



Capacitación

disruptiva

CATÁLOGO DE CURSOS



Cursos

vivenciales

EJES TEMÁTICOS

1

Liderazgo y desarrollo
de personas

2

Comunicación, influencia
y conversaciones clave

3

Productividad, colaboración
y bienestar en el trabajo

4

Talento Humano, Facilitación
y Gestión Organizacional

5

Habilidades digitales para
el trabajo

ÍNDICE

1

Liderazgo y desarrollo de personas

Liderazgo situacional aplicado: dirigir según el nivel de autonomía.	01
Comunicación e influencia: liderar conversaciones que movilizan.	02
Liderazgo consciente: influir con claridad, propósito y presencia.	03
Coaching para el desempeño y la autonomía.	04
Finanzas para no financieros: decisiones con números claros.	05
Innovar en los negocios: de la idea a la prueba rápida.	06
Líder coach: conversaciones que impulsan resultados.	07
Gestión de conflictos y negociación: acuerdos claros en situaciones retadoras.	08
Facilitar el cambio: convertir resistencia en avance.	09
Felicidad organizacional y productividad: liderar bienestar que sí impacta resultados.	10

2

Comunicación, influencia y conversaciones clave

Comunicación asertiva: expresar ideas con claridad, respeto y firmeza.	11
Conversaciones que mejoran el desempeño: retroalimentación y conversaciones difíciles.	12
Presentaciones efectivas: claridad, estructura y persuasión.	13
Storytelling: el arte de contar historias para influir.	14
Inteligencia emocional aplicada: equilibrio, claridad y desempeño sostenible.	15

ÍNDICE

3

Productividad, Colaboración y Bienestar en el Trabajo

Accountability efectivo: de la intención a la ejecución.	16
Administración del tiempo: priorizar, ejecutar y cerrar.	17
Trabajo en equipo y colaboración: acuerdos y resultados compartidos.	18
Servicio al cliente: experiencias consistentes y memorables.	19
Vivir el cambio con claridad: adaptarse y avanzar sin fricción.	20
Resiliencia profesional: mantener enfoque y desempeño en escenarios retadores.	21
Toma de decisiones efectiva: elegir bien y avanzar con confianza.	22
Adaptarse con agilidad: responder al cambio y avanzar con enfoque.	23
Comprometerse con intención: energía, enfoque y desempeño diario.	24
Crear valor con ideas: innovación práctica y creatividad aplicada.	25

4

Talento Humano, Facilitación y Gestión Organizacional

Equilibrio emocional en el trabajo: gestionar el estrés y rendir mejor.	26
Mentores que impulsan talento: acompañar, desarrollar y dejar huella.	27
Prevención de acoso laboral: ambientes respetuosos y seguros.	28
Estrategias de retención: reducir rotación y fortalecer permanencia.	29
HR Champion: influencia estratégica desde Recursos Humanos.	30
Líder reclutador: entrevista por competencias para contratar mejor.	31
Train the trainers: formar instructores internos efectivos.	32
Gestión integral del talento: evaluar, desarrollar y preparar el futuro.	33
Gamification & storytelling: aprendizaje que se recuerda y se aplica.	34

ÍNDICE

5

Habilidades digitales para el trabajo

Excel esencial: dominar lo básico para trabajar mejor.	35
Excel intermedio: análisis, control y eficiencia.	36
Power BI: visualizar datos para tomar mejores decisiones.	37
Office 365: colaboración y trabajo en equipo digital.	38
Outlook productivo: correos, agenda y control del día.	39

1

Liderazgo y desarrollo de personas





Activa tu liderazgo: lo que todo líder nuevo debe dominar



Objetivos del curso:

Comprender el rol del líder y su impacto en el equipo, asumiendo con claridad las responsabilidades del puesto.

Aplicar herramientas prácticas de liderazgo para dirigir, comunicar y desarrollar a su equipo.

Desarrollar habilidades clave como feedback, influencia y toma de decisiones para gestionar personas de manera efectiva.



Temario:

1 El nuevo rol del líder: de colaborador a responsable de equipos

- 1.1 Diferencias entre ejecutar tareas y liderar personas.
- 1.2 Responsabilidades clave del líder: resultados, equipo y cultura.

2 Feedback efectivo: conversaciones que generan resultados

- 2.1 Modelo práctico de feedback: situación – comportamiento – impacto.
- 2.2 Cómo dar retroalimentación positiva y correctiva sin generar resistencia.

3 Identificación del estilo de liderazgo

- 3.1 Autodiagnóstico del estilo personal de liderazgo.
- 3.2 Adaptación del estilo según el nivel y necesidades del equipo.

4 Comunicación clara para dirigir con efectividad

- 4.1 Cómo dar instrucciones claras y asegurar entendimiento.
- 4.2 Escucha activa y alineación de expectativas con el equipo.

5 Motivación e influencia sin autoridad formal

- 5.1 Factores clave que generan compromiso en el equipo.
- 5.2 Cómo influir positivamente en actitudes y resultados.

6 Organización y ejecución del líder

- 6.1 Priorización y gestión del tiempo en el rol de liderazgo.
- 6.2 Delegación efectiva: qué, cómo y a quién delegar.



Liderazgo situacional aplicado: dirigir según el nivel de autonomía



Objetivos del curso:

Comprender el modelo de liderazgo situacional para adaptar el estilo según la competencia y compromiso del colaborador.

Aplicar los cuatro estilos de liderazgo situacional y tomar decisiones situadas.

Practicar ejercicios y métodos para diagnosticar, ajustar el estilo y acompañar el desarrollo del equipo.



Temario:

1 Comunicación como herramienta de liderazgo

- 1.1 Diferencia entre informar, persuadir e influir.
- 1.2 Credibilidad, coherencia y confianza como base de la influencia.

2 Claridad del mensaje y propósito

- 2.1 Definición del objetivo de la conversación: qué quiero lograr.
- 2.2 Mensajes clave: foco, estructura y contundencia.

3 Influencia según la audiencia

- 3.1 Identificación de intereses, prioridades y expectativas del interlocutor.
- 3.2 Adaptación del mensaje para líderes, pares y equipos.

4 Comunicación persuasiva y argumentos sólidos

- 4.1 Uso de datos, historias y ejemplos para influir
- 4.2 Construcción de argumentos claros y relevantes.

5 Conversaciones de influencia en situaciones retadoras

- 5.1 Manejo de objeciones, desacuerdos y resistencia.
- 5.2 Influencia sin autoridad formal.

6 Presencia y lenguaje del líder

- 6.1 Uso del tono de voz, pausas y lenguaje corporal.
- 6.2 Presencia ejecutiva en reuniones y conversaciones clave.
- 6.3 Plan de acción en el puesto de trabajo.



Comunicación e influencia: liderar conversaciones que movilizan



Objetivos del curso:

Comunicar con claridad y seguridad para influir en decisiones y resultados.

Adaptar el mensaje según la audiencia, el contexto y el objetivo.

Conducir conversaciones clave que generen alineación y compromiso.



Temario:

1 Comunicación como herramienta de liderazgo

- 1.1 Diferencia entre informar, persuadir e influir.
- 1.2 Credibilidad, coherencia y confianza como base de la influencia.

2 Claridad del mensaje y propósito

- 2.1 Definición del objetivo de la conversación: qué quiero lograr.
- 2.2 Mensajes clave: foco, estructura y contundencia.

3 Influencia según la audiencia

- 3.1 Identificación de intereses, prioridades y expectativas del interlocutor.
- 3.2 Adaptación del mensaje para líderes, pares y equipos.

4 Comunicación persuasiva y argumentos sólidos

- 4.1 Uso de datos, historias y ejemplos para influir
- 4.2 Construcción de argumentos claros y relevantes.

5 Conversaciones de influencia en situaciones retadoras

- 5.1 Manejo de objeciones, desacuerdos y resistencia.
- 5.2 Influencia sin autoridad formal.

6 Presencia y lenguaje del líder

- 6.1 Uso del tono de voz, pausas y lenguaje corporal.
- 6.2 Presencia ejecutiva en reuniones y conversaciones clave.
- 6.3 Plan de acción en el puesto de trabajo.



Liderazgo consciente: influir con claridad, propósito y presencia



Objetivos del curso:

Desarrollar la capacidad de liderar con presencia, atención y coherencia entre valores y acciones.

Integrar hábitos y prácticas de liderazgo centradas en responsabilidad, integridad y comunicación auténtica.

Aplicar herramientas para cultivar influencia positiva, resolver conflictos y generar colaboración sostenible.



Temario:

- 1 Fundamentos del liderazgo consciente**
 - 1.1 Principios rectores: responsabilidad, integridad y compromiso impecable como base del liderazgo efectivo.
- 2 Diagnóstico personal de conciencia como líder**
 - 2.1 Autoevaluación de patrones inconscientes: reactividad, culpa y rigidez.
 - 2.2 Identificación de fortalezas y áreas de crecimiento hacia una presencia más consciente.
- 3 Responsabilidad incondicional y coherencia**
 - 3.1 Asumir responsabilidad sin excusas: cómo dejar de culpar circunstancias o personas.
 - 3.2 Coherencia entre lo que se dice y lo que se hace (predicar con el ejemplo).
- 4 Comunicación auténtica y escucha profunda**
 - 4.2 Escucha activa como práctica de presencia y apertura para entender antes de responder.
- 5 Negociación constructiva y coordinación impecable**
 - 5.1 Transformar conflictos en diálogo constructivo con enfoque ganar-ganar.
 - 5.2 Coordinación eficaz del equipo: alinear acciones sin perder respeto ni propósito.
- 6 Competencia emocional y manejo de la propia experiencia**
 - 6.1 Reconocer y gestionar emociones propias para responder en vez de reaccionar.



Coaching para el desempeño y la autonomía



Objetivos del curso:

Desarrollar un estilo de liderazgo que impulse autonomía y responsabilidad en el equipo.

Aplicar conversaciones de coaching para mejorar desempeño, hábitos y resultados.

Utilizar herramientas del coaching ontológico para generar cambios observables en la acción.



Temario:

1 El rol del líder como coach

- 1.1 Diferencia entre dirigir, resolver y coachear en el día a día.
- 1.2 Cuándo usar coaching y cuándo usar dirección según la situación.

2 Bases del coaching ontológico aplicadas al trabajo

- 2.1 El observador: cómo interpretamos la realidad y tomamos decisiones.
- 2.2 Lenguaje, emociones y cuerpo como generadores de acción.

3 Creencias y desempeño

- 3.1 Identificación de creencias limitantes que impactan resultados.
- 3.2 Reformulación de creencias para ampliar posibilidades de acción.

4 Modelo GROW aplicado a conversaciones reales

- 4.1 Definición clara de objetivos (Goal) alineados a resultados
- 4.2 Exploración de la realidad (Reality) con evidencia y hechos
- 4.3 Generación de opciones (Options) que fomenten autonomía
- 4.4 Compromiso con acciones y seguimiento (Will)

5 Conversaciones de seguimiento y autonomía

- 5.1 Microseguimiento: cómo acompañar sin controlar.
- 5.2 Conversaciones para sostener hábitos y responsabilidad.



Finanzas para no financieros: decisiones con números claros



Objetivos del curso:

Comprender los conceptos financieros clave para la toma de decisiones de negocio.

Analizar cómo las ventas, los costos y los gastos impactan la rentabilidad.

Identificar acciones concretas desde el rol del líder para hacer el negocio más rentable.



Temario:

1 Finanzas y liderazgo de negocio

- 1.1 Por qué los líderes deben entender los números, aunque no sean financieros.
- 1.2 Finanzas como herramienta para decidir, no solo para reportar.

2 Rentabilidad: el objetivo del negocio

- 2.1 Qué es la rentabilidad y cómo se mide.
- 2.2 Diferencia entre ingresos, utilidad y flujo de efectivo.

3 Ventas y generación de ingresos

- 3.1 Cómo las ventas impactan directamente la utilidad.
- 3.2 Decisiones comerciales que mejoran el resultado del negocio.

4 Costos y gastos

- 4.1 Diferencia entre gastos fijos y gastos variables.
- 4.2 Identificación de gastos que agregan valor vs. gastos innecesarios.

5 Utilidad y control del negocio

- 5.1 Cómo se construye la utilidad: vender más, gastar mejor.
- 5.2 Acciones del líder para influir en costos, eficiencia y productividad.

6 Tomar decisiones con números

- 6.1 Análisis simple de decisiones: impacto en ingresos y gastos.
- 6.2 Priorizar iniciativas según su impacto financiero.



Innovar en los negocios: de la idea a la prueba rápida



Objetivos del curso:

Desarrollar pensamiento creativo aplicado a problemas reales del negocio.

Transformar ideas en soluciones viables mediante experimentación controlada.

Aplicar herramientas prácticas para validar ideas antes de invertir recursos.



Temario:

- 1 Mentalidad de innovación aplicada**
 - 1.1 Diferencia entre creatividad espontánea e innovación con enfoque de negocio.
 - 1.2 Barreras comunes a la innovación en las organizaciones.

- 2 Identificación de oportunidades reales**
 - 2.1 Detección de problemas prioritarios del proceso, cliente o equipo.
 - 2.2 Definición clara del problema y del usuario (interno o externo).

- 3 Generación estructurada de ideas**
 - 3.1 Técnicas de ideación: Brainwriting y SCAMPER.
 - 3.2 Criterios para ampliar, combinar y mejorar ideas.

- 4 Selección de ideas con criterio de negocio**
 - 4.1 Matriz impacto–factibilidad–esfuerzo.
 - 4.2 Priorización de ideas con mayor valor potencial.

- 5 Prueba rápida y aprendizaje**
 - 5.1 Diseño de experimentos y prototipos simples (MVP conceptual).
 - 5.2 Definición de hipótesis, métricas y aprendizaje esperado.

- 6 Plan de acción en el puesto de trabajo**
 - 6.1 Idea prioritaria a probar en el corto plazo.
 - 6.2 Experimento, seguimiento y decisión de escalamiento.



Líder coach: conversaciones que impulsan resultados



Objetivos del curso:

Adoptar un estilo de liderazgo basado en preguntas, acuerdos y seguimiento.

Aplicar coaching breve para desempeño, motivación y hábitos.

Convertir objetivos en acciones observables y medibles.



Temario:

1 Rol del líder coach en el desempeño del equipo

- 1.1 Diferencia entre dirigir, asesorar y coachear en el día a día.
- 1.2 Cuándo usar coaching y cuándo usar dirección según madurez del colaborador.

2 Estructura de conversaciones de coaching breve

- 2.1 Modelo GROW aplicado a objetivos operativos y de desempeño.
- 2.2 Definición de metas claras, observables y medibles.

3 Preguntas que impulsan reflexión y responsabilidad

- 3.1 Tipos de preguntas abiertas que generan claridad y compromiso.
- 3.2 Práctica aplicada: formulación de preguntas poderosas.

4 Conversaciones de seguimiento y hábitos

- 4.1 Microseguimiento: frecuencia, foco y evidencia.
- 4.2 Conversaciones de ajuste y refuerzo de hábitos.

5 Integración del feedback en el coaching

- 5.1 Uso del modelo SBI para retroalimentación basada en hechos.
- 5.2 Role play: coaching con feedback correctivo y de reconocimiento.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Conversaciones clave a implementar en el equipo.
- 6.2 Compromisos de seguimiento y medición.



Gestión de conflictos y negociación: acuerdos claros en situaciones retadoras



Objetivos del curso:

Analizar conflictos laborales desde intereses y no desde posiciones personales.

Aplicar estrategias de negociación para construir acuerdos sostenibles.

Conducir conversaciones difíciles con claridad, firmeza y respeto.



Temario:

1 Comprensión del conflicto en el entorno laboral

- 1.1 Tipos de conflicto: tarea, proceso y relación, y su impacto en resultados.
- 1.2 Señales tempranas de conflicto no gestionado y escalamiento.

2 Diagnóstico del conflicto

- 2.1 Identificación de intereses, necesidades y posiciones de las partes.
- 2.2 Análisis del contexto, actores y nivel de impacto.

3 Preparación de la negociación

- 3.1 Definición de objetivos, límites y alternativas (BATNA).
- 3.2 Criterios no negociables y concesiones posibles.

4 Comunicación en situaciones retadoras

- 4.1 Uso del modelo DESC para conversaciones de conflicto y límites.
- 4.2 Manejo de emociones propias y del otro durante la negociación.

5 Estrategias de negociación efectiva

- 5.1 Principios de negociación colaborativa vs. competitiva.
- 5.2 Técnicas para generar opciones y construir acuerdos.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Conflicto o negociación real a trabajar.
- 6.2 Acuerdos, seguimiento y verificación.



Facilitar el cambio: convertir resistencia en avance



Objetivos del curso:

Comprender el rol del líder como facilitador del cambio en su equipo.

Identificar y gestionar la resistencia de forma práctica y oportuna.

Acompañar procesos de cambio con claridad, foco y seguimiento.



Temario:

1 El rol del líder en procesos de cambio

- 1.1 Diferencia entre comunicar el cambio y facilitar su adopción.
- 1.2 Conductas de liderazgo que aceleran o bloquean el cambio.

2 Reacción humana ante el cambio

- 2.1 Curva emocional del cambio y comportamientos asociados.
- 2.2 Identificación temprana de resistencia visible e invisible.

3 Diagnóstico de la resistencia

- 3.1 Análisis de intereses, miedos y pérdidas percibidas.
- 3.2 Mapa de actores y nivel de impacto del cambio.

4 Conversaciones que facilitan el cambio

- 4.1 Estructura de conversaciones de acompañamiento y alineación.
- 4.2 Práctica aplicada: manejo de objeciones y preocupaciones.

5 Herramientas para sostener el avance

- 5.1 Uso del modelo ADKAR desde el rol del líder.
- 5.2 Acciones de refuerzo, seguimiento y reconocimiento.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Cambio real del equipo a facilitar.
- 6.2 Acciones de liderazgo y seguimiento.



Felicidad organizacional y productividad: liderar bienestar que sí impacta resultados



Objetivos del curso:

Comprender la relación directa entre bienestar, clima y productividad del equipo.

Identificar el rol del líder en la generación de contextos de alto desempeño sostenible.

Aplicar acciones concretas que eleven energía, enfoque y resultados sin sobrecargar al equipo.



Temario:

1 Bienestar y productividad: el rol del liderazgo

- 1.1 Diferencia entre bienestar superficial y bienestar que sostiene el desempeño.
- 1.2 Impacto del clima emocional en resultados, rotación y errores operativos.

2 Factores que influyen en la felicidad organizacional

- 2.1 Carga de trabajo, claridad de expectativas y control del rol.
- 2.2 Reconocimiento, autonomía y sentido de logro en el equipo.

3 Diagnóstico del nivel de bienestar del equipo

- 3.1 Indicadores prácticos de desgaste, desmotivación y saturación.
- 3.2 Mapa de energía del equipo: picos, fugas y tensiones.

4 Acciones de liderazgo que elevan el bienestar

- 4.1 Rituales de liderazgo: inicio, seguimiento y cierre de semana.
- 4.2 Microacciones de reconocimiento, claridad y contención emocional.

5 Prevención del desgaste y la desmotivación

- 5.1 Señales tempranas de burnout y desenganche.
- 5.2 Conversaciones preventivas y ajustes oportunos.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Acciones concretas para elevar bienestar y productividad del equipo.
- 6.2 Indicadores de seguimiento y ajuste.

2

Comunicación, influencia y conversaciones clave





Comunicación asertiva: expresar ideas con claridad, respeto y firmeza



Objetivos del curso:

1. **Desarrollar** una comunicación clara y respetuosa en el entorno laboral.
2. **Expresar** ideas, necesidades y límites de forma directa y profesional.
3. **Reducir** malentendidos y conflictos derivados de una comunicación poco clara.



Temario:

1 Estilos de comunicación en el trabajo

- 1.1 Comunicación pasiva, agresiva y asertiva: diferencias e impacto.
- 1.2 Identificación del estilo personal en situaciones laborales.

2 Mensajes claros y directos

- 2.1 Estructura del mensaje asertivo: qué decir y cómo decirlo.
- 2.2 Uso del “yo mensaje” para expresar necesidades y opiniones.

3 Expresión de límites y desacuerdos

- 3.1 Decir no de forma profesional y respetuosa.
- 3.2 Manejo de reacciones ante desacuerdos.

4 Comunicación emocionalmente inteligente

- 4.1 Reconocimiento de emociones propias y del otro.
- 4.2 Regulación emocional durante conversaciones difíciles.

5 Comunicación en situaciones retadoras

- 5.1 Conversaciones incómodas con compañeros, jefes y clientes.
- 5.2 Práctica aplicada: aclaración de malentendidos y acuerdos.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Conversaciones pendientes a trabajar.
- 6.2 Compromisos de aplicación y seguimiento.





Conversaciones que mejoran el desempeño: retroalimentación y conversaciones difíciles



Objetivos del curso:

1. **Desarrollar** la habilidad de dar y recibir retroalimentación de manera efectiva.
2. **Conducir** conversaciones difíciles con claridad, respeto y foco en soluciones.
3. **Convertir** la retroalimentación en acuerdos que mejoren el desempeño individual y del equipo.



Temario:

1 La retroalimentación como herramienta de mejora

- 1.1 Diferencia entre opinión, juicio y retroalimentación constructiva.
- 1.2 Impacto de la retroalimentación en desempeño, clima y resultados.

2 Preparación de conversaciones difíciles

- 2.1 Claridad de intención, hechos y mensaje central.
- 2.2 Identificación de emociones propias y del otro antes de conversar.

3 Modelos para dar retroalimentación efectiva

- 3.1 Modelo SBI para retroalimentación basada en hechos y conductas observables.
- 3.2 Modelo feedforward para enfocar la conversación en mejoras futuras.

4 Manejo de emociones y resistencia

- 4.1 Técnicas para desescalar tensión durante la conversación.
- 4.2 Respuestas asertivas ante defensividad o desacuerdo.

5 Conversaciones difíciles en el día a día

- 5.1 Retroalimentación entre pares, hacia líderes y hacia colaboradores.
- 5.2 Práctica aplicada: aclaración de expectativas y acuerdos.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Conversaciones reales a trabajar.
- 6.2 Compromisos de seguimiento y mejora continua.





Presentaciones efectivas: claridad, estructura y persuasión



Objetivos del curso:

1. **Estructurar** presentaciones claras y enfocadas al mensaje clave.
2. **Diseñar** presentaciones en PowerPoint con impacto visual y profesional.
3. **Comunicar** ideas con seguridad, claridad y persuasión frente a otros.



Temario:

1 Definición del objetivo y mensaje central

- 1.1 Claridad del propósito de la presentación: informar, proponer o convencer.
- 1.2 Adaptación del mensaje según audiencia y contexto.

2 Estructura de presentaciones efectivas

- 2.1 Apertura, desarrollo y cierre: cómo guiar a la audiencia.
- 2.2 Uso de storytelling simple para dar coherencia al mensaje.

3 Diseño visual en PowerPoint

- 3.1 Reglas básicas de diseño: menos texto, más claridad.
- 3.2 Uso efectivo de tipografías, colores e imágenes.

4 Diapositivas de impacto

- 4.1 Diseño de slides clave: apertura, datos, cierre.
- 4.2 Errores comunes que restan credibilidad.

5 Comunicación al presentar

- 5.1 Uso del tono de voz, pausas y ritmo.
- 5.2 Postura, contacto visual y manejo del lenguaje corporal.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Presentación real a rediseñar.
- 6.2 Práctica y retroalimentación para mejora continua.





Storytelling: el arte de contar historias para influir



Objetivos del curso:

1. **Comprender** cómo las historias influyen en la atención, comprensión y recordación del mensaje.
2. **Estructurar** historias claras para comunicar ideas, propuestas y aprendizajes.
3. **Aplicar** storytelling de forma profesional en presentaciones, reuniones y conversaciones laborales.



Temario:

1 El storytelling en el contexto laboral

- 1.1 Diferencia entre contar anécdotas y construir historias con intención.
- 1.2 Cuándo usar storytelling y cuándo no en el trabajo.

2 Elementos clave de una historia efectiva

- 2.1 Contexto, reto, acción y resultado.
- 2.2 Mensaje central y aprendizaje clave.

3 Estructuras prácticas de storytelling

- 3.1 Estructura en 3 actos aplicada a temas laborales.
- 3.2 Storytelling breve para reuniones y presentaciones.

4 Storytelling para influir y convencer

- 4.1 Uso de historias para explicar ideas, cambios o propuestas.
- 4.2 Conexión emocional sin perder profesionalismo.

5 Narración y presencia al contar historias

- 5.1 Uso del tono de voz, pausas y énfasis.
- 5.2 Lenguaje corporal y contacto visual al narrar.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Historia real a construir y utilizar.
- 6.2 Práctica y retroalimentación para mejora continua.





Inteligencia emocional aplicada: equilibrio, claridad y desempeño sostenible



Objetivos del curso:

1. Reconocer y gestionar emociones propias y ajenas en el entorno laboral.
2. Responder con mayor claridad y control emocional en situaciones de presión.
3. Prevenir el desgaste emocional y el burnout mediante herramientas prácticas.



Temario:

1 Inteligencia emocional en el trabajo

- 1.1 Qué es y qué no es la inteligencia emocional en contextos laborales.
- 1.2 Impacto de la gestión emocional en desempeño, relaciones y bienestar.

2 Diagnóstico emocional personal

- 2.1 Autoevaluación de estados emocionales frecuentes en el trabajo.
- 2.2 Identificación de detonantes emocionales y patrones de reacción.

3 Autorregulación emocional

- 3.1 Técnica STOP para pausar, observar y elegir respuesta.
- 3.2 Estrategias prácticas para regular emociones bajo presión.

4 Empatía y relaciones profesionales sanas

- 4.1 Escucha activa y validación emocional sin perder objetividad.
- 4.2 Manejo de emociones en conversaciones difíciles.

5 Prevención del burnout

- 5.1 Señales tempranas de desgaste emocional y saturación.
- 5.2 Acciones personales y laborales para prevenir el burnout.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Situaciones emocionales críticas a gestionar.
- 6.2 Estrategias de autocuidado y seguimiento.



3

Productividad, colaboración y bienestar en el trabajo





Accountability efectivo: de la intención a la ejecución



Objetivo del curso:

1. **Fortalecer** la responsabilidad personal y compartida en el cumplimiento de compromisos.
2. **Convertir** acuerdos en acciones claras, medibles y con seguimiento.
3. **Reducir** retrabajos y malentendidos derivados de compromisos poco claros.



Temario:

1 Accountability en el trabajo diario

- 1.1 Diferencia entre responsabilidad, compromiso y cumplimiento.
- 1.2 Impacto del accountability en resultados, tiempos y calidad.

4 Manejo del incumplimiento

- 4.1 Conversaciones para corregir desviaciones sin confrontación.
- 4.2 Ajuste de acuerdos cuando cambian las condiciones.

2 Claridad de acuerdos y expectativas

- 2.1 Definición de compromisos claros: qué, para cuándo y con qué estándar.
- 2.2 Identificación de supuestos y ambigüedades en los acuerdos.

5 Accountability en el trabajo colaborativo

- 5.1 Coordinación entre áreas y roles.
- 5.2 Prevención del “yo pensé que tú...”

3 Ejecución y seguimiento efectivo

- 3.1 Herramientas simples de seguimiento de compromisos.
- 3.2 Evidencias de avance y cumplimiento.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Compromisos reales a fortalecer.
- 6.2 Seguimiento y medición.



Administración del tiempo: priorizar, ejecutar y cerrar



Objetivo del curso:

1. **Priorizar** tareas y compromisos de forma clara y realista.
2. **Ejecutar** el trabajo diario con foco, orden y menor estrés.
3. **Utilizar** Outlook, calendario y To Do como herramientas de gestión del tiempo.



Temario:

1 Principios de gestión del tiempo personal

- 1.1 Diferencia entre estar ocupado y ser productivo.
- 1.2 Identificación de ladrones de tiempo en el trabajo diario.

4 Gestión del correo electrónico

- 4.1 Reglas para clasificar, priorizar y responder correos.
- 4.2 Buenas prácticas para reducir saturación y retrabajo.

2 Priorización efectiva del trabajo

- 2.1 Matriz urgente–importante aplicada a tareas reales.
- 2.2 Regla de las 3 prioridades para el día y la semana.

5 Listas y seguimiento con To Do

- 5.1 Creación de listas por prioridad y contexto.
- 5.2 Seguimiento de tareas y recordatorios efectivos.

3 Uso estratégico del calendario en Outlook

- 3.1 Bloques de tiempo para enfoque, reuniones y seguimiento.
- 3.2 Gestión de reuniones: duración, objetivos y preparación.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Organización real de agenda, correo y listas.
- 6.2 Compromisos de hábitos y seguimiento.



Trabajo en equipo y colaboración: acuerdos y resultados compartidos



Objetivo del curso:

1. **Fortalecer** la colaboración efectiva entre personas y áreas.
2. **Establecer** acuerdos claros de trabajo que faciliten la coordinación.
3. **Mejorar** los resultados del equipo mediante comunicación y seguimiento compartidos.



Temario:

1 Fundamentos del trabajo en equipo efectivo

- 1.1 Diferencia entre grupo de trabajo y equipo colaborativo.
- 1.2 Impacto del trabajo en equipo en resultados, tiempos y calidad.

4 Comunicación y coordinación en el día a día

- 4.1 Uso de reuniones breves y efectivas para coordinarse.
- 4.2 Manejo de desacuerdos operativos sin afectar la relación.

2 Objetivos y responsabilidades compartidas

- 2.1 Alineación de objetivos individuales con objetivos del equipo.
- 2.2 Claridad de roles, responsabilidades y entregables.

5 Seguimiento de compromisos del equipo

- 5.1 Herramientas simples para dar seguimiento a acuerdos compartidos.
- 5.2 Revisión de avances y ajustes oportunos.

3 Acuerdos de trabajo y reglas del equipo

- 3.1 Definición de acuerdos explícitos: comunicación, tiempos y seguimiento.
- 3.2 Prevención de fricciones y retrabajos mediante acuerdos claros.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Acuerdos de colaboración a implementar en el equipo.
- 6.2 Compromisos de seguimiento y mejora continua.



Servicio al cliente: experiencias consistentes y memorables



Objetivo del curso:

1. **Comprender** el impacto del servicio al cliente en la percepción, lealtad y resultados del negocio.
2. **Diseñar** experiencias consistentes y memorables a lo largo del recorrido del cliente.
3. **Aplicar** principios de servicio que generen experiencias “wow” en cada interacción.



Temario:

1 El servicio al cliente como experiencia

- 1.1 Diferencia entre atender solicitudes y diseñar experiencias de servicio.
- 1.2 Expectativas del cliente y su impacto en la percepción del servicio.

4 Comunicación efectiva con el cliente

- 4.1 Lenguaje verbal, actitud y presencia profesional.
- 4.2 Escucha activa para entender necesidades explícitas e implícitas.

2 Principios de servicio de clase mundial

- 2.1 Principios de servicio al estilo Disney aplicados al entorno laboral.
- 2.2 Conductas visibles que construyen experiencias memorables.

5 Manejo de quejas y recuperación del servicio

- 5.1 Modelo de atención y solución de inconformidades.
- 5.2 Acciones de recuperación del servicio para generar efecto “wow”.

3 Customer Journey Map

- 3.1 Identificación de etapas, puntos de contacto y momentos de verdad.
- 3.2 Detección de fricciones y oportunidades de mejora en la experiencia.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Customer Journey del servicio real del participante.
- 6.2 Acciones concretas para elevar la experiencia del cliente.



Vivir el cambio con claridad: adaptarse y avanzar sin fricción



Objetivo del curso:

1. **Comprender** cómo impactan los cambios organizacionales en el trabajo diario.
2. **Desarrollar** una actitud de adaptación activa frente a nuevos procesos, roles o herramientas.
3. **Aplicar** acciones prácticas para transitar el cambio con menor resistencia y mayor claridad.



Temario:

1 El cambio en el día a día laboral

- 1.1 Tipos de cambio organizacional y cómo afectan el trabajo cotidiano.
- 1.2 Reacciones comunes de las personas ante el cambio.

2 Reacción humana y gestión emocional del cambio

- 2.1 Curva emocional del cambio y comportamientos asociados.
- 2.2 Identificación de miedos, incertidumbre y resistencia personal.

3 Claridad personal frente al cambio

- 3.1 Lo que depende de mí y lo que no en un proceso de cambio.
- 3.2 Enfoque en control, influencia y adaptación.

4 Herramientas para adaptarse al cambio

- 4.1 Uso práctico del modelo ADKAR desde el rol del colaborador.
- 4.2 Acciones concretas para avanzar en cada etapa del cambio.

5 Comunicación y colaboración en contextos de cambio

- 5.1 Expresar dudas, inquietudes y propuestas de forma constructiva.
- 5.2 Colaboración y apoyo entre compañeros durante el cambio.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Cambio real a enfrentar en el corto plazo.
- 6.2 Acciones personales de adaptación y seguimiento.



Resiliencia profesional: mantener enfoque y desempeño en escenarios retadores



Objetivo del curso:

1. **Desarrollar** recursos personales para enfrentar presión, cambio y adversidad laboral.
2. **Mantener** el desempeño y la toma de decisiones en situaciones retadoras.
3. **Aplicar** herramientas prácticas para recuperarse, adaptarse y avanzar.



Temario:

1 La resiliencia en el contexto laboral

- 1.1 Diferencia entre aguantar y responder de forma resiliente.
- 1.2 Impacto de la presión prolongada en desempeño, energía y enfoque.

4 Reencuadre y mentalidad resiliente

- 4.1 Cambio de perspectiva ante errores, fracasos y obstáculos.
- 4.2 Lenguaje interno y creencias que fortalecen o debilitan el desempeño.

2 Reconocimiento de escenarios retadores

- 2.1 Identificación de factores de estrés y desgaste en el trabajo.
- 2.2 Señales tempranas de saturación y pérdida de enfoque.

5 Hábitos que sostienen el desempeño

- 5.1 Rituales diarios para recuperar energía y foco.
- 5.2 Límites saludables y autocuidado profesional.

3 Gestión personal ante la presión

- 3.1 Técnica STOP para pausar, evaluar y responder con claridad.
- 3.2 Regulación emocional en situaciones de alta demanda.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Escenario retador real a trabajar.
- 6.2 Estrategias personales de resiliencia y seguimiento.



Toma de decisiones efectiva: elegir bien y avanzar con confianza



Objetivo del curso:

1. **Tomar decisiones** con mayor claridad y criterio en el trabajo diario.
2. **Reducir** la indecisión y los errores derivados de decisiones poco estructuradas.
3. **Dar seguimiento** a las decisiones para asegurar su correcta ejecución.



Temario:

1 Decisiones en el contexto laboral

- 1.1 Tipos de decisiones: operativas, tácticas y cotidianas.
- 1.2 Costos visibles e invisibles de decidir tarde o sin criterio.

4 Evaluación de alternativas

- 4.1 Matriz de decisión con criterios de impacto, riesgo y viabilidad.
- 4.2 Análisis de consecuencias a corto y mediano plazo.

2 Claridad antes de decidir

- 2.1 Definición del problema mediante la técnica de las 5 preguntas clave.
- 2.2 Separación de hechos, supuestos y opiniones.

5 Seguimiento y ajuste de decisiones

- 5.1 Indicadores simples para verificar resultados.
- 5.2 Aprendizaje y ajuste cuando cambian las condiciones.

3 Métodos para la toma de decisiones

- 3.1 Método DECIDE: definir, explorar, comparar, implementar y evaluar.
- 3.2 Identificación de decisiones reversibles e irreversibles.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Decisión real a estructurar con el método DECIDE.
- 6.2 Seguimiento y criterios de evaluación.



Adaptarse con agilidad: responder al cambio y avanzar con enfoque



Objetivo del curso:

1. **Desarrollar** una mentalidad flexible ante cambios, imprevistos y nuevas prioridades.
2. **Ajustar** el trabajo diario con rapidez sin perder foco ni calidad.
3. **Aplicar** herramientas prácticas para adaptarse y aprender en entornos cambiantes.



Temario:

1 Diagnóstico personal frente al cambio

- 1.1 Estilos de reacción al cambio: evitador, reactivo y adaptativo.
- 1.2 Autoevaluación: qué tanto me gusta el cambio y cómo reacciono ante él.

4 Herramientas para subir a la curva con agilidad

- 4.1 Tips prácticos para avanzar de la resistencia a la adaptación.
- 4.2 Enfoque en control, influencia y aprendizaje ante el cambio.

2 El cambio en las organizaciones

- 2.1 Tipos de cambio organizacional y su impacto en el trabajo diario.
- 2.2 Errores comunes que generan resistencia y desgaste.

5 Agilidad en el día a día laboral

- 5.1 Regla de las 3 prioridades para mantener enfoque en contextos cambiantes.
- 5.2 Ciclo corto de trabajo: planear–ejecutar–revisar–ajustar.

3 Curva del cambio y adaptación

- 3.1 Etapas de la curva del cambio y comportamientos asociados.
- 3.2 Identificación de la etapa personal y del equipo.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Cambio organizacional actual a enfrentar.
- 6.2 Acciones personales para adaptarse y dar seguimiento.



Comprometerse con intención: energía, enfoque y desempeño diario



Objetivo del curso:

1. **Reconocer** el nivel personal de compromiso y su impacto en el desempeño.
2. **Identificar** acciones concretas para elevar motivación y sentido de logro en el trabajo.
3. **Aplicar** herramientas prácticas para sostener el compromiso en el día a día.



Temario:

1 El compromiso en el contexto laboral

- 1.1 Diferencia entre estar presente y estar comprometido.
- 1.2 Impacto del compromiso en resultados, clima y crecimiento profesional.

4 Herramientas para elevar el compromiso diario

- 4.1 Microhábitos de enfoque y responsabilidad personal.
- 4.2 Técnicas de automotivación en días de baja energía.

2 Diagnóstico personal de compromiso

- 2.1 Autoevaluación de motivación, energía y enfoque.
- 2.2 Identificación de factores que fortalecen o debilitan el compromiso.

5 Compromiso en contextos retadores

- 5.1 Manejo de desmotivación, rutina y desgaste.
- 5.2 Reencuadre de retos y responsabilidades.

3 Palancas del compromiso personal

- 3.1 Propósito personal y sentido del trabajo.
- 3.2 Autonomía, maestría y logro como motores de motivación.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Acciones personales para elevar compromiso y desempeño.
- 6.2 Seguimiento de hábitos y resultados.



Crear valor con ideas: innovación práctica y creatividad aplicada



Objetivo del curso:

1. **Detectar** oportunidades de mejora a partir de retos reales del trabajo diario.
2. **Aplicar** métodos de creatividad e innovación con enfoque práctico y de bajo costo.
3. **Transformar** ideas en acciones y pruebas rápidas que generen valor.



Temario:

1 Innovación aplicada al día a día

- 1.1 Diferencia entre innovación disruptiva e innovación práctica.
- 1.2 Creatividad como habilidad entrenable en cualquier rol.

4 Evaluación y priorización de ideas

- 4.1 Criterios de impacto, factibilidad y costo.
- 4.2 Selección de ideas con alto valor y bajo esfuerzo.

2 Benchmark interno y externo

- 2.1 Identificación de buenas prácticas dentro de la organización.
- 2.2 Benchmark externo: aprender de otras industrias y contextos.

5 Innovar sin grandes presupuestos

- 5.1 Prototipos simples y pruebas rápidas (MVP de bajo costo).
- 5.2 Uso creativo de recursos existentes.

3 Generación estructurada de ideas

- 3.1 Design Thinking aplicado a problemas reales (empatizar, definir, idear).
- 3.2 Técnicas de ideación: cafés de ideas y brainwriting.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Idea prioritaria a implementar o probar.
- 6.2 Seguimiento, aprendizaje y escalamiento.

4

Talento Humano, Facilitación y Gestión Organizacional





Equilibrio emocional en el trabajo: gestionar el estrés y rendir mejor

Objetivo del curso:



1. **Reconocer** el impacto del estrés en el desempeño y la productividad laboral.
2. **Aplicar** técnicas prácticas para gestionar el estrés y regular emociones en el trabajo.
3. **Integrar** hábitos y herramientas de bienestar que favorezcan un desempeño sostenible.



Temario:

1 Estrés y productividad en el entorno laboral

- 1.1 Relación entre estrés, errores, ausentismo y bajo desempeño.
- 1.2 Diferencia entre estrés funcional y estrés crónico.

2 Diagnóstico personal de estrés

- 2.1 Identificación de fuentes de estrés laboral y personal.
- 2.2 Señales físicas, emocionales y conductuales de sobrecarga.

3 Técnicas prácticas de regulación

- 3.1 Técnicas de respiración consciente para el trabajo diario.
- 3.2 Prácticas breves de mindfulness para recuperar enfoque.

4 Gestión emocional en el día a día

- 4.1 Estrategias para manejar presión, urgencia y saturación.
- 4.2 Pausas activas y microdescansos efectivos.

5 Bienestar apoyado por herramientas y entorno

- 5.1 Uso de apps de bienestar y seguimiento emocional.
- 5.2 Participación en actividades y programas de bienestar de la empresa.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Rutinas personales de bienestar y manejo del estrés.
- 6.2 Seguimiento del impacto en productividad y energía.





Mentores que impulsan talento: acompañar, desarrollar y dejar huella

Objetivo del curso:



1. **Preparar** mentores internos para acompañar el desarrollo de otros colaboradores.
2. **Aplicar** un método estructurado de mentoring alineado a objetivos claros.
3. **Conducir** conversaciones de mentoring efectivas con seguimiento y resultados.



Temario:

1 Rol del mentor interno en la organización

- 1.1 Diferencia entre mentor, jefe, coach y facilitador.
- 1.2 Responsabilidades, límites y ética del rol de mentor.

2 Tipos de colaboradores y enfoques de mentoring

- 2.1 Identificación de perfiles de mentee según experiencia y necesidades.
- 2.2 Ajuste del estilo de mentoring según el perfil del colaborador.

3 Método de mentoring estructurado

- 3.1 Etapas del proceso de mentoring: inicio, desarrollo y cierre.
- 3.2 Definición de alcance, expectativas y reglas del proceso.

4 Conversaciones efectivas de mentoring

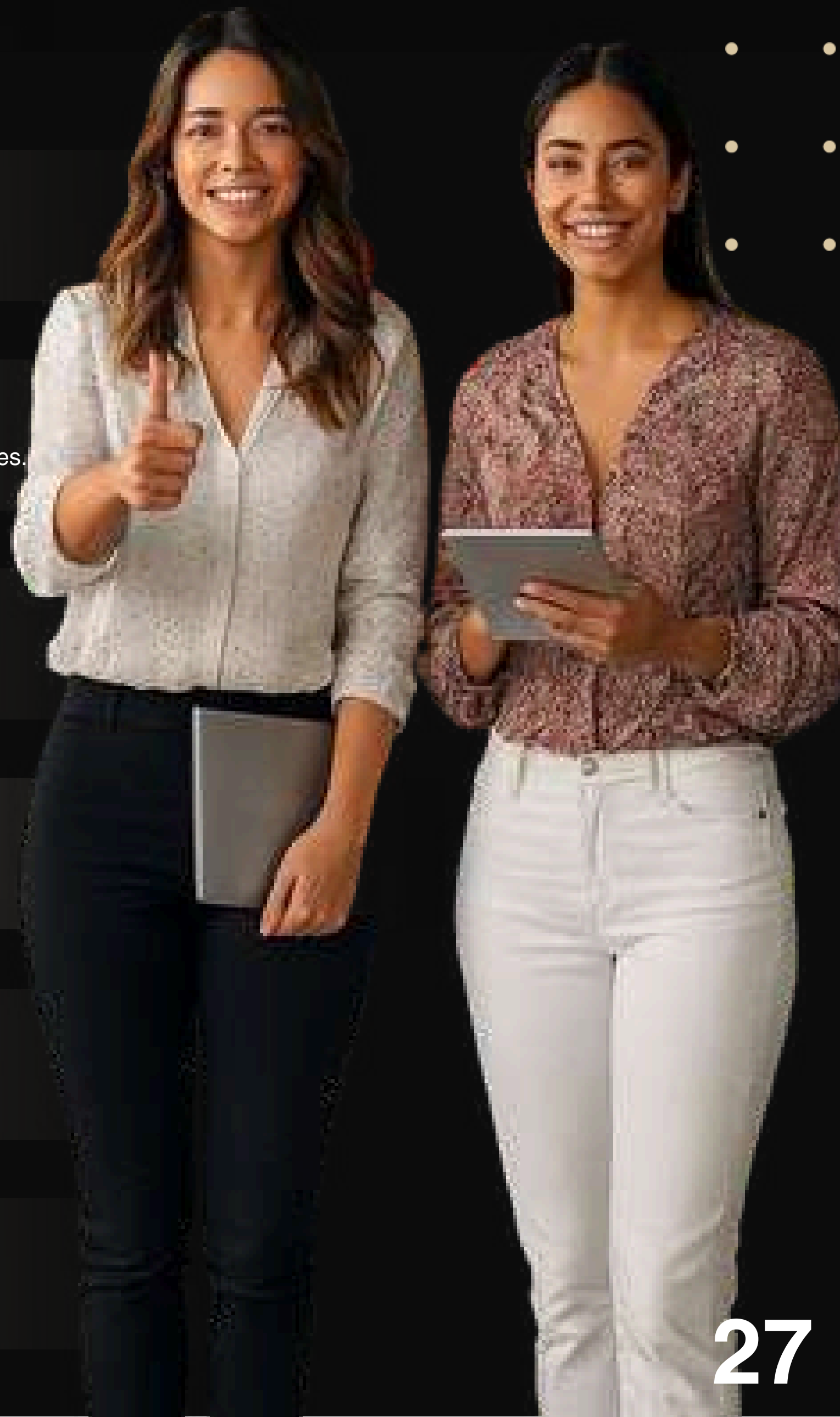
- 4.1 Preguntas de desarrollo que amplían perspectiva y aprendizaje.
- 4.2 Uso del feedback y la reflexión como herramientas de crecimiento.

5 Sesiones de mentoring y seguimiento

- 5.1 Estructura de sesiones: objetivos, acuerdos y compromisos.
- 5.2 Herramientas de seguimiento y registro de avances.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Diseño de una relación de mentoring real.
- 6.2 Objetivos, indicadores y seguimiento del proceso.





Prevención de acoso laboral: ambientes respetuosos y seguros

Objetivo del curso:



1. **Reconocer** conductas de acoso laboral y otras formas de violencia en el trabajo.
2. **Promover** comportamientos de respeto, inclusión y corresponsabilidad.
3. **Actuar** de forma adecuada ante situaciones de acoso, alineado a políticas y marcos legales vigentes.



Temario:

1 Marco actual de la prevención del acoso laboral

- 1.1 Qué es y qué no es acoso laboral, hostigamiento y violencia en el trabajo.
- 1.2 Importancia de la prevención desde una cultura organizacional segura.

2 Tipos de conductas de riesgo

- 2.1 Conductas verbales, no verbales y digitales que constituyen acoso.
- 2.2 Microagresiones, abuso de poder y normalización de conductas inapropiadas.

3 Impacto del acoso en las personas y la organización

- 3.1 Consecuencias emocionales, psicológicas y de desempeño.
- 3.2 Riesgos organizacionales: clima, rotación, reputación y cumplimiento.

4 Corresponsabilidad y prevención activa

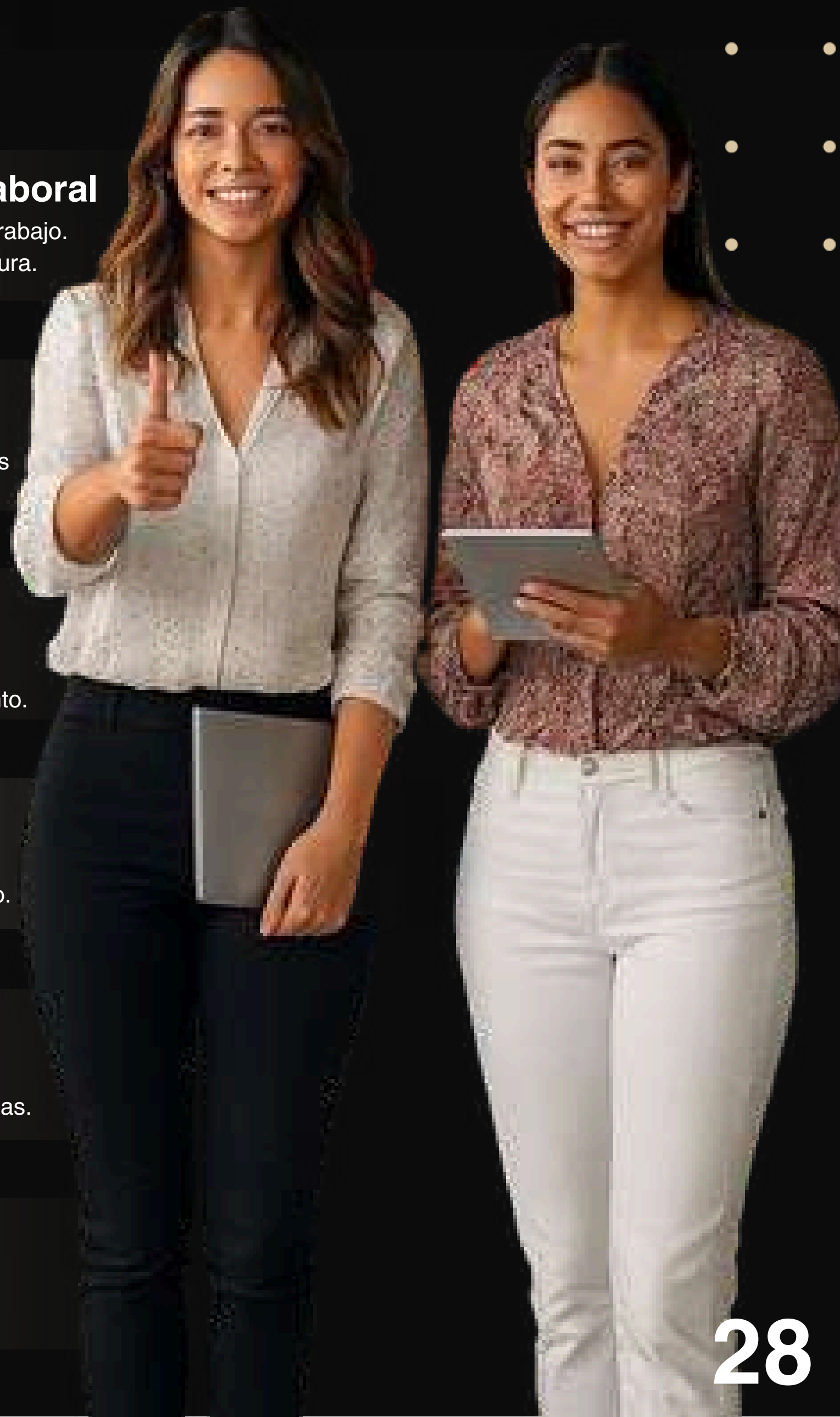
- 4.1 Rol de colaboradores, líderes y testigos (bystander approach).
- 4.2 Conductas esperadas para prevenir y detener situaciones de riesgo.

5 Protocolos y actuación adecuada

- 5.1 Qué hacer y qué no hacer ante una situación de acoso.
- 5.2 Uso adecuado de canales formales, confidencialidad y no represalias.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Compromisos personales para promover ambientes respetuosos.
- 6.2 Acciones preventivas alineadas a políticas y programas internos.





Estrategias de retención: reducir rotación y fortalecer permanencia

Objetivo del curso:



1. **Analizar las causas reales de rotación y fuga de talento en la organización.**
2. **Diseñar** estrategias de retención alineadas a las necesidades de las personas y del negocio.
3. **Implementar** acciones de seguimiento que fortalezcan la permanencia del talento clave.



Temario:

1 Retención de talento y su impacto en el negocio

- 1.1 Costos visibles e invisibles de la rotación.
- 1.2 Diferencia entre retener personas y retener talento clave.

2 Diagnóstico de la rotación

- 2.1 Análisis de datos: motivos de salida, antigüedad y áreas críticas.
- 2.2 Identificación de riesgos de salida y señales tempranas.

3 Factores clave de permanencia

- 3.1 Desarrollo, reconocimiento, liderazgo y carga de trabajo.
- 3.2 Experiencia del colaborador a lo largo de su ciclo de vida.

4 Estrategias prácticas de retención

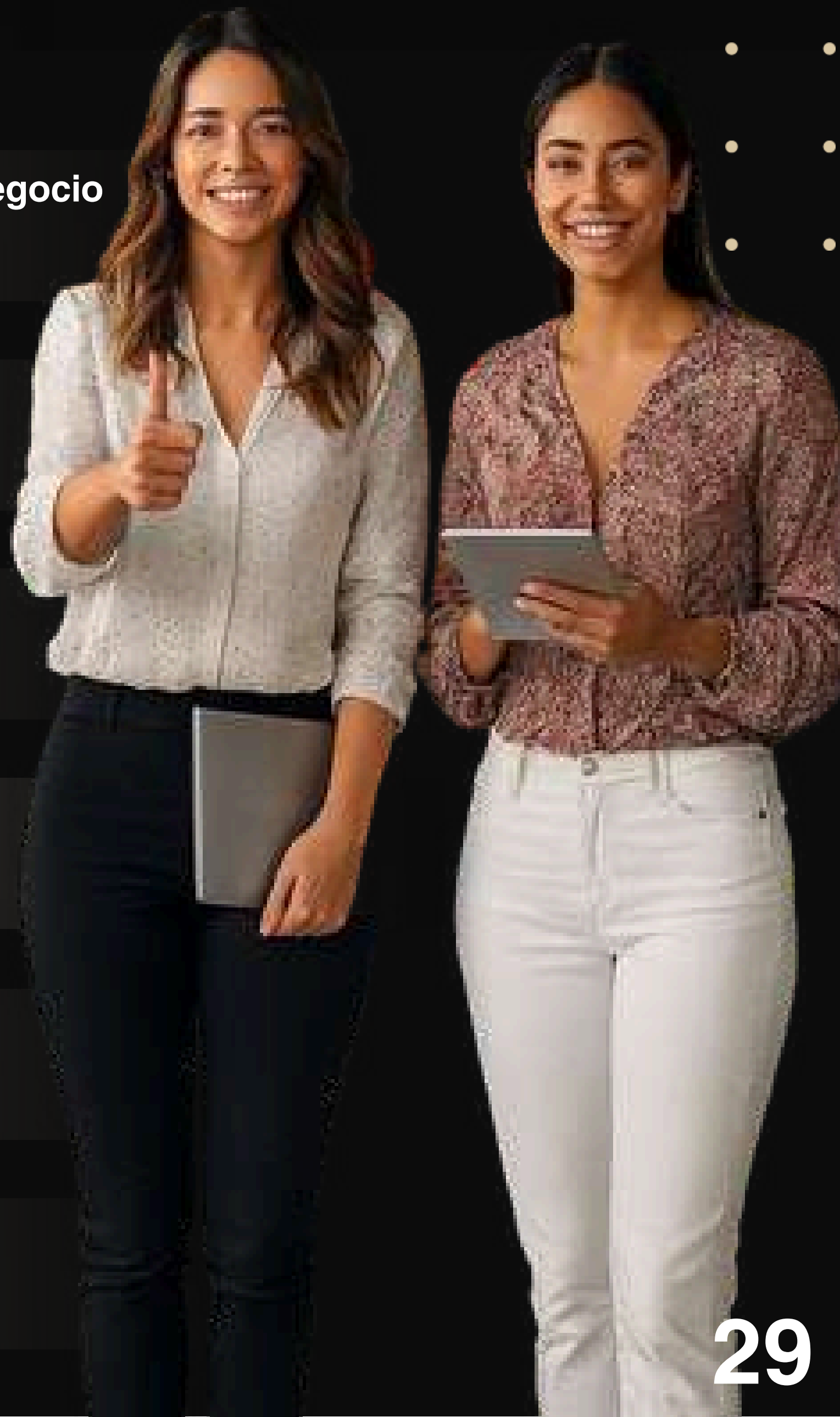
- 4.1 Planes de desarrollo y crecimiento profesional.
- 4.2 Conversaciones de permanencia y expectativas.

5 Rol del líder y de RH en la retención

- 5.1 Acciones de liderazgo que influyen en la permanencia.
- 5.2 Coordinación líder–RH para la gestión del talento.

6 Plan de acción y seguimiento

- 6.1 Estrategias de retención para talento clave.
- 6.2 Indicadores de seguimiento y evaluación de impacto.





HR Champion: influencia estratégica desde Recursos Humanos

Objetivo del curso:



1. **Posicionar** a Recursos Humanos como un socio estratégico del negocio.
2. **Desarrollar** una propuesta de valor clara y relevante para clientes internos.
3. **Fortalecer** la influencia de RH mediante servicio, evidencia y entendimiento del negocio.



Temario:

1

RH como consultor interno

- 1.1 Evolución del rol de RH: de área operativa a socio estratégico.
- 1.2 Enfoque de consultoría interna: diagnóstico, recomendación y acompañamiento.

2

Modelo de propuesta de valor de RH

- 2.1 Identificación de necesidades reales del cliente interno.
- 2.2 Diseño de soluciones de RH alineadas a objetivos del negocio.

3

Gestión de stakeholders

- 3.1 Mapeo de stakeholders: expectativas, intereses e influencia.
- 3.2 Estrategias de comunicación y relación con líderes y áreas clave.

4

Servicio de RH: calidad y calidez

- 4.1 Principios de servicio profesional en RH: oportunidad, claridad y seguimiento.
- 4.2 Experiencia del cliente interno: trato humano, empatía y confianza.

5

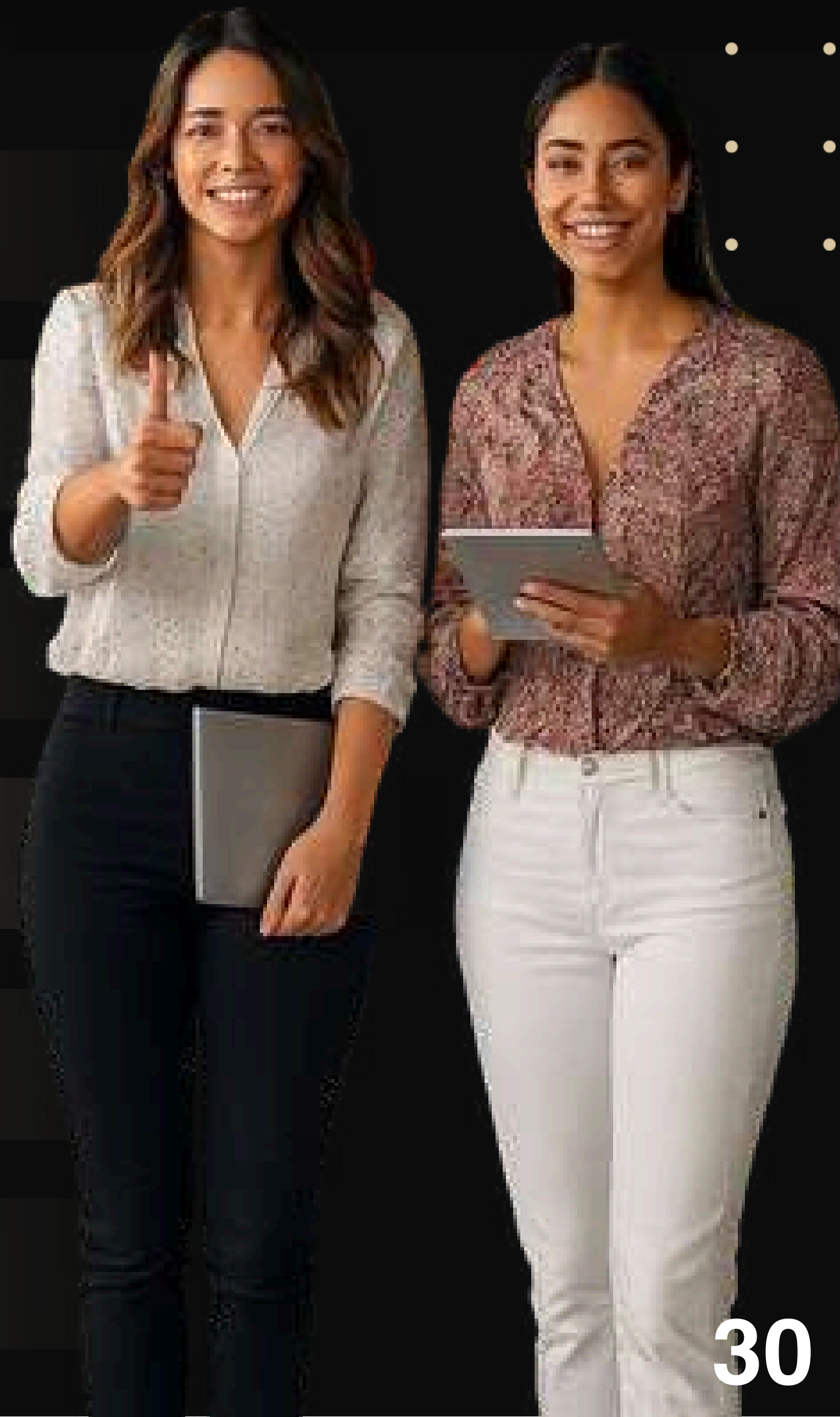
Conocimiento del negocio

- 5.1 Entendimiento de procesos, indicadores y prioridades del negocio.
- 5.2 Traducción de iniciativas de RH al lenguaje del negocio.

6

Medición y evidencia en RH

- 6.1 Indicadores clave de gestión de personas (rotación, desempeño, clima, desarrollo).
- 6.2 Uso de datos y evidencia para sustentar decisiones e iniciativas.





Líder reclutador: entrevista por competencias para contratar mejor

Objetivo del curso:



1. **Tomar** decisiones de contratación basadas en competencias y evidencia, no en percepciones.
2. **Conducir** entrevistas estructuradas que evalúen desempeño pasado y potencial.
3. **Comunicar** la propuesta de valor de la empresa para atraer al talento adecuado.



Temario:

1

El rol del líder en la selección de talento

- 1.1 Impacto de una mala contratación en resultados, clima y rotación.
- 1.2 Responsabilidad compartida entre líder y RH en el proceso de selección.

2

Objetividad vs. percepción en la entrevista

- 2.1 Sesgos comunes en entrevistas (afinidad, intuición, primeras impresiones).
- 2.2 Evidencia conductual como base para decidir.

3

Competencias y perfil de puesto

- 3.1 Qué es una competencia y cómo se observa en conductas.
- 3.2 Traducción del perfil de puesto a competencias clave.

4

Entrevista por competencias

- 4.1 Estructura de la entrevista por competencias.
- 4.2 Diseño de preguntas basadas en comportamientos observables.

5

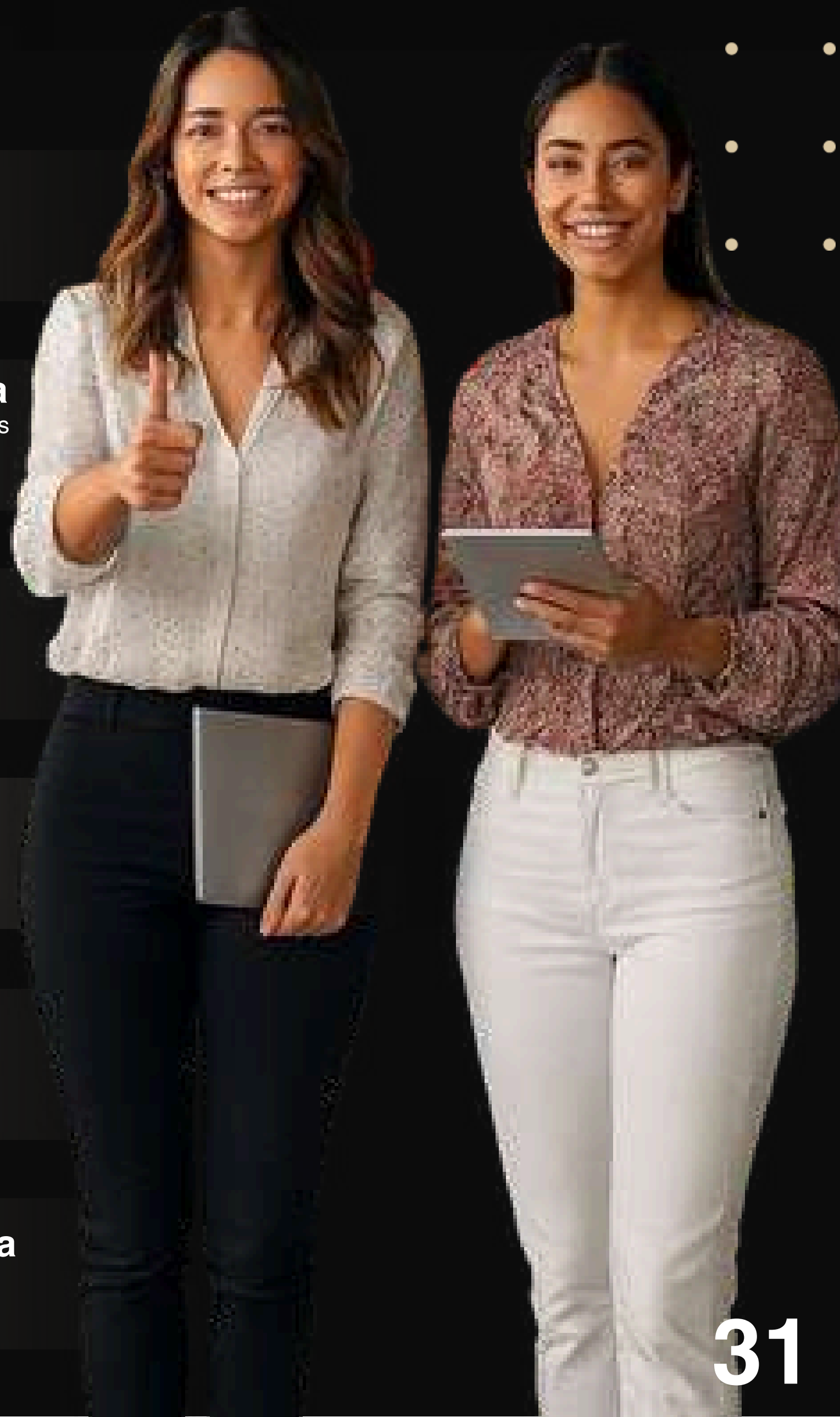
Método STAR

- 5.1 Situación, Tarea, Acción y Resultado como técnica de indagación.
- 5.2 Evaluación de respuestas y detección de consistencia.

6

Vender la propuesta de valor de la empresa

- 6.1 Comunicación honesta y atractiva del rol y la cultura.
- 6.2 Alineación de expectativas para reducir rotación temprana.





Train the trainers: formar instructores internos efectivos

Objetivo del curso:

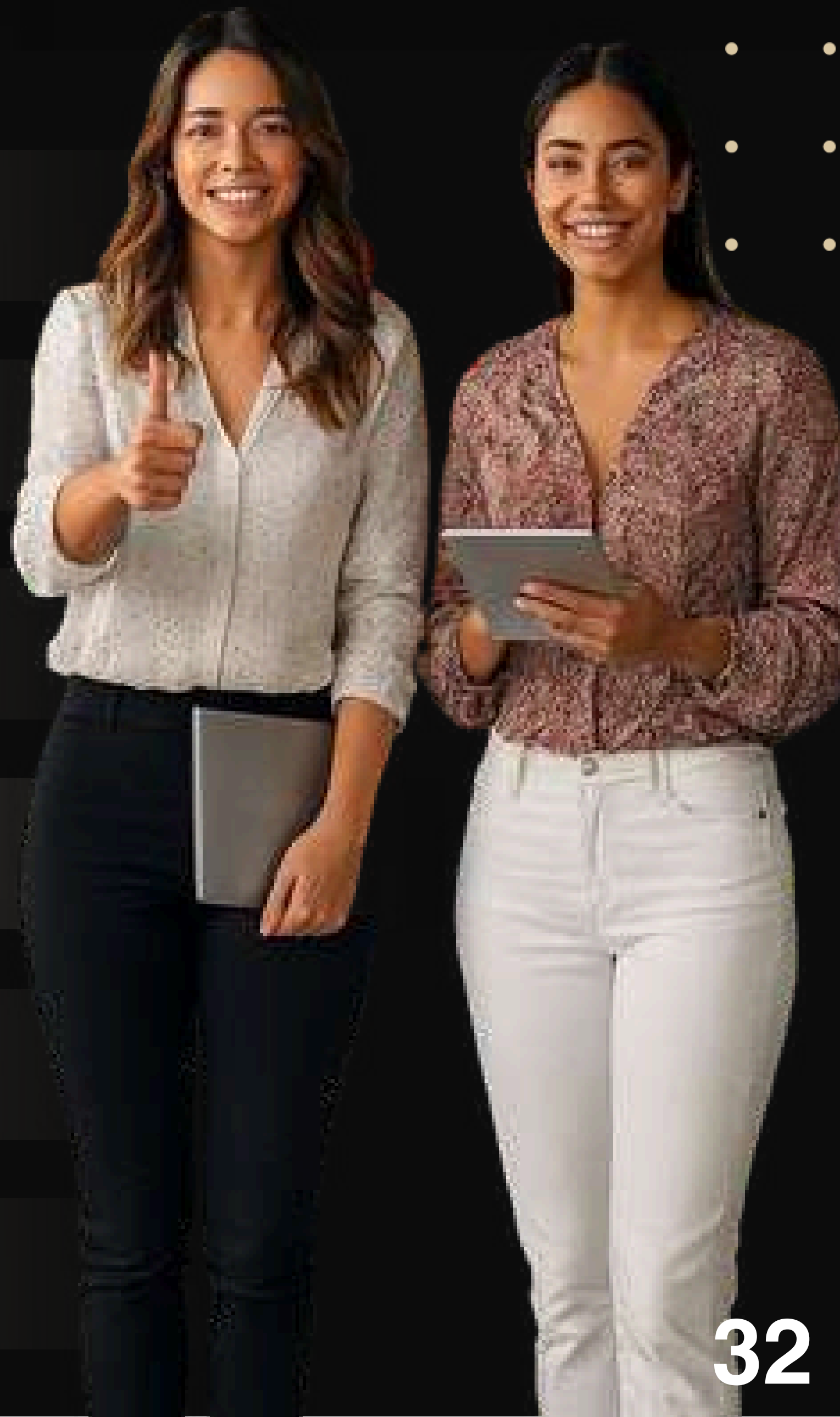


1. **Desarrollar** habilidades clave para facilitar sesiones de capacitación presenciales efectivas.
2. **Diseñar** experiencias de aprendizaje claras, participativas y orientadas a resultados.
3. **Integrar** tendencias actuales de capacitación en aula para potenciar el aprendizaje.



Temario:

- 1 **El rol del instructor interno**
 - 1.1 Responsabilidad del instructor como facilitador del aprendizaje.
 - 1.2 Diferencia entre experto técnico e instructor efectivo.
- 2 **Fundamentos de la facilitación en aula - El aula invertida**
 - 2.1 Principios de aprendizaje en adultos (andragogía).
 - 2.2 Diseño de objetivos claros y resultados de aprendizaje.
- 3 **Diseño de sesiones efectivas**
 - 3.1 Estructura de una sesión: apertura, desarrollo y cierre.
 - 3.2 Manejo del tiempo, energía y ritmo del grupo.
- 4 **Comunicación y manejo del grupo**
 - 4.1 Uso de la voz, lenguaje corporal y presencia en aula.
 - 4.2 Manejo de preguntas, participación y grupos difíciles.
- 5 **Evolución de la capacitación en aula**
 - 5.1 Tendencias actuales: aprendizaje experiencial y colaborativo.
 - 5.2 Uso de simuladores de IA para prácticas y role plays.
- 6 **Herramientas colaborativas y gamificación**
 - 6.1 Uso de Genially, Kahoot y Mentimeter para interacción en aula.
 - 6.2 Gamification y storytelling como recursos para reforzar aprendizaje.





Gestión integral del talento: evaluar, desarrollar y preparar el futuro

Objetivo del curso:



1. **Integrar** herramientas clave para la gestión estratégica del talento.
2. **Evaluar** desempeño y potencial para tomar mejores decisiones de personas.
3. **Diseñar** planes de desarrollo y sucesión alineados a las necesidades del negocio.



Temario:

1 Gestión del talento con enfoque estratégico

- 1.1 Diferencia entre administrar personas y gestionar talento.
- 1.2 Impacto de las decisiones de talento en resultados y continuidad del negocio.

2 Evaluación de desempeño efectiva

- 2.1 Objetivos, indicadores y criterios de evaluación.
- 2.2 Conversaciones de desempeño: claridad, evidencia y acuerdos.

3 Feedback continuo como herramienta de desarrollo

- 3.1 Rituales de feedback formal e informal.
- 3.2 Uso del feedback para mejorar desempeño y fortalecer compromiso.

4 Modelo 9 Box: desempeño y potencial

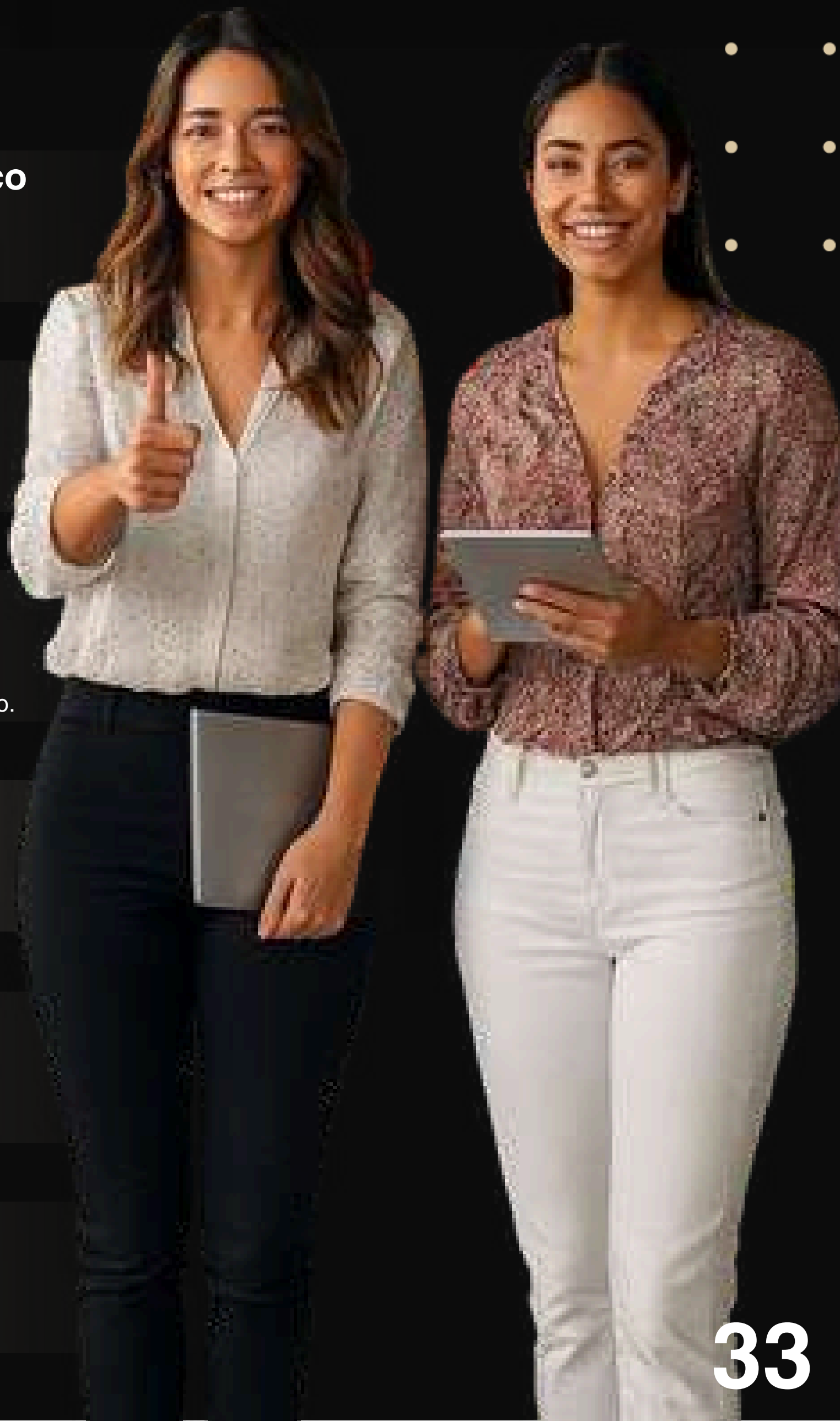
- 4.1 Lectura e interpretación de los cuadrantes del 9 Box.
- 4.2 Riesgos y decisiones asociadas a cada cuadrante.

5 Planes individuales de desarrollo (PID)

- 5.1 Identificación de brechas de desempeño y potencial.
- 5.2 Diseño de planes de desarrollo bajo el enfoque 70-20-10.

6 Plan de sucesión y continuidad del talento

- 6.1 Identificación de posiciones y talento crítico.
- 6.2 Acciones para preparar reemplazos y reducir riesgos.





Gamification & storytelling: aprendizaje que se recuerda y se aplica

Objetivo del curso:



1. **Comprender** cómo la gamificación y el storytelling influyen en la motivación y el aprendizaje.
2. **Diseñar** experiencias gamificadas alineadas a objetivos de aprendizaje, cultura o negocio.
3. **Aplicar** una metodología práctica para gamificar procesos, mensajes y experiencias.



Temario:

1 Fundamentos de la gamificación aplicada

- 1.1 Qué es y qué no es la gamificación (más allá del juego).
- 1.2 Cuándo usar gamificación en aprendizaje, cultura y comunicación.

2 Objetivos claros y conductas esperadas

- 2.1 Definición de objetivos de aprendizaje o cambio de conducta.
- 2.2 Identificación de comportamientos clave a reforzar.

3 Mecánicas de gamificación

- 3.1 Sistema de puntos, niveles y recompensas.
- 3.2 Competencia, colaboración y retos como motores de participación.

4 Storytelling como hilo conductor

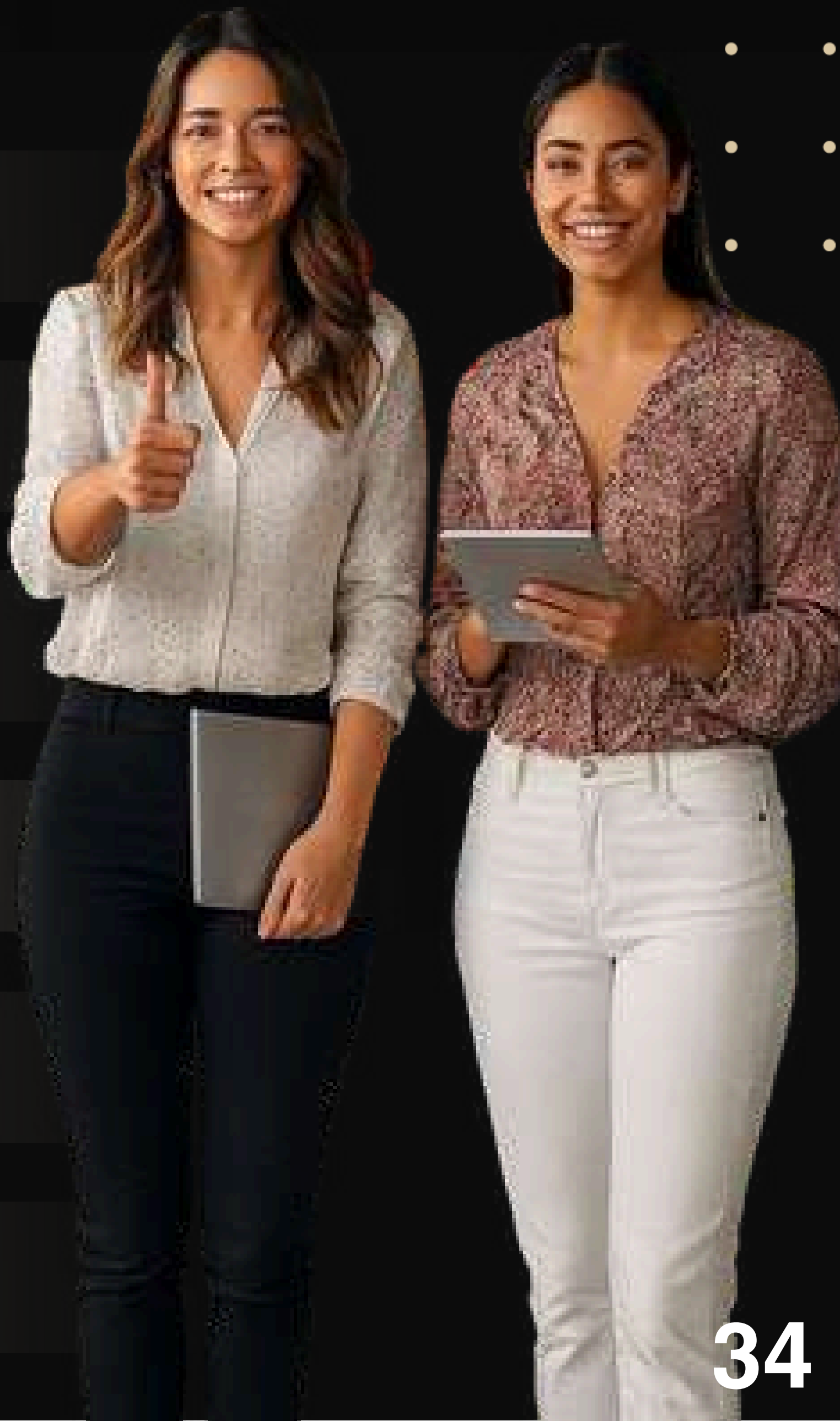
- 4.1 Construcción de una narrativa que dé sentido a la experiencia.
- 4.2 Uso de retos, misiones y progresión dentro de la historia.

5 Diseño de la experiencia gamificada

- 5.1 Avatares, roles y reglas del juego.
- 5.2 Definición de ganadores, logros y cierres significativos.

6 Aplicaciones prácticas de la gamificación

- 6.1 Gamificación en capacitación, cultura y marketing interno.
- 6.2 Ejemplos de experiencias gamificadas de bajo y alto impacto.



5

Habilidades digitales para el trabajo





Objetivo del curso:

1. **Utilizar** Excel con seguridad para organizar y analizar información básica.
2. **Optimizar** tareas administrativas y operativas del trabajo diario.
3. **Reducir** errores y retrabajos mediante un uso correcto de hojas de cálculo.



Excel esencial: dominar lo básico para trabajar mejor



Temario:

1 Fundamentos de Excel para el trabajo diario

- 1.1 Estructura de libros, hojas, celdas y rangos.
- 1.2 Buenas prácticas para evitar errores comunes.

2 Formato y organización de información

- 2.1 Formato de celdas, tablas y estilos.
- 2.2 Organización clara de datos para lectura y análisis.

3 Fórmulas básicas indispensables

- 3.1 Suma, promedio, conteo y porcentajes.
- 3.2 Referencias relativas y absolutas.

4 Gestión de datos

- 4.1 Ordenar y filtrar información.
- 4.2 Búsqueda básica de datos dentro de hojas.

5 Gráficos simples para comunicar información

- 5.1 Tipos de gráficos y cuándo usarlos.
- 5.2 Buenas prácticas de visualización básica.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Archivo real del participante a mejorar.
- 6.2 Aplicación inmediata en su trabajo diario.



Objetivo del curso:

1. **Analizar** información con mayor profundidad y criterio.
2. **Automatizar** tareas repetitivas para ahorrar tiempo.
3. **Generar** reportes claros para apoyar la toma de decisiones.



Excel intermedio: análisis, control y eficiencia



Temario:

1 Estructuración avanzada de datos

- 1.1 Tablas dinámicas como base de análisis.
- 1.2 Preparación correcta de bases de datos.

2 Funciones intermedias clave

- 2.1 Funciones condicionales (SI, CONTAR.SI, SUMAR.SI).
- 2.2 Funciones de búsqueda (BUSCARV / BUSCARX).

3 Análisis de información

- 3.1 Segmentación de datos y filtros avanzados.
- 3.2 Comparación de escenarios y tendencias.

4 Automatización básica

- 4.1 Validación de datos y controles de captura.
- 4.2 Uso de formatos condicionales para alertas.

5 Visualización de información

- 5.1 Gráficos dinámicos.
- 5.2 Diseño de reportes claros y ejecutivos.

6 Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Reporte real a rediseñar.
- 6.2 Aplicación directa a procesos actuales.



Objetivo del curso:

1. **Transformar** datos en información visual clara y comprensible.
2. **Crear** reportes dinámicos para análisis y seguimiento.
3. **Apoyar** la toma de decisiones mediante dashboards efectivos.



Power BI: visualizar datos para tomar mejores decisiones



Temario:

1

Introducción a Power BI

- 1.1 Qué es Power BI y para qué se utiliza.
- 1.2 Diferencia entre Excel y Power BI.

2

Carga y preparación de datos

- 2.1 Importación de datos desde Excel y otras fuentes.
- 2.2 Limpieza y transformación básica de información.

3

Modelado de datos

- 3.1 Relaciones entre tablas.
- 3.2 Conceptos básicos de modelo de datos.

4

Visualización efectiva

- 4.1 Tipos de visuales y cuándo utilizarlos.
- 4.2 Buenas prácticas de diseño de dashboards.

5

Análisis e interacción

- 5.1 Filtros, segmentadores y navegación.
- 5.2 Lectura e interpretación de indicadores.

6

Plan de acción en el puesto de trabajo

- 6.1 Dashboard real a construir.
- 6.2 Uso del reporte para seguimiento y decisiones.



Objetivo del curso:

1. **Utilizar** las herramientas de Office 365 para colaborar de forma efectiva.
2. **Compartir, editar y gestionar** documentos en equipo.
3. **Mejorar** la coordinación y comunicación digital en el trabajo.



Office 365: colaboración y trabajo en equipo digital



Temario:

- 1 Ecosistema Office 365**
 - 1.1 Aplicaciones principales y su función.
 - 1.2 Trabajo en la nube y control de versiones.
- 2 OneDrive y SharePoint**
 - 2.1 Almacenamiento y organización de archivos.
 - 2.2 Uso compartido seguro de documentos.
- 3 Colaboración en documentos**
 - 3.1 Edición simultánea en Word, Excel y PowerPoint.
 - 3.2 Comentarios, control de cambios y seguimiento.
- 4 Comunicación y coordinación**
 - 4.1 Uso integrado con Outlook y Teams.
 - 4.2 Buenas prácticas de colaboración digital.
- 5 Productividad y orden digital**
 - 5.1 Organización de archivos y carpetas.
 - 5.2 Reducción de duplicidad y retrabajos.
- 6 Plan de acción en el puesto de trabajo**
 - 6.1 Organización digital real del participante.
 - 6.2 Mejores prácticas a implementar en su equipo.



Objetivo del curso:

1. **Gestionar** el correo electrónico de forma eficiente y ordenada.
2. **Utilizar** el calendario como herramienta de productividad.
3. **Reducir** saturación y estrés digital en el trabajo diario.

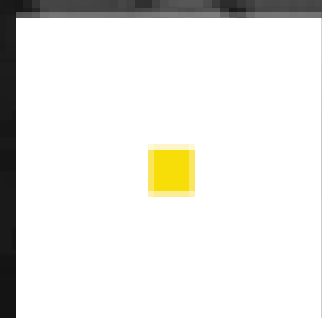


Outlook productivo: correos, agenda y control del día



Temario:

- 1 Gestión efectiva del correo**
 - 1.1 Organización de bandeja de entrada.
 - 1.2 Reglas, categorías y banderas.
- 2 Buenas prácticas de comunicación por correo**
 - 2.1 Correos claros, breves y accionables.
 - 2.2 Uso adecuado de CC, asuntos y tiempos de respuesta.
- 3 Uso estratégico del calendario**
 - 3.1 Bloques de tiempo para foco y reuniones.
 - 3.2 Gestión de reuniones efectivas.
- 4 Tareas y seguimiento en Outlook**
 - 4.1 Creación y gestión de tareas.
 - 4.2 Recordatorios y fechas compromiso.
- 5 Integración con To Do**
 - 5.1 Sincronización de tareas.
 - 5.2 Control del trabajo pendiente.
- 6 Plan de acción en el puesto de trabajo**
 - 6.1 Organización real de correo y agenda.
 - 6.2 Compromisos de mejora.



forever**learning**

SIEMPRE APRENDIENDO,
SIEMPRE LOGRANDO