



NUEVOS PARADIGMAS EN LA CAPACITACIÓN

Se anticipa que en los próximos años la economía nacional puede experimentar un significativo crecimiento en el contexto de una economía estable, las perspectivas de desarrollo de diversos sectores económicos y una serie de premisas favorables que se vislumbran en el corto, mediano y largo plazo. Este escenario, aunque atractivo, también representa nuevos desafíos estratégicos y operacionales para las empresas e instituciones públicas que deben enfrentar a una sociedad civil cada vez exigente y a competidores cada vez más profesionales.

Nuestra misión

Apoyar y contribuir a los esfuerzos que realizan las empresas e instituciones públicas del país para fortalecer su administración e incrementar sus resultados. Entre nuestras actividades, la capacitación y desarrollo de los recursos humanos constituye una misión de especial relevancia.

Con este fin presentamos en este catálogo diversos cursos y seminarios que ofrecemos permanentemente.

Su contenido responde a una selección de temas de interés permanente en las empresas y permite complementar la formación profesional, en una perspectiva funcional a los requerimientos prácticos del trabajo cotidiano.

Características de nuestros cursos

El diseño curricular de nuestros programas de capacitación, responde a un diagnóstico de necesidades de nuestras empresas asociadas y del empresariado en general.

Se desarrolla utilizando las metodologías más acordes con cada tipo de programas pudiendo ser:

- **Sesiones presenciales**, a cargo de expertos.
- **Talleres aplicativos**, aplicados de manera vivencial.
- **Metodologías activas**, desarrolladas en forma de ejercicios lúdicos, teatralización, competencias y desafíos.
- **Charlas de actualización**, sobre temas novedosos y actuales.
- **Videos** de reciente generación que brinden soporte a cada uno de los temas.
- **b-learning**, que complementará la formación presencial y servirá de soporte al aprendizaje.

Nuestro equipo docente

Contamos con una plana docente de primer nivel que combina:

- Amplia experiencia profesional, técnica y ejecutiva
- Competencias para la docencia, la instrucción, la consultoría y la capacitación.

NUESTRA OFERTA POR ÁREAS





COMPETENCIAS GENERALES



Liderazgo personal: el líder coach

¿Conoces la diferencia entre mandar y liderar? ¿Eres consciente de tus fortalezas y debilidades como jefe? ¿Sabes motivar y propiciar un buen clima laboral? Conoce los atributos del auténtico líder, aquel que se gobierna a sí mismo. Descubre las herramientas para ser un buen jefe y dirigir equipos exitosos.

Este seminario prepara a los asistentes para orientar su gestión hacia un nuevo modelo de gestión en donde el rol tradicional de jefe es superado por el rol de Coach.

Cómo enfrentar la resistencia al cambio

La resistencia es un factor común dentro de la mayoría de procesos de cambio organizacional. Esta puede originarse por la incertidumbre sobre los efectos del cambio, el rechazo a la intervención de la autoridad o por la intransigencia hacia la innovación. Una mala comunicación puede comprometer el éxito del proceso, provocando que la preocupación se generalice y se materialice en forma de reclamos, falta de compromiso y, en casos extremos, actos de sabotaje con el afán de detener el cambio.

Este seminario le enseñará a aprender a enfrentar esta resistencia desde un inicio, demostrando comprensión hacia los grupos afectados.

Inteligencia emocional en el trabajo

Este seminario la brindará diversos métodos para trabajar estas habilidades sociales y personales que son parte de la Inteligencia Emocional, que contempla ya no solo las habilidades de pensamiento para obtener éxito en el desempeño de una actividad, sino la relación entre estas habilidades del pensamiento y las habilidades socioemocionales.

Comunicación efectiva y trabajo en equipo

Este curso analiza la importancia de las comunicaciones formales e informales en el ámbito empresarial, valorando las ventajas e inconvenientes de las mismas, con la finalidad de mantener la fluidez suficiente en las relaciones interpersonales,



utilizando formas de comunicación efectiva, para favorecer la integración y la eficiencia del trabajo en equipo e impedir la aparición de conflictos.

Imagen profesional

Este programa está diseñado para formar una actitud de cambio e innovación en la Imagen Física, consiguiendo que la apariencia este totalmente alineada con los objetivos personales y profesionales.

Coaching para equipos de alto rendimiento

En este taller los participantes, podrán mejorar sus habilidades para promover aprendizajes significativos en los equipo de trabajo, asegurando la efectividad de sus acciones, metas y propuestas a partir de una comunicación y entendimiento con los integrantes del mismo.

Trabajo en equipo

En este curso se enseñan las técnicas más eficaces para lograr la integración de un equipo de trabajo comprometido en el logro de objetivos de su área de responsabilidad. El participante aprende los pasos exactos para mejorar la comunicación y las relaciones humanas. En el curso de trabajo en equipo se analizan las principales causas de los conflictos y cómo resolverlos. Además se aprende el procedimiento para coordinar las actividades del grupo y mejorar sus resultados. El curso de trabajo en equipo es: dinámico, ameno y muy práctico.

El arte de motivar y motivarse

Conocer las diferentes necesidades y principales motivos que impulsan al hombre a mejorar su actuación, productividad y logro de resultados, incentivando a que sus colaboradores también se motiven permanentemente.

El arte de negociar

Los objetivos del programa están orientados a mejorar las habilidades de negociación de los participantes, identificando las habilidades necesarias para negociar, poniendo en práctica estas habilidades en un entorno positivo de aprendizaje constructivo e identificando las situaciones que requieren una solución negociada porque ya se ha agotado la vía de la persuasión.

Los hábitos de las personas altamente efectivas

El curso de los 7 hábitos de las personas altamente efectivas, propone un nuevo enfoque para la gestión y liderazgo de los equipos y personas. Este enfoque actúa sobre las bases de la efectividad personal e interpersonal. Mejora la capacidad de gobernarse a sí mismo asumiendo las decisiones y centrándose en lo que es realmente importante. Proporciona además los medios para establecer relaciones de confianza mutua y aumentar la implicación para trabajar de forma eficaz en equipo.



ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA



Gestionando la productividad a través de las 5's

A través de este curso se muestra de una manera sencilla el método de origen Japonés denominado "5S" (Cinco Eses), el cual se refiere a la creación de lugares de trabajo más organizados, ordenados y limpios, es decir un lugar de trabajo en el que cualquier persona estaría orgullosa de trabajar. La sencillez y facilidad de los conceptos tratados por este método hacen que, en muchas ocasiones, no se les preste la debida atención y no sean tratados con la seriedad que exige cualquier proceso de *mejora continua*.

Gestión de la calidad total

La gestión de calidad total es una manera de mejorar constantemente la performance en todos los niveles operativos, en cada área funcional de una organización, utilizando todos los recursos humanos y económicos disponibles. En la gestión de calidad se combinan métodos de administración, innovación y técnicas especializadas en una estructura orientada a perfeccionar constantemente todos los procesos. En el curso se desarrollan las metodologías de mejoramiento continuo y las herramientas de calidad total, aplicadas a empresas productivas (bienes y servicios).

Técnicas de supervisión eficaz

Este seminario puesto en acción utiliza diversos recursos esenciales para alcanzar los objetivos que ha fijado la organización en todos los niveles. Los supervisores dedican gran parte de su esfuerzo a planear, organizar, emplear y controlar el trabajo de esas personas en su puesto laboral. En este contexto, es fundamental el desarrollo teórico y práctico del curso en técnicas de supervisión de gestión de personas, ya que es fundamental para el nuevo rol del supervisor inserto en una organización que constantemente se dirija al cambio.



Liderazgo participativo

Promover un nuevo tipo de liderazgo que se caracterice por ser aquel que se ocupa de que todos tengan la información, opinen, decidan y controlen. Asimismo, motiva al grupo para que todos se sientan parte de la organización y se identifiquen con sus objetivos. Alienta la comunicación entre los integrantes de la organización y los estimula a trabajar juntos, cooperando en todo lo posible.

Administración de conflictos

Este seminario le permitirá resolver situaciones potencialmente conflictivas e incluso adelantarnos a ellas son una parte importante de nuestra actividad diaria. Tal es así que en el trato y relación entre personas se considera un valor esencial, no el evitar el conflicto, sino saberlo llevar y solucionar adecuadamente. También incidirá en el adecuado manejo de técnicas de tratamiento en situaciones de conflicto es clave pues ninguna organización funciona mejor que una donde sus trabajadores generen una rápida empatía y asertividad.

Administración del tiempo

Uno de los principales problemas de las organizaciones, es el relacionado con el tiempo y su uso racional. Si el personal en su empresa está empleando más de su tiempo y logrando menos, es el momento de ayudarlos para modificar su actitud ante el mismo. Este curso proporciona las bases y las técnicas necesarias para la programación, uso y manejo del tiempo en función de objetivos que se hayan planteado.

Administración por resultados

Este nuevo enfoque que se brinda a través de este seminario permite que las entidades del Estado logren resultados; es decir, resolver problemas prioritarios de la población a través de la entrega de productos, lo que requiere el uso eficaz y eficiente de los recursos del Estado con inclusión en favor de la población. El proceso involucra el planeamiento, el presupuesto, la inversión pública, el control y los demás sistemas del Estado.

Como analizar problemas y tomar decisiones

La toma de decisiones se define como la selección de un curso de acciones entre alternativas, es decir que existe un plan un compromiso de recursos de dirección o reputación.

Un aspecto verdaderamente importante en la toma de decisiones es el grado de comunicación y la aplicación del arte de escuchar. En el campo del liderazgo personal no hay mayor talento que la capacidad de comunicación de una persona. En un líder no importa cuál sea su auto motivación, si no puede transmitir sus ideas a otros.



Como lograr eficacia en las reuniones

El curso de reuniones efectivas propone entregar herramientas que amplíen las habilidades comunicacionales del participante permitiéndole aprovechar el tiempo y la comunicación de manera efectiva en beneficio de la organización y del equipo.

Administración estratégica

El curso Administración Estratégica brinda los fundamentos, técnicas y procesos de la gestión empresarial moderna, desarrollando un pensamiento analítico sobre el entorno, aplicando el direccionamiento estratégico necesario para la implementación de una organización inteligente.



FINANZAS Y CONTABILIDAD



Planeamiento financiero

El Curso de Planeamiento Financiero, tiene como objetivo buscar el equilibrio económico en todas las áreas de la empresa, a través de la coherencia entre la Estrategia y las Finanzas. El planeamiento financiero se enfoca en vincular la estrategia del negocio, metas y planes de acción con las finanzas.

Por lo que, las variables planteadas durante el curso serán la inversión, el financiamiento, la operación y la creación de valor, minimizando el riesgo y tomando ventaja de las oportunidades del mercado y las fortalezas de la empresa.

Planeamiento tributario

Este curso aborda los costos tributarios de la empresa, sumados a las constantes modificaciones de las normas tributarias y a los criterios de la Administración Tributaria y Tribunal Fiscal, obligan a los profesionales vinculados a la gestión y asesoría empresarial a mantener actualizados sus conocimientos, de modo tal que les permitan tomar decisiones eficientes a nivel económico y tributario.

Está destinado a ampliar y profundizar los conocimientos de los participantes sobre la toma de decisiones de planeamiento tributario, buscando oportunidades que reduzcan el impacto fiscal dentro del marco aceptado por la ley, así como reduciendo o evitando contingencias detectables por la Administración Tributaria.

Análisis de estados financieros y flujos de caja

El Curso de Análisis de Estados Financieros y Flujo de Caja para No Financieros permitirá a los asistentes conocer y manejar los principales instrumentos utilizados para la interpretación gerencial de la información financiera empleando los conceptos y herramientas disponibles para controlar y dirigir la buena marcha de sus negocios.



Evaluación del riesgo crediticio

Este curso brinda a los participantes las metodologías modernas de gestión de riesgos que vienen aplicando las entidades que otorgan créditos, para evaluar, administrar y controlar sus créditos, asegurando la recuperación de los recursos comprometidos.

Costos y presupuestos

El curso permite definir y conocer los elementos de costos y gastos como base para determinar los costos de los productos y evaluar si estos son rentables o no, para la toma de decisiones en los presupuestos y planes operativos de las empresas.

Créditos y gestión efectiva de cobranzas

Este seminario brinda a los participantes los conocimientos y herramientas necesarias para la gestión efectiva de créditos y cobranzas. El curso capacita en la administración del riesgo en el otorgamiento del crédito, y proporciona las herramientas necesarias para su evaluación, cobertura, administración y recuperación. Se presentarán los procesos y etapas que comprenden el otorgamiento y la recuperación de los créditos (preventiva, de gestión, prejudicial y judicial), así como la refinanciación de los mismos.

Derecho tributario

El curso proporciona los conocimientos de los diferentes tributos que regulan nuestro sistema comercial, tales como Impuesto a la Renta, General a las Ventas y otros. Asimismo, valora la importancia de todo tipo de impuestos y su ejecución, proporcionando las herramientas suficientes para la formación de especialistas en la interpretación y aplicación práctica de las normas tributarias y contables que lo regulan.

LOGISTICA Y OPERACIONES



Gestión logística y de operaciones

Este seminario aborda las implicancias de la logística en la gestión de una organización moderna, mediante la adecuada gestión de inventarios, la correcta selección del transporte de productos, la gestión integrada de la cadena logística, y su dimensionamiento para asegurar un determinado nivel de servicio, sustentada en modelos y herramientas informáticas para apoyar las decisiones logísticas.

Se enseñará el diseño del producto y los procesos, la capacidad de planta, tipos de procesos y teoría de restricciones, la gestión de los inventarios, just in time, la estimación de la demanda independiente y la demanda dependiente.

Gestión de almacenes y terminales

Este seminario brinda a los participantes conocimientos de la gestión de almacenes, el uso de sistemas y equipos de almacenamiento, promoviendo la excelencia operacional en la gestión de almacenes, procesos, personas y tecnología.

De la misma manera se dará conocimientos para el diseño e implementación de almacenes y centros de distribución, así como las decisiones acerca del Outsourcing de almacenes, la construcción de los KPI's - Benchmark en la gestión de almacenes, orientados a la calidad, seguridad y mantenimiento en la gestión de almacenes.

Compras y abastecimiento

A través de este curso se aprenderán conocimientos acerca de la nueva economía digital, la investigación de mercados, los modelo de evaluación y selección de proveedores, el marco para la evaluación de proveedores, los procesos de identificación, tamiz e investigación de proveedores y su respectiva clasificación.



Gestión de calidad e innovación de procesos

A través de este seminario los participantes tendrán la oportunidad de entender el nuevo enfoque de procesos en las organizaciones, que se orienta a la innovación permanente de procesos en logística y operaciones, promoviendo la calidad total y las herramientas de mejoramiento continuo, apoyados en el uso de las tecnologías de información para la transformación de los procesos de logística y operaciones.



PLACE

MARKETING Y VENTAS



Clínica de ventas

Este curso actualiza a los mejores vendedores que dedican tiempo a su preparación para el abordaje de clientes, mediante simulaciones de ventas que se convierten en importantes herramientas para que los vendedores perfeccionen sus diálogos y la forma de hacer sus presentaciones. En este curso vamos a enseñar de manera práctica y con predominancia de los juegos de roles, la forma adecuada de planificar, organizar, ejecutar y evaluar la realización de las clínicas de ventas.

Gerencia de ventas

Este curso permitirá a los participantes a comprender el rol que desempeña el área de ventas en una empresa moderna, desarrollando habilidades gerenciales de planeamiento, organización, desarrollo y control en el área de ventas, desarrollando competencias para detectar, definir y solucionar problemas del área de ventas, en forma técnica y práctica.

Técnicas infalibles para manejar clientes difíciles

Este curso va preparar a los participantes a enfrentar con éxito a clientes especiales, algunos de los cuales por su personalidad se vuelven difíciles, otros en cambio son inducidos por la misma empresa a convertirse en "difíciles". En este programa de capacitación se analizan diversos elementos que intervienen en la negociación y manejo de clientes alterados, porque con todos hay que negociar.

Técnicas de cortesía telefónica y servicio al cliente

Este curso permitirá a su personal que atiende a sus clientes a incrementar ventas y lograr mayor satisfacción de sus clientes que deberán ser tratados con la cortesía y calidad de toda empresa moderna. Permitirá lograr una conciencia en las personas que atienden al cliente que se comunica telefónicamente con las empresas a que apliquen las técnicas telefónicas que los convierta en profesionales de la atención y servicio al cliente. Un buen servicio es la diferencia. Nos podrán ofrecer lo mismo pero cuando el servicio se distingue se incrementan las ventas. Este curso provoca una modificación de actitudes que atrae al cliente.



Supervisión de ventas

El propósito de este programa es que el supervisor reconozca, valore y mejore su rol para optimizar el rendimiento de su equipo, enfocado al logro de un objetivo concreto.

Este curso preparará a los supervisores de equipos de ventas a lograr un rendimiento sostenido y superior en las ventas de sus vendedores, lo cual depende únicamente de la capacidad individual de los líderes y colaboradores de la empresa para mejorar sustancialmente su rendimiento. La supervisión de ventas es una actividad de notable dinamismo que presenta múltiples facetas.

Como elaborar e implementar un plan de marketing

El curso de Plan de marketing brindará a los participantes un conocimiento amplio de lo que es el Marketing, en qué se basa y su aplicación práctica al desarrollar un plan de negocios. El participante comprenderá como se desarrollan las investigaciones de mercado y la importancia del comportamiento del consumidor para el éxito de su producto o servicio.

Técnicas de venta y atención de clientes en punto de venta

Este curso le ofrece un completo conjunto de estrategias que ampliará las competencias, para todas las personas que quieran tener los conocimientos básicos en Técnicas de ventas y gestión comercial, Dotando a quién lo realice de los conocimientos y las habilidades necesarias en las distintas áreas de la venta y gestión del cliente.

Los 10 mandamientos de la atención al cliente

En el curso desarrollamos y potenciamos competencias y habilidades para brindar un mejor servicio y atención a todo tipo de clientes, lo cual servirá para vender más y mejor. Pero en otras ocasiones, las empresas no cuidan de su cartera de clientes o no atienden bien a los prospectos que visitan sus establecimientos.

RECURSOS HUMANOS Y ORGANIZACIÓN



Construcción de tablero de comandos (BSC) para la gestión de RRHH

Este curso permitirá reconocer la importancia y potenciar la contribución del área de RRHH en la formulación y ejecución de la estrategia, a través del diseño de un tablero de control, desde un enfoque teórico práctico para introducir a los participantes en la identificación, diseño e implementación de indicadores de recursos humanos.

Adicionalmente, los participantes aprenderán a diseñar indicadores de recursos humanos utilizando dos enfoques específicos, al tiempo que construirán indicadores clave de recursos humanos para aplicarlos a la realidad de su organización

Dirección Estratégica de Recursos Humanos

Este seminario forma especialistas en administración de recursos humanos por competencias, mediante la identificación y aplicación de técnicas modernas de administración de recursos humanos por competencias, que contribuyan a incrementar la competitividad y productividad de las organizaciones, desde la función de recursos humanos, desarrollando los distintos subsistemas de recursos humanos bajo este enfoque.

Diseño y Validación de los Perfiles por Competencias

Permite bridar el marco sobre las competencias, la forma de detectarlos, los métodos para elaborar perfiles de competencias, que involucra las características personales y promueve la aplicación del modelo de competencias en los subsistemas de recursos humanos



Selección de Personal por Competencias

Este curso permite a los participantes a diseñar o seleccionar los instrumentos de medición de competencias en selección de personal, promoviendo el adecuado ajuste de la persona al puesto y evaluando la calidad de las selecciones realizadas.

Evaluación del Desempeño por Competencias

Este curso enseñará la evaluación del desempeño de las actividades esenciales y sus diferentes metodologías enfatizando la evaluación de 360 grados, organizando el proceso de la evaluación y realizando la evaluación del entorno

La Formación basada en Competencias y el Proceso de Feed Back

El seminario permitirá a los participantes desarrollar el proceso de capacitación interna en las organizaciones, sustentados en evaluación por competencias, construyendo las preguntas claves sobre el feed back por competencias, e implementando un proceso de formación basada en competencias, incluyendo los procesos involucrados en el feed back organizacional, diseñando las herramientas y el perfil, e identificando los desafíos y planteando recomendaciones para mejorar las competencias del personal.

Administración de Remuneraciones e Incentivos

Permitirá a los participantes desarrollar un sistema de valoración de cargos con el sistema de puntos, basados en un enfoque de las competencias en valoración, estableciendo el procedimiento para la valoración de puestos y generando políticas de remuneración, que incluyan la remuneración fija y variable.



PERFECCIONAMIENTO SECRETARIAL



Etiqueta Social

En este seminario las participantes aprenderán la importancia de la buena educación, los modos, costumbres, educación, cortesía, en los diferentes ámbitos en donde se desempeñan como en el hogar, en la oficina, en la vía pública, en la interacción social en un restaurant, en un evento protocolar o en cualquier circunstancia en la que se encuentren.

El arte de recibir

Que aborda la forma de cómo se debe ser una buena anfitriona en función del tipo de reunión, enfatizando en aspectos como el horario, la lista de invitados, el vocabulario del mundo de las invitaciones, la planificación en el riguroso cuidado de todos los detalles.

Ceremonial y Protocolo

En este curso se enseñan todos los aspectos del ceremonial y el protocolo, sobre la clasificación de los actos y respetando la precedencia y su ordenamiento como el lugar de honor, el orden lineal, lateral, alfabético, alternado y otros, teniendo en cuenta las reglas operativas de la gestión protocolar.

Gestión y Administración de Archivos

Este curso – taller permitirá desarrollar las competencias del personal vinculado en la gestión de documentos y archivos; logrando que las organizaciones cumplan con sus sistemas de archivos conforme a lo estipulado por la normatividad y las políticas y normas de cada empresa.



Ortografía y Redacción

A través de este curso las participantes lograrán una mayor efectividad en su comunicación escrita, haciendo una revisión de los conocimientos sobre ortografía con los últimos cambios de la RAE, aprendiendo a estructurar mejor sus documentos y a redactarlos con mayor claridad en menos tiempo.

Organización de eventos

Permite a los participantes organizar de manera efectiva todo tipo de eventos sociales que se desarrollan en la empresa considerando factores como el ceremonial, el protocolo y la etiqueta. Para ello es importante identificar los diferentes tipos de eventos como los Empresariales, Sociales, Culturales, deportivos, religiosos, festivos, espectáculos, y ¿Cómo venderlos?