



Desarrollo de Liderazgo

# Programa Básico

CONTENIDO DETALLADO

EDICIÓN: SERVICIO DIRECTO A CLIENTES.



**id**  
Instituto Discere

# Programa Básico para el **DESARROLLO DEL LIDERAZGO**



*El desarrollo de habilidades de liderazgo en las personas requiere de un aprendizaje prolongado que exige la transformación de comportamientos y hábitos hasta convertirse en parte del comportamiento del líder.*

El Programa Básico para el Desarrollo del Liderazgo ha sido diseñado cuidadosamente para lograr que los participantes del proceso instalen gradualmente las competencias indispensables para dirigir eficientemente equipos de trabajo.

Los líderes serán responsables de la generación de un clima laboral propicio para el desarrollo de sus integrantes y el cumplimiento eficaz de los objetivos organizacionales que exige el desempeño de su cargo.

Durante el proceso, los participantes irán generando comportamientos y actitudes nuevas que gradualmente impactarán positivamente en su posicionamiento como líder legítimo hasta lograr el apoyo y respeto absoluto de sus subordinados.

# Programa Básico para el DESARROLLO DEL LIDERAZGO

## PROGRAMA DIRIGIDO A:

- ✧ Directores;
- ✧ Gerentes;
- ✧ Supervisores;
- ✧ Jefes;
- ✧ Coordinadores de tienda;
- ✧ Jefes de Unidad;
- ✧ Responsables de Franquicias o Sucursales (Unidades de Negocio) que requieren desarrollar e instalar con certeza competencias blandas para el trabajo en equipo.

## OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA:

- ★ Proporcionar a los participantes las herramientas básicas que lo hagan capaz en convertirse en un líder auténtico de cualquier grupo de trabajo, motivado, capaz de establecer un vínculo fuerte con sus colaboradores, diestro en la habilidad de dirigir y desarrollar eficazmente a su personal y hábil para generar mejoras en su área con los recursos con que cuenta para ello.

## OBJETIVOS PARTICULARES:

- Los participantes encontrarán fuentes de motivación que los lleven a mantenerse interesados permanentemente en desarrollar por sí mismos sus habilidades de liderazgo por propio interés y conveniencia.
- Adquirirán habilidades de comunicación que aplicarán gradualmente hasta convertirse en expertos comunicadores.
- Estarán preparados para emitir y recibir eficazmente las comunicaciones propias, con sus colaboradores y sus colegas.
- Los participantes serán capaces de establecer metas y objetivos donde los subordinados serán capaces de organizarse para lograr los resultados esperados bajo su coordinación precisa.
- Los participantes aprenderán a integrar un equipo sólido donde él forma parte del mismo, desarrollando un fuerte compromiso y cohesión entre todos sus miembros.
- Los participantes serán capaces de generar por sus propios medios, procesos estandarizados de alta calidad para ofrecer capacitación para el desempeño correcto, adecuado y preciso de los puestos de trabajo de su área.
- Los participantes serán capaces de identificar con claridad la capacidad de desarrollo del personal a su cargo, de manera individual, propiciando su crecimiento dentro de la empresa.
- Los participantes serán capaces de identificar los problemas en los procesos que realizan en la empresa y podrán generar, junto con sus equipos de trabajo, propuestas de mejora que deberán documentar, sistematizar, negociar e implementar.
- Los participantes desarrollarán vínculos fuertes con el personal a su cargo que les permitirá obtener el respeto sin perder su autoridad, generando un clima laboral favorable, justo y altamente apreciado por sus colaboradores.

# Contenido del Programa:

## Módulo 1: MOTIVACIÓN.

MES 1  
SESIONES 4

### Objetivo:

Generar la motivación en los participantes para que sean capaces de aprender y adquirir nuevas competencias por su propio interés.

Despertar la necesidad de mejorar sus competencias, elevar su propia visión de calidad de vida y establecer un proceso de crecimiento basados en el Direccionamiento Personal.

### Resultados esperados:

Los participantes mantendrán el interés de mejorar con sus propios medios, generando nuevos hábitos de aprendizaje y un cambio de conducta donde tendrán la disposición de aprender hasta convertirse en los mejores líderes y las mejores personas.

### Contenido:

- La necesidad de cambiar
- ¿Quién soy?
- Grupos de influencia.
- Dependencia, independencia, interdependencia.
- Necesidades y deseos.
- Fe, creencias y diversidad.
- Las 8 áreas del desarrollo de la persona.
- Ser un líder auténtico.
- La necesidad de aprender a ser un líder.
- Valores VS. diluyentes de valor.
- Modelos de comportamiento.
- La necesidad de un plan.
- Los 8 pasos para el diseño de un plan.
- Riesgos del plan.
- Roles, encuadre y reencuadre.
- Decidir tu proyecto futuro.
- Trucos y amarres para lograr el plan.
- Yo desarrollo, ¿tu desarrollas?
- Agenda de Direccionamiento Personal.

## Módulo 2: COMUNICACIÓN.

MESES 2-3-4  
SESIONES 8

### Objetivo:

Los participantes mejorarán notablemente sus habilidades de comunicación.

Estarán preparados para emitir y recibir eficazmente las comunicaciones propias, de sus colaboradores y de sus colegas.

### Resultados esperados:

Mejorará notablemente el clima laboral desde los equipos de trabajo.

Los participantes desarrollarán su capacidad de escucha activa, empatía, asertividad, interacción y retroalimentación, demostrables en un cambio de conducta propositiva.

### Contenido:

- El proceso de la Comunicación.
- ¿Cómo comunicamos?
- La coherencia de la comunicación.
- La generación de expectativas.
- ¿Cómo se generan las actitudes?
- Motivaciones del personal.
- Seguridad y estabilidad.
- Modelos del comportamiento del personal.
- Práctica de las cuatro habilidades de la comunicación: Empatía; Asertividad; Interacción; Interrelación.
- Conoce a tu gente.
- Inventario de tu personal.
- Comportamientos que legitiman tu liderazgo.
- Plan de trabajo en 3 semanas para incrementar significativamente tus habilidades de comunicación.

# Contenido del Programa:

## Módulo 3: TRABAJO EN EQUIPO.

MESES 4-5-6  
SESIONES 8

### Objetivo:

Los participantes serán capaces de establecer metas y objetivos donde los subordinados serán capaces de organizarse para lograr los resultados esperados.

Los participantes aprenderán a integrar un equipo consolidado donde él forma parte del mismo, desarrollando un fuerte compromiso entre todos sus integrantes.

### Resultados esperados:

Los participantes aprender a valorar a las personas que forman parte de sus equipos de trabajo.

Aprenderán a desarrollar un equipo de trabajo capaz de resolver cualquier situación que se les presente, a cumplir metas y establecer objetivos aprovechando los talentos y capacidades individuales.

### Contenido:

- ¿Qué es un equipo de trabajo?
- Proceso de formación de un equipo de trabajo efectivo.
- El individuo en el equipo.
- Motivaciones y principios individuales.
- El potencial de tu propio equipo.
- Obstáculos para el desarrollo de equipos efectivos.
- Cómo transformar un grupo en equipo efectivo.
- Los miembros del equipo.
- El primer obstáculo del equipo: el líder.
- Liderear un equipo efectivo.
- Reconocimiento del talento individual.
- El talento del equipo.
- Fortalezas y oportunidades del equipo.
- Establecimiento de proyectos.
- Manejo de reto y recompensa.
- Integración del equipo.

## Módulo 4: SERVICIO ALTAMENTE ORIENTADO AL CLIENTE.

MESES 6-7-8  
SESIONES 8

### Objetivo:

Los participantes recibirán las herramientas necesarias para sensibilizar a su personal en materia de servicio al cliente, mismas que utilizarán para replicar en su equipo de trabajo el proceso de sensibilización y diseño de una estrategia de mejora en servicio al cliente.

El líder será capaz de diseñar junto con su personal, una estrategia clara que permita incrementar el nivel de satisfacción de los clientes y usuarios del negocio.

### Resultados esperados:

La empresa desarrollará la capacidad de generar transformaciones y mejora en calidad en el servicio a Clientes y Usuarios a partir de un proceso de sensibilización implementado por sus líderes, generando la integración y sentido de pertenencia del equipo.

### Contenido:

- El líder desarrolla a su gente.
- El Servicio y su Calitividad.
- Características propias de la Empresa.
- Perfil del cliente y el usuario.
- Lo que espera el cliente de nosotros.
- 8 factores que determinan la calidad en el servicio al cliente.
- Indicadores de satisfacción del cliente.
- Los reclamos más frecuentes de nuestros clientes.
- Los reclamos jamás mencionados por nuestros clientes, pero que sí conocemos.
- Establecimiento de indicadores de Satisfacción del Cliente (ISC) en la empresa.
- Evaluación de nuestro ISC.
- Diseño de una estrategia para elevar nuestro ISC.
- Contribución de cada uno y el equipo completo.
- Puesta en marcha de la estrategia.

## DISTRIBUCIÓN DEL "PROGRAMA BÁSICO DE LIDERAZGO" EN CALENDARIO.

MES	1	2	3	4	5	6	7	8
MÓDULO	MOD. 1	HOLGURA	MOD. 2	HOLGURA	MOD. 3	HOLGURA	MOD. 4	CIERRE
TEMA	MOTIVACIÓN		COMUNICACIÓN		TRABAJO EN EQUIPO		SERVICIO ALTAMENTE ORIENTADO AL CLIENTE	

# Programa Básico para el **DESARROLLO DEL LIDERAZGO**

## **Características particulares del Proceso Formativo.**

Desarrollar eficazmente el liderazgo de las personas no se logra con un programa de cursos intensos debido a que deben instalarse las mejoras hasta transformar el comportamiento de las personas. Por esta razón, la formación y modelado del liderazgo requiere pequeñas dosis de información que lleven de inmediato a su práctica.

### **La edición Servicio Directo a Clientes.**

La Edición de Servicio Directo a Clientes, del Programa Básico de Liderazgo propone 4 módulos que totalizan 28 semanas de trabajo, equivalentes a 84 horas de curso. Al finalizar cada módulo asignamos 1 semana de holgura en que no se ofrecen actividades a los participantes a fin de que resuelvan cualquier situación personal o profesional y asimilen el aprendizaje adquirido del módulo. Después de este período continúa el proceso formativo.

La Edición Servicio Directo a Clientes está orientado a empresas que cuentan con pequeñas unidades de negocio que atienden directamente a clientes. La formación de los líderes de cada Unidad de Negocio exige que ellos mismos sean promotores de mejora en sus propias Unidades, por esta razón el último módulo ofrece al participante las herramientas necesarias para que sea capaz de implementar por sí mismo un proceso de mejora en su propia unidad, debiendo ofrecer a la empresa una propuesta de mejora surgida desde su sede.

### **Cómo seccionamos cada módulo en semanas.**

Cada módulo ha sido seccionado en semanas. Cada semana se ofrece al participante una serie de actividades que le llevarán a tomar lecturas, observar videos, realizar actividades individuales y en grupo y aplicar determinadas acciones directamente en su trabajo, todas guiadas por un tutor que conduce el aprendizaje de los participantes. Cada semana culmina con una videoconferencia donde participan todos los

participantes en un horario y día específico donde el tutor aclara los aprendizajes y conduce la experiencia de todos los integrantes, dando pie al inicio de otra semana de actividades.

De esa forma proporcionamos a nuestros participantes suficiente información que desencadenará en acciones prácticas que aplicará en su trabajo hasta convertirse en nuevos comportamientos.

### **La aportación del tutor del grupo.**

Durante todo el proceso un tutor se mantiene en contacto directo con los participantes en nivel personal y en pequeños grupos con la finalidad de resolver dudas y ofrecer retroalimentación a cada uno de ellos según su propia necesidad.

El programa ha sido cuidadosamente diseñado de modo que ofrezcamos semanalmente pequeñas dosis de información en que el participante realizará un número determinado de tareas adecuadamente guiadas y estructuradas.

### **Plataforma On Line, proceso Vivencial.**

Nuestro proceso formativo está instalado en una plataforma On Line al que tienen acceso nuestros participantes. La plataforma va señalando las actividades que debe realizar el participante sin ofrecerles la posibilidad de anticiparse sin antes garantizar la aplicación del conocimiento en la práctica.

Nuestra plataforma incluye documentos de diversa índole, como son lecturas, conferencias, diagnósticos, cuestionarios, prontuarios, sesiones de interacción con otros compañeros en formación y una videoconferencia On Line semanal en que interactúan todos los participantes coordinados por su tutor, de modo que se enriquezca el aprendizaje de todos.

Aunque nuestra plataforma está montada On Line, no sería posible garantizar los resultados sin la participación vivencial, activa y experimentada de nuestros tutores, que coordinan el ritmo de aprendizaje de forma que sea posible garantizar la aplicación de las prácticas directamente en el trabajo, hacerlo de forma puntual y completamente personalizada.

Mientras todo esto ocurre, integramos un expediente personal que nos permite conocer con precisión el estado de desarrollo que va alcanzando cada persona en su proceso formativo.

### **Respaldo documental para la empresa.**

Nuestros clientes que contratan grupos exclusivos (25 participantes) gozan de un beneficio adicional: los documentos de instalación de competencias. Estos formatos permiten a la administración de la empresa identificar con precisión los cambios que habrán de notar en sus líderes durante su proceso formativo, pudiendo señalar el nivel de aplicación de las nuevas habilidades adquiridas y el momento en que se están presentando los nuevos comportamientos, confirmando los resultados logrados durante todo el programa.

### **Reconocimiento oficial**

Al finalizar el programa, los participantes que hayan cubierto todo el programa, recibirán la certificación de competencias que emite **Instituto Discere** junto con el **DC-3** que acredita la **Secretaría del Trabajo y Previsión Social**.

Mayor información en:  
<https://institutodiscere.com/academia/>  
o escribiendo a:  
[direccion@institutodiscere.com](mailto:direccion@institutodiscere.com)

---

LOS CONTENIDOS PRESENTADOS EN ESTE DOCUMENTO FORMAN  
PARTE DE NUESTRAS METODOLOGÍAS, PROPIEDADES  
INTELECTUALES DESARROLLADAS POR RAMÓN MIGUEL PARTIDA  
ISLAS, DERECHOS RESERVADOS©

1993-2021

QUEDA PROHIBIDA LA REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL POR  
CUALQUIER MEDIO, MECÁNICO, FOTOGRÁFICO, ELECTRÓNICO O  
DIGITAL.

---