

# PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL



## CATÁLOGO DE CURSOS EN FORMACIÓN HUMANA, POR COMPETENCIAS 2017

### Metodología

- Talleres lúdicos vivenciales para trabajo personal y grupal.
- Exposiciones teóricas para la consolidación y abordaje de los marcos referenciales.
- Sistema de prácticas para el desarrollo de competencias.
- Acompañamiento personalizado durante al proceso grupal con un "coach", con perfil en psicología organizacional.



**CURSOS**

## ÍNDICE

Actitud inteligente para un servicio preferente (Calidad en el servicio) (6)

Usuarios difíciles, trato inteligente (7)

Anatomía del conflicto (8)

Diseñando acuerdos estratégicos (9)

Soluciones creativas para decisiones inteligentes (10)

Administración de tiempo (11)

El arte de comunicar (11)

Aprendiendo a ser asertivo (12)

El dominio de hablar en público (13)

Como organizar reuniones efectivas (14)

Trabajemos en equipo (15)

Formación de equipos de trabajo (16)

Construyendo relaciones (17)  
humanas positivas

Sensibilización a los cambios (18)



Motivación del personal (19)

Manejo de estrés (20)

Autoestima (21)

Vida y trabajo (22)

Desarrollando actitudes positivas (23)

Habilidades de supervisión (24)

Manejo de personal (25)

Administración por objetivos (APO) (26)

Inteligencia emocional en las empresas (27)

Admisión del talento humano:  
competencias profesionales (28)

El coaching: Trabajadores de alto  
rendimiento hacen empresas saludables (29)

Dirección y liderazgo (30)

Elaboración de CV y preparación  
para entrevistas de trabajo (31)

Formación de capacitadores (32)

**Diplomado** (33)



## “Actitud Inteligente para un servicio preferente” (Calidad en el servicio)

**Objetivo:** El participante reconocerá la importancia de la calidad como una actitud, mediante el análisis de las herramientas que favorecen un servicio eficiente, a fin de promover la calidad de servicio como un estándar de trabajo.

### **Temario:**

1. La importancia de la calidad en el servicio a los usuarios
2. Los siete pecados en el servicio para perder clientes
3. Tipos de servicios
4. Pasos para un servicio de calidad
5. Componentes básicos del buen servicio
6. Los diez mandamientos para un servicio de excelencia



Dirigido a: Todo el personal.  
Duración: 12 horas.

## “Usuarios difíciles, trato inteligente”

**Objetivo:** El participante desarrollará habilidades que le permitan manejar quejas y usuarios difíciles, a través del conocimiento de técnicas de comunicación efectiva y solución de problemas.

**Temario:**

1. Análisis e identificación del origen de las quejas y conflictos.
2. Solución de problemas.
3. Comunicación efectiva.
4. Trato amable y cordial al usuario.
5. Características y atención de usuarios difíciles.
6. Reglas para manejar las quejas
7. Planes de mejora.



Dirigido a: Todo el personal.

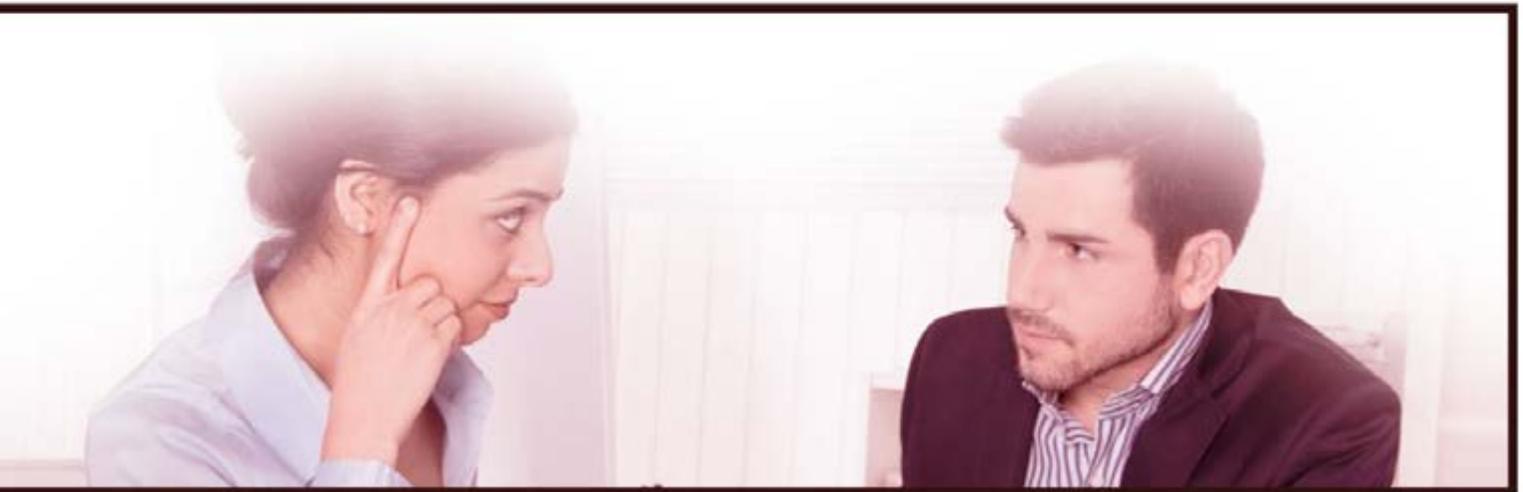
Duración: 12 horas.

## “Anatomía del conflicto”

**Objetivo:** El participante analizará los conflictos que se presentan en su labor cotidiana, mediante la identificación de los principales factores que lo desencadenan y la forma en la cual los afronta, a fin de preverlos y afrontarlos de manera efectiva.

**Temario:**

1. Desacuerdo y conflictos.
2. Tipos de conflictos
3. Las personas ante los conflictos.
4. Comunicación.
5. Negociación.
6. Los pasos básicos para la solución de problemas.
7. Estilos y estrategias de manejo de conflictos
8. Generación de compromisos y plan de acción.
9. Planes de mejora personales.



Dirigido a: Todo el personal.  
Duración: 12 horas.

## “Diseñando acuerdos estratégicos”

**Objetivo:** El participante realizará un autodiagnóstico de sus habilidades de negociación, mediante el análisis de sus actitudes y conductas frente al proceso de negociación, así como de la identificación de tácticas y técnicas de negociación, a fin de promover una actitud de negociación ganar-ganar.

### Temario:

1. Concepto de negociación.
2. Oportunidades de negociación.
3. Actitudes de negociación: ganar-ganar.
4. Reacciones frente al conflicto.
5. Diagnóstico del estilo personal de negociación.
6. Tipos de negociación.
7. Habilidades básicas de la negociación.
8. Tácticas y técnicas de negociación.
9. Proceso de negociación.
10. Planes de mejora personales.



Dirección: Todo el personal.

Duración: 12 horas.

## “Soluciones creativas para decisiones inteligentes”

**Objetivo:** El participante desarrollará habilidades que le permitan analizar problemas y tomar decisiones, mediante la identificación de diferentes técnicas de solución de problemas y su aplicación a su realidad laboral, para conseguir tomar decisiones efectivas en las situaciones que se le presentan en su trabajo cotidiano.

**Temario:**

1. Conceptos básicos
2. El planteamiento de un problema y su dimensión.
3. Técnicas de análisis creativo de un problema.
4. Estrategias para la resolución de problemas
5. Herramientas básicas para la toma de decisiones.
6. Proceso de toma de decisiones
7. Decisiones en grupo
8. Planes de mejora personal



Dirigido a: Personal directivo y responsables de área.  
Duración: 12 horas.

## “Administración de tiempo”

**Objetivo:** El participante aprenderá a administrar su tiempo de manera más efectiva, optimizarlo y mejorar la organización del trabajo, mediante el análisis de los principales desperdiciadores del tiempo y las herramientas para combatirlos.

**Temario:**

1. Introducción a la administración del tiempo.
2. El tiempo como problema personal y el manejo del tiempo.
3. Exploración de la organización personal y el manejo del tiempo.
4. Desperdiciadores y optimizadores del tiempo.
5. Técnicas de administración del tiempo
6. Planes de mejora personales.



Dirigido a: Todo el personal.  
Duración: 12 horas.

## “El arte de comunicar”

**Objetivo:** El participante desarrollará las habilidades de comunicación verbal y no verbal, mediante el análisis de las barreras y de las técnicas que le permitan una comunicación efectiva, que contribuyan en la mejora de los servicios que se ofrecen.

**Temario:**

1. La comunicación verbal y no verbal.
2. La comunicación efectiva.
3. Barreras de la comunicación.
4. La comunicación y la asertividad
5. Las habilidades sociales y la comunicación.
6. Técnicas para una comunicación efectiva
7. Planes de mejora personales.



Dirigido a: Todo el personal.  
Duración: 12 horas.

## “Aprendiendo a ser asertivo”

**Objetivo:** El participante conocerá los elementos que componen la asertividad, con el fin de desarrollar habilidades que le permitan expresar sus sentimientos y pensamientos de forma asertiva.

**Temario:**

1. Significado de la asertividad: características y principios básicos.
2. Derechos y comportamiento asertivos.
3. Técnicas de asertividad
4. Consecuencias de la asertividad
5. La asertividad en el trabajo en equipo
6. Planes de mejora personal.



Dirigido a: Todo el personal.

Duración: 12 horas.

## “El dominio de hablar en público”

**Objetivo:** El participante adquirirá los elementos necesarios para comunicarse exitosamente, mediante la práctica de las técnicas para manejar la voz correctamente, el uso de la expresión corporal y transmisión de mensajes de manera clara y precisa, para lograr un mejor entendimiento con los usuarios.

**Temario:**

1. Los principios del arte de hablar
2. Respirando correctamente
3. Educando la voz hablada
4. Técnicas para hablar bien en público
5. Actitud ante el público
6. Planes de mejora personal.



Dirigido a: Todo el personal.

Duración: 12 horas.

## “Cómo organizar reuniones afectivas”

### Objetivo:

El participante desarrollará las habilidades para planear y conducir reuniones de trabajo productivas, mediante el análisis de los errores más comunes y las herramientas de planeación y conducción de reuniones, que propicien una comunicación más clara y ágil.

### Temario:

1. Errores comunes en las reuniones de trabajo.
2. Mitos sobre las reuniones y expectativas de los participantes.
3. Tipos y objetivos de las reuniones.
4. Planeación de una reunión eficiente.
5. Delegación adecuada de funciones dentro de una reunión.
6. Controles oportunos para una participación activa y positiva.
7. Conducción ágil, amena y eficiente.
8. Manejo de las propuestas, las dudas, las discrepancias y los silencios.
9. Seguimiento y aprovechamiento de los resultados de una reunión.



Dirigido a: Puestos que tienen personas a su cargo.

Duración: 12 horas.

## “Trabajemos en equipo”

**Objetivo:** El participante desarrollará actitudes positivas hacia el trabajo en equipo, mediante el análisis de las características de los equipos de trabajo exitoso y los beneficios de este estilo de trabajo, a fin de promover la participación y disposición a trabajar en equipo cuando se requiera.

**Temario:**

1. Diferencia entre grupo de trabajo y equipo de trabajo.
2. ¿Qué es un equipo de trabajo?
3. Características de los equipos de trabajo.
4. Tipos de equipos de trabajo.
5. Comunicación en el equipo de trabajo.
6. Conflicto y solución de problemas en equipos de trabajo.
7. Toma de decisiones.
8. Ventajas y desventajas del trabajo en equipo.
9. Planes de mejora personales.



Dirigido a: Todo el personal.  
Duración: 12 horas.

## “Formación de equipos de trabajo”

**Objetivo:** El participante será capaz de formar equipos de trabajo, mediante el conocimiento de las principales características de estos equipos y de los elementos que favorecen su implementación, a fin de promover entre el personal su formación y participación activa en la consolidación de los mismos.

**Temario:**

1. Características del trabajo en equipo.
2. Estructuración de un equipo de trabajo.
3. Liderazgo y comunicación.
4. Diagnóstico del desempeño del equipo.
5. Acciones de mejora para el equipo de trabajo.



Dirigido a: Personal directivo y responsable de área.  
Duración: 12 horas.

## “Construyendo relaciones humanas positivas”

**Objetivo:** El participante desarrollará habilidades y actitudes que promuevan relaciones interpersonales positivas, con el fin de fomentar un ambiente de trabajo satisfactorio, productivo y constructivo, mediante el análisis de los obstáculos y los facilitadores de las relaciones humanas.

**Temario:**

1. Ambiente de trabajo, productividad y salud.
2. Necesidades básicas y aprendidas.
3. Habilidades sociales básicas.
4. Origen de mis necesidades emocionales y sociales.
5. Mi forma de relacionarme con los demás.
6. Obstáculos en las relaciones humanas.
7. Facilitadores de las relaciones humanas.
8. Integración con los compañeros de trabajo.
9. Desarrollo de actitudes positivas.
10. Planes de mejora personal.



Dirigido a: Todo el personal.  
Duración: 12 horas.

## “Sensibilización al cambio”

**Objetivo:** El participante valorará la importancia de generar cambios personales y laborales, a través de la identificación, en su persona y en sus colaboradores, de las actitudes y motivaciones al trabajo, a fin de promover la aceptación y adaptación ante los cambios.

**Temario:**

1. Competitividad y cambio.
2. El cambio como parte del desarrollo personal.
3. La magia de una actitud positiva.
4. La importancia de la motivación al trabajo como aliada del cambio.
5. El valor y significado del trabajo.
6. Planes de mejora personal.



Dirigido a: Todo el personal.

Duración: 12 horas.

## “Motivación del personal”

**Objetivo:** El participante realizará un diagnóstico de la motivación y compromiso de su personal, mediante el análisis de las teorías de la motivación, así como, de las actitudes, hábitos y estrategias que favorecen el compromiso del personal, a fin de fortalecer la motivación de sus colaboradores.

**Temario:**

1. El arte de ser persona.
2. Motivación y autoestima.
3. Asertividad, elemento indispensable.
4. Actitudes y hábitos efectivos.
5. Planes de acción personal.



Dirigido a: Personal directivo y responsable de área.  
Duración: 12 horas.

**Objetivo:** El participante será capaz de identificar, reconocer y modificar sus pensamientos y sentimientos durante situaciones de estrés así como implementar estrategias para la solución efectiva de problemas con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

**Temario:**

1. Trabajo y estrés.
2. ¿Qué es el estrés?
3. Mis reacciones ante el estrés.
4. Solucionando problemas con nuestros recursos.
5. Modificación de hábitos personales.
6. Reducción del estrés personal y laboral.
7. Planes de mejora personales.



Dirigido a: Todo el personal.  
Duración: 12 horas.

**Objetivo:** El participante realizará un autodiagnóstico de su persona, mediante el análisis de su autoconcepto y actitudes ante la vida, a fin de promover el desarrollo personal del trabajador.

**Temario:**

1. Valorar la importancia que tienen como seres individuales e irrepetibles.
2. Valorar la importancia que tiene la autoestima.
3. Desarrollo y reconstrucción de la autoestima.
4. Identificar su autoconcepto, en cada área de su vida: personal, familiar, laboral, social, emocional y espiritual.
5. Cambiar actitudes que nos sirven para mejorar nuestro concepto de la vida.
6. Aceptar y generar cambios positivos para nuestro desarrollo
7. Superación personal
8. Planes de mejora personales.



Dirigido a: Todo el personal.  
Duración: 12 horas.

**Objetivo:** El participante realizará un autodiagnóstico de su persona, mediante el análisis de su autoconcepto y actitudes ante la vida, a fin de promover el desarrollo personal del trabajador.

**Temario:**

1. Identificación de las raíces familiares, culturales y sociales.
2. Autoconcepto y autoestima.
3. Fortalecimiento de la autoestima.
4. La importancia de la visión y misión personales.
5. Elaboración de la misión personal por roles.
6. Clarificación de valores personales.
7. Proyecto de vida y trabajo.
8. Planes de acción personales.



Dirigido a: Todo el personal.

Duración: 12 horas.

## “Desarrollando actitudes positivas”

**Objetivo:** El participante desarrollará actitudes positivas, mediante el análisis de aquellas actitudes que le impide desarrollarse plenamente como persona, a fin de promover el desarrollo personal del trabajador.

**Temario:**

1. El reto del cambio personal.
2. La riqueza del Autoconocimiento.
3. Nuestras actitudes y la calidad en mi vida y trabajo.
4. Actitudes positivas vs negativas.
5. Criterios de madurez humana.
6. Actitudes sanas y positivas.
7. Mi compromiso con el desarrollo de Actitudes Positivas.



Dirigido a: Todo el personal.  
Duración: 12 horas.

## “Habilidades de supervisión”

**Objetivo:** El participante realizará un autodiagnóstico de sus habilidades como supervisor, mediante el análisis de sus habilidades para delegar, comunicarse y resolver conflictos, a fin de promover un ambiente laboral de respeto, confianza y abierto a la retroalimentación constructiva.

**Temario:**

1. Delegar y facultar para multiplicar destrezas.
2. Mantener relaciones constructivas y positivas con sus colaboradores.
3. Técnicas de supervisión
4. Resolver conflictos.
5. La comunicación como una herramienta de la supervisión.
6. Mejorar el desempeño de los colaboradores.
7. Satisfacción de las exigencias del usuario.
8. Planes de acción personal.



Dirigido a: Personal directivo y responsables de área.  
Duración: 12 horas.

**Objetivo:** El participante realizará un autodiagnóstico de su condición de líder, por medio del análisis de sus características personales y de su equipo de trabajo, a fin de poder descubrir sus fortalezas y áreas de oportunidad de su estilo de liderazgo.

**Temario:**

1. ¿Quién soy como líder?
2. ¿Quiénes son y cómo son mis colaboradores?
3. ¿Cómo trabajamos en equipo?
4. ¿Cómo se realiza un diagnóstico organizacional y uno de equipo?
5. Planes de acción, organizacionales y de equipo.



Dirigido a: Personal directivo y responsables de área.  
Duración: 12 horas.

## “Administración por objetivos (APO)”

**Objetivo:** El participante aprenderá a administrar su acción basándose en un esquema y metodología por objetivos de manera más efectiva, optimizarlo y mejorar la organización del trabajo, mediante el análisis de los principales factores que influyen en la consecución de los mismos.

**Temario:**

1. Introducción a la administración por objetivos. Metodología cuantitativa y cualitativa para el logro.
2. Exploración de la organización personal y el manejo del tiempo.
3. Elaboración de objetivos, indicadores, descriptores y metas
4. Técnicas para planear y supervisar por objetivos.
5. Herramientas de evaluación por objetivos
6. Planes de mejoras personales y organizacionales.



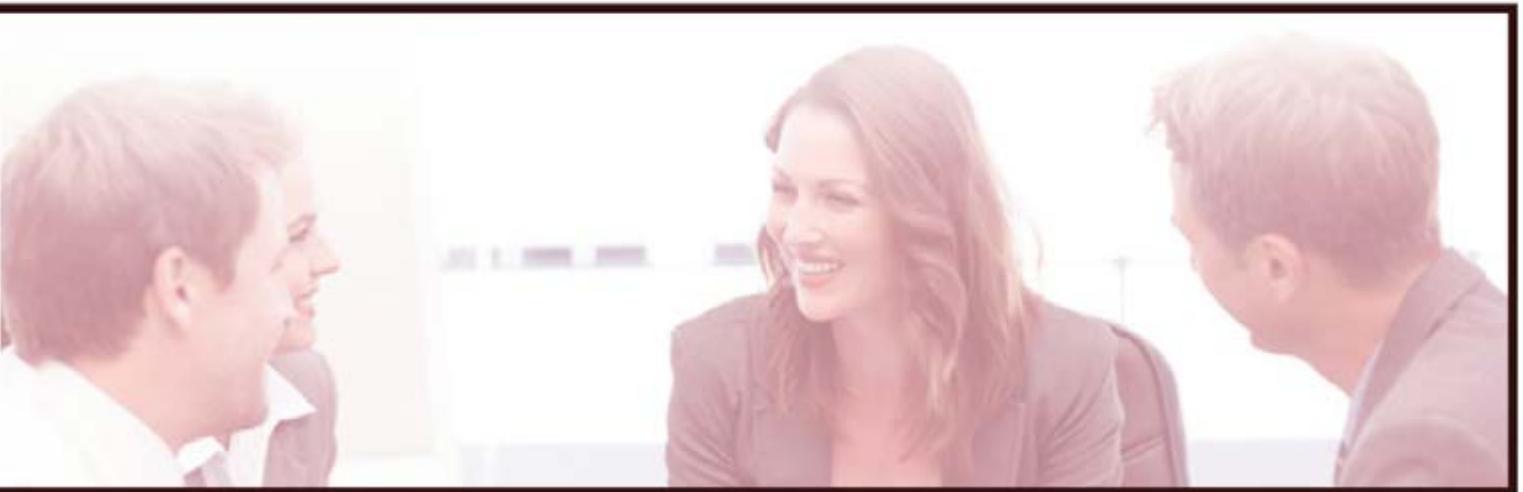
Dirigido a: Todo el personal.  
Duración: 12 horas.

## “Inteligencia emocional en las empresas”

**Objetivo:** El participante desarrollará un esquema de autoconocimiento emocional que le servirá para manejar y expresar adecuadamente sus sentimientos, así como para conocer y reconocer los estados emocionales de las personas con quien se relacione, con la finalidad de generar ambientes de trabajo sanos.

**Temario:**

1. ¿Qué es y que no es?, Mitos relacionados con la inteligencia emocional.
2. Aprendiendo de mis emociones.
3. Identificando las emociones en mi entorno.
4. Manejando asertivamente las emociones y la relaciones en el contexto laboral.
5. Emociones, actitudes y aptitudes en el contexto de las organizaciones.



Dirigido a: Todo el personal.  
Duración: 12 horas.

## “Admisión de talento humano: competencias profesionales”

**Objetivo:** Al finalizar el curso el participante conocerá todos los elementos necesarios de un esquema organizacional basado en la cultura de las competencias, con la finalidad de poder aplicarlo en su entorno de trabajo en procesos de admisión y desarrollo del talento humano.

### **Temario:**

1. Enfoque del Talento Humano
2. Competencias laborales.
3. Elaboración de perfiles y descriptivos de puestos, basado en una cultura de competencias.
4. Entrevistas por competencias.
5. Verificación del nivel de competencias.
6. Planes de mejoras personales y organizacionales.



Dirigido a: Personal de RRHH.  
Duración: 12 horas.

## “El coaching: Trabajadores de alto rendimiento hacen empresas saludables”

**Objetivo:** Al finalizar el curso el participante desarrollará esquemas mentales de amplitud e integración a los intereses de la organización, los directivos y los trabajadores desde una visión positiva, mediante el análisis y comprensión de la metodología del coaching psicosocial.

**Temario:**

1. El aquí y el ahora
2. La acción
3. El fluir
4. El líder de élite
5. Planes de mejora personal.



Dirigido a: Personal directivo y responsables de área.  
Duración: 12 horas.

**Objetivo:** Al finalizar el curso las y los participantes desarrollaran habilidades de liderazgo a través de técnicas de que le permitan poner en prácticas nuevas formas de relacionarse con su torno y con si mismo con el propósito de lograr dirigir efectivamente a su equipo de trabajo.

**Temario:**

1. Estilos de Dirección
2. La labor del líder
3. Técnica de Evaluación y Supervisión de Programas (TERP)
4. Objetivos y Papel del líder
5. Característica y Funciones del líder del nuevo milenio
6. Características personales del líder
7. Puntos clave para mejorar mi liderazgo y ser un buen líder
8. Planes de mejora personal



Dirigido a: Personal directivo y responsables de área.  
Duración: 12 horas.

## “Elaboración de CV y preparación para entrevistas de trabajo”

**Objetivo:** Al finalizar el curso el participante pondrá en práctica estrategias eficaces para elaborar una hoja de vida y desempeñarse adecuadamente en una entrevista laboral

### Temario:

1. CV de alto impacto, lo que debes de evitar
2. Nuevas tendencias, cómo hacer tu CV en video, aplicaciones, LinkedIn, viadeo, Facebook y Twitter
3. LinkedIn: envía tu CV a bolsas de trabajo
4. Reclutadores/entrevistadores, quienes son y que hacen
5. Entrevistas de trabajo, el punto cumbre para obtener tu trabajo ideal
6. Cómo responder a las 100 preguntas claves en una entrevista de trabajo
7. Consejos para superar una Entrevista de Trabajo
  - El pre, Antes de la Entrevista -Durante la Entrevista
  - Piensa antes de contestar -Piensa positivamente -Haz preguntas
7. Consejos para superar una Entrevista de Trabajo
  - El pre, Antes de la Entrevista -Durante la Entrevista
  - Piensa antes de contestar -Piensa positivamente -Haz preguntas
8. Exámenes Psicométricos: 10 tips para resolverlos
  - ¿Para qué sirven? -Dales la importancia que merecen
  - Conoce los psicométricos -Evita pensamientos negativos



Dirigido a: Público en general.

Duración: 20 horas.

## “Formación de capacitadores”

**Objetivo:** Al término del curso el participante aplicará los aspectos teóricos metodológicos requeridos para la Impartición de Cursos de Formación del Capital Humano de Manera Presencial Grupal, de acuerdo con el EC0217, con el fin de evaluar y certificar su competencia en el mismo.

**Temario:**

1. El Sistema Nacional de Competencias.
2. Preparar la sesión de cursos de capacitación.
3. Conducir los cursos de capacitación.
4. Evaluar los cursos de capacitación.
5. Ejercicio: Simulador de una sesión de capacitación.



Dirigido a: Mandos medios, directivos y capacitadores  
Duración: 18 horas.

**DIPLOMADO**

## **Desarrollo de Inteligencia Organizacional para La industria de la construcción en el siglo XXI**

### **Objetivo general**

Desarrollar las competencias gerenciales necesarias para el desarrollo de un negocio por medio del análisis y reflexión de las diversas disciplinas y áreas de gestión para impulsar la innovación y la competitividad de los profesionistas y empresarios locales

### **Objetivos específicos**

- Analizar y reflexionar sobre las características y exigencias de las empresas de hoy y las maneras de promover la competitividad dentro de las mismas
- Desarrollar competencias gerenciales que permitan integrar el manejo del capital humano, la información del mercado, los procesos productivos y las finanzas sanas como ejes transversales del desarrollo de la empresa
- Establecer líneas de acción para la profesionalización del negocio desde el modelo de Empresas Basadas en el Conocimiento
- Fomentar la cultura de la sostenibilidad y sustentabilidad de las empresas en el marco del S. XXI
- Conocer y construir herramientas e instrumentos que puedan ser aplicados dentro de la empresa de manera práctica, eficiente y eficaz.



**Cursos:**

- Mejoras de Estrategia y competitividad empresarial para constructoras
- Aplicación de Mercadotecnia estratégica, en la industria de la construcción
- Desarrollo industrial como mejorar los procesos internos en la industria de la construcción
- Lo que industria de la construcción debe saber sobre administración financiera
- Gestión del talento humano, nuevas tendencias y como aplicarlas a la industria de la construcción
- Administración tributaria
- Desarrollo de proyectos, metodologías de éxito para la industria de la construcción

**Metodología:**

1. Los cursos se impartirán en modalidad de taller con técnicas lúdicas, reflexivas y participativas.
2. Basado en el modelo de capacitación y formación por competencias.
3. Las actividades que se realizarán serán ejercicios personales y grupales, junto con exposiciones teóricas para enriquecer las vivencias y experiencias del trabajo.
4. El proceso se divide en 40% teórico y 60% práctico.
5. Se recomienda un grupo de 20 a 25 personas. Pláticas 2017



Duración: 120 horas.

## “Pláticas de formación humana”

Las pláticas diseñadas en IntOr se desarrollan como un sumario de elementos para el desarrollo profesional y personal de los participantes, donde ellos asumen un rol de escucha activa incentivados por el facilitador quien se convierte en un motivador constante para sensibilizar al grupo de acuerdo al tema tratado, en una reunión ágil y eficiente de 45 minutos, ideal para motivar y despertar el interés del personal de tu empresa.

### Temas principales:

- Aprendiendo a aprender (Toma de decisiones)
- Comunicación en familia
- Construyendo una personalidad sana
- Construyendo relaciones saludables
- La mejor manera de decir lo que necesito (Asertividad)
- Maneras de afrontar el estrés
- Negociación en el contexto familiar
- Principios para el manejo de conflictos
- Principios para una cultura de seguridad
- ¿Qué me enoja? Y ¿Cómo afrontarlo?
- Sensibilización al cambio
- Soy parte de la solución

