



PROYECTO DE CAPACITACION

CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y EXCELENCIA

Presentación:

En los últimos años ha tomado auge el “estudio de la calidad”, como una parte importante en la productividad en el trabajo. Debido a la complejidad de este estudio, existe una variedad de conceptos diferentes, los cuales coinciden en tratar de explicar el proceso que se presenta, cuando un individuo se percibe, a sí mismo, con relación al trabajo, y cómo éste se convierte en una invaluable fuente de satisfacción personal y profesional.

Los diferentes ámbitos de la vida humana están estrechamente relacionados y sus funciones determinan, en gran parte, nuestra vida; de ahí que nuestro bienestar depende, entre otras cosas, de la forma en que podamos establecer relaciones con los demás; por eso, es necesario buscar los medios adecuados para conseguirlo, teniendo en cuenta que las actitudes que asumimos deben seleccionarse, para impedir que se formen barreras que obstruyan la comunicación.

Con este programa, se pretende que los participantes reflexionen acerca de la importancia de trabajar bajo estándares de calidad y elevada productividad, bases esenciales para garantizar los resultados laborales que necesitan las empresas de hoy.

Objetivos:

- Sensibilizar a los asistentes, sobre la importancia de la calidad de vida y, al interior de la empresa, para desarrollar adecuadamente su trabajo, en un ambiente positivo y productivo.

Dirigido a:

Secretarías Ejecutivas, Asistentes Administrativos y personal de apoyo.

Duración:

16 horas

Contenido Temático:

1. La nueva realidad en las organizaciones.

- 1.1. Nuevas tendencias organizacionales.
- 1.2. Visión del futuro.
- 1.3. La tendencia globalizante.

2. La mujer en los negocios

- 2.1. El cambio de paradigmas.
- 2.2. El desafío del cambio.
- 2.3. Recomendaciones para equilibrar su vida familiar y laboral.

3. Calidad, productividad y excelencia

- 3.1. El valor de la calidad en el trabajo.
- 3.2. El trabajo puede hacerse bien desde el primer intento.
- 3.3. Profesionalismo, productividad y excelencia.
- 3.4. En busca de la excelencia.

4. La comunicación eficaz

- 4.1. La fórmula de la comunicación no violenta.
- 4.2. Saber escuchar.
- 4.3. Comunicación con ejecutividad.
- 4.4. Uso de lenguaje positivo.
- 4.5. La necesaria corrección idiomática.
- 4.6. Comunicación asertiva.
- 4.7. Comunicación corporal.

5. Trabajar en equipo: la productividad compartida

- 5.1. La función de la asistente-secretaria en un equipo productivo.
- 5.2. Competencia laboral: Coordinación.
- 5.3. Competencia laboral: Enlace.
- 5.4. Competencia laboral: Comunicación.
- 5.5. Cuando un equipo es de dos.

6. Manejo de conflictos y análisis de problemas

- 6.1. ¿Por qué se originan los conflictos?
- 6.2. Origen y tipos de conflictos.
- 6.3. Reglas para identificar y solucionar conflictos.
- 6.4. Estrategias: cesión, imposición, evasión, transacción y colaboración.
- 6.5. Técnicas creativas para el análisis de problemas.

7. Toma de decisiones.

- 7.1. Qué son las decisiones.
- 7.2. Naturaleza de las decisiones.
- 7.3. El proceso de la toma de decisiones: sus etapas.
- 7.4. Tipos de decisiones.

8. ¿Cómo desarrollar nuestra inteligencia emocional?

- 8.1. Autoanálisis sobre su propia IE.
- 8.2. Inteligencia cognitiva versus inteligencia emocional.
- 8.3. Cómo hacer que sus emociones actúen a su favor.
- 8.4. Desarrollando la IE de las personas.

9. En busca de la excelencia personal

- 9.1. Autoconocimiento: base del desarrollo personal.
- 9.2. Desarrollo de la autoestima.
- 9.3. Ser proactiva.
- 9.4. Motivación para el logro.
- 9.5. Tener actitud positiva.
- 9.6. Análisis y responsabilidad frente al antivalor.

Alianzas Estratégicas en Capacitación, S.C.

Alianzas Estratégicas en Capacitación, S.C.