

## Programa Formativo

ACCIÓN DE FORMACIÓN:

CURSO EFECTIVIDAD HUMANA EN EL SERVICIO

DURACIÓN:

16.00 horas [6.00 hora(s) teórica(s) y 10.00 hora(s) práctica(s)]

OBJETIVO GENERAL:

PROPÓSITO:

DIRIGIDO A:

### UNIDADES PROGRAMÁTICAS

UNIDAD 1: La Comunicación y el comportamiento humano.

| OBJETIVO   | CONTENIDO | DURACIÓN  |
|--|-----------|---|
| Comprender cómo la comunicación en sus diversos aspectos afecta al comportamiento humano y social en el trabajo. |           | 1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales) |

UNIDAD 2: Bloqueos y oportunidades a la comunicación en la empresa

| OBJETIVO   | CONTENIDO  | DURACIÓN  |
|--|--|---|
| Identificar los principales bloqueos y oportunidades a la comunicación dentro de la empresa y en la relación de ésta con su entorno. | "2,1) Los actos del habla. 2,2) El cuerpo y la comunicación. 2,3) Las emociones y la comunicación. 2,4) El escuchar empático. 2,5) El Feedback." | 1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales) |

UNIDAD 3: Herramientas para la calidad personal

| OBJETIVO   | CONTENIDO  | DURACIÓN  |
|--|--|---|
| Reconocer los paradigmas como indicadores de sus aportes y resultados personales y organizacionales. | "3,1) La necesidad de mejorar. 3,2) Paradigmas personales. 3,3) El Efecto Pigmalión y el Efecto Galatea. 3,4) Desarrollo de una visión positiva: Hábitos y Disciplina. 3,5) Los Valores: Repensarnos a nosotros mismos. 3,6) Ética: Un enfoque basado en calidad. 3,7) El Potencial Personal. 3,8) La Obviedad." | 1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales) |

UNIDAD 4: Motivación y actitudes para la calidad personal

| OBJETIVO   | CONTENIDO   | DURACIÓN  |
|--|---|---|
| Analizar a las actitudes y la autoestima como palanca de motivación para el logro. | "4,1) Actitud como elemento clave de la excelencia y el mejoramiento continuo. 4,2) Autoestima: Concepto y Proceso 4,3) El Significado Positivo de la Palabra Fracaso. 4,4) Competencias Clave para el desarrollo de la Excelencia. 4,5) El Modelo del Observador: Lenguaje, Emociones y Cuerpo." | 1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales) |

## Programa Formativo (cont.)

### UNIDAD 5: Aprendiendo sobre el cambio y su manejo

| OBJETIVO   | CONTENIDO  | DURACIÓN  |
|--|--|---|
| Discutir las características del cambio tomando en cuenta el impacto en su vida y las opciones de respuesta. | "5,1) Características del cambio. 5,2) El impacto del cambio en nuestras vidas. 5,3) Las actitudes hacia el cambio. 5,4) Las diferentes respuestas al cambio." | 1.00 horas teóricas y 1.00 horas prácticas (2.00 horas totales) |

### UNIDAD 6: Plan de acción para el manejo del cambio

| OBJETIVO   | CONTENIDO   | DURACIÓN  |
|--|---|---|
| Escribir un Plan de Acción personalizado para mejorar las habilidades del manejo del cambio utilizando formato suministrado en la formación. | "6,1) Plan de acción para el manejo del cambio:<br>.-Objetivo, .-Meta, .-Recursos, .-Actividades,<br>.-Cronograma .-Evaluación, .-Realimentación" | 1.00 horas teóricas y 2.00 horas prácticas (3.00 horas totales) |