



## **Curso Virtual: Mejorando El Ambiente Laboral de Adentro Hacia Afuera**

### **Propósito del curso**

Que las personas participantes puedan dar una respuesta efectiva a los diversos requerimiento de sus clientes o usuarios tanto interno como externos a través de acciones y habilidades que contribuyan en primea instancia a un buen ambiente laboral donde las comunicación, la coordinación y el trabajo colaborativo permita un equilibrio entre los factores higiénicos al efectivamente gestionados, y que al vez los factores motivaciones sean abordados y tratados de manera racional y oportuna, posibilitando de esta manera un mejor ambiente laboral que sea sostenible y sustentable. Las respuestas residen en el seno mismo de las instituciones y a la voluntad por cambiar todas aquellas prácticas que lesionan la salud organizacional.

### **Objetivo general**

Brindar a las personas participantes un panorama conceptual y práctico de los aspectos cruciales que impactan el buen servicio y atención de los usuarios con el propósito de que apliquen proactivamente las técnicas- que principien en el núcleo mismo de su gestión- produciendo de adentro hacia afuera, un efecto multiplicador positivo en los usuarios institucionales.

### **Perfil de entrada del participante**

Este curso está dirigido a las personas funcionarias de instituciones públicas y organizaciones sin fines de lucro, cuyas actividades sustantivas están centradas en la atención directa de usuarios (as) que de manera recurrente solicitan trámites y diversos requerimientos que implican una constante interacción y contacto con éstos ya sea cara a cara o de manera virtual. En razón de lo anterior, pueden participar las personas funcionarias de diversos estratos organizacionales, sin distingo de nivel jerárquico, siempre y cuando estén ubicados en la primera línea de servicio.

### **Contenido temático**

Introducción: Ejercicio de introducción “Parábola de los sembradores”.

Diferencia entre las organizaciones saludables de las que no lo son

Aristas de la inteligencia organizativa

Un vistazo a los estilos cibernéticos de dirección y su impacto en la gestión de personas:

Autoevaluación del estilo del líder formal bajo tensión y en condiciones normales.

Diagnóstico del estilo predominante de la organización.



Análisis de los sistemas de gerenciamiento: Participativo / Consultivo / Autoritario benevolente / Explotador.

Características de cada sistema de gerenciamiento: Posturas de los líderes formales y actitudes de los colaboradores.

Análisis de las premisas derivadas (Extrapolación).

Perspectivas de la fortaleza grupal

Análisis de las gradientes de desarrollo: a) Aprendizaje y desarrollo b) Orientación a resultados, c) Conexión con el cliente.

Naturaleza y alcances de la cohesión grupal: Cohesión positiva y cohesión negativa.

Las cinco actuaciones de un equipo cohesivo: Crear confianza, dominar el conflicto, conseguir compromiso, aceptar responsabilidad, concentrarse en resultados (crear valor).

Importancia e impacto del flujo de la gestión del líder formal.

Funcionalidad del equilibrio entre las competencias técnicas y las competencias blandas del liderazgo.

Funcionalidad de la gestión del líder y los equipos de alto rendimiento.

Volviendo a lo esencial: Primero...lo primero, pautas para el seguimiento y compromiso con lo sustantivo de la gestión.

Elementos cruciales para alcanzar la compatibilidad emocional y técnica entre los roles asignado y los roles asumidos de los líderes formales respecto a los cometidos cruciales de la institución.

Componentes del Liderazgo participativo: Dirección, Planificación, Ejecución de planes, Reconocimiento, Aprender a mejorar (Autoevaluación)

Elaboración de un plan de acción para posibilitar, sostener y sustentar la mejora continua.

Conclusiones y cierre.

## **Duración**

**24 horas virtuales.**

## **Perfil del facilitador del aprendizaje**

Marco Vinicio Masís Carmona es Consultor Senior en Gestión Estratégica de Talento Humano y Gobernanza Corporativa con más de 20 años de experiencia como investigador y facilitador en estrategias para potenciar el talento humano en las organizaciones. Actualmente es profesional en Educación Continua y Asesoría, mediante acreditación de la norma ISO 9001 de la Universidad de Costa Rica y profesor del CICAP del programa Gestión de la Competencias aplicada a la Acción Gerencial, desde hace 10 años.

También se desenvuelve como consultor en el diseño y alineamiento de rutas estratégicas y ha sido asesor metodológico de proyectos para implementación de modelos de gestión de talento humano basado tanto en competencias técnicas como en competencias blandas, para empresas públicas y privadas.



Es experto en gestión de las competencias laborales y durante el año 2013 la tienda virtual estadounidense Amazon publicó su libro “120 competencias integrales” que se está comercializando en toda América Latina y cuyas regalías están siendo donadas a la ONG “Esperanza para Haití” como ayuda a los niños y niñas damnificados del terremoto de Haití.