

PLAN DE ESTUDIOS

MÓDULOS	CONTENIDO
MÓDULO 1 ENTENDIMIENTO DEL ROL	¿QUÉ IMPLICA LIDERAR? LA CONDUCCIÓN DE PERSONAS. CONDUCCIÓN Y GENERACIONES. MODELOS DE CONDUCCIÓN. LIDERAZGO SITUACIONAL. EL MÓDULO DE SUPERVISIÓN. DELEGACIÓN.
MÓDULO 2 GESTIÓN DE PROCESOS Y TOMA DE DECISIONES	CONCEPTOS BÁSICOS DE PROCESOS, ANÁLISIS DE PROCESOS. TIPOS DE ACTIVIDADES INVOLUCRADAS EN LOS PROCESOS. IDENTIFICACIÓN DE LAS RESTRICCIONES DE UN PROCESO. GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN DE PROCESOS. ANÁLISIS SISTÉMICO DE LOS FACTORES DE DESEMPEÑO DE LA EMPRESA A PARTIR DEL DOMINIO DE LOS PROCESOS.
MÓDULO 3 GESTIÓN DE LOS EQUIPOS Y LAS RELACIONES	GESTIÓN DE LOS EQUIPOS Y LAS RELACIONES (24 HS): LA DINÁMICA DE LOS GRUPOS. TRABAJO EN EQUIPO Y SINERGIA. LAS “4C” DEL TRABAJO EN EQUIPO. ROLES DE EQUIPO. EL TRABAJO DE TRABAJAR EN EQUIPO. EL CONTRATO PSICOLÓGICO. ESTILOS DE CONDUCCIÓN.
MÓDULO 4 HERRAMIENTAS DE CREATIVIDAD E INNOVACIÓN	CONCEPTOS DE CREATIVIDAD E INNOVACIÓN. FLUIDEZ, FLEXIBILIDAD. PENSAMIENTO DIVERGENTE Y CONVERGENTE. LOS 9 MUNDOS DE LA CREATIVIDAD.
MÓDULO 5 GESTIÓN DEL CONFLICTO Y NEGOCIACIÓN	CONFLICTOS: TIPOS DE CONFLICTOS. NIVELES DE CONFLICTOS. CONFLICTOS FUNCIONALES Y DISFUNCIONALES. ETAPAS DEL CONFLICTO. ENFOQUES DIRECTOS E INDIRECTOS PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS. NEGOCIACIÓN: NEGOCIACIÓN E IMPLICACIONES. MODELOS DE NEGOCIACIÓN.
MÓDULO 6 GESTIÓN DE LA COMUNICACIÓN	¿QUÉ ENTENDEMOS POR COMUNICACIÓN? LOS CANALES FORMALES E INFORMALES (FÍSICOS Y VIRTUALES) AXIOMAS Y PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN. COMUNICACIÓN GESTUAL Y VERBAL. INTELIGENCIA EMOCIONAL. DISTORSIONES COGNITIVAS Y EMOCIONALES. AUTOCONCIENCIA, RECONOCIMIENTO DE EMOCIONES. COMPETENCIAS EMOCIONALES. ARGUMENTACIÓN Y ORALIDAD. HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE REUNIONES Y PROCEDIMIENTO OPERATIVO ESTANDARIZADO (POE).
MÓDULO 7 GESTIÓN DEL DESEMPEÑO.	HABILIDADES Y COMPETENCIAS. ¿QUÉ IMPLICA LA MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO? ALTERNATIVAS ESTRUCTURADAS Y FLEXIBLES. GESTIÓN DEL FEEDBACK: CAPACIDAD DE DAR Y RECIBIR FEEDBACK. LA CONSTRUCCIÓN DE LA MEJORA CONTINUA.

MÓDULO 8 GESTIÓN DEL ACOMPAÑAMIENTO.	DEL LIDERAZGO AL COACHING. EL MODELO DE COACHING DE CAMPO. DEFINICIÓN DEL ESTÁNDAR. ACUERDO DE EXPECTATIVAS. SEGUIMIENTO. FEEDBACK. COMUNICACIÓN, PLANIFICACIÓN, PERSUASIÓN, TOMA DE DECISIONES, MANEJO DEL TIEMPO, ACTITUD POSITIVA, ESCUCHA ACTIVA, APOYO DE EQUIPO
MÓDULO 9 MARKETING DE SALUD.	ENTENDIENDO EL MARKETING. POSICIONAMIENTO. LA SERVUCIÓN EN SALUD. ENDOMARKETING. LAS VARIABLES CONTROLABLES. EL MODELO DEL PLAN DE MARKETING PARA EL SECTOR SALUD. EXPERIENCIAS EXITOSAS.
MÓDULO 10 CALIDAD DE SERVICIO Y ATENCIÓN.	EL USUARIO EN TÉRMINOS DE CALIDAD (INTERNO Y EXTERNO): ATENCIÓN CENTRADA EN LAS PERSONAS. ESTRATEGIAS INTEGRALES DE ENDOMARKETING. EXPERIENCIA DE LAS PERSONAS. PROCESOS DE CALIDAD DE SERVICIO. MOMENTOS DE VERDAD. LA CURVA DE LA IRA. MODALIDADES DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS
TRABAJO FINAL INTEGRADOR	ENTREGA Y APROBACIÓN DEL TFI