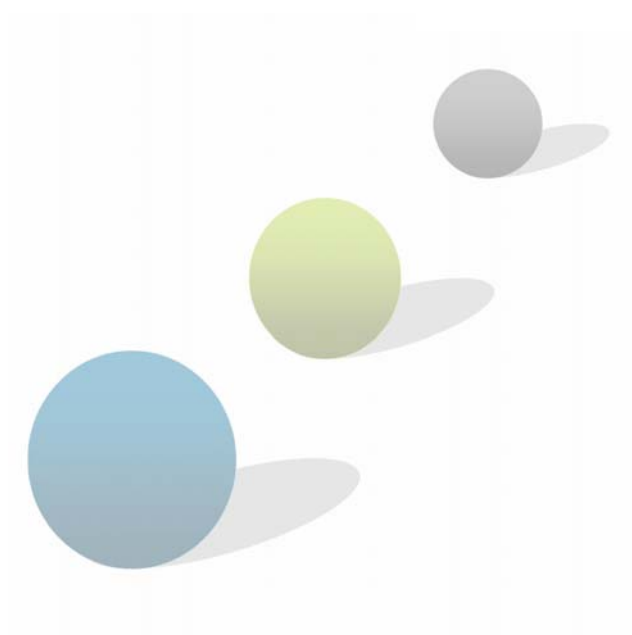


RESUMEN DE CURSOS



INFOVA
FORMACIÓN Y DESARROLLO



INDICE

1. FORMACIÓN OUTDOOR	Páginas 3-9
A. Cohesión y trabajo en equipo	4
B. Construyendo compromiso	5
C. Gestión del cambio personal	6
D. Liderazgo y trabajo en equipo	7
E. Orientación al logro	8
F. Venta pro-activa	9
2. FORMACIÓN EN SALA	Páginas 10-25
A. Análisis de problemas y toma de decisiones	11
B. Comunicación emocional	12
C. Dirección de equipos y desarrollo de colaboradores	13
D. Dirección y gestión de proyectos	14
E. Gestión de clientes	15
F. Gestión de conflictos	16
G. Gestión del cambio organizacional	17
H. Gestión del desempeño	18
I. Gestión del estrés y consistencia personal	19
J. Gestión del tiempo	20
K. Influencia lateral	21
L. Negociación y persuasión	22
M. Presentaciones eficaces	23
N. Presentar, convencer y persuadir	24
O. Principios y valores	25
3. FORMACIÓN MIXTA	Páginas 26-27
A. Gestión del cambio	27
4. FORMACIÓN ON-LINE	Páginas 28-32
A. Dirección y gestión de proyectos	29
B. Gestión del cambio	30
C. La creatividad	31
D. Liderazgo personal	32

1. FORMACIÓN OUTDOOR

Páginas 3-9

A. Cohesión y trabajo en equipo	4
B. Construyendo compromiso	5
C. Gestión del cambio personal	6
D. Liderazgo y trabajo en equipo	7
E. Orientación al logro	8
F. Venta pro-activa	9

Título del curso

COHESIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

Objetivo general

El objetivo principal del curso es generar una actividad de formación a través de la experiencia que permita a los participantes experimentar valores como el trabajo en equipo, la cooperación como una herramienta de alto valor, la comunicación activa y les facilite una visión más global y horizontal de la organización así como un estilo de relación diferente, más cercano y más orientado al apoyo y la colaboración mutua.

Este curso, igualmente, propondrá y sentará las claves del liderazgo interno, en suma, las bases del liderazgo personal imprescindibles para la dirección de personas y proyectos.

La acción que se propone favorecerá, igualmente, las relaciones interpersonales, el sentimiento de pertenencia y la cohesión del equipo.

Objetivos específicos

- Comprender la configuración del mapa de creencias sobre liderazgo.
- Dotar de una mayor consistencia personal a los participantes para apoyar de un modo responsable y proactivo la cooperación.
- Conocer las implicaciones del carácter en los distintos ámbitos de la vida profesional y personal.
- Analizar las limitaciones que influyen negativamente en nuestro comportamiento para después eliminarlas.
- Comprender el valor de la responsabilidad y del compromiso en el liderazgo.
- Reflexionar acerca del papel de la ambición y del concepto interno de éxito en el logro de objetivos.
- Entender el valor de la excelencia ante el liderazgo.
- Fomentar la relación personal entre los participantes ofreciendo claves de comunicación interpersonal.
- Vivir la experiencia de sentimiento de pertenencia al equipo y a la organización.
- Trabajar con la confianza personal en nosotros y en los demás como clave para trabajar en equipo.
- Dar a los profesionales una experiencia de salida de su zona de comodidad.
- Trabajar la cooperación y el “logro conjunto”.
- Trabajar la orientación a resultados, enfoque en el éxito y la elección de actitudes.
- Interiorizar los principios de Alto Rendimiento. El principio de responsabilidad, el principio de elección, el principio de excelencia y el principio de doble creación como bases de la dirección personal hacia el éxito del trabajo en equipo. Proveer herramientas que faciliten el cambio de hábitos.

Resumen de contenidos

La competencia “Trabajo en equipo” se sustenta en cuatro dimensiones de trabajo:

- Ámbitos de cooperación
- Implicación en objetivos comunes
- Habilidad Social
- Rol de grupo.

Cada una de estas dimensiones se trabaja a través de diferentes dinámicas a lo largo del curso (Formación presencial).

Título del curso

CONSTRUYENDO COMPROMISO

Objetivo general

Medir nuestro grado de compromiso con nuestra empresa: cómo vivimos nuestros horarios, las distintas circunstancias de la organización aunque no nos incumban directamente, si cuidamos o descuidamos las relaciones con nuestros compañeros, si nos actualizamos profesionalmente para dar lo mejor de nosotros, o sólo hacemos lo imprescindible para “ir tirando”, etc.

La definición que manejamos de compromiso es “estar dispuesto a hacer lo que haga falta para conseguir un resultado, dentro del marco de lo legal y lo éticamente aceptable”. Compromiso es dar lo mejor que tienes para dar, con ser excelente en lo que haces, con no echar balones fuera.

Objetivos específicos

- Definir con claridad que es compromiso.
- Entender el compromiso como una actitud interna.
- Fomentar la relación personal entre los participantes ofreciendo claves de comunicación.
- Interiorizar los principios de alto rendimiento. Principio de responsabilidad, principio de elección y principio de excelencia como bases del compromiso.
- Entender el valor de la excelencia y de la integridad ante el compromiso.
- Trabajar la orientación al resultado, la perseverancia, el rol de grupo y la actitud de servicio.

Resumen de contenidos

Compromiso e integridad: Compromiso es integridad. No puedes ser una persona comprometida sin ser una persona íntegra.

Compromiso y excelencia: Cuando una persona se compromete con algo, se orienta totalmente en esa dirección y busca ser excelente en eso a lo que se compromete.

Compromiso y responsabilidad: Cuando se está comprometido en algo y se está siendo excelente en el camino de conseguir ese objetivo, entonces estamos siendo responsables de lo que sucede.

Compromiso y creencias: Las creencias que mantenemos sobre las cosas determinan nuestras conductas y estas conductas generan hábitos.

Título del curso

GESTIÓN DEL CAMBIO PERSONAL

Objetivo general

Trabajar la comunicación en los procesos de cambio, la importancia de las personas en el cambio, las obligaciones de jefes, mandos medios y colaboradores, estrategias que funcionan para dirigir cambios, la gestión personal de la resistencia al cambio.

Además potenciaremos las habilidades referidas a la cooperación en equipo, la creatividad del equipo y la individual, la iniciativa personal, la responsabilidad individual y del equipo, el liderazgo, la toma de decisiones desde la defensa del bien mayor, la comunicación, la confianza y el éxito mediante feedback en tiempos de cambio.

Objetivos específicos

- Dar claves claras sobre como manejar la comunicación en el proceso de cambio.
- Investigar sobre las responsabilidades de los profesionales en el proceso de cambio.
- La gestión de la resistencia interna y externa al cambio.
- Revisar las estrategias para dirigir el proceso de cambio en función del lugar que se ocupa en la organización.
- Establecer los principios de alto rendimiento que más se necesitan en el proceso de cambio.

Resumen de contenidos

- La gestión interna del cambio.
- El concepto de salida de la zona de comodidad
- Actividades de calentamiento.
- Retos de iniciativa.
- Comer como un equipo.
- Orientación a resultados en los procesos de cambio.
- Gestión de la incertidumbre.
- Conclusiones y plan de acción.

Título del curso

COHESIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

Objetivo general

El objetivo principal del curso es generar una actividad de formación a través de la experiencia que permita a los participantes experimentar valores como el trabajo en equipo, la cooperación como una herramienta de alto valor, la comunicación activa y les facilite una visión más global y horizontal de la organización así como un estilo de relación diferente, más cercano y más orientado al apoyo y la colaboración mutua.

Este curso, igualmente, propondrá y sentará las claves del liderazgo interno, en suma, las bases del liderazgo personal imprescindibles para la dirección de personas y proyectos.

La acción que se propone favorecerá, igualmente, las relaciones interpersonales, el sentimiento de pertenencia y la cohesión del equipo.

Objetivos específicos

- Comprender la configuración del mapa de creencias sobre liderazgo.
- Dotar de una mayor consistencia personal a los participantes para apoyar de un modo responsable y proactivo la cooperación.
- Conocer las implicaciones del carácter en los distintos ámbitos de la vida profesional y personal.
- Analizar las limitaciones que influyen negativamente en nuestro comportamiento para después eliminarlas.
- Comprender el valor de la responsabilidad y del compromiso en el liderazgo.
- Reflexionar acerca del papel de la ambición y del concepto interno de éxito en el logro de objetivos.
- Entender el valor de la excelencia ante el liderazgo.
- Fomentar la relación personal entre los participantes ofreciendo claves de comunicación interpersonal.
- Vivir la experiencia de sentimiento de pertenencia al equipo y a la organización.
- Trabajar con la confianza personal en nosotros y en los demás como clave para trabajar en equipo.
- Dar a los profesionales una experiencia de salida de su zona de comodidad.
- Trabajar la cooperación y el “logro conjunto”.
- Trabajar la orientación a resultados, enfoque en el éxito y la elección de actitudes.
- Interiorizar los principios de Alto Rendimiento. El principio de responsabilidad, el principio de elección, el principio de excelencia y el principio de doble creación como bases de la dirección personal hacia el éxito del trabajo en equipo. Proveer herramientas que faciliten el cambio de hábitos.

Resumen de contenidos

La competencia “Trabajo en equipo” se sustenta en cuatro dimensiones de trabajo:

- Ámbitos de cooperación
- Implicación en objetivos comunes
- Habilidad Social
- Rol de grupo.

Cada una de estas dimensiones se trabaja a través de diferentes dinámicas a lo largo del curso (Formación presencial).

Título del curso

ORIENTACIÓN AL LOGRO

Objetivo general

Se trata de devolver a directivos y profesionales su capacidad para responder eficazmente en un mercado cada vez más complejo y devolverles la responsabilidad en su propia cuenta de resultados.

Se trata de generar una actividad de formación a través de la experiencia que permita a los participantes experimentar valores como el sentimiento de pertenencia, la orientación a resultados y el enfoque en el logro, la visión global del negocio, la consistencia personal, la gestión de la incertidumbre, así como un estilo de relación diferente, más cercano y más orientado al apoyo y la colaboración mutua.

La experiencia formativa da apoyo a directivos y profesionales a conseguir mejores resultados, mediante la elección personal de mayores niveles de motivación y entusiasmo, y la orientación clara al logro de sus objetivos. Al mismo tiempo se potenciará en el grupo una visión global, más amplia del negocio, de la organización y del propio departamento. Además favorecerá, igualmente, las relaciones interpersonales y el sentimiento de pertenencia.

Objetivos específicos

- Orientación a resultados, enfoque en el éxito y la elección de actitudes.
- El entusiasmo, el principio de responsabilidad y el principio de elección como bases de la dirección personal hacia el éxito.
- Limitaciones, creencias y paradigmas. El modelo de pensamiento y su influencia en el comportamiento.
- Liderazgo por principios y valores.
- Dotar de una mayor consistencia personal a los participantes para apoyar un liderazgo sólido y de referencia en situaciones de incertidumbre o crisis.
- Apoyar al equipo al desarrollo de una visión más amplia del negocio y la organización.
- Fomentar y anclar el sentimiento de pertenencia.
- Dar a los profesionales una experiencia de salida de su zona de comodidad.

Resumen de contenidos

Paradigmas y creencias: Nuestra acción es una consecuencia de lo que sentimos, y lo que sentimos es consecuencia de lo que creemos.

Modelo Círculo de Influencia vs Círculo de Preocupación: Este modelo de pensamiento nos mueve a enfocarnos sobre aquello en lo que podemos actuar, y así ser mucho más eficaces.

Test de conocimiento: El producto y la competencia: Un chequeo que nos permite acercarnos con certeza al perfil real. La definición del lugar donde estamos permite decidir con claridad hacia donde queremos ir.

Experimentando la proactividad: Los participantes van a experimentar situaciones sobre el éxito, la consecución de resultados, la actitud hacia la proactividad.

Título del curso

VENTA PROACTIVA

Objetivo general

Apoyar la consistencia personal, la cohesión del equipo, fomentando el sentimiento de pertenencia al grupo y una implicación común hacia una actitud personal y profesional proactiva.

El compromiso de Infova es apoyar el cambio de hábitos. La forma de hacerlo es dar al equipo comercial la información y la experiencia para que ancle los conocimientos trabajados y haga un uso personal y profesional de ellos. Se trata de cautivar a los participantes, ayudándoles a desarrollar la capacidad de ilusionarse a través del juego, de apasionarse con el trabajo que realizan, sus clientes, y la gente con la que trabajan.

Este tipo de formación es la herramienta más potente a la hora de cambiar hábitos. En las sesiones de información los participantes teorizan sobre las claves del trabajo en equipo, el manejo de la incertidumbre, los estilos de liderazgo, cuando salen al campo y lo viven se produce la interiorización del aprendizaje. El proceso de introspección psicológica y emocional por el que pasan los participantes sumado a la información que reciben les da la oportunidad de elegir el lugar al que quieren llegar.

Objetivos específicos

- Fomentar y fortalecer la cohesión del equipo de ventas y el sentimiento de pertenencia.
- Dotar a los participantes de mayor consistencia personal para trabajar en entornos cambiantes y competitivos.
- Orientación al cliente y a la venta.
- Dar a los profesionales una experiencia de salida de su círculo de comodidad.
- Trabajar la cooperación y el “logro conjunto”.
- Facilitar la elección de un alto nivel de motivación más allá de las circunstancias.
- Trabajar la cooperación y el “logro conjunto”.
- Facilitar la elección de un alto nivel de motivación más allá de las circunstancias.
- Entender la responsabilidad como la capacidad de generar una respuesta proactiva, tanto al cliente como a la venta.

Resumen de contenidos

Responsabilidad.
Entusiasmo.
Auto aprendizaje.
Orientación al logro.
Éxito conjunto.

2. FORMACIÓN EN SALA

A. Análisis de problemas y toma de decisiones	11
B. Comunicación emocional	12
C. Dirección de equipos y desarrollo de colaboradores	13
D. Dirección y gestión de proyectos	14
E. Gestión de clientes	15
F. Gestión de conflictos	16
G. Gestión del cambio organizacional	17
H. Gestión del desempeño	18
I. Gestión del estrés y consistencia personal	19
J. Gestión del tiempo	20
K. Influencia lateral	21
L. Negociación y persuasión	22
M. Presentaciones eficaces	23
N. Presentar, convencer y persuadir	24
O. Principios y valores	25

Título del curso

ANÁLISIS DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES

Objetivo general

Generar alternativas para resolver un problema además de conocer las bases del pensamiento creativo y como estimular la creatividad, es necesario experimentarla.

Objetivos específicos

- Mejorar la capacidad de tomar decisiones acertadas de los participantes en el curso.
- Mejorar y reducir el tiempo de análisis y las tensiones, tanto personales como de la organización, generadas por los procesos de toma de decisiones.
- Generar en los asistentes una experiencia real de toma de decisiones dándoles un referente real que les ayude a revisar los procesos de toma de decisiones en los que participan.
- Revisar la importancia de la creatividad en estos procesos.

Resumen de contenidos

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">○ La resolución de problemas.○ Toma de decisiones 1○ Modelos de decisiones: Programadas y no programadas (reflexión sobre la toma de decisiones en la organización).○ Toma de decisiones 2○ La actitud ante las dificultades y los problemas. Lead out (juego de simulación).○ Toma de decisiones y resolución de problemas.○ El proceso de toma de decisiones. | <ul style="list-style-type: none">○ Trabajo con objetivos.○ La definición del problema. Procesos.○ Dinámica: La resolución de problemas.○ Soluciones lógicas – Soluciones creativas.○ El proceso creativo.○ Técnicas creativas para generar alternativas.○ La creatividad en acción.○ Conclusiones y plan de acción. |
|---|---|

Título del curso

COMUNICACIÓN EMOCIONAL

Objetivo general

Acercar a los participantes al mundo de la comunicación y la influencia desde un enfoque diferente que los lleve a interiorizar y a priorizar el “como decimos”, antes que el “que decimos”..

Objetivos específicos

- Gestionar de forma inteligente las emociones combinado con el crecimiento de la relación a través de herramientas de aplicación directa en la formación y gestión de equipos.
- Potenciar la capacidad de mover a la acción y de persuadir, de los participantes, completando su preparación emocional ante audiencias y foros de diversa dificultad.
- Plantear las bases de la empatía, el ponerse en el lugar de otro y el respeto por las visiones que los demás puedan tener del mundo.
- Interiorizar las cualidades y las actitudes de las personas que son capaces de influir en otros.

Resumen de contenidos

- Primeras preguntas: ¿Es posible no comunicar? ¿Es posible no influir? Un modelo fractal
- Comunicación no verbal: ¿Cómo influimos en los demás?
- ¿Cómo nos comunicamos?
- Dinámica de los e-mails: Los correos electrónicos son un medio poderoso de comunicación e influencia. ¿Conocemos el impacto de un mail mal redactado o no cuidado?
- Principios de influencia de (Robert Cialdini):
 - Comparación: si otros lo hacen tú también deberías.
 - Atractivo: La gente atractiva es más persuasiva y consigue cosas más fácilmente.
 - Autoridad: si la fuente es una autoridad en el tema se la suele creer.
 - Compromiso: cuando tomamos una postura debemos mantenerla.
 - Reciprocidad: Si nos dan algo y una vez que lo aceptamos nos vemos obligados a dar algo a cambio.
 - Escasez: si es escaso es bueno.
- Sistema de Creencias: Modelo A-B-C
- El multiplicador por cero

Título del curso

DIRECCIÓN DE EQUIPOS Y DESARROLLO DE COLABORADORES

Objetivo general

El propósito de este curso es dotar a los líderes y responsables de las organizaciones de más iniciativa para desarrollar una dirección de equipos efectiva, imprimir un liderazgo íntegro, honesto y eficaz y apoyarles a crear las condiciones para que sus colaboradores puedan elegir un alto nivel de motivación.

Objetivos específicos

- Adquirir los conocimientos para la dirección de personas y equipos.
- Conocer cómo me comunico con mis colaboradores, cómo les motivo, cómo delego funciones, cómo desarrollo a mi equipo, etc. Todo ello forma parte de los hábitos de actuación de cada uno.
- Dar prioridad al cambio de actitudes y hábitos, proporcionando a los participantes las herramientas adecuadas para que trabajen personalmente, una vez finalizado el curso, en la mejora continua de las respectivas habilidades y competencias.

Resumen de contenidos

- Homogenizar la expectativa de la organización sobre el significado de dirigir personas y proyectos.
- Definir la responsabilidad de los “jefes”.
- El liderazgo esencial y motivación.
- La delegación de tareas y el desarrollo de colaboradores.
- La integración del liderazgo interno y del liderazgo externo.
- El trabajo y la dirección con objetivos.
- Hacer equipos de alto rendimiento desde la comunicación y la elección de actitudes.
- Perfil del estilo de gestión de los participantes.

Título del curso

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS

Objetivo general

Este curso de dirección de proyectos propone un acercamiento más técnico, donde las herramientas de gestión, son parte esencial del mismo. Dentro de este punto de vista también merece la pena señalar que la gestión de proyectos puede ser compleja y larga de explicar y de aprender, por tanto no pretendemos en este curso, ni agotar el tema, ni creer que los participantes ya saben sobre el tema todo lo que pueden y deben saber.

Este curso está basado en la guía PMBOK - Body of Knowledge del Project Management Institute (USA), la cual está considerada como el cuerpo de conocimientos de referencia fundamental en la disciplina de Dirección y Gestión de Proyectos, que incluye conceptos, herramientas y prácticas aplicables en la mayor parte de los proyectos.

Objetivos específicos

- Conocer y comprender los procesos involucrados en la dirección y gestión de proyectos.
- Entender las técnicas y herramientas para dirigir proyectos, desde su concepción hasta el cierre del ciclo de vida de los mismos.
- Experimentar la gestión de un proyecto para anclar los conceptos y aplicarlos en la realidad profesional de cada uno.

Resumen de contenidos

- El Marco General de la Dirección de Proyectos.
- Teoría de Dirección de Proyectos. Ejemplos prácticos.
- Desarrollo de caso práctico.
- Caso práctico para experimentar las áreas de conocimiento de la Dirección de Proyectos relacionadas con:
 - Gestión del Tiempo del proyecto.
 - Gestión de los Costes del proyecto.
 - Gestión de la Calidad del proyecto.
 - Gestión de los Recursos Humanos del proyecto.
 - Gestión de las Comunicaciones del proyecto.
 - Gestión del Riesgo del proyecto.
 - Gestión de las Compras del proyecto.
 - Conclusiones y plan de acción.

Título del curso

GESTIÓN DE CLIENTES

Objetivo general

La idea de un curso de gestión del cliente es basarlo en un enfoque llamado “crecimiento de la relación” de Robert Cialdini. Lo que significa que hablamos del cuidado de las relaciones personales ante todo. Defender el cuidado de las relaciones nos permite influir en los demás, en el cliente. Se trata de convertir en hábito un estilo de relación.

Objetivos específicos

- Mejorar nuestra comunicación interpersonal.
- Tener como meta no sólo satisfacer al cliente, sino lograr su fidelidad.
- Aprender a desarrollar niveles de servicio y a hacer un seguimiento de su eficacia.
- Conocer las claves para conseguir dominar la comunicación empática dando el mejor resultado.
- Ganar imagen y calidad de servicio a través de la gestión del cliente.
- Actuar con soltura ante las situaciones y clientes difíciles.
- Desarrollar un modelo de actuación homogéneo y eficaz.

Resumen de contenidos

Principios básicos para una atención excepcional al cliente.

- Estándares del servicio al cliente.
- Las mejores estrategias de atención al cliente.
- Compatibilizar con el cliente: servicio y necesidad.

Proyectar una imagen positiva de la empresa.

- Identificar las claves de la comunicación no verbal.
- Desarrollar el mejor perfil para el gestor de clientes.
- Calibrar el impacto de la impresión en los primeros contactos.

Comprender y hacerse comprender.

- Mantener los principios de la escucha activa.
- Mejorar la expresión verbal y no verbal.
- Perfeccionar los atributos de expresión de nuestra voz.

Practicar las técnicas para una buena acogida.

- Abrir el diálogo con nuestro interlocutor: ponerse en el lugar del otro, ser preciso en la argumentación, aportar soluciones rápidas, etc.
- Saber concluir e impactar: facilitar nuevos contactos, despedirse y personalizar.
- Perfeccionar los atributos de expresión de nuestra voz.

Superar situaciones delicadas en la atención al cliente.

- Reconocer una “alerta roja”.
- Actuar ante el interlocutor impaciente.
- Evitar la ira de un cliente.
- Encontrar la oportunidad de la reclamación.
- Admitir errores.
- Garantizar la información y la solución idónea.

Qué quiere el cliente.

- La implantación de un sistema de satisfacción al cliente.
- Cuando los clientes se quejan.
- Del incidente a los requisitos del cliente.

Título del curso

GESTIÓN DE CONFLICTOS

Objetivo general

Consiste en realizar una jornada de formación activa dirigida a recoger y vivir experiencias y compartir conocimientos sobre una visión multidimensional del manejo de las situaciones que supongan conflictos en las tareas cotidianas.

Objetivos específicos

- Observar y participar en los procesos que requieren la atención en tres áreas esenciales: el contenido del encuentro, el contacto con los demás y la mirada hacia uno mismo. de cada uno.
- Experimentar el logro por objetivos y la resolución de conflictos en conjunto.
- Atender a cada parte del proceso como parte de la estrategia para gestionar la globalidad del mismo.
- Ofrecer una perspectiva “fractal” (por partes) para abordar el conflicto y sus elementos.
- Permitir un desarrollo de las habilidades en la gestión de los procesos con conflictos para liderar y contribuir al éxito en la consecución de objetivos previos.

Resumen de contenidos

- El carácter 3D del proceso de resolución de conflictos.
- Un modelo fractal
- Definición y posición de uno mismo
- Los límites y las fronteras del poder de la persona como protagonistas del proceso de resolución.
- Los límites y las fronteras del poder de la persona para liderar procesos y resolver conflictos.
- Los cinco derechos y libertades según Virginia Satir
- La comunicación coherente y el diálogo eficaz
- Un modelo integrativo de comunicación
- El uso del lenguaje y de los sentidos
- El uso del lenguaje y de los sentidos

Título del curso

GESTIÓN DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL

Objetivo general

Apojar el proceso de desarrollo de la competencia de Gestión del Cambio de las organizaciones; y dar a los directivos y mandos intermedios que las dirigen, la información y experiencias relevantes para que puedan hacer el cambio de hábitos de comportamiento en su estilo de gestión, lo que a la postre es la intención última de todo proceso de formación.

Objetivos específicos

- Ganar en claridad sobre las razones por las que una organización acomete un cambio.
- Explicar los diferentes tipos de cambios que conviven en una empresa y lo que sabemos de ellos.
- Dar claves claras sobre como manejar la comunicación en el proceso de cambio.
- Investigar sobre las responsabilidades de los profesionales en el proceso de cambio.
- La gestión de la resistencia interna y externa al cambio.
- Revisar las estrategias para dirigir el proceso de cambio en función del lugar que se ocupa en la organización.
- Establecer los principios de alto rendimiento que más se necesitan en el proceso de cambio.

Resumen de contenidos

- Las razones del cambio.
- Tipos de cambio.
- Las implicaciones estratégicas del cambio.
- La importancia de las personas en los procesos de cambio.
- La gestión de la resistencia.
- La comunicación en los procesos de cambio.
- La importancia de las personas en el cambio.
- Las obligaciones de jefes, mandos medios y colaboradores y estrategias que funcionan para dirigir cambios.

Título del curso

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

Objetivo general

Preparar a los asistentes para desarrollar una gestión del desempeño eficiente en una empresa. Las herramientas que se utilizan durante el proceso, que son a su vez procesos de dirección de personas, son las siguientes: feedback, delegación, formación, coaching, definición de competencias y fijación de objetivos específicos.

Objetivos específicos

- Definir el perfil ideal deseado de un profesional, o de un grupo concreto de profesionales de la empresa.
- Hacer un diagnóstico del perfil real en este momento del profesional en cuestión.
- Fijar “objetivos de aprendizaje” y desarrollar un “plan de acción” para alcanzarlos.
- Realizar un seguimiento para dar apoyo al colaborador en el cumplimiento de aquello que se ha propuesto.
- Crear las mejores condiciones para garantizar el desarrollo adecuado de las competencias y capacidades de los profesionales de la organización a través del feedback sobre la información relevante y del coaching.

Resumen de contenidos

- Conexión con otras acciones de formación realizadas anteriormente.
- Obligaciones básicas de los directivos.
- La razón de ser de la gestión del desempeño.
- Definición de perfiles ideales. Sistema de competencias.
- Definición de perfiles reales. Evaluación y detección.
- Fijación de objetivos. Planes de acción y Agendas de aprendizaje.
- Introducción al feedback y al coaching como herramientas de apoyo.
- Éxito mediante feedback:
 - Revisión de lo que ya sabemos.
 - Beneficios de dar feedback y precios de su ausencia.
 - Cómo recibir feedback de forma efectiva.
- Cómo dar feedback de forma efectiva:
 - Modelos efectivos
 - Feedback en situaciones complejas.
 - Practicar dar y recibir feedback.
- Herramientas de coaching en el proceso de dirección de personas.
 - Primera sesión de coaching respetando la estructura (Formador - Participante)
 - Trabajando las fases de coaching en la gestión del desempeño.
 - Práctica y diferentes rotaciones.
 - Ejercicio de las sombras.

Título del curso

GESTIÓN DEL ESTRÉS Y CONSISTENCIA PERSONAL

Objetivo general

Generar una actividad de formación a través de la experiencia que permita a los participantes conocer y analizar los factores de índole personal y del ámbito laboral que contribuyen a desencadenar estrés y los aspectos que hacen posible su prevención y erradicación.

Objetivos específicos

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ○ Una mejora de la calidad de vida, especialmente en el ámbito laboral, a través de un mejor manejo y control de los propios recursos. ○ Determinar qué es el estrés y cómo afecta a la vida personal y, por tanto, a la laboral. ○ Identificar estilos de personalidad: cómo respondemos al estrés. | <ul style="list-style-type: none"> ○ Potenciar recursos y capacidades personales que permitan a los participantes el desarrollo de las características y habilidades que a cada participante le resulten más útiles para prevenir y/o combatir el estrés desadaptativo. ○ Eliminar o minimizar pautas de conducta y creencias erróneas e ineficaces. ○ Dotar de una mayor consistencia personal a los participantes que les permita afrontar de modo adecuado las fuentes de estrés, mediante el desarrollo de las habilidades sociales incluyendo la comunicación eficaz. |
|--|---|

Resumen de contenidos

- | | |
|--|--|
| <p><u>¡Siempre estoy estresado!</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Redefiniendo: ¿qué es realmente el estrés? ○ Estrés laboral ○ Resumen y evaluación <p><u>Respuesta biológica y ambiental al estrés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Fases del Síndrome General de Adaptación ○ Variables que modulan la respuesta al estrés ○ Estilos de personalidad frente al estrés ○ Resumen y evaluación <p><u>Cómo se maneja el estrés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Qué son y cómo combatir creencias y pensamientos deformados ○ Modelo A-B-C del pensamiento (Albert Ellis) ○ Los pensamientos automáticos, hacerlos conscientes ○ Los pensamientos deformados, detectarlos y combatirlos ○ Resumen y evaluación ○ Los valores personales ○ La clarificación de valores | <ul style="list-style-type: none"> ○ Clases de valores ○ Afirmando los valores ○ Valorando y eligiendo las alternativas ○ Actuando ○ Resumen y evaluación <p><u>Gestión del tiempo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ La gestión efectiva del tiempo ○ Tener objetivos claros ○ Algunas ideas para ganar tiempo ○ El trabajo con metas y objetivos ○ Resumen y evaluación <p><u>Habilidades Sociales y Comunicación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Que son habilidades sociales ○ Cómo puedo ser más habilidoso socialmente ○ La comunicación emocional |
|--|--|

Título del curso

GESTIÓN DEL TIEMPO

Objetivo general

Generar una actividad de formación a través de la experiencia que permita a los participantes conocer y analizar los factores de índole personal y del ámbito laboral que contribuyen a desencadenar estrés y los aspectos que hacen posible su prevención y erradicación.

Objetivos específicos

- Mejorar la administración del “recurso tiempo” de los directivos.
- Apoyar a los directivos para que tomen conciencia de cómo están administrando su tiempo y sus energías para hacer su trabajo y satisfacer los objetivos planteados.
- Ofrecer a los directivos un sistema de gestión del tiempo fácil de incorporar y muy eficaz.
- Dar herramientas capaces de provocar el cambio de hábitos en aquellos directivos que elijan modificar la gestión de su actividad que vienen realizando.

“El reto no es administrar nuestra agenda, el reto es administrarnos a nosotros mismos” (Stephen Covey)

Resumen de contenidos

Los principios esenciales de la gestión inteligente:

- La gestión de los compromisos.
- La definición y priorización de objetivos.
- La cuenta corriente emocional.
- El equilibrio entre Producción y Capacidad de producción.
- Pensamiento preventivo (Proactividad vs Reactividad).
- Éxito público y éxito privado.

Revisión de la gestión del tiempo actual

- Revisión de los sistemas utilizados por los directivos de la empresa en la actualidad.
- Integración de lo que vale y funciona. Análisis del terreno ganado.

La autoadministración de 4ª generación

- La integración del tiempo personal y el profesional.
- Éxito profesional y éxito personal.
- Flexibilidad.
- Relaciones personales.

La gestión del tiempo de cuadrante II

- La dirección por problemas urgentes.
- La dirección por prioridades.
- La gestión del cuadrante II.

- Ganando tiempo para el cuadrante II.
- Decir no.
- La negociación interna con el referente de la administración del tiempo.
- La delegación y dirección participativa orientada a la eficacia del departamento.

La agenda del directivo como herramienta clave.

- Las agendas de 4ª generación.
- Definición de roles, prioridades y tiempos.
- La agenda organizada por tiempos y valores.

Algunas ideas para ganar tiempo.

- Fórmulas que en la mayoría de los casos nos ayudan a gestionar mejor nuestro tiempo.

Trabajo con objetivos.

- El trabajo con objetivos en la empresa.
- Buenos y malos objetivos.
- Usar los objetivos con criterios de gestión.

Trabajo con procesos.

- - Tareas estructuradas y desestructuradas.
- - Trabajo por proyectos vs. Trabajo por procesos.

Título del curso

INFLUENCIA LATERAL

Objetivo general

El “liderazgo lateral” aporta a las empresas flexibilidad, rapidez de acción y creatividad.

Objetivos específicos

- Desarrollar el liderazgo lateral de los participantes.
- Reflexionar y desarrollar nuestra capacidad para influir en otras personas de la empresa.
- Trabajar las siguiente competencias:
 - Capacidad de persuadir e influir en otros.
 - Capacidad para establecer relaciones interpersonales efectivas.
 - Capacidad para apoyar una cultura organizativa de trabajo en equipo formal e informal.
 - Capacidad para actuar según los principios de servicio, cooperación e interdependencia.

Resumen de contenidos

- Determinar el nivel de actual de “influencia lateral” de los participantes.
- Entender cómo afecta la influencia lateral, y conceptos análogos como liderazgo lateral o dirección desde la persuasión, al rendimiento de la organización.
- Reflexión estratégica sobre estructuras organizativas y sistemas de relación en la empresa.
- Las cualidades personales que permiten influir en otros.
- Entrenar el arte de persuadir.
- La gestión del tiempo y la capacidad de influir en otros.
- Entrenar los procesos de pedir y entregar.
- Crear entornos donde la influencia lateral tenga espacio.
- Influencia lateral desde las comunicaciones internas.
- Desarrollando mi capacidad de influir.

Título del curso

NEGOCIACIÓN Y PERSUASIÓN

Objetivo general

Permitir que directivos y profesionales mejoren su capacidad para llegar a planificar y realizar buenas negociaciones y llegar así, a buenos acuerdos que defiendan sus intereses.

Objetivos específicos

- Dotar a los participantes de herramientas para planificar y desarrollar negociaciones exitosas que les permitan satisfacer los objetivos profesionales y personales que tengan definidos.
- Generar experiencias reales de negociación entre los asistentes para que puedan descubrir sus estilos negociadores y basar su aprendizaje en casos concretos de negociación.

Resumen de contenidos

La negociación en el proceso de dirección

- Marco conceptual del proceso de negociación en Harvard.
- Los siete elementos del proceso de negociación.
- Las cuatro habilidades del negociador.
- Tipos de negociación: Integrativa. Distributiva.
- El dilema del negociador.

Negociación distributiva

- Conocer mi Negociación de suma cero.
- Reclamar valor (Conferencia coloquio)

Negociación integrativa

- Negociaciones de ganar-ganar.
- Crear Valor (Conferencia coloquio)
- Los 7 elementos como guía de preparación.
- Conflictos interpersonales
- Negociación intragrupal y estilo de negociación.

Planificación de la negociación

- El BATNA (Mejor alternativa a un acuerdo no negociado)
- El ZOPA (Zona de posible acuerdo)
- Estrategias negociadoras.
- Coaliciones y convenios.

Negociación en grupos

- Como negociar con grupos de tamaño medio.

Técnicas y tácticas de negociación

- Tácticas agresivas utilizables en una negociación.
- Tácticas defensivas para negociar.

Título del curso

PRESENTACIONES EFICACES

Objetivo general

Conocer y entender a las personas que dirigimos. Solo así podemos acertar en la labor de darles el tipo de dirección que cada una de ellas necesita.

Objetivos específicos

- Aprender a entender y dirigir diferentes tipos de personas dentro de la organización.
- Cómo hacer de las reuniones momentos productivos y de alto rendimiento.
- Revisar el sistema de resolución creativa de problemas.

Resumen de contenidos

La dirección de personas.

- Tipo de personalidades.
- Confrontación de caracteres y estilos de dirección.
- Creación de equipos equilibrados y viables.

Funcionamiento de las reuniones.

- Tipos de reuniones.
- El rol de los asistentes.
- La dirección de la reunión.
- La definición de los objetivos de la reunión.
- La gestión del tiempo de la reunión.

Las reuniones sinérgicas.

- La colaboración en la reunión.
- Estilos de comportamientos grupales.
- La búsqueda de la colaboración.

Gestión de las diferencias entre el grupo.

- El valor de las diferencias.
- Crítica a la actividad no a las personas.
- Crítica positiva y crítica negativa
- Valoración del feedback.

Toma de decisiones en equipos de trabajo.

- Estrategias de solución de problemas.
- Conocer la base.
- Conocer los problemas.
- Factores claves para que la decisión funcione.

Reuniones creativas

- Creatividad en grupos y generación de alternativas.
- Tormenta de ideas
- Método Heurístico y pensamiento lateral.
- Creatividad por bloques.
- Técnica Delphi y Grupo nominal.

Título del curso

PRESENTAR, CONVENCER Y PERSUADIR

Objetivo general

Mejorar la capacidad de los directivos y profesionales para presentar y comunicar en público proyectos, productos e ideas de una forma clara, eficaz y persuasiva. No es un curso de oratoria sobre lo que se debe y no se debe hacer “siempre”, ni de dar recetas para manipular audiencias.

Objetivos específicos

- Trabajar la consistencia personal.
- Desenmascarar las creencias equivocadas.
- Apoyar la gestión de la ansiedad que genera cualquier acto que implique enfrentarse a una audiencia.
- Interiorizar las teorías clásicas y actuales de psicología y comunicación:
 - El significado de las palabras se negocia.
 - El lenguaje no verbal como parte fundamental del mensaje.
 - El cuidado de la puesta en escena.
 - El control del público como base fundamental del éxito del ponente.
 - El control de los sistemas de presentación audiovisual es clave para hacer presentaciones modernas, atractivas y convincentes.

Resumen de contenidos

LA PRESENTACIÓN EN PÚBLICO

- Como se estructura un discurso
- Las cinco claves de un discurso
- Modelos de argumentación
- Claves para añadir interés a una exposición
- Las técnicas aplicables a las respuestas
- Distintos tipos de preguntas capciosas
- El control del escenario y del público

ASPECTOS DEL LENGUAJE NO VERBAL

- Los tonos de voz como elemento de persuasión
- El lenguaje corporal
- El lenguaje de los signos

LA PERIFERIA DE LA COMUNICACIÓN VERBAL.

- Las características de los medios audiovisuales
- La importancia del tiempo en comunicación
- Estructura de los mensajes en presentaciones de empresa.

TRABAJO CON VÍDEOS.

- Visionado de ejemplos ilustrativos
- Utilización de técnicas de exposición
- Grabación a los asistentes al curso: la presentación de proyectos.
- Análisis de las intervenciones grabadas. Corrección de errores

Título del curso

PRINCIPIOS Y VALORES

Objetivo general

Conocer que son los principios y valores, como repercuten en el comportamiento de las personas. Como se adquieren valores efectivos.

Objetivos específicos

- Explicar y reflexionar sobre los principios de alto rendimiento que han sido elegidos como objeto principal de este curso: Principio de elección, principio de excelencia, principio de responsabilidad y principio de doble creación.
- Fomentar la relación personal entre los participantes ofreciendo claves de comunicación interpersonal.
- Detectar con los participantes la desviación entre lo ideal y lo real en términos de valores corporativos.
 - ¿Qué valores vemos en la realidad de la compañía y qué valores queremos ver?
 - ¿Qué valores realmente manifiestan mis comportamientos y cuales querría que manifestaran?.
- Llevar a la práctica tanto en lo profesional y como en lo personal aquellos principios y valores que se han interiorizado durante el curso.

Resumen de contenidos

Atención prioritaria a las personas:

- Desarrollo de personas.
- Respeto.
- Compromiso.

Trabajo en equipo:

- Cooperación.
- Compañerismo.
- Cuidado de relaciones sociales.
- Ganar-ganar.

Conducta Ética

- Confianza.
- Cuidado de imagen y reputación.
- Resultados sí, no de cualquier forma.

Calidad:

- Servicio al cliente interno y externo.
- Compromiso.

Respeto al medioambiente:

- Compromiso.
 - Desarrollo sostenible.
- Compatibilidad entre rendimiento y protección.

Prevención de Riesgos Laborales:

- Seguridad de los empleados.
- Compromiso.
- Prevenir, anticipar.

Servicio al cliente:

- Ayuda y servicio.
- Escucha.
- Detección de necesidad.

Innovación:

- Ideas y soluciones nuevas.
- Nuevos productos y servicios.
- Nuevas formas de hacer.
- Valor añadido.

Gestión del Cambio:

- Capacidad de gestión.
- Promover y liderar el cambio.
- Adaptación.

3. FORMACIÓN MIXTA

A. Gestión del Cambio

Título del curso

GESTIÓN DEL CAMBIO

Objetivo general

Apoyar el proceso de desarrollo de la competencia de gestión del cambio. Dar a los participantes información experiencias relevantes para que puedan hacer el cambio de hábitos de comportamiento en su estilo de gestión, lo que a la postre es la intención última de todo proceso de formación.

Objetivos específicos

- Ganar en claridad sobre las razones por las que una organización acomete un cambio.
- Explicar los diferentes tipos de cambios que conviven en una empresa y lo que sabemos de ellos.
- Dar claves claras sobre como manejar la comunicación en el proceso de cambio.
- Investigar sobre las responsabilidades de los profesionales en el proceso de cambio.
- La gestión de la resistencia interna y externa al cambio.
- Revisar las estrategias para dirigir el proceso de cambio en función del lugar que se ocupa en la organización.
- Establecer los principios de alto rendimiento que más se necesitan en el proceso de cambio.

Resumen de contenidos

- Las razones del cambio.
- Tipos de cambio.
- Caso práctico.
- Las implicaciones estratégicas del cambio.
- La importancia de las personas en los procesos de cambio.
- La gestión de la resistencia.
- Estrategias para implantar el cambio.
- La gestión interna del cambio.
- El concepto de salida de la zona de comodidad
- Actividades de calentamiento.
- Retos de iniciativa.
- Comer como un equipo.
- Orientación a resultados en los procesos de cambio.
- Gestión de la incertidumbre.
- Conclusiones y plan de acción.

4. FORMACIÓN ON-LINE

- A. Dirección y gestión de proyectos
- B. Gestión del cambio
- C. La creatividad
- D. Liderazgo personal

Título del curso

DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE PROYECTOS

Objetivo general

Este curso de dirección de proyectos propone un acercamiento más técnico, donde las herramientas de gestión, son parte esencial del mismo. Dentro de este punto de vista también merece la pena señalar que la gestión de proyectos puede ser compleja y larga de explicar y de aprender, por tanto no pretendemos en este curso, ni agotar el tema, ni creer que los participantes ya saben sobre el tema todo lo que pueden y deben saber.

Este curso está basado en la guía PMBOK - Body of Knowledge del Project Management Institute (USA), la cual está considerada como el cuerpo de conocimientos de referencia fundamental en la disciplina de Dirección y Gestión de Proyectos, que incluye conceptos, herramientas y prácticas aplicables en la mayor parte de los proyectos.

Objetivos específicos

- Conocer y comprender los procesos involucrados en la dirección y gestión de proyectos.
- Entender las técnicas y herramientas para dirigir proyectos, desde su concepción hasta el cierre del ciclo de vida de los mismos.
- Experimentar la gestión de un proyecto para anclar los conceptos y aplicarlos en la realidad profesional de cada uno.

Resumen de contenidos

¿Qué se entiende por proyecto?

- ¿Qué es un proyecto?
- Etapas de los proyectos
- El ciclo de vida de un proyecto

El contexto de la dirección de proyectos

- El proceso de dirección de proyectos
- Participantes en el proyecto
- Habilidades clave para la dirección de proyectos

Definición del proyecto

- Necesidades del cliente
- El proceso de definición del proyecto
- Alcance y entregables del proyecto

Planificación y ejecución del proyecto

- Infraestructura del proyecto
- Definición y desglose de actividades
- Programación y duración de actividades
- Gestión de los recursos humanos
- Planificación y gestión de las comunicaciones
- Planificación de la calidad
- Presupuesto y estimación de costes
- Gestión de riesgos
- Plan de compras y contratación

Control y seguimiento del proyecto

- Control de cambios del alcance
- Control de calidad del proyecto
- Control de avance del proyecto
- Control de costes
- Informes de control
- Proyección personal en el objeto
- Operaciones básicas

Título del curso

GESTIÓN DEL CAMBIO

Objetivo general

Apoyar el proceso de desarrollo de la competencia de gestión del cambio. Dar a los participantes información experiencias relevantes para que puedan hacer el cambio de hábitos de comportamiento en su estilo de gestión, lo que a la postre es la intención última de todo proceso de formación.

Objetivos específicos

- Ganar en claridad sobre las razones por las que una organización acomete un cambio.
- Explicar los diferentes tipos de cambios que conviven en una empresa y lo que sabemos de ellos.
- Dar claves claras sobre como manejar la comunicación en el proceso de cambio.
- Investigar sobre las responsabilidades de los profesionales en el proceso de cambio.
- La gestión de la resistencia interna y externa al cambio.
- Revisar las estrategias para dirigir el proceso de cambio en función del lugar que se ocupa en la organización.
- Establecer los principios de alto rendimiento que más se necesitan en el proceso de cambio.

Resumen de contenidos

El cambio en la organización

- El cambio como algo natural
- Las primeras claves
- Cuándo se acometen los cambios
- Razones para el cambio
- El cambio que exige el crecimiento
- Origen de la necesidad del cambio
- Tipos de cambio

La resistencia al cambio

- Qué es la resistencia al cambio
- Por qué surge la resistencia al cambio
- Cómo se manifiesta la resistencia
- Implicaciones en la organización de la resistencia al cambio
- Gestión de la resistencia

El papel de los sujetos ante el cambio

- Quién produce el cambio
- Un problema de hábitos
- Hacer del cambio un hábito

Estrategias para la gestión del cambio

- Una pincelada estratégica
- La comunicación del cambio
- El factor tiempo en la gestión del cambio
- La elección de personas

Cómo provocar el cambio

- Lo que le van a recomendar al jefe
- Estrategias del cambio
- Las obligaciones del proceso
- Descongelar, cambiar y congelar

Título del curso

LA CREATIVIDAD

Objetivo general

Establecer las bases de la creatividad para fomentar la motivación y el apoyo para el desarrollo de las habilidades creativas de los participantes.

Objetivos específicos

- Trabajar sobre el concepto de creatividad e innovación.
- Interiorizar el principio de la creatividad universal a través de 4 factores influyentes (Personalidad, estilo de conocimiento, pericia y motivación).
- Entender la creatividad no como una simple suma de la creatividad de individuos.
- Conocer qué culturas son favorables para fomentar la creatividad en las organizaciones.
- Cuestionar los paradigmas establecidos como estímulo para la creatividad.
- Saber como se desarrolla un proceso creativo.
- Ejercitar la creatividad a través de las distintas técnicas individuales y colectivas.
- Entender la diversidad de conocimientos como un elemento potenciador de creatividad.

Resumen de contenidos

¿Qué es la creatividad?

- Algunas definiciones de creatividad.
- Creatividad e innovación.
- Agentes creativos.

Factores de la creatividad:

- Factores de la creatividad en los individuos.
- La influencia del entorno.
- Factores de la creatividad en la organización.
- Factores de la creatividad en el grupo.
- Culturas favorables y adversas a la creatividad.
- Factores de la creatividad en el grupo.

Importancia de la creatividad:

- Creatividad al alcance de todos.
- La creatividad en el mercado.
- La creatividad dentro de la empresa.

Cómo es el proceso creativo:

- Entrevista a Izipisúa.
- Identificación del problema.
- Preparación.
- Incubación.
- Iluminación.
- Elaboración.
- Verificación.

Técnicas individuales de pensamiento creativo:

- Técnica de la relación.
- Busca en la naturaleza.
- Proyección personal en el objeto.
- Operaciones básicas.

Técnicas colectivas de pensamiento creativo:

- Tormenta de ideas.
- Creatividad por bloques.
- Técnica Delphi.
- Técnica del grupo nominal.

Título del curso

LIDERAZGO PERSONAL

Objetivo general

Centrar en el marco de la dirección de personas el liderazgo interno, integrando los componentes esenciales para su desarrollo: comunicación, carácter, ambición, éxito, excelencia, creencias, responsabilidad y compromiso.

Objetivos específicos

- Sentar las bases del liderazgo interno.
- Comprender la configuración del mapa de creencias sobre el liderazgo.
- Conocer las implicaciones del carácter en los distintos ámbitos de la vida personal y profesional.
- Reflexionar acerca del papel de la ambición y del concepto interno de éxito en el logro de objetivos.
- Interiorizar los principios de alto rendimiento: excelencia, elección y responsabilidad como bases del compromiso y del liderazgo interno.

Resumen de contenidos

La ambición

- Aproximación al concepto de ambición.
- Advertencias en torno al concepto de ambición.

El éxito

- Aproximación al concepto de éxito.
- El propósito de los objetivos.

Las creencias

- Aproximación al concepto de creencia.
- Aspectos relacionados con las creencias y su influencia sobre el comportamiento de las personas.
- La importancia de las creencias. La secuencia creer-sentir- actuar.
- Cuestiones finales en torno a las creencias

La Excelencia

- Aproximación al concepto de excelencia.
- El principio de elección.
- Aproximación a los juicios personales.

La responsabilidad y el compromiso

El carácter.