

DIPLOMADO EN Gestión Administrativa y Desarrollo de Competencias para Mandos Medios



→ **MONTERREY N.L.**

Plaza Carranza. Venustiano Carranza 500-40 Nte.
Zona Centro. C.P. 64000.
Tel. (81) 8346-5600

→ **MÉXICO D.F.**

Antara Polanco. Av. Ejército Nacional 843-B.
Piso 5 Col. Granada.
Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11520.
Tel. (55) 8000-1907

→ **CANCÚN Q.R.**

Av. Acanceh Mz 2 Lote 3 Piso 3B, SM 11
Cancún, Quintana Roo C.P. 77580.
Tel. (998) 500-1866

Objetivo

El participante conducirá en forma exitosa a su equipo de trabajo, llevará a cabo la gestión de personal enfocada al desarrollo humano y al logro continuo de resultados, y conducirá con efectividad las actividades y proyectos de su área de responsabilidad.



Duración

72 horas.



Fase Gestión Administrativa

Reclutamiento, Selección, Desarrollo y Retención del Personal a Cargo

El participante identificará aspectos fundamentales para la gestión efectiva de sus colaboradores, que le permitan integrar a su equipo de trabajo talento humano valioso y de alto potencial, impulsar su desarrollo de manera efectiva y fomentar su permanencia en la empresa.

- El talento humano y su impacto en el valor de la empresa.
- Identificación de las necesidades de personal en el área.
- Reclutamiento de candidatos.
- Aspectos primordiales a considerar durante la selección de candidatos.
- Análisis y evaluación de candidatos: factores clave para una buena elección.
- Integración del recurso humano a la empresa y al equipo de colaboradores.
- Seguimiento al desempeño individual y del grupo.
- Estrategias para lograr la permanencia del personal valioso en la organización.

Planeación, Uso Responsable, Control y Reducción de los Recursos Financieros

El participante mejorará su comprensión del lenguaje contable y financiero, y podrá tomar acciones y decisiones en su ámbito laboral para utilizar responsablemente los recursos financieros a su cargo, controlar y reducir los gastos, y con ello contribuir a la mejora de la rentabilidad de la compañía.

- El lenguaje contable y la información financiera.
- Los estados financieros básicos y sus características.
- Elementos básicos del análisis financiero.
- Evaluación del grado de liquidez y rentabilidad de la empresa.
- Control de costos y gastos realizados.
- Introducción a la administración y planeación financiera como base para la toma de acciones y decisiones que permita mejorar la situación financiera de la empresa.
- Elementos básicos que se contemplan en la evaluación financiera de una propuesta de mejora o un proyecto.

Mejora del Servicio al Cliente Interno y Externo

El participante reconocerá las metodologías y las mejores prácticas para un servicio de excelencia, adaptará su desempeño personal hacia el servicio y la mejora continua, y practicará técnicas de atención profesional a las necesidades y objeciones de los clientes, tanto internos como externos.

- El Servicio como Valor y Ventaja Competitiva.
- Qué es y lo que no es Calidad en el Servicio.
- Tipos de clientes y cuáles son sus expectativas.
- Importancia de la cadena cliente-proveedor para crear valor al cliente.
- Competencias para prestar un servicio de calidad
- Tipos de servicio, según el nivel del desempeño del personal.
- Clasificación de clientes y cómo lograr su lealtad.
- Atención profesional a las necesidades y objeciones de los clientes.
- Pasos para asegurar la satisfacción de los clientes.
- Atención a personas molestas. Protocolos y fraseología recomendada.
- Cómo medir, asegurar y elevar la satisfacción de los clientes.
- Prácticas para enriquecer el desempeño personal y organizacional.

Fase Desarrollo de Competencias

Liderazgo y Trabajo en Equipo para Mandos Medios

El participante obtendrá herramientas para ejercer un liderazgo efectivo y para comprometer e inspirar a sus colaboradores, a su vez desarrollará competencias para incrementar su eficiencia en el trabajo y la de su equipo de trabajo.

- El rol del líder.
 - Perfil de un líder de grupo.
 - Las nuevas relaciones humano-laborales.
 - Cambios constantes y responsabilidades en expansión.
 - Capacidades necesarias para un supervisor eficaz.
 - Habilidades de comunicación para el liderazgo efectivo.
 - El proceso de la comunicación humana y sus barreras.
 - Herramientas para una comunicación efectiva.
 - La comunicación efectiva del líder a sus colaboradores.
 - Retroalimentación como herramienta para un coaching efectivo.
 - Liderazgo y trabajo en equipo.
 - Cualidades de un buen líder y autoanálisis.
 - Características de un equipo de alto rendimiento.
- Control del equipo de colaboradores.
 - Liderazgo: manejo del poder y la autoridad.
 - Motivación del equipo y fomento de la participación.
 - Estilos de liderazgo y productividad: identificación del estilo personal.
 - Liderazgo situacional y liderazgo participativo para la acción.
 - Delegación efectiva de actividades.
 - Revisiones del desempeño.
- Trato con personas difíciles.
 - Identificación de los diversos tipos de comportamiento en el trabajo.
 - Posturas del líder ante problemas con sus colaboradores: evitar confrontaciones, confrontación, ayuda, manejo del conflicto.
 - Búsqueda de cooperación / mediación / establecimiento de reglas.

Manejo de Conflictos

El participante será capaz de aplicar herramientas que le permitan manejar las diversas situaciones de diferencia, negociación y conflicto de una manera eficaz y constructiva, logrando con ello acuerdos de mutuo beneficio y un ambiente positivo de trabajo.

- Mecanismos para la prevención de diferencias y conflictos.
- Inventario de caracteres personales para manejar conflictos.
- Fases del proceso de manejo de conflictos y cómo operar en cada fase.
- Estilos personales durante el proceso de negociación para la resolución de conflictos.
- Selección del estilo personal más efectivo según la ocasión.
- Resistencias más comunes a las que enfrenta el negociador.
- Cómo reaccionar cuando la otra parte dice “no”.
- Separar el objeto de la negociación de los problemas con las personas.
- Cómo mediar y facilitar el logro de acuerdos.
- Uso de técnicas para el manejo y el vencimiento de objeciones.
- Directrices y métodos para cerrar el conflicto con un enfoque ganar-ganar.

Planeación, Ejecución y Control de las Actividades y Proyectos

El participante será capaz de planear, organizar, y controlar su trabajo diario y los proyectos de mejora, y con ello lograr los resultados trazados.

- Determinación de objetivos críticos de la empresa.
- Despliegue de objetivos de negocio a metas del trabajo diario, proyectos de mejora y recursos necesarios.
- Elaboración de presupuestos e índices de control.
- Ejecución de proyectos y priorización de recursos.
- Técnicas de implementación y monitoreo para asegurar el cumplimiento de metas.
- Acciones contingentes ante problemas y desviaciones.
- Balance de resultados logrados y detección de oportunidades de mejora.

Información General



Programas hechos a la medida:

Nuestros programas se personalizan para que los beneficios se instalen y permanezcan en la organización, diseñando a la medida:

- Objetivos
- Contenidos
- Ejemplos
- Casos
- Calendario
- Horarios

Servicio integral:

El servicio InCompany IDESAA incluye:

- Equipo de consultores para una respuesta integral.
- Atención personalizada de un ejecutivo de cuenta especializado.
- Presentación de propuestas en menos de 72 horas.
- Flexibilidad total.
- Servicio en todo el país.

Modalidades:

- **Cursos Presenciales:** Se recomienda cuando todos los participantes del curso están concentrados en una misma sede.
- **Cursos En Vivo-Online:** Se recomienda cuando algunos o todos los participantes están dispersos en diferentes sedes.
- **Cursos Virtuales:** Se recomienda cuando la empresa necesita capacitar un alto volumen de personas.
- **Híbrido:** Combinación de cursos Presenciales y/ o En Vivo Online y/o Virtual.

Acerca de IDESAA

IDESAA Escuela de Negocios impulsa el crecimiento de los ejecutivos generando progreso en sus empresas.

Los programas de capacitación se caracterizan por su **enfoque a resultados**: los participantes aplican lo que aprenden en su ambiente laboral. Los **maestros**, consultores de primer nivel y directivos de empresas, ejercen en su campo profesional y están comprometidos con el aprendizaje. La **experiencia de valor y el networking** es excepcional.

Fundada en 1992, con oficinas en la Ciudad de México y en Monterrey y presencia en todo el país, IDESAA ofrece: Cursos y Diplomados, Posgrados con Validez Oficial, Capacitación En Vivo Online y Virtual.

Capacita en las áreas:

- Administración
- Gestión y Dirección de Negocios
- Liderazgo y Competencias Gerenciales
- Comercio Exterior
- Recursos Humanos
- Ventas y Mercadotecnia
- Finanzas, Contabilidad e Impuestos
- Informática
- Calidad y Productividad

Miles de egresados recomiendan a IDESAA. Se han organizado 765 diplomados abiertos con 5,602 egresados; miles más en programas InCompany. En total más de 25,000 ejecutivos capacitados.

Nuestros Clientes



Algunas **empresas** que nos confiaron su **capacitación InCompany** en años anteriores y de nuevo en **2014-2015**:

- Banregio
- Bimbo
- Burgess Norton
- Caterpillar | Turbinas Solar
- Cemex
- Consorcio Mexicano de Hospitales
- Cosmotel
- CSN Cooperativa Financiera
- Daimler
- Dawn
- DeAcero
- Europartners
- Femsa
- Fibra Inn
- Frisa
- GNC
- HEB
- IHG
- Inoac Polytec
- Javer
- JCI
- Kemet
- Kidzania
- Mahle
- Meritor
- Metalsa
- Multimédios
- NicMx
- Nitto Denko
- OMA
- OXXO
- Panel Rey
- Philips
- Prolamsa
- Roshfrans
- Sally Beauty Supply
- Stiva
- Torrey
- Vitro



Cursos con mayor demanda durante el 2014-2015:

- Hábitos de la Gente Efectiva
- Actualización en Comercio Exterior
- Administración del Tiempo
- Administración de Proyectos
- Análisis y Reducción de Costos
- Análisis y Solución de Problemas
- Calidad en el Servicio
- Presentaciones Efectivas
- Creatividad e Innovación
- Competencias Gerenciales
- Desarrollo de Proveedores
- DNC-Necesidades de Capacitación
- Diplomado en Liderazgo
- Diplomado en Recursos Humanos
- Entrevistas por Competencias
- Excel Ejecutivo
- Finanzas para No Financieros
- Gestión de Negocios
- Inteligencia Emocional
- Liderazgo para Mandos Medios
- Marketing Digital
- Metodología 5S
- MS Project
- Negociación Efectiva
- Políticas de Control Interno
- Redacción y Ortografía
- Supervisión Efectiva
- Team Building
- Trabajo en Equipo
- Train the Trainers
- Ventas

→ MONTERREY N.L.

Plaza Carranza. Venustiano Carranza
500-40 Nte.
Zona Centro. C.P. 64000.
Tel. (81) 8346-5600

→ MÉXICO D.F.

Antara Polanco. Av. Ejército Nacional
843-B. Piso 5 Col. Granada.
Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11520.
Tel. (55) 8000-1907

→ CANCÚN

Av. Acanceh Mz 2 Lote 3 Piso 3B, SM 11
Cancún, Quintana Roo C.P. 77580.
Tel. (998) 500-1866



/IDESAA



@IDESAA



IDESAA.

