



# COMPETENCIAS DEL *capital humano*

Cuidemos el **CLIMA LABORAL** y nuestra influencia directa con los demás.  
El **CLIMA LABORAL** depende de la suma de las aportaciones de cada uno de nosotros.



Nuestro compromiso, fomentar una cultura  
*emocionalmente ecológica y sustentable.*



## Índice

Tema	Pág.
Inteligencia emocional	
Inteligencia emocional	
Introducción a la PNL	
Calidad en el servicio al cliente	
Manejo de las emociones en el trabajo	
Comunicación y relaciones interpersonales	
Administración del tiempo	
Trabajo en equipo	
Trabajo en equipo	

## Inteligencia emocional

### Objetivo general:

Al finalizar el curso los participantes habrán reconocido la importancia de las emociones para un desarrollo equilibrado del ser humano, asimismo, los participantes identificarán la magnitud en la que uno reconoce sus emociones y las desarrolla, tanto en su vida personal como laboral y familiar.

### Objetivos específicos:

- Entender la importancia del buen manejo de la inteligencia emocional para armonizar la vida y desarrollar su potencial.
- Entender la importancia de las emociones y su influencia en nosotros mismos.
- Aprender técnicas de manejo emocional sano aplicadas al trabajo y a la vida personal.
- Clarificarás con toda precisión los conceptos y elementos de la Inteligencia emocional, para utilizarlos en tu provecho.
- Contarás con estrategias para incrementar tu autoestima y para enfrentarte más adecuadamente a conflictos familiares, sociales y laborales.
- Reconocerás y manipularás con efectividad los elementos que influyen en la reeducación de las emociones para controlarlas adecuadamente.
- Contarás con estrategias y tácticas adecuadas para multiplicar el efecto de la inteligencia emocional en tu ámbito social y laboral más cercano.
- Iniciarás con éxito un proceso de reingeniería mental, emocional y espiritual, que te permita detectar y eliminar los puntos ciegos, bloqueadores y emociones que restrinjan el crecimiento de tu inteligencia emocional.
- Adquirirás y diseñarás un compromiso de aplicación lógico, práctico y fácil de medir en tu proceso del desarrollo de tu inteligencia emocional.

## Contenido temático:

### 1 ¿Qué es la inteligencia emocional?

- 1.1 Elementos de la inteligencia emocional: auto-conocimiento, auto-
- 1.2 Evaluación, motivación, empatía e influencia.
- 1.3 ¿Qué es y qué no es la inteligencia emocional?: Conceptos erróneos y mitos acerca de la inteligencia emocional.
- 1.4 Coeficiente intelectual (C.I) en ascenso, coeficiente emocional (C.E.) en descenso.

### 2 Importancia de la inteligencia emocional

- 2.1 ¿Qué son y para qué sirven las emociones?
- 2.2 La inteligencia emocional no es suprimir tus emociones,
- 2.3 Autoconciencia de las propias emociones.
- 2.4 El precio de no sentir vs. la aceptación de lo que sientes. .
- 2.5 Acepta lo que sientes.
- 2.6 La inteligencia emocional y su influencia en tu auto-imagen, tu diálogo interno y tu grado de autoestima.
- 2.7 La estrella de ocho puntos como estrategia en tus relaciones familiares.
- 2.8 Conflictos sociales y laborales y su enfrentamiento mediante el uso de la inteligencia emocional.

### 3 Educando emociones:

- 3.1 ¿Las emociones se pueden educar?
- 3.2 La inteligencia emocional y el aprendizaje.
- 3.3 Inteligencias múltiples.
- 3.4 Proceso para educar las emociones.
- 3.5 Valores, medio ambiente y percepción como factores influyentes en la educación emocional.

### 4 Programa de entrenamiento

- 4.1 Reingeniería mental, emocional y espiritual: Transformación integral.
- 4.2 Detección y manejo de Bloqueadores y puntos ciegos: ¿Qué son?, ¿Cómo surgen?, ¿Cuándo?, ¿Con quién?
- 4.3 La rueda de las emociones.
- 4.4 El lenguaje no verbal y el impacto en la comunicación.



## **5 Educando en inteligencia emocional:**

- 5.1 ¿Por donde empiezo? ¿Mi vida sentimental, profesional, laboral, social, de pareja?
- 5.2 Definición de objetivos y forma de medirlos.
- 5.3 Pasito a pasito: de lo más sencillo a lo más complicado, de lo más fácil a lo más difícil, de lo más seguro a lo más riesgoso.
- 5.4 La más pálida de las tintas es mejor que la más brillante de las memorias; escribe tu plan.
- 5.5 No dejes para mañana... empieza HOY.
- 5.6 Diez pasos para alcanzar la sabiduría emocional.

## **6 La inteligencia emocional en las organizaciones:**

- 6.1 Las organizaciones sanas están integradas por individuos sanos.
- 6.2 Cultura del fatalismo vs. Cultura de trabajo entusiasta.
- 6.3 Por dónde empezar: Auto-percepción organizacional.
- 6.4 Valores, misión y visión organizacional y su impacto en la salud emocional de la organización.

## Inteligencia emocional

### Objetivo general:

Al finalizar el curso los participantes habrán reconocido la importancia de las emociones para un desarrollo equilibrado del ser humano, asimismo, los participantes identificarán la magnitud en la que uno reconoce sus emociones y las desarrolla, tanto en su vida personal como laboral y familiar.

### Beneficios:

- Entender la importancia del buen manejo de la inteligencia emocional para armonizar la vida y desarrollar su potencial.
- Entender la importancia de las emociones y su influencia en nosotros mismos.
- Aprender técnicas de manejo emocional sano aplicadas al trabajo y a la vida personal.

### Contenido temático:

#### 1 ¿Qué son y para que nos sirven las emociones?

- 1.1 Primeros pasos en nuestra formación emocional.
- 1.2 Aceptando lo que sentimos.
- 1.3 El “aquí y ahora”. Conciencia emocional activa.
- 1.4 Cuando la inteligencia se vuelve sabiduría.

#### 2 Como vivir con inteligencia

- 2.1 El coeficiente emocional (C.E) elevado en el amor.
- 2.2 El C.E. elevado en el trabajo.
- 2.3 El C.E. elevado en la familia

#### 3 ¿Qué es la educación emocional?

- 3.1 Ser consciente de las propias emociones: La inteligencia emocional y el aprendizaje.
- 3.2 Inteligencias múltiples
- 3.3 Diez pasos para alcanzar la sabiduría emocional

#### 4 La inteligencia emocional en las organizaciones

- 4.1 De las organizaciones inteligentes al desarrollo de economías sustentables
- 4.2 Nuevos paradigmas laborales
- 4.3 El estrés la enfermedad del fracaso.

## Introducción a la programación neurolingüística

### Objetivo general:

Los participantes aplicarán los fundamentos de la Programación Neurolingüística en el desarrollo personal integral para mejorar la calidad de vida, sensibilizando los estímulos que den como resultado una conducta congruente entre su pensar, sentir y actuar.

### Contenido temático:

1. Orígenes y aplicación de PNL
2. Mapas mentales, percepción, el mapa no es el territorio
3. Mente consciente y no consciente
4. Canales de percepción, sistema visual, sistema auditivo y sistema kinestésico
5. Claves de acceso ocular
6. Metamodelo
7. Generalizaciones, eliminaciones y distorsiones
8. Modelo de precisión
9. Principios de la comunicación
10. Submodalidades
11. Anclaje
12. Posiciones preceptúales
13. Niveles neurológicos
14. Las creencias de un triunfador

## Manejo de las emociones en el trabajo

### Objetivo general:

Conocer y analizar cómo sacarle provecho a sus emociones, aprender a controlarse a sí mismo y a controlar su futuro profesional, mejorando significativamente su imagen ante los demás.

### Objetivos específicos:

- Aprenderá la manera en cómo puede convertir el manejo de sus emociones en una ventaja competitiva para el pleno desarrollo de sus potencialidades.
- Identificará las estrategias de dominio emocional que son indispensables para llegar a al cima.
- Aprenderá a proyectar una especial personalidad para triunfar y a manejar con éxito los secretos de la inteligencia emocional para vencer sus limitaciones, sus conflictos, sus temores y todas las tácticas que se opongan a su crecimiento dentro de la competitiva cultura masculina de los negocios.

### Contenido temático:

#### 1 Estrategia # 1 Incremento del autoconocimiento

- 1.1 Interprete signos de estrés: gráfica de estrés/rendimiento
- 1.2 Test de autoconocimiento
- 1.3 Más práctica para estar mejor
- 1.4 Obtenga conocimiento sobre usted mismo

#### 2 Identifique sus disparadores emocionales

- 2.1 Lista de disparadores emocionales
- 2.2 Frenos a los disparadores emocionales
- 2.3 Plan de acción para eliminar los disparadores emocionales

#### 3 Por qué rinde usted más: Test de rendimiento

- 3.1 Test de rendimiento

#### 4 Estrategia # 2: Cómo re-energizarse

- 4.1 Ideas equivocadas respecto al uso del Método Personal de Relajación
- 4.2 ¿Qué hace usted para relajarse?
- 4.3 Hallazgos de investigación
- 4.4 El Método Personal de Relajación (Personal Quiet Time Method)



- 5 Estrategia # 3: Mantenga la compostura con el uso de las “descargas rápidas”**
  - 5.1 Escala de descargas rápidas
  - 5.2 Use las descargas rápidas en situaciones de carga emocional
  - 5.3 ¿Qué tan efectivo es usted para manejar la intimidación de otra persona o de un pequeño grupo?
  - 5.4 ¿Qué tan efectivo es usted para desprenderse de los errores?
- 6 Estrategia # 4: Fortaleciéndose con la autocrítica**
  - 6.1 Inspeccione lo que se dice
  - 6.2 Convierta lo que se dice fácilmente en autocrítica
  - 6.3 Practique como convertirse en un “autocrítico de tiempo real”
- 7 Identifique situaciones de carga emocional que se encuentran a diario en el lugar de trabajo**
  - 7.1 Trabaje con usted mismo
  - 7.2 Identifique las situaciones de carga emocional
  - 7.3 Situaciones de la más alta carga emocional
- 8 Hallazgos actuales de investigación derivados de un estudio conjunto realizado**
  - 8.1 Hallazgos del estudio realizado a nivel nacional sobre emociones en el trabajo
- 9 Estrategia # 5: Benefíciense mientras recibe la crítica**
  - 9.1 Cómo ser el receptor de la crítica
  - 9.2 Cómo comprender la crítica
  - 9.3 Practique el uso de la crítica para obtener resultados positivos
  - 9.4 Comprenda mejor la crítica como receptor
  - 9.5 Crítica de buena calidad
  - 9.6 El mapa de control del receptor
  - 9.7 Separe las intenciones
  - 9.8 Cómo no personalizar la crítica
  - 9.9 Qué tan efectivo es usted para no hacer de la crítica algo personal
  - 9.10 Qué tan efectivo es usted para permanecer en calma cuando la situación se lo demanda
  - 9.11 Un vistazo a las descargas rápidas
  - 9.12 Reciba la crítica con resultados positivos
  - 9.13 Role play
  - 9.14 Valore su estilo como receptor de la crítica
  - 9.15 Cuestionario de inspección del receptor
  - 9.16 Comprenda la crítica. Qué hacer y que no
  - 9.17 Inventario (“Check list”) del receptor

- 10 Estrategia # 6: Escuche mejor**
  - 10.1 Ejercicio de escucha
- 11 Estrategia # 7 Ponga atención e identifique expectativas que no se comunican**
  - 11.1 Escena uno: Carol y Jane
  - 11.2 Escena dos: Charlie y Karen
  - 11.3 Identifique y clarifique las expectativas que no se comunican
  - 11.4 Práctica extra para identificar las expectativas que no se comunican
  - 11.5 Responda a las situaciones
  - 11.6 Construya y maneje “Paquetes de expectativas mutuas”
- 12 Estrategia # 8 Construya y maneje “Paquetes de expectativas mutuas**
  - 12.1 Construya y maneje “Paquetes de expectativas mutuas
  - 12.2 Hable sobre las “expectativas que no se comunican” y haga que se hablen
  - 12.3 ¿Qué tan bien conoce usted a su jefe?
  - 12.4 ¿Qué tan bien su jefe le conoce a usted?
  - 12.5 Suposiciones e insights a mantener en mente cuando se interactúa con otros.
  - 12.6 Escuche para lograr una comprensión mutua
  - 12.7 Desarrolle un plan de acción
- 13 Autoevaluación**
  - 13.1 Definir y distinguir entre los estilos básicos de respuesta no asertiva, asertiva y agresiva
  - 13.2 Demuestre la comunicación verbal asertiva en varias situaciones
  - 13.3 Evite ser manipulada por otros
  - 13.4 Maneje con agrado los cumplidos y la crítica
- 14 Practique las técnicas en asertividad**
  - 14.1 Demuestre una exitosa fórmula para la asertividad
  - 14.2 Describa y demuestre las técnicas que se han diseñado especialmente para la asertividad, tales como: el disco rayado, poner neblina, la aserción negativa, la interrogación negativa, el logro de un compromiso factible, etc.
  - 14.3 Diga que no y sobrevivir
  - 14.4 Comprenda las diferencias entre la comunicación verbal y no verbal de hombres y mujeres
  - 14.5 Proporcione mensajes conciliadores
  - 14.6 Escuche asertivamente
- 15 Sumario de ideas claves aprendidas al término de los dos días y planes de acción de los participantes**

## Comunicación y relaciones interpersonales

### Introducción:

Es innegable que como seres humanos al ser gregarios, debemos aprender a vivir en sociedad.

Desafortunadamente al tener que interactuar con tantas diferencias existentes como son la: Edad, idiosincrasia, educación, formación, sexo, intereses, nivel jerárquico, conlleva la necesidad de hacer una serie de ajustes personales con el objeto de poder empatizar con los demás individuos asertivamente.

Por ello es importante que cada uno de nosotros revisemos en nuestro aquí y ahora que es lo que nos permite o limita establecer relaciones interpersonales de calidad.

### Objetivo general:

Identificarán los principios clave para lograr una interrelación humana armónica tanto con usuarios internos como externos, a través de manejar la comunicación efectivamente y desarrollar conductas positivas, para así trabajar en un plan de vida.

### Objetivos específicos:

- Identificar que los seres humanos somos gregarios y dependemos de los demás.
- Conductas y comportamientos humanos positivos.
- Lograr establecer una comunicación efectiva.
- Desarrollar un plan de vida.

### Contenido temático:

#### 1. El hombre, un ser social.

- 1.1. Importancia, actualidad y complejidad de las relaciones humanas.
- 1.2. Condicionantes de las relaciones humanas.
- 1.3. La personalidad en las relaciones humanas y la motivación.

#### 2. Conducta y comportamiento humano.

- 2.1. Origen de la conducta.
- 2.2. Tipos de conducta.
- 2.3. Estados anímicos.



2.4. Manejo de conflictos.

2.5. Manejo de relaciones con: jefes y compañeros.

**3. Comunicación eficaz.**

3.1. Proceso de la comunicación.

3.2. Manejo adecuado de los códigos.

3.3. Barreras del receptor y emisor.

3.4. Niveles profundos de la comunicación interpersonal.

3.5. Manejo de las relaciones a través de la comunicación.

**4. Desarrollo de un plan de vida.**

4.1. Desarrollo integral.

4.2. La escalera de la autoestima.

4.3. Autoestima en el ámbito de trabajo.

4.4. Logre su autorrealización.

## Administración del tiempo

### Introducción:

Necesitamos reconocer que como seres humanos absolutamente todos tenemos para administrar, la misma cantidad de horas durante el día.

Sin embargo debemos preguntarnos ¿Realmente estoy haciendo el uso efectivo del mismo?, y cuantas otras veces llegamos a sentirnos ineficientes al ver que no logramos hacer todo lo que teníamos planeado para el día, mientras que a otras personas les llega a sobrar el tiempo para invertirlo en actividades recreativas o de esparcimiento, o simplemente para poder convivir con sus seres queridos.

### Objetivo general:

Los participantes identificarán los factores clave para lograr eficientar la administración de su tiempo y eliminar conscientemente todos los desperdiciadores que se le presenten.

### Objetivos específicos:

- Identificarán el valor y sentido que le está dando al concepto tiempo.
- Desarrollarán su habilidad para administrar efectivamente el recurso tiempo.
- Analizarán los desperdiciadores internos o externos del tiempo.
- Establecerán un plan de acción para optimizar éste recurso.

### Contenido temático:

#### 1 ¿Qué es el tiempo?

- 1.1 Algunos conceptos filosóficos sobre el mismo.
- 1.2 Visión real del mismo.
- 1.3 Análisis de los diferentes tipos de tiempo.

#### 2 ¡Administre exitosamente su tiempo!

- 2.1 Identifique como administrarlo.
- 2.2 Reglas que favorecen su administración.
- 2.3 Aplicación de diferentes controles y su beneficio.
- 2.4 Técnicas y herramientas que favorecen la administración de éste valioso recurso.
- 2.5 La gráfica de organización, herramienta básica para identificar en que se invierte el tiempo.



**3 Controle los desperdiciadores de tiempo.**

- 3.1 ¿Qué es un desperdiciador de tiempo?
- 3.2 Desperdiciadores imputables o no a usted.
- 3.3 Elimine asertivamente cualquier desperdiciador.

**4 Establezca un plan de acción.**

- 4.1 Trabaje para identificar la administración de su pizza del tiempo.
- 4.2 Visualice las acciones a seguir para cada desperdiciador de tiempo.

## Administración efectiva del tiempo

### Objetivo general:

El participante reconocerá los principios de la administración del tiempo y conocerá la manera de planear su tiempo tanto en el ámbito personal como en el laboral.

### Contenido temático:

#### 1 Comunidad de aprendizaje

- 1.1 Contenido y objetivos
- 1.2 Introducción y expectativas

#### 2 Definición de conceptos

- 2.1 Principios de administración del tiempo
- 2.2 Enemigos del tiempo
- 2.3 Visibles y ocultos
- 2.4 Internos y externos
- 2.5 Los más frecuentes

#### 3 Técnicas administrativas aplicadas al trabajo.

- 3.1 Detección de fallas administrativas
- 3.2 Distracciones del tiempo y su control
- 3.3 Plazos y prioridades, lo urgente y lo importante.

#### 4 Organización del trabajo

- 4.1 Optimización del uso de los equipos: Registros, criterios, etc.
- 4.2 Uso creativo del tiempo: Acciones y realizaciones
- 4.3 Diseño de soluciones sencillas y efectivas

#### 5 Compromisos de mejora y aprendizajes.

## **Integración y trabajo en equipo (Desarrollo de competencias de un equipo altamente productivo)**

### **Introducción:**

Un equipo de alto rendimiento está integrado por una serie de personas con características individuales comunes. Estas personas, al comunicarse se dan cuenta de que tienen necesidades comunes. Entonces se marcan un objetivo común para satisfacer dichas necesidades.

En el momento en que el equipo se marca un objetivo, éste es interiorizado por todos y es el motor que los empuja a la acción para alcanzarlo.

Esto sin duda los llevara a ser:

### **Un equipo de rendimiento y altamente productivo**

Durante la acción, cada una de las personas descubre que tiene cualidades para coordinar cierto aspecto del equipo y se va formando el liderazgo corresponsable que unifica y da fuerza al equipo y sobre todo se logra una alta integración y una actitud de logro frente al cambio.

### **Objetivo general:**

Que los participantes logren una fuerte integración a través de procesos de trabajo en equipo que los lleven a ser de alto rendimiento y altamente productivos frente a l cambio.

### **Objetivos específicos:**

- Los participantes comprenderán la importancia de la integración y de manejar herramientas que los lleven a ser un equipo de alto rendimiento.
- Los participantes se sensibilizaran y fortalecerán valores que los lleven a el logro de resultados.
- Identificaran y establecerán lineamientos importantes que los lleven a tener una mejor visión para el logro de resultados.
- Aceptaran y manejaran con integración y una actitud positiva el cambio viéndolo como un aliado que los fortalece y alienta a ser mejores.



- Manejara y afianzara los pasos fundamentales para lograr sinergia y empatía para tener alto rendimiento.
- Integrara los soportes esenciales para lograr la colaboración en un equipo de trabajo.
- Lograran forjar a través del entendimiento un equipo altamente productivo
- Valoraran y reforzaran el poder del reconocimiento grupal.

## Contenido temático:

### **1 Pasos para formar un equipo de alto rendimiento**

- 1.1 Diferencia entre grupo y equipo
- 1.2 ¡Cómo se integra un equipo de alto rendimiento!

### **2 Valores base fundamental en los equipos de alto rendimiento**

- 2.1 Bases para fijar valores que impulsen al logro de resultados.
- 2.2 Valores lastre ¡determinación y eliminación del código del equipo!

### **3 La importancia de la visión en un equipo de alto rendimiento**

- 3.1 Visión cónica abierta y cerrada
- 3.2 Alineación de la visión personal de equipo y de organización

### **4 Como manejar el cambio en un equipo de trabajo**

- 4.1 La única constante es el cambio.
- 4.2 Desadaptación
- 4.3 Adaptación decreciente
- 4.4 Adaptación creciente

### **5 Los pasos fundamentales para lograr sinergia y empatía en un equipo de alto rendimiento.**

- 5.1 Sinergia y empatía grupal. actitudes positivas.
- 5.2 Procurar por el equipo como una unidad.
- 5.3 Expectativas individuales y grupales.
- 5.4 Importancia a los objetivos, no a las actividades.
- 5.5 Buscar las razones de los demás.

### **6 Soportes para la colaboración en un equipo de trabajo**

- 6.1 Confianza
- 6.2 Comunicación
- 6.3 Cohesión

### **7 ¡Cómo forjar un equipo altamente productivo!**

- 7.1 Puntos clave a considerar en trabajo en equipo
- 7.2 Pasos para lograr una verdadero equipo altamente productivo

### **8 El valor del reconocimiento.**

## Trabajo en equipo

### Introducción:

Te encuentras en el sitio donde te han conducido tus pensamientos y acciones en los últimos años. Lo que hagas hoy influirá en posición que tengas en los próximos diez o veinte años. Tus amigos, tu familia, tu trabajo, el lugar donde vivirás.

La vida es un proceso de construcción, las actividades, que desarrollas hoy afectarán tu posición del mañana. Ya sea que elimines un hábito indeseable, que dediques una hora a tu familia, que te fijes algunas metas, que ahorres, que practiques algún ejercicio, o que expandas tu mente; la diferencia estriba en lo que tú decidas.

Muchas veces pensamos que el mundo no nos trata como merecemos y culpamos a los demás de nuestros fallos y desilusiones.

Sin embargo, la verdad es que el modo como nos trata el mundo es un reflejo de cómo nos tratamos a nosotros mismos. Una buena autoestima es la clave del éxito de la satisfacción de vivir. Desgraciadamente, debido a la programación negativa recibida durante la infancia, La mayoría de la gente tiene una baja autoestima.

En este curso encontraras una serie de técnicas en el campo de Desarrollo Humano auxiliadas con Programación Neurolingüística, Inteligencia Emocional, Creatividad y Motivación que te ayudaran a ser.

### UN TRIUNFADOR

#### Objetivo general:

Sensibilizar, comprometer y brindar habilidades personales para generar procesos edificantes y constructivos a nivel individual, grupal que beneficien la calidad interna y externa de la institución.

#### Objetivos específicos:

Los participantes se harán concientes de la manera en que organizan sus pensamientos y sus comportamientos cotidianos y promoverán la mejora continua a través de un compromiso con significado personal. Aumentar sinergia institucional.

### **Contenido temático:**

1. La única constante es el cambio
2. Poder de una visión síndrome de un triunfador
3. Crea que puede tener éxito y lo tendrá
4. Congruencia una actitud necesaria para lograr éxito en la vida
5. El poder de la integración en la familia y en el trabajo
6. Necesidades de afiliación
7. Sinergia y empatía, actitudes positivas
8. Destrezas comunicativas “Armas para el cazador de éxito”
9. Valores los ejes que nos conducen a actuar
10. La confianza la base que te impulsa a el logro
11. Creatividad apertura mental frente a los problemas
12. Como dar y lograr el reconocimiento una actitud humana

## Compromiso incondicional

### Introducción:

Una persona puede estar formalmente obligada a desempeñar una labor en una organización y no por ello, necesariamente, debe tener una liga afectiva.

Puede trabajar con disgusto y sentir rechazo hacia la organización, teniendo, probablemente, un rendimiento menor.

En la actualidad, el compromiso de las personas con la organización se está volviendo, cada vez más, un activo importante; más aún cuando ese compromiso es incondicional.

### Objetivo general:

El participante identificará actitudes que le hacen ser una persona responsable y auto dirigido en el cumplimiento de sus actividades a fin de comprender los beneficios que esto le aporta en sus relaciones y resultados en el trabajo.

### Beneficios:

- Describirán cómo utilizar los cuatro acuerdos en su comunicación cotidiana.
- Distinguirán las fases del ciclo de la promesa para mejorar ésta.
- Explicarán la estructura de la reclamación para ser más efectivo al efectuarla.
- Aplicarán un esquema para llevar los compromisos a la acción.
- Analizarán su actuación ante la presencia de dificultades.
- Comparará los tipos de atribuciones y compromisos que mejoran la impecabilidad.

## Contenido temático:

- 1. La responsabilidad ¿un valor o una obligación?**
- 2. Establecimiento de un compromiso**
  - 2.1. El ciclo de la promesa
    - 2.1.1. Petición
    - 2.1.2. Promesa
    - 2.1.3. Declaración de finalización y satisfacción
- 3. Compromisos en acción**
  - 3.1. Pedido u oferta
  - 3.2. Aclaración de elementos
  - 3.3. Compromiso de responder
  - 3.4. Posibles respuestas
  - 3.5. Respuestas de negociación
  - 3.6. Coordinación de acciones
- 4. Re-compromisos conversacionales**
  - 4.1. Quejas improductivas
  - 4.2. Reclamos productivos
  - 4.3. Disculpas productivas
- 5. Atribuciones y compromisos**
  - 5.1. Tipos de atribuciones
  - 5.2. Compromisos de impecabilidad
- 6. Compromiso, una actitud de vida**
  - 6.1. Los cuatro acuerdos
    - 6.1.1. Sea impecable con sus palabras
    - 6.1.2. No se tome nada personal
    - 6.1.3. No haga suposiciones
    - 6.1.4. Haga siempre su máximo esfuerzo
- 7. Mis responsabilidades laborales**

## Valores e integridad personal

### Introducción:

Los valores humanos claves expresados en una cultura organizacional son fundamentales para hacer de ésta una entidad no solo productiva sino comprometida con su comunidad. "La integridad es la fortaleza de espíritu que nos hace permanecer fieles a nuestros principios". JFZárte

La actuación del ser humano guiada por los valores esenciales le permite tener un mayor grado de efectividad en sus acciones. La actitud de coherencia con los valores esenciales le facilita a la persona, que se conduce con integridad, una mejor expresión hacia el éxito con un esquema de honorabilidad.

### Objetivo general:

El participante identificará los comportamientos que permiten fortalecer la integridad personal, a través de la alineación de los valores personales en su actuar cotidiano, asumiendo su papel protagónico e integridad esencial.

### Beneficios:

- Identificarán las pautas que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y realización de la persona.
- Reconocerán las formas de actuación, basadas en la integridad esencial, para generar confianza e influencia.
- Analizarán las posiciones de acción, considerando los valores surgidos en la relación de situaciones humanas concretas y que afectan al individuo en su libertad.
- Elaborarán una guía de actuación personal basada en los principios y leyes del éxito que conlleva la integridad personal.

## Contenido temático:

### 1 Los valores en la vida humana

- 1.1 ¿Qué son los valores?
- 1.2 Jerarquía de valores.
- 1.3 Valores y liderazgo
- 1.4 Sistema de valores.

### 2 Integridad y confianza

- 2.1 ¿Qué es ser integro?
- 2.2 Sinceridad y honorabilidad.
- 2.3 Costos de la ruptura del compromiso (integridad).
- 2.4 Integridad colectiva.
- 2.5 Alinee sus valores personales con los institucionales y fortalezca su integridad.

### 3 Objetivismo y subjetivismo

- 3.1 Logros y limitaciones del objetivismo de los valores
- 3.2 Logros y limitaciones del subjetivismo de los valores
- 3.3 La urgencia del valor moral y la integridad esencial
- 3.4 Confrontación vs. Reprobación.

### 4 Principios y leyes del éxito

- 4.1 Principios del éxito al aplicar los valores
- 4.2 Leyes del éxito al conducirse íntegramente con sus compañeros de trabajo.

## Aprendiendo con humildad, logramos el éxito

### Introducción:

Aprender es incorporar nuevas habilidades que posibilitan alcanzar objetivos que antes no se podía.

El núcleo de todo proceso de aprendizaje es la transformación de acciones inefectivas en acciones efectivas.

### Objetivo general:

El participante revisará la disposición que tiene ante el aprendizaje, que le permitan concluir que el uso de la humildad, le conduce a oportunidades para mejorar sus procesos laborales y de desarrollo en su vida personal.

### Beneficios:

- Mostrar las etapas del aprendizaje en relación a sus experiencias personales y sus propias disposiciones emocionales hacia el aprendizaje para crear un clima propicio para apreciar y aprender conceptos nuevos.
- Describir sus intenciones y preocupaciones de aprendizaje para generar clima de respeto y hacerse cargo de sus compromisos.
- Exponer la importancia de la tensión creativa entre habilidad y ambición para subir el nivel de realidad actual.

### Contenido temático:

#### 1 El camino del aprendizaje

- 1.1 La importancia de la visión.
- 1.2 Conciencia y competencia
- 1.3 Maestros o Aprendices
  - 1.3.1 Volverse principiante
  - 1.3.2 De aprendiz a experto

#### 2 Etapas y disposición emocional en el aprendizaje

- 2.1 Círculo de la Experiencia
- 2.2 Disposición emocional bloqueadora de aprendizaje
- 2.3 Disposición emocional facilitadora de aprendizaje





### **3 Templanza sinceridad y humildad**

- 3.1 Templanza para dominar impulsos
- 3.2 Sinceridad en la manifestación de palabras y actitudes
- 3.3 Manifestaciones de humildad

### **4 Los contrarios de la humildad**

- 4.1 Aspectos de la soberbia
- 4.2 Arrogancia y sus manifestaciones.
- 4.3 Orgullo y vanidad

### **5 Las actitudes que bloquean el aprendizaje**

- 5.1 Culpa incondicional, el egoísmo esencial y la arrogancia
- 5.2 El arrogante ontológico
- 5.3 Humildad ontológica

## Comportamiento asertivo

### Introducción:

La conducta socialmente hábil es ese conjunto de acciones ejecutadas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, emociones, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un **modo adecuado** a la situación, **respetando** esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas.

Partiendo del principio de que toda habilidad social se expresa por medio de la comunicación, retomaremos este modelo para el desarrollo del curso-taller.

Un importante complemento de la comunicación, motivo de este taller, es el manejo de emociones y control del estrés que puede provocar la inadecuada aplicación de nuestras conductas en escenarios personales y profesionales.

### Objetivo general:

Los participantes reconocerán la importancia del control emocional al desarrollar habilidades que les permitan responder de modo asertivo ante las situaciones personales y laborales así como aprender estrategias de autorregulación del estrés.

### Beneficios:

- Identificar la trascendencia de aplicar la asertividad en el manejo de las conductas personales y profesionales.
- Practicar principios y técnicas que permitan incrementar la comprensión y adecuado manejo de las propias emociones.
- Reconocer la riqueza de recursos del cerebro.
- Aumentar la eficiencia personal y manejar el estrés.

## Contenido temático:

### 1. Asertividad

- 1.1. Principios básicos de la Asertividad.
- 1.2. Características de las personas asertivas.
- 1.3. Derechos asertivos y universales
- 1.4. Cómo podemos ser asertivos.
- 1.5. Dificultades personales que me impiden ser asertivo en las áreas básicas.

### 2. Importancia de las emociones en el desarrollo integral del ser humano

- 2.1. El valor del intelecto y la descalificación de lo emocional
- 2.2. ¿Qué es la Inteligencia Emocional?
- 2.3. ¿Qué papel desempeñan las emociones en la adaptación del ser humano a su ambiente?
- 2.4. Emociones, sentimientos y pasiones

### 3. Riqueza de recursos de nuestro cerebro

- 3.1. Características básicas del cerebro
- 3.2. Hallazgos sobre el cerebro

### 4. Competencias básicas de la IE

- 4.1. Competencias que favorecen la autogestión y las relaciones interpersonales

### 5. Manejo del estrés

- 5.1. ¿Qué es el estrés?
- 5.2. Eustrés y distrés
- 5.3. Hábitos que influyen en el adecuado manejo del estrés y de las emociones
- 5.4. Autoevaluación de niveles de estrés

## Comunicación productiva

### Introducción:

El Modelo de Comunicación Productiva (MCP) propone un fuerte énfasis en los Actos del Habla (afirmaciones, juicios, declaraciones, pedidos, ofertas y promesas) con compromiso social, para generar en las nuevas conversaciones de las personas y las organizaciones el uso de una palabra más plena, y una mirada inclusiva hacia el otro reconociéndolo como un **legítimo otro**.

Por eso mismo, sus postulados básicos son: Priorizar el hablar “cara a cara”, que exista una escucha comprometida, generosa y activa, que se desplace el miedo por la seguridad y la confianza, se procure la sinceridad, bajo nivel de juicios y prejuicios, “Mi verdad” no es lo más importante, se discute el contenido, la idea...no a la persona, generar la cultura del “**nosotros**”, en **suma que haya compromiso a la relación y no “relación por compromiso”**.

### Objetivo general:

Los participantes construirán un contexto de aprendizaje y capacitación, donde se adquieran competencias conversacionales que cualifiquen y mejoren:

El ambiente conversacional intra e interpersonal.  
La comunicación como coordinación de acciones.  
La habilidad de escuchar validando al interlocutor.  
La capacidad de hablar con responsabilidad.

### Beneficios:

- Compartir un tiempo de relación y esparcimiento en un contexto de aprendizaje lingüístico, emocional y corporal
- Convocar a la apertura, la disposición y el compromiso con el aprendizaje de nuevas competencias al ser observadores diferentes.
- Incorporar competencias conversacionales que potencien la reflexión estratégica, la coordinación de acciones y la gestión efectiva.
- Incrementar la SUSTENTABILIDAD basada en un modelo de comunicación productiva.

## Contenido temático:

### 1. La Comunicación en la organización

- 1.1. Mirada sistémica de las organizaciones
- 1.2. Sentido táctico y estratégico de la comunicación
- 1.3. Teoría del Observador
- 1.4. Mapas mentales y comunicación

### 2. La comunicación vista como práctica social

- 2.1. ¿Qué nos pasa ante el conflicto?
- 2.2. 9 razones por las cuales hay malos entendidos
- 2.3. La gestión del conflicto
- 2.4. Generación de bienestar organizacional
- 2.5. ¿Cómo nos comunicamos?
- 2.6. Modelo de Comunicación Tradicional - MCT

### 3. Modelo de Comunicación Productiva – MCP

- 3.1. El poder del lenguaje para hacer que las cosas pasen
- 3.2. Conversación y comunicación
- 3.3. Las 2 competencias conversacionales básicas
- 3.4. La organización vista como una red de conversaciones
- 3.5. La escucha como factor determinante de la comunicación humana
- 3.6. Apertura y efectividad al escuchar
- 3.7. Tipos de escucha
- 3.8. Beneficios de una escucha comprometida

### 4. Hablar responsablemente

- 4.1. Compromisos sociales para una comunicación productiva
- 4.2. El flujo de trabajo para una gestión efectiva
- 4.3. Pilares y cualidades del Modelo de Comunicación Productiva

## Resolución de conflictos

### Introducción:

La Negociación es una estrategia que se utiliza cuando se busca llegar a un acuerdo entre dos o más partes involucradas, con el interés de que dichas partes obtengan beneficios. Por lo tanto, la estrategia de Negociación, es aplicable en cualquier ámbito: laboral, familiar, civil, informal, financiero, público, por mencionar algunas, ya que es aplicable, para resolver todo tipo de conflictos.

### Objetivo general:

Que los participantes desarrollen las competencias básicas y aprendan la metodología y las técnicas para negociar y manejar conflictos, efectiva y propositivamente, creando valor sustentable, mejorando y desarrollando relaciones productivas y duraderas en su vida profesional y personal.

### Beneficios:

- Llegar a acuerdos.
- Resolver conflictos.
- Lograr resultados más grandes y visionarios.
- Aprender a manejar situaciones difíciles.
- Conocer estrategias y tácticas de negociación y mediación.
- Desarrollar habilidades orientadas al bien común.

### Contenido temático:

- 1. El conflicto, una realidad intrínseca a la vida.**
  - 1.1. Presencia cotidiana y universal del conflicto.
  - 1.2. Naturaleza y áreas frecuentes del conflicto.
  - 1.3. Tipos de conflictos.
    - 1.1. Los problemas como conflicto.
    - 1.2. Origen y génesis de los conflictos.
    - 1.3. La agresividad, expresión típica del conflicto.
    - 1.4. Efectos y consecuencias del conflicto.
    - 1.5. Manejo inadecuado y adecuado del conflicto.
    - 1.6. El manejo del conflicto y la madurez personal.



## **2. Conceptos Básicos de Negociación**

- 2.1. ¿Por qué negociar y para qué negociar?
- 2.2. Etapas del proceso de negociación.
- 2.3. La generación de valor integral: definición y sus componentes.
- 2.4. La plataforma del valor y su uso.
- 2.5. Víctima vs. Responsable: Definiciones básicas.
- 2.6. Mi enemigo y aliado.
- 2.7. Factores Claves de Éxito para negociar: ¿Qué son y cómo funcionan?

## **3. Estrategias de negociación**

- 3.1. Posturas y Estrategias Básicas al negociar.
- 3.2. Alternativas de Negociación, cuantificación y aplicación.
- 3.3. El contrato o convenio: obligaciones, derechos y consecuencias.

## **4. Negociación sustentable**

- 4.1. El proceso de negociación integral de Crecimiento Sustentable: Los 12 Pasos.

## Establecimiento de acuerdos efectivos y el compromiso de cumplirlos

### Introducción:

Hay quienes piensan que si se empieza por criticar algo se puede obtener eso más barato, pero ¿Cuál es la consecuencia de esa estrategia en el largo plazo?

Muchas personas adoptan la ley del «ojo por ojo»: al que los desilusiona, le pagan con la misma moneda. Con esto en mente ¿Qué tipo de negociaciones se pueden hacer?

Si cada persona interpreta las acciones del otro peor que las propias, esa estrategia tiende a crear una espiral negativa que empeora sistemáticamente la relación.

Para crear buenas relaciones sin arriesgarse indebidamente, conviene utilizar la negociación constructiva, como una capacidad basada en el bien común.

### Objetivo general:

Los participantes identificarán comportamientos y estrategias, basadas en el bien común, que les permitirán mejorar sus capacidades negociadoras en el trabajo y en la vida personal para construir acuerdos y resolver conflictos, para así fortalecer la cultura organizacional.

### Beneficios:

- Deducirán el valor del acto lingüístico por el que asume el compromiso de producir algo en el futuro.
- Identificarán las formas de negociación, ajustadas a cánones.
- Distinguirán las principales estrategias de negociación constructiva.
- Compararán modelos de negociación para incorporar prácticas constructivas en la negociación.



## Contenido temático:

### 1. La coordinación de acciones

- 1.1. El proceso de coordinación de acciones
- 1.2. Los acuerdos, un proceso de comunicación
- 1.3. Coordinar acciones es construir confianza

### 2. Conversaciones para la acción

- 2.1. La comunicación, el punto de partida
- 2.2. Los compromisos para coordinar acciones
- 2.3. Afirmaciones, declaraciones, juicios y promesas
- 2.4. Negociando con base en el bien común
- 2.5. Acuerdos efectivos, momentos de verdad

### 3. Ciclo de coordinación de acciones

- 3.1. Formular la petición
- 3.2. Establecer el compromiso: negociando y acuerdos
- 3.3. Realización de la tarea y reporte de término
- 3.4. Solución de conflictos
- 3.5. Aceptación: satisfacción o insatisfacción con el trabajo realizado

### 4. Riesgos para lograr acuerdos

- 4.1. Riesgos de las inferencias
- 4.2. Diferencias entre hechos y opiniones
- 4.3. Exponer e indagar efectivos
- 4.4. Procesando la información tóxica

### 5. La efectividad

- 5.1. Racionalizando el proceso
- 5.2. La confiabilidad en el líder
- 5.3. El coach como facilitador de procesos

## Motivación

### Introducción:

Actualmente los colaboradores de una institución deben realizar un gran esfuerzo para mantener en alto su nivel de entusiasmo y la confianza en sí mismos, de que tienen la capacidad para enfrentar exitosamente el reto que las circunstancias tan cambiantes imponen.

Este evento propicia, la actitud positiva y la motivación en el trabajo, que le ayudará a desarrollarse continuamente e incrementar sus niveles de productividad.

Cubre la identificación de valores que sirven de cimiento para el desarrollo de una actitud positiva en el trabajo, la motivación y el trabajo en equipo.

El estudio de la motivación y el comportamiento busca responder preguntas acerca de la naturaleza humana. Les ayudará a entender la conducta humana; no solo a determinar los porqués de sus comportamientos pasados, sino, hasta cierto punto, también a predecir, modificar e incluso controlar su comportamiento futuro.

Busca darles soporte a los empleados para que tengan un buen potencial de comunicación y trabajo en equipo.

### Objetivo general:

Que los empleados de la Institución conozcan y se sensibilicen sobre el papel que cumple la motivación en el desempeño y compromiso laboral, así como el valor del aporte de cada uno en el trabajo y el sentido del mismo en el desarrollo de la identidad individual, colectiva e institucional.

## Objetivos específicos:

- Valorar la importancia que tiene el generar cambios personales y laborales productivos.
- Identificar las características básicas de UN TRIUNFADOR.
- Identificar las motivaciones personales en el trabajo.
- Aquilatar la trascendencia que tiene la motivación y la actitud POSITIVA para beneficio propio y de la institución.
- Aplicar los ajustes de actitud que nos conviene aplicar para lograr mejores resultados en el trabajo.
- Identificar las fuerzas que impulsan o restringen la comunicación entre las diferentes áreas laborales.

## Contenido temático:

### 1 El ser integral

- 1.1 El equilibrio entre los elementos que hace a una persona un Ser Integral
- 1.2 El triángulo del crecimiento humano (CHA)
- 1.3 La riqueza del pensamiento
- 1.4 Importancia de las creencias

### 2 Dinámica mental para la motivación

- 2.1 Qué es la motivación
- 2.2 Diferencia entre motivación e incentivo
- 2.3 Desarrollar nuestra motivación y creatividad para alcanzar metas
- 2.4 Limpieza mental de vocabulario

### 3 La magia de la actitud positiva en el trabajo

- 3.1 Ventajas de una Actitud Positiva
- 3.2 La actitud y el éxito en el trabajo
- 3.3 Como ajustar nuestra actitud

### 4 Talentos para tener éxito

- 4.1 Motivación
- 4.2 Aptitud
- 4.3 Optimismo
- 4.4 Valores



## **5 Pensamiento motivador**

- 5.1 El ABC de la vida
- 5.2 Sistemas representacionales
- 5.3 Meta programas
- 5.4 El diálogo interno

## **6 Inteligencia emocional**

- 6.1 Autoconocimiento
- 6.2 Autorregulación
- 6.3 Motivación
- 6.4 Empatía
- 6.5 Habilidad social

## **7 Misión personal**

- 7.1 ¿Qué es la misión personal?
- 7.2 ¿Cómo encontrar la propia misión?
- 7.3 Cumplimiento de la misión personal

## **8 Comunicación**

- 8.1 Verbal
- 8.2 No verbal
- 8.3 Paralenguaje

## **9 Modelos mentales**

- 9.1 ¿Qué es un modelo mental?
- 9.2 ¿Cómo influyen mis modelos mentales en los demás y viceversa?

## **10 Practicando la excelencia para la motivación**

- 10.1 Cómo plantear un objetivo
- 10.2 Plan de crecimiento personal
- 10.3 Compromisos y plazos

## Manejo del estrés

### Introducción:

Hoy en día se reconoce que el estrés laboral es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan.

Un trabajador estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la entidad para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un ambiente tan competitivo, hoy día.

El estrés puede estar ocasionado por problemas personales o laborales. Por lo general, no podemos proteger a los empleados contra el estrés originado fuera del trabajo, pero sí podemos protegerlos contra el estrés derivado de su actividad laboral.

El estrés laboral puede suponer un auténtico problema para la entidad y para sus trabajadores. Una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenir el estrés.

El Manejo del Estrés Laboral implica la participación activa y permanente de todos los miembros de la entidad, en el compromiso y responsabilidad diaria con su propia salud, tanto física como mental, creando espacios que permitan la reflexión y comunicación de lo que a uno le sucede internamente en su interacción con el ambiente laboral.

### Objetivo general:

Conocer, manejar y aplicar elementos conceptuales y prácticos en el manejo del estrés y su prevención tanto en la vida personal como laboral, favoreciendo el bienestar y la calidad de las relaciones interpersonales como base de la productividad en el trabajo.

## Objetivos específicos:

- Conocer y entender el concepto de estrés.
- Entender la importancia de la autorregulación de nuestros propios estados internos, para prevenir y corregir el estrés laboral.
- Conocer y aplicar algunas técnicas para el manejo adecuado del estrés, con el fin de llevar a cabo de una manera más adecuada la realización de sus diversas actividades cotidianas, escuchando las señales de bienestar que el cuerpo emite.
- Entender la importancia del trabajo en equipo en la regulación del estrés laboral.
- Reconocer las señales corporales como indicios de malestar en una unidad biopsicosocial.
- Conocer que acciones preventivas deben ser tomadas, como herramientas de Auto cuidado, destinadas a conservar la salud.
- Prevenir su aparición o, en el caso de que los empleados ya lo estén sufriendo, impedir que perjudique gravemente su salud o el buen funcionamiento de la Institución.

## Contenido temático:

### 1. Historia y antecedentes del estrés

- 1.1. ¿Qué es el estrés?
- 1.2. Definiciones
- 1.3. Respuesta de estrés

### 2. Mecanismo del estrés

- 2.1. Fuentes Fisiológicas , ambientales y psicológicas
  - 2.1.1. Estresores del medio ambiente
    - 2.1.1.1. Luz
    - 2.1.1.2. Ruido
    - 2.1.1.3. Temperatura
    - 2.1.1.4. Vibración y Movimiento
    - 2.1.1.5. Aire acondicionado
  - 2.1.2. Ambientes organizacionales
    - 2.1.2.1 Familia
    - 2.1.2.2 Trabajo
    - 2.1.2.3 Económicas
- 2.2. ¿Qué es el síndrome Burnout o Desgaste Laboral?

3. **Plan de Acción personal para el manejo del estrés a nivel laboral y Personal**
  - 3.1. Aporte de la Inteligencia Emocional al Manejo del Stress
    - 3.1.1. Conozcamos nuestro mente
    - 3.1.2. ¿Qué generan nuestras emociones y sentimientos?
    - 3.1.3. Autoevaluación emocional
  - 3.2. ¿Cómo trabajan nuestros hemisferios cerebrales?
    - 3.2.1. El pensamiento lateral
      - 3.2.1.1. Los siete sombreros y sus características
  - 3.3. Técnicas para el Manejo del Estrés
    - 3.3.1. Conozcamos técnicas de la kinesiología en la vida diaria
    - 3.3.2. Desarrollo de relajación “**Método SILVA**”
    - 3.3.3. Técnicas de imágenes mentales y sonidos de la naturaleza
4. **Hacia un sano desarrollo personal como herramienta para combatir el estrés**
  - 4.1. Papel de las creencias en relación con el stress
    - 4.1.1. Pensamiento, sentimiento, sensación e intuición
  - 4.2. Respuestas inteligentes al Stress
    - 4.2.1. Sinergia y energía
    - 4.2.2. Desarrollo e integración en el equipo de trabajo
      - 4.2.2.1. Negociaciones efectivas
      - 4.2.2.2. Estrategias de desarrollo
    - 4.2.3. Estrategias de motivación a los integrantes del equipo de trabajo
      - 4.2.3.1 Reto – Cambio
        - 4.2.3.1.1 Competencias Laborales
        - 4.2.3.1.2 Descubriendo nuevas herramientas laborales
  - 4.3. Cómo cambiar las creencias que favorecen o producen stress
    - 4.3.1. Mapas mentales
      - 4.3.1.1 Cambio de actitud
      - 4.3.1.2 Crecimiento óptimo y compartido

## Relaciones interpersonales

### Introducción:

Quererse y aceptarse es muy importante, tan importante como tener amigos, trabajar, tener pareja, pasar tiempo con sus seres queridos, etcétera. Sin amor propio es imposible realizarnos como personas o interactuar con otros.

El amor propio depende de muchos factores: historia personal, niñez, educación, relación con nuestros padres y con base a él, interactuará con los demás.

Lo importante es que ese amor se construye durante toda la vida. Aumenta o disminuye según lo que piensa y hace. Florece cuando aprende por sí mismo que puede lograr lo que desea y reconoce que no es víctima del mundo, sino un actor del mismo, que es capaz de transmitir ese amor y respeto a otros seres que forman parte de su mundo.

### Objetivo general:

Contribuir a mejorar las relaciones humanas que se manifiestan entre los participantes dentro del ámbito laboral, con el objeto de integrar las diferentes personalidades para conseguir objetivos, comprender, aceptar y respetar las diferencias y el modo de pensar de todos los miembros dentro de una organización.

### Objetivos específicos:

- Identificar como percibimos a los demás para crear relaciones interpersonales productivas.
- Reconocer cuales son las emociones y sentimientos que nos dominan.
- Concluir cómo se está construyendo la autoestima.
- Inferir ¿Qué es lo que a cada uno nos frustra?
- Emplear apropiadamente la comunicación interpersonal asertiva.
- Aplicarlas técnicas adecuadas para vivir en plenitud las relaciones interpersonales.



## Contenido temático:

### 1. Percepción interpersonal

- 1.1. Percepción de las relaciones interpersonales constructivas.
- 1.2. Relaciones de familia, pareja, trabajo, social y de otros ámbitos.
- 1.3. Esquema de los tipos de Relaciones Humanas Existentes.
- 1.4. Cómo se logra el éxito en las relaciones interpersonales.

### 2. Naturaleza de las emociones

- 2.1. Emociones y sentimientos.
- 2.2. Tipos de emociones.
- 2.3. Control, de las emociones.
- 2.4. Cómo se logra la madurez emocional.

### 3. Autoestima

- 3.1. Definiciones.
- 3.2. ¿Dónde estoy y cómo quiero estar?
- 3.3. Potencialidades y limitaciones.
- 3.4. Conocimiento de sí mismo.
- 3.5. Misión personal.

### 4. Motivación

- 4.1. ¿De dónde proviene la motivación?
- 4.2. Ciclo de la motivación.
- 4.3. Satisfacción de las necesidades.
- 4.4. Motivación al cambio.

### 5. La frustración

- 5.1. Principios básicos.
- 5.2. Manejo de la frustración.

### 6. Comunicación interpersonal asertiva

- 6.1. Principios de la comunicación.
- 6.2. Comunicación verbal.
- 6.3. La comunicación activa.
- 6.4. Habilidades de la comunicación.
- 6.5. Comunicación asertiva.
- 6.6. Los derechos asertivos.

### 7. Relaciones interpersonales

- 7.1. Relaciones interpersonales.
- 7.2. Relaciones interdepartamentales.
- 7.3. Relaciones organizacionales.

