



ITINERARIOS PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL

1. Formulación y Despliegue de objetivos y estrategias
2. Responsabilidad Social en la Administración
3. Fidelización de Clientes (interno y externo). La voz del usuario
4. Habilidades Socio-emocionales. Desarrollo de la Inteligencia Emocional
5. Desarrollo de una Cultura de Cambio
6. Los siete hábitos personales para el logro de resultados excelentes
7. Entrenamiento personal. Coaching nivel I
8. Entrenamiento personal .Coaching nivel II
9. Gestión y mejora de procesos en el marco del Modelo EFQM
10. Gestión por Competencias. Evaluación del Desempeño
11. Comunicación Interna y Plan de Comunicación
12. Liderazgo y Gestión de Equipos de Alto Rendimiento

1.- FORMULACIÓN Y DESPLIEGUE DE OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

OBJETIVO GENERAL	Proporcionar un método sencillo y eminentemente práctico que normaliza el proceso planificación estratégica y despliegue de objetivos en la organización, partiendo de la reflexión y diagnóstico.
CONTENIDO	<p>Introducción al Modelo Excelencia. Modelo EFQM.</p> <p>Planificación Estratégica en las organizaciones.</p> <p>Misión, Visión y Valores.</p> <p>Procesos de Formulación Estratégica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis D.A.F.O. • Matriz FODA. <p>Desarrollo de las bases estratégicas. Autoanálisis.</p> <p>Consenso para la implantación de un modelo estratégico nuclear.</p> <p>De la estrategia y el establecimiento de procesos clave.</p> <p>Hoja de ruta para el seguimiento y retroalimentación del sistema</p>
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas








2.- RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA ADMINISTRACIÓN

OBJETIVO GENERAL	Conocer la realidad actual sobre la Responsabilidad Social, así como, profundizar en los ámbitos de aplicación social y medioambiental.
CONTENIDO	<p>Aproximaciones al concepto de Responsabilidad Social Corporativa. Responsabilidades en su aplicación.</p> <p>Estándares y Modelos.</p> <p>Análisis de los grupos de interés.</p> <p>Desarrollo de un modelo RSC y su gestión.</p> <p>Integración de las partes interesadas en la estrategia de la empresa.</p>
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas





3.- FIDELIZACIÓN DE CLIENTES (INTERNO Y EXTERNO). LA VOZ DEL USUARIO

OBJETIVO GENERAL	Disponer de una metodología para establecer un modelo de gestión que permita el logro de la satisfacción del cliente interno y externo.
CONTENIDO	<p>Análisis de clientes y segmentación por características homogéneas.</p> <p>Identificación de expectativas. Estudios cualitativos internos y/o externos.</p> <p>Definición de factores a evaluar.</p> <p>Identificación de indicadores internos por factor de evaluación.</p> <p>Análisis de redes. Selección del modelo de evaluación.</p> <p>Análisis de poblaciones y selección de muestras.</p> <p>Análisis de la información de percepción y de los indicadores internos.</p> <p>Conclusiones para la planificación estratégica y para la mejora de procesos clave.</p>
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas





4.- HABILIDADES SOCIO-EMOCIONALES. DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

OBJETIVO GENERAL	Familiarizar a los asistentes con técnicas y recursos que les permitan desarrollar la confianza en uno mismo y el autoconocimiento, potenciando habilidades de desarrollo personal y optimizando las relaciones interpersonales en el trabajo.
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none">  Autoconciencia, autoconocimiento y autocontrol.  Elementos esenciales de la Inteligencia Emocional.  Procedimientos para desarrollar la autoconciencia.  Control Emocional, prácticas respiratorias y de relajación condicionada.  Preocupaciones, ansiedades y miedos: Neutralización.  Mentalidad abierta y diálogo interior.  Talleres de autoevaluación y autodiagnóstico personal
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas







5.- DESARROLLO DE UNA CULTURA DE CAMBIO

OBJETIVO GENERAL	Analizar las características socio-emocionales en un proceso de cambio.
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none">  Estrategia / Innovación.  Audiencias en un proceso de cambio organizacional.  Comportamiento de las Creencias y Valores en los procesos de cambio organizacional.  Desarrollo y Gestión en un proceso de cambio.
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas








6.- LOS SIETE HÁBITOS PERSONALES PARA EL LOGRO DE RESULTADOS EXCELENTES

OBJETIVO GENERAL	Dotar a los asistentes de los hábitos que les permitan obtener resultados personales.
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none">  Nuevos paradigmas: fines y medios.  Desarrollo interior: Análisis de los tres hábitos.  Desarrollo exterior: Análisis de los cuatro hábitos.  Resolución y talleres de autoevaluación
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas







7.- ENTRENAMIENTO PERSONAL. COACHING NIVEL I

OBJETIVO GENERAL	Conocer las bases metodológicas del Coaching como disciplina y aplicación, así como los procesos claves que permitan la potenciación de la persona, el desarrollo profesional y la predisposición al cambio.
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none">  Principios básicos.  Modelos de Coaching.  La relación Coach y Coachee (Entrenador/Entrenado).  Metodologías de trabajo y retroalimentación.  Talleres prácticos de aplicación  Introducción a la PNL.
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas








8.- ENTRENAMIENTO PERSONAL .COACHING NIVEL II

OBJETIVO GENERAL	Conocer y aplicar las bases metodológicas del Coaching como disciplina y aplicación, así como los procesos claves que permita la potenciación de la persona y el cambio organizacional.
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none">  Ciencia del Coaching.  Esencia del Coaching, modelos competencias y procesos.  Coaching y PNL.  Conversaciones innovadoras y Coaching.  Comunicaciones y relaciones efectivas.  El equipo de alto rendimiento y Coaching de equipos.  Aportación del entrenamiento persona a la Innovación, Creatividad y el Cambio.
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas







9.- GESTIÓN Y MEJORA DE PROCESOS EN EL MARCO DEL MODELO EFQM

OBJETIVO GENERAL	Introducir al alumno en las particularidades del Modelo EFQM de Excelencia y conocer la existencia de la metodología de Autoevaluación como herramienta de diagnóstico. Conocer los beneficios que se derivan de implantar una sistemática de Autoevaluación enfocada a la mejora.
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none">  El Modelo EFQM como Modelo de Gestión Integral.  Los nueve criterios que conforman el modelo EFQM. Subcriterios.  Metodología y lógica de evaluación y puntuación.  El proceso de evaluación individual y consenso.  Alternativas de autoevaluación: métodos, particularidades y beneficios.  Ejercicios prácticos.
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas








10.- GESTIÓN POR COMPETENCIAS. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

OBJETIVO GENERAL	Conocer un modelo para gestionar los recursos humanos y los conceptos básicos de los modelos de Gestión por Competencias y Evaluación del Desempeño
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none">  Los valores en las organizaciones avanzadas.  Valores y Competencias  Definición y clasificación de las Competencias. Modelos y características.  Fases de la implantación de un modelo de gestión por competencias.  Aplicaciones. Evaluación del Desempeño  Ventajas y dificultades de su implantación.  Talleres de aprendizaje
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas

11.- COMUNICACIÓN INTERNA Y PLAN DE COMUNICACIÓN

OBJETIVO GENERAL	Conocer técnicas y herramientas que facilitan el desarrollo de Sistemas de Comunicación dentro de la empresa.
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none">  La comunicación interna en la empresa. Canales y modelos.  Comunicación formal e informal; ascendente, descendente y horizontal.  Flujos de comunicación interpersonal.  La comunicación interna en los Sistemas de Gestión de la Empresa. La comunicación y el liderazgo.  Implantación de un Plan de Comunicación: Fases.  Aportación de las nuevas tecnologías a la comunicación.
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas

12.- LIDERAZGO Y GESTIÓN DE EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO

OBJETIVO GENERAL	Conocer técnicas y herramientas que permitan participar en equipos de alto rendimiento, conociendo técnicas para obtener los resultados previstos, así como trabajar los conceptos básicos de la dirección de equipos de trabajo.
CONTENIDO	<ul style="list-style-type: none">  Liderazgo. Modelos de liderazgo  Las habilidades del Líder  El líder como entrenador de equipos de trabajo.  Liderazgo situacional.  Equipos de trabajo y equipos de alto rendimiento. Aprendizaje y desarrollo.  Las personas en los equipos: Roles y su evolución.  Técnicas para el desarrollo de trabajo en equipo
DURACIÓN RECOMENDADA	12 horas