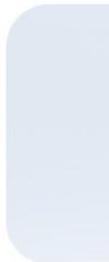
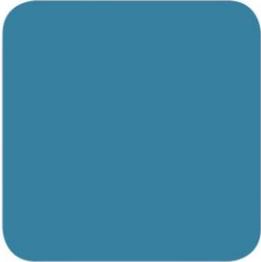
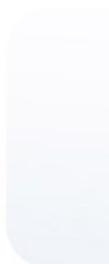
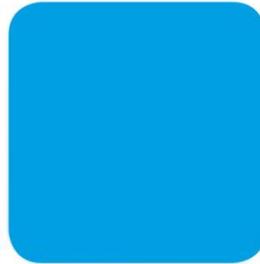
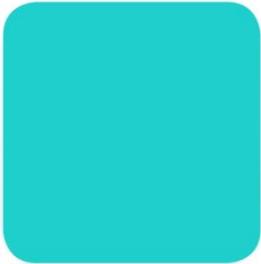




# HABILIDADES DIRECTIVAS

---



- Esta propuesta pretende establecer las bases para la mejora y desarrollo organizacional actuando sobre las personas que desempeñan un papel de responsabilidad directiva y/o ejecutiva.
- En el siglo XXI el rol directivo reviste cada día más complejidad, al requerir las actividades diarias un conjunto de habilidades personales y sociales que garanticen el desempeño eficiente de las funciones directivas.
- A continuación se presentan una batería de acciones formativas cada una de ellas ligadas a una habilidad de las consideradas clave entre las que requiere un directivo.



## I CÓMO TOMAR BUENAS DECISIONES Y A TIEMPO

### Justificación

Decidir es la tarea esencial de un directivo. Las organizaciones **NECESITAN** directivos que sepan qué decisiones tomar en cada momento y cómo hacerlo de manera adecuada. Deben saber prevenir los problemas cuando todavía son pequeños y permiten aplicarles soluciones sencillas. Este programa se apoya en la **METODOLOGÍA INNOVADORA DE EXPERIENTIAL TRAINING** proporcionando a los participantes retos estimulantes y amenos, a nivel individual y grupal. Simulando lo que ocurre en la vida real, los participantes deben detectar y resolver problemas, y descubrir y aprovechar las oportunidades y recursos que se les presentan. Tras cada sesión el participante elabora su propio **PLAN DE CAMBIO PERSONAL Y MEJORA ORGANIZACIONAL**.

### Objetivos

#### OBJETIVO GENERAL:

Adquirir las habilidades necesarias para acometer la **TOMA DE DECISIONES** en el seno de una organización, tanto a nivel individual, como grupal, ideando alternativas de actuación con **CARÁCTER INNOVADOR**, e identificando y potenciando la **MOTIVACIÓN E IMPLICACIÓN** de las personas en la aplicación de las decisiones adoptadas.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Valorar la importancia de la función de la toma de decisiones en el desempeño de la función directiva.
- Saber valorar y anticipar las cuestiones problemáticas, a fin de aplicar a cada una de ellas el mejor método de decisión.
- Dominar las habilidades necesarias para acometer la toma de decisiones, tanto a nivel individual, como grupal, ideando soluciones innovadoras.
- Comprender y aplicar el método de identificación, definición, análisis y resolución de temas problemáticos.
- Diseñar un sistema de análisis y adopción de decisiones basado en criterios de aprendizaje innovador, propiciando que el talento de los colaboradores se ponga a disposición de la mejora y desarrollo organizacional.

### Programa

1ª sesión de *experiential training* para diagnóstico: ¿Cómo me enfrento a los retos? ¿Sé adaptarme a cada tipo de problema?. Conclusiones personales.

Coaching personal: Mi perfil como decisor: auto-cuestionario y reflexión.

2ª sesión de *experiential training* como desafío de evaluación: ¿He mejorado respecto a la primera sesión?

Mi balance personal: Repaso de las 10 habilidades fundamentales para decidir: cuáles tengo y cuáles me faltan. Cómo conseguirlas.

¿Soy innovador? Cómo buscar soluciones novedosas a viejos problemas.

Trasladando lo aprendido a mi puesto de trabajo: plan actuación y seguimiento.

### Formato y metodología

16 horas presenciales a lo largo de 4 sesiones de 4 horas cada una. Metodología eminentemente práctica y aplicada a la realidad profesional de los asistentes. Se incluyen dos sesiones de *experiential training* (una de diagnóstico y otra de evaluación).

## 2

## LAS PERSONAS SON CRUCIALES, PERO... ¿CÓMO MOTIVARLAS?

### Justificación

El clima laboral de las organizaciones se resiente de las tensiones que impone su propia dinámica. En consecuencia, las personas no siempre asumen como propios los valores de la organización y, con frecuencia, se resienten su compromiso e implicación con su trabajo. En este tipo de situaciones se hace **NECESARIO** volver a tomar impulso y renovar las energías e ilusiones del personal, **INNOVANDO FÓRMULAS DE MOTIVACIÓN**, más allá del régimen establecido de incentivos y sanciones, que generen un revulsivo para la plantilla y su **COMPROMISO** con la organización. Es posible gestionar la motivación a nivel individual y colectivo mediante técnicas y herramientas que permiten **MEJORAR EL CLIMA LABORAL** a través de una **ADECUADA GESTIÓN DEL PERSONAL**.

### Objetivos

#### OBJETIVO GENERAL:

Ser capaz de identificar las motivaciones de cada uno de nuestros colaboradores para incrementar su capacidad de asumir e **IMPLICARSE** en los objetivos de la organización, mediante el desarrollo de un **PLAN DE MOTIVACIÓN INDIVIDUAL Y GRUPAL**, que haga confluir a la organización y a las personas en una **COMUNIDAD DE INTERESES**.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar los estímulos capaces de motivar a las personas y las herramientas para alinear sus intereses con los de la organización.
- Analizar el clima laboral de la empresa y detectar los motivos de satisfacción e insatisfacción.
- Elaborar un plan de motivación y mejora del clima laboral.
- Inculcar la inquietud hacia el cambio y la mejora del ambiente de trabajo.

### Programa

¿Los intereses de las personas están alineados con los de la organización?

Motivación externa e interna: la automotivación.

¿Qué estímulos proporciona trabajar en mi empresa?

El papel del directivo como coach de sus colaboradores.

Estímulos positivos y negativos: cómo utilizarlos.

Hablar en público: Presentaciones de alto impacto.

Cómo tratar con casos difíciles.

Auditoría de clima laboral: preguntando a las personas.

Trasladando lo aprendido a mi puesto de trabajo: plan de actuación y seguimiento.

### Formato y metodología

16 horas presenciales a lo largo de 4 sesiones de 4 horas cada una.

Metodología eminentemente práctica y aplicada a la realidad profesional de los asistentes, con numerosos ejercicios prácticos de role-playing, análisis de casos, debates en grupo, aprendizaje experiencial y evaluación p2p.

## 3 OUTDOOR & INDOOR TRAINING: SACAR LO MEJOR DE LAS PERSONAS

### Justificación

Hay instantes en la vida de una empresa en que se percibe una pérdida general del entusiasmo y la ilusión. En esos momentos es imprescindible para las empresas **“RECARGAR BATERÍAS”** y recuperar el optimismo. **EL EXPERIENTIAL TRAINING** es una metodología innovadora que proporciona a los participantes una serie de gratas vivencias, obtenidas a lo largo de **ACTIVIDADES ENERGIZANTES, ESTIMULANTES Y AMENAS**, sobre el potencial para trabajar en equipo e implicarse en la consecución de unos objetivos. A lo anterior se suman una serie de actitudes positivas que potencian **LA CONVIVENCIA, LA CAMARADERÍA Y EL BUEN HUMOR**, proporcionando una serie de experiencias en clave de **ILUSIÓN** y mejora personal y organizacional. Al finalizar, cada participante elabora su propio balance personal y su plan de futuro para **MEJORAR SU COMPROMISO PERSONAL CON LA EMPRESA** y contagiar a sus compañeros y colaboradores.

### Objetivos

#### OBJETIVO GENERAL:

Ser capaz de identificar las motivaciones de cada uno de nuestros colaboradores para incrementar su capacidad de asumir e **IMPLICARSE** en los objetivos de la organización, mediante el desarrollo de un **PLAN DE MOTIVACIÓN INDIVIDUAL Y GRUPAL**, que haga confluir a la organización y a las personas en una **COMUNIDAD DE INTERESES**.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Motivar al participante hacia una actitud positiva hacia su trabajo, aumentando su implicación y compromiso con la empresa.
- Mejorar su percepción sobre su futuro laboral y sus posibilidades de desarrollo personal y profesional.
- Persuadir de la oportunidad de implicar a sus colaboradores.
- Inculcar la inquietud hacia el cambio y la mejora personal.

### Programa

Primera sesión de *experiential training (outdoor)*: Conociéndome y conociendo a los demás.

Juicio crítico: conclusiones a las observaciones realizadas: la diferencia entre cómo me veo y cómo me ven.  
Mi auto-concepto: ¿Se ajusta a la realidad?

Segunda sesión de *experiential training (indoor)*: ¿Cómo trabajo en equipo? ¿Aprovecho lo mejor de los demás?

Por qué los demás se comportan así: evaluación de sus percepciones, aptitudes, habilidades y motivación.

Mi balance personal: Aprovechar mis virtudes, remover mis barreras y convencerme de lo que hay que hacer para mejorar mi motivación.

Aplicación a mi puesto de trabajo: plan de actuación y seguimiento.

### Formato y metodología

16 horas presenciales a lo largo de 4 sesiones de 4 horas cada una.

Metodología eminentemente práctica y aplicada a la realidad profesional de los asistentes, basada en actividades de outdoor & indoor training.

## 4 TEAM BUILDING: ASÍ FUNCIONAN LOS EQUIPOS EFICACES DE TRABAJO

### Justificación

Muchas veces ocurre que las personas no saben trabajar en equipo. En tales casos prima el individualismo y la organización se resiente. No existe una **RESPONSABILIDAD COMPARTIDA** y los procesos generales se fragmentan en individualismos irreconciliables. En tales circunstancias se hace necesario volver a experimentar el trabajo en equipo y descubrir para qué sirve y qué potencial tiene. Nada mejor que una sesión de **EXPERIENTIAL TRAINING** a base de la **RESOLUCIÓN DE RETOS** en equipo para proporcionar a los participantes una serie de gratas vivencias, obtenidas a lo largo de actividades estimulantes y amenas, sobre el potencial de cada persona para trabajar en equipo e implicarse en la consecución de unos objetivos compartidos. A partir de esta innovadora metodología, cada participante elabora su propio **PLAN DE ACTUACIÓN** para mejorar el ambiente de los equipos de trabajo en su empresa y devolverles la confianza en lo que todos juntos pueden lograr.

### Objetivos

#### OBJETIVO GENERAL:

Ser capaz de utilizar las claves que convierten a un grupo de trabajo en un **EQUIPO DE ALTO RENDIMIENTO**, asumiendo y valorando los diferentes roles humanos que conviven a nivel grupal, y **ALINEANDO LOS OBJETIVOS** individuales con los objetivos comunes, de modo que el equipo contribuya en alta medida a los fines de la organización.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Sensibilizar al participante sobre cómo funcionan los equipos humanos.
- Identificar las motivaciones de cada miembro de un equipo, potenciando su capacidad de asumir e implicarse en los objetivos comunes.
- Generar un diagnóstico de funcionamiento de los actuales equipos de trabajo en su empresa y un plan de mejora de dichos equipos.

### Programa

Qué es un equipo y qué es un grupo: ¿Trabajamos en equipo o somos un grupo de personas que trabajan juntas?

¿Cómo trabajo en equipo? ¿Aprovecho lo mejor de los demás?

Por qué los demás se comportan así: evaluación de sus percepciones, aptitudes, habilidades y motivación.

Los roles de las personas en el grupo.

Trasladando lo aprendido a mi empresa: plan de actuación y seguimiento.

### Formato y metodología

16 horas presenciales a lo largo de 4 sesiones de 4 horas cada una. Metodología eminentemente práctica y aplicada a la realidad profesional de los asistentes, basada en actividades de outdoor & indoor training.



## 5

## LIDERAZGO ORGANIZACIONAL: Cómo inspirar a los demás

### Justificación

El papel del directivo de una organización se resume en dos funciones fundamentales: planificar y organizar. La **PLANIFICACIÓN** está estrechamente vinculada a una adecuada visión estratégica, mientras que la **ORGANIZACIÓN** consiste en la atribución de responsabilidades y medios. El directivo es el máximo responsable del aprovechamiento responsable del potencial humano, ya que las personas son el principal activo organizacional. Además, ha de ser el **PRINCIPAL GESTOR DE LOS CAMBIOS** necesarios para adaptarse al entorno o mercado. Por ello, se hace imprescindible invertir un tiempo en plantearse si la organización actual es realmente la más eficiente.

### Objetivos

#### OBJETIVO GENERAL:

Ser capaz de autoanalizar su propio estilo de liderazgo, de modo que se detecten los puntos fuertes y oportunidades de mejora de cada participante para que pueda establecer su propio plan de crecimiento y mejora personal y profesional.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Sensibilizar al participante sobre la importancia de las personas para optimizar los resultados de su empresa, mediante la acertada organización e integración del **TALENTO HUMANO** en un adecuado clima de trabajo.
- Aplicar las herramientas para planificar, organizar, programar, distribuir y controlar el trabajo.
- Valorar e instaurar **la MEJORA CONTINUA** y la **INNOVACIÓN** en la organización del trabajo, a fin eliminar errores y despilfarros.
- Generar en los participantes ideas e iniciativas de aplicación directa para la mejora de la **COMPETITIVIDAD** de sus respectivas empresas.

### Programa

Alineación de la organización con la estrategia: ¿Sabemos hacia dónde vamos? ¿Responde nuestra organización a nuestra estrategia o viceversa?

Organización y *Lean Thinking*.

La innovación frente al “siempre se ha hecho así”: gestionar el cambio.

Técnicas de organización del trabajo: ¿por puestos o por procesos?

Planificar adecuadamente el tiempo y las tareas: ¿entornos *Pull* o *Push*?

La eliminación de los diversos tipos de desperdicio y la cadena de valor: reingeniería de procesos y simplificación de procedimientos

El orden es esencial para la detección de errores: la técnica de las 5 S.

Cómo delegar y gestionar la confianza: el *empowerment*.

Cómo funcionan los grupos y para qué sirve el trabajo en equipo.

Mejorar poco a poco y sin grandes inversiones.

### Formato y metodología

16 horas presenciales a lo largo de 4 sesiones de 4 horas cada una.

Metodología eminentemente práctica y aplicada a la realidad profesional de los asistentes, con numerosos ejercicios prácticos de role-playing, análisis de casos, debates en grupo, aprendizaje experiencial y evaluación p2p.

## 6

## COMUNICACIÓN, PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA Y RELACIONES INTERPERSONALES EN EL ÁMBITO LABORAL

### Justificación

En un entorno cambiante y globalizado la necesidad de comunicar de manera eficaz en todas las relaciones interpersonales establecidas en el entorno de trabajo se ha tornado en un objetivo en si mismo para las empresas. El directivo debe entrenar y mejorar las habilidades de comunicación orales y escritas como una oportunidad de liderazgo directivo y de aumento de la productividad y la competitividad empresarial. Así como también debe promover la eficacia de las intervenciones en los contactos que lleve a cabo tanto con los clientes internos como externos.

### Objetivos

#### OBJETIVO GENERAL:

Saber reconocer y evaluar el estilo propio de comunicación para adecuarlo a las diferentes situaciones y formatos actuales de comunicación y a los grupos de trabajo.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Reflexionar acerca de los diferentes obstáculos y barreras de la comunicación en el contexto cotidiano del trabajo.
- Emplear la asertividad y la empatía como técnicas de comunicación interpersonal.
- Potenciar la capacidad de escucha activa en los participantes.
- Realizar un plan individual de acciones de comunicación para lograr la eficacia comunicativa individual y grupal.
- Aprender a generar vínculo emocional.

### Programa

#### 1. DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES Y DE COMUNICACIÓN EN EL TRABAJO

- ¿Qué es la comunicación interpersonal?
- Modelos de comunicación
- Programación neurolingüística (PNL). El metamodelo del lenguaje
- Obstáculos y conflictos comunicativos: gestión y resolución eficaz

#### 2. MEJORA DE LA ESCUCHA ACTIVA

- Mitos sobre la escucha
- Captación de palabras y sentimientos
- Lenguaje no verbal

#### 3. EMPATÍA Y ASERTIVIDAD

- Responder sin reaccionar
- Control de las reacciones espontáneas e impulsivas
- Técnicas de asertividad: role-playing
- Técnica del espejo

#### 4. ANÁLISIS Y MEJORA DE LAS APTITUDES Y ACTITUDES DE COMUNICACIÓN DE LOS PARTICIPANTES

- Programación neurolingüística
- Comunicación en las reuniones de trabajo



### Formato y metodología

16 horas presenciales a lo largo de 4 sesiones de 4 horas cada una.

Metodología eminentemente práctica y aplicada a la realidad profesional de los asistentes, con numerosos ejercicios prácticos de role-playing, análisis de situaciones comunicacionales reales de empresas, debates en grupo, grabaciones en video desde el inicio del curso.

## 7

## DIRECCIÓN Y PARTICIPACIÓN EN REUNIONES EFICACES DE TRABAJO

### Justificación

Las reuniones eficaces y eficientes son aquellas en las que se consiguen los resultados buscados haciendo un uso adecuado de los recursos que se disponen. Las reuniones son parte de las herramientas que impulsan los negocios, por ello deben de ser eficaces para lograr los resultados deseados. El tiempo es un recurso limitado por lo que debemos adecuar los objetivos que queremos conseguir en la reunión al tiempo establecido.

### Objetivos

#### OBJETIVO GENERAL:

Potenciar las habilidades de los participantes como conductores y como miembros activos de las reuniones de empresa.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Conocer los diferentes tipos de reuniones y su utilidad.
- Poder optimizar los recursos que deben emplearse en la organización de reuniones.
- Realizar un análisis objetivo de reuniones contemplando a las personas que participan en ellas como elementos clave de su desarrollo.
- Generar confianza en los participantes de las reuniones por la consecución de los objetivos propuestos en las mismas.

### Programa

#### 1. ¿QUÉ ES UNA REUNIÓN?

- ¿Por qué se celebran reuniones?
- Tipos de reuniones: Concepto y aplicación práctica (Role-playing).

#### 2. ETAPAS DE UNA REUNIÓN EFICAZ

- Premisa
- Iniciación
- Desarrollo de la reunión en el plano técnico, de fondo, y afectivo
- Conclusión

#### 3. ORGANIZACIÓN DE LA REUNIÓN

- Elección de los participantes
- Información necesaria
- Organización del material
- Imprevistos y puntos críticos ¿cómo afrontarlos?

#### 4. EL FACTOR HUMANO EN LA REUNIÓN

- Roles de los componentes en una reunión eficaz
- La comunicación interpersonal en la reunión
- La figura del “animador” en la reunión

#### 5. ANÁLISIS DE LA REUNIÓN

- Valoración de la preparación
- Consecución de los objetivos
- Tratamiento de las partidas de la agenda
- Claridad de las decisiones
- Duración de la reunión
- Participación
- Acciones posteriores a la reunión

### Formato y metodología

16 horas presenciales a lo largo de 4 sesiones de 4 horas cada una.

Metodología eminentemente práctica y aplicada a la realidad profesional de los asistentes, basada en la grabación de las reuniones simuladas y en plan grupal de actuaciones directas de mejora sobre dichas reuniones.

## 8

## GESTIÓN EFICAZ DEL TIEMPO

### Justificación

En la actualidad, en general, las personas vivimos vidas muy sobrecargadas de trabajo y de compromisos, y casi siempre muy pendientes del reloj y no de nuestra brújula. La gente se queja de que desea hacer determinadas cosas o quiere ver a determinada gente, pero “no tiene tiempo”. Pero, la gente que más éxito tiene, y más atareada está, es fácil quedar con ellos y siempre que les pedimos algo al día siguiente o a los dos días está hecho. Esta misma gente tiene tiempo para sus aficiones, para sus familias, y suelen hacer todo lo que quieren. Pero cuál es su secreto: gestionan bien el tiempo. La capacidad de gestionar bien el tiempo es una habilidad que las empresas valoran cada vez más en sus trabajadores, ya que este factor mejora la productividad y la competitividad de la organización.

### Objetivos

#### OBJETIVO GENERAL:

Dotar a los participantes de métodos innovadores para planificar, programar y organizar sus actividades en el trabajo.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Analizar las principales causas de pérdida de nuestro tiempo.
- Establecer un equilibrio entre los objetivos y el tiempo.
- Saber controlar los estímulos internos y externos que nos desvían del cumplimiento de las tareas cotidianas.
- Disponer de métodos y técnicas operativas que contribuyan a planificar de forma adecuada el tiempo disponible.

### Programa

#### 1. EL TIEMPO COMO RECURSO

- Tiempo y rendimiento
- Causas de pérdida de tiempo
- ¿Tenemos consciencia del empleo de nuestro tiempo?

#### 2. DIAGNÓSTICO Y CONTROL DEL TIEMPO

- Diario de actividades
- Identificación y establecimiento de actividades
- Adecuación del tiempo a los objetivos

#### 3. LOS LADRONES DEL TIEMPO

- Ladrones mayores y menores
- Visitas internas y externas
- Teléfono
- Reuniones previstas e imprevistas

#### 4. LA MATRIZ DE IMPORTANCIA Y URGENCIA

- Urgencia e importancia de la tarea
- Clasificación de tareas en relación a la matriz de la importancia y urgencia
- Programar las “Grandes Montañas” y gestionar la tecnología

#### 5. WORKSHOP de herramientas de gestión del tiempo

- Planning anual
- Plan mensual
- Plan semanal
- Agenda diaria

### Formato y metodología

16 horas presenciales a lo largo de 4 sesiones de 4 horas cada una.

Metodología eminentemente práctica y aplicada a la realidad profesional de los asistentes, basada el diagnóstico individual del empleo del tiempo en el trabajo, role-play de situaciones reales de falta de control del tiempo, y en la elaboración de un **PLAN DE ACCIÓN** para el seguimiento en el puesto de trabajo de cada uno de los participantes.

## 9

## NEGOCIAR CON ÉXITO

### Justificación

La negociación forma parte del día a día para gran parte de las personas de la empresa. Ya sea con los miembros del equipo, clientes o proveedores, u otros colectivos. La negociación requiere saber construir una relación estable, contractiva y de largo plazo.

### Objetivos

#### OBJETIVO GENERAL:

Potenciar las habilidades negociadoras de los participantes.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Reflexionar acerca de los diferentes obstáculos y dificultades que se presentan en los procesos de negociación.
- Reconocer el estilo de negociación propio.
- Conocer sus puntos fuertes y débiles como negociador.
- Alcanzar objetivos en la preparación, conducción y cierre de una negociación.
- Identificar las estrategias, y técnicas adecuadas a cada situación negociadora.
- Promover estrategias positivas para solucionar conflictos en la negociación.

### Programa

#### 1. CONCEPTO DE NEGOCIACIÓN

- Finalidad de la negociación
- Variables que intervienen en el proceso de negociación

#### 2. ENTORNO DE LA NEGOCIACIÓN

- Características principales

#### 3. FASES DE LA NEGOCIACIÓN

- Recomendaciones prácticas
- Proceso de negociación:
  - Preparación
  - Estrategias
  - Desarrollo

#### 4. PROMOVER ESTRATEGIAS POSITIVAS EN LA NEGOCIACIÓN

- Análisis de las distintas estrategias
- Búsqueda de soluciones creativas en el proceso negociador



### Formato y metodología

16 horas presenciales a lo largo de 4 sesiones de 4 horas cada una.

Metodología eminentemente práctica y aplicada a la realidad profesional de los asistentes, basada en la práctica de negociaciones con alimentos y con otros recursos para la búsqueda de soluciones creativas. Se desarrollan las técnicas innovadoras de negociación que superan el modelo win-win. Desde el inicio del curso se realizarán diferentes simulaciones y prácticas de negociación, que serán analizadas y evaluadas por los participantes.

## 10

## TÉCNICAS DE MANAGEMENT PARA MANDOS MEDIOS

### Justificación

Aunque pueda parecer lo contrario, liderar un departamento, sección o grupo en una organización plantea retos y problemas que no se producen en la alta dirección. El mando medio padece el desgaste propio de “estar en primera línea”, es decir, de dirigir a las personas que están en la base de la organización. Además, el mando medio es la correa de transmisión hacia abajo de las directrices de la alta dirección. Por otro lado, debe organizar y dirigir a su equipo de trabajo, efectuando una clara atribución de funciones y responsabilidades entre sus colaboradores. En tales circunstancias, se hace imprescindible invertir un tiempo en plantearse si la organización actual es realmente la más eficiente, para evitar que el “siempre se ha hecho así” se convierta en nuestro peor enemigo.

### Objetivos

**OBJETIVO GENERAL:** Sensibilizar al mando medio sobre la importancia de la dirección de las personas y dotarle de una serie de herramientas que le permitan optimizar los resultados de su grupo humano, en un adecuado clima de trabajo.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Aplicar la organización más adecuada del trabajo, Actuar eficazmente como impulsor de su equipo de trabajo, sabiendo adaptar su estilo de mando a cada situación.
- Prevenir y resolver los conflictos humanos, mediante la convergencia de intereses y la mejora del ambiente de trabajo.
- Aplicar las herramientas para planificar, organizar, programar, distribuir y controlar el trabajo de sus colaboradores, en busca de los mejores resultados posibles y garantizando los estándares de calidad y eficiencia requeridos.
- Valorar la calidad en el trabajo, basada en una gestión adecuada de los recursos y de los procesos.

### Programa

Dirigir y liderar personas: habilidades humanas y sociales del mando medio.

Herramientas para motivar a las personas: cada persona tiene un motivo.

Saber comunicar bien y saber llegar a acuerdos.

Cómo delegar y gestionar la confianza: el empowerment.

Liderar con eficacia un equipo de profesionales: el engagement.

Lean Thinking: La innovación frente al “siempre se ha hecho así”.

Técnicas de organización del trabajo: ¿nos organizamos por puestos o por procesos?

Conseguir mejores resultados: La eliminación de los diversos tipos de desperdicio.

La mejora continua: ¿Por dónde empezar a mejorar?

Implantación de mejoras y evaluación de sus resultados: Camino al “cero defectos”.

La “calidad eficiente” como meta a alcanzar: Hacer las cosas bien y a la primera.

El control de los procesos y procedimientos de trabajo.

Modelos y sistemas de calidad: los certificados de calidad.

### Formato y metodología

16 horas presenciales a lo largo de 4 sesiones de 4 horas cada una.

Metodología eminentemente práctica y aplicada a la realidad profesional de los asistentes, con numerosos ejercicios prácticos de role-playing, análisis de casos, debates en grupo, aprendizaje experiencial y evaluación p2p.

## DESTINATARIOS

El programa está dirigido a miembros con responsabilidad directiva, mandos medios y , en general cualquier persona con personas a su cargo o miembros de equipos de trabajo

## LUGAR Y DIRECCIÓN

El programa se llevará a cabo en lugar e instalaciones que se indicarán con antelación al inicio del programa.

Las actividades descritas en este dossier se pueden combinar de diferentes maneras de acuerdo a las necesidades e intereses de la organización .

Se pueden realizar programas desde 12-16 horas (1 habilidad) hasta 120-160 horas (10 habilidades), ajustándose a las necesidades de la propia organización.





Pº Infantes de España nº 3 50012 ZARAGOZA (España)  
[www.ceste.es](http://www.ceste.es) · [info@ceste.es](mailto:info@ceste.es) · +34 976 568 586

Carreras universitarias Masters y Postgrados Nuevas Tecnologías  
Idiomas Consultoría Servicios a Empresas