

MANUAL INSTRUCTIVO

CAPACITACIÓN COACHING TRAINING

INSTITUCIÓN PÚBLICA
ORGANIZACIÓN PRIVADA
ORGANISMO INTERNACIONAL

UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN
DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO

- CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA PRODUCTIVIDAD, EFICIENCIA Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y CORPORATIVO
- DESARROLLO Y POTENCIACIÓN DEL TALENTO HUMANO
 - FORMACIÓN DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS DE ALTO RENDIMIENTO
 - ORIENTACIÓN HACIA EL TRABAJO Y SERVICIO DE EXCELENCIA

BASADO EN 2 PLATAFORMAS PEDAGÓGICAS

- PNL PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA
- INTELIGENCIA EMOCIONAL

ÍNDICE

		Página
	Manual Instructivo Capacitación	3
1.	Introducción	3
2.	Eventos de Capacitación	4
3.	Productos y Servicios	5
4.	Diagnóstico Integral del Recurso y Talento Humano	6
	4.1 Ventajas y Desventajas Diagnóstico Integral	7
	4.2 Características 4 Herramientas de Investigación	8
5.	Metodología y Valor Agregado	9
6.	Técnicas de Aprendizaje	15
7.	Tipos de Programas de Capacitación	20
8.	Programas de Capacitación Generales	21
9.	Programas de Capacitación Especiales	32
10.	El Proceso de Capacitación	38
11.	Valoración de Eficacia	39
12.	Relación de Efectividad	40
13.	Productividad y Eficiencia	40
14.	Conclusiones	41

MANUAL INSTRUCTIVO CAPACITACIÓN COACHING – TRAINING

- CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA PRODUCTIVIDAD, EFICIENCIA Y FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y CORPORATIVO
 - DESARROLLO Y POTENCIACIÓN DEL TALENTO HUMANO
 - FORMACIÓN DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS DE ALTO RENDIMIENTO
 - ORIENTACIÓN HACIA EL TRABAJO Y SERVICIO DE EXCELENCIA

1. INTRODUCCIÓN.

LA CAPACITACIÓN, LA FORMACIÓN, EL ENTRENAMIENTO, así como el clima, entorno laboral, junto con las estructuras, las características organizacionales, los procesos, procedimientos, y los funcionarios que la componen, forman un sistema interdependiente **altamente dinámico** que tiene UN IMPACTO DIRECTO EN LOS RESULTADOS, EFICIENCIA Y PRODUCTIVIDAD DE LA INSTITUCIÓN.

Uno de los **ejes estratégicos** más importantes, en los que se basa el éxito o el fracaso de una institución o empresa, es sin duda alguna el **recurso y el talento humano**, esto se convierte en la columna vertebral de toda organización pública o privada.

Se afirma que un personal bien **capacitado y entrenado**, dentro de un **magnífico clima y entorno laboral**, y con la suficiente **motivación intrínseca y extrínseca**, empleará todos sus **conocimientos y potencialidades** al cien por ciento para realizar su gestión sea directiva, administrativa u operativa, con la mayor **calidad, calidez, eficiencia y productividad**, con lo cual la institución, empresa u organización obtendrá enormes beneficios.

En articulación a lo anterior mencionamos que la **CAPACITACIÓN O DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO** es toda actividad, evento, suceso, realizada por una organización, que responde a sus necesidades y requerimientos específicos, la misma que busca mejorar la **actitud, conocimiento, habilidades o conductas** de su personal.

Concretamente, la **CAPACITACIÓN** busca **perfeccionar al funcionario** en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la institución o empresa, en un **proceso estructurado** con metas bien definidas.

Las **NECESIDADES DE CAPACITACIÓN** surgen cuando hay importantes diferencias entre lo que un funcionario **debería saber para desempeñar una tarea, y lo que realmente sabe**.

Estas diferencias suelen ser detectadas al realizar Diagnósticos del Recurso y Talento Humano, Encuestas Virtuales o Presenciales de Clima, Entorno y Sentimiento Laboral, Estudios Exploratorios, Encuestas de Satisfacción, Sistemas y Programas de Investigación como Mystery Shopper, Evaluaciones del Desempeño o Descripciones Objetivas de Perfil del Puesto.

La **CAPACITACIÓN**, aunque está pensada para mejorar la **productividad y eficiencia de los funcionarios y de la organización**, tiene importantes efectos sociales. Los conocimientos, destrezas y aptitudes adquiridos por cada persona no solo la perfeccionan para ese trabajo, sino también para su desarrollo y crecimiento personal.

Es la forma más eficaz de **protección del puesto de trabajo del funcionario**, en primer lugar porque si se produce una vacante en la institución o empresa, puede ser cubierta por el mismo funcionario a través de la promoción interna; y en segundo lugar si el funcionario es desvinculado, mientras más **capacitado y entrenado** se encuentre, más fácilmente volverá a conseguir un nuevo empleo.

2. EVENTOS DE CAPACITACIÓN. **CURSOS, TALLERES Y SEMINARIOS.** **(ORGANIZACIÓN PROFESIONAL METÓDICA Y SISTEMÁTICA)**

2.1 Diseño, formulación, planificación, organización y ejecución de planes y programas de capacitación de acuerdo a las necesidades y requerimientos específicos de la institución, empresa u organización.

ALTERNATIVAS LUGAR DE CAPACITACIÓN:

- Programa Tipo: **In House** (Dentro de la organización o equivalente)
- Programa Tipo: **Hotel 5 Estrellas** (Quito y ciudades)
- Programa Tipo: **Campestre** (Hostería fuera de la ciudad)

En las 3 alternativas indicadas en las que se realice la capacitación, la institución realizará la **contratación directa** con el proveedor de estos servicios (Hotel, hostería, almuerzo, coffe-brake, agua, equipos, pantalla, amplificación, artistas, grupos musicales, etc.).

Brindamos toda la asesoría profesional pertinente.

OPCIONES DE CONTRATACIÓN:

- A.** Provisión de los capacitadores bajo 2 alternativas:
- 1.** El capacitador investiga, diseña, formula, programa los contenidos y características y ejecuta el programa de capacitación.
 - 2.** El cliente provee los contenidos, temas, subtemas y la programación previamente planificada y aprobada por la institución; el capacitador los estudia, prepara y ejecuta el programa de capacitación.
- B.** Ejecutamos la planificación, organización, montaje y producción del evento; el cliente provee los capacitadores con sus respectivos **syllabus** y contenidos.
- C.** Ejecutamos en **forma integral** el programa y evento de capacitación que incluye:
- 1.** Investigación, formulación y desarrollo de los temas y contenidos, los mismos que son aprobados por la institución.
 - 2.** Provisión de los capacitadores.
 - 3.** Planificación, organización, montaje y producción del evento.

- 2.2** Organización, montaje y producción de “CONFERENCIAS MAGISTRALES”, con la participación del **CONFERENCISTA O CAPACITADOR NACIONAL O EXTRANJERO** proveído por el cliente, o provisionado por nuestra organización de acuerdo con la **experiencia, renombre y especialidad** que requiera la institución o empresa.
- 2.3** Representaciones en el Ecuador de **conferencistas, motivadores o capacitadores nacionales o extranjeros** con especialidades en temas relevantes y no comunes, para la producción y realización de CONFERENCIAS MAGISTRALES, así como para la implementación de PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN en las instituciones, empresas u organizaciones en todo el territorio ecuatoriano.

3. PRODUCTOS Y SERVICIOS.

1.	Diseño, Formulación y Programación del “Plan Anual de Capacitación”, para la <u>Unidad de Administración del Recurso y Talento Humano</u> de la institución o empresa
2.	Programas de Capacitación Generales (Blanda)
3.	Programas de Capacitación Específicos-Técnicos (Dura)
4.	Programas de Capacitación Especiales
5.	Diagnóstico Integral del Recurso y Talento Humano
6.	Encuesta Virtual de Clima, Entorno y Sentimiento Laboral
7.	Implementación del Programa-Sistema Mystery Shopper
8.	Estudios Exploratorios Formulativos
9.	Encuestas de Satisfacción Generales y Focalizadas Clientes-Usuarios
10.	Formulación de Protocolos de Atención y Servicio al Cliente-Usuario
11.	Elaboración Material POP para Servicio al Cliente-Usuario
12.	Elaboración de Manuales de Procedimientos
13.	Clínicas de Servicios, Calidad, Calidez, Atención
14.	FODA y Análisis Situacional del Recurso y Talento Humano
15.	Detección de Necesidades de Capacitación
16.	Evaluaciones del Desempeño (Formulación e Implementación)
17.	Formulación de Indicadores de Gestión
18.	Seguimiento y Evaluación de los Procesos de Capacitación
19.	Pruebas Periódicas Presenciales o Virtuales

4. DIAGNÓSTICO RECURSO Y TALENTO HUMANO.

Se trata de obtener información certera que permita **analizar, valorar y diagnosticar** en forma cuantitativa y cualitativa, desde todos los ángulos y en forma totalmente objetiva y profunda, las deficiencias, debilidades y carencias que tiene el recurso humano, así como **DETECTAR LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN**, con el objetivo de proveer soluciones a través de la implementación de un nuevo modelo en la gestión del recurso humano, diseñando o replanteando programas de capacitación y entrenamiento a corto, mediano y largo plazo.

La información para conseguir un **“DIAGNÓSTICO INTEGRAL EFICAZ DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO”**, se obtiene a través de una o varias de las 4 siguientes herramientas de investigación:

- (A). “Encuesta Virtual Clima, Talento y Sentimiento Laboral”
- (B). “Implementación Programa Mystery Shopper”
- (C). “Estudio Exploratorio Formulativo”
- (D). “Implementación Encuestas de Satisfacción a Clientes”

No obstante, con el objetivo de obtener una visión más profunda sobre la realidad del estado del recurso y talento humano, una combinación entre **2 o más** de las herramientas indicadas sería lo ideal.

Las autoridades, directores, jefes y funcionarios que deseen implantar una **cultura de calidad, calidez, productividad y eficiencia** en la gestión administrativa de su organización que le conduzca a un verdadero y efectivo **FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL**, es **indispensable** que primero realicen un **“DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO”**, con el objetivo de **NO equivocarse** los programas de capacitación y optimizar el uso de los **recursos**, especialmente los **económicos**.

El detalle completo del diagnóstico se encuentra en el archivo o carpeta adicional adjunta denominada:

“PROYECTO DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO”

“Favor de Revisar”

4.1 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DIAGNÓSTICO INTEGRAL.

DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO	
VENTAJAS AL REALIZARLO	DESVENTAJAS AL “NO” REALIZARLO
<ul style="list-style-type: none"> ✦ Obtención de información real y objetiva del estado del recurso y talento humano. ✦ Detección de las necesidades de capacitación. ✦ Lograr información que permita diseñar planes y programas de capacitación, que conduzcan a la productividad, eficiencia y fortalecimiento institucional. ✦ Lograr el desarrollo y potenciación del talento humano. ✦ Obtener la formación de funcionarios públicos y privados de alto rendimiento. ✦ Brindar calidad, calidez y eficiencia en la atención al usuario o cliente interno y externo. ✦ Orientar a los funcionarios hacia el servicio de excelencia. ✦ Importante información para alimentar la evaluación del desempeño de los funcionarios. ✦ Valorar el rendimiento de los procesos internos. ✦ Determinar la eficacia en los procedimientos. ✦ Útil información para alimentar el POA y el PAC. 	<ul style="list-style-type: none"> ✧ Desconocimiento del estado real del recurso y talento humano. ✧ Poca coherencia y objetividad al diseñar los programas de capacitación que van a contener importantes inconsistencias. ✧ Alto riesgo de equivocar los programas de capacitación. ✧ Desperdicio de insumos, tiempo, logística y especialmente recursos económicos. ✧ Poca eficiencia en los resultados finales al dictar programas de capacitación. ✧ Información no real para la planificación institucional, POA y PAC, en lo referente a los planes y programas de capacitación.

El **no** realizar previamente el **“Diagnóstico Integral del Recurso y Talento Humano”**, es equivalente a navegar a la deriva, sin un puerto o un norte a donde llegar.

4.2 CARACTERÍSTICAS 4 HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN.

4 ALTERNATIVAS DE HERRAMIENTAS DE INVESTIGACIÓN PARA EL “DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO” Ventajas y Desventajas			
A. Encuesta Virtual Clima, Talento y Sentimiento Laboral. (A funcionarios)	B. Implementación Programa Mystery Shopper. (A funcionarios)	C. Estudio Exploratorio Formulativo. (A funcionarios e institución)	D. Implementación Encuestas de Satisfacción. (A clientes)
<p>Ventajas</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Menor costo. ★ Menor tiempo de ejecución, 20 a 30 días aproximadamente. ★ Sistemático versátil, dinámico, metódico, rápido, eficiente. ★ Altos niveles de confiabilidad en la información obtenida. ★ No interrumpe el tiempo laboral de los funcionarios. ★ Levantamiento de base de datos de los funcionarios para posteriores usos. 	<p>Ventajas</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Programa metódico, sistemático, eficiente, confiable. ★ Veracidad en la información obtenida. ★ No interrumpe el tiempo laboral de los funcionarios. ★ Se detectan otras debilidades como la eficacia en los procesos y efectividad en los procedimientos y protocolos. ★ No interrumpe el tiempo laboral de los funcionarios. 	<p>Ventajas</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Investigación profunda, objetiva, segura, confiable. ★ Veracidad en la información obtenida. ★ Posibilidad de obtener amplia información que detecten algunos problemas en otras áreas distintas al objetivo de esta investigación. 	<p>Ventajas</p> <ul style="list-style-type: none"> ★ Sistemático versátil, dinámico, metódico, eficiente. ★ Altos niveles de confiabilidad en la información obtenida, sin socializarla. ★ No interrumpe el tiempo laboral de los funcionarios. ★ Proceso reservado, no participado a los funcionarios.
<p>Desventajas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ La información puede tener un alto margen de error en los datos obtenidos, en caso de que previamente no se socialice el objetivo de esta encuesta a los funcionarios, puesto que al contestar algunas preguntas se pueden sentir intimidados o amenazada su permanencia en la institución. 	<p>Desventajas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Mayores costos, dependiendo del alcance de la muestra y del número de personas a evaluar. ✦ Mayor tiempo de ejecución, entre 30 a 90 días, dependiendo del alcance de la muestra. ★ No se puede levantar la base de datos de los funcionarios. 	<p>Desventajas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Mayores costos variables, dependiendo del numérico del personal. ✦ Mayor tiempo de ejecución, entre 45 a 90 días, dependiendo del tamaño de la institución. ✦ Interrumpe el tiempo laboral de los funcionarios. ★ No se puede levantar la base de datos de los funcionarios. 	<p>Desventajas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Las encuestas pueden tener un alto margen de error en los datos obtenidos, en caso de que se la socialice, puesto que los funcionarios al conocer de este proyecto, por temor a verse amenazada su permanencia en la institución, van a actuar en forma que no corresponde a su realidad. ✦ Mayores costos y tiempo de ejecución dependiendo número personas y alcance de la encuesta.

5. METODOLOGÍA Y VALOR AGREGADO.

CAPACITADORES E INSTRUCTORES
METODOLOGÍA QUE EMPLEAN EN LOS
PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN
TRASCENDENTAL “VALOR AGREGADO” PLUS EFECTIVO
“CAPACITACIÓN EFICAZ - TÉCNICA INFALIBLE”

¿**Por qué** los programas de capacitación que en forma regular se dictan a los funcionarios en las instituciones públicas y privadas, por lo general **cumplen muy poco** con los objetivos planteados, por ejemplo lograr que los participantes desarrollen sus capacidades, habilidades, potencialidades y su talento humano?...

¿**Por qué** las capacitaciones ejecutadas **no logran** de una manera eficaz que los funcionarios **adquieran una cultura** de calidad en los servicios que prestan, calidez en la atención al usuario-cliente interno y externo, implantar una cultura de **eficiencia y productividad** en su trabajo, y orientarlos y direccionarlos hacia el servicio de excelencia?...

¿**Cómo** logramos que la nueva información impartida en un **programa de capacitación y entrenamiento sea curso, taller o seminario**, alcance “altos niveles” de ASIMILACIÓN, RETENTIVA Y ENTENDIMIENTO por parte de los participantes?...

...UTILIZANDO LA METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE
“TÉCNICA DEL SUBCONSCIENTE”

Pero, para entender en forma clara y objetiva como funciona esta **poderosa herramienta de aprendizaje** llamada “TÉCNICA DEL SUBCONSCIENTE”, primeramente debemos comprender como funcionan los 3 tipos de mentes con las que vienen equipados los seres humanos:

Mente Consciente, Mente Subconsciente y Mente Inconsciente.

A. MENTE CONSCIENTE:

La **mente consciente**, es la más conocida de todas, es la mente en la cual desarrollamos directamente las inteligencias convencional y emocional, y por medio de la cual adquirimos los conocimientos y la experiencia.

También se denomina a la **mente consciente**, como la “**mente lógica o racional**”. Es la que nos permite tomar **decisiones acertadas** en determinados instantes, con base en las condiciones y el análisis que se pueda realizar sobre ellas.

La **mente consciente** es la que usamos para saber cómo hacer lo que pensamos hacer. Es la mente con la que prestamos atención a los detalles y con la cual llevamos a cabo nuestras acciones.

Por ejemplo usamos nuestra **mente consciente**, para decidir si cruzar o no la calle, dependiendo si vemos o no tráfico en determinado momento.

La **mente consciente** muchas veces hace uso de los recuerdos y las memorias almacenadas en el cerebro, por lo que tiende a desarrollar y mejorar sus habilidades con el tiempo. Pero lo más interesante es que mientras más se **desarrolla una habilidad** en forma **consciente**, esta se vuelve más **subconsciente** e incluso hasta **inconsciente**.

B. MENTE SUBCONSCIENTE:

La **mente subconsciente** por su parte, es la “**mente emocional**”. Es aquella que se deja llevar por los gustos, los deseos y el corazón, **subconscientemente** creamos fuertes **enlaces neuronales** hacia ciertas cosas, situaciones y personas.

Por ejemplo, intente cambiar de lugar el bote de basura de su cocina o de su dormitorio y verá cómo le tomará al menos unos días acostumbrarse a su nueva ubicación. Esto ocurre debido a que la **conexión neuronal** se había **fortalecido** y de manera **subconsciente** conocíamos su lugar, por lo que no teníamos que pensar **conscientemente** en dónde tirar la basura.

Otro ejemplo, mientras más realice y perfeccione una acción, un ejercicio, un trabajo, etc., **conscientemente**, este se vuelve más **subconsciente**, y en muchas ocasiones se convierte en **inconsciente**, entonces la repetición constante de una acción o de un pensamiento, llega a **poseionarse** en la **mente subconsciente** de la persona, y este es precisamente uno de los teoremas básicos de la **PNL**.

Pero no solo ocurre con las acciones del día a día, ocurre también con nuestros sentimientos. Cuando nos habituamos a estar con alguna persona, a intercambiar emociones y momentos valiosos, nuestra **mente subconsciente** va fortaleciendo sus **conexiones neuronales** hacia esa persona y posteriormente puede llegar a surgir el amor y el afecto.

Es por eso que es tan duro para una madre perder a un hijo, porque la **conexión neuronal** que se desarrolló es sólida como roca, y se empezó a crear desde la mismísima fecundación.

Nuestra **mente subconsciente** es la encargada de obligarnos a llevar a cabo acciones que consideramos irracionales, por ejemplo es la que **nos impulsa** en ocasiones a comprar cosas innecesarias, o la que nos hace sentir celos o ira. Es la encargada en sí, de nuestros sentimientos, pues es la **mente que nunca olvida**. A través de la **mente subconsciente**, se tiene acceso a todos los recuerdos que el cerebro ha almacenado.

Si quiere **conscientemente** recordar todo lo que ha hecho en su vida, lo más probable es que lo encuentre bastante complejo. Pero cosas que incluso usted creía que había olvidado, las puede recordar si logra tener un acceso a esa **mente subconsciente**, como por ejemplo cuando hablamos con un viejo amigo de experiencias pasadas.

Estas conversaciones en sí mismas **crean atajos** a la información almacenada en nuestro cerebro (nuestros recuerdos), y los traen de vuelta desde la **mente subconsciente** a la **mente consciente**. Es gracias a la **mente subconsciente** que podemos recordar cosas abstractas como sentimientos, como nos sentimos en cierto lugar o con ciertas personas, asociar recuerdos con los olores, etc.

Por ejemplo, es usual que los vendedores logren a través de la **persuasión** comunicarse con nuestra **mente subconsciente** para crear en nosotros la **necesidad** y el **deseo** de compra, haciéndolo de una manera que resulte atractiva e incluso amigable.

Cuando un vendedor profesional intenta vender su producto, lo hace comunicándose directamente con la **mente subconsciente**. Y es por eso que en ocasiones compramos productos que no necesitamos y con un mayor costo que otros productos de las mismas características y beneficios, todo depende de la comunicación interna.

No solo las demás personas pueden comunicarse con nuestra **mente subconsciente**, también nosotros mismos podemos hacerlo, aunque es un poco complejo este proceso. Existen ciertas técnicas como la “**Programación Neurolingüística PNL**”, que permiten programar o reprogramar, es decir “modificar” nuestra manera **subconsciente de pensar y de creer**, resultando muy útil cuando queremos alinear nuestros **pensamientos, sentimientos, emociones, palabras y acciones** (circulo cíclico del poder) para nuestro beneficio.

Los **camino neuronales** que componen la **mente subconsciente**, por lo regular son fuertes y vienen programados, no sólo desde nuestros antepasados a través de la genética, sino también desde nuestra infancia, a través de nuestros aprendizajes.

C. MENTE INCONSCIENTE:

Finalmente nuestra **mente inconsciente**, es la más primitiva de todas. Es aquella que almacena todas aquellas experiencias vividas por nuestra especie en sus millones de años de existencia y evolución.

Es la encargada de gestionar actos de tipo fisiológico tales como la respiración, fácilmente usted puede controlar de manera **consciente** su respiración y aumentar, disminuir o detener su ritmo en cualquier momento. Pero cuando no lo hace y está ocupado en otras actividades, su **mente inconsciente** toma el control y le permite seguir viviendo, colocándolo en una especie de “**piloto automático**”.

Por ejemplo, cuando usted está durmiendo no piensa en respirar, porque simplemente su **mente consciente** está “dopada”. Esta mente está viviendo un trance que las otras **dos mentes le imponen**, con el objetivo de brindar descanso al cuerpo, y tal como recientemente se ha descubierto, consolidar memorias a largo plazo.

La **mente inconsciente**, es la que por ejemplo le hace cerrar los ojos cuando detecta algún peligro potencial acercándose a su rostro. O la que hace que usted mueva sus brazos para protegerse la cara cuando alguien intenta golpearle. En definitiva, es una **mente reactiva** y cuyos **patrones de acción** están determinados por situaciones y vivencias milenarias.

Inconscientemente realizamos todo tipo de cosas que incluso hoy en día podrían considerarse obsoletas conforme al avance intelectual de nuestra especie. Es la encargada de hacernos sentir placer y dolor, es la mente encargada de ubicarnos en nuestra **zona de confort** y de alejarnos de los **displaceres** de la vida.

A pesar de que también es posible comunicarse con esta mente, y hasta cambiar su **forma de dominar nuestras acciones**, es la más compleja de todas, debido a que sus funciones vienen determinadas por una **genética increíblemente fuerte**, de muchísimos años de aprendizaje y acondicionamiento.

EMPLEO DE LA TÉCNICA DEL SUBCONSCIENTE

Una vez que usted ya conoce y entiende los **3 tipos de mentes**, sus características y su forma de operar, es oportuno explicar en qué consiste esta “metodología de aprendizaje” denominada “**TÉCNICA DEL SUBCONSCIENTE**”.

Todos los tipos y modalidades de **capacitación y entrenamiento** sean **cursos, talleres o seminarios**, se los realiza basados en **dos plataformas pedagógicas**, los cuales proveen un **VALOR AGREGADO** de suma importancia, aportando enormes beneficios a los participantes:

- 1. Programación Neurolingüística “PNL”**
- 2. Inteligencia Emocional**

A través de estas plataformas se logra **altos niveles de eficacia en la asimilación y luego en la retención** de la información impartida en el programa de capacitación.

SIN USAR LA TÉCNICA DEL SUBCONSCIENTE:

En condiciones normales, es decir **sin emplear** esta nueva técnica, la información ingresa primeramente a la **mente consciente** a través de los sensores de comunicación o canales de recepción, es decir los 5 sentidos (vista, oído, gusto, tacto, olfato).

Allí la información empieza a divagar, a volverse volátil, a disiparse y a perderse, en otras palabras no hubo la suficiente **“fuerza e impacto”** para que esta información pase de la **mente consciente** a la **mente subconsciente**; hablando coloquialmente “le entró por el un oído y le salió por el otro, no entendió nada”.

Siendo más explícitos, el **seminario, taller o curso** dictado **no cumplió con sus objetivos** o cumplió muy poco, fue una **gestión infructuosa** que se tradujo en pérdida de tiempo, logística y especialmente **recursos económicos**, y lo que es peor obteniendo niveles de RETENTIVA Y ASIMILACIÓN DEL CONOCIMIENTO que no superan el 40% de eficacia.

USANDO LA TÉCNICA DEL SUBCONSCIENTE:

En cambio mediante una **estrategia previamente planificada**, y por supuesto implementando la “**TÉCNICA DEL SUBCONSCIENTE**” con todas sus herramientas, logramos que la información que en este momento se encuentra en la **antesala del cerebro** es decir en la **mente consciente**, pase inmediatamente a la **mente subconsciente** para ser primeramente **procesada** y luego **almacenada o guardada**, allí permanecerá para siempre o hasta cuando la **mente consciente** necesite extraer y recuperar esa información, o hasta cuando sea reprogramada “artificialmente”.

La **mente subconsciente** es como el **disco duro de un computador**, allí se almacena absolutamente toda la información de nuestra vida desde cuando estábamos todavía en el vientre de nuestras madres, inclusive mucho antes (información genética).

EN LA PRÁCTICA:

Por lo tanto la **TÉCNICA DEL SUBCONSCIENTE** procura que a través de la utilización de varias tácticas y herramientas comunicacionales, toda la información obtenida en un **programa de capacitación** se procese y almacene en ese “**disco duro del cerebro**”, es decir en la **mente subconsciente** para siempre o hasta que se la necesite recuperar.

De acuerdo a los últimos estudios de las **NEUROCIENCIAS**, la mente de un ser humano tiene aproximadamente 60.000 pensamientos al día, en una impresionante telaraña de **multiprocesos** que operan dentro de la **red neuronal**, los mismos que se generan inclusive cuando la persona está en **estado de sueño**, y obviamente en el **estado de vigilia**, de esta cantidad solo los pensamientos más recurrentes y más preponderantes son los que regresan a la **mente consciente**.

Estos pensamientos y los que se generan en **tiempo real** en la **mente consciente**, solo se pueden **sostener durante 7 segundos** en promedio, es decir son pensamientos inestables, por esta razón la **recepción y asimilación** de la información que se imparte en un **programa de capacitación común y corriente** va a ser bastante baja.

Lo que se logra con base en las técnicas de la **PNL**, es **acondicionar la mente consciente** para que cada pensamiento se sostenga en ella el mayor tiempo posible como mínimo entre **15 a 20 segundos**, pero en forma **impactante**. De esta manera la información obtenida en el momento, podrá ser **procesada y almacenada** en forma eficaz, en la **mente subconsciente** o el “disco duro del cerebro”.

La información guardada y una vez que se necesite recuperarla desde la **mente subconsciente**, podrá ser usada por ejemplo, en el trabajo, poniendo en práctica todos los conocimientos adquiridos en la capacitación recibida, siendo más eficientes y productivos, realizando trabajos con mucha más calidad, en el desarrollo de sus potencialidades, en su crecimiento personal y profesional, en su formación como funcionario de alto rendimiento, etc., en definitiva logrando aportar enormes beneficios que conducen al **fortalecimiento de la institución**.

METODOLOGÍA GENERAL:

1.	Sistema modular
2.	Aportaciones teóricas
3.	Presentaciones Power-Point y Prezi
4.	Actividades prácticas individuales y grupales
5.	Dinámicas aplicadas cognoscitivas y motivacionales
6.	Desarrollo con equipos de audio-video
7.	Evaluación al participante al finalizar cada módulo

METODOLOGÍA ESPECÍFICA Y HERRAMIENTAS:

Entre las tácticas, herramientas y metodología específica más eficaz que hacen que la “TÉCNICA DEL SUBCONSCIENTE” sea viable, constan:

1.	Técnicas de programación y reprogramación a través de PNL (DIRIGIDA)
2.	Técnicas de auto-programación del subconsciente
3.	Uso de lenguajes de comunicación convencionales y alternativos
4.	Utilización preferencias de lenguaje VAK (VISUAL, AUDITIVO Y KINÉSICO)
5.	Utilización de canales de alto impacto (VISUAL, VOCAL, VERBAL, MENTAL)
6.	Exposición visual de tarjetas (TEXTOS E IMÁGENES)
7.	Inserción de mensajes subliminales verbales, auditivos (GRABACIONES - AUDIO)
8.	Manejo conceptual de la intención y el impacto
9.	Inducción a las afirmaciones y visualizaciones
10.	Empleo de herramientas de aprendizaje: Coaching, Training, Método del Caso y Role-Playing (JUEGOS DE ROL - AUTOANÁLISIS - CLÍNICAS)
11.	Persuasión condicionada (INCENTIVOS)
12.	Intimidación real y simulada (EVALUACIÓN FINAL, EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO)
13.	Sistema cíclico “El círculo del poder” (PENSAMIENTO, SENTIMIENTO, EMOCIÓN, PALABRA Y ACCIÓN POSITIVA)

CARACTERÍSTICAS COMUNICACIONALES:

Transmisión comunicativa de “**alto impacto**”, significa, que el capacitador, trainer o coach, al dictar el programa lo hace utilizando todas las variables que se enlistan a continuación, con lo cual logra que la información se almacene directamente en la mente subconsciente de los participantes:

- INTENCIÓN ● ENERGÍA ● ENTUSIASMO ● PASIÓN ● EXPRESIÓN CORPORAL
- GESTICULACIÓN ● TONO Y VOLUMEN DE VOZ ● RELACIÓN CAUSA - EFECTO
- ACCIÓN - REACCIÓN ● MARCA PERSONAL ● PARTICIPACIÓN ACTIVA ● DINÁMICA
- ALEGRE ● DIVERTIDA ● FUERTE IMPACTO EMOCIONAL ● INTERACTIVA ● DIÁLOGO DE 2 VÍAS ● NO MONÓLOGO ● FEEDBACK ● RETROALIMENTACIÓN CONSTANTE.

ANÁLISIS DE FACTORES:

Para complementar esta **estrategia de aprendizaje eficiente**, previamente se realiza el análisis de factores relacionados con la motivación intrínseca y extrínseca, así como de los factores endógenos y exógenos que influyen en una eficaz recepción, asimilación y retentiva del conocimiento impartido en un programa de capacitación y entrenamiento.

Como resultado de estos análisis, se preparan algunos otros insumos para que la capacitación programada logre sus objetivos finales.

LAZO NEURONAL:

Con las técnicas y tácticas explicadas, se logra **ESTABLECER UN PODEROSO LAZO NEURONAL** en los participantes, colocando a sus mentes en un **estado altamente receptivo**, logrando que sus sensores de recepción y comunicación permanezcan abiertos, manteniendo a los participantes **siempre atentos y pendientes**, lo cual otorga facilidades al capacitador para lograr persuadirlos, impactarlos, convencerlos, influenciarlos e inclusive conmoverlos, consiguiendo así que ellos **recepten, asimilen, procesen y guarden** la mayor parte de la información entregada, en su **mente subconsciente**.

La “**TÉCNICA DEL SUBCONSCIENTE**” es una **INNOVADORA TÉCNICA DE APRENDIZAJE CONSCIENTE E INCONSCIENTE** la cual repercutirá en una mayor **eficiencia y productividad** de los funcionarios y por ende de la institución.

6. TÉCNICAS DE APRENDIZAJE.

• TRAINING • COACHING • ROLE - PLAYING • MÉTODO DEL CASO

6.1 TRAINING:

TRAINING es una **metodología de aprendizaje**, a grandes rasgos es la instrucción, la formación, el aprendizaje y la enseñanza que imparten las personas que tienen especialización, basto conocimiento y experiencia en un área concreta y específica, a otras personas con menos o ningún conocimiento en ese campo. Algunos ejemplos son: • Curso de inglés • Taller de ventas • Curso de telemarketing • Seminario de atención y servicio al cliente, etc.

TRAINING también significa entrenamiento, puede aplicarse a la forma física o a cualquier otro tipo de actividades que para su dominio se necesite de la práctica. El **TRAINING** es por tanto una actividad ligada claramente con la educación y el aprendizaje, articulada también con el concepto de **COACHING**.

6.2 OUTDOOR TRAINING:

El “**OUTDOOR TRAINING**” es un **medio de aprendizaje** que consiste en la implementación de juegos o actividades al aire libre o en espacios abiertos, con una metodología propia de la educación experiencial, es decir aprendizaje netamente vivencial, que presenta una secuencia lógica de actividades donde se extraen conclusiones que ayudan a mejorar el entorno personal y profesional.

Es llevada a cabo por facilitadores o capacitadores con un alto nivel de experiencia docente y conocimientos sobre el tema, que basan el aprendizaje a través de la experiencia en un clima distendido, donde se llevan a cabo actividades que combinan la competitividad, el trabajo en equipo, el liderazgo y la comunicación.

6.3 COACHING:

El **COACHING** es una **metodología de aprendizaje** dinámica e interactiva que se desarrolla entre un **coach** (tutor o instructor), y un **coachee** (aprendiz o pupilo) para el desarrollo de las capacidades y habilidades de este último, sea en el plano personal, profesional, empresarial u organizacional, con el objetivo de alcanzar determinadas metas y conseguir los mejores resultados.

El **COACHING** es un proceso en el cual una persona o un grupo de personas son puestas bajo la tutela de un **coach**, que los observa, asiste, orienta, acompaña, motiva y evalúa durante un período de tiempo determinado o durante el desarrollo de un proyecto, con el objetivo de ayudarlos a alcanzar metas específicas y lograr el máximo rendimiento posible de acuerdo con las capacidades, recursos y habilidades naturales de cada quien.

También es un proceso sistemático que facilita el aprendizaje y **promueve cambios cognitivos, emocionales y conductuales** que expanden la capacidad de acción en función del logro de las metas propuestas, trabaja en la facilitación de los procesos de desarrollo de las personas, como por ejemplo en la evolución y crecimiento profesional, en los tránsitos de la carrera laboral, en el logro de objetivos, en la **disolución de obstáculos para el crecimiento personal** y en la búsqueda del mejoramiento de los niveles de rendimiento.

El **coach** utiliza para ello métodos que inducen al individuo a desarrollar sus propias destrezas, habilidades, potencialidades y posibilidades de lograr sus objetivos. El **coach** motiva al individuo a utilizar de forma más eficaz y eficiente todas sus habilidades, conocimientos y experiencia, para que ellos sean lo que quieran ser, obtengan lo que quieran obtener, y hagan lo que quieran hacer.

6.4 ENTENDIENDO MEJOR EL TRAINING Y EL COACHING:

- El **TRAINING es direccional**, lo que significa que el **trainer** es experto en el área de enseñanza y formación, el conducirá e instruirá al individuo sobre temas puntuales y específicos para que este mejore su rendimiento, adquiera nuevos conocimientos y desarrolle nuevas habilidades.
- El **COACHING no es direccional**, lo que significa que el **coach** no instruye, no enseña, ni forma. El **coach** extrae los recursos y habilidades propias del individuo y lo guía para que éste pueda tomar su propia dirección, es decir la manera más adecuada de mejorar su propio rendimiento.
- El **TRAINING** es más genérico y teórico, mientras que el **COACHING** es más concreto y práctico.
- **TRAINING Y COACHING** son una **metodología de aprendizaje** que pueden ser aplicadas a cualquier programa de capacitación, sea curso, taller o seminario.
- El **trainer** da instrucciones y enseñanzas sobre qué y cómo aprender para que los participantes aprendan del conocimiento y experiencia del instructor o capacitador y de este modo logren mejorar su rendimiento.
- El **coach** extrae las habilidades y potencialidades que ya tienen los participantes para motivarles y reforzar su confianza de manera que mejore su rendimiento.
- Un **coach** es un socio y un guía en el logro de objetivos personales, profesionales e institucionales. Es un entrenador en herramientas comunicacionales que acompaña a la generación de cambios. Es un sostén incondicional de éxitos y errores. Es un co-diseñador en la creación e implementación de nuevos proyectos.

En **ámbitos organizacionales**, el **COACHING** se afianza como una vigorosa herramienta que potencia el **liderazgo, facilita el desempeño y acompaña procesos de capacitación y entrenamiento** a efectos de garantizar la efectiva adquisición de las competencias en la institución o empresa.

6.5 ROLE - PLAYING (JUEGOS DE ROL - AUTOANÁLISIS - CLÍNICAS):

El **ROLE-PLAYING** O **JUEGOS DE ROL Y AUTOANÁLISIS**, es una intensa herramienta pedagógica de enseñanza, aprendizaje y capacitación, que actualmente se utiliza en las instituciones y empresas para la formación y desarrollo de habilidades en las áreas de trabajo en equipo, liderazgo, servicio al cliente, técnicas de ventas, etc., o en cualquier área donde se pretenda lograr un cambio real y duradero en la manera de hacer las cosas por parte de sus funcionarios.

Un juego de rol (traducción típica en castellano del inglés role-playing-game, literalmente **“juego de interpretación de papeles”** es un juego en el que, tal como indica su nombre, uno o más jugadores desempeñan un determinado rol, papel o personalidad. Cuando una persona hace un **papel X** significa que está interpretando un papel que normalmente no hace.

El **ROLE-PLAYING** facilita la comprensión de contenidos teóricos, y estimula y motiva a partir de la experiencia. Durante la práctica del **ROLE-PLAYING** los participantes (dos o más) interpretan a un personaje. Es similar a la **dramatización teatral**, sólo que en este caso los integrantes no se ciñen a un guión, sino que recurren a la improvisación, bajo una consigna delimitada por el instructor o capacitador. Tiene la particularidad de ser un **juego cooperativo** en el que todos sus participantes son actores y espectadores en algún momento del proceso. Los ejercicios de **simulación e interpretación de roles** son uno de los **métodos educativos** más antiguos, usados para el entrenamiento en muchísimas disciplinas e incluso en ámbitos empresariales y profesionales.

En la práctica el **ROLE-PLAYING** también adquiere el nombre o el concepto de **“CLÍNICA”**, diciéndolo de otra manera o en sentido figurado **“clínicas para curarse de alguna falencia”**, existen clínicas de ventas, clínicas de servicio al cliente, clínicas de atención al usuario o cliente, clínicas de comunicación, clínicas de trabajo en equipo, etc., y cualquier otra falencia que se encuentre en el desarrollo de una actividad directiva, productiva, operativa, etc., y que se necesite figurarla o dramatizarla a través de una **“clínica”** para así encontrar sus errores, desventajas, debilidades, o inclusive para identificar sus fortalezas.

En el caso institucional o empresarial, por ejemplo, pensemos en un equipo que debe tomar una decisión crucial, un líder que debe tratar con un colaborador problemático o un ejecutivo que debe prepararse para una negociación difícil. A través de este enfoque práctico, se puede experimentar realmente la situación, reflexionar sobre su comportamiento y adquirir habilidades difíciles de transmitir en abstracto, a través de las clases convencionales.

Aquí precisamente es donde entra en juego el **AUTOANÁLISIS**, ya que es ideal que los **dramatizados o juegos de rol** realizados por los participantes, sean grabados en su totalidad con una cámara de video, e inmediatamente después se los proyecte en una televisión o pantalla, con el objetivo de ser estudiados, criticados y analizados por el grupo, pero especialmente para que el participante realice un **AUTOANÁLISIS Y AUTOCRÍTICA** de su actuación, y se obtengan las mejores conclusiones y recomendaciones al respecto.

Es importante mencionar que el capacitador, facilitador o coach, deberá manejar la situación con total prudencia, ya que se podrían generar burlas injustificadas que afecten la sensibilidad de los participantes, creando una atmósfera o clima pesado y provocando la inhibición de otros participantes.

De esta forma, esta metodología incrementa las probabilidades de que los **nuevos conceptos se traduzcan en cambios perceptibles** en el comportamiento de los funcionarios.

LAS VENTAJAS DEL ROLE-PLAYING.

- a. Promueve un ambiente de interés y de estudio en torno a la discusión de un problema. Es una **técnica motivadora y participativa** a través del diálogo o debate posterior, especialmente cuando el grupo se siente implicado en lo que se representa.
- b. Identifica a los participantes con el problema tratado y fomenta la reflexión sobre las actitudes que en él están implicadas. El **ROLE-PLAYING** permite profundizar en los distintos aspectos de un problema a través de una metodología más dinámica e interactiva que la lección convencional.
- c. Es un método ideal para **desarrollar capacidades de trabajo en equipo** y toma de decisiones, creatividad y solución de problemas transversales en funcionamiento de grupos.
- d. Permite bajar del campo de las abstracciones, al de las realidades y lograr que los participantes tomen conciencia de la necesidad de aprender.
- e. Estimula el potencial creativo e imaginativo de la persona, pues ésta debe imaginar cómo pensaría y actuaría su personaje.

ALGUNAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA.

Si bien es indudable que el **ROLE-PLAYING** es una vigorosa herramienta de aprendizaje, antes de implementarla es necesario reconocer sus riesgos y limitaciones:

- a) No se debe reemplazar otras metodologías de enseñanza, en particular no sustituir la lectura de material bibliográfico y audiovisual.
- b) El **ROLE-PLAYING** debe ser un complemento, pero no la única técnica de aprendizaje.
- c) Es poco efectivo para ciertos contenidos de tipo más teóricos.
- d) El **ROLE-PLAYING** genera una “alta exposición de los participantes” y puede despertar ciertas inhibiciones.
- e) En algunos casos, un buen desarrollo requiere gran cantidad de tiempo.
- f) En ocasiones, se corre el riesgo de desvirtuar los propósitos de aprendizaje al poner en foco temas que finalmente no son los centrales.

Desde luego, siempre es necesario recordar que el **ROLE-PLAYING** busca principalmente **formar habilidades** de una **forma amena y dinámica**, pero adicionalmente entretener a los participantes a manera de dinámicas grupales.

Con una preparación adecuada, el **ROLE-PLAYING** puede ser un **poderoso método para que el aprendizaje** no quede limitado a la teoría, sino que realmente se traduzca en un cambio en las actitudes y aptitudes de los miembros de la institución o empresa.

6.6 MÉTODO DEL CASO:

El “**MÉTODO DEL CASO**” es una **metodología de enseñanza** en el que los participantes aprenden sobre la base de experiencias y situaciones de la vida real, permitiéndoles construir su propio aprendizaje en un contexto que los aproxima a su entorno. Este método se basa en la participación activa y en procesos colaborativos y democráticos de discusión de la situación reflejada en el caso determinado.

Un caso representa **situaciones complejas de la vida real** planteadas de **forma narrativa**, a partir de datos que resultan ser esenciales para el proceso de análisis. Constituyen una buena oportunidad para que los participantes pongan en práctica habilidades que son también requeridas en la vida real, por ejemplo: la observación, la escucha, toma de decisiones y la participación en procesos grupales orientados a la colaboración.

Actualmente, este enfoque es muy utilizado en áreas del conocimiento tales como: la comunicación, la productividad, la eficiencia, la administración, los negocios, etc. La utilización del **MÉTODO DEL CASO** con fines de aprendizaje descansa en ciertas premisas y señalamientos al respecto:

- ❖ Las actividades de aprendizaje permiten a los participantes la comprensión de información teórica a partir del **análisis de una situación práctica**.
- ❖ Las sesiones de clase se tornan en un **ambiente activo y estimulante**, en el que las discusiones giran en torno al debate de ideas desde puntos de vista diferentes, sin generar agresiones y hostilidades personales.
- ❖ Dado que los casos representan situaciones complejas de la vida real, es factible poner en práctica **habilidades de trabajo grupal** tales como: la negociación, el manejo de conflictos, la toma de decisiones y la comunicación efectiva.
- ❖ El análisis o el estudio de un caso demanda, esencialmente, un proceso de **discusión en grupo** bajo un enfoque colaborativo.
- ❖ Las discusiones reflejan el modo en que, la mayoría de las veces, son tomadas las **decisiones en situaciones reales** de la práctica profesional.
- ❖ Dado que el componente esencial del **MÉTODO DEL CASO** es la “**discusión**”, conviene tener en cuenta las características de una “**buena discusión**”.
Al respecto, ésta discusión ha de constituir para los participantes una experiencia de aprendizaje que les permita:

- Comprender una situación específica.
- Enfocar el análisis de la situación tanto desde una perspectiva global como desde una perspectiva en particular.
- Ser sensibles a la relación entre conceptos, funciones y procesos.
- Analizar y comprender una situación desde un punto de vista multidimensional
- Orientarse a la acción.

Esto implica:

- Aceptar el conflicto.
- Poseer un sentido que vaya tanto de lo crítico o lo clave, como a lo posible.
- Tener voluntad y firmeza para tomar decisiones.
- Ser capaz de convertir los objetivos deseados en programas de acción.
- Ser sensible a los límites y las posibilidades de actuación.

7. TIPOS DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN.

CURSO	TALLER	SEMINARIO	CONFERENCIA
<ul style="list-style-type: none"> • Su característica principal es ser una actividad netamente didáctica, cuya modalidad en su desarrollo puede ser teórica o teórica-práctica, tiene un programa preestablecido que debe ser desarrollado en su totalidad en el tiempo programado, los participantes son dirigidos por un capacitador o instructor. (Trainer o Coach) • El tiempo de duración de un curso, por lo general fluctúa entre 20 a 100 horas o más. • Un curso es uno de los programas de capacitación más extensos que existen, superando ampliamente a un taller o a un seminario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Son reuniones formativas de trabajo práctico o manual, se vale de la combinación de técnicas didácticas que propician el conocimiento a través de la acción, adicionalmente existen aportaciones de tipo teórico. • En un taller todos los participantes son activos contando casi siempre con un instructor o capacitador que los dirige. (Trainer o Coach) • Un taller es una actividad puntual y limitada en el tiempo sobre un tema concreto. • El tiempo de duración de un taller, por lo general fluctúa entre 10 a 50 horas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiene por objeto la investigación o estudio intensivo de un tema en reuniones de trabajo debidamente planificadas. • Por lo general los participantes, que suele ser un grupo reducido, tienen intereses comunes en cuanto al tema y un similar nivel de conocimientos y/o intereses. • El desarrollo del tema exige la búsqueda o investigación en diferentes fuentes, las actividades son planificadas con anterioridad, los resultados y conclusiones son responsabilidad de todo el grupo. • Al final se hace una sesión de resumen y evaluación del trabajo realizado. • La duración del seminario puede fluctuar entre uno a cinco días. • El evento puede ser dirigido por uno o varios seminaristas o facilitadores. (Trainer o Coach) 	<ul style="list-style-type: none"> • La conferencia, NO es considerada un programa de capacitación, es un evento de carácter exclusivamente informativo. • Es una técnica expositiva centrada en uno o varios conferencistas o expositores, orientada a facilitar de una manera sistemática, metódica, objetiva información o contenidos teóricos, generalmente de carácter especializado, a un público de variados criterios, conocimientos, profesiones y actividades. • El conferencista previamente debe considerar aspectos tales como el tiempo de duración, el tema a desarrollar y la justificación del mismo. • La conferencia debe ser estructurada en cuatro partes: <ol style="list-style-type: none"> A. Una introducción al tema; B. El desarrollo del mismo apoyado con ejemplos, evidencias e ilustraciones (power-point); C. Para concluir la conferencia, se debe hacer una síntesis de todo lo expuesto; D. Luego se abre un período de preguntas y respuestas. • El tiempo de duración de una conferencia, por lo general fluctúa con un solo expositor entre 2 a 4 horas.

8. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REGULARES.

8.1 LISTADO: CAPACITACIÓN GENERAL (BLANDA).

	NOMBRE DEL PROGRAMA	PROGRAMA TIPO
1.	Servicio y Atención al Usuario-Cliente	Seminario
2.	Calidad en la Prestación de Servicios	Seminario
3.	Calidez en la Atención al Usuario-Cliente	Seminario
4.	Servicio y Atención al Teléfono	Seminario-Clínica
5.	Sensibilización para la Calidad y la Productividad Institucional	Seminario
6.	Filosofía de la Productividad	Seminario
7.	Hacia una Cultura de Calidad en el Trabajo	Seminario
8.	Cómo Trabajar en Equipo (EL PODER DE LA UNIDAD)	Seminario-Taller
9.	Manejo de Conflictos	Seminario-Clínica
10.	Inteligencia Emocional en el Trabajo	Seminario
11.	Programación Neurolingüística en la Organización	Seminario
12.	Empoderamiento e Integración Institucional	Seminario
13.	Conociendo mi Institución	Seminario
14.	Motivación y Liderazgo en el Trabajo	Seminario
15.	Formador de Formadores	Curso-Taller
16.	Imagen Personal y Corporativa	Seminario-Taller
17.	Etiqueta y Protocolo Institucional	Seminario-Taller
18.	Técnicas Profesionales de Ventas	Curso-Taller-Clínica
19.	Ventas con PNL (LA VENTAJA OCULTA)	Curso-Taller-Clínica
20.	Telemarketing (VENTAS POR TELÉFONO)	Seminario-Clínica
21.	Merchandising Aplicado (FARMACÉUTICO-COMERCIAL)	Seminario
22.	Creación de Restaurantes Exitosos	Seminario
23.	Calidad y Calidez en el Restaurant	Seminario
24.	Formación de Anfitriones y Hostess	Seminario-Taller

8.2 LISTADO: CAPACITACIÓN ESPECÍFICA-TÉCNICA (DURA).

	NOMBRE DEL PROGRAMA	PROGRAMA TIPO
1.	Planificación Estratégica y Balance Scorecard	Seminario-Taller
2.	Dirección, Planificación y Control de Proyectos	Seminario-Taller
3.	Construcción e Implementación de Manuales de Procedimientos Administrativos	Seminario-Taller
4.	Organización Profesional de Eventos Institucionales y Corporativos (Ingeniería de Eventos)	Seminario-Taller

Diseñamos y formulamos planes y programas de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la institución, empresa u organización

8.3 SÍNTESIS: CAPACITACIÓN GENERAL (BLANDA).

<p>1.</p>	<p>“SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO-CLIENTE” Presentación: La percepción de la imagen que tiene un usuario o cliente de una institución, es el servicio y atención con que se actúa, esto incluye 2 componentes esenciales que son: “la calidad de los servicios prestados”, y “la calidez en la atención al usuario-cliente”, en muchas ocasiones esto determina el éxito o el fracaso de la organización. Algunos temas a tratar: Los principales componentes del servicio y atención al cliente; Significados; Calidad y calidez enfocados a la excelencia; Por qué es importante?; Reglas de oro; Tiempos de espera; Otorgue al cliente lo que necesita; El cliente no es lo primero; Desarrollando técnicas para brindar servicios eficientes; Procesos, procedimientos y protocolos.</p>
<p>2.</p>	<p>“CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS” Presentación: La eficiencia de los servicios que presta una organización, está determinada por una serie de factores: tiempos de espera en determinado trámite, solución eficaz de problemas o requerimientos en forma inmediata, etc.; un funcionario incompetente es una institución incompetente, un cajero ineficiente es un banco ineficiente. Algunos temas a tratar: Qué significa calidad en el servicio?; Importancia; Reglas de oro de la calidad en el servicio; Reglas de servicio al cliente en el teléfono; Manejo de conflictos con el cliente; Características de personalidad; La base del servicio al cliente; Actitud de servicio?; Cómo desarrollar una actitud de servicio; Beneficios.</p>
<p>3.</p>	<p>“CALIDEZ EN LA ATENCIÓN AL USUARIO-CLIENTE” Presentación: La comunicación cálida que deben brindar los funcionarios a los usuarios o clientes se debe basar en un saludo fervoroso, cordial y atento, amabilidad, cortesía, sonrisa amplia, hacer algo más por el usuario, tono de voz, etc.; esencial para que la imagen que el cliente tiene de la institución, genere un efecto positivo multiplicador. Algunos temas a tratar: Qué significa calidez en la atención?; Su vital importancia; Reglas de oro de la atención con calidez; La importancia de ponerle una sonrisa en el teléfono; Lenguajes de comunicación convencionales y alternativos; Los primeros 7 segundos; El primer impacto; La primera impresión; Usted es el primer beneficiado; Beneficios institución.</p>
<p>4.</p>	<p>“SERVICIO Y ATENCIÓN AL TELÉFONO” Presentación: El usuario o cliente llamante, percibe información clara del funcionario que le está atendiendo por teléfono, esto determina la imagen de esa persona y de la institución, sea positiva o negativa, generando cambios inmediatos en sus actitudes hacia esa persona y hacia la entidad que representa. Algunos temas a tratar: Reglas: Conteste inmediatamente; Identifíquese siempre, nombre, organización; Ponga una sonrisa en su voz; Utilice el nombre del usuario; Acostúmbrese a utilizar palabras de cortesía; Ofrezca ayuda adicional; No lo deje esperando en la línea; Cuide el tono de su voz; Conozca sus servicios.</p>

<p>5.</p>	<p>“SENSIBILIZACIÓN PARA LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL” Presentación: Calidad y productividad son temas obligados en la mayoría de las instituciones. Al aplicar los conocimientos que adquiriera en este seminario, los beneficios de crecimiento personal y profesional son invaluable, y las posibilidades de progresar en su entidad se incrementan, aportando además para el fortalecimiento institucional. Algunos temas a tratar: La importancia del conocimiento; Filosofía de la Productividad: Significados; Recursos; Importancia; Cultura del desperdicio; Soluciones; Beneficios de una filosofía de la productividad; Hacia una Cultura de Calidad en el Trabajo: Importancia; Causas; Otros nombres de problemas de calidad; Cultura de calidad en el trabajo; Beneficios.</p>
<p>6.</p>	<p>“FILOSOFÍA DE LA PRODUCTIVIDAD” Presentación: Productividad en términos de ingeniería significa: Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo. A. Hacer más con lo mismo, manteniendo la calidad constante. B. Hacer lo mismo, pero con menos recursos. Somos productivos cuando usamos al máximo todos los recursos que poseemos en la institución, en la casa y en la vida. Algunos temas a tratar: Significados; Recursos de la institución; Importancia; Nombres y significados de los principales problemas de productividad; La cultura del desperdicio; Soluciones, ¿Qué debemos hacer; Beneficios de una filosofía de la productividad para la institución, el funcionario y su familia.</p>
<p>7.</p>	<p>“HACIA UNA CULTURA DE CALIDAD EN EL TRABAJO” Presentación: El trabajo mal hecho, es la principal razón para la falta de empleo. Esto es real para las instituciones así como para las personas sin importar a lo que se dediquen. Ofrecer servicios de calidad, calidez y eficiencia siempre traerá clientes. La única forma de asegurar su permanencia se reduce a la fórmula CALIDAD EN EL TRABAJO. Algunos temas a tratar: Satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente; Hacer bien las cosas desde el principio; Realizar un trabajo bien hecho; Ejecutar un trabajo, servicio o producto con “cero defectos”. El país necesita con urgencia instituciones y personas que ofrezcan servicios de calidad y atención con calidez, eficiencia y productividad.</p>
<p>8.</p>	<p>“CÓMO TRABAJAR EN EQUIPO” (EL PODER DE LA UNIDAD) Presentación: Para instituciones que desean fomentar el espíritu de equipo en sus diferentes departamentos y unidades administrativas, con el fin de mejorar sus resultados, y enfrentar con éxito los retos de nuestro tiempo. Para que todos los funcionarios, conozcan los beneficios que obtienen al trabajar en equipo. Algunos temas a tratar: Significados; Trabajar en equipo; Cómo podemos trabajar en equipo; Barreras que afectan; Tener un objetivo común; Cooperación, comunicación, involucramiento, compañerismo, espíritu de equipo; Hacer más con menos esfuerzo; Enfocados hacia el empoderamiento institucional; Beneficios personales e institucionales.</p>

<p>9.</p>	<p>“MANEJO DE CONFLICTOS” (Clientes y Usuarios) Presentación: Toda gestión sea personal o institucional dentro del ámbito del servicio y atención al usuario o cliente, en ocasiones conlleva a una serie de situaciones incómodas que por algún tipo de falla en la calidad, procedimientos o en la actitud de los funcionarios pueden generar molestias e inconformidad que hay que solucionarlas inmediatamente Algunos temas a tratar: Escuchar; Mostrar interés y atención; Poner en sus propias palabras, el problema del usuario o cliente; Ponerse en el lugar del cliente; Ofrecer una disculpa; Calmada y comprensiva; Decirle lo que podemos hacer, no lo que no podemos; Darle seguimiento al problema hasta que se resuelva.</p>
<p>10.</p>	<p>“INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO” Presentación: La “Inteligencia Emocional” se define como una habilidad para ver las cosas en una forma obvia, con un sentimiento intuitivo que nos permite navegar con dirección a la felicidad, prosperidad, eficiencia y productividad; Involucra aspectos como la perspectiva, espontaneidad, creatividad, intención, carisma y las habilidades sociales. Cómo rescatar las aptitudes emocionales que alientan la eficiencia, la productividad y los factores para el éxito en las organizaciones. Algunos temas a tratar: De dónde nace el concepto de inteligencia emocional; Es posible evaluar la inteligencia emocional; Habilidades sociales y emocionales; Desarrollar la inteligencia emocional. Características físicas y psicológicas de las emociones. Las cinco habilidades; Usted puede aumentar su inteligencia emocional: Características de comportamiento. Beneficios para la organización.</p>
<p>11.</p>	<p>“PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA EN LA ORGANIZACIÓN” Presentación: Con este seminario nos acercamos al modelo PNL, en qué consiste, y como a través de sus herramientas podemos mejorar nuestras relaciones con nuestros compañeros, conseguir nuestros objetivos, ser más productivos y eficientes, en beneficio de nuestra institución, reconocer nuestros valores y modificar nuestras creencias. Algunos temas a tratar: Conceptos; Conociendo el exterior de nuestra caja de herramientas; Como nos comunicamos; Mejorando la comunicación a través del lenguaje no verbal; El poder de la palabra, meta-modelo del lenguaje; Gestionar nuestros estados internos; Anclas, niveles lógicos, niveles neuronales; Programación.</p>
<p>12.</p>	<p>“EMPODERAMIENTO E INTEGRACIÓN INSTITUCIONAL” Presentación: Tener convicción y creer en la institución, sentir orgullo y sentirla como suya, facilita la gestión de trabajo en equipo, integra a los funcionarios para propiciar un buen ambiente de trabajo y así aumentar la calidad, la calidez en la gestión administrativa, operativa, aumentando la productividad y la eficiencia en el trabajo. Algunos temas a tratar: Qué es el empoderamiento; Logrando integrar a todos los mandos; Inteligencia emocional en la institución; Como aplicar el PNL en mi área de trabajo; Análisis de procesos y, procedimientos y protocolos; Los reglamentos internos y la motivación; Beneficios del empoderamiento y la integración; Líderes negativos y positivos.</p>

<p>13.</p>	<p>“CONOCIENDO MI INSTITUCIÓN” Presentación: Por lo general los funcionarios no conocen a su institución, su visión, misión, valores, etc., no están conscientes de la importancia que tiene para su organización el hecho de trabajar con calidad, calidez, productividad y eficiencia, logrando empoderamiento e integración institucional. Algunos temas a tratar: Conociendo mi institución; Misión, visión, valores, objetivos estratégicos; Proyectos de desarrollo; Estructura orgánica funcional; Planificación estratégica; Trabajo en equipo; Espíritu de cuerpo; Gestión del cambio, justificativos; Reingeniería de procesos; Clima, entorno, sentimiento laboral; Motivaciones intrínsecas y extrínsecas.</p>
<p>14.</p>	<p>“MOTIVACIÓN Y LIDERAZGO EN EL TRABAJO” Presentación: La motivación implica estados internos que dirigen el organismo hacia metas o fines determinados, son los impulsos que mueven al funcionario a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación, existen varios factores para lograrlo, la motivación intrínseca y extrínseca. El liderazgo es el conjunto de habilidades directivas que un individuo tiene para influir en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo y en el logro de metas y objetivos. Es la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar y motivar. Algunos temas a tratar: Motivación intrínseca y extrínseca; Factores endógenos y exógenos; ¿Qué es un líder? ; ¿El líder nace o se hace? ; Visión de futuro; Liderazgo en cualquier puesto de trabajo; Liderazgo en la propia vida; Características básicas del líder; Características complementarias del líder; El anti-líder; Líder carismático; Persona de acción; Autoridad versus persuasión.</p>
<p>15.</p>	<p>“FORMADOR DE FORMADORES” (TRAIN OF TRAINERS) Presentación: Diseñado para enseñar al futuro formador las destrezas necesarias con las que debe contar para mejorar su plan didáctico. Los participantes serán capaces de abarcar la formación como un proceso de comunicación. Se profundiza en las bases pedagógicas necesarias para dirigir la metodología de enseñanza, la aplicación de técnicas de programación didáctica y el análisis del proceso de enseñanza y aprendizaje de futuros formadores. Algunos temas a tratar: El plan de formación; La programación del proceso enseñanza-aprendizaje; La interacción didáctica; Estrategias de aprendizaje autónomo; El seguimiento formativo; Evaluación de las acciones formativas; Innovación y actualización docente; Dinámicas de grupo; Herramientas creación contenidos E-learning.</p>
<p>16.</p>	<p>“IMAGEN PERSONAL Y CORPORATIVA” Presentación: Concientizar a los asistentes de la importancia de la presentación personal, lo cual contribuye de manera radical a la imagen corporativa de la institución. El cuidado personal es importante, real imagen es aquello que el usuario o cliente espera de nosotros como personas y como institución. Algunos temas a tratar: Proyección personal efectiva; Importancia de la primera impresión; Lenguajes de comunicación; Don de la palabra; Guía de arreglo personal: Aspectos estéticos y psicológicos; Armonía, maquillaje, piel, vestuario; Combinación de colores, prendas; Vestirnos para trabajar, uniforme institucional, accesorios.</p>

17.	<p>“ETIQUETA Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL”</p> <p>Presentación: Seminario de alto nivel teórico-práctico, orientado hacia aquellos funcionarios que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos en el arte de la etiqueta, protocolo y el cultivo de las buenas maneras. Este seminario proveerá una enorme riqueza, que de su aplicación constante, traerá magníficos frutos a usted y su institución.</p> <p>Algunos temas a tratar: Etiqueta: Integridad, ética; Puntualidad, discreción, cortesía, positivismo; Imagen personal, comunicación, relaciones laborales; Integridad y ética laboral; Etiqueta en la oficina; El arte en la mesa. Protocolo: Presentaciones, saludos, despedidas; Jerarquías; Protocolo de la institución; Organización de eventos institucionales.</p>
18.	<p>“TÉCNICAS PROFESIONALES DE VENTAS”</p> <p>Presentación: Curso-taller, que contiene los componentes de la venta, es decir conocimientos técnicos que debe dominar, que debe conocer acerca del vendedor, del cliente y del producto o servicio que ofrece. Contiene las técnicas a utilizar durante el proceso de ventas, desde como localizar a un cliente potencial hasta como relacionarse con él.</p> <p>Algunos temas a tratar: Los componentes de la venta; Los cuatro conocimientos básicos del vendedor; Organización del vendedor; El proceso de ventas; Técnicas de prospectación; Presentación de ventas; Técnicas para el manejo de objeciones; Técnicas de cierre; Postventa; Programa de superación personal.</p>
19.	<p>“VENTAS CON PNL” (LA VENTAJA OCULTA)</p> <p>Presentación: En el mundo en que vivimos, hay que ser muy ingenuos para creer que una buena idea o un buen producto se venden solos. Este tipo de actitud pasiva suele conducir directo a la ruina. Pero unos esfuerzos de ventas que carezcan de impacto y de fuerza tampoco servirán de mucho. El mensaje que se utiliza para diferenciar el producto tiene que ser persuasivo e incitante y debe estar diseñado especialmente para el cliente, solo así el mensaje de hará oír.</p> <p>Algunos temas a tratar: Qué es la programación neurolingüística; La PNL y la venta; El diseño del proceso de venta; El lenguaje de la mente; Duplicación del lenguaje; Dirigiéndose a un público mixto VAK; Los indicios de los movimientos oculares; Pautas de compra; Duplicación no verbal; Crear acción con palabras</p>
20.	<p>“TELEMARKETING” (VENTAS POR TELÉFONO)</p> <p>Presentación: Seminario-Clínica que aporta todas las técnicas y conocimientos para poder realizar una venta por teléfono, contiene las técnicas que debe dominar acerca del telemercaderista, del cliente, de la técnica a emplear, así como de los productos y servicios que vende.</p> <p>Algunos temas a tratar: Los componentes de la venta; Los cuatro conocimientos básicos del vendedor; Organización del vendedor. El proceso de ventas; Técnicas de prospectación; Presentación de ventas; Técnicas para el manejo de objeciones; Técnicas de cierre; Postventa; Programa de superación personal.</p>

<p>21.</p>	<p>“MERCHANDISING APLICADO” (FARMACÉUTICO-COMERCIAL) Presentación: Seminario que aporta suficientes conocimientos para lograr una exhibición exitosa de cualquier línea de productos, sus conceptos básicos, sus técnicas apropiadas, como manejar las góndolas, sus niveles, jerarquías de productos, la imagen del producto, los espacios y el tráfico, los beneficios de la aplicación correcta de esta técnica. Algunos temas a tratar: El merchandising activo; La tienda es un teatro; Los productos son los actores; Los clientes son los espectadores; El merchandising es la sustitución de una actitud pasiva, por una presentación activa; El producto deseado, en el lugar adecuado, en cantidades convenientes y al precio que conviene.</p>
<p>22.</p>	<p>“CREACIÓN DE RESTAURANTES EXITOSOS” Presentación: Seminario dirigido a aquellos emprendedores que deseen mejorar en forma sustancial la productividad y rentabilidad de su negocio, aplicando nuevos conceptos y criterios acordes a la realidad actual y a la idiosincrasia de nuestra gente. Se usan técnicas basadas en estudios psicológicos del consumidor, sociológicos y de marketing viral. Algunos temas a tratar: Ubicación, entorno, seguridad, parqueadero; Ambiente, olor, temperatura, decoración, música, funcionalidad, comodidad, ergonomía, baños; Servicio y atención al cliente, calidad, calidez, amabilidad, cortesía; Producto, calidad, presentación, cantidad; Precio, formas de pago, impuestos; Valores agregados, cortesías; Activación factor X.</p>
<p>23.</p>	<p>“CALIDAD Y CALIDEZ EN EL RESTAURANT” Presentación: La percepción que el consumidor tiene de la imagen de un restaurant, es el servicio y atención al cliente, la calidad y eficiencia de sus servicios, la calidez con que se lo atiende. Esta percepción determina el éxito o el fracaso, pues tiene un efecto multiplicador tal como lo indica el “Marketing Boca a Boca”. Algunos temas a tratar: Qué significa calidad y calidez en el servicio?; Por qué es importante?; Reglas de oro de servicio al cliente; Manejo de conflictos con el cliente; Características de personalidad; La base del servicio al cliente; Actitud de servicio?; Cómo desarrollar una actitud de servicio; Beneficios; Factores endógenos, exógenos; Motivación intrínseca y extrínseca.</p>
<p>24.</p>	<p>“FORMACIÓN DE ANFITRIONES Y HOSTESS” Presentación: Seminario teórico-práctico enfocado a todas aquellas personas hombres o mujeres que se desenvuelvan en las áreas de eventos corporativos, restaurantes, hoteles, salas de convenciones, etc., y que deseen adquirir, potencializar o actualizar nuevos conocimientos en las áreas de atención y servicio al cliente en las áreas descritas. Algunos temas a tratar: La intención y el impacto; Normas y reglamentos generales; Aptitudes y actitudes, amabilidad, cortesía; Postura física, garbo, señorío, donaire, glamour; Lenguajes verbales y no verbales; Imagen personal y corporativa, vestuario, uniformes, accesorios, peinado, maquillaje; Atención y servicio al cliente; Procedimientos para atender o recibir a los invitados o asistentes.</p>

8.4 SÍNTESIS: CAPACITACIÓN ESPECÍFICA-TÉCNICA (DURA).

<p>1.</p>	<p>“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y BALANCED SCORECARD” (Para entidades del sector público ecuatoriano) Objetivos: *Conocer la Administración Pública *Exponer conceptos relacionados con la Planificación Estratégica, BSC, Indicadores de Gestión *Señalar la base legal contemplada en la Constitución, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y su Reglamento, COPFP, COOTAD, Normas de Control Interno y Normas Técnicas de Presupuesto *Comprender el enfoque sistémico y desarrollar los componentes de la Planificación Estratégica y el BSC *Exponer la metodología para diseñar Indicadores de Gestión *Elaboración de la Matriz del BSC y Mapa Estratégico *Desarrollar taller práctico de Planificación Estratégica, POA, análisis FODA, BSC y Mapa Estratégico con los datos propios de la entidad. Temas a tratar: †Bases conceptuales de la Administración Pública; Proceso administrativo; Elementos de la Administración Pública; Base Constitucional, Legal y Normativa. †Planificación Estratégica; Elementos de la P. E.; Estructura de la P. E.; Taller práctico del análisis SWOT o FODA en SOFTWARE para su validación matemática; Plan Operativo Anual; Conceptos; Estructura y contenido de los POA’s. †Indicadores de Gestión, Metodología para diseñar los Indicadores de Gestión; La Ficha Técnica; Informe de Evaluación de la Gestión Institucional †Enfoque sistémico del Balanced Scorecard; Breve introducción: Conceptos y definiciones; La matriz del BSC; Estructura de la Matriz del BSC; El Mapa Estratégico; Relación Causa – Efecto; Elementos del Mapa Estratégico; Taller práctico en SOFTWARE para el diseño de la Matriz del BSC y el Mapa Estratégico.</p>
<p>2.</p>	<p>“DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE PROYECTOS” (Para todas las direcciones en general) Presentación: Seminario-Taller para funcionarios, profesionales y técnicos que lideran o participan activamente en el proceso de Administración de Proyectos de cualquier índole, y que requieren actualizar y estructurar sus conocimientos de Planificación, Seguimiento y Control de Proyectos. Se brinda una herramienta que les permita garantizar que sus proyectos cumplan con los plazos, costes y los parámetros establecidos. Se hace énfasis en las variables críticas de un proyecto como el tiempo, esfuerzo, avance y costos, lo que permitirá alcanzar resultados óptimos, dentro de su entorno. Algunos temas a tratar: Características y aspectos de atención crítica de los proyectos y de su desempeño; Conceptos generales de la administración de proyectos; definiciones de un proyecto; Fases del desarrollo de proyectos; Aplicaciones y alcance de la planificación; Actividades funcionales de la trayectoria crítica y sistemas para su control como disciplinas; Actividades y eventos; Ordenamiento de las actividades; Bases conceptuales y desarrollo numérico de métodos lineales por trayectoria crítica; Estimación de la duración; Alcances a la calidad y resultados de la planificación; Factibilidad de un plan por recursos; Nivelación y asignación de recursos; Programación con restricción de recursos; Especificación del proyecto y métodos de estimación de costos; El presupuesto como métrica; Planificación financiera y construcción de los flujos de caja del proyecto; Requerimientos de capital de trabajo; Activación financiera y tributaria de la inversión.</p>

<p>3.</p>	<p>“CONSTRUCCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS” (Para todas las direcciones en general)</p> <p>Presentación: La innovación gubernamental en la República del Ecuador, busca reformular radicalmente la orientación, la capacidad y la velocidad de respuesta estratégica de la Administración Pública en sus procesos, fomentar el impulso de la desregulación y simplificación, especialmente en los ámbitos relacionados con los servicios, por lo que establecer en los manuales de procedimientos, las actividades, operaciones y tareas centradas en los usuarios y clientes, permitirá evaluarse, revisarse y actualizarse en forma sistemática. La guía para la construcción, implementación y actualización de los Manuales de Procedimientos Administrativos, es un documento normativo de observancia general, en la cual se precisan los elementos y criterios para la elaboración, uniformidad en su contenido y presentación.</p> <p>Temas a tratar: Qué son las políticas y los procedimientos; Objetivos, utilidades y beneficios; Formulación, preparación; Sectores de aplicación y alcances de los procedimientos, políticas o normas de operación, criterios técnicos, descripción de las operaciones, responsables y ejecutores; Construcción del manual, programas de trabajo, investigación, minería de datos, diagramas de flujo, capacitación al personal; Formulación de recomendaciones; Presentación y aprobación; Reproducción del manual; Implementación y su metodología; Revisión y actualización, mecanismos de información, tecnologías de la información.</p>
<p>4.</p>	<p>“ORGANIZACIÓN PROFESIONAL DE EVENTOS INSTITUCIONALES” (INGENIERÍA DE EVENTOS) (Para todas las direcciones que organicen eventos institucionales o corporativos, en especial comunicación social)</p> <p>Presentación: Este seminario ha sido diseñado para las personas que se ven confrontadas, muchas veces en forma involuntaria, con la urgencia de organizar y de llevar a cabo eventos para la institución en la que trabajan, y para lo cual la mayor parte de las veces, sólo cuentan con una gran dosis de buena voluntad. La Ingeniería de Eventos o la Organización Profesional de Eventos, es el arte, la técnica y la gestión, en la que el conocimiento y dominio de las técnicas, adquirido mediante el estudio, la experiencia y la práctica, se aplica con buen juicio, tomando decisiones claves y tácticas, a fin de desarrollar las formas en que se pueden utilizar de manera económica, las provisiones y elementos de montaje en beneficio de la institución; utiliza ingenio, creatividad e imaginación. Busca engranar y enlazar unos con otros, todos los sistemas, elementos y recursos humanos, técnicos, tecnológicos y logísticos que son parte de un evento, de una manera eficaz y coordinada; logra fusionar y unificar criterios de montaje y producción; controla y supervisa que todos los técnicos responsables de cada área operativa trabajen en unidad y concordancia y bajo el estricto cumplimiento del guión maestro y de los guiones secundarios.</p> <p>Temas a tratar: Industria de los eventos; Diferencias ingeniería con organización de eventos; Ejecución metódica y sistemática; Beneficios contratación integral; Tipos de eventos: Congreso, Jornada, Convención, Curso, Taller, Seminario, Simposio, Mesa redonda, Panel, Foro, Coloquio, Reunión, Conferencia, Teleconferencia y videoconferencia, Charlas, Asamblea, Briefing, Exposición, Feria, Festival, Concurso, Viajes de incentivo, Viajes de familiarización, etc.; Presupuestos, Equipo técnico y humano; Concepción y conceptualización; Talento creativo; Imagen institucional; Diseño, Planificación, Organización, Montaje y Producción; Fases de ejecución.</p>

8.5 CARACTERÍSTICAS PROGRAMAS REGULARES.

Todos los **programas de capacitación** sean **cursos, talleres o seminarios**, se realizan bajo las siguientes características y condiciones:

CARACTERÍSTICAS	DETALLE
LOCACIONES ALTERNATIVAS	<p>A. Programa tipo: In House (En la institución) B. Programa tipo: Hotel 5 Estrellas (Quito y ciudades) C. Programa tipo: Campestre (Hostería fuera de la ciudad)</p> <p>En las 3 alternativas indicadas en las que se decida realizar la capacitación, la entidad realizará la contratación directa con el proveedor de estos servicios (Hotel, hostería, almuerzo, coffe-brake, agua, equipos, pantalla, amplificación, artistas, grupos musicales, etc.). Brindamos la asesoría profesional.</p>
SYLLABUS	<p>Los programas de capacitación de tipo generales o específicos técnicos, su SYLLABUS, es decir sus contenidos, características, generalidades, metodología, etc., se diseñan y formulan de acuerdo al requerimiento y necesidades específicas de la organización, y en el momento en se requiera.</p>
TIPO	<p>Abiertos: Contenidos y temarios, que son de uso general para varios participantes de distintas organizaciones. Cerrados: Contenidos y temarios específicos, diseñados exclusivamente para determinada institución.</p>
SISTEMA	<p>Modular-Vertical: Se dividen los contenidos en módulos y estos en temas. Así se cubren los contenidos en uno o varios módulos, y a su vez en una mañana, un día, o en varios días que no necesariamente tienen que ser seguidos (aunque esto es lo ideal), sin perder la secuencia e ilación del programa. Cada módulo fluctúa entre 2 a 4 horas.</p>
DURACIÓN E INTENSIDAD	<p>La duración e intensidad varían de acuerdo al tipo de programa de capacitación y al temario que se elija, también al tiempo que la organización determine para tal fin, pudiendo fluctuar entre 8 a 100 horas de duración.</p>
MODALIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ● Teórico ● Teórico-práctico ● Eminentemente práctico
ASISTENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ● Presencial ● Semipresencial ● Virtual
PERFIL CAPACITADORES	<p>Staff de instructores, facilitadores y seminaristas de alto nivel con formación universitaria de tercer y cuarto nivel, completamente calificados, con amplia experiencia docente en el sector público, privado y en la academia.</p>
REQUERIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Salón equipado y acondicionado para tal fin ➢ Montaje en herradura (U), máximo 25 personas ➢ Pantalla mínimo de 2.50 x 1.50 metros ➢ Proyector, cables y accesorios ➢ Pizarra tiza líquida, marcadores, borrador ➢ Amplificación básica con 2 micrófonos inalámbricos ➢ Agua / Coffe-Brake (Participantes)

CARACTERÍSTICAS	DETALLE
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	<p><u>Ejemplo de actividades programa de capacitación de 2 días completos o 16 horas “minuto” de duración.</u></p> <p>➤ PRIMER DÍA (Viernes.....)</p> <p>❖ <u>Registro y Documentación: De 08:H00 a 08:H30</u></p> <p>MÓDULO I – EN LA MAÑANA</p> <p><u>Tema 1:</u> De 08:H30 a 10:H30 Coffe Brake: De 10:H30 a 10:H45 <u>Tema 2:</u> De 10:H45 a 12:H30</p> <p>❖ <u>Receso almuerzo: De 12:H30 a 13:H30</u></p> <p>MÓDULO II – EN LA TARDE</p> <p><u>Tema 3:</u> De 13:H30 a 15:H15 Coffe Brake: De 15:H15 a 15:H30 <u>Tema 4:</u> De 15:H30 a 17:H30</p> <p>➤ SEGUNDO DÍA (Sábado.....)</p> <p>❖ <u>Registro y Documentación: De 08:H00 a 08:H30</u></p> <p>MÓDULO III – EN LA MAÑANA</p> <p><u>Tema 5:</u> De 08:H30 a 09:H45 Coffe Brake: De 09:H45 a 10:H00 <u>Tema 6:</u> De 10:H00 a 11:H15 <u>Tema 7:</u> De 11:H15 a 12:H30</p> <p>❖ <u>Receso almuerzo: De 12:H30 a 13:H30</u></p> <p>MÓDULO IV – EN LA TARDE</p> <p><u>Tema 8:</u> De 13:H30 a 15:H15 Coffe Brake: De 15:H15 a 15:H30 <u>Tema 9:</u> De 15:H30 a 17:H30</p> <p>❖ <u>Clausura, Fiesta de Integración: De 18:H00 a 22:H00</u></p>

CARACTERÍSTICAS	DETALLE
INCLUYE	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>Kit del Participante:</u> <ul style="list-style-type: none"> - Manual del participante (Del programa de capacitación) - Manual con autoevaluaciones - Material didáctico adicional (Hojas de apoyo) - Etiqueta con nombre del participante - Block de notas y bolígrafo - Diploma aprobación y participación (Con calificación) ● Evaluación de conocimientos a los participantes ● Evaluación a los capacitadores, encuesta de satisfacción (Por los participantes) ● Informe Ejecutivo que incluye: Análisis situacional del grupo, observaciones, conclusiones, recomendaciones generales, recomendaciones específicas y recomendaciones con líneas de acción inmediata.

9. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN ESPECIALES.

9.1 LISTADO DE PROGRAMAS:

A	PROGRAMAS PARA LÍDERES, CANDIDATOS, POLÍTICOS, EJECUTIVOS, PROFESIONALES, EMPRESARIOS, EMPRENDEDORES	
	Nombre del Programa	Programa Tipo
1.	Hable sin Nervios y con Poder Ante su Público	Personal Training
2.	El Arte de la Comunicación (EL PODER DE LA PALABRA)	Personal Training
3.	Liderazgo de Alto Impacto	Taller - Uno a Uno
4.	Las 48 Leyes del Poder	Taller - Uno a Uno
5.	Imagen e Identidad Pública (COACHING Y TRAINING POLÍTICO)	Taller - Uno a Uno
6.	Presentación e Imagen Personal	Taller - Uno a Uno
7.	Media Training (ENTRENAMIENTO MANEJO DE MEDIOS)	Taller - Uno a Uno
8.	Inteligencia Emocional	Taller - Uno a Uno
9.	Programación Neurolingüística PNL	Taller - Uno a Uno

B	PROGRAMAS PARA EL CRECIMIENTO Y DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL	
	Nombre del Programa	Programa Tipo
1.	Cómo Tener Éxito en Cualquier Profesión	Taller - Uno a Uno
2.	Promuévase Usted Mismo	Taller - Uno a Uno
3.	Programa de Superación Personal (COMO HACER TUS SUEÑOS REALIDAD)	Taller - Uno a Uno
4.	El Poder del Carisma	Personal Training
5.	Marketing y Marca Personal	Taller - Uno a Uno
6.	El Éxito (SECRETOS PARA TRIUNFAR EN LA VIDA)	Taller - Uno a Uno

9.2 SÍNTESIS: PROGRAMAS PARA LÍDERES, CANDIDATOS, POLÍTICOS, EJECUTIVOS, PROFESIONALES, EMPRESARIOS.

1.	<p>“HABLE SIN NERVIOS Y CON PODER ANTE SU PÚBLICO”</p> <p>Presentación: Todos conocemos el miedo, está presente en la mayor parte de nuestras vidas, el miedo es un sentimiento que nos impulsa o nos limita a dar ese gran paso; con técnica y entrenamiento podrá enfrentar a su auditorio con firmeza y hablar con entusiasmo, presentando sus ideas con seguridad, confianza y claridad.</p> <p>Algunos temas a tratar: Cómo dominar el miedo y hablar en público con total seguridad; Siete pasos claves; Logre una brillante exposición sin memorizar; Capte la atención e interés de su público; Cómo lograr que su público le entienda claramente; Aumente su credibilidad; Cómo hablar con fluidez; Recursos audiovisuales.</p>
-----------	---

<p>2.</p>	<p>“EL ARTE DE LA COMUNICACIÓN” (EL PODER DE LA PALABRA) Presentación: Uno de los factores decisivos para el éxito o el fracaso de una persona, es sin duda alguna la correcta utilización de los lenguajes de la comunicación, verbal, corporal, visual, mental, y dentro de ellos el poder de la palabra, capacitación enfocada a líderes, emprendedores, ejecutivos y a todas aquellas personas que deseen enriquecer sus lenguajes de comunicación, desarrollando sus potencialidades comunicacionales. Algunos temas a tratar: Comunicación y transmisión; Canales de comunicación; La intención; El impacto; El carisma; Impacto visual e impacto vocal; Lenguajes de la comunicación; Impacto verbal; El poder de la palabra; Impacto mental; Desarrollando una personalidad impactante; Usted y su interlocutor; Comprensión y activación del factor X.</p>
<p>3.</p>	<p>“LIDERAZGO DE ALTO IMPACTO” Presentación: El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos. Es la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar y motivar a un grupo o equipo. Algunos temas a tratar: ¿Qué es un líder?; ¿El líder nace o se hace?; Visión de futuro; Liderazgo en cualquier puesto de trabajo; Liderazgo en la propia vida; Características básicas del líder; Características complementarias del líder; El anti-líder; Líder carismático; Persona de acción; Aceptar el cambio; Tomar decisiones; Autoridad versus persuasión.</p>
<p>4.</p>	<p>“LAS 48 LEYES DEL PODER” Presentación: Cuanto mejor sepa manejar el poder, tanto mejor será como amigo, amante, pareja, persona, político, empresario, profesional. Si el juego del poder es ineludible, es mejor ser un artista que un burdo participante. La piedra fundamental del poder, es la capacidad de dominar las emociones. Determinadas acciones casi siempre incrementan el poder del individuo. Algunos temas a tratar: Nunca le haga sombra a su jefe; No confíe en sus amigos; Aprenda a utilizar a sus enemigos; Disimule sus intenciones; Diga solo lo indispensable; Casi todo depende de su prestigio; Busque llamar la atención; Logre que otros trabajen para usted; Practique el espionaje; Elimine completo a su enemigo.</p>
<p>5.</p>	<p>“IMAGEN E IDENTIDAD PÚBLICA” (COACHING Y TRAINING POLÍTICO) Presentación: Adquirir conocimientos en áreas como la comunicación, imagen personal, manejo de medios, marketing personal, liderazgo, desarrollo del carisma, etc., se convierten en ventajas altamente competitivas para todas aquellas personas que buscan un espacio en la palestra pública y política. Transmitir una imagen e identidad de credibilidad, solvencia y confiabilidad a las masas, es indispensable para lograr esos objetivos. Algunos temas a tratar: El arte de la comunicación; El poder de la palabra; El carisma impactante; Psicología de la imagen; Imagen y presentación personal; Aspectos estéticos y psicológicos; Análisis personal FODA; Entrenamiento para medios; Importancia del ser y el parecer; Lo que se ve, lo que se lee, lo que se oye.</p>

<p>6.</p>	<p>“PRESENTACIÓN E IMAGEN PERSONAL” Presentación: Para lucir más atractivo y más distinguido ante los ojos de los demás, buena imagen y buena presencia, abren puertas principales, esta idea refleja una verdad, expresa la importancia que en la vida tiene la apariencia y el comportamiento para el éxito de un líder. Una trabajada combinación de la parte interior y exterior son los componentes de conquista de la imagen. Algunos temas a tratar: La imagen física y la imagen kinésica; Proyección personal efectiva; Importancia de la primera impresión; Aspectos estéticos y psicológicos; Autodiagnóstico y autocrítica; Lenguaje corporal; Proyección personal efectiva, motivaciones excepcionales; Habilidades sociales; El poder del carisma.</p>
<p>7.</p>	<p>“MEDIA TRAINING” (ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE MEDIOS) Presentación: Es conocido, que cuando se trata de una entrevista en algún medio de comunicación, radial, televisivo, escrito, o electrónico, o un encuentro con periodistas, ruedas de prensa, etc., los funcionarios públicos, actores sociales y políticos, asisten con la intención de informar sus proyectos, actividades o aclarar situaciones, desarrollando la habilidad de evitar preguntas capciosas. Algunos temas a tratar: Como prepararse para un proceso mediático; Comunicar eficazmente sus mensajes; Mantener el control de la entrevista; Como prepararse para un debate político en medios; El hábil manejo mediático; Comunicación efectiva con las cámaras; Manejo corporal; Correcto manejo radial; Como enfrentar y manejar los medios tecnológicos virtuales asincrónicos y sincrónicos.</p>
<p>8.</p>	<p>“INTELIGENCIA EMOCIONAL” Presentación: La “Inteligencia Emocional” se define como una habilidad para ver las cosas en una forma obvia, con un sentimiento intuitivo que nos permite navegar con dirección a la felicidad, prosperidad, eficiencia y productividad; Involucra aspectos como la perspectiva, espontaneidad, creatividad, intención, carisma y las habilidades sociales. Algunos temas a tratar: De dónde nace el concepto de inteligencia emocional; Es posible evaluar la inteligencia emocional; Habilidades sociales y emocionales; Desarrollar la inteligencia emocional. Características físicas y psicológicas de las emociones. Las cinco habilidades; Usted puede aumentar su inteligencia emocional: Características de comportamiento.</p>
<p>9.</p>	<p>“PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PNL” Presentación: Con esta capacitación nos acercamos al modelo PNL, en qué consiste y como a través de sus herramientas podemos mejorar nuestras relaciones con nuestros compañeros, conseguir nuestros objetivos, ser más productivos y eficientes en beneficio personal, familiar y profesional, reconocer nuestros valores y modificar nuestras creencias. Algunos temas a tratar: Conceptos; Conociendo el exterior de nuestra caja de herramientas; Como nos comunicamos; Mejorando la comunicación a través del lenguaje no verbal; El poder de la palabra, meta-modelo del lenguaje; Gestionar nuestros estados internos; Anclas, niveles lógicos, niveles neuronales; Programación.</p>

9.3 SÍNTESIS: PROGRAMAS PARA EL CRECIMIENTO Y DESARROLLO PERSONAL Y PROFESIONAL.

1.	<p>“CÓMO TENER ÉXITO EN CUALQUIER PROFESIÓN”</p> <p>Presentación: Este seminario le ayudará a profundizar en sus anteriores conocimientos, y de igual manera a adquirir nuevas técnicas y formas de desarrollar un nuevo pensamiento, al respecto de la visión que usted tiene que tener sobre su trabajo, profesión o institución, con el objetivo de alcanzar el éxito en cualquier actividad que desempeñe.</p> <p>Algunos temas a tratar: Importancia del conocimiento; El que sabe más vale más; El conocimiento es luz; El conocimiento y el aprendizaje eliminan la ignorancia; Es el alimento de la mente, Importancia del trabajo; Nadie sabe para quién trabaja; Cómo encontrar empleo; Reglas: Calidad, Preparación, La actitud, El extra; El arte de vender.</p>
2.	<p>“PROMUÉVASE USTED MISMO” (EL TRAMPOLÍN HACIA SU ÉXITO)</p> <p>Presentación: Dirigido a todos aquellos que quieran hacer de su trabajo el trampolín para tener éxito en todos los campos. Se trata de “ser más” en todo sentido: como funcionario, como jefe, y sobre todo “ser más” como persona. Se trata de “ser rebelde”, pero contra qué?... contra la mediocridad, el estancamiento, la superficialidad, el egoísmo, la carencia de ideales, la soberbia, la hipocresía.</p> <p>Algunos temas a tratar: Pensar; Multiplicar su tiempo; Las claves del éxito; Estar al día; Un excelente trabajo; Aprender de los demás; Vivir las relaciones humanas; Optimizar; Valor de ensayar; Edición actualizada; Ser leales; Conquistar un buen trabajo; Pensar en grande; Lanzar su candidatura; Cazar oportunidades.</p>
3.	<p>“PROGRAMA DE SUPERACIÓN PERSONAL” (COMO HACER TUS SUEÑOS REALIDAD)</p> <p>Presentación: Existen 10 pasos para la auto-superación que permitirán que tus sueños se conviertan en realidad; En general cuando vemos a una persona que triunfa, pensamos que es por suerte o por cualquier otro factor, menos por algo que nosotros podamos hacer, los factores del éxito son la clave.</p> <p>Algunos temas a tratar: Tener una meta; Clasificación de las metas; Autoimagen positiva; Ambición; Perseverancia; Responsabilizarse de sí mismo; Relaciones personales; Hábitos; Hazlo ya, no lo pospongas; Ahorra; Frases que inspiran.</p>
4.	<p>“EL PODER DEL CARISMA”</p> <p>Presentación: El carisma se puede definir como una facilidad innata de una persona para hacerse querer, es un “poder de atracción”, es puro “magnetismo personal”. El carisma tiene un fundamento esencialmente genético: Unos nacen con carisma (pocos), y otros no (la mayoría). Es perfectamente posible aprender ciertas técnicas que permiten suplir su ausencia o realzar el carisma existente</p> <p>Algunos temas a tratar: Carisma vs. carisma impactante; La vital importancia de la “primera impresión” o el “primer impacto”; Enunciados, aforismos y tips; Características de personas con “carisma impactante”; Lenguajes de comunicación; El poder de la palabra; Tratamiento a las personas.</p>

<p>5.</p>	<p>“MARKETING Y MARCA PERSONAL” Presentación: La adquisición de las suficientes herramientas idóneas para impactar e impresionar a las personas y a los grupos sociales en general, y lograr que ellos digan las cosas que usted quiera que digan y hagan las cosas que usted quiera que hagan, la forma cómo usted se va a vender y como va a impregnar su marca personal en las mentes y en la percepción de las personas. Algunos temas a tratar: Véndase usted mismo; La comunicación; El poder de la palabra; El carisma; La empatía; Comunicación asertiva; Su sello de calidad; Marketing boca a boca; Tratamiento con las personas; Imagen personal; Liderazgo personal; Inteligencia emocional; Programación neurolingüística; La gente debe decir...</p>
<p>6.</p>	<p>“EL ÉXITO” (SECRETOS PARA TRIUNFAR EN LA VIDA) Presentación: Adquirir métodos y normas para vivir mejor y ser feliz se convierte en una condición indispensable en la vida, así como recetas para adquirir una gran personalidad, venciendo las preocupaciones y librarse de los malos hábitos. Es importante entender que la educación es la base del éxito, así como obtener un buen trabajo y lo más importante, conservarlo. Algunos temas a tratar: Normas para vivir mejor; Condiciones para el éxito o el fracaso; Cómo alejar las influencias negativas; El miedo como vencerlo; Venciendo las preocupaciones; El carácter y la solución de conflictos; Todos podemos ser más felices; Como librarse de los malos hábitos; Porqué se comete errores.</p>

9.4 CARACTERÍSTICAS PROGRAMAS ESPECIALES.

CARACTERÍSTICAS	DETALLE
LOCACIONES ALTERNATIVAS	A. En las instalaciones que el participante determine B. En nuestras instalaciones
SYLLABUS	Los programas de capacitación especiales , su SYLLABUS , es decir sus contenidos, características, generalidades, metodología, etc., se diseñan y formulan de acuerdo al requerimiento y necesidades específicas del participante.
TIPO	Cerrado: Contenidos y temarios específicos, diseñados exclusivamente para el participante.
SISTEMA	Modular-Vertical: Se dividen los contenidos en módulos y estos en temas. Así se cubren los contenidos en uno o varios módulos, y a su vez en una mañana, un día, o en varios días que no necesariamente tienen que ser seguidos (aunque esto es lo ideal), sin perder la secuencia e ilación del programa. Cada módulo fluctúa entre 2 a 4 horas.
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	<ul style="list-style-type: none"> • Coaching Personal y Personal Training • Sistema “Uno a Uno” • Técnica del Subconsciente • Método del Caso • Role-Playing (Juegos de Rol) – Autoanálisis – Autocrítica Clínicas – Filmación con Equipos de Video
DURACIÓN E INTENSIDAD	La duración e intensidad varían de acuerdo al tipo de programa de capacitación y al temario que se elija, también al tiempo que el participante determine para tal fin, pudiendo fluctuar entre 8 a 100 horas de duración.
MODALIDAD	Dependiendo del programa seleccionado: <ul style="list-style-type: none"> • Presencial 100% • Semi-Presencial • Virtual • Teórico • Teórico-práctico • Eminentemente práctico
SOPORTE	Email, Video-Conferencia (Skype), WhatsApp, Teléfono.
PERFIL CAPACITADORES	Staff de instructores, facilitadores y seminaristas de alto nivel con formación universitaria de tercer y cuarto nivel, completamente calificados, con amplia experiencia docente en el sector público, privado y en la academia.
REQUERIMIENTOS PROVEE EL PARTICIPANTE O EL CAPACITADOR	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalaciones acondicionadas para tal fin ➤ Pantalla mínimo de 1.50 x 1.00 metros ➤ Proyector, cables y accesorios ➤ Pizarra tiza líquida, marcadores, borrador ➤ Agua / Coffe-Brake
INCLUYE	<ul style="list-style-type: none"> • Kit del Participante: <ul style="list-style-type: none"> - Manual del participante (Del programa de capacitación) - Manual con autoevaluaciones - Material didáctico adicional (Hojas de apoyo) - Block de notas y bolígrafo - Diploma aprobación y participación (Con calificación) • Evaluación de conocimientos al participante

10. EL PROCESO DE CAPACITACIÓN.

BUSCA LOGRAR...

- Productividad, Eficiencia y Fortalecimiento Institucional y Corporativo
- Desarrollar y Potenciar el Talento Humano de los Participantes
- Formar Funcionarios Públicos y Privados de Alto Rendimiento
- Calidad en los Servicios que Prestan los Funcionarios
- Calidez en la Atención al Usuario o Cliente Externo e Interno
- Orientar su Desempeño Hacia el Trabajo y Servicio a Niveles de Excelencia

Paso #1:

REALIZAR EL “DIAGNÓSTICO INTEGRAL DEL RECURSO Y TALENTO HUMANO”

En base a una o más de las siguientes alternativas:

- A. Encuesta Virtual de Clima, Talento y Sentimiento Laboral**
- B. Implementación Programa Mystery Shopper**
- C. Estudio Exploratorio Formulativo**
- D. Encuestas de Satisfacción a Clientes o Usuarios**

Incorporado al **Informe Ejecutivo** constarán:

1. Observaciones, conclusiones, recomendaciones generales y específicas, y recomendaciones con líneas de acción inmediata.
2. Estudio y análisis de las siguientes variables:
 - Motivación intrínseca y extrínseca
 - Factores endógenos y exógenos
 - Procesos y procedimientos
 - Reglamentos internos
 - Herramientas de trabajo
 - Estabilidad, clima y ambiente laboral
 - Políticas institucionales
 - Programas de capacitación realizados y su seguimiento

Paso #2:

ELABORAR EL DISEÑO, PLANIFICACIÓN Y PROGRAMACIÓN

- A. Diseño de Programas de Capacitación**
 - Plan anual de capacitación
 - Programas a corto, mediano, largo plazo
- B. Formulación de Protocolos**
 - De procesos y procedimientos
 - De atención y servicio al usuario-cliente
- C. Elaboración de Manuales de Procedimientos**

Paso #3:

EJECUCIÓN E IMPLEMENTACIÓN

A. Programas de Capacitación

(Cursos-talleres-seminarios)

Su ejecución debe estar basada en:

1. La planificación y la programación de los mismos (Corto-mediano-largo plazo)
 2. Estrategia de motivación e incentivos
 - Citar reglamentos internos
 - Citar Losep y/o Código de Trabajo
 - Envío de circulares y otros
- B. Implantación de Protocolos**
 - Clínicas de servicio
 - Material informativo/POP (usuario-cliente)
 - Material instructivo (funcionario)
 - C. Entrenamiento Referente a:**
 - Manuales de Procedimientos

Paso #4:

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROCESO

- Indicadores de gestión
- Evaluación del desempeño
- Encuestas de satisfacción focalizadas
- Pruebas periódicas: Presencial o virtual

11. VALORACIÓN DE EFICACIA.

<p>Valoración de eficacia en la asimilación y retentiva del conocimiento por parte de los participantes en los lugares en donde se efectúa un programa de capacitación. < CURSO, TALLER O SEMINARIO > VENTAJAS Y DESVENTAJAS</p>		
<p>Programa Tipo: “IN HOUSE” (Instalaciones institución)</p>	<p>Programa Tipo: “HOTEL 5 ESTRELLAS” (En Quito y ciudades)</p>	<p>Programa Tipo: “CAMPESTRE” (Hostería fuera de ciudad)</p>
<p>Ventajas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Menores costos ✦ Menor logística ✦ No se requiere tiempo extra ✦ Puntualidad 	<p>Ventajas</p> <ul style="list-style-type: none"> * Alta concentración * Alta motivación extrínseca * Mayor sentimiento laboral y alto nivel de compromiso * Canales abiertos de comunicación, sensores o sentidos * Mayor integración y empoderamiento institucional * Espacio visual cálido, nuevo y limpio * Alto nivel de asimilación 	<p>Ventajas</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Muy alta concentración ☞ Muy alta motivación extrínseca ☞ Mayor sentimiento laboral y alto nivel de compromiso ☞ Canales abiertos de comunicación, sensores o sentidos ☞ Total integración y empoderamiento institucional ☞ Espacio visual cálido, nuevo y limpio ☞ Óptimo nivel asimilación
<p>Desventajas</p> <ul style="list-style-type: none"> ✦ Interrupciones constantes ✦ Trabajos pendientes ✦ Reuniones imprevistas ✦ Menor compromiso ✦ Poca integración y empoderamiento instit. ✦ Espacio visual pesado y saturado ✦ Bajo nivel concentración ✦ Regular nivel de asimilación y retentiva 	<p>Desventajas</p> <ul style="list-style-type: none"> * Mayores costos * Mayor logística * Requiere más tiempo por parte de los participantes 	<p>Desventajas</p> <ul style="list-style-type: none"> ☞ Mayores costos ☞ Mayor logística ☞ Requiere más tiempo por parte de los participantes, porque se realiza fuera de la ciudad
<p>Rango de eficacia del programa al realizarse “TIPO IN HOUSE”: Del 50 al 65% de asimilación y retentiva Eficacia “Buena”</p>	<p>Rango de eficacia del programa al realizarse “TIPO HOTEL 5 ESTRELLAS”: Del 65 al 80% de asimilación y retentiva Eficacia “Muy Buena”</p>	<p>Rango de eficacia del programa al realizarse “TIPO CAMPESTRE”: Del 80 al 95% de asimilación y retentiva Eficacia “Excelente”</p>
<p>No obstante, existe la posibilidad de elevar los “rangos de eficacia”, implantando en forma metódica la “metodología específica y herramientas” indicadas en el punto #5 de este proyecto, y dentro de este punto lo referente a los numerales 11 y 12. Este objetivo contiene responsabilidad compartida.</p>		

12. RELACIÓN DE EFECTIVIDAD. POR LA CANTIDAD DE PARTICIPANTES.

EN PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN: CURSOS-TALLERES-SEMINARIOS		
Cantidad de participantes programa de capacitación.	Porcentaje de respuesta a las aportaciones teóricas, presentaciones power-point, intervención y preguntas de discusión.	Valoración a los participantes al usar las técnicas de aprendizaje: ☉ Método del Caso ☉ Role-Playing
2-9 pers.	95% Óptima	Participación Activa - Óptima
10-15 pers.	80% Muy Alta	Participación Activa - Muy Alta
16-20 pers.	65% Alta	Participación Activa - Alta
21-25 pers.	50% Regular	Participación Activa - Media
Por razones estrictamente pedagógicas , se aconseja que cada grupo NO debe superar en ningún caso los 25 participantes , con el objetivo de obtener una participación más activa, una asimilación y retención del conocimiento más eficaz, y por ende mayor efectividad en los resultados finales.		
Como se puede apreciar en este cuadro, mientras más participantes asistan a un programa de capacitación, menos efectividad se obtiene en la asimilación y retentiva del conocimiento; Al contrario mientras menos participantes asistan, el nivel de efectividad, asimilación y retentiva sube en forma importante, pudiendo en este caso utilizar inclusive otras técnicas de aprendizaje como el COACHING y el TRAINING.		

13. PRODUCTIVIDAD Y EFICIENCIA.

La eficiencia y productividad de un funcionario público o privado están condicionadas por los siguientes factores:
Capacitación general
Capacitación específica-técnica
Motivación intrínseca y extrínseca
Factores endógenos y exógenos
Estabilidad laboral
Clima, entorno y ambiente laboral
Adecuadas herramientas de trabajo
Apropiados instrumentos técnicos-administrativos
Procesos y procedimientos acordes a su gestión administrativa
Reglamentos internos, Leyes, normativas y reglamentaciones vigentes

Cuando en la institución o empresa existe ausencia o mal uso de estos factores, casi en forma inmediata se origina en el funcionario falta de compromiso y de empoderamiento institucional, traducándose en improductividad, inoperancia y especialmente ineficiencia en su gestión.

14. CONCLUSIONES.

Para lograr en la institución o empresa, **calidad, calidez, productividad y eficiencia** en la gestión administrativa, que conduzca a un verdadero **fortalecimiento institucional**, es indispensable primeramente realizar un **“Diagnóstico Integral del Recurso y Talento Humano”**, a través de una o varias de sus 4 herramientas de investigación, las mismas que proveen información **real y objetiva** del estado del recurso humano.

El cuadro comparativo **“valoración de eficacia”** detallado en la **página #39**, indica que es más **productivo y eficiente** ejecutar una capacitación a través de un **“Programa Tipo Hotel 5 Estrellas”**, con un rango de eficacia entre un 65 al 80%; o un **“Programa Tipo Campestre”**, con un rango de eficacia entre el 80 al 95% de asimilación y retentiva del conocimiento, frente a un **“Programa Tipo In House”** con un rango de eficacia del 50 al 65%, por lo que en las 2 primeras alternativas indicadas se logra mayor eficacia, eficiencia y productividad en los programas de capacitación, así como mayor compromiso y empoderamiento por parte de los funcionarios.

Cualquier tipo de programa de capacitación que se dicte, se recomienda que se lo realice en **forma obligatoria y con puntaje de valoración**, ya que esto estimula un mayor compromiso, una mayor atención, y por ende una mayor asimilación y retentiva del conocimiento; adicionalmente esta valoración alimenta las correspondientes evaluaciones del desempeño.

“Fortalecer Consulter Group” posee una importante experiencia en el **diseño, planificación, formulación e implementación de planes y programas de capacitación y entrenamiento**, sean de tipo generales o específicos-técnicos de acuerdo al requerimiento y necesidades puntuales o específicas de la organización.

La empresa **“FORTALECER CONSULTER GROUP”** me ha pedido que **HABLE** con un funcionario de su organización y que **MIRE** sus necesidades; **SIENTE** usted que este es un buen momento para dialogar conmigo?...

...anhelo recibir su llamada **¡ahora mismo! LLÁMEME.**

Cordialmente,

Arp. Marcos Játiva
Consultor Institucional
Planificador Estratégico
Coach – Trainer
DIRECTOR Y PRODUCTOR EJECUTIVO
Claro: 098-6568-767 (WhatsApp)

“GESTIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL Y CORPORATIVA”