

## Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO FORMACIÓN DE SUPERVISORES

DURACIÓN:

64.00 horas [32.00 hora(s) teórica(s) y 32.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

### UNIDADES PROGRAMÁTICAS

#### UNIDAD 1: Módulo I: Herramientas supervisorias

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
<p>"".- Fortalecer el uso de supervisión de personal, tomando en cuenta los procesos de interacción hacia el logro de objetivos de la organización, el contexto de las exigencias del negocio, el proceso de trabajo, la calidad del desempeño organizacional, social , personal, y de seguridad, salud y ambiente. .- Fortalecer las habilidades de la buena comunicación y la asertividad a fin de mejorar el rendimiento laboral en los procesos grupales.""</p>	<p>"Aspectos generales e importancia de la planificación. Definición. Cómo planificar La organización. Razones para organizarse La dirección y su importancia. Cómo dirigir. El liderazgo y cómo delegar El control y cómo ejercerlo Las quejas. Cómo manejar las quejas. Los reclamos. Cómo manejar los reclamos La comunicación efectiva. El arte de escuchar y de lograr empatía con el cliente. La información como medio para lograr elevados niveles de satisfacción. El informe como medio comunicacional y la aceptación de responsabilidades como elementos del proceso de cumplimiento de</p>	<p>8.00 horas teóricas y 8.00 horas prácticas (16.00 horas totales)</p>

#### UNIDAD 2: Módulo 2: Análisis de problema y toma de decisiones

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
<p>.- Aplicar criterios, estrategias y recursos metodológicos para el análisis de problemas, la visualización y evaluación de alternativas, y la elección de opciones en escenarios caracterizados por la incertidumbre, considerando el logro de objetivos en el marco de los recursos disponibles, en el contexto organizacional y social.</p>	<p>Dinámica del proceso. Tipos de problemas y clasificación. La solución del problema. Impacto de cada tipo de problema y su solución. Análisis de consecuencias.</p>	<p>8.00 horas teóricas y 8.00 horas prácticas (16.00 horas totales)</p>

## Programa Formativo (cont.)

### UNIDAD 3: Módulo 3: Liderazgo y Manejo del estrés

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
"".- Comprender las competencias y características claves del líder .- Ejercitar herramientas y destrezas elementales que permiten el manejo y control de los agentes estresores""	".- La autenticidad .- La humanidad .- Competencias claves del líder .- La integridad, valores e intuición como características del líder .- La comunicación como herramienta fundamental del líder .- El ejercicio de la influencia como líder .- Cómo construir confianza y esperanza en si mismo y en otros .- La visión del líder .- Estilos de liderazgo .- Liderazgo social .- El estrés, sus causas y mecanismo de generación. Identificación de estresores - Estrés Negativo y positivo. Técnicas para controlar el estrés .- Principios de administración personal. Principios, paradigmas y procesos que los rigen. .- Matriz de Administración del tiempo"	8.00 horas teóricas y 8.00 horas prácticas (16.00 horas totales)

### UNIDAD 4: Módulo 4: Legislación Laboral

OBJETIVO	CONTENIDO	DURACIÓN
.- Comprender los aspectos relevantes de la legislación laboral venezolana, y los elementos claves de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo con el fin de lograr el adecuado cumplimiento de sus deberes y derechos, así como estrategias para asegurar el cumplimiento de los requisitos legales asociados.		8.00 horas teóricas y 8.00 horas prácticas (16.00 horas totales)