

# CURSOS

- ◆ DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL
- ◆ PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL
- ◆ SISTEMA DE CALIDAD 5'S FILOSOFÍA EMPRESARIAL JAPONESA
- ◆ MANEJO DE CONFLICTOS
- ◆ ORATORIA BÁSICA PARA EJECUTIVOS EXITOSOS
- ◆ AUTOESTIMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LAS PERSONAS
- ◆ DESARROLLANDO TU ASSERTIVIDAD
- ◆ EFICIENCIA Y CALIDAD EN EL SERVICIO
- ◆ COMO PROYECTAR UNA IMAGEN DE EXCELENCIA
- ◆ COMO PROYECTAR UNA IMAGEN DE EXCELENCIA SECRETARIAL
- ◆ PLANEACIÓN ESTRATÉGICA
- ◆ ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO
- ◆ LECTURA, REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA
- ◆ LIDERAZGO
- ◆ RELACIONES INTERPERSONALES ORIENTADAS A MODELOS DE CALIDAD
- ◆ CONFERENCIA: LA VACA
- ◆ CONFERENCIA: EL SUICIDIO
- ◆ INTEGRACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO ALTAMENTE PRODUCTIVOS / TÉCNICAS MODERNAS PARA HABLAR EN PÚBLICO, MÉTODO TED

---

# DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL



## OBJETIVOS

El participante aprenderá a manejar, controlar y administrar sus emociones de forma adecuada, mejorará sus relaciones interpersonales en el ambiente laboral y en su vida diaria, conocerá técnicas para el control del estrés y ansiedad que ayudará a su salud integral.

## CONTENIDO

- ◆ Inteligencia emocional
- ◆ Inteligencia
- ◆ Emociones
- ◆ Sentimiento, pasión, sensiblería y sentimentalismo
- ◆ ¿Qué es la inteligencia emocional?
- ◆ Pensamiento y razonamiento
- ◆ Características del pensamiento
- ◆ Efectos de los pensamientos en las emociones
- ◆ Cuadro de pensamientos negativos y emociones
- ◆ Principios de la inteligencia emocional
- ◆ Recepción, retención, análisis, emisión y control
- ◆ La influencia de las emociones
- ◆ La mente racional y la mente emocional
- ◆ La acción del cerebro en la vida emocional
- ◆ Lo que nos comunican las emociones
- ◆ Mensajes para la acción
- ◆ Algunas preguntas importantes
- ◆ 7's para ser competitivo
- ◆ Emociones que afligen y afectan tú salud
- ◆ Pensamientos y sentimientos saludables para controlar nuestras emociones
- ◆ La inteligencia emocional en el trabajo y los cinco poderes
- ◆ Ejercicios

**Duración:** 15 horas

**Participantes:** mínimo 5 máximo 15 personas

**Dirigido a:** personal operativo, mandos medios y directivos

“En lo más profundo del hombre habitan esos poderes adormecidos; poderes que lo asombrarían, que él jamás soñó poseer; fuerzas que revolucionarían su vida si despertaran y entraran en acción.”

---

# PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA EL DESEMPEÑO LABORAL



## OBJETIVOS

Al término del curso-taller, el participante contará y aplicará habilidades básicas para una comunicación intrapersonal e interpersonal que se reflejen en el establecimiento y logro de metas institucionales y personales.

## CONTENIDO

- ◆ Introducción a la programación
- ◆ Neurolingüística (P.N.L.)
  - Origen
  - Concepto
- ◆ Modelo de los procesos comunicativos
- ◆ Formas de expresión
- ◆ Estados de conciencia y predisposición mental
- ◆ Los modelos mentales
- ◆ Autoprogramación interior
- ◆ Técnicas básicas y combinadas de P.N.L.
  - Calibrar
  - Rapport
  - Modalidades y Submodalidades
  - Asociación y disociación
  - Anclajes
- ◆ Compromisos y transferencias al campo laboral (caso)
- ◆ Estructurar la experiencia

**Duración:** 15 horas

**Participantes:** mínimo 5 máximo 15 personas

**Dirigido a:** personal operativo, y mandos medios



---

# SISTEMA DE CALIDAD 5'S

## FILOSOFÍA EMPRESARIAL

### JAPONESA



### OBJETIVOS

1. Crear bases firmes para implementar sistemas de calidad.
2. Establecer un ambiente de organización, orden, limpieza, estandarización y disciplina.
3. Corrigir, controlar y desterrar el desorden, generando un estado de eficiencia.
4. Cambiar la actitud negativa, a una cohesión de grupo con fuerte interacción.



Un sistema de calidad fácil y práctico  
para implementar

## CONTENIDO

- ◆ Japón. Aspectos importantes
- ◆ Los sistemas japoneses que impusieron la calidad
- ◆ **Kaizen**: La gestión japonesa por excelencia
- ◆ **5's**: Tecnología japonesa
- ◆ **Seiri**: Organización o selección
- ◆ **Seiton**: Orden
- ◆ **Seiso**: Limpieza
- ◆ **Seiketsu**: Estandarización
- ◆ **Shitsuke**: Disciplina
- ◆ Qué es la entropía y como controlarla
- ◆ Como disminuir y erradicar los problemas urgentes
- ◆ Conclusiones

**Duración:** 15 horas

**Participantes:** mínimo 5 máximo 15 personas

“Lo mas barato y eficiente es lo que se hace bien desde el principio”

---

# MANEJO DE CONFLICTOS



## OBJETIVOS

Al término del presente curso, el participante aprenderá a identificar la dinámica del conflicto en las organizaciones y los individuos, aplicando la metodología para la detección y solución de conflictos, así como un manejo de la negociación.

## CONTENIDO

### ◆ Conceptos y definiciones

- Definición
- Origen
- La actitud que adoptas ante los conflictos es clave tú eliges
- La parte positiva del conflicto, la otra cara
- Manejo de conflictos para una dirección efectiva
- Manejo de conflictos en las organizaciones

### ◆ El conflicto humano

- Las fuentes de conflicto
  - Intereses
  - Posiciones
  - Necesidades
- Tipos de conflicto
- Tipos de conflicto para las organizaciones

### ◆ Solución de conflictos

- Etapas para la solución del conflicto
  - Enfrentar el problema
  - Definir las posiciones e intereses
  - Idear soluciones equitativas
  - Perseverar cooperativamente para que la solución se alcance
  - Estilos para enfrentar el conflicto

### · Mecanismos facilitadores de la solución de conflictos

- Pensamientos
- Valores
- Actitudes
- Sentimientos
- Comunicación

### · Uso del enojo reflexivo

- Técnica

### · Visualización

- Visualización y relajación

### · Mapeo de actores

- Las personas
- El problema
- La forma en cómo se desarrolla el conflicto
- Negociación:
  - Etapas de negociación
  - Obstáculos
  - Facilitadores de la negociación
  - Tipos de negociadores

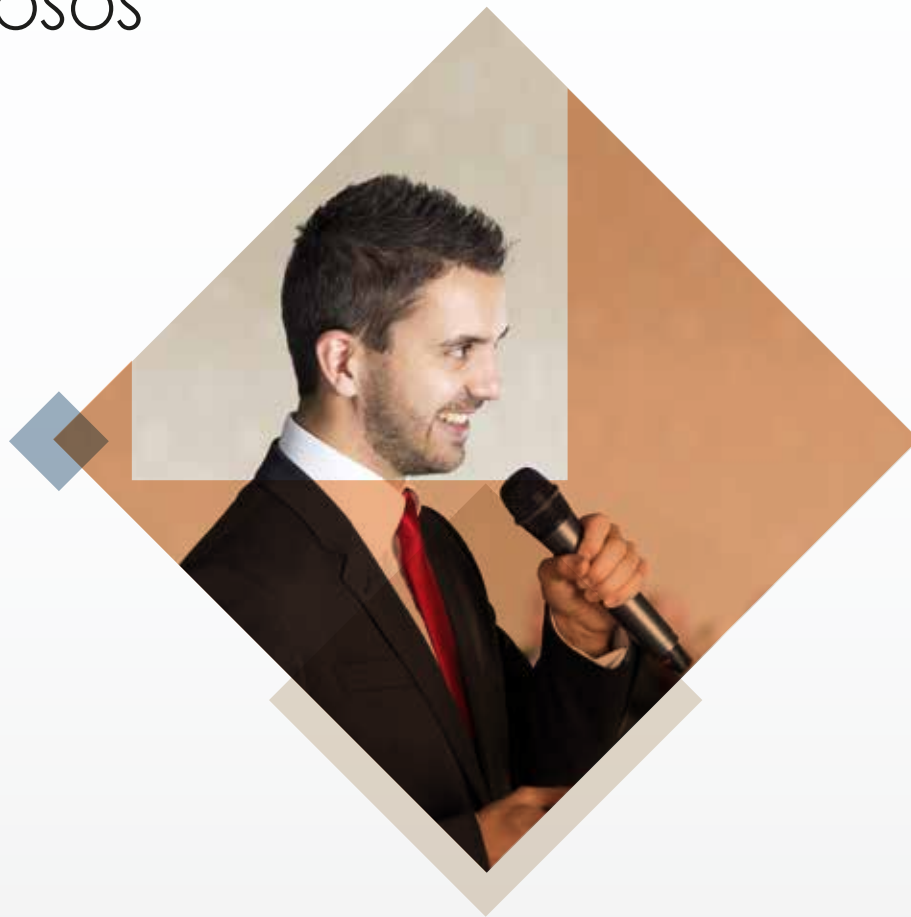
### ◆ ¿Cómo obtener esta reacción en el conflicto de ganar-ganar?

**Duración:** 15 horas

**Participantes:** mínimo 5 máximo 15 personas

Saber no es suficiente; tenemos que aplicarlo. Tener voluntad no es suficiente; tenemos que implementarla.

# ORATORIA BÁSICA PARA EJECUTIVOS EXITOSOS



Expresión oral, técnicas para hablar  
y lecturas en público.

## **PROPÓSITO**

Vencer el temor de hablar en público, transmitir ideas con claridad, sentimientos, emociones, proyectar una imagen de seguridad, mejorar la comunicación y corregir problemas de voz.

## METODOLOGÍA

Sistema interactivo; donde la intervención individual en cada modulo es constante, se combina la teoría y la practica con actividades de apoyo.

## CONTENIDO

### ◆ Personalidad:

· Comunicación, información, expresión, círculos de comunicación, factores que imposibilitan la comunicación, conducta y comportamiento, imagen y personalidad, expresión corporal, ademanes, contacto visual, hábitos frecuentes, seguridad y desenvolvimiento, control de situaciones y la censura.

### ◆ Educación de la voz:

· Dicción, modulación, impostación, respiración y choque térmico, ritmo, tono timbre, articulación y volumen.

### ◆ Redacción, lectura de discursos e improvisación:

· Escrito e improvisado, control de tiempo, estructura, forma, contenido, apoyos, el párrafo, la frase y palabra importante, el público adverso.

### ◆ Técnicas de lectura en voz alta:

· Poesía, cuentos, discursos, informes; vicios frecuentes al leer, memoria, comprensión y transmisión, lectura en voz alta, coordinación visual, oral y corporal.

**Duración:** 15 horas

**Participantes:** mínimo 5 máximo 15 personas

“El que aspira a ser águila, debe volar muy alto y mirar muy lejos,  
el que se resigna a ser gusano pierde el derecho  
de protestar si lo pisan”

# AUTOESTIMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LAS PERSONAS



## ANÁLISIS

- ◆ La autoestima influye en la vida personal, familiar, social, empresarial y laboral.
- ◆ Los diversos factores que intervienen en la relación personal.
- ◆ Los pensamientos generan sentimientos positivos o negativos.
- ◆ Factores que impiden la interrelación y comunicación humana.
- ◆ ¿Cuáles son los temores que impiden alcanzar el éxito?

## DE INTERÉS PERSONAL

- ◆ ¿Por qué muchos seres humanos no logran el éxito y la felicidad?
- ◆ ¿Cuál es la barrera impuesta en cualquier institución iniciada que les hace fracasar y hace que no resulte como nosotros habíamos pensado?
- ◆ ¿Por qué se quedan a la mitad del camino sin poder culminar sus propósitos, causándoles una intensa frustración al ver sus sueños convertidos en nada?
- ◆ La comunicación facilita la comprensión y relación humana
- ◆ Evita la desintegración familiar, los malos entendidos, la absurda imposición arbitraria e injusta de criterios, y sobre todo la falta de respeto
- ◆ Es una herramienta indispensable y básica para el crecimiento laboral de las personas

## CONTENIDO

- ◆ El auto concepto
- ◆ 3 pasos para mejorar el autoconcepto
- ◆ Desarrollo de la personalidad
- ◆ 8 pasos para mejorar tu personalidad
- ◆ Autoestima
- ◆ Siete pasos para mejorar tu autoestima
- ◆ Auto confianza
- ◆ Seis pasos para adquirir confianza en uno mismo
- ◆ Ansiedad, depresión y stress
- ◆ Autoaceptación
- ◆ Autoafirmación
- ◆ Como superar la mediocridad y el conformismo

**Duración:** 15 horas

**Participantes:** mínimo 5 máximo 15 personas

---

# DESARROLLANDO TU ASERTIVIDAD



## OBJETIVOS

Aumentar la capacidad asertiva de los participantes:

- ◆ Comprender el concepto de asertividad
- ◆ Conocer y aplicar técnicas y métodos para desarrollarla
- ◆ Elaborar un plan personal para mejorarla
- ◆ Manejar mejor nuestras relaciones sociales
- ◆ Incrementar nuestra eficacia en el trabajo y en la vida privada
- ◆ Sentirnos más en control de nuestras actividades diarias
- ◆ Reducir el estrés

## CONTENIDO

- ◆ Conceptos y metas de la asertividad
- ◆ Que es la asertividad?
- ◆ Dirección, gerencia y jefatura. ¿es necesario ser asertivos?
- ◆ La puerta de la efectividad
- ◆ Adaptación
- ◆ Dos razones poderosas para ser asertivo
- ◆ Prepárese para ser más asertivo perdiendo el miedo

## RECONOCER LAS CONDUCTAS ASERTIVAS, AGRESIVAS Y PASIVAS

- ◆ Lenguaje corporal
- ◆ Diferentes actitudes

## HABILIDADES DE LA ASERTIVIDAD

- ◆ Conocimiento de sí mismo y autoestima
- ◆ Pensamiento positivo
- ◆ Imagen
- ◆ Lenguaje
- ◆ Afirmaciones
- ◆ Escucha
- ◆ El impacto de nuestras emociones en nuestra conducta
- ◆ Triangulo asertivo
- ◆ Poder
- ◆ Si y no
- ◆ Técnicas y métodos que nos pueden ayudar a ser más asertivos
- ◆ Técnica del disco roto
- ◆ Técnica del acuerdo asertivo
- ◆ Técnica de la pregunta asertiva
- ◆ Técnica para procesar cambio
- ◆ Técnica de claudicación simulada
- ◆ Técnica de la ironía asertiva
- ◆ Técnica de aplazamiento asertivo
- ◆ Comentarios personales y conclusiones
- ◆ Evaluación

**Duración:** 15 horas

**Participantes:** mínimo 5 máximo 15 personas

---

# EFICIENCIA Y CALIDAD EN EL SERVICIO



## **OBJETIVOS**

Que los participantes descubran y aprendan de manera práctica y fácil, el contenido real de la eficiencia y el plus de la calidad en el servicio.

## CONTENIDO

- ◆ El reto del servicio
- ◆ Las claves básicas del servicio
- ◆ Axiomas de eficiencia y calidad
- ◆ El clúster de eficiencia y calidad
- ◆ El proceso del servicio
- ◆ Excelencia en el servicio
- ◆ Oportunidades para un servicio extraordinario
- ◆ La institución en el reto de eficiencia y calidad en el servicio
- ◆ Coaching de eficiencia y calidad en el servicio

**Duración:** 15 horas

**Participantes:** mínimo 5 máximo 15 personas

**Dirigido a:** personal operativo, mandos medios y directivos de cualquier institución

---

# INTEGRACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO EFECTIVOS Y ALTAMENTE PRODUCTIVOS



## **OBJETIVO**

Concientizar a los participantes respecto a los roles de participación en los equipos de trabajo, definiendo identidad, lealtad, valores, confianza y entrega

## CONTENIDO

- ◆ Como se integran los equipos de trabajo
- ◆ Definición de grupo y equipo, valores e identidad
- ◆ Construcción de las guías de funcionamiento del equipo
- ◆ Roles de los integrantes
- ◆ Distintos enfoques de etapas de desarrollo de los equipos de trabajo
- ◆ Elementos para el manejo organizacional efectivo
- ◆ Auto evaluación de equipo
- ◆ Estrategias de motivación para el equipo
- ◆ Orientación del equipo y comunicación
- ◆ Sinergia del equipo

**Duración:** 15 horas

**Participantes:** mínimo 5 máximo 15 personas

# COMO PROYECTAR UNA IMAGEN DE EXCELENCIA



## BENEFICIOS

- ◆ Reconocerás a través de un autodiagnóstico la imagen actual que proyectas y cómo puedes mejorarla positivamente.
- ◆ Obtendrás consejos útiles para mejorar tu lenguaje corporal.
- ◆ Conocerás los secretos de la elegancia y estilo en la vestimenta.
- ◆ Conocerás y aplicarás correctamente el protocolo de negocios.
- ◆ Sabrás como proyectar una imagen ejecutiva de alto nivel.
- ◆ Estarás capacitado para transmitir confianza y seguridad.
- ◆ Harás de tu imagen ejecutiva una herramienta poderosa de éxito.

## CONTENIDO

- ◆ 1) Introducción
- ◆ 2) ¿Qué es la imagen?
- ◆ 3) La primera impresión
  - La respuesta de los demás hacia ti
- ◆ 4) Auto diagnóstico- ¿qué imagen proyectas?
- ◆ 5) Autoconocimiento y autoimagen
  - El ciclo exitoso de la imagen
  - Autoevaluación personal
- ◆ 6) El poder de la comunicación de la imagen
  - ¿Por qué es importante cultivar una imagen exitosa?
  - Imagen ideal vs. Imagen real
- ◆ 7) El lenguaje corporal y la imagen ejecutiva
  - El porte
  - El saludo
  - La sonrisa
  - El contacto visual
- ◆ 8) La imagen personal en los negocios. El tratamiento de los demás: el “tú” y el “usted”
  - Cómo y en qué momento entregar la tarjeta de presentación
  - El uso correcto del celular y el teléfono
  - La imagen del correo electrónico
- ◆ 9) Cómo conformar el guardarropa ejecutivo ideal
  - Hombres
  - Mujeres
  - Los accesorios
- ◆ 10) Salud integral
  - Relación con tu cuerpo
  - Recomendaciones para tener una vida saludable
- ◆ 11) Cómo conformar una imagen ejecutiva de excelencia

**Duración:** 15 horas

**Participantes:** mínimo 5 máximo 15 personas

---

# COMO PROYECTAR UNA IMAGEN DE EXCELENCIA SECRETARIAL



## **OBJETIVO**

Capacitar a las secretarias para proyectar una imagen de excelencia, acorde con su esencia, sus objetivos profesionales y la necesidad de su público.

## CONTENIDO

- ◆ **Introducción**
- ◆ **¿Qué es la imagen?**
- ◆ **La primera impresión**
  - La respuesta de los demás hacia ti.
- ◆ **Autodiagnóstico- ¿qué imagen proyectas?**
- ◆ **Autoconocimiento y autoimagen**
  - El ciclo exitoso de la imagen
  - Autoevaluación personal
- ◆ **El poder de la comunicación de la imagen.**
  - ¿Por qué es importante cultivar una imagen exitosa? Imagen ideal vs. Imagen real.
- ◆ **El lenguaje corporal y la imagen ejecutiva.**
  - El porte
  - El saludo
  - La sonrisa
  - El contacto visual
- ◆ **La imagen personal en la oficina.**
  - El tratamiento de los demás: el “tú” y el “usted”
  - El uso correcto del celular y el teléfono fijo
  - La imagen del correo electrónico
- ◆ **Vestimenta, accesorios y maquillaje**
  - Vestimenta
  - Los accesorios
  - Maquillaje
- ◆ **Salud integral**
  - Relación con tú cuerpo
  - Recomendaciones para tener una vida saludable
- ◆ **Cómo conformar una imagen ejecutiva de excelencia**

**Duración:** 15 horas

**Participantes:** mínimo 5 máximo 15 personas

# PLANEACIÓN ESTRATÉGICA



## OBJETIVO

Al término del curso – taller se logrará como producto terminado el plan estratégico de la institución o empresa.

## CONTENIDO

### ◆ I.- Introducción a la planeación estratégica.

### ◆ II.- Elementos metodológicos de la planeación estratégica (marco de referencia).

- Análisis del entorno.
- Insumos de la planeación estratégica
- Misión, visión y objetivos estratégicos
- Programas, proyectos, proceso y servicios.
- Categorías programáticas
- Sistemas de medición a través de indicadores
- Planeación estratégica de la institución o empresa

**Primera etapa:** integración de insumos

**Segunda etapa:** fuerza, oportunidades, debilidades y amenazas

**Tercera etapa:** definición de la misión, visión y objetivos

**Cuarta etapa:** identificación de proyectos, procesos y servicios

**Quinta etapa:** establecimiento de indicadores

### ◆ III.- Guión para la elaboración del plan estratégico de la institución o empresa

**Reglamento y leyes aplicables a la actividad de la institución o empresa**

**Duración:** 15 horas

**Participantes:** mínimo 5 máximo 15 personas

---

# ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO



## OBJETIVO

Conocer y optimizar de una manera divertida,  
la administración del tiempo en el hogar  
en el trabajo y en el ámbito social.

## CONTENIDO

- ◆ **Concepto del tiempo**
- ◆ **¿Tiempo para qué?**
- ◆ **Identificación de las ideas locas del tiempo**
- ◆ **¿Es importante la agenda?**
- ◆ **Tiempo para vivir**
- ◆ **Tiempo para estudio**
- ◆ **Tiempo para divertirse**
- ◆ **Tiempo para el trabajo**
- ◆ **Tiempo para la creatividad**
- ◆ **Tiempo para amar y ser amado**
- ◆ **Estrategias personales para la organización y optimización del tiempo**
- ◆ **Tiempo como medio para obtener, calidad de vida y eficiencia personal y laboral**

**Duración:** 15 horas

**Participantes:** mínimo 5 máximo 15 personas

“El tiempo perdido, hasta los muertos lo lloran”

Adagio popular

---

# LECTURA, REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA



## OBJETIVO

La redacción y la ortografía, bases de la comunicación escrita, son capacidades fundamentales que deben ser reforzadas para lograr un óptimo desempeño profesional o laboral en cualquier actividad.

## CONTENIDO

- ◆ Reglas básicas de ortografía
- ◆ Letras con mayor dificultad
- ◆ Acentuación
- ◆ Reglas de acentuación
- ◆ Signos de puntuación
- ◆ La ineludible gramática
- ◆ Planeación de la escritura
- ◆ Trazo de esquema
- ◆ Producción del texto

**Duración:** 15 horas

**Participantes:** mínimo 5 máximo 15 personas

# CURSO – TALLER

## LIDERAZGO



### ¿Qué es Liderazgo?

- ◆ Es la habilidad para lograr lo que se desea a través de otras personas..

### ¿Qué es Liderazgo empresarial?

- ◆ Es la habilidad para lograr lo que desea la Empresa a través de su equipo funcional.

## ¿Cuáles son los límites del Liderazgo?

- ◆ Lo que se desea lograr, no corresponde a caprichos personales sino a objetivos comunes.
- ◆ El fin no justifica los medios ni los valida, estos deben regirse por valores, principios y el bien común.
- ◆ Las personas lideradas deben tratarse con respeto y deben beneficiarse de los logros.

## ¿Cuál es la finalidad del liderazgo?

- ◆ Actuar en equipo y superar los objetivos.

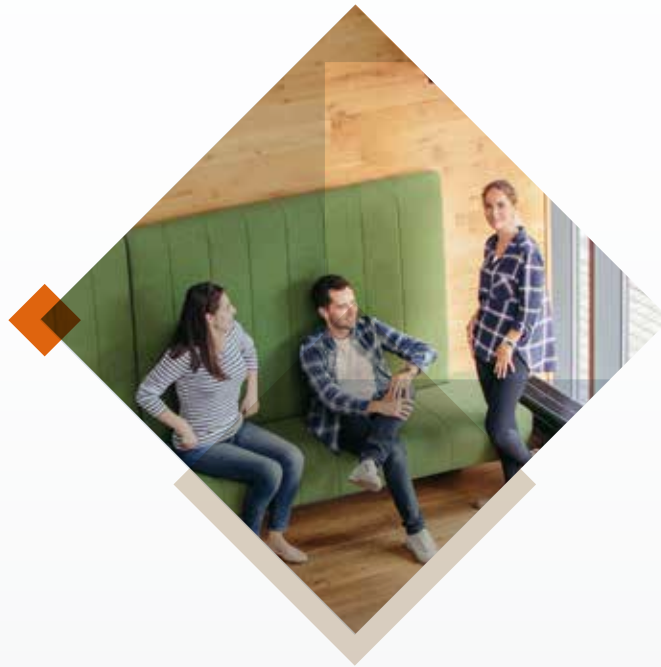
## ¿Cuáles son los retos del liderazgo?

- ◆ Superar las adversidades y hechos inesperados.
- ◆ Mantener al equipo motivado y enfocado para que siempre dé lo máximo.
- ◆ Llegar a la meta con el menor esfuerzo y lo más rápido posible.

**Duración:** 15 horas

**Participantes:** mínimo 5 máximo 15 personas

# RELACIONES INTERPERSONALES ORIENTADAS A MODELOS DE CALIDAD



## CONTENIDO

- ◆ Definición
- ◆ Los cuatro niveles mentales en toda relación humana
- ◆ Como abrir mentes cerradas
- ◆ Como ganar la confianza de los demás
- ◆ Lo que los demás piensan de usted
- ◆ Los valores de las relaciones humanas
- ◆ Las relaciones humanas en el trabajo, en la comunidad, en el estado y su marco de derecho
- ◆ Aplicación universal de los principios de relaciones humanas venturosas
- ◆ Las reglas de oro de las relaciones humanas

**Duración:** 15 horas

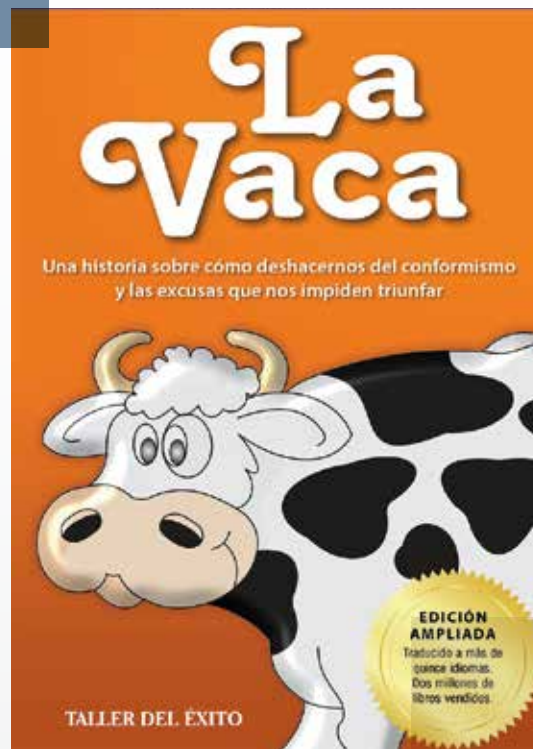
**Participantes:** mínimo 5 máximo 15 personas

**Dirigido a:** personal operativo y mandos medios

# CONFERENCIA: LA VACA

Metáfora para combatir la mediocridad  
y el conformismo

Basada en el texto original  
del Dr. Camilo Cruz



- ◆ La historia de la vaca
- ◆ Definamos la vaca
- ◆ Algunas de las vacas más comunes
- ◆ Los orígenes de las vacas
- ◆ Cuando nuestras vacas han sido regalos de otras personas
- ◆ Cómo matar nuestras vacas
- ◆ Una vida libre de vacas

**Duración:** 2 horas

**Participantes:** mínimo 10

---

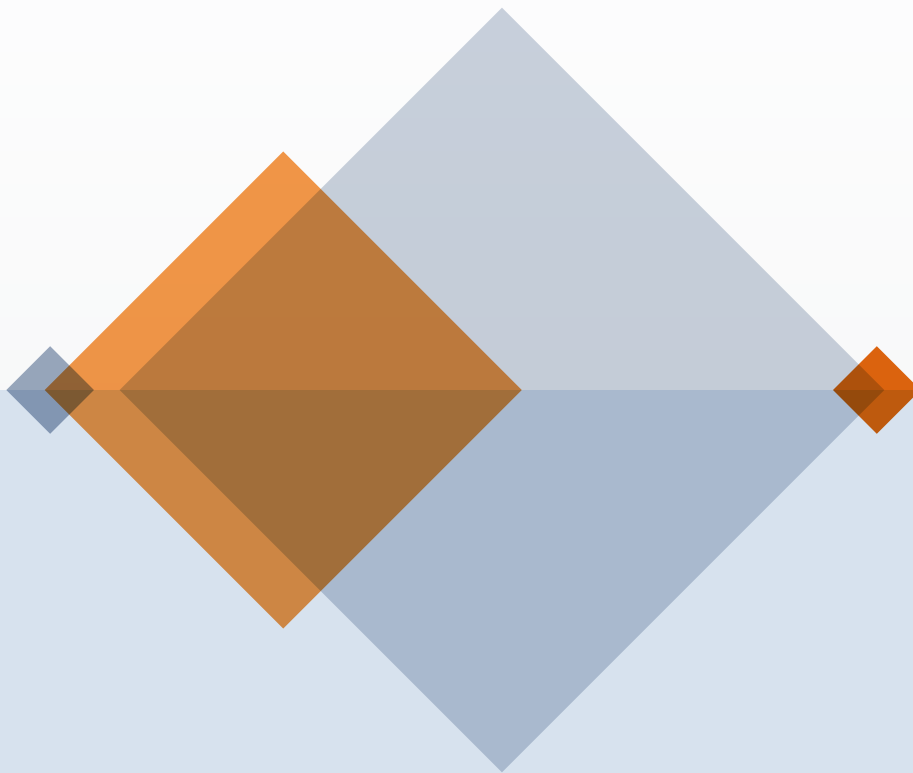
# CONFERENCIA INTERACTIVA: EL SUICIDIO



- ◆ Definición del concepto
- ◆ Evolución histórica
- ◆ Referencias tipologías
- ◆ Enunciado del programa de atención al suicidio
- ◆ Estadísticas e índices de suicidios
- ◆ Estadística mundial del suicidio
- ◆ Enfoque psiquiátrico
- ◆ Diagrama de aceleradores del suicidio
- ◆ Valoraciones morales
- ◆ Espacios virtuales de motivación al suicidio
- ◆ Visión sociológica y tipología del suicidio
- ◆ Perfil del suicida
- ◆ Comportamiento y factores recurrentes en el suicidio
- ◆ Prevención y prácticas para disuasión
- ◆ Literatura alusiva
- ◆ Expectativas y pronósticos
- ◆ Prevención

**Duración:** 2 horas

**Participantes:** mínimo 10



---

Matriz: Coros #21  
Fracc.Misión Mariana,  
Villa Corregidora CP. 76903,  
Queretaro, QRO.