabajo" caracterizados 'por mantenerlas actitudes triunfadoras y las técnicas que han demostrado los mejores resultados para desempeñarse, conjunta y satisfactoriamente, con altos niveles de motivación al logro, calidad y rendimiento frente a la competitividad

Objetivos específicos:

- Analice las características de los' principales equipos" de "trabajo en México y la problemática del trabajo en equipo en la realidad de su organización) o Calcule el capital intelectual que cada persona invierte en un equipo de, trabajo y aprenda las fórmulas más efectivas para alentar, compensar y retener la inversión del talento ejecutivo en un afán compartido.
- Mida la eficiencia grupal y la magnitud de su repercusión en, los problemas que detienen el desarrollo y aplique un instrumento diagnóstico para detectar, de una manera rápida y certera, los factores que no permiten lograr metas comunes.
- Maneje los obstáculos y las barreras que afectan la efectividad en el rendimiento grupal y aplique una guía de autofacultamiento para desarrollar perspectivas satisfactorias.
- Construya como un experto y de una manera sólida y sistematizada, una visión de conjunto y aprenda a reintegrar al grupo y a reconducir el esfuerzo individual frente a los desafíos de un trabajo compartido.
- Fomente la pasión y el compromiso en el trabajo de equipo a largo plazo y aprenda a mantener la confianza y la adhesión grupal en los momentos difíciles.
- Proteja al equipo de los efectos nocivos de la competencia, las amenazas y los cambios que afectan su estabilidad y rendimiento



- Aplique técnicas innovadoras para trascender.
- Aprenda a instrumentar un proceso para, operar cuidadosa y exitosamente las tácticas y estrategias de mejora continua de equipos de trabajo altamente competitivos.

Contenido temático a desarrollar

- 1 La tendencia de los equipos de trabajo, en el S. XXI
- 2 El proceso de construcción de un equipo de trabajo frente a la competitividad y los retos de la globalización
- 3 Factores y actitudes que, inciden en la construcción. y desarrollo de los equipos de trabajo
- 4 Cómo crear y mantener un equipo de alto rendimiento orientado a la competitividad
- 5 Cómo funciona el aprendizaje cooperativo en el rendimiento y crecimiento de un equipo
- 6 Cómo funcionan los estándares de calidad, satisfacción Y rendimiento de un equipo de trabajo ante las metas competitivas
- 7 Cómo se manejan las desviaciones de rendimiento ante las demandas y presiones de la competencia en un buen equipo
- 8 Cuáles son las técnicas que por encima de todas las cosas hacen exitoso a un equipo de trabajo
- 9 En qué consiste y como se logra incrementar la expansión, poder e influencia de los equipos de alto rendimiento.
- 10 Cómo se estabilizan y avanzan los, equipos de trabajo
- 11 Cómo se estimula y se expande el involucramiento y el resultado grupal



Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Desarrollo de habilidades básicas para trabajar en equipo

Introducción:

Durante el transcurso del tiempo, el ser humano se ha significado por su aparente debilidad corporal, al compararse con el resto de los animales con los que ha competido en su lucha por sobrevivir.

El papel del individuo en la organización sólo es importante en la medida que contribuye al esfuerzo grupal al logro de los objetivos de ésta, pero también en el grado que la empresa satisfaga sus objetivos personales.

En la medida que esta mutua satisfacción se logra más fácilmente mediante el esfuerzo y la sinergia de todo el equipo, se hace cada vez más patente la necesidad de trabajar en equipo-

En este seminario, observaremos algunos de los principales objetivos, etapas y conflictos que acompañan al equipo humano en su aventura empresarial desde su inicio hasta su completa formación y mantenimiento, terminando con una evaluación de la etapa de madurez en que cada uno de los equipos de los cuales usted forma parte se encuentra, de modo que pueda situarlos en la dirección que los lleve a conjuntar exitosamente un “Equipo de Alto Rendimiento, en continuo aprendizaje”.

Objetivo general:

Que los participantes experimenten el proceso de integración grupal, a través de dinámicas, exposiciones, sesiones de retro-información y trabajo en equipo, que posibiliten el conocimiento personal, la comprensión y aceptación de las diferencias, con el consiguiente aprovechamiento de las fortalezas individuales para construir equipos profesionales de alto rendimiento.



Objetivos específicos:

Los participantes:

- Practicarán una metodología para el diseño y fijación de metas en equipo, así como para la planificación de su seguimiento y evaluación.
- Desarrollarán habilidades de comunicación para transmitir con efectividad sus ideas y comprometerse mutuamente en el logro de los objetivos.
- Practicarán métodos para dar y recibir retro-información de manera positiva, que les permita detectar sus fortalezas y trabajar para eliminar sus áreas de oportunidad.
- Practicarán técnicas para convertirse en personas motivadas, con pleno dominio de sus actos, haciéndose responsables de sus decisiones y resultados.
- Practicarán métodos para la toma de decisiones en grupo.
- Diseñarán metodologías para planear, operar, controlar y evaluar proyectos de mejora, trabajando en equipo y asumiendo los roles y responsabilidades requeridas en cada caso.

Contenido temático a desarrollar

1 El proceso de formación de un equipo.

- 1.1 Clasificación de grupos:
- 1.2 ¿Qué es un grupo y qué es un equipo?
- 1.3 Análisis del proceso de la integración de un equipo de alto rendimiento.

2 Áreas de influencia entre los miembros de un equipo.

- 2.1 ¿Qué puede hacer por mí la formación de equipos?
- 2.2 Su actitud hará una gran diferencia en la creación de un equipo.
- 2.3 Responsabilidad como integrante del equipo.
- 2.4 Evolución en el trabajo en equipo.
- 2.5 La importancia de la sinergia en la dinámica interna de un Equipo de Alto Rendimiento.
- 2.6 Recomendaciones para lograr una verdadera integración hacia el trabajo en equipo.



3 Congruencia entre la misión, visión y valores institucionales y personales como factor de logro institucional y personal.

- 3.1 Cómo crear un ambiente propicio para el desarrollo de los equipos de trabajo.
- 3.2 Estrategias para conformar un clima laboral ideal.
- 3.3 Autodiagnóstico.

4 Cómo se integra un equipo de trabajo.

- 4.1 Necesidad de afiliación y realización.
- 4.2 Sinergia y empatía grupal. actitudes positivas.
- 4.3 Procurar por el equipo como una unidad.
- 4.4 Expectativas individuales y grupales.
- 4.5 Importancia a los objetivos, no a las actividades.
- 4.6 Buscar las razones de los demás.
- 4.7 Sinergia del equipo.

5 Manejo de problemas grupales respecto a las personas.

- 5.1 Cómo resolver problemas de liderazgo inadecuado.
- 5.2 El jefe y el líder:
- 5.3 Porqué los grupos necesitan un líder.
- 5.4 Cómo resolver problemas de pertenencia al grupo:
- 5.5 Habilidades específicas para desarrollar liderazgo.
- 5.6 Perfil de liderazgo del mando medio.
- 5.7 Cómo resolver problemas de insuficiente compromiso.

6 Asertividad.

- 6.1 Principios básicos de la Asertividad. Características de las personas asertivas.
- 6.2 Derechos asertivos.
- 6.3 Derechos universales.
- 6.4 Cómo podemos ser asertivos.
- 6.5 Dificultades personales que me impiden ser asertivo en las áreas básicas.
- 6.6 Técnicas asertivas.

7 Contrato psicológico, plan de acción y seguimiento.



Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



EL poder curativo del pensamiento positivo (Hacia una vida más plena y satisfactoria, un enfoque de programación neurolingüística)

Introducción

Se ha repetido constantemente, y no sin razón, que la fuente de muchas de nuestras frustraciones, neurosis, obsesiones y demás afecciones nerviosas y desajustes de nuestra personalidad son causados por un razonamiento muy sencillo de explicar, pero muy difícil de controlar:

**Hay una diferencia enorme entre cómo deben
ser las cosas y cómo son en realidad.**

**El ser humano quiere que toda la realidad
responda a sus deseos**

Como tal situación es a todas luces irrealizable, nuestra mente y nuestro cuerpo, como unidades inseparables, responde a esta frustración mayor con una serie de desajustes que no nos deja actuar, pensar, sentir y reaccionar de manera racional, sino de manera visceral y reactiva.

La programación neurolingüística, con sus herramientas y enfoques prácticos, fáciles de usar y de alta efectividad, nos ayuda a detectar y conocer los elementos que rigen nuestro funcionamiento interno, la forma en que la presión del medio ambiente nos afecta, las reacciones que resultan de la interacción con nuestros compañeros de trabajo, familiares, clientes, pareja, jefes y, en general, todos los seres humanos con los que tenemos contacto durante toda nuestra vida.

Como resultado de este análisis, la programación neurolingüística nos ayuda a responder de manera racional, efectiva y emocionalmente satisfactoria a las agresiones del medio ambiente y, como consecuencia, conformar poco a poco nuestras reacciones, sentimientos, emociones y actitudes para conseguir una vida más plena y satisfactoria.



Objetivo general:

El participante, al término del evento, estará en condiciones de:

- Concientizarse de su propio potencial e identificar sus fortalezas y debilidades.
- Desarrollar con efectividad las actitudes y aptitudes que optimicen su inclusión en su entorno familiar, social y laboral.
- Redireccionar el sentido de sus pensamientos, convirtiéndolos en auxiliares positivos en su camino hacia la plenitud.
- Identificar y clarificar las relaciones destructivas, para anularlas y convertirlas en constructivas y positivas.
- Identificar los momentos de crisis y contar con elementos para enfrentarlas y resolverlas adecuadamente.

Objetivos específicos:

- Utilizar de forma armónica el flujo de emociones que ocupan la mente y el cuerpo del ser humano durante un día cualquiera.
- Controlará de manera óptima sus sentimientos y actitudes en su relación con los demás.
- Identificará y controlará las emociones que causan un efecto negativo en su conducta, pensamiento y sentimientos.

Contenido temático a desarrollar:

1. Inteligencia emocional

- 1.1 Inteligencia Emocional en el Trabajo. Poderes de la inteligencia emocional.
 - El Poder de la Voz.
 - El Poder de la Imaginación:
 - El Poder de la Retribución
 - El Poder del Compromiso:
 - El Poder de la Asociación:
- 1.2 Las competencias Emocionales
- 1.3 Las 7 S's de la Persona Competitiva y Feliz.
- 1.4 Habilidades técnicas cognoscitivas y emocionales.



2. Habilidades sociales.

- 2.1 La asertividad.
- 2.2 La empatía.
- 2.3 Diferencias y semejanzas entre asertividad y empatía.

3. Los pensamientos y sus efectos

- 3.1 "El alma atrae aquello que secretamente abriga, aquello que ama, pero también, aquello que teme"
- 3.2 "Los buenos pensamientos dan buenos frutos, los malos pensamientos dan malos frutos"

4. Análisis transaccional.

- 4.1 Triangulo dramático.
- 4.2 Las transacciones.
- 4.3 La falsa víctima.
- 4.4 El falso verdugo.
- 4.5 El falso salvador.

5. ¿Sabe usted enfrentarse a sus crisis personales?

- 5.1 Paso 1: Ponga atención a los hechos.
"Reconozco que tengo un problema."
- 5.2 Paso 2: Enfóquese en las causas.
"Soy responsable de la existencia de este problema."
- 5.3 Paso 3: Acepte su propia responsabilidad.
"Yo soy responsable de la solución de este problema."
- 5.4 Paso 4: Enfóquese en el significado.
"¿Qué aprenderé de esta situación?"
- 5.5 Paso 5: Introversión.
"Mis fortalezas interiores."
- 5.6 Paso 6: Decídase a cambiar.
"Después de la oscuridad, viene la Luz."
- 5.7 Paso 7: Establezca un plan de acción.
"¿Qué debo hacer de hoy en adelante?"
- 5.8 Paso 8: Visualice su futuro.
"Ya lo pasado, pasado."
- 5.9 Paso 9: La importancia de la indulgencia.
"¿Puedo aprender a perdonar y a pedir perdón?"



5.10 Paso 10: Aprenda a ser agradecido.

“Visualizo el bien en todo lo que me rodea.”

5.11 Paso 11: Goce de la vida

Utilice su nueva energía.

5.12 Paso 12: Busque la paz interior.

“Estoy listo para continuar mi vida, estoy en paz conmigo mismo y con los demás.”

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Herramientas de supervisión

Objetivo general:

Al finalizar el curso los participantes:

- Identificarán las competencias de un supervisor exitoso que le permita lograr un ambiente de trabajo en pro de la armonía grupal, y la productividad, calidad y mejora continua de su área de trabajo.
- Aplicará las herramientas conductuales, técnicas y administrativas que le permitan manejar adecuadamente su área, contando con la buena voluntad de sus colaboradores.

Contenido temático a desarrollar:

1 La importancia del supervisor en la organización.

- 1.1 Competencias y descripción general del puesto.
- 1.2 Roles del supervisor.
- 1.3 Responsabilidades del supervisor.
- 1.4 Actitudes positivas.
- 1.5 Sensibilidad para las Relaciones Humanas.
- 1.6 Saber escuchar.
- 1.7 Capacidad de liderazgo.
- 1.8 Capacidad de comunicación.
- 1.9 Habilidad para integrar un equipo.

2 Competencia: administrar procesos.

- 2.1 Administración
- 2.2 Procesos: control y mejora continua.
- 2.3 La empresa como un sistema.
- 2.4 Subsistemas, procedimientos operativos y administrativos.
- 2.5 Detección de fallas, duplicidades, traslapes, omisiones y tareas innecesarias.



3 La motivación en la primera línea

- 3.1 Motivación hacia la productividad.
- 3.2 Factores externos e internos de la Motivación.
- 3.3 La Ley del Efecto en la conducta del trabajador.
- 3.4 Factores que motivan.
- 3.5 Necesidades Psicológicas del adulto.
- 3.6 Satisfactores y Motivadores.

4 El líder que dirige la acción.

Competencia: Liderazgo

- 4.1 Estilo de liderazgo, cualidades y necesidades del supervisor.
- 4.2 El jefe y el Líder.
- 4.3 Porqué los equipos de trabajo necesitan un Líder.
- 4.4 Habilidades específicas para desarrollar Liderazgo.
- 4.5 Perfil de Liderazgo del Supervisor.
- 4.6 La Supervisión Participativa.

5 El supervisor como capacitador.

Competencia: Entrenador y capacitador.

- 5.1 El supervisor, y su vocación como capacitador.
- 5.2 Método de los cuatro pasos (cómo capacitar en el puesto de trabajo).
- 5.3 Práctica de campo.

6 Competencia: Comunicación:

- 6.1 Elementos de la Comunicación.
- 6.2 Principios de la Comunicación.
- 6.3 Tipos de Comunicación.
- 6.4 Sentido y dirección de la Comunicación.
- 6.5 Las Barreras de la Comunicación.
- 6.6 Barreras Psicológicas.
- 6.7 Retro-información.



7 Competencia: Desarrollo de equipo de trabajo.

Cómo integrar al equipo y elevar su moral

- 7.1 Grupo vs equipo
- 7.2 Habilidades para integrar y trabajar en Equipo.
- 7.3 Integración grupal: Actitudes Positivas.
- 7.4 Características del buen conductor de equipos de trabajo.
- 7.5 Cómo mantener en condiciones óptimas un equipo de trabajo excelente.

8 Como crear un clima de trabajo adecuado para la productividad: El conflicto humano y su manejo

- 8.1 Cómo crear un clima de trabajo adecuado para la productividad.
- 8.2 Origen y tipos de Conflictos.
- 8.3 Factores y características de los Conflictos.
- 8.4 El Conflicto humano y su manejo.
- 8.5 Modelo de Manejo de Conflictos.

9 Capacidad para tomar decisiones y resolver problemas.

- 9.1 Clasificación y jerarquización de problemas.
- 9.2 Causalidad vs casualidad.
- 9.3 Diagrama de Pareto: 80-20
- 9.4 Diagrama de Ishikawa.
- 9.5 Características de una decisión óptima.

10 Evaluación del desempeño: Técnicas para evaluar el desempeño de sus colaboradores

- 10.1 Parámetros de actuación.
- 10.2 Asignación de responsabilidades.
- 10.3 Estructura y difusión, negociación y aceptación del Sistema de Evaluación del Desempeño.
- 10.4 Equilibrio entre equidad y flexibilidad.

11 Retos del supervisor:

- 11.1 Sistemas de información
- 11.2 Tecnología de la Información.
- 11.3 Panorama global del área del Supervisor.
- 11.4 Compromisos de aplicación.
- 11.5 Plan de trabajo y seguimiento.



Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



El supervisor de primera línea.

¿Planeas para un año? Siembra arroz.
¿Planeas para una década? Siembra un Árbol.
¿Planeas para toda la vida? Educa al hombre.

Lic. Manuel García Soria López.

Objetivo general

Al finalizar el curso los participantes:

- Identificarán las competencias de un supervisor exitoso que le permita lograr un ambiente de trabajo en pro de la armonía grupal, y la productividad, calidad y mejora continua de su área de trabajo.
- Aplicará las herramientas conductuales, técnicas y administrativas que le permitan manejar adecuadamente su área, contando con la buena voluntad de sus colaboradores.

Contenido temático a desarrollar

1 La importancia del supervisor en la organización. competencias y descripción general del puesto.

- 1.1 Roles del supervisor.
- 1.2 Responsabilidades del supervisor.

Habilidades que debe desarrollar un supervisor:

- 1.3 Actitudes positivas.
- 1.4 Sensibilidad para las Relaciones Humanas.
- 1.5 Saber escuchar.
- 1.6 Capacidad de liderazgo.
- 1.7 Capacidad de comunicación.
- 1.8 Habilidad para integrar un equipo.



- 2 Competencia: administrar procesos.**
 - 2.1 Administración.
 - 2.2 Procesos, control y mejora continua.
 - 2.3 La empresa como sistema.
 - 2.4 Subsistemas, procedimientos operativos y administrativos.
 - 2.5 Detección de fallas, duplicidades, traslapes, omisiones y tareas innecesarias.
- 3 La motivación en la primera línea.**
 - 3.1 Motivación hacia la productividad.
 - 3.2 Factores externos e internos de la Motivación.
 - 3.3 La Ley del Efecto en la conducta del trabajador.
 - 3.4 Factores que motivan.
 - 3.5 Necesidades Psicológicas del adulto.
 - 3.6 Satisfactores y Motivadores.
- 4 El líder que dirige la acción.**

Competencia: Liderazgo

 - 4.1 Estilo de liderazgo, cualidades y necesidades del supervisor.
 - 4.2 El jefe y el Líder.
 - 4.3 Porqué los equipos de trabajo necesitan un Líder.
 - 4.4 Habilidades específicas para desarrollar Liderazgo.
 - 4.5 Perfil de Liderazgo del Supervisor.
 - 4.6 La Supervisión Participativa.
- 5 El supervisor como capacitador. Competencia entrenador y capacitador.**
 - 5.1 El supervisor, y su vocación como capacitador.
 - 5.2 Método de los cuatro pasos: (Cómo capacitar en el puesto de trabajo).
 - 5.3 Práctica de campo.
- 6 El proceso de la comunicación.**
 - 6.1 Elementos de la Comunicación.
 - 6.2 Principios de la Comunicación.
 - 6.3 Tipos de Comunicación.
 - 6.4 Sentido y dirección de la Comunicación.
 - 6.5 Las Barreras de la Comunicación.
 - 6.6 Barreras Psicológicas.
 - 6.7 Retro-información.



7 Competencia: desarrollo de equipo de trabajo.

Cómo integrar al equipo y elevar su moral

- 7.1 Grupo vs equipo
- 7.2 Habilidades para integrar y trabajar en Equipo.
- 7.3 Integración grupal: Actitudes Positivas.
- 7.4 Características del buen conductor de equipos de trabajo.
- 7.5 Cómo mantener en condiciones óptimas un equipo de trabajo excelente.

8 El conflicto humano y su manejo.

- 8.1 Cómo crear un clima de trabajo adecuado para la productividad.
- 8.2 Origen y tipos de Conflictos.
- 8.3 Factores y características de los Conflictos.
- 8.4 El Conflicto humano y su manejo.
- 8.5 Modelo de Manejo de Conflictos.

9 Capacidad para tomar decisiones y resolver problemas.

- 9.1 Clasificación y jerarquización de problemas.
- 9.2 Causalidad vs casualidad.
- 9.3 Diagrama de Pareto: 80-20
- 9.4 Diagrama de Ishikawa.
- 9.5 Características de una decisión óptima.

10 Evaluación del desempeño:

Establecimiento de metas. Etapas:

- **Etapas I** Determinación del propósito general del área a su cargo, identificando
- **Etapas II** Identificación de las actividades clave del área a su cargo y definición de los objetivos prioritarios de la misma.
- **Etapas III** Identificar el propósito de trabajo de cada uno de los integrantes del área; para lo cual es necesario:
- **Etapas IV** Preparar un listado de las posibles metas que debe alcanzar el personal bajo su mando.
- **Etapas V** Establecimiento de metas



11 Retos del supervisor:

- 11.1 Sistemas de información
- 11.2 Tecnología de la Información.
- 11.3 Panorama global del área del Supervisor.
- 11.4 Compromisos de aplicación.
- 11.5 Plan de trabajo y seguimiento.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



El supervisor de primera línea

Objetivo general:

- Tomar conciencia de los alcances de la supervisión.
- Adoptar las actitudes, y formas de conducta que garantice, tanto la productividad de la empresa, como un ambiente armonioso y de camaradería.
- Optimizar el nivel de comunicación, tanto humana, como técnica y administrativa, orientado hacia al productividad en un clima laboral dedicado y productivo.
- Detectar, enfrentar y resolver los conflictos de todo tipo que se presentan en un día de trabajo “normal”.
- Identificar, analizar y resolver los problemas técnicos y administrativos que surjan durante el trabajo.

Objetivos específicos:

- Concientización del papel del supervisor y su decisiva influencia en la productividad de la empresa y en el clima laboral con respecto a sus colaboradores.
- Mejoría en la colaboración administrativa, técnica e interpersonal con sus colaboradores, con sus jefes y con otras áreas.
- Optimización del nivel de motivación interna del personal en general.
- Detección y solución de los conflictos interpersonales e interáreas detectados en la empresa.
- Mejoría en el clima de trabajo en equipo.



Contenido temático a desarrollar

1 La función de supervisar.

- 1.1 Roles del supervisor
- 1.2 Responsabilidades del supervisor

2 Habilidades que debe desarrollar un supervisor.

- 2.1 Actitud mental positiva
- 2.2 Sensibilidad para las relaciones humanas
- 2.3 Saber escuchar
- 2.4 Empatía
- 2.5 Capacidad de comunicación
- 2.6 Habilidades para integrar y trabajar en equipo

3 La motivación en la primera línea.

- 3.1 Necesidades psicológicas del adulto
- 3.2 Factores externos e internos de la motivación
- 3.3 La Ley del Efecto en la conducta del trabajador
- 3.4 Satisfactores y motivadores

4 El proceso de la comunicación.

- 4.1 El proceso de la comunicación
- 4.2 Elementos de la comunicación
- 4.3 Principios de la comunicación
- 4.4 Barreras de la comunicación: Cómo detectarlas y eliminarlas
- 4.5 La importancia de la retroinformación

5 El supervisor como líder que dirige la acción.

- 5.1 El jefe y el líder
- 5.2 Habilidades específicas para desarrollar liderazgo
- 5.3 Porqué los grupos necesitan un líder
- 5.4 Perfil de liderazgo del supervisor
- 5.5 El líder efectivo
- 5.6 El líder como facilitador de la producción

6 El conflicto humano y su manejo.

- 6.1 Factores y características de los conflictos
- 6.2 Origen y tipo de conflictos
- 6.3 Modelo de manejo de conflictos



7 Cómo integrar al equipo y elevar su moral.

- 7.1 Habilidades para integrar y trabajar y trabajar en equipo
- 7.2 Procurar por el equipo como una unidad
- 7.3 Trato individual a cada miembro del equipo
- 7.4 Disciplina con justicia
- 7.5 Importancia a los objetivos, no a las actividades

8 Análisis de problemas y toma de decisiones.

- 8.1 Diferencia entre problema y situación
- 8.2 Desviación entre realidad y lo planeado
- 8.3 Jerarquización de problemas
- 8.4 No elimine los síntomas, ataque las causas

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



La administración del servicio al cliente como generador de ventas

Objetivo general:

El participante aplicará herramientas administrativas y conductuales que le permitan apoyar a su equipo en el logro de mejores resultados, para la generación de ventas, con un enfoque de satisfacción total del cliente.

Objetivos específicos:

- Desarrollará una visión más amplia e integral de la empresa y su puesto, desde una perspectiva moderna y globalizadora, para poder incrementar la productividad de la empresa y de su equipo de trabajo.
- Identificará el entorno donde se relacionan sus clientes y los factores que influyen positivamente en un mayor conocimiento de los clientes internos y externos, en pro de una optimización de la productividad de la empresa.
- Definirá y estandarizará los parámetros de medición del servicio al cliente.
- Se concientizará y conocerá los factores necesarios para formar y conservar un equipo de trabajo efectivo, productivo y armonioso.
- Medirá el avance de su programa de trabajo detectando los logros y desviaciones con claridad y oportunidad.
- Detectará, analizará y resolverá adecuadamente los problemas y situaciones conflictivas que se le presenten cotidianamente en el servicio al cliente, para incrementar las ventas.

Contenido temático a desarrollar

1 Ventajas competitivas de un servicio de excelencia. :

- 1.1 Estrategias para perder clientes sin esfuerzo.
- 1.2 Cómo alcanzar el éxito.
- 1.3 Para ser un verdadero líder.
- 1.4 Desarrollo de una perspectiva de los servicios al cliente.
- 1.5 Dos perspectivas de la organización.



2 Comprensión de su cliente

- 2.1 Comprensión de su cliente
- 2.2 ¿Cuál es el nicho específico de sus servicios?
- 2.3 Determine su nicho de servicios
- 2.4 ¿Cuáles son las características de los servicios que usted brinda?
- 2.5 Desarrollo de un perfil de los servicios
- 2.6 Desarrollo del perfil de su cliente
- 2.7 ¿Cómo lo ven a usted sus clientes?
- 2.8 Evaluación de las determinantes de sus líneas generales de servicios
- 2.9 Repaso de la primera etapa
- 2.10 Su plan de acción para la primera etapa

3 Fijación de criterios para servicios de calidad

- 3.1 Fijación de criterios para servicios de calidad
- 3.2 La importancia de fijar criterios para servicios de calidad
- 3.3 Las dos dimensiones de los servicios de calidad al cliente
- 3.4 Cómo escribir los criterios de los servicios de calidad
- 3.5 Cómo darle prioridad a sus criterios de los servicios de calidad

4 Formación de un grupo ganador de servicios al cliente.

- 4.1 Forme un grupo ganador:
- 4.2 Paso 1: Poniendo calidad en el diseño de las labores de servicio al cliente
- 4.3 Paso 2: Escribiendo las especificaciones de los trabajos en términos de los servicios de calidad al cliente
- 4.4 Paso 3: Examinando a los solicitantes del trabajo para ver sus habilidades en la prestación de los servicios de calidad al cliente
- 4.5 Paso 4: Adiestrándolo en los servicios de calidad al cliente
- 4.6 Paso 5: Con una actitud de liderazgo de la calidad
- 4.7 Paso 6: Con un ambiente organizacional de respaldo.

5 Comprobar periódicamente.

- 5.1 Verifique regularmente cómo está haciendo las cosas
- 5.2 Servicio de intervención.
- 5.3 Sistema de retroalimentación de los clientes.
- 5.4 Sistema de retroalimentación al equipo



6 Proveer soluciones proactivas a los problemas

- 6.1 Plan de acción 1: Creación de un ambiente de respaldo a la solución de los problemas de los servicios al cliente
- 6.2 Plan de acción 2: Use su grupo de servicios al cliente para identificar las áreas de problemas en los servicios
- 6.3 Plan de acción 3: Use su grupo de servicios al cliente como un recurso para mejorar los servicios
- 6.4 Plan de acción 4: Convierta los problemas de los clientes en oportunidades para darles un mejor servicio

7 El cliente de tu empresa

- 7.1 El empleado, su familia, sus jefes y compañeros.
- 7.2 Los directivos.
- 7.3 El cliente
- 7.4 Proveedores.
- 7.5 La Comunidad

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



El proveedor interno: factor indispensable como apoyo en la generación de ventas

Objetivo general:

Sensibilizar y concientizar a los participantes sobre la importancia de dar un trato óptimo a sus clientes internos y de su responsabilidad en la generación de los resultados en las ventas

Objetivos específicos:

El participante:

- Aplicará diversos conceptos relacionados con la cultura de calidad en el servicio al cliente, para optimizar sus esfuerzos relacionados con el incremento de las ventas.
- Optimizará sus relaciones con el cliente interno, con mayor armonía y productividad.
- Aplicará diversas estrategias para conservar las buenas relaciones con nuestros clientes y resolver sus quejas y requerimientos adecuadamente.
- Se concientizará de la importancia de proporcionar un buen servicio al cliente y en general del entorno, para la buena marcha de la empresa.

Contenido temático a desarrollar

1 La diferencia competitiva

- 1.1 Para ser un verdadero líder
- 1.2 Estrategias para perder clientes sin esfuerzo.
- 1.3 Soy responsable del apoyo a las ventas

2 La calidad como cultura

- 2.1 Misión y Visión
- 2.2 Administración de la calidad
- 2.3 Enfoque de calidad
- 2.4 Calidad en el servicio
- 2.5 ¿Qué significa servicio?
- 2.6 Cómo alcanzar el éxito



3 Cultura de servicio: El cliente interno

- 3.1 Destino compartido
- 3.2 Servicio interno
- 3.3 ¿Cuál es tu contribución?
- 3.4 Los pecados del servicio interno

4 Estrategias para conservar clientes

- 4.1 Manejo de quejas y requerimientos
- 4.2 ¿Qué significa un cliente molesto o no atendido?
- 4.3 Formación de un grupo ganador

5 El cliente de tu empresa

- 5.1 El empleado y su familia, sus jefes y compañeros.
- 5.2 Los directivos.
- 5.3 Nuestro Cliente
- 5.4 Proveedores.
- 5.5 La Comunidad.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Análisis de problemas y toma de decisiones

Objetivo general:

Identificar y analizar los conflictos para la toma de decisiones, mediante el manejo apropiado de técnicas modernas, prácticas fáciles de aprender y enseñar, para compartirlas con los compañeros.

Objetivos específicos:

- Claridad en el conocimiento de la situación global de la empresa y, al mismo tiempo, conocimiento al detalle de las situaciones conflictivas que inciden en cada área en particular.
- Enfocar los esfuerzos hacia la búsqueda de las causas de los problemas, en lugar de perder el tiempo en minimizar los síntomas.
- Concientización de que lo que se haga en un área repercute positiva o negativamente en otra (s).
- Alineación de los esfuerzos de todas las áreas en la búsqueda de mayor productividad.
- Detección clara, lógica y concreta de las situaciones conflictivas, problemas técnicos y administrativos de la empresa.
- Diseño lógico, productivo y rápido de implantar, de las opciones de solución de los problemas detectados.
- Este seminario está especialmente dirigido a:
- Personal de gerencia media, áreas de supervisión y operación de todas aquellas empresas que estén interesados en optimizar su productividad, implantando medidas prácticas y fáciles de medir.



Contenido temático a desarrollar

1 La importancia del análisis y la toma de decisiones

- 1.1 La empresa vista como sistema
- 1.2 Diferencia entre problema y situación
- 1.3 Enmascaramiento de síntomas vs. búsqueda de causas para eliminarlas / reducirlas
- 1.4 Desviación del objetivo: definiciones
- 1.5 Causalidad vs. casualidad
- 1.6 Situación, problema, decisión, problema potencial: definiciones y análisis estructural
- 1.7 Clasificación y jerarquización de situaciones
- 1.8 Principio de Pareto

2 La creatividad como elemento determinante en la visualización de las situaciones.

- 2.1 Identificación de síntomas de “ceguera de taller”: visión de túnel, inercia, miedo al cambio
- 2.2 Pensamiento lateral en el análisis de situaciones
- 2.3 Desarrollo de potencial creativo como parte de la cultura de la empresa
- 2.4 La técnica del “marcianito” como herramienta de visualización creativa de situaciones
- 2.5 Técnicas grupales de análisis y discusión de problemas usando la creatividad

3 El análisis de problemas.

- 3.1 Definición y cuantificación de desviaciones.
- 3.2 Las cuatro dimensiones de la desviación: qué, dónde, cuándo, cuánto
- 3.3 Patrones de comparación
- 3.4 Distingos
- 3.5 Correlación de datos para análisis de causas
- 3.6 Inferencia de causas probables
- 3.7 Prueba de “escritorio”
- 3.8 Eliminación de probables causas
- 3.9 Prueba de campo para comprobar probable causa
- 3.10 Estrategias de eliminación / disminución de la causa más probable
- 3.11 Planeación predictiva para evitar recurrencia



4 La importancia de la información

- 4.1 Definición de información pertinente a la situación
- 4.2 Técnicas de recopilación de datos: La observación física, la entrevista, la recopilación de información documental
- 4.3 La importancia de la evidencia estadística.

5 La toma de decisiones

- 5.1 Visualización y clasificación de objetivos
- 5.2 Alternativas de acción: criterios de análisis y diseño de alternativas de acción
- 5.3 Análisis de riesgos: Factibilidad, gravedad, frecuencia
- 5.4 Elaboración de planes para prevenir problemas potenciales

6 Diferentes tipos de conflictos.

- 6.1 El conflicto como factor de desarrollo social y de productividad
- 6.2 Tipos de conflictos
- 6.3 Conflicto entre objetivos, medios para lograrlos, formas de lograrlos, personalidad de los involucrados
- 6.4 Estrategias de resolución de conflictos

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Los hábitos de la gente altamente efectiva

Introducción:

El tiempo da muchas sorpresas...

Cuando en una ocasión el señor Morse se presentó al Congreso de Estados Unidos para pedir 20 mil dólares, quería enlazar a Nueva York con Washington, a través de un cable que transmitía señales, se produjo una estruendosa carcajada, pues nadie creyó en tal invento o en los beneficios que traería. Morse, sumamente ofendido, se retiró antes que terminara la sesión; visiblemente molesto dijo: “El tiempo me dará la razón”. Y así fue, pero en el momento, nadie creyó en el nuevo paradigma del telégrafo.

¿Qué es lo que vuelve “miopes” a personas inteligentes? ¿Por qué nos resistimos al cambio?

Objetivo general:

Al terminar el curso los participantes comprenderán la importancia de la actitud flexible para romper paradigmas y provocar el cambio así como el conocimiento práctico del método de los siete hábitos altamente efectivos.

Contenido temático a desarrollar

- 1 Introducción.
- 2 Análisis de los paradigmas.
 - 2.1 La formula del Éxito Ciega
 - 2.2 Épocas de Cambio
 - 2.3 Como Cambiar Paradigmas
 - 2.4 Descubriendo los Nuevos Paradigmas
 - 2.5 El Nuevo Paradigma del Liderazgo Efectivo
 - 2.6 El Cambio y el Paradigma del Poder en el Liderazgo
 - 2.7 La Búsqueda de la Excelencia el Poder de un Paradigma



3 El efecto del cambio.

- 3.1 Modelo de Cambio
- 3.2 Formula del Cambio
- 3.3 Posturas frente al cambio
- 3.4 Etapas de Resistencia frente al cambio
- 3.5 Niveles de Reacción al cambio

4 Autoevaluacion

- 4.1 El poder de la mente
- 4.2 Inventario personal
- 4.3 Construcción de la autoestima

5 Los hábitos.

- 5.1 Los hábitos definidos

6 Los siete hábitos altamente efectivos.

- 6.1 Logro
- 6.2 Autodisciplina
- 6.3 Rigor interno
- 6.4 Las metas en la vida

7 Conclusiones.

- 7.1 Plan de auto compromisos

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Manejo de conflictos

Introducción:

En las organizaciones concurre la existencia de, cuando menos, tres niveles básicos de necesidades y metas: las individuales, las de grupo y las de la organización.

Para satisfacer las primeras y lograr las segundas, las personas se han de enfrentar a diferentes situaciones que producen malestar y cierta inquietud al impedir la consecución dinámica de las actividades.

Como seres humanos, nos desenvolvemos dentro de un núcleo de relaciones sociales, muchas de las cuales se dan casi automáticamente; cuando vamos de compras, nuestra vida en familia, al realizar nuestro trabajo y, en general, cuando desarrollamos cualquier interacción social con nuestros semejantes.

Cuando los intereses de las partes son mutuamente excluyentes, esto es, cuando la ganancia de una parte significa la pérdida de la otra, o cuando las partes tienen diferentes valores, entre otras razones, la interacción resultante entre ambas partes contienen un campo fértil para que se dé el conflicto, redundando en ineficiencia y falta de productividad en las organizaciones, diferencias de opinión y falta de cooperación entre las personas y, en general, un terrible desperdicio de energía humana.

De ahí la necesidad de discutir en forma madura y libre sobre las diferentes técnicas y estrategias que nos permitan identificar y enfrentar los diferentes conflictos de nuestra vida familiar, social y laboral.



Objetivo general:

Al término del seminario taller el participante estará en condiciones de:

- Identificar La mecánica y factores psicológicos que influyen en los conflictos.
- Desarrollar habilidades interpersonales para manejar constructivamente el conflicto.
- Aplicar estrategias De solución de conflictos bajo un esquema de ganar-ganar.
- Desarrollar habilidades para negociar con efectividad y alto sentido de logro.

Contenido temático a desarrollar

1 El proceso del conflicto.

- 1.1 Situaciones conflictivas y tipología de los involucrados.
- 1.2 Evolución del Conflicto.
- 1.3 Consecuencias de la Resolución del Conflicto.

2 Estrategias de manejo del conflicto.

- 2.1 Cesión/imposición.
- 2.2 Evasión.
- 2.3 Transacción.
- 2.4 Negociación.

3 Estrategias de negociación.

- 3.1 Objetivos de la Negociación.
- 3.2 Factores influyentes en la Negociación.
- 3.3 El Negociador Exitoso.
- 3.4 El Equipo de Negociación.

4 Planificación y logística de trabajo.

- 4.1 Diagrama de PARETO: jerarquización de situaciones.
- 4.2 Investigación Previa: Qué dónde, Cuándo.
- 4.3 Administración del Tiempo.
- 4.4 Desarrollo de alternativas. Árbol de Decisiones. Plan de trabajo y compromisos.



Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Pensamiento positivo y logro de resultados

Objetivo general:

Al finalizar el curso los participantes contarán con las herramientas para realizar un autoanálisis de su personalidad, con la finalidad de fortalecer un crecimiento personal y así incrementar los resultados propuestos en su vida personal y laboral.

Contenido temático a desarrollar

1. El ser humano y su efectividad.

- 1.1. Exigencias del entorno actual.
- 1.2. Saber, querer y poder.
- 1.3. Tengo y quiero.
- 1.4. Marco estratégico.
- 1.5. Estrategia.
- 1.6. Misión y visión.
- 1.7. Valores y metas.

2. Las personas proactivas.

- 2.1. Proactividad.
- 2.2. Diálogo interno y afirmaciones.
- 2.3. Manejo y desarrollo del poder.
- 2.4. Sinergia.

3. Las personas asertivas.

- 3.1. Asertividad.
- 3.2. Manejo de sentimientos.
- 3.3. Personas asertivas.
- 3.4. Técnicas asertivas.
- 3.5. Cuestionario.
- 3.6. Habilidades para relacionarse.



4. Motivación.

- 4.1. Capacidad de motivarse.
- 4.2. Estímulos motivantes.
- 4.3. Motivos aprendidos.
- 4.4. Teoría de la motivación.
- 4.5. Jerarquía de motivos.
- 4.6. Motivación y productividad.

5. Personalidad.

- 5.1. Roles individuales.
- 5.2. Roles grupales.
- 5.3. El Poder personal.

6. Toma de decisiones.

- 6.1. Análisis causal.
- 6.2. Toma de decisiones.

7. Creatividad y pensamiento lateral.

- 7.1. Concepto de creatividad.
- 7.2. Qué no y qué si es la creatividad.
- 7.3. Fuentes de la creatividad.
- 7.4. Pensamiento lateral.
- 7.5. Técnicas creativas.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Administración de proyectos

Objetivo general:

El participante, al terminar el evento, estará en condiciones de:

- Identificar situaciones y oportunidades para trabajar en forma interdisciplinaria en la solución de problemas que afectan su área y a toda la institución.
- Definir las características y fases que se deben estructurar en un proyecto.
- Establecer diversas estrategias para una efectiva dirección de proyectos.
- Conocer y aplicar diversas herramientas para la dirección de proyectos.

Contenido temático a desarrollar

1 Factibilidad del proyecto

- 1.1 Formulación del proyecto.
- 1.2 Estudio de factibilidad.
- 1.3 Diseño estratégico y evaluación.

2 Diseño del proyecto

- 2.1 Diseño básico.
- 2.2 Costeo y calendarización.
- 2.3 Planeación detallada.

3 Producción

- 3.1 Fabricación.
- 3.2 Ejecución material.
- 3.3 Instalación y pruebas

4 Avance del proyecto

- 4.1 Pruebas finales.
- 4.2 Mantenimiento.



5 Quejas comunes y cómo eliminarlas.

- 5.1 Generalmente no se cumple con las fechas de entrega prometidas.
- 5.2 Se producen demasiados cambios en el transcurso del proyecto.
- 5.3 Los recursos no están disponibles cuando se les necesita.
- 5.4 La información, especificaciones, materiales, diseños, autorizaciones, etc., no están disponibles a tiempo.
- 5.5 Grandes discusiones en torno a las prioridades de los proyectos.
- 5.6 Se exceden con frecuencia los presupuestos.
- 5.7 Repetición de trabajos.

6 Premisas falsas más comunes en la administración de proyectos.

- 6.1 Originalmente todo está bien.
- 6.2 Para que un proyecto termine a tiempo lo mejor es dejar a cada departamento que haga lo suyo.
- 6.3 El cliente siempre tiene la razón...aunque imponga cambios dos días antes de terminar.
- 6.4 Si el objetivo está bien claro, todo saldrá bien. ¿Aunque el objetivo sea irrealizable?

7 Trampas de concepción del tiempo.

- 7.1 El síndrome del estudiante: “mientras más tiempo hay disponible, más tarde empiezo”.
- 7.2 Ley de Parkinson: el trabajo se expande hasta llenar el tiempo disponible.
- 7.3 La ley de Murphy y su inevitabilidad.

8 Estrategias para eliminar tareas múltiples.

- 8.1 Escalonamiento de proyectos.
- 8.2 Mejora continua durante todo el proyecto.
- 8.3 Uso de recursos comunes.
- 8.4 El uso del amortiguador para optimizar cadenas críticas.

9 Controles de avance del proyecto.

- 9.1 Porcentaje de avance en la cadena crítica
- 9.2 Porción del consumo del amortiguador final del proyecto y la porción terminada de la cadena crítica
- 9.3 Velocidad a la que se consume el amortiguador



Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Administración del cambio

Objetivo general:

Proveer a los participantes de herramientas que les permitan manejar eficientemente los cambios que impacten a su área de trabajo, asegurando con ello, la adaptación individual y grupal a los cambios organizacionales.

Objetivos específicos:

- Modificación de actitudes hacia los cambios organizacionales.
- Mayor apertura al manejo de nuevos procedimientos y /o técnicas.
- Aportación de ideas para innovar procedimientos y /o procesos.

Contenido temático a desarrollar

1. El cambio como característica de la actualidad.
2. Estudio de la teoría del cambio.
3. Análisis de la implantación de cambios.
4. El cambio del poder.
5. Clarificación de valores y resistencia al cambio.
6. Integración de los elementos del curso para desarrollar un plan de trabajo.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.



Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Administración efectiva del tiempo

Objetivo general:

Eficientar el uso del tiempo como recurso limitado, aplicando técnicas de organización y priorización.

Objetivos específicos:

- Hacerse cargo de lo que es prioritario, con una mayor capacidad para discriminar las tareas que son delegables de las que no lo son.
- Cumplimiento de metas y objetivos en fechas establecidas.
- Entrega oportuna de los trabajos urgentes encomendados.

Contenido temático a desarrollar

1. La productividad en las organizaciones.
2. Administración del uso del tiempo.
3. Optimización del tiempo a través de la programación.
4. Manejo de reuniones.
5. Delegación.
6. Efectividad del tiempo en la oficina.
7. Optimización del tiempo disponible.
8. Revisión del programa de actividades y autoseguimiento

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.



Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Coaching para supervisores

Objetivo general:

Como resultado del desarrollo del taller "Coaching para supervisores", los participantes estarán en condiciones de:

Aplicar las habilidades de coaching en su actuación como supervisores

Encuadre y método

- Para que se alcance el objetivo del taller y los participantes logren el éxito en el mismo es necesario que, desde el inicio, queden claros los siguientes principios:
- El taller está orientado a lograr cambios significativos en la actuación y habilidades de los participantes por lo que es necesario asumir una actitud de cambio personal, responsable y comprometida.
- Se busca tanto la adquisición de conocimientos como el desarrollo de habilidades y la adopción de actitudes que lleven a cada uno de los participantes a mejorar significativamente la calidad de su actuación en su función de supervisión.
- El taller está referido a situaciones concretas de la vida cotidiana en su actuación, por lo que la "materia prima" está constituida por las experiencias de cada uno de los participantes.

Así, el método de trabajo se caracteriza por ser activo, participativo, a base de dinámicas, ejercicios estructurados, presentaciones interactivas, reflexión personal, trabajo en equipos, sesiones plenarias.



Contenido temático a desarrollar

- 1 Retos en la función de supervisión**
 - 1.1 Función de la supervisión
 - 1.2 Formación de equipos de alto desempeño
- 2 ¿Qué es el coaching?**
 - 2.1 Ventajas
 - 2.2 Valoración
- 3 Herramientas del coaching.**
 - 3.1 Orientación.
 - 3.2 Delegación.
 - 3.3 Capacitación en el trabajo

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Comunicación para la acción

Objetivo general:

- Analizarán la importancia de la comunicación en la vida organizacional y detectará sus capacidades comunicativas.
- Desarrollará habilidades de comunicación en función de la interacción con sus colegas, colaboradores y superiores.

Objetivos específicos:

- Oportunidad en el logro de metas a través de proporcionar información e instrucciones claras.
- Disminución de errores a través de la mejoría en los procesos de comunicación.
- Comunicación efectiva a través de eliminar los obstáculos que se presentan.

Contenido temático a desarrollar

1. Principios básicos de la comunicación.
2. La retroalimentación en el proceso de la comunicación.
3. La comunicación y las relaciones en la organización.
4. Como dar instrucciones e involucrar en los cambios de la empresa, a los colaboradores y escucharlos.
5. Manejo del conflicto.
6. Lenguaje no verbal.
7. Comunicación escrita.
8. Obstáculos de la comunicación y recomendaciones para eliminarlos.



Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Conceptos básicos de calidad

Objetivo general:

Al término del evento, el participante estará en condiciones de:

- Interiorizarse de los principios de la Filosofía de la Calidad, adaptando los diferentes conceptos a los problemas de la organización.
- Optimizar, mediante los principios de la filosofía de la calidad, el funcionamiento de las áreas y su relación interna, en la cadena cliente-proveedor interno.
- Implementar un plan maestro de calidad para las áreas involucradas, como primer paso para trabajar dentro del concepto de Calidad Total.

**Si piensas que puedes, tienes razón.
Si piensas que no puedes, también tienes razón.**

Escucha, reflexiona, intercambia información, temores, esperanzas, sueños, con tus compañeros, y llévate contigo, después de estas pocas horas, la tarea y el compromiso más grande, fascinante y satisfactorio de tu vida:

Pensar que, mediante un enorme esfuerzo, tú encontrarás tu camino hacia la transformación de tu persona en el germen de un carismático y autentico líder

Objetivos específicos:

El participante, al término del evento, estará en condiciones de:

- Detectar y prevenir los síntomas de un ambiente de trabajo problemático.
- Redescubrir su potencial de líder y utilizarlo adecuadamente.
- Ayudar a crear y mantener un clima laboral armonioso y productivo.
- Desarrollar estrategias modernas de motivación y comunicación para impulsar positivamente el potencial de sus colaboradores.
- Controlar e incrementar la productividad de su equipo de trabajo.
- Desarrollar un mayor sentido de responsabilidad en él mismo y en sus colaboradores.
- Crear y mantener un nivel óptimo de productividad y rendimiento, mediante la creación de una cultura de reto constante y de competitividad.



Contenido temático a desarrollar

- 1 Introducción a la calidad total.**
 - 1.1 Importancia de la Calidad en las organizaciones.
 - 1.2 Evolución del Concepto de Calidad
 - 1.3 Calidad Total.
 - 1.4 Cultura de Calidad.
 - 1.5 Calidad en el Producto y en el Servicio.
- 2 Fundamentos básicos de calidad.**
 - 2.1 Cumplir con los requisitos.
 - 2.2 Administrar con prevención.
 - 2.3 Cero defectos/trabajo libre de error.
 - 2.4 Costo de Calidad.
- 3 Administración y procesos de calidad.**
 - 3.1 Proceso de trabajo y Cadena Cliente - proveedor.
 - 3.2 Administración de la Calidad.
- 4 El proceso de transición hacia la calidad.**
 - 4.1 Cambio Organizacional.
 - 4.2 Principios del Cambio.
 - 4.3 Equipos de Trabajo.
- 5 Desarrollo de los procesos hacia la calidad.**
 - 5.1 Aspectos a considerar para implantar la calidad.
 - 5.2 Planeación Estratégica.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.



Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Conducción eficaz de juntas

Objetivo general:

- Planear adecuadamente una junta de trabajo, señalando los puntos a tratar, los asistentes idóneos y el tiempo estrictamente necesario que se requiere para lograr los objetivos previamente establecidos.
- Conducir una junta, manteniéndolo dentro de los temas a tratar y evitando las desviaciones y los conflictos que se dan entre los asistentes.
- Elaborar una minuta y establecer un mecanismo efectivo para darle seguimiento a los compromisos establecidos y obtener así los máximos resultados optimizando el uso de los recursos disponibles.

Objetivos específicos:

- Optimización del tiempo de los ejecutivos en su participación en juntas de trabajo.
- Mayor estructura técnica y administrativa en el transcurso de reuniones de trabajo.
- Mayor disciplina en la estructura de la agenda de reuniones.
- Concentración y concisión en la discusión de los diferentes temas a tratar.
- Resultados a corto y mediano plazo, orientados a la productividad y armonía, desde la primer junta que se maneje con los criterios que se recomiendan.

Contenido temático a desarrollar

1. El temor a las juntas
2. La necesidad de las juntas.
3. ¿quiénes deben asistir?
4. Planeación relativa a participantes
5. Planeación relativa a contenido.
6. Planeación de la eficacia.
7. Planeación del tiempo, planeación del ambiente.



8. Integración.
9. Establecimiento del tono.
10. Lectura de claves.
11. Control del enfoque de la junta.
12. Conclusión de la junta.
13. Qué hacer cuando todo sale mal.
14. Hay que decir las cosas como son.
15. Cómo tratar con personas difíciles.
16. Cómo resolver situaciones complicadas.
17. Pensamiento colectivo.
18. Papel del dirigente.
19. Papel del participante.
20. Identificación del estilo de liderazgo bajo el enfoque de la asertividad.
21. Un inventario de autopercepción.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Delegación

¿Por qué debo hacer todo yo?

Objetivo general:

Determinará el nivel, alcance, profundidad, tipo y oportunidad del otorgamiento de poder, responsabilidad y autonomía que proporcionará a cada uno de sus colaboradores.

Contenido temático a desarrollar

1 Conceptos y definiciones

- 1.1 Autoridad, responsabilidad y autonomía.
- 1.2 Diferentes tipos de poder y forma de identificarlos.
- 1.3 Qué es delegación efectiva.
- 1.4 Cuando todos tienen la responsabilidad, nadie la cumple.

2 Factores vitales en la delegación

- 2.1 Características imprescindibles.
- 2.2 Separación, clasificación y jerarquización de tareas delegables.

3 Comunicación efectiva para una correcta delegación

- 3.1 Detección de problemas y barreras de comunicación en el equipo de trabajo.
- 3.2 Estrategias de optimización del proceso de comunicación.

4 El poder, el gran impulsor... ¿o depresor?

- 4.1 Qué es el poder.
- 4.2 Diferentes tipos de poder.
- 4.3 Riesgos y oportunidades al otorgar poder.
- 4.4 Seguimiento y controles.

5 ¿A quién delegar, hasta que grado, en que tipo de proyectos?

- 5.1 Diferentes grados de delegación.
- 5.2 Madurez del colaborador: elementos constituyentes.
- 5.3 Características del proyecto que influyen en la delegación.
- 5.4 Seguimiento progresivo: cómo promover el crecimiento personal y profesional de los colaboradores.



6 Proceso administrativo de la delegación

- 6.1 Planeación conjunta: objetivos claros y compartidos.
- 6.2 Organización y secuenciación de las funciones: primero lo primero.
- 6.3 Integración y ejecución: el delegado facilitador.
- 6.4 Dirección y control: seguimiento y ajustes a la planeación.
- 6.5 Reportes y finiquito del proyecto delegado.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Desarrollo de competencias laborales en supervisores

Objetivo general:

Ofrecer a los participantes los conocimientos teórico-prácticos de mayor actualidad para que desarrollen, a través de la adopción de tácticas estratégicas, métodos y técnicas de competencias laborales que convierten al supervisor en un líder de grupo capaz de generar las actitudes y los niveles de desempeño que, en materia de productividad, calidad, servicio y mejora continua, la organización requiere para ser más eficaz y competitiva.

Objetivos específicos:

- Aplicará en su lugar de trabajo, las mejores estrategias y tácticas que han puesto en práctica los mejores líderes para encausar y elevar significativa y periódicamente el rendimiento y compromiso de sus colaboradores.
- Elevará y mantendrá los estándares de productividad que permiten mantener la eficacia y la competitividad de su organización
- Aplicará las herramientas fundamentales de la calidad total para mejorar los procesos
- Desarrollará las técnicas de comunicación que han demostrado los mejores resultados en el desarrollo del trabajo grupal.
- Aplicará los mejores métodos de incentivación y modelación de actitudes que hacen posible mejorar el desempeño individual y la colaboración de su personal.

Contenido temático a desarrollar

- 1 Estrategias y tácticas del liderazgo en los mejores supervisores de nuestro tiempo.
- 2 Métodos de productividad para mantener la eficacia y la competitividad de su organización.
- 3 Herramientas fundamentales para el desarrollo de la calidad total.



- 4 Técnicas avanzadas de comunicación para mejorar el rendimiento del trabajo grupal.
- 5 Motivación y modulación de actitudes para mejorar el desempeño individual y la colaboración del trabajo en equipo.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Dinámicas de alto impacto (Para efficientizar el trabajo con grupos)

Objetivo general:

Ofrecer a los participantes las bases psicológicas y las prácticas indispensables para alentar, de manera rápida y efectiva, dentro del lugar de trabajo y, a través de diversos tipos de dinámicas de grupo, la motivación hacia el logro de metas satisfactorias, cada vez más altas.

Este seminario está especialmente dirigido a expertos en capacitación, gerentes en recursos humanos, líderes de ventas, líderes de proyecto, responsables de la productividad, de la calidad o de la seguridad industrial y cualquier gerente que requiera motivar y apoyar periódicamente a su personal para incrementar la eficiencia, eficacia y efectividad en el trabajo grupal.

Contenido temático a desarrollar

1 Bases psicológicas de la motivación y de la dinámica grupal

- 1.1 La psicodinámica en la comprensión del trabajo individual y de grupo
- 1.2 La psicología de la motivación en nuestros tiempos (avances más recientes)
- 1.3 El papel de la dinámica grupal en la actitud y el comportamiento humano
- 1.4 Principios de animación
- 1.5 El know how del líder
- 1.6 La interacción como motor y mantenimiento de la motivación

2 Dinámicas para efficientizar el trabajo grupal

- 2.1 Dinámicas grupales
- 2.2 Ejercicios estructurados
- 2.3 Juegos vivenciales

3 Cómo se diseñan las dinámicas de grupo orientadas a favorecer la motivación al logro y al compromiso

- 3.1 Metodología general para el diseño de una dinámica grupal
- 3.2 El logro y el compromiso como factores de la motivación
- 3.3 Diseño de dinámicas grupales para favorecer la motivación al logro y la solidez de compromisos



Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



El supervisor y los conflictos del liderazgo

Introducción:

El supervisor de cualquier tipo de empresa, de cualquier giro, de cualquier área, como responsable no sólo de sus resultados, sino de la productividad de las personas que tiene bajo su mando, se enfrenta a un mundo caótico y desordenado, ya que tiene que enfrentarse cotidianamente al factor más cambiante, misterioso, fascinante e impredecible de todo el universo: la conducta, pensamiento, peticiones y personalidad de sus colaboradores, jefes y clientes internos y externos.

Aunado a esto, se encuentra bajo la constante crítica, regaños, exigencias y presiones de sus superiores, que lo tienen bajo una gran lente; de aumento cuando se trata de magnificar sus errores, y miope ante sus logros.

No basta con estos factores externos para agravar y volver a veces intolerable el desempeño de su labor, sino que internamente, el individuo que se encuentra en esta situación cuenta con un enemigo más, su creencia conciente o inconsciente de que él o ella no pueden ejercer un adecuado liderazgo para lograr el éxito, ya que “el que nace para maceta, no pasa del corredor”, “los líderes nacen, no se hacen”, para qué lo intento, si sé que no voy a poder”, etc. Esta actitud lo lleva a minimizar sus éxitos y magnificar sus fracasos en el liderazgo y convertir estas creencias en la profecía autorrealizada, convirtiendo en verdad innegable la famosa frase:

**Si piensas que puedes, tienes razón.
Si piensas que no puedes, también tienes razón.**

Escucha, reflexiona, intercambia información, temores, esperanzas, sueños, con tus compañeros, y llévate contigo, después de estas pocas horas, la tarea y el compromiso más grande, fascinante y satisfactorio de tu vida:

Pensar que, mediante un enorme esfuerzo, tú encontrarás tu camino hacia la transformación de tu persona en el germen de un carismático y autentico líder



Objetivo general:

El participante, al término del evento, estará en condiciones de:

- Detectar y prevenir los síntomas de un ambiente de trabajo problemático.
- Redescubrir su potencial de líder y utilizarlo adecuadamente.
- Ayudar a crear y mantener un clima laboral armonioso y productivo.

Objetivos específicos:

- Desarrollar estrategias modernas de motivación y comunicación para impulsar positivamente el potencial de sus colaboradores.
- Controlar e incrementar la productividad de su equipo de trabajo.
- Desarrollar un mayor sentido de responsabilidad en él mismo y en sus colaboradores.
- Crear y mantener un nivel óptimo de productividad y rendimiento, mediante la creación de una cultura de reto constante y de competitividad.

Contenido temático a desarrollar

1 Diez rutas infalibles hacia el fracaso del líder y como evitarlas:

- 1.1 ¿Alguna vez ha escuchado estas frases? Garantizan por completo el fracaso del supervisor:
- 1.2 No me hagas perder el tiempo con los detalles”.
- 1.3 “¿Yo, ensuciarme las manos? Esos tiempos ya pasaron”.
- 1.4 “Me pagan por lo que sé, no por lo que hago”.
- 1.5 “Si los capacito, me quitan el puesto; que aprendan por la vía dolorosa”. “Para qué cambiamos, las cosas se hacen así desde siempre.”
- 1.6 “Yo pensé, yo dije, a mí se me ocurrió, si no fuera por mí, no sé qué sería de mi gente (y de la empresa)”.
- 1.7 “No busco quién me la hizo, sino quién me la pague, todos tenemos nuestro genio”.
- 1.8 “Que cada quien se rasque con sus propias uñas, si eso es deslealtad, lo siento mucho”.
- 1.9 “El poder es para usarse, que se cuiden los demás”.
- 1.10 “A partir de hoy soy tu jefe, me tienes qué respetar”.



2 Características del líder: ¿adquiridas o innatas?

- 2.1 El paradigma del miedo al éxito y varias formas de eliminarlo.
- 2.2 Redescubre tus virtudes.
- 2.3 Desarrolla tu potencial cambiando tus creencias.
- 2.4 El bastón de mariscal está también en tu mochila, nada más hay que saber buscar.

3 El líder como motivador: ¿El motivador está bien motivado?

- 3.1 La importancia de las creencias: cómo eliminar las creencias negativas y cómo incrementar las creencias positivas.
- 3.2 Autodiagnóstico de motivación: ¿Qué te impulsa? ¿estás logrando lo que deseas? ¿sabes qué deseas de la vida?

4 Resolución de conflictos: aprenda a pelear en forma constructiva.

- 4.1 El conflicto; pan nuestro de cada día.
- 4.2 Los dos extremos: “Yo siempre gano, cuando no convenzo, venzo”
- 4.3 Cinco estrategias constructivas para resolver conflictos.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Habilidades básicas de liderazgo

Objetivo general:

Al término del evento, el participante estará en posibilidades de:

- Concientizarse de la trascendencia de la función del líder en toda actividad social, laboral y familiar que implica relación entre los seres humanos.
- Aplicar una serie de herramientas administrativas, conductuales y técnicas para optimizar la productividad en la empresa, dentro de un clima laboral satisfactorio y armonioso.

Contenido temático a desarrollar

1 La motivación y el liderazgo.

- 1.1 Motivación hacia la productividad.
- 1.2 Factores externos e internos de la motivación.
- 1.3 La ley del efecto en la conducta del ser humano.
- 1.4 Factores que motivan.
- 1.5 Necesidades psicológicas del adulto.
- 1.6 Satisfactores y motivadores.

2 La comunicación efectiva.

- 2.1 Elementos de la comunicación.
- 2.2 Principios de la comunicación
- 2.3 Tipos de comunicación.
- 2.4 Sentido y dirección de la comunicación.
- 2.5 Las barreras en la comunicación.
- 2.6 Barreras psicológicas:
- 2.7 La ventana de Johari.
- 2.8 La retroinformación.

3 El líder que dirige la acción.

- 3.1 El jefe y el líder.
- 3.2 Porqué los grupos necesitan un líder.
- 3.3 Habilidades específicas para desarrollar liderazgo:
- 3.4 Perfil de liderazgo del supervisor.
- 3.5 La supervisión participativa.



4 La supervisión y la administración del trabajo.

- 4.1 Roles del líder.
- 4.2 La delegación de autoridad.
- 4.3 Habilidades que debe desarrollar un supervisor.

5 El conflicto humano y su manejo.

- 5.1 Origen y tipo de conflictos.
- 5.2 Factores y características de los conflictos.
- 5.3 El conflicto humano y su manejo.
- 5.4 Modelo de manejo de conflictos.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Habilidades para guiar un equipo de trabajo

Introducción:

El papel del individuo en la organización sólo es importante en la medida que contribuye al esfuerzo grupal al logro de los objetivos de ésta, pero también en el grado que la empresa satisfaga sus objetivos personales.

En la medida que esta mutua satisfacción se logra más fácilmente mediante el esfuerzo y la sinergia de todo el equipo, se hace cada vez más patente la necesidad de trabajar en equipo.

En este seminario, se observan algunos de los principales objetivos, etapas y conflictos que acompañan al equipo humano en su aventura empresarial desde su inicio hasta su completa formación y mantenimiento, terminando con una evaluación de la etapa de madurez en que cada uno de los equipos de los cuales usted forma parte se encuentra, de modo que pueda situarlos en la dirección que los lleve a conjuntar exitosamente un “Equipo de Alto Rendimiento, en continuo aprendizaje”.

Objetivo general:

Que los participantes experimenten el proceso de integración grupal, a través de dinámicas, exposiciones, sesiones de retro-información y trabajo en equipo, que posibiliten el conocimiento personal, la comprensión y aceptación de las diferencias, con el consiguiente aprovechamiento de las fortalezas individuales para construir equipos profesionales de alto rendimiento.



Objetivos específicos:

Al finalizar el seminario los participantes:

- Practicarán una metodología para el diseño y fijación de metas en equipo, así como para la planificación de su seguimiento y evaluación.
- Desarrollarán habilidades de comunicación para transmitir con efectividad sus ideas y comprometerse mutuamente en el logro de los objetivos.
- Practicarán métodos para dar y recibir retro-información de manera positiva, que les permita detectar sus fortalezas y trabajar para eliminar sus áreas de oportunidad.
- Practicarán técnicas para convertirse en personas motivadas, con pleno dominio de sus actos, haciéndose responsables de sus decisiones y resultados.
- Practicarán métodos para la toma de decisiones en grupo.
- Diseñarán metodologías para planear, operar, controlar y evaluar proyectos de mejora, trabajando en equipo y asumiendo los roles y responsabilidades requeridas en cada caso.

Contenido temático a desarrollar

1 El proceso de formación de un equipo.

- 1.1 Clasificación de grupos:
- 1.2 ¿Qué es un grupo y qué es un equipo?
- 1.3 Análisis del proceso de la integración de un equipo de alto rendimiento.

2 Áreas de influencia entre los miembros de un equipo.

- 2.1 ¿Qué puede hacer por mí la formación de equipos?
- 2.2 Su actitud hará una gran diferencia en la creación de un equipo.
- 2.3 Responsabilidad como integrante del equipo.
- 2.4 Evolución en el trabajo en equipo.
- 2.5 La importancia de la sinergia en la dinámica interna de un equipo de alto rendimiento.
- 2.6 Recomendaciones para lograr una verdadera integración hacia el trabajo en equipo.



3 Congruencia entre la misión, visión y valores institucionales y personales como factor de logro institucional y personal.

- 3.1 Cómo crear un ambiente propicio para el desarrollo de los equipos de trabajo.
- 3.2 Estrategias para conformar un clima laboral ideal.
- 3.3 Autodiagnóstico.

4 Cómo se integra un equipo de trabajo.

- 4.1 Necesidad de afiliación y realización.
- 4.2 Sinergia y empatía grupal. Actitudes positivas.
- 4.3 Procurar por el equipo como una unidad.
- 4.4 Expectativas individuales y grupales.
- 4.5 Importancia a los objetivos, no a las actividades.
- 4.6 Buscar las razones de los demás.
- 4.7 Sinergia del equipo.

5 Manejo de problemas grupales respecto a las personas.

- 5.1 Cómo resolver problemas de liderazgo inadecuado.
- 5.2 El jefe y el líder:
- 5.3 Porqué los grupos necesitan un líder.
- 5.4 Cómo resolver problemas de pertenencia al grupo:
- 5.5 Habilidades específicas para desarrollar liderazgo.
- 5.6 Perfil de liderazgo del supervisor.
- 5.7 Cómo resolver problemas de insuficiente compromiso.

6 Asertividad.

- 6.1 Principios básicos de la asertividad. Características de las personas asertivas.
- 6.2 Derechos asertivos.
- 6.3 Derechos universales.
- 6.4 Cómo podemos ser asertivos.
- 6.5 Dificultades personales que me impiden ser asertivo en las áreas básicas.
- 6.6 Técnicas asertivas.

7 Etapas de la formación de un equipo de alto rendimiento.

- 7.1 Cómo crear un ambiente propicio para el desarrollo de los equipos de trabajo.
- 7.2 Evolución de los equipos de alto rendimiento.
- 7.3 Evaluación de la situación actual de mi equipo de trabajo.



8 Contrato psicológico, plan de acción y seguimiento.

8.1 Introducción

- 8.2 Durante el transcurso del tiempo, el ser humano se ha significado por su aparente debilidad corporal, al compararse con el resto de los animales con los que ha competido en su lucha por sobrevivir.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Integración de equipos de trabajo

Objetivo general:

Al término del curso los participantes identificarán la diferencia entre grupo y equipo de trabajo, conocerán y explicarán los métodos y propios para el logro de un verdadero equipo de trabajo, como un medio para lograr los objetivos de la empresa y obtener mayor productividad.

Objetivos específicos:

- Identificarán la importancia de lograr el auto conocimiento, para interactuar positivamente con los demás.
- Reconocerán la necesidad de mantener un equilibrio en los diferentes niveles de necesidades.
- Desarrollarán sus habilidades de comunicación, así como las de escucha.
- Valorarán la importancia de lograr verdaderos equipos de trabajo, para incrementar la productividad de las áreas.
- Identificarán las características de un líder de excelencia para trabajar en hacerlas vida.

Contenido temático a desarrollar

1 El individuo y el grupo

- 1.1 La personalidad
- 1.2 Aceptación y rechazo
- 1.3 Los Procesos sociales.

2 Las necesidades individuales

- 2.1 Primarias y Secundarias.
- 2.2 Teoría de Abraham Maslow
- 2.3 Teoría Frederick Herzberg



3 El proceso de la comunicación de ideas

- 3.1 Elementos
- 3.2 Características y requisitos de calidad.
- 3.3 Principales Barreras.
- 3.4 La importancia de saber escuchar.

4 Grupo y Equipo

- 4.1 Tipos de grupo.
- 4.2 Características de un equipo.
- 4.3 Estructura social.
- 4.4 Diferencias principales.
- 4.5 Objetivos y metas.
- 4.6 La interrelación positiva.

5 Liderazgo, camino a lograr equipo

- 5.1 Tipos de liderazgo.
- 5.2 Ventajas del liderazgo situacional.
- 5.3 Estructura fundamental de un equipo.
- 5.4 Compromisos del grupo formalmente constituido.

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Integración y motivación al cambio

Objetivo general:

Al término del seminario, el participante estará en condiciones de:

- Redescubrir y aprovechar coincidencias en valores, metas y objetivos entre él y la institución.
- Reevaluarse como persona con alto nivel de autoestima, en forma satisfactoria y productiva.
- Optimizar la calidad de su comunicación y sus relaciones humanas, como integrante de un equipo de trabajo energético y armonioso.

Objetivos específicos:

- Los participantes lograrán un mayor grado de integración e identificación con la empresa.
- La coordinación entre áreas funcionales y de apoyo, así como la comunicación humana y organizacional se incrementarán y optimizarán, al haber mayor nivel de acercamiento entre todos los miembros de la empresa.

Contenido temático a desarrollar

1 Valores

- 1.1 ¿Qué son los valores?
- 1.2 ¿Cuál es la jerarquía de los valores?
- 1.3 Los valores empresariales: comprensión, respeto, empatía, tolerancia

2 ¿Qué es la autoestima?

- 2.1 ¿Cómo identificar sus atributos personales?
- 2.2 Los cinco vértices del ser humano íntegro: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales
- 2.3 Verificación de atributos rentables en el desarrollo profesional
- 2.4 Decida qué quiere, cuándo y cómo
- 2.5 Dinámica de actuación



3 Logros

- 3.1 Propósitos, objetivos, metas, logros y resultados
- 3.2 ¿Cómo se establecen las metas?
- 3.3 Las bases y el soporte para el logro de las metas
- 3.4 Logro de las metas
- 3.5 Logros privados o éxitos públicos

4 Comunicación efectiva

- 4.1 Proceso de comunicación
- 4.2 Diferencia de percepción en la comunicación
- 4.3 La realidad
- 4.4 Comunicación verbal y comunicación no verbal
- 4.5 La personalidad en las relaciones humanas y su comunicación
- 4.6 Introducción a la tecnocomunicación

5 Integración de equipos de trabajo

- 5.1 ¿Qué es un equipo de trabajo?
- 5.2 Grupos vs. Equipos
- 5.3 El equipo de trabajo y el líder
- 5.4 Cómo crear la confianza en los equipos
- 5.5 Trabajo en equipo

6 Sinergia

- 6.1 Modelo cerebral
- 6.2 Principios sinérgico y sinérgico
- 6.3 Modelo corporal / fisiológico
- 6.4 Efecto sinérgico en el grupo
- 6.5 Práctica de sinergia en grupo

Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.



Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.



Organización y planeación del trabajo

Introducción:

Plazos de entrega de compromisos cada vez más críticos, prioridades contradictorias y en competencia por recursos escasos, juntas de trabajo frustrantes e improductivas, interrupciones, exigencias crecientes de calidad, son sólo algunos de los retos a los que se enfrenta hoy en día el ejecutivo moderno.

Usted puede resolver este dilema y aumentar su efectividad como directivo, desarrollando las habilidades y estrategias que se analizan en este seminario.

Objetivo general:

Al término del seminario, los participantes identificarán las técnicas y estrategias efectivas para la delegación y planeación de sus actividades, mismas que les permitirán el óptimo aprovechamiento de su tiempo y sus recursos, eliminando el vicio de dejar todo para mañana.

Contenido temático a desarrollar

1 Administración del tiempo

- 1.1 Concepto del tiempo y su importancia
- 1.2 Aplicación de cuestionario
- 1.3 Evaluación y comentarios
- 1.4 Campo de fuerzas: por donde empezar
- 1.5 Cambio de hábitos y desarrollo de planes de acción

2 Evaluación de actitudes

- 2.1 Factores críticos
- 2.2 “Si hubiera” no existe
- 2.3 La autodisciplina da resultados



3 Establecimiento de objetivos

- 3.1 Dos enfoques: resultados vs. actividades
- 3.2 Eslabonamiento de metas
- 3.3 Desarrollo de hábitos orientados a resultados
- 3.4 El tiempo es vida

4 Jerarquización de situaciones

- 4.1 Definición de responsabilidades
- 4.2 Lo importante vs. lo urgente
- 4.3 El principio de Pareto

5 Planeación

- 5.1 Planeación del trabajo y del tiempo
- 5.2 Planeación semanal y diaria
- 5.3 Planeación mensual
- 5.4 Planeación semestral

6 Programación

- 6.1 Establezca criterios flexibles
- 6.2 Programe sus tiempos de descanso
- 6.3 Formatos de control y avance de programas

7 Desviaciones del trabajo o imprevistos

- 7.1 Analice sus interrupciones
- 7.2 Acumulación de trabajo de rutina
- 7.3 Usted debe dominar al teléfono no al revés
- 7.4 Evada la excesiva socialización

8 Aprender a legar

- 8.1 Aceptación de la autoridad
- 8.2 ¿Qué es delegación?

9 Procrastinación

- 9.1 Dejar todo para mañana: vacuna contra el éxito
- 9.2 Causas de la Procrastinación
- 9.3 Acciones preventivas



Metodología

Los seminarios de **Profitalent, S. C.** son eminentemente prácticos. Utilizamos técnicas de enseñanza- aprendizaje dirigidas y delegadas, permitiendo a los asistentes constante participación, haciendo de las sesiones una experiencia dinámica y divertida.

Dirigido a

Supervisores y Mandos medios

Duración

Todos nuestros programas se pueden impartir a partir de 8, 16 y 24 horas, dependiendo del número de participantes y el alcance de objetivos.