

## Eficacia en el Ámbito Organizacional

### OBJETIVOS:

Identificar las áreas en que es necesario mejorar el desarrollo de las habilidades conductuales, orientadas a resguardar la calidad de las relaciones interpersonales y de atención al cliente, así como comprender los factores que explican los niveles de comunicación y el comportamiento de las personas, al interior de las organizaciones y grupos humanos en general.

### DIRIGIDO A:

Personal de todos los niveles que requieran fortalecer sus capacidades para relacionarse y comunicarse efectivamente.

### CONTENIDO

- **Introducción**
- **El Poder Personal ... cómo alcanzar el éxito personal y profesional**
  - ✓ Motivación al Logro. Autoestima
  - ✓ Actitud y Manejo de Paradigmas
  - ✓ El empoderamiento
  - ✓ La inteligencia emocional
- **El trabajo en Equipo: Elementos de integración y cohesión**
  - ✓ El proceso de la comunicación
    - La descomunicación: parcelas vs procesos
- **Cierre: Mi compromiso**
  - La comunicación en mi entorno laboral: ¿Cómo nos gustaría ser tratados? ¿Cómo tratamos a los demás? ¿Qué mensajes entregamos cada día?
  - Los tres dominios de la comunicación. Lenguaje, cuerpo y emoción. El escucha activa y el escucha empático
  - Los estilos de comunicación: La Asertividad
  - Colaborando y generando confianza

### INSTRUCTOR:

**Marlene Fernández:** Licenciada en Administración de Recursos Humanos. Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez. 1997

Experiencia Profesional

Profesional con más de veinte años de experiencia en distintas áreas del manejo de recursos humanos. Desde el año 2003 ha realizado actividades de consultoría en el área de recursos humanos y desarrollo organizacional, así como diseño, organización y dictado de cursos de capacitación en las áreas gerencial, secretarial y de crecimiento personal.

**Celene Cova Godoy:** Licenciada en Relaciones Industriales. Universidad Católica Andrés Bello. 1980.

Experiencia Profesional

Profesional con más de veinte años de experiencia en distintas áreas del manejo de recursos humanos y organización. Broadbanding. Consultoría y Facilitación para procesos de análisis de efectividad organizacional. Instrucción y Diseño Eventos de Formación para áreas de Crecimiento Personal, Coaching Empresarial orientados a necesidades de personal supervisorio-gerencial, secretarial y demás especialidades

**INCLUYE:** Manuales, Material de Apoyo, Certificado de Asistencia y Refrigerios.  
**CUPO MÁXIMO:** 20 participantes.  
**HORARIO:** 8:00 am – 5:00 pm