

DIPLOMADO EN DESARROLLO DE LIDERAZGO PARA MANDOS INTERMEDIOS Y PROFESIONALES EN DESARROLLO

INICIA EL 31 DE ENERO

Objetivo:

1. Reforzar a cada participante en el conocimiento y práctica de las funciones y responsabilidades propias de su puesto.
2. Identificar y analizar las habilidades y técnicas requeridas para poder controlar y mejorar la calidad de los procesos bajo su responsabilidad y explorar aplicaciones prácticas a su trabajo inmediato.
3. Ejercitarlo en el análisis, solución y prevención de problemas, ya sean éstos de tipo técnico, administrativo o humano y en cómo aprovechar toda oportunidad para buscar la mejora en la calidad y productividad en su área de trabajo. Se hace énfasis en la metodología aplicada en las empresas que siguen el sistema y programas de la Calidad Total, Lean Manufacturing e ISO-9000.

Dirigido a:

Jefes, supervisores generales, supervisores de línea y turno. Se recomienda también para ingenieros y Administradores.

Nota: Este diplomado ha sido diseñado por el Ing. Alejandro Phelts Ramírez, quien funge como instructor (para algunos de los módulos) y coordinador académico del programa.

20
11

Contenido

MODULO I. Administración por calidad total de los procesos en el área de trabajo.

- Conceptos y principios de la Calidad Total
- Aplicación del círculo PEVA
- Planeación, ejecución, verificación y acción
- Principios de control de procesos
- Efecto y causas en un proceso
- Trabajo eficaz siguiendo las 5's
- La concentración en los pocos pero importantes asuntos de su área.
- La atención de prioridades y la administración de su tiempo.
- Principios organizacionales que debe conocer todo jefe y supervisor.

MODULO II. Comunicación efectiva y administración del cambio.

- Principios básicos para mantener una relación constructiva supervisor-operador
- El modelo de la comunicación interpersonal
- Cómo comunicar con efectividad órdenes, instrucciones y procedimientos.
- Ejercitación de la habilidad para escuchar.
- La transmisión de la información y su control
- Cómo mantener una comunicación fluida con jefes, compañeros, supervisores, personal de otros departamentos y con su propio personal.
- Análisis de incidentes críticos relacionados con la comunicación del Supervisor
- Inventario de resistencias al cambio y sus causas
- El modelo de comunicación y administración del cambio.
- Análisis de incidentes críticos de cambios en el trabajo y repercusiones en la calidad y productividad
- Ejercitación de conductas aplicando el modelo

20
11

Inicia 31 de enero del 2011

MODELO III. Manejo constructivo de conflictos y técnicas de negociación.

- Identificar los niveles de alteración bajo una situación de conflicto y las cinco respuestas situacionales ante éste.
- Análisis de consecuencias negativas y positivas como respuesta al conflicto.
- Explorar y ejercitar las conductas requeridas para manejarlo eficazmente.
- Identificar y explorar el proceso de negociación ganar-ganar paso a paso.
- Cómo evaluar si se requiere negociar o no.
- Ejercitar la negociación
-

MODULO IV. Técnicas de entrevista para dar retroalimentación, consejo y orientación para la mejora del desempeño.

- Modelos y técnicas de entrevista aplicadas al trabajo del jefe o el supervisor.
- Estructura de una entrevista
- El marco de referencia de cada tipo de entrevista
- Preparación de una entrevista
- La entrevista de evaluación del desempeño o de revisión de resultados.
- Las técnicas del sondeo para captar las opiniones del trabajador sobre sus expectativas, objetivos, metas, comportamiento, normas de trabajo y opiniones.
- La técnica de la retroalimentación.
- Ejercitación de entrevistas de retroalimentación, consejo y asesoría.

MODULO V. Liderazgo para mejorar el autocontrol y responsabilidad del personal operativo.

- La administración y desarrollo del empleado en su trabajo.
- Conductas de liderazgo promotoras de la motivación, el desarrollo y los resultados efectivos del trabajador.
- Las reglas básicas para mantener la satisfacción e incrementar la motivación del trabajador.

Inicia 31 de enero del 2011

- Los principios de la Calidad y del Liderazgo efectivo aplicados a la dirección hacia el autocontrol y propia responsabilidad del personal.
- Cómo facilitar el trabajo del empleado para que éste pueda controlar y asegurar la calidad de proceso (Empowerment).
- Plan de mejora en el propio ejercicio del Liderazgo.

MODULO VI. Habilidades y técnicas para integrar y desarrollar equipos de trabajo productivos.

- Principios básicos de trabajo en equipo.
- El supervisor como conductor y facilitador del trabajo en equipo en su área de trabajo.
- El supervisor y su relación con otros equipos de otros departamentos y otros turnos.
- Funciones y habilidades de un líder de grupo.
- Mantenimiento organizado del grupo de trabajo.
- Cómo el Supervisor ayuda a los miembros a ser más efectivos en su comunicación, cooperación y colaboración.
- Cómo desarrollar en conjunto un proyecto de mejora y mantener la integración y efectividad del grupo.
- Técnicas de observación del proceso de trabajo del grupo con el objeto de corregir fallas en su interrelación y desempeño.
- Seguimiento de las actividades de un grupo.
- Cómo dar y recibir crítica constructiva en el grupo.
- Análisis de obstáculos al desarrollo de un equipo y soluciones.
- Ejercicios demostrativos de trabajo de equipo.

MODULO VII. Habilidades y técnicas de instrucción inmediata de operadores en el área de trabajo

- Requerimientos mínimos para que aprenda el trabajador.
- Como precisar las necesidades de capacitación de cada operador o de un grupo de operadores.
- La descomposición de un proceso o trabajo para fines de adiestramiento.
- Elaboración de hojas de descomposición de proceso o trabajo y su utilización en el adiestramiento (Partiendo de los manuales de operación).
- Cómo adiestrar al trabajador en el manejo de materiales, herramientas, equipo y seguridad.

Inicia 31 de enero del 2011

- Los cuatro pasos para instruir y demostrar el proceso u operación al trabajador.
- Como organizar la instrucción cuando se trata de un grupo. Prácticas comunes de instrucción en el trabajo.
- Correcciones a la forma y estilo de instrucción de cada supervisor cuando está exponiendo.
- Tomas de video de la práctica de instrucción y su revisión para analizar mejoras en la instrucción.

MODULO VIII. Habilidades y técnicas para analizar y resolver problemas de calidad y productividad.

- Método y práctica para analizar y resolver problemas y explorar mejoras en la operación.
- Importancia de involucrar a los trabajadores en la identificación de problemas y oportunidades en el área de trabajo.
- Uso de las herramientas básicas de la Calidad aplicables al trabajo del supervisor: Hojas de verificación, diagramas y gráficas simples para el análisis y solución de problemas en el área de trabajo. (Pareto, Ishikawa y Shewhart).
- Cómo analizar un proceso operativo.
- Método para mejorar y simplificar procesos de trabajo u operación.
- Métodos sencillos para captar y procesar información básica para el control de procesos.

20
11

♦ *La Dirección de Extensión y Educación Continua se reserva el derecho de cancelar y ó posponer los programas que no reúnan el mínimo de inscripciones requeridas.*

Inicia 31 de enero del 2011

DIPLOMADO EN DESARROLLO DE LIDERAZGO PARA MANDOS INTERMEDIOS Y PROFESIONALES EN DESARROLLO

INICIA EL 31 DE ENERO

Duración.

120 Horas

Inicio.

31 de Enero del 2011

Finalización.

18 de Julio 2011

Horario.

Lunes y miércoles de 6:00 a 9:00

Inversión.

\$ 14,900.00

El pago puede realizarse en 6 parcialidades de \$ 2,483.33 M.N.

Las cantidades están expresadas en pesos y se les debe añadir el IVA correspondiente.

♦ *La Dirección de Extensión y Educación Continua se reserva el derecho de cancelar y ó posponer los programas que no reúnan el mínimo de inscripciones requeridas.*

Inicia 31 de enero del 2011