

Cursos sobre Formación Humana

Administración del Tiempo



◆ **Objetivo:** El participante definirá y redimensionará cómo usar su tiempo actualmente, administrará efectivamente el tiempo que tiene bajo control y obtendrá consejos prácticos para ser más efectivo en el uso del tiempo, así como identificará aquellos elementos que le restan efectividad personal y profesional.

◆ **Contenido temático**

Significado y valor del tiempo

Distribución del tiempo

Evaluación de eficacia personal

Planificación de objetivos. Equilibrio de tareas diarias

Cómo priorizar tareas

Uso de agendas y disciplina

Actitud positiva contra el estrés

◆ **Duración:** 8 hrs.

◆ **Dirigido a:** a todo el personal de la organización

◆ **Instructor:** Jaime Jiménez

Análisis de Problemas y Toma de Decisiones



- ◆ **Objetivo:** Proporcionar a los participantes conocimientos especializados para afrontar la toma de decisiones y el análisis de problemas, mediante una labor de carácter colectivo, en donde diferentes personas con distintos niveles de experiencias, conocimientos y habilidades así como visión de la realidad, participan en el proceso de cambio continuo en el entorno de la empresa.

- ◆ **Contenido temático**

- ◆ Conceptos básicos
- ◆ La toma de decisiones
- ◆ Procesos creativos
- ◆ Técnicas básicas para la toma de decisiones
- ◆ Decisiones en grupo

- ◆ **Duración: 16 hrs.**

- ◆ **Dirigido a:** Directores, gerentes, jefes, supervisores y personal administrativo

- ◆ **Instructor:** Alfredo Silva

Análisis de Problemas y Toma de Decisiones



◆ **Objetivo:** Al finalizar el evento los participantes analizarán los elementos técnicos y prácticos del análisis de problemas, que les permitan desarrollar habilidades para enfrentar y resolver cualquier tipo de problemas, así mismo serán capaces de utilizar un método sistemático que les facilite la toma de decisiones.

◆ **Contenido temático**

El análisis de problemas
¿Qué es un problema?
La toma de decisiones
Proceso en grupo para la toma de decisiones
El tiempo en la toma de decisiones
Estilos de decisiones gerenciales

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Todo el personal que debe tomar decisiones

◆ **Instructor:** Víctor Landa

Análisis Transaccional



- ◆ **Objetivo:** Identificar los aspectos principales de la manera en que nos comunicamos e interactuamos con los demás a fin de superar las dificultades tanto en ámbitos personales como laborales.

- ◆ **Contenido temático**

- a. Introducción.
 - b. Conozca todos sus estados.
 - c. ¿Cómo nos comunicamos con los otros?
 - d. ¿De qué manera estructura usted su tiempo?
 - e. ¿Según qué guión estructura usted su vida?
 - f. ¿Cómo se convierte uno en lo que es?
- . Elegir un objetivo.
 - . La mejora de las relaciones.
 - . Relaciones de trabajo.
 - . Relaciones de pareja.

- ◆ **Duración: 16 hrs.**

- ◆ **Dirigido a:** Gerentes, jefes y Supervisores

- ◆ **Instructor:** Ma. Elena García Regalado

Análisis Transaccional para el crecimiento personal



◆ **Objetivo:** Definir de manera objetiva las conductas favorables y desfavorables que realizan en los diferentes ámbitos en que se desenvuelven

◆ **Contenido temático**

Una explicación objetiva del comportamiento humano
Los 4 Espacios vitales en que nos movemos: Familiar, social, con la pareja y en lo profesional (trabajo)
Desarrollo y conformación de la personalidad
La comunicación y las relaciones interpersonales
El "Egograma", una técnica eficaz de autoconocimiento
La conducta "ASERTIVA", una alternativa para el logro de metas
Las posiciones existenciales (la seguridad e inseguridad en sí mismo en el trato con los demás)
La estructuración del tiempo de vida y los "juegos psicológicos" más comunes en que participamos
Manejo de las emociones auténticas y los rebusques
Los <Contratos de Cambio>
Cómo lograr cambios verdaderos (persona/trabajo)
El <Argumento de Vida> y como cambiarlo
Las metas personales y el plan de desarrollo individual

◆ **Duración:** 16 hrs.

◆ **Dirigido a:** Todo el personal

◆ **Instructor:** Alejandro Reyes

La Asertividad y el éxito



- ◆ **Objetivo:** Al término del curso los participantes estarán capacitados para identificar y poder en práctica las técnicas más adecuadas para ser asertivos, basándose en una comunicación de primer nivel y poder incidir en el logro de la misión, visión y políticas de la calidad que persigue la empresa. Reconociendo la práctica de la comunicación impecable como un arte de ayuda siempre a ser empáticos y asertivos, con lo que se logra ser un equipo de alto rendimiento para conquistar siempre la total satisfacción de los clientes.

- ◆ **Contenido temático**

La cadena productiva de la agencia
Qué de mi personalidad?
Y mi carácter?
Hablemos de autoestima

La empatía en las agencias
Ahora SI asertividad
El arte de la comunicación
Trabajando en equipo

- ◆ **Duración: 8 hrs.**

- ◆ **Dirigido a:** Todo el personal

- ◆ **Instructor:** Víctor Manuel Herrera

Asertividad y Relaciones Humanas



◆ **Objetivo:** Al finalizar el curso el participante reconocerá aquella habilidad personal que nos permite expresar sentimientos, opiniones y pensamientos, en el momento oportuno, de la forma adecuada y sin negar ni desconsiderar los derechos de los demás.

◆ **Contenido temático**

Definición de Asertividad.

Exploración e identificación de comportamientos no asertivos: tímido, agresivo, manipulador.

Aplicación de las habilidades asertivas a situaciones concretas de la vida.

Defensa de los Derechos personales básicos.

Práctica de habilidades sociales

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Todo el personal

◆ **Instructor:** Ma. Elena García Regalado

Calidad de Vida



◆ **Objetivo:** Concientizar al personal, que hacer las cosas con actitud positiva redundará en beneficios mutuos, enseñarles como se forman los hábitos y la manera de encausarlos, guiar al personal para que a través del concepto “calidad de vida”, pueda lograr la superación en tres áreas: Familia, empresa y sociedad.

◆ **Contenido temático**

El concepto de uno mismo
Desarrollo humano
Comunicación
Proyecto de vida
Caso práctico

◆ **Duración:** 16 hrs.

◆ **Dirigido a:** a todo el personal

◆ Instructor: Jaime Jiménez

Calidad en el Servicio



◆ **Objetivo:** Sensibilizar y Concientizar a los participantes sobre la importancia de dar un trato óptimo a sus clientes internos y externos.

◆ **Contenido temático**

Cultura del Servicio
El cliente interno y externo
Marco Estratégico
Medición de la satisfacción del cliente
Mejora continua en el proceso de satisfacción del cliente
Ejercicios

◆ **Duración:** 16 hrs.

◆ **Dirigido a:** a todo el personal

◆ **Instructor:** Jaime Jiménez, Lissette Oblea, Optativos

Calidad en el Trabajo



◆ **Objetivo:** Establecer patrones del pensamiento que ayuden a los participantes a concientizar sobre la necesidad de trabajar con calidad e incrementar su productividad, a fin de establecer sus propios estándares de calidad para su vida personal y profesional.

◆ **Contenido temático**

Adquirir la conciencia de calidad
Las tres C`s (compromiso, calidad y comunicación)
La misión de su puesto
Estándares de perfección

Evitar la corrección con la previsión
Establecimiento de estándares personales de calidad

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** a todo el personal

◆ **Instructor:** Jaime Jiménez

Calidad Total



◆ **Objetivo:** Identificar los principales aspectos de calidad y competitividad empresarial, así como la implantación de políticas respectivas

◆ **Contenido temático**

Calidad y competitividad.
La organización empresarial.
Funciones de los mandos.
Participación y calidad total.
La filosofía de Edward Deming.
Certificación: Normas ISO 9000.

Implantación de políticas de calidad.
ISO 9000 frente a la calidad.
La reingeniería empresarial.
Medio ambiente y gestión empresarial.
Prevención de riesgos laborales.

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Todo el personal

◆ **Instructor:** Ma. Elena García Regalado

Cambio y Creatividad



◆ **Objetivo:** EL participante al final del curso, identificará las técnicas y herramientas para desarrollar su capacidad creativa con el fin de generar soluciones que maximicen utilidades y ahorren costos.

◆ **Contenido temático**

Visión general
Aprovechamiento de recursos para la creatividad
Pensar de forma diferente, cambios de paradigmas
Mecanismos que estimulan concentrar la energía en la creatividad
Construcción de modelos de pensamiento en varias dimensiones
Compendio de herramientas
Ensanchadores de la mente

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** a todo el personal

◆ **Instructor:** Jaime Jiménez

Coaching



◆ **Objetivo:** Proporcionar a los participantes los métodos básicos de "Entrenamiento" en el lugar de trabajo para ayudar a que los empleados logren elevar su desempeño; obteniendo entre otros beneficios del coaching efectivo desarrollar las habilidades de los colaboradores; facilitar el diagnóstico y la corrección de problemas de desempeño; fomentar relaciones laborales productivas y mejorar la actitud.

◆ **Contenido temático**

Marco Introdutorio.
Definición de Coaching.
El Coaching en las Organizaciones.
¿Qué es el Coaching?
Características del Coaching.
Las metas del Coach efectivo.

Las cualidades de un Coach efectivo.
Coaching el nuevo liderazgo.
Coaching y el arte del Management.
Obstáculos para el Coaching.
Ubicar la retroalimentación.

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Directores, gerentes, jefes, supervisores y personal administrativo

◆ **Instructor:** Alfredo Silva

Coaching Aplicado a distribuidores de autos



◆ **Objetivo:** El participante al finalizar el curso , conocerá los métodos , modelos y herramientas de coaching, empleando tanto casos prácticos como elementos accesibles para su posterior implantación en su ámbito laboral.

◆ **Contenido temático**

Coaching en el lugar trabajo.
Tipos de coaching.
Características de Coach eficaz.
Coaching empresarial.
Coaching ejecutivo.
Coaching de equipo.
Técnicas de Coaching eficaz
Definición del plan estratégico .

Técnicas de comunicación.
Proceso de enseñanza – aprendizaje
El coaching como elemento generador
del Cambio Organizacional.
Empleo del Coaching en áreas
estratégicas.
En Coaching en las ventas de
automotores.

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Directores, gerentes, jefes, supervisores y personal administrativo

◆ **Instructor:** Lissette Oblea

Coaching, más allá del Liderazgo



◆ **Presentación:** En nuestro mundo de negocios, no podemos confiarnos en los “puntos insignificantes” que vemos en el espejo retrovisor, pues esos competidores pueden ganarnos la delantera y ser los nuevos líderes en el mercado.

◆ **Contenido temático**

Coaching
Reflexiones
Metodología
Alto rendimiento sobre inversión
CASOS PRÁCTICOS
Planeación estratégica para el 2005 (mes a mes)

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Jefes y Gerentes

◆ **Instructor:** Víctor Manuel Herrera

Cómo Administrar el Tiempo Eficientemente



◆ **Objetivo:** Al final del seminario, los participantes conscientizarán el valor del tiempo como recurso vital y aprenderán administrarlo para el máximo provecho en su desarrollo personal y laboral.

◆ **Contenido temático**

El estrés y el tiempo
Paradigma del tiempo
Conceptos básicos del tiempo
Vínculo de la administración y el tiempo
La planeación del tiempo
Programa diario de trabajo
Control y autocontrol del tiempo
Evaluación del uso del tiempo

◆ **Duración: 10 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Todo el Personal

◆ **Instructor:** Alejandra Ruiz



Cómo Desarrollar la Inteligencia Emocional

◆ **Objetivo:** Identificar la importancia de la inteligencia emocional en el desarrollo profesional y el efecto que causa en la dirección de las personas con las que se interactúan. Así se aprenderá a mejorar el talento de los colaboradores ante situaciones cotidianas de presión en el trabajo.

◆ **Contenido temático**

Teorías y componentes de la inteligencia emocional
Los nuevos escenarios de efectividad personal
Desarrollo de la inteligencia emocional
Cómo mantener el autocontrol emocional en el trabajo
Detección de talentos en los niveles emocionales
La motivación hacia el equipo de trabajo
Habilidades interpersonales
Capacidad de influencia en el equipo

Manejo de niveles de comunicación adecuados
La persona y el cociente emocional del equipo de trabajo

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** a todo el personal

◆ **Instructor:** Jaime Jiménez

Cómo manejar las quejas con PNL



◆ **Objetivo:** Al término del seminario, los participantes manejarán las técnicas necesarias con la programación neurolingüística, para trabajar con los clientes enojados, exaltados y difíciles. Así mismo, identificarán las oportunidades para conservar a los mismos y dar un mejor servicio .

◆ **Contenido temático**

La asertividad y la PNL
Cómo comprender al cliente que se queja
La actitud: clave en la atención a clientes
Tácticas de negociación y la PNL

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Todo el Personal

◆ **Instructor:** Alejandra Ruiz

Cómo Resolver Conflictos : Las Calles de 2 vías



◆ **Objetivo:** Al término del Seminario-Taller, el participante habrá detonado diversas habilidades de Pensamiento tales como Análisis, Comprensión, percepción y Adaptación por medio de Estrategias Constructivistas que le permitan potenciar su capacidad para resolver conflictos.

◆ **Contenido temático**

Desacuerdos y conflictos.
Las personas ante los conflictos.
Comunicación.
Las calles de doble sentido.
Mediación.
Los pasos básicos para la solución de problemas.
Generación de compromisos y plan de acción

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Todo el Personal

◆ **Instructor:** Alfredo Silva

Cómo ser más productivo en la empresa



◆ **Objetivo:** Al término del curso, los participantes comprenderán que al utilizar los actos del cambio, emplearán nuevos elementos para el desarrollo de sus habilidades; así mismo, identificarán los valores de compromiso permanente, hacia la productividad de la empresa.

◆ **Contenido temático**

INTRODUCCIÓN. ¿Y MI QUESO?
La historia, el miedo y el cambio. Dinámicas.

LA EMPRESA Y LOS VALORES EN TORNO
A LA
PERSONA
Concepto de valor. Dinámicas.

LOS SEIS ACTOS BÁSICOS PARA EL
CAMBIO
El cambio
Prepárate
Domínalo
Adáptate
Transfórmate
Diviértete. Dinámicas
DISFRUTA EL CAMBIO PARA SER MÁS
PRODUCTIVO

◆ **Duración: 10 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Todo el Personal

◆ **Instructor:** Alejandra Ruiz

Comunicación creativa para ventas



◆ **Objetivo:** Mejorar la capacidad de comunicación de los participantes, a partir de la comprensión del concepto de creatividad; sus implicaciones en su actividad laboral y el desarrollo de diversas técnicas, con la finalidad de mejorar el desempeño en su actividad profesional; construir diálogos significativos con sus clientes y ventas exitosas

◆ **Contenido temático**

Introducción.
Comunicación interpersonal:
Creatividad:
Perfil creativo del vendedor.
Explicación Neurofisiológica de la creatividad:
El proceso creativo.
Creatividad y comunicación.
Sesión de reflexión y retroalimentación.

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Todo el Personal de ventas

◆ **Instructor:** Diran Indjeian Tirakian

Comunicación efectiva en tu organización



◆ **Objetivo:** Desarrollar en los participantes las habilidades de comunicación interpersonal y grupal, como función básica para mejorar su influencia, vender mejor sus ideas, reforzar su liderazgo, crear sinergia y supervisar eficientemente a sus colaboradores.

◆ **Contenido temático**

Introducción
Comunicación, cultura y entorno.
El proceso de la comunicación.
Las barreras de la comunicación.
Los medios de comunicación organizacional.
La comunicación interpersonal.

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Todo el Personal

◆ **Instructor:** Diran Indjeian Tirakian

Comunicación grupal



◆ **Objetivo:** Al finalizar el curso, los participantes conocerán las implicaciones que tiene la comunicación hacia su grupo de trabajo, haciendo especial énfasis en la adquisición de habilidades como moderadores en sus juntas de trabajo así como presentadores ante públicos más amplios

◆ **Contenido temático**

El entorno y la comunicación.
El Proceso de la Comunicación.
Las juntas de trabajo.
Presentaciones exitosas.

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Todo el Personal

◆ **Instructor:** Diran Indjeian Tirakian

Conformación de equipos de trabajo de alto desempeño



◆ **Objetivo:** Identificar las características y beneficios de Trabajar en Equipo para crear un impacto positivo en la Productividad Personal y Colectiva así como la creación de una Cultura de Mejora Continua basada en Autoadministración y Alto Desempeño.

◆ **Contenido temático**

Esfuerzos en equipo vs. Esfuerzos en grupo.
Principios sobre la administración compartida.
Cómo manejar el proceso de cambio hacia la integración eficaz de equipos.
Proceso estratégico para la formación y administración de equipos.
Cómo incluir a los integrantes en la planeación y establecimiento de objetivos.
Técnicas para generar autoestima y compromiso entre los integrantes.
Las fuerzas impulsoras y restrictivas en la formación de equipos.
Proactividad y desarrollo del capital intelectual.
Impacto del liderazgo en el rendimiento de los equipos de trabajo.
Empowerment. El poder de decidir y actuar.
Estrategias de motivación, colaboración y competencia productiva.
Comunicación eficaz hacia el interior y exterior de los equipos.
Técnicas para monitorear y evaluar el desempeño de los equipos.

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Directores, gerentes, jefes, supervisores y personal administrativo

◆ **Instructor:** Alfredo Silva

Creatividad y reingeniería del pensamiento



◆ **Objetivo:** Al término del seminario, los participantes descubrirán su potencial para hacer frente a un proceso de cambio personal y desarrollarán su competencia intelectual y creativa para perfeccionar su estilo de liderazgo y lograr una transformación hacia el facultamiento de los colaboradores.

◆ **Contenido temático**

El pensamiento cultivado
Explorando mis hábitos de pensamiento
Los seis comandos del pensamiento
La inteligencia y el aprendizaje
Aprender a pensar
Condiciones para la creatividad
Capacidad competitiva
El hombre en búsqueda de la autorrealización
El sentido del trabajo

Condiciones para la creatividad
Creatividad y racionalidad
Los retos: creatividad e inventiva
Creatividad y solución de problemas
Leyes de Murphy en investigación

◆ **Duración:** 16 hrs.

◆ **Dirigido a:** Directores, gerentes, jefes, supervisores y personal administrativo

◆ **Instructor:** Alfredo Silva

Creatividad y resolución de problemas



- ◆ **Objetivo:** Al finalizar el curso, los participantes conocerán el proceso creativo y los beneficios que el pensamiento lateral les aporta para resolver de manera original los problemas que se les presentan. El curso está orientado a desarrollar su capacidad creativa a través de la comprensión de su estilo de pensamiento actual y la manera en que éste puede ser potencializado por medio de ejercicios que les permitirán revitalizar esta importante capacidad.

- ◆ **Contenido temático**

Creatividad:
Paradigmas vs. Creatividad.
Viaje Cerebral.
Bloqueadores y facilitadores de la creatividad.
Técnicas para ampliar nuestra capacidad creativa.
Técnicas aplicadas a la resolución de problemas.
Evaluación final.
Sesión de reflexión y retroalimentación.

- ◆ **Duración: 16 hrs.**

- ◆ **Dirigido a:** Todo el Personal

- ◆ **Instructor:** Diran Indjeian Tirakian

Cultura de apoyo



- ◆ **Objetivo:** Al término del curso, los participantes estarán concientizados de que “solo” trabajando con una cultura de apoyo y junto con sus demás compañeros podrán ser competitivos. Además estarán capacitados para identificar y poner en práctica los conceptos, tácticas y conocimientos adquiridos para hacer su trabajo con los estándares que sus clientes (internos y externos) requiera para estar totalmente satisfechos

- ◆ **Contenido temático**

Trabajar en base al apoyo
Trabajar en equipo
Camino hacia la excelencia
Ser excelente en mi trabajo

- ◆ **Duración:** 9 hrs.

- ◆ **Dirigido a:** Todo el Personal

- ◆ **Instructor:** Víctor Manuel Herrera

Desarrollo de equipos de trabajo



◆ **Objetivo:** El participante al finalizar el curso, conocerá las técnicas necesarias que le permitan desarrollar equipos de trabajo a partir de la implantación de los mismos, evaluando su funcionamiento y operación

◆ **Contenido temático**

Conceptos básicos
Etapas de desarrollo e integración
Roles del facilitador y miembros del equipo de trabajo
Procesos de mejora continua en los equipos de trabajo
Evolución del comportamiento de los equipos de trabajo
Capacitación integral

◆ **Duración:** 16 hrs.

◆ **Dirigido a:** mandos medios

◆ **Instructor:** Lissette Oblea

Desarrollo de habilidades de pensamiento creativo



◆ **Objetivo:** Que al finalizar el Curso Taller, los participantes conozcan y desarrollen aun más, su manera de pensar y las estructuras del pensamiento a través de ejercicios, reflexiones y lecturas en beneficio personal y de la Agencia Automotriz en la que prestan sus servicios.

◆ **Contenido temático**

Maneras de aprender
Factores que favorecen el desarrollo de habilidades del Pensamiento
Descripción
Tipos de Inferencias
Diferencias y Semejanzas
Analogías
Análisis y síntesis
Pensamiento Crítico
Estrategias para resolver problemas

◆ **Duración:** 16 hrs.

◆ **Dirigido a:** mandos medios

◆ **Instructor:** Alejandro Reyes

Desarrollo organizacional



- ◆ **Objetivo:** Mejoramiento de la competencia interpersonal.
Una transferencia de valores que haga que los factores y sentimientos humanos lleguen a ser considerados legítimos.
Desarrollo de una creciente comprensión entre los grupos de trabajo y en entre los miembros de cada uno de éstos, a fin de reducir las tensiones.

- ◆ **Contenido temático**

Filosofía del Desarrollo Organizacional.
Incorporación del Desarrollo Organizacional en la Planeación Estratégica del Negocio.
Los valores del Desarrollo Organizacional
Proceso de Intervención.
El Rol del Ejecutivo como Agente de Cambio
Diseño de una Organización de Aprendizaje.
Efectividad Organizacional como Herramienta Útil para la Toma de Decisiones.

- ◆ **Duración:** 16 hrs.

- ◆ **Dirigido a:** mandos medios

- ◆ **Instructor:** Ma. Elena García Regalado

Desarrollo organizacional en la industria automotriz



◆ **Objetivo:** El participante al finalizar el curso, comprenderá el proceso de planeación, análisis de técnicas que le permitirán integrar el factor humano de las organizaciones

◆ **Contenido temático**

TEMA 1. ¿Qué son las organizaciones?

TEMA 2. ¿Qué es el desarrollo de las organizaciones?

TEMA 3. Cultura y Socialización.

TEMA 4. La conducta individual.

TEMA 5. Dinámica del cambio

TEMA 6. Análisis FODA de la organización.

TEMA 7. Plan de vida y carrera

TEMA 8. Modelo de competencias laborales

◆ **Duración:** 16 hrs.

◆ **Dirigido a:** mandos medios

◆ **Instructor:** Lissette Oblea

Estrés, causa de la depresión



- ◆ **Objetivo:** Dar a conocer el proceso de las enfermedades psicosomáticas y los efectos del estrés crónico, como una de las principales causas de la depresión en los individuos. El manejo del centro emocional, la capacidad de respuesta ante los eventos de la vida y técnicas para la relajación y meditación como herramientas importantes para el control de las emociones negativas. Así como identificar conductas compulsivas como el fumar, el beber, el comprar en demasía nos pueden ayudar a prevenir niveles de estrés de alto riesgo.

- ◆ **Contenido temático**

- El Stress
 - Principales Áreas del Stress
 - Efectos del Stress
 - Control del Stress
 - Estudio de personalidades
 - Calidad de Vida
 - Casos Prácticos

- ◆ **Duración:** 16 hrs.

- ◆ **Dirigido a:** Todo el personal

- ◆ **Instructor:** Jaime Jiménez

Excelencia profesional para asistentes



◆ **Objetivo:** Al término del curso, las participantes comprenderán que la actitud positiva hacia las actividades laborales, debe ser siempre para mejorar en el desarrollo hacia la excelencia profesional.

◆ **Contenido temático**

Cómo hacer un trabajo profesional

Autovaloración

Tu función como jefe de oficina

Tu actitud, la llave del éxito en la mujer profesional

La imagen profesional

◆ **Duración:** 16 hrs.

◆ **Dirigido a:** mandos medios

◆ **Instructor:** Alejandra Ruiz

Formación de instructores



◆ **Objetivo:** AL termino de curso, los participantes habrán analizado y experimentado diversas técnicas y herramientas para introducirse en el proceso de enseñanza-aprendizaje, convirtiéndose así en instructor-facilitador del conocimiento.

◆ **Contenido temático**

EL instructor
Aprendizaje de los adultos
Enseñanza y métodos
Proceso enseñanza-aprendizaje
Comunicación
Planeación de la instrucción
Técnicas didácticas
Material didáctico

Evaluación
Grupos de aprendizaje
A escena
auto-evaluación

◆ **Duración: 40 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Todo el personal que requiera desarrollar sus habilidades como instructor

◆ **Instructor:** Jaime Jiménez

Habilidades sociales



◆ **Objetivo:** No es ningún secreto que una de las partes más importantes de nuestra vida son las relaciones sociales. En cada una de las cosas que hacemos hay un componente de relaciones con los demás que determina en gran medida (facilitando o entorpeciendo) nuestra búsqueda de la felicidad.

◆ **Contenido temático**

¿Qué son las habilidades sociales?
Porque la gente no es habilidosa socialmente.
Cómo podemos ser más habilidosos.
Qué es asertividad.
El entrenamiento asertivo.

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Todo el personal

◆ **Instructor:** Ma. Elena García Regalado

Inducción a la Empresa



- ◆ **Objetivo:** Proporcionar a los responsables del proceso de selección y contratación del personal dentro de una agencia automotriz las herramientas que faciliten la integración, desempeño, motivación y desarrollo de cualquier nuevo miembro de una Agencia, logrando que este “se ponga la camiseta”.

- ◆ **Contenido temático**

Como ganar la voluntad del grupo y atraer la atención.

Rapport.

Dinámicas de grupo.

Material didáctico.

Antecedentes históricos (por marca).

Identidad corporativa

Misión.

Visión.

Valores

Objetivos.

Organización.

Código de Ética y Conducta

Visión del negocio.

Inducción al puesto

Haga de su cierre el momento inolvidable-

- ◆ **Duración: 16 hrs.**

- ◆ **Dirigido a:** Todo el personal

- ◆ **Instructor:** Francisco Mora

Inducción a la cultura de calidad



◆ **Objetivo:** Reconocer los aspectos principales de la cultura de la calidad.
Identificar los principales sistemas de calidad y sus beneficios, así como los premios de calidad y su importancia.

◆ **Contenido temático**

Sensibilización al cambio.
Introducción a la cultura de la calidad.
Sistemas de calidad y beneficios.
Premios de calidad y su importancia.
Trabajo en equipo.
Salud, seguridad y medio ambiente.
Liderazgo.

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Todo el personal

◆ **Instructor:** Ma. Elena García Regalado

Inducción al cambio de actitud



◆ **Objetivo:** Sensibilizar y crear conciencia en el personal de la empresa, de la necesidad de efectuar un cambio en la actitud y comportamiento, tanto propias, como las del grupo de trabajadores y, las ventajas de trabajar como un equipo moderno, para superar la crisis y atender mejor a los clientes

◆ **Contenido temático**

Condiciones del mercado automotriz actual
El cliente y su importancia
Los 5 problemas mas grandes de su empresa
Actitud y aptitud
Comunicación
Sinergia y anergia
Necesidades de la certificación
Proyección del departamento de servicio
Objetivos

◆ **Duración:** 16 hrs.

◆ **Dirigido a:** Todo el personal

◆ **Instructor:** Héctor Alarcón

Inteligencia Emocional



- ◆ **Objetivo:** Identificar la importancia que ocupa el campo de las emociones en el desarrollo y crecimiento del ser humano, con la finalidad de obtener el equilibrio entre mente racional y mente emocional, de tal manera que las emociones sean manejadas inteligentemente para el logro de un auténtico bienestar y un desarrollo integral de la personalidad.

- ◆ **Contenido temático**

Esquema del Comportamiento humano
Estructura básica de la personalidad
El funcionamiento de la personalidad
El "Egograma"
La comunicación intra e interpersonal
¿Qué es la Inteligencia Emocional?
Mente racional y mente irracional
¿Qué son las emociones?
Los rebusques emocionales

El ser Pasivo, Reactivo y Proactivo
La descalificación emocional
Analfabetismo emocional
El temperamento no es el destino
Cuando la pasión arrastra con la razón
Efectos fisiológicos de las emociones
Cómo educar nuestras emociones
La mente del cuerpo
Crecimiento emocional
Compromiso con el cambio

- ◆ **Duración: 16 hrs.**

- ◆ **Dirigido a:** Todo el personal

- ◆ **Instructor:** Alejandro Reyes

La función del supervisor



- ◆ **Objetivo:** Proporcionar a los participantes los elementos necesarios que les permita mejorar sustantivamente su función como supervisores, propiciando con ello un clima adecuado de trabajo para el logro de las metas de la Agencia, a través de una mayor integración, motivación, productividad y eficiencia laboral del personal a su cargo.

- ◆ **Contenido temático**

- Esquema del comportamiento humano
- El efecto de la personalidad en el ejercicio de la autoridad
- Ser jefe vs. ser líder
- Diagnóstico del grupo de supervisores
- Liderazgo y comunicación efectiva
- El manejo adecuado de conflictos
- La toma de decisiones ante la Misión de la Empresa
- Cómo influir favorablemente en las actitudes del personal
- Estableciendo equipos de trabajo productivos
- El plan de trabajo y el compromiso personal

- ◆ **Duración: 16 hrs.**

- ◆ **Dirigido a:** Todo el personal

- ◆ **Instructor:** Alejandro Reyes

La Gerencia y el Coaching



- ◆ **Objetivo:** Al término del curso, los participantes comprenderán el concepto de Coaching, con lo cual desarrollarán sus habilidades en la comunicación asertiva; así mismo, podrán identificar los pasos a seguir para lograr un cambio en sus actitudes y tener un equipo de trabajo más productivo, para el beneficio de los colaboradores y de la empresa.

- ◆ **Contenido temático**

- Concepto de coaching
- El poder del coaching
- Pasos en la conversación asertiva del coaching
- Habilidades esenciales de un coach
- Errores frecuentes en la comunicación
- Habilidades del gerente y el coaching
- Superar e identificar creencias limitantes
- La visión del mundo gerencial
- La congruencia en el coach
- El coach y su equipo de trabajo.

- ◆ **Duración: 16 hrs.**

- ◆ **Dirigido a:** Mandos medios

- ◆ **Instructor:** Alejandra Ruiz

La PNL y el liderazgo creativo



◆ **Objetivo:** Que los participantes aprendan técnicas a través de la programación neurolingüística para el rompimiento de sus paradigmas; así mismo, desarrollen sus habilidades en el manejo de actitudes, con lo cual lograrán ejercer eficientemente sus funciones en el liderazgo.

◆ **Contenido temático**

Qué es el liderazgo y la programación neurolingüística
De la visión a la acción
Comunicación intrapersonal e interpersonal y la pnl
Desarrollo de los equipos de trabajo
Planeación de reuniones de trabajo a través de la pnl

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Mandos medios

◆ **Instructor:** Alejandra Ruiz

Las 7 herramientas de la calidad



◆ **Objetivo:** Que los participantes apliquen las herramientas de la calidad para: Conocer las causas de los problemas; Medir el desempeño. De esta forma realizar mejor su trabajo.

◆ **Contenido temático**

Introducción que es la calidad
El orgullo de hacer algo bien hecho
Diagrama de Pareto
Hojas de verificación
Estratificación
Histogramas
Diagrama de dispersión
Gráficas y cuadros de control
Diagrama de espina de pescado
Presentación de mejoras

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Mandos medios

◆ **Instructor:** Luis Alberto Gómez

Las 9 "S" de la calidad integral



- ◆ **Objetivo:** Comprendan la importancia de implementar un proceso de Calidad Integral en su Agencia Automotriz. Conozcan el significado y la aplicación de las 9 S's tanto en el trabajo como en su vida personal y estén en condiciones de crear y mantener un ambiente de trabajo ordenado, limpio, seguro y agradable que facilite la tarea diaria y ayude a proporcionar a los clientes un servicio de Calidad.

- ◆ **Contenido temático**

Calidad Integral

La 9 S's

Plan de acción para la implementación de las 9 S's en la empresa

- ◆ **Duración: 16 hrs.**

- ◆ **Dirigido a:** Mandos medios

- ◆ **Instructor:** Alejandro Reyes

Liderazgo transformador



◆ **Objetivo:** Analizar y Comparar tanto el estilo de liderazgo como el pensamiento empresarial para lograr una transformación hacia el facultamiento de los colaboradores, todo ello para crear las bases de una organización de mejora continua.

◆ **Contenido temático**

Hacia un nuevo pensamiento empresarial.
Transformación de la pirámide al círculo.
Diferencias entre un administrador y un líder.
Liderazgo y Poder.
Perfil del directivo de alto rendimiento.
Sistema integral de liderazgo valuado en el aprendizaje.

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Mandos medios

◆ **Instructor:** Alfredo Silva

Liderazgo, estilos y efectos



- ◆ **Objetivo:** Aprenderá formas de aumentar la eficiencia en el logro de resultados y el significado de la sinergia de equipo y cómo lograrla.
Comprenderá las Teorías de Liderazgo como un marco de referencia para fortalecer su comportamiento gerencial personal.

- ◆ **Contenido temático**

Un marco de referencia
Los estilos de liderazgo
Elementos del liderazgo
Factores con influencia en el estilo dominante
Estilos de mando poder y empowerment
Colaboradores
Efectos positivos y nocivos del liderazgo

- ◆ **Duración: 16 hrs.**

- ◆ **Dirigido a:** Mandos medios

- ◆ **Instructor:** Julián Flores Kanchii

Mejora continua



◆ **Objetivo:** Analizar los elementos básicos de un Proceso de Mejora Continua y reconocer la importancia del establecimiento de una cultura tal que le permita a la organización el aseguramiento operativo a través del mejoramiento de sus procesos.

◆ **Contenido temático**

Mejora continua.

Importancia de la mejora continua.

Ventajas y desventajas de la mejora continua.

¿por que mejorar?.

Necesidades de mejoramiento.

Política de calidad.

Directrices, políticas y sondeos de la compañía.

Comprender las características del proceso.

Calificación del proceso.

Participación de los proveedores en el proceso de mejora continua.

Pasos para la mejora continua.

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** Mandos medios

◆ **Instructor:** Alfredo Silva

Mejora continua aplicada



- ◆ **Objetivo:** El participante identificará, analizará y aplicará algunas de las principales estrategias de administración por calidad y las semejanzas de las “filosofías” americanas, Japonesas y Mexicana del proceso de Mejora Continua, así como de los componentes esenciales de los principales subsistemas de estas disciplinas y su aplicación dentro de las organizaciones.

- ◆ **Contenido temático**

TEMA 1. LA FILOSOFÍA ADMINISTRATIVA DEL CONTROL TOTAL DE CALIDAD

- 1.1 Conceptos de Calidad, Calidad Total y evolución de la calidad
- 1.2 Rasgos y valores del mexicano y su comparación con las culturas japonesa y norteamericana (¿Qué podemos mejorar?)
- 1.3 Principales pensadores de calidad y sus aportaciones.
- 1.4 Los procesos sociales y sus efectos dentro de la organización
- 1.5 Habilidades gerenciales requeridas como estrategia dentro del negocio

- ◆ **Duración:** 24hrs.

- ◆ **Dirigido a:** Directivos, gerentes y mandos medios

- ◆ **Instructor:** Antonio Madrigal

Mejora continua aplicada



TEMA 2. PRINCIPALES ESTRATEGIAS DE ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD

- 2.1 ISO 9000
- 2.2 Clase A (Empresas de Clase mundial)
- 2.3 5 S's,
- 2.4 Círculos de Calidad
- 2.5 TQC, TQM
- 2.6 6 Sigma

TEMA 3. HERRAMIENTAS ESTADISTICAS DE CALIDAD

- 3.1 Las 7 herramientas básicas de calidad
- 3.2 Control estadístico de procesos
- 3.3 Los costos de la NO calidad para la empresa
- 3.4 Identificación y eliminación de prácticas de desperdicio

TEMA 4. TECNICAS AVANZADAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

- 4.1 Reingeniería de procesos
- 4.2 El proceso de Mejora Continua
- 4.3 Integración de puntos clave al proceso de Mejora Continua
- 4.4 Comunicación del sistema de calidad

TEMA 5. El camino hacia la Mejora Continua

- 5.1 Capacitación y desarrollo del personal
- 5.2 Implementación de objetivos planteados hacia la Mejora Continua
- 5.3 Administración y Evaluación del sistema de calidad enfocado a la MC permanente
- 5.4 Premios nacionales de Calidad

◆ **Duración: 24hrs.**

◆ **Dirigido a:** Directivos, gerentes y mandos medios

◆ **Instructor:** Antonio Madrigal

Nuevas estrategias del servicio al cliente



- ◆ **Objetivo:** Promover en los participantes una actitud positiva orientada hacia la satisfacción del cliente, a través de crear una filosofía de servicio. **BENEFICIOS:** Generación de una cultura de servicio competitivo. Desarrollo de habilidades y actitudes dirigidas a otorgar un servicio de excelencia.
Conscientizar al personal en relación al compromiso con los clientes, para dar respuesta tangible a sus necesidades.

- ◆ **Contenido temático**

Filosofía del servicio
Cómo mejorar el servicio
Técnicas para lograr la calidad
El servicio como un engranaje universal
¿quién es el cliente?
Compromisos

- ◆ **Duración: 16 hrs.**

- ◆ **Dirigido a:** todo el personal

- ◆ **Instructor:** Alejandra Ruíz

Principios y valores humanos



◆ **Objetivo:** Al término de este curso-taller el participante será capaz de identificar los valores y principios humanos más sobresalientes que faciliten su desarrollo integral

◆ **Contenido temático**

¿Qué son Principios y Valores Humanos?

Liderazgo: Motivar y dirigir a un grupo, basado en valores.

Proactividad: La Intención sin la acción no es nada.

Congruencia: Enseñando con el ejemplo

◆ **Duración:** 16 hrs.

◆ **Dirigido a:** todo el personal

◆ **Instructor:** Ma. Elena García

Programación Neurolingüística



◆ **Objetivo:** Conocer y aplicar las técnicas de Programación Neurolingüística, con la finalidad de contar con los elementos necesarios que permitan un cambio de vida favorable, lograr metas más ambiciosas y establecer una comunicación efectiva consigo mismo y con los demás.

◆ **Contenido temático**

¿Que es Programación Neurolingüística?

El poder en que radica la diferencia

Cómo desarrollar una Programación efectiva

Técnicas para lograr una comunicación eficaz

Lenguaje adecuado y Lenguaje inadecuado

El anclaje

Mapas y Filtros

La técnica del Rapport

La triple descripción

Los canales de percepción visual, auditivo y kinestésico

Los canales de acceso

Generador de nuevas conductas

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** todo el personal

◆ **Instructor:** Alejandro Reyes

Proyecto de imagen para el éxito con PNL



◆ **Objetivo:** Que el participante, comprenda la importancia de encontrar las fuerzas internas mediante la programación neurolingüística, lo cual le ayudará en el manejo y desarrollo de sus habilidades con una actitud de mejora continua, que lo llevará al proyecto de imagen para el éxito personal; además de tener una mejor calidad de vida.

◆ **Contenido temático**

La personalidad triunfadora
Introducción a la PNL
Los paradigmas y el cambio para el desarrollo personal
La fuerza de las actitudes y la PNL
Vende tu decisión
La interacción efectiva en la empresa
Estrategias de las personas que triunfan y la PNL
Confianza a través de dejar clara la propia postura
El despliegue del yo mediante la autocrítica positiva y la PNL

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** todo el personal

◆ **Instructor:** Alejandra Ruiz

Satisfacción al cliente en base a pescados



◆ **Objetivo:** Al término del curso los participantes estarán capacitados para identificar y aplicar los cinco elementos fundamentales para tener clientes totalmente satisfechos, lo que permitirá retenerlos para realizar múltiples ventas de productos y servicios

◆ **Contenido temático**

Cultura empresarial
Los cuatro elementos
El quinto elemento
Operación integral

◆ **Duración:** 9 hrs.

◆ **Dirigido a:** todo el personal

◆ Instructor: Víctor Manuel Herrera

Sensibilización al cambio y motivación



◆ **Objetivo:** Detonar en los participantes el sentido de autorreflexión que les permite conceptualizarse como seres humanos únicos e irrepetibles, y cuenten con las herramientas que les permita reconocer sus motivos para trascender en el ámbito laboral , personal y social.

◆ **Contenido temático**

¿quién eres... Y el patrón de vida del ser humano?
Racionalizar la emoción y emocionar a la razón.
La motivación como generador de cambio.
¿Por qué Cambiar?
Plan de Vida

◆ **Duración: 16 hrs.**

◆ **Dirigido a:** todo el personal

◆ Instructor: Jaime Jiménez Collado

Sensibilización del valor de mi trabajo



◆ **Objetivo:** Al término del Seminario – Taller, el participante valorará la importancia de actuar positivamente en el Trabajo, lo que le permitirá modificar paulatinamente su conducta y comprometerse en el logro de los objetivos institucionales.

◆ **Contenido temático**

Qué es la autoestima.
Relación de bienestar - éxito.
El arte de la comunicación.
Cómo conservar la actitud positiva.
La necesidad de renovar la actitud.
El cambio, una necesidad actual.
Los valores y la satisfacción laboral.
Desarrollo del personal para responsabilidades crecientes.

◆ **Duración:** 16 hrs.

◆ **Dirigido a:** todo el personal

◆ Instructor: Alfredo Silva

Trabajo en equipo en una agencia automotriz



- ◆ **Objetivo:** Los participantes podrán identificar las herramientas indispensables del trabajo en equipo y aplicar los elementos que propician su integración como equipo altamente efectivo, con la finalidad de ser más productivos en beneficio personal y su Agencia.

Contenido temático

- ◆ Paradigmas Proactivos vs. Reactivos
- Formando grupo o equipo
- Características de los grupos y equipos
- Beneficios del trabajo en equipo
- Reglas básicas para el trabajo en equipo
- El poder del trabajo y los valores en el equipo
- Desarrollo de competencias para integrar equipo
- Comunicación efectiva

Contenido temático

- Crítica constructiva
- Optimización de tiempos
- Manejo de conflictos
- Intégrate a tu equipo de trabajo en tu Agencia
- El sentido de pertenencia
- Misión y visión, constitución de vida
- Estrategias de motivación
- Diversidad de los integrantes
- La importancia del CHAV

- ◆ **Duración:** 16 hrs.

- ◆ **Dirigido a:** todo el personal

- ◆ Instructor: Alejandro Reyes