

DIPLOMADO

Desarrollo de Habilidades Directivas

Coordinadores	Mtro. Salvador Almanza Benítez
Reseña del programa	A través de ejercicios en equipo y talleres de trabajo los participantes obtendrán los conocimientos para desarrollar habilidades de liderazgo, estudiarán las herramientas necesarias para poder administrar, supervisar y elevar la calidad del servicio del área a su cargo, teniendo procesos que faciliten el logro de resultados de la organización, todo bajo una corriente humanista que facilite sus relaciones interpersonales y enriquezca su desempeño profesional.
Perfil de ingreso	Dirigido a niveles gerenciales y de supervisión que quieran continuar desarrollándose en el campo profesional.
Requisitos de ingreso	<ul style="list-style-type: none">· Currículum· Copia Título, Cédula o Carta Pasante
Objetivos	<ul style="list-style-type: none">· Desarrollar las habilidades Directivas en los participantes basadas en la Corriente Humanista mediante la adquisición de los conocimientos y herramientas prácticas, que faciliten sus relaciones interpersonales y enriquezcan su desempeño profesional.
Contenido temático	<p>Módulo I</p> <p>TALLER DE DESARROLLO PERSONAL</p> <p>Duración: 16 hrs.</p> <ul style="list-style-type: none">· Fundamentos del Desarrollo Personal.· El dominio de si mismo.· Autoestima.· Rompimiento de paradigmas que obstaculizan resultados.· El poder de la persona y su influencia en el ámbito laboral.· Productividad <p>Módulo II</p> <p>SENSIBILIZACIÓN AL CAMBIO</p> <p>Duración: 16 hrs.</p> <ul style="list-style-type: none">· Comportamiento y aprendizaje.· Una constante; el cambio no cambia.· Cambio no planeado y cambio planeado.· Etapas del cambio.· Cambio personal y cambio organizacional.· Repercusiones psicológicas y emocionales.

DIPLOMADO Desarrollo de Habilidades Directivas

Contenido temático

Módulo III

TALLER DE LIDERAZGO ORGANIZACIONAL Y COACHING

Duración: 16 hrs.

- Nuestra comunicación, base de liderazgo.
- Liderazgo Situacional.
- Liderazgo Transformador.
- Coaching y Liderazgo.

Módulo IV

TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO E INTELIGENCIA EMOCIONAL

Duración: 16 hrs.

- De grupo a Equipo de Trabajo.
- Niveles de madurez.
- Equipos de alto Desempeño enfocados a resultados.
- Inteligencia emocional en los Equipos de Trabajo.

Módulo V

TALLER DE CALIDAD EN EL SERVICIO

Duración: 16 hrs.

- ¿Qué es la Calidad en el Servicio?
- Cultura de Calidad.
- Gestión por Servicio.
- Relaciones con el Cliente.
- Identificando las Necesidades del Cliente.
- Quejas.
- El Ciclo de Servicio.
 - Momentos de la Verdad.
- El triángulo del Servicio.

Módulo VI

TALLER DE NEGOCIACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS

Duración: 16 hrs.

- Conflicto.
 - Estilos para enfrentar el conflicto.
- Negociación.
 - Condiciones.
 - Etapas.
 - estrategias de Negociación.

DIPLOMADO Desarrollo de Habilidades Directivas

Contenido temático

- Características de un buen negociador.
- Modelos de Negociación.
 - Por posiciones.
 - Suave.
 - Duro (Negociaciones conflictivas).
 - Negociación por Principios.
 - Importancia de las reglas en la negociación.
 - Minimax.
 - Maan.
- Negociación Asertiva.

Informes

Gabriela Martínez Carrillo
Ejecutivo empresarial UIA-Xochitla
58.99.66.00 ext. 2030
gmartinez@xochitla.org.mx

Lic. Katia Uribe Casillas
Ejecutivo empresarial UIA-Xochitla
58.99.66.00 ext. 2064
kuribe@xochitla.org.mx

www.iberu.xochitla.org.mx