

DIPLOMADO

Desarrollo de habilidades directivas

Reseña del programa	Promueve a través de ejercicios en equipo y talleres de trabajo, la adquisición de conocimientos para desarrollar habilidades de liderazgo. Estudian las herramientas necesarias para administrar, supervisar y elevar la calidad del servicio del área a su cargo, con procesos que faciliten el logro de resultados de la organización; todo bajo una corriente humanista que facilita las relaciones interpersonales y enriquece su desempeño profesional.
Coordinador	Mtro. Salvador Almanza Benítez
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"> · Copia de título, cédula o carta de pasante, Currículum, Presentar una Entrevista con Coordinador
Objetivos	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 TALLER DE DESARROLLO PERSONAL Duración: 16 horas</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 pers <p>Módulo II SENSIBILIZACIÓN AL CAMBIO Duración: 16 horas</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 horas

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

Módulo IV**TALLER DE TRABAJO EN EQUIPO E INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Duración: 16 horas

- 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 horas

- ¿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 horas

- Conflicto.
- Estilos para enfrentar el conflicto.
- Negociación.
- Condiciones.
- Etapas.
- Estrategias de Negociación.
- Características de un buen negociador
- Momentos de la Verdad.
- El triángulo del Servicio.

DIPLOMADO

Desarrollo de habilidades directivas

Contenido temático

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

Informes

Lic. Pedro Pérez Olmos
Tel. 59.50.40.00, Ext. 4970
pedro.perez@ibero.mx

Ibero en Xochitla
Tel. 58 99 66 00, Ext. 2030
iberoenxochitla@xochitla.org.mx

La Universidad Iberoamericana se reserva el derecho de posponer o cancelar los programas. Todos los alumnos de la Dirección de Educación Continua quedan regidos por los reglamentos generales de la Universidad Iberoamericana, así como de los reglamentos particulares internos.