



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM  
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES

*DIPLOMADO EN  
“FORMACIÓN DE EQUIPOS  
DE ALTO DESEMPEÑO”*



*MODULO I  
EL DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES*

Del 27 de Junio al 18 de Julio de 2007

**APUNTES GENERALES**

CI-118

Instructor: Mtro. Sergio A. Bastar Guzmán  
FIFONAFE  
Junio/Julio del 2007

Palacio de Minería, Calle de Tacuba No. 5, Primer piso, Delegación Cuauhtémoc, CP 06000, Centro Histórico, México D.F.,  
APDO Postal M-2285 • Tels: 5521.4021 al 24, 5623.2910 y 5623.2971 • Fax: 5510.0573

***DIPLOMADO EN  
"FORMACIÓN DE EQUIPOS DE ALTO  
DESEMPEÑO"***

**DIRIGIDO A:**

Profesionales que coordinen grupos de trabajo, a quien tenga personal bajo su cargo, a quienes deseen incrementar la productividad elevando la eficacia y eficiencia de su personal.

**OBJETIVO DEL GENERAL:**

El participante conocerá el proceso de integración de un equipo de alto desempeño, a partir de los enfoques modernos de administración del factor humano y elaborará una estrategia de aplicación de este proceso para la empresa para la que trabaja.

**PRODUCTOS:**

El presente "Diplomado en formación de equipos de alto desempeño", pretende:

- Brindar los participantes con las herramientas y métodos para que los coordinadores de grupo logren que cada trabajador en una empresa sea el responsable de su propio proceso y cuente con las herramientas y apoyos para lograr la autosuficiencia en la operación y la integración a los procesos generales.
- Desarrollar las habilidades de dirección y liderazgo y supervisión, de los participantes.
- Proporcionar una visión novedosa sobre el rediseño de procesos y la administración de proyectos, con el apoyo de temas como: la integración de equipos de trabajo, la asertividad, la comunicación, la aplicación de las herramientas de la PNL y el "Coaching" enfocados a la persona que realiza los procesos en la empresa y en el cliente.
- Elaborar de un proyecto o de una propuesta que tomando como eje el rediseño de procesos integre lo estudiado en todo el diplomado.
- Aplicar en un procedimiento productivo, de administración o de servicios, utilizando los recursos de la administración de proyectos.

**METODOLOGÍA:**

Para alcanzar el objetivo antes indicado, se contemplan 6 módulos diseñados con los temas necesarios para lograr los cambios que los procesos y las personas necesitan para que la organización pueda alcanzar sus objetivos y metas con eficiencia y eficacia.

La impartición de estos módulos se realiza en forma de talleres de trabajo, con un enfoque práctico y aplicativo, en el cual los participantes diseñan proyectos orientados a solucionar problemas situacionales concretos y prioritarios.



**FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM  
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA**

**REQUISITOS DE ACREDITACIÓN:**

Si el participante cursa el diplomado completo, la División de Educación Continua de la Facultad de Ingeniería de la UNAM, le otorgará el diploma y un acta de evaluación, para lo cual deberá cubrir los siguientes requisitos:

- 1) Acreditar las evaluaciones académicas (trabajos, prácticas, exámenes, investigaciones, etc.) de cada módulo, con una calificación mínima de 8.0 (ocho punto cero).
- 2) Asistir como mínimo el 80% de las clases del diplomado.

**Nota:**

- a) A los participantes que cubran los requisitos 1 y 2 antes indicados y que presenten dos copias de su cédula profesional, título o créditos aprobados al 100% respectivamente, se les otorgará su diploma.
- b) A los asistentes que cubran los requisitos 1 y 2 antes indicados y no cubran el requisito (a) arriba señalado, se les otorgará únicamente constancia de asistencia por cada uno de los módulos correspondientes.
- c) Si sólo cursa algunos módulos, con más del 80% de asistencia a cada uno, se le otorgará únicamente constancia de asistencia a esos módulos.

**ESTRUCTURA MODULAR:**

	<b>MÓDULOS</b>	<b>DURACIÓN</b>
<b>MOD. I</b>	<b>EL DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES.....</b>	<b>20 HORAS</b>
<b>MOD. II</b>	<b>TRANSFORMACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO HACIA EQUIPO DE ALTO RENDIMIENTO.....</b>	<b>20 HORAS</b>
<b>MOD. III</b>	<b>INTRODUCCIÓN A LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜITICA: PNL DESPIERTA TU EXCELENCIA .....</b>	<b>20 HORAS</b>
<b>MOD. IV</b>	<b>“COACHING” PARA EL CAMBIO ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>20 HORAS</b>
<b>MOD. V</b>	<b>LAS TÉCNICAS DE ASERTIVIDAD COMO PROMOTORAS DE UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA .....</b>	<b>20 HORAS</b>
<b>MOD. VI</b>	<b>REDISEÑO DE PROCESOS: UNA RESPUESTA A LA INTEGRACIÓN FUNCIONAL DE LOS EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO.....</b>	<b>20 HORAS</b>

**MOD. I. DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES.**

**OBJETIVO:**

El participante evaluará sus facultades gerenciales activas y conocerá estrategias para desarrollar sus habilidades potenciales, a fin de promover su total desarrollo personal y directivo, incrementando con ello su efectividad como dirigente.

**DURACIÓN:** 20 Horas

**TEMARIO:**

1. **¿Quién soy yo?**
2. **La persona como proceso de desarrollo.**
  - 2.1 Los propósitos y la voluntad
  - 2.2 El autoconocimiento y autoimagen. Evaluaciones
  - 2.3 Aceptación de sí mismo y valoración
  - 2.4 ¿Qué es la autoestima?
  - 2.5 La ventana de Johari
3. **El proceso de la comunicación.**
  - 3.1 Importancia de la comunicación
  - 3.2 Comunicación interpersonal
  - 3.3 El proceso de comunicación
  - 3.4 Barreras para una efectiva comunicación. Y su superación
4. **Factores que inciden en el clima laboral.**
  - 4.1 ¿Qué es la actitud?
  - 4.2 Aprenda a revertir los patrones negativos de pensamiento
5. **Significado de vida.**
  - 5.1 Clarificación de necesidades y valores
  - 5.2 Sentido de logro y vitalidad
  - 5.3 Significado del trabajo
6. **Estilo de Liderazgo.**
  - 6.1 Definición e importancia del liderazgo
  - 6.2 Sistema de creencias
  - 6.3 Diagnóstico de estilos
7. **Poder de influencia y negociación.**
  - 7.1 Metas directivas en conjugación con metas personales
  - 7.2 Recursos para influir
  - 7.3 Conceptos básicos de negociación

MOD. II. TRANSFORMACIÓN DEL GRUPO DE TRABAJO HACIA EQUIPO DE ALTO RENDIMIENTO.

**OBJETIVO:**

El participante conocerá los principios básicos que regulan el comportamiento humano, así como el manejo efectivo de los grupos de trabajo organizados, eficientes y eficaces y de las estrategias que promueven la integración y colaboración.

**DURACIÓN:** 20 Horas.

**TEMARIO:**

1. **Introducción.**
  - 1.1 La organización y sus procesos
  - 1.2 Estilos y formas de trabajo
  - 1.3 Ventajas y beneficios del trabajo en equipo
2. **Los equipos de trabajo.**
  - 2.1 Grupos y equipos
  - 2.2 Construcción y formación de equipos
  - 2.3 Filosofía de equipo
3. **¿Qué es el trabajo?**
  - 3.1 Significado del trabajo
  - 3.2 Individuo-grupo-organización
  - 3.3 Trabajo, motivación y realización personal
4. **Formando un equipo de trabajo.**
  - 4.1 Metodología para el establecimiento de objetivos
  - 4.2 Definición y asignación de objetivos
  - 4.3 Mecanismos de medición para la calidad del trabajo en equipo
  - 4.4 Programa de trabajo
  - 4.5 Seguimiento de tareas y mantenimiento de la fuerza del equipo
5. **Taller de dirección y participación en equipos de trabajo.**
  - 6.1 Participando en la conformación del equipo
  - 6.2 Favoreciendo el trabajo en equipo
  - 6.3 Valorando el trabajo en equipo
  - 6.4 Evaluando el trabajo en equipo

**MOD. III. INTRODUCCIÓN A LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA: PNL  
DESPIERTA TU EXCELENCIA.**

**OBJETIVO:**

Los participantes conocerán y se habilitarán en las técnicas básicas de Programación Neurolingüística, facilitando con ello el uso de recursos internos lo que permitirá una modificación en nuestros procesos mentales para alcanzar nuevos patrones de vida que los conduzcan a su excelencia.

**DURACIÓN:** 20 Horas

**TEMARIO:**

1. Hacia un nuevo modelo de procesamiento mental.
2. Características y funcionamiento de la mente inconsciente.
3. La comunicación mental o las inteligencias de percepción.
4. Paradigmas mentales.
5. Gramática de precisión y su poder en la comunicación.
6. Neuroasociación de estados bloqueadores o impulsores.
7. Empatía mimética en la comunicación y su influencia.
8. Detonadores mentales para triunfar.
9. Preferencias cerebrales.
10. Determinación de estrategias para aplicar en mi grupo de trabajo.

**MOD. IV. “COACHING” PARA EL CAMBIO ORGANIZACIONAL.**

**OBJETIVO:**

Que el participante conozca los fundamentos del “Coaching”, su proceso, estrategias y desarrolle una estrategia para su empresa para lograr convenios de cooperación y trabajo en equipo

**DURACIÓN:** 20 Horas

**TEMARIO:**

- 1. Conceptos generales y antecedentes de la técnica de Coaching.**
  - 1.1 Antecedentes
  - 1.2 Justificación
  - 1.3 Conceptos básicos
  
- 2. Técnica de Coaching.**
  - 2.1 Dar apoyo
  - 2.2 Defina el tópico y las necesidades
  - 2.3 Establezca impacto
  - 2.4 Inicie un plan
  - 2.5 Genere un compromiso
  - 2.6 Enfrentese a las excusas/resistencias
  - 2.7 Aclare las consecuencias, no castigue
  - 2.8 No se rinda
  
- 3. La comunicación interpersonal.**
  - 3.1 Lo que decimos con palabras
  - 3.2 Lo que decimos sin palabras
  - 3.3 ¿Qué dice de nosotros nuestra conducta?
  
- 4. Taller de dominio de habilidades de Coaching.**
  - 4.1 Casos estructurados y controlados
  - 4.2 Casos de los participantes

MOD. V. LAS TÉCNICAS DE ASERTIVIDAD COMO PROMOTORAS DE UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA.

**OBJETIVO:**

El participante conocerá y practicará los elementos de la comunicación moderna: la asertividad, su filosofía, principios y técnicas, a fin de que cuente con mayores elementos para establecer acuerdos de beneficio mutuo y relaciones humanas más armónicas.

**DURACIÓN:** 20 Horas

**TEMARIO:**

1. **Variables del comportamiento y su naturaleza.**
  - 1.1 Características del comportamiento
  - 1.2 Variables del comportamiento
2. **Autodiagnóstico.**
  - 2.1 Déficit's asertivos
  - 2.2 Metas del comportamiento
3. **Tipos de conductas: no asertivas, agresivas y asertivas.**
  - 3.1 Definiciones
  - 3.2 Diferencias y similitudes
4. **Derechos y responsabilidades.**
  - 4.1 Compromisos y responsabilidades
  - 4.2 Ejercicio ético de la asertividad
5. **Valor personal y autoafirmación.**
  - 5.1 Autoestima
  - 5.2 Desarrollo personal
6. **Comportamiento no verbal y emocional.**
  - 6.1 Teoría racional emotiva
  - 6.2 Ideas irracionales
  - 6.3 Teoría racional emotiva y plan personal
  - 6.4 Reestructuración de elementos internos por programación neurolingüística



**MOD. VI. REDISEÑO DE PROCESOS: UNA RESPUESTA A LA INTEGRACIÓN FUNCIONAL DE LOS EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO.**

**OBJETIVOS:**

- Los participantes en el diplomado aplicarán las técnicas del rediseño de procesos y coordinarán un proyecto que integre lo que han visto en los módulos anteriores de tal manera que puedan tener una guía personal de aplicación de todo el diplomado.
- Los participantes lograrán que cada persona en su área se sienta “dueña de sus procesos” pensando siempre en la satisfacción de sus clientes y que haga lo necesario para lograr y exceder su completa satisfacción.

**DURACIÓN:** 20 Horas

**TEMARIO:**

1. **Sensibilización y enlace con los módulos anteriores.**
2. **Necesidad del rediseño.**
3. **Modelo de servicio.**
4. **Simplificación de procesos.**
5. **Identificación de procesos fundamentales.**
6. **El rediseño de procesos.**
7. **Herramientas de la calidad.**
8. **Principios de administración de proyectos.**
9. **Indicadores.**



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM  
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

# CURSOS INSTITUCIONALES



*DIPLOMADO EN  
“FORMACIÓN DE EQUIPOS  
DE ALTO DESEMPEÑO”*

*MÓDULO I  
EL DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES*

Del 27 de Junio al 18 de Julio de 2007

## APUNTES GENERALES

CI-118

Instructor: Mtro. Sergio A. Bastar Guzmán  
FIFONAFE  
Junio/Julio del 2007



# Bienvenidos

DIPLOMADO FORMACIÓN DE EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO  
MOD. 1 DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES.

---

---

---

---

---

---

---

---



## Objetivo:

El participante evaluará sus facultades gerenciales activas y conocerá estrategias para desarrollar sus habilidades potenciales, a fin de promover su total desarrollo personal y directivo, incrementando con ello su efectividad como dirigente.

---

---

---

---

---

---

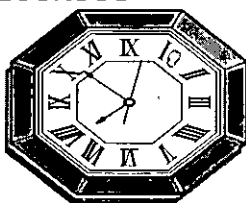
---

---



## Introducción

● NUESTRO RECURSO MÁS VALIOSO, DEL CUAL DEPENDEN LA MAYORÍA DE LOS DEMÁS RECURSOS



---

---

---

---

---

---

---

---



### Principales reglas:

- Asistencia.
- Puntualidad.
- Participación.
- Disponibilidad a destruir y construir en lo individual.
- Tolerancia.
- Apertura.

---

---

---

---

---

---

---

---



### TEMARIO:

1. ¿Quién soy yo?
2. La persona como proceso de desarrollo.
3. El proceso de la comunicación
4. Factores que inciden en el clima laboral.
5. Significado de vida.
6. Estilo de Liderazgo.
7. Poder de influencia y negociación.

---

---

---

---

---

---

---

---



### • 1. ¿Quién soy yo?

---

---

---

---

---

---

---

---



### 1. ¿Quién soy yo?

• Y tú, ¿QUIÉN ERES?

?

---

---

---

---

---

---

---

---



### • 2. La persona como proceso de desarrollo.



---

---

---

---

---

---

---

---



### 2. La persona como proceso de desarrollo.

¿Acaso somos un *producto terminado*?

**Somos una UNIDAD  
BIO-PSICO-SOCIO-CULTURAL**

---

---

---

---

---

---

---

---



### Nuestras diferencias con otras especies

- ¿Alma?
- ¿Inteligencia?
- ¿Pensamiento?
- ¿Intencionalidad?
- ¿Sentido y significado?
- ¿Lenguaje y cultura?

---

---

---

---

---

---

---

---



### ¿Qué significa realmente DESARROLLO?

- ¿Más es mejor?
- ¿Lo nuevo es mejor?
- ¿Crecer es desarrollarse?

---

---

---

---

---

---

---

---



### DESARROLLO

- Implica una intención.
- Está orientado por y hacia VALORES.
- Pone énfasis en lo cualitativo.
- Regularmente contempla categorías o dimensiones acerca de la persona.

---

---

---

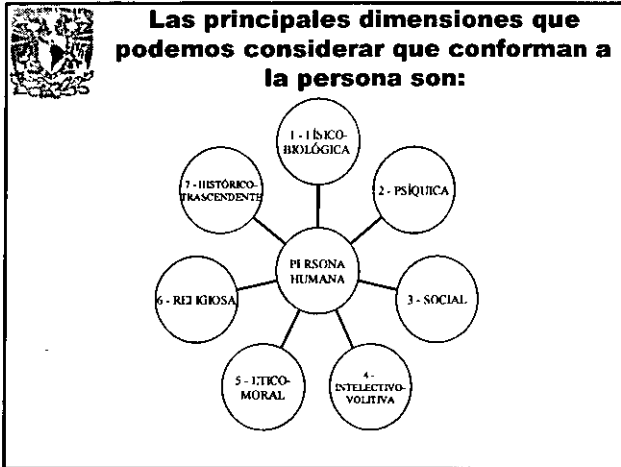
---

---

---

---

---




---

---

---

---

---

---

---

---

**Autoestima:**

- ☉ Capacidades Personales.
- ☉ Entorno.
- ☉ Visión Personal.

---

---

---

---

---

---

---

---

- 
- Autoimagen Sana:**
- 1 HAZ UN INVENTARIO PERSONAL
  - 2 ARRÉGLATE, VÍSTETE, VE HACIA ARRIBA
  - 3 LEE BIOGRAFÍAS Y AUTOBIOGRAFÍAS DE GENTE EXITOSA.
  - 4 RELACIONATE CON LA CONSTRUCCIÓN DEL SER HUMANO (LIBROS, CONFERENCIAS, PELÍCULAS, GRABACIONES, ETC )
  - 5 INCREMENTA TU AUTOCONFIANZA
  - 6 INGRESA AL CLUB DE LA SONRISA Y EL ELOGIO
  - 7 HAZ ALGO POR ALGUIEN NECESITADO, ASEGURÁNDOTE QUE NO TE PUEDA DEVOLVER EL FAVOR
  - 8 JUNTATE CON GENTE POSITIVA DE ALTO CARÁCTER ELIJE UN BUEN EQUIPO DONDE JUGAR
  - 9 HAZ TU CATÁLOGO DE LUJO Y PREGÓNALO
  - 10 PULE TU HISTORIA PERSONAL
  - 11 EVITA QUE LA BASURA ENTRE A TU CEREBRO
  - 12 APRENDE DE LOS FRACASOS EXITOSOS, PERSEVERANDO
  - 13 INVOLÚCRATE EN ALGUNA ORGANIZACIÓN QUE TE EXIJA PARTICIPAR CON OTROS (CONFERENCIAS, ENTREVISTAS, ETC )

---

---

---

---

---

---

---

---



**Ventana de Johari:**

	CONOCIDO POR MI	DESCONOCIDO POR MI
CONOCIDO POR OTROS	I ABIERTA	III CIEGA
DESCONOCIDO POR OTROS	II OCULTA	IV DESCONOCIDA

---

---

---

---

---

---

---

---



**3. El proceso de la comunicación**

Objetivo: Identificar áreas de oportunidad de desarrollo en conocimientos y habilidades de comunicación intra e interpersonales.

---

---

---

---

---

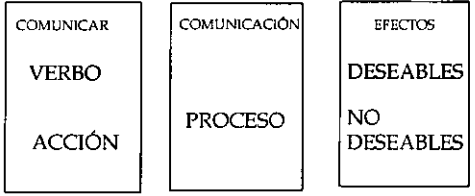
---

---

---



**RUTA DE ANÁLISIS**




---

---

---

---

---

---

---

---





### ¿ QUÉ ES COMUNICACIÓN ?

• LOS SERES HUMANOS SOMOS  
• 95 % COMUNICACIÓN



---

---

---


---

---

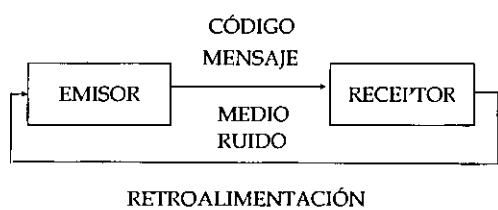
---

---

---



### MODELO CIBERNÉTICO



```
graph LR; E[EMISOR] -- "CÓDIGO MENSAJE" --> R[RECEPTOR]; R -- "MEDIO RUIDO" --> E; R -- "RETROALIMENTACIÓN" --> E;
```

---

---

---


---

---

---

---

---



### MODELO HUMANO DE COMUNICACIÓN

PROCESOS BÁSICOS:  
EMISOR ----- CODIFICA  
RECEPTOR ----- DECODIFICA

---

---

---

---

---

---

---

---



**CODIFICACIÓN:** PROCESO MEDIANTE EL CUAL SE CONVIERTE UNO O VARIOS INGREDIENTES INTERNOS (IDEAS, IMÁGENES, SENTIMIENTOS, OPINIONES, ETC.) EN COMPONENTES EXTERNOS ACCESIBLES A LOS DEMÁS.

ENTRADAS	PROCESOS	RESULTADOS
HISTORIA PERSONAL	TRATAMIENTO	VERBAL
MANEJO DEL LENGUAJE	SINTAXIS	VOCAL
FACTORES SOCIOCULTURALES	INTENSIÓN	VISUAL
HABILIDADES EXPRESIVAS	FISIOLOGÍA	
ESQUEMAS REPRESENTACIONALES		
EMOTIVIDAD		
CONTENIDO MENTAL BÁSICO		

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**DECODIFICACIÓN:** PROCESO MEDIANTE EL CUAL SE CONVIERTEN E INTERPRETAN LOS COMPONENTES EXTERNOS EN REPRESENTACIONES INTERNAS POR PARTE DE QUIEN RECIBE EL MENSAJE.

ENTRADAS	PROCESOS	RESULTADOS
HISTORIA PERSONAL	SELECCIÓN	COMUNIÓN EMOCIONAL
FACTORES SOCIOCULTURALES	DISTORSIÓN	EMPATÍA
HABILIDADES PERCEPTIVAS	GENERALIZACIÓN	CONFIANZA
ESQUEMAS DE COMUNICACIÓN	ATENCIÓN	ENTENDIMIENTO
REPRESENTACIONALES	ESCUCHA	
EMOTIVIDAD		
CONTENIDO MENTAL BÁSICO		

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN DEL DIRECTIVO**

DE LA CALIDAD DE ESTA DEPENDE LA EFECTIVIDAD DEL GRUPO Y LA ORGANIZACIÓN

CONTRIBUYE A LA CULTURA DE LA ORGANIZACIÓN AL COMUNICAR ESTILOS Y ESQUEMAS REPRESENTACIONALES

LOS SUBORDINADOS APRENDEN Y ADOPTAN LOS ESTILOS DEL DIRECTIVO

EL DIRECTIVO ES EL AGENTE FORMADOR DE ESTILOS DE COMUNICACIÓN Y "HACE" EL AMBIENTE

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**CADA CABEZA ES UN MUNDO**



---

---

---

---

---

---

---

---



**COMUNICACIÓN INTERPERSONAL**



- PONERNOS EN COMÚN
- DE SUPERFICIAL A PROFUNDA
- DE INTERCAMBIO A CONVERSACIÓN
- DE IMPERSONAL A SIGNIFICATIVA
- DE INTRASCENDENTES A TRASCENDENTES
- VEHICULO Y VINCULO

---

---

---


---

---

---

---

---



**OPORTUNIDADES DE COMUNICACIÓN**

- EN ORGANIZACIONES:
  - ENTREVISTAS, JUNTAS, LLAMADAS TELEFÓNICAS, REUNIONES DE EVALUACIÓN, NEGOCIACIONES, ETC
- CON CLIENTES O PÚBLICO
  - PROMOCIONES, RELACIONES PÚBLICAS, ATENCIÓN Y RECEPCIÓN A CLIENTES Y PROVEEDORES, ETC
- EN LA VIDA PRIVADA:
  - REUNIONES FAMILIARES, ASOCIACIONES DE PADRES, FIESTAS, EVENTOS, ACUERDOS FAMILIARES, RELACIONES PADRES-HIJOS, ETC

---

---

---


---

---

---


---

---



### LO QUE CUENTA EN LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL

- LA CREDIBILIDAD DE LA COMUNICACIÓN SE CONSTRUYE CON LA CONGRUENCIA DE LOS ELEMENTOS:
- VERBALES 7%
- VOCALES 38%
- VISUALES 55%



93%

---

---

---


---

---

---

---

---



### 9 HABILIDADES DE COMUNICACIÓN

- 1 - COMUNICACIÓN VISUAL
- 2 - POSTURA Y MOVIMIENTO
- 3 - GESTOS Y EXPRESIÓN DE LA CARA
- 4 - EL VESTIR Y EL ASPECTO PERSONAL
- 5 - VOZ Y VARIEDAD VOCAL
- 6 - LENGUAJE Y MULETILLAS
- 7 - ATRAER LA ATENCIÓN DE QUIEN ESCUCHA
- 8 - HUMOR
- 9 - AUTENTICIDAD SER UNO MISMO

---

---

---


---

---

---

---

---



### 1.- COMUNICACIÓN VISUAL:

- LA HABILIDAD MÁS IMPORTANTE.
- LOS CINCO SEGUNDOS
- NO DISPARAR LA MIRADA
- CUIDADO CON EL PARPADEO LENTO

---

---

---

---

---

---

---

---



**2.- POSTURA Y MOVIMIENTO:**

- 1.- PARARSE ERGUIDO Y MOVERSE SUAVEMENTE
- 2.- FLUIDEZ EN LOS MOVIMIENTOS SIN SOLTAR EL CUERPO
- 3.- ADOPTÉ LA POSICIÓN "PREPARADA"
- 4.- MUÉVASE Y GENERE UN ESTILO PROPIO

---

---

---

---

---

---

---

---



**3.- GESTOS Y EXPRESIÓN FACIAL:**

- 1.- HÁBITOS FACIALES
- 2.- ADEMANES
- 3.- SONRISAS

---

---

---

---

---

---

---

---



**4.- VESTIMENTA Y ASPECTO PERSONAL:**

- 1.- NO HAY UNA SEGUNDA OPORTUNIDAD PARA CAUSAR UNA PRIMERA BUENA IMPRESIÓN.
- 2.- DENTRO DE LO QUE ESTÁ DE MODA, USE LO QUE VA CON USTED.

---

---

---

---

---

---

---

---



### **5.- VOZ Y VARIEDAD VOCAL:**

- 1.- LA ENERGÍA E IMPACTO DEPENDEN DE LA INTENSIDAD DE SU VOZ, CONOZCA SU PROPIA ESCALA.
- 2.- LA TONALIDAD ENTRE GRAVES Y AGUDOS DEBE CORRESPONDER A LA INTENSIÓN DEL MENSAJE.
- 3.- LA MODULACIÓN COMBINA INTENSIDAD Y TONALIDAD PARA DARLE "TRATAMIENTO" AL MENSAJE.

---

---

---

---

---

---

---

---



### **6.- LENGUAJE Y MULETILLAS:**

- 1.- AMPLÍE Y DIVERSIFIQUE SU VOCABULARIO
- 2.- NO ABUSE Y CÚIDESE DEL LENGUAJE COMÚN A SU ÁREA
- 3.- CAMBIE LAS MULETILLAS POR PAUSAS QUE PRODUZCAN EFECTOS ADECUADOS.

---

---

---

---

---

---

---

---



### **7.- LLAMANDO LA ATENCIÓN:**

- 1 - LOS DATOS Y FIGURAS SON INFORMACIONES RACIONALES QUE SE DIRIGEN AL LADO IZQUIERDO DEL CEREBRO CUYA CAPACIDAD DE PROCESAMIENTO ES LINEAL, PARA ELLO ES MEJOR EL MEDIO ESCRITO.
- 2 - PARA "MOVER" A LA OTRA PERSONA HAY QUE DIRIGIR EL MENSAJE AL LADO DERECHO DEL CEREBRO MEDIANTE LA CAUTIVACIÓN
- 3 - CON SU PROPIO ESTILO PERSONAL AGREGUE DRAMATIZACIÓN, COMUNICACIÓN VISUAL, MOVIMIENTO Y POSTURA
- 4 - EN SU INTERACCIÓN CON EL ESCUCHA PRESENTE PREGUNTAS, PROPORCIONES MUESTRAS Y DEMOSTRACIONES.

---

---

---

---

---

---

---

---



### 8.- HUMOR:

- 1.- DISTINGA CLARAMENTE ENTRE EL HUMOR Y EL HACERSE CHISTOSO
- 2 - CUENTE HISTORIAS Y ANÉCDOTAS, EVITE LOS CHISTES PUES SON EVASIVOS Y PUEDEN CAUSAR MALENTENDIDOS.
- 3.- TENGA SIEMPRE DETRÁS DE LOS LABIOS UNA SONRISA PARA SACARLA EN CUALQUIER INSTANTE

---

---

---

---

---

---

---

---



### 9.- AUTENTICIDAD:

- 1.- BENDITAS SEAN LAS DIFERENCIAS INDIVIDUALES.
- 2.- RECONOZCA SUS FUERZAS Y DEBILIDADES.
- 3.- CONVIERTA DEBILIDADES EN FUERZAS, NO LAS TIRE A LA BASURA.
- 4.- NO ACTÚE, EXPRESÉSE.

---

---

---

---

---

---

---

---



### BARRERAS INTRAPERSONALES DE LA COMUNICACIÓN INTERPERSONAL:

- 1 - LA COMUNICACIÓN INTRAPERSONAL ESTÁ DETERMINADA POR NUESTROS ESQUEMAS REPRESENTACIONALES
- 2 - AL CODIFICAR Y DECODIFICAR SE COMETEN LOS MÁS GRAVES ERRORES DE COMUNICACIÓN
- 3.- ESCUCHAR EN FORMA ACTIVA
- 3.1.- BAJARLE AL VOLUMEN DE TU INTERLOCUTOR INTERNO PARA SELECCIONAR LO MENOS POSIBLE.
- 3 2 - ACLARAR LO ESCUCHADO PARA EVITAR LA DISTORSIÓN
- 3 3 - ELIMINAR DEL LENGUAJE PERSONAL LOS ABSOLUTOS PARA EVITAR LA GENERALIZACIÓN

---

---

---

---

---

---

---

---



### MAPA VS. TERRITORIO:

- 1.- SOLAMENTE PERCIBIMOS PARTES O REPRESENTACIONES DEL TERRITORIO Y CREAMOS NUESTRO PROPIO MAPA.
- 2.- NUESTRA VIDA GIRA EN TORNO A UNA CONVERSACIÓN: LA QUE MANTENEMOS CON NOSOTROS MISMOS.
- 3.- SOMOS SOLAMENTE LO QUE PENSAMOS..., ¡NI MÁS, NI MENOS!

---

---

---

---

---

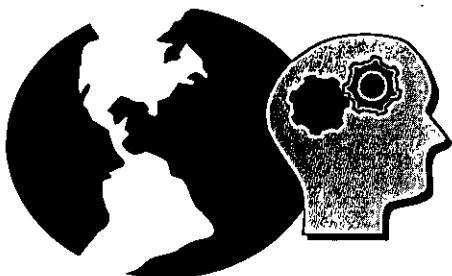
---

---

---



### CADA CABEZA ES UN MUNDO



---

---

---

---

---

---

---

---



### 4. Factores que inciden en el clima laboral.

Objetivo: Identificar y desarrollar áreas de oportunidad a explotar a fin de mejorar el clima laboral de sus grupos de trabajo.

---

---

---

---

---

---

---

---





### CLIMA LABORAL:

Conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización empresarial y que influyen sobre su conducta.

---

---

---

---

---

---

---

---



### IMPORTANCIA:

La importancia del conocimiento del clima laboral se basa en la influencia que este ejerce sobre la comportamiento de los trabajadores, siendo fundamental su diagnostico para el diseño de instrumentos de gestión de Recursos Humanos.

---

---

---

---

---

---

---

---



### Dimensiones del Diagnóstico:

- Motivación - Identificación de los valores por los cuales los trabajadores estén motivados hacia la acción y cuál es la fuerza con la que operan
- Proceso de influencia - Identificar la influencia de los trabajadores en las decisiones de la empresa.
- Establecimiento de objetivos - Nivel de participación de los trabajadores en la definición de objetivos y aceptación de los mismos
- Información - Comunicación - Identificación de los diferentes sistemas de comunicación y operatividad de los mismos
- Proceso de control - Identificación de los sistemas de supervisión y control
- Un diagnostico del clima laboral nos revela la percepción de los individuos respecto a estas dimensiones, siendo esta información fundamental a la hora de valorar los instrumentos de gestión que están siendo utilizados y poder diseñar aquellos que sean idóneos para la resolución de posibles conflictos y la consecución de objetivos empresariales

---

---

---

---

---

---

---

---



### Métodos de Investigación:

- Cuestionario El cuestionario estaría compuesto por preguntas estandarizadas referidas a las dimensiones anteriormente citadas y por preguntas adaptadas a la realidad concreta de la empresa objeto de investigación
- Entrevista Podrá entrevistarse a la totalidad de los empleados o a una muestra representativa, con el fin de confirmar los resultados obtenidos de los cuestionarios e incidir sobre los aspectos que se hayan revelado como más importantes.
- Dinámica de grupos El objetivo es contrastar los resultados obtenidos a través de la dinámica de un grupo heterogéneo, en el que estarán presentes representantes de diferentes niveles jerárquicos o departamentos

---

---

---

---

---

---

---

---



### ACTITUD

- "Cambiar de actitud". ¿Cómo sin saber qué es la actitud?
- Las actitudes son patrones de pensamiento que nos predisponen a actuar en forma acorde con ellas.
- Tienen la función de dar consistencia y congruencia a nuestro comportamiento.

---

---

---

---

---

---

---

---



### Pensamiento-Emoción:

- Siempre hay una mezcla de ellos.
- Somos lo que pensamos.
- El pensamiento determina a la emoción.
- Cambiar el pensamiento (las actitudes) requiere un esfuerzo especial e individual. (Módulos 3 y 5).

---

---

---

---

---

---

---

---





### **Significado del Trabajo:**

- Significados sociales del trabajo.
- El trabajo en las religiones.
- Significado personal del trabajo.

---

---

---

---

---

---

---

---



### **6. Estilo de Liderazgo.**

Objetivo: Identificar estilos de liderazgo personal a fin de definir elementos de cambio para la mejoría del mismo en el ejercicio de sus funciones.

---

---

---

---

---

---

---

---



### **Definición e importancia del Liderazgo:**

- Como conjunto de características individuales.
- Como proceso o fuerzas dinámicas dentro de un grupo.
- Como función psicosocial dentro de un grupo que puede ser ejercida por una o más personas.

---

---

---

---

---

---

---

---



### Sistema de Creencias:

- Acerca de la naturaleza humana.
- Acerca de las formas de influir.
- Acerca de las necesidades y motivaciones.
- Acerca de los significados de otros.

---

---

---

---

---

---

---

---



### Diagnóstico de Estilos de Liderazgo:

- Liderazgo situacional.
- Estilos.
- Diagnóstico.
- Áreas de oportunidad.

---

---

---

---

---

---

---

---



### 7. Poder de influencia y negociación.

Objetivo: Identificar y desarrollar aspectos que incidan en la capacidad de influir y negociar a y con otros a fin de mejorar sus funciones de dirección.

---

---

---

---

---

---

---

---



### Metas directivas y metas personales:

- ¿Qué es una meta? y su diferencia con un propósito, estrategia, deseo o intención.
- Alineación de metas organizacionales, directiva e individuales.

---

---

---

---

---

---

---

---



### Recursos para influir:

- Recursos estratégicos.
- Áreas a influir: Actos, pensamientos y emociones.
- Habilidades personales: Comunicación, liderazgo, motivación, sentido y orientación.

---

---

---

---

---

---

---

---



### Conceptos básicos de negociación:

- ¿Qué significa negociar?
- ¿Cuál es el fin de la negociación?
- ¿Quién negocia qué y para qué?

---

---

---

---

---

---

---

---



**DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA  
FACULTAD DE INGENIERÍA  
U. N. A. M.**

**2007**

<b>CURSO:</b>	<b>CI118</b>	EL DESARROLLO DE HABILIDADES GERENCIALES (MOD I. DIPLOMADO EN FORMACION DE EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO)	
<b>INSTRUCTOR:</b>	MTRO SERGIO ANTONIO BASTAR GUZMÁN	<b>PERIODO:</b> / <b>HORARIO</b>	
<b>INSTITUCIÓN:</b>	FIDEICOMISO FONDO NACIONAL DE FOMENTO EJIDAL	Miércoles, 27 de Junio de 2007	17:00
<b>SEDE:</b>	AV. REVOLUCION NO. 828	Miércoles, 18 de Julio de 2007	20:00

**HOJA DE REGISTRO:**

DATOS PERSONALES												
<b>Escolaridad:</b>	<b>Primaria:</b>		<b>Secundaria:</b>		<b>Preparatoria:</b>		<b>Profesional:</b>		<b>Otros estudios:</b>			
<b>Teléfono:</b>		<b>Domicilio:</b>	<b>Calle y Número:</b>									
<b>Colonia:</b>		<b>Código Postal:</b>		<b>Delegación ó Municipio:</b>								
DATOS LABORALES												
<b>Apellido Paterno:</b>		<b>Apellido Materno:</b>		<b>Nombre(s):</b>								
<b>R. F. C.:</b>									<b>Sexo:</b>	<b>Femenino:</b>		<b>Masculino:</b>
<b>Area de Adscripción Real:</b>												
<b>Puesto:</b>										<b>Antigüedad:</b>		
<b>Tipo de Puesto:</b>	<b>Base:</b>		<b>Confianza:</b>		<b>Honorarios:</b>		<b>Otro:</b>					
<b>Tipo de Personal:</b>	<b>Directivo:</b>		<b>Administrativo:</b>		<b>Técnico:</b>		<b>Secretarial:</b>					
<b>Teléfono:</b>		<b>Domicilio:</b>	<b>Calle y Número:</b>									
<b>Colonia:</b>		<b>Código Postal:</b>		<b>Delegación ó Municipio:</b>								

\_\_\_\_\_  
Firma