

8. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN REGULARES.

8.1 LISTADO: CAPACITACIÓN GENERAL (BLANDA).

	NOMBRE DEL PROGRAMA	PROGRAMA TIPO
1.	Servicio y Atención al Usuario-Cliente	Seminario
2.	Calidad en la Prestación de Servicios	Seminario
3.	Calidez en la Atención al Usuario-Cliente	Seminario
4.	Servicio y Atención al Teléfono	Seminario-Clínica
5.	Sensibilización para la Calidad y la Productividad Institucional	Seminario
6.	Filosofía de la Productividad	Seminario
7.	Hacia una Cultura de Calidad en el Trabajo	Seminario
8.	Cómo Trabajar en Equipo (EL PODER DE LA UNIDAD)	Seminario-Taller
9.	Manejo de Conflictos	Seminario-Clínica
10.	Inteligencia Emocional en el Trabajo	Seminario
11.	Programación Neurolingüística en la Organización	Seminario
12.	Empoderamiento e Integración Institucional	Seminario
13.	Conociendo mi Institución	Seminario
14.	Motivación y Liderazgo en el Trabajo	Seminario
15.	Formador de Formadores	Curso-Taller
16.	Imagen Personal y Corporativa	Seminario-Taller
17.	Etiqueta y Protocolo Institucional	Seminario-Taller
18.	Técnicas Profesionales de Ventas	Curso-Taller-Clínica
19.	Ventas con PNL (LA VENTAJA OCULTA)	Curso-Taller-Clínica
20.	Telemarketing (VENTAS POR TELÉFONO)	Seminario-Clínica
21.	Merchandising Aplicado (FARMACÉUTICO-COMERCIAL)	Seminario
22.	Creación de Restaurantes Exitosos	Seminario
23.	Calidad y Calidez en el Restaurant	Seminario
24.	Formación de Anfitriones y Hostess	Seminario-Taller

8.2 LISTADO: CAPACITACIÓN ESPECÍFICA-TÉCNICA (DURA).

	NOMBRE DEL PROGRAMA	PROGRAMA TIPO
1.	Planificación Estratégica y Balance Scorecard	Seminario-Taller
2.	Dirección, Planificación y Control de Proyectos	Seminario-Taller
3.	Construcción e Implementación de Manuales de Procedimientos Administrativos	Seminario-Taller
4.	Organización Profesional de Eventos Institucionales y Corporativos (Ingeniería de Eventos)	Seminario-Taller

Diseñamos y formulamos planes y programas de capacitación y entrenamiento de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la institución, empresa u organización

8.3 SÍNTESIS: CAPACITACIÓN GENERAL (BLANDA).

<p>1.</p>	<p>“SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO-CLIENTE” Presentación: La percepción de la imagen que tiene un usuario o cliente de una institución, es el servicio y atención con que se actúa, esto incluye 2 componentes esenciales que son: “la calidad de los servicios prestados”, y “la calidez en la atención al usuario-cliente”, en muchas ocasiones esto determina el éxito o el fracaso de la organización. Algunos temas a tratar: Los principales componentes del servicio y atención al cliente; Significados; Calidad y calidez enfocados a la excelencia; Por qué es importante?; Reglas de oro; Tiempos de espera; Otorgue al cliente lo que necesita; El cliente no es lo primero; Desarrollando técnicas para brindar servicios eficientes; Procesos, procedimientos y protocolos.</p>
<p>2.</p>	<p>“CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS” Presentación: La eficiencia de los servicios que presta una organización, está determinada por una serie de factores: tiempos de espera en determinado trámite, solución eficaz de problemas o requerimientos en forma inmediata, etc.; un funcionario incompetente es una institución incompetente, un cajero ineficiente es un banco ineficiente. Algunos temas a tratar: Qué significa calidad en el servicio?; Importancia; Reglas de oro de la calidad en el servicio; Reglas de servicio al cliente en el teléfono; Manejo de conflictos con el cliente; Características de personalidad; La base del servicio al cliente; Actitud de servicio?; Cómo desarrollar una actitud de servicio; Beneficios.</p>
<p>3.</p>	<p>“CALIDEZ EN LA ATENCIÓN AL USUARIO-CLIENTE” Presentación: La comunicación cálida que deben brindar los funcionarios a los usuarios o clientes se debe basar en un saludo fervoroso, cordial y atento, amabilidad, cortesía, sonrisa amplia, hacer algo más por el usuario, tono de voz, etc.; esencial para que la imagen que el cliente tiene de la institución, genere un efecto positivo multiplicador. Algunos temas a tratar: Qué significa calidez en la atención?; Su vital importancia; Reglas de oro de la atención con calidez; La importancia de ponerle una sonrisa en el teléfono; Lenguajes de comunicación convencionales y alternativos; Los primeros 7 segundos; El primer impacto; La primera impresión; Usted es el primer beneficiado; Beneficios institución.</p>
<p>4.</p>	<p>“SERVICIO Y ATENCIÓN AL TELÉFONO” Presentación: El usuario o cliente llamante, percibe información clara del funcionario que le está atendiendo por teléfono, esto determina la imagen de esa persona y de la institución, sea positiva o negativa, generando cambios inmediatos en sus actitudes hacia esa persona y hacia la entidad que representa. Algunos temas a tratar: Reglas: Conteste inmediatamente; Identifíquese siempre, nombre, organización; Ponga una sonrisa en su voz; Utilice el nombre del usuario; Acostúmbrese a utilizar palabras de cortesía; Ofrezca ayuda adicional; No lo deje esperando en la línea; Cuide el tono de su voz; Conozca sus servicios.</p>

<p>5.</p>	<p>“SENSIBILIZACIÓN PARA LA CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD INSTITUCIONAL” Presentación: Calidad y productividad son temas obligados en la mayoría de las instituciones. Al aplicar los conocimientos que adquiriera en este seminario, los beneficios de crecimiento personal y profesional son invaluable, y las posibilidades de progresar en su entidad se incrementan, aportando además para el fortalecimiento institucional. Algunos temas a tratar: La importancia del conocimiento; Filosofía de la Productividad: Significados; Recursos; Importancia; Cultura del desperdicio; Soluciones; Beneficios de una filosofía de la productividad; Hacia una Cultura de Calidad en el Trabajo: Importancia; Causas; Otros nombres de problemas de calidad; Cultura de calidad en el trabajo; Beneficios.</p>
<p>6.</p>	<p>“FILOSOFÍA DE LA PRODUCTIVIDAD” Presentación: Productividad en términos de ingeniería significa: Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo. A. Hacer más con lo mismo, manteniendo la calidad constante. B. Hacer lo mismo, pero con menos recursos. Somos productivos cuando usamos al máximo todos los recursos que poseemos en la institución, en la casa y en la vida. Algunos temas a tratar: Significados; Recursos de la institución; Importancia; Nombres y significados de los principales problemas de productividad; La cultura del desperdicio; Soluciones, ¿Qué debemos hacer; Beneficios de una filosofía de la productividad para la institución, el funcionario y su familia.</p>
<p>7.</p>	<p>“HACIA UNA CULTURA DE CALIDAD EN EL TRABAJO” Presentación: El trabajo mal hecho, es la principal razón para la falta de empleo. Esto es real para las instituciones así como para las personas sin importar a lo que se dediquen. Ofrecer servicios de calidad, calidez y eficiencia siempre traerá clientes. La única forma de asegurar su permanencia se reduce a la fórmula CALIDAD EN EL TRABAJO. Algunos temas a tratar: Satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente; Hacer bien las cosas desde el principio; Realizar un trabajo bien hecho; Ejecutar un trabajo, servicio o producto con “cero defectos”. El país necesita con urgencia instituciones y personas que ofrezcan servicios de calidad y atención con calidez, eficiencia y productividad.</p>
<p>8.</p>	<p>“CÓMO TRABAJAR EN EQUIPO” (EL PODER DE LA UNIDAD) Presentación: Para instituciones que desean fomentar el espíritu de equipo en sus diferentes departamentos y unidades administrativas, con el fin de mejorar sus resultados, y enfrentar con éxito los retos de nuestro tiempo. Para que todos los funcionarios, conozcan los beneficios que obtienen al trabajar en equipo. Algunos temas a tratar: Significados; Trabajar en equipo; Cómo podemos trabajar en equipo; Barreras que afectan; Tener un objetivo común; Cooperación, comunicación, involucramiento, compañerismo, espíritu de equipo; Hacer más con menos esfuerzo; Enfocados hacia el empoderamiento institucional; Beneficios personales e institucionales.</p>

<p>9.</p>	<p>“MANEJO DE CONFLICTOS” (Clientes y Usuarios) Presentación: Toda gestión sea personal o institucional dentro del ámbito del servicio y atención al usuario o cliente, en ocasiones conlleva a una serie de situaciones incómodas que por algún tipo de falla en la calidad, procedimientos o en la actitud de los funcionarios pueden generar molestias e inconformidad que hay que solucionarlas inmediatamente Algunos temas a tratar: Escuchar; Mostrar interés y atención; Poner en sus propias palabras, el problema del usuario o cliente; Ponerse en el lugar del cliente; Ofrecer una disculpa; Calmada y comprensiva; Decirle lo que podemos hacer, no lo que no podemos; Darle seguimiento al problema hasta que se resuelva.</p>
<p>10.</p>	<p>“INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL TRABAJO” Presentación: La “Inteligencia Emocional” se define como una habilidad para ver las cosas en una forma obvia, con un sentimiento intuitivo que nos permite navegar con dirección a la felicidad, prosperidad, eficiencia y productividad; Involucra aspectos como la perspectiva, espontaneidad, creatividad, intención, carisma y las habilidades sociales. Cómo rescatar las aptitudes emocionales que alientan la eficiencia, la productividad y los factores para el éxito en las organizaciones. Algunos temas a tratar: De dónde nace el concepto de inteligencia emocional; Es posible evaluar la inteligencia emocional; Habilidades sociales y emocionales; Desarrollar la inteligencia emocional. Características físicas y psicológicas de las emociones. Las cinco habilidades; Usted puede aumentar su inteligencia emocional: Características de comportamiento. Beneficios para la organización.</p>
<p>11.</p>	<p>“PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA EN LA ORGANIZACIÓN” Presentación: Con este seminario nos acercamos al modelo PNL, en qué consiste, y como a través de sus herramientas podemos mejorar nuestras relaciones con nuestros compañeros, conseguir nuestros objetivos, ser más productivos y eficientes, en beneficio de nuestra institución, reconocer nuestros valores y modificar nuestras creencias. Algunos temas a tratar: Conceptos; Conociendo el exterior de nuestra caja de herramientas; Como nos comunicamos; Mejorando la comunicación a través del lenguaje no verbal; El poder de la palabra, meta-modelo del lenguaje; Gestionar nuestros estados internos; Anclas, niveles lógicos, niveles neuronales; Programación.</p>
<p>12.</p>	<p>“EMPODERAMIENTO E INTEGRACIÓN INSTITUCIONAL” Presentación: Tener convicción y creer en la institución, sentir orgullo y sentirla como suya, facilita la gestión de trabajo en equipo, integra a los funcionarios para propiciar un buen ambiente de trabajo y así aumentar la calidad, la calidez en la gestión administrativa, operativa, aumentando la productividad y la eficiencia en el trabajo. Algunos temas a tratar: Qué es el empoderamiento; Logrando integrar a todos los mandos; Inteligencia emocional en la institución; Como aplicar el PNL en mi área de trabajo; Análisis de procesos y, procedimientos y protocolos; Los reglamentos internos y la motivación; Beneficios del empoderamiento y la integración; Líderes negativos y positivos.</p>

<p>13.</p>	<p>“CONOCIENDO MI INSTITUCIÓN” Presentación: Por lo general los funcionarios no conocen a su institución, su visión, misión, valores, etc., no están conscientes de la importancia que tiene para su organización el hecho de trabajar con calidad, calidez, productividad y eficiencia, logrando empoderamiento e integración institucional. Algunos temas a tratar: Conociendo mi institución; Misión, visión, valores, objetivos estratégicos; Proyectos de desarrollo; Estructura orgánica funcional; Planificación estratégica; Trabajo en equipo; Espíritu de cuerpo; Gestión del cambio, justificativos; Reingeniería de procesos; Clima, entorno, sentimiento laboral; Motivaciones intrínsecas y extrínsecas.</p>
<p>14.</p>	<p>“MOTIVACIÓN Y LIDERAZGO EN EL TRABAJO” Presentación: La motivación implica estados internos que dirigen el organismo hacia metas o fines determinados, son los impulsos que mueven al funcionario a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación, existen varios factores para lograrlo, la motivación intrínseca y extrínseca. El liderazgo es el conjunto de habilidades directivas que un individuo tiene para influir en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo y en el logro de metas y objetivos. Es la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar y motivar. Algunos temas a tratar: Motivación intrínseca y extrínseca; Factores endógenos y exógenos; ¿Qué es un líder? ; ¿El líder nace o se hace? ; Visión de futuro; Liderazgo en cualquier puesto de trabajo; Liderazgo en la propia vida; Características básicas del líder; Características complementarias del líder; El anti-líder; Líder carismático; Persona de acción; Autoridad versus persuasión.</p>
<p>15.</p>	<p>“FORMADOR DE FORMADORES” (TRAIN OF TRAINERS) Presentación: Diseñado para enseñar al futuro formador las destrezas necesarias con las que debe contar para mejorar su plan didáctico. Los participantes serán capaces de abarcar la formación como un proceso de comunicación. Se profundiza en las bases pedagógicas necesarias para dirigir la metodología de enseñanza, la aplicación de técnicas de programación didáctica y el análisis del proceso de enseñanza y aprendizaje de futuros formadores. Algunos temas a tratar: El plan de formación; La programación del proceso enseñanza-aprendizaje; La interacción didáctica; Estrategias de aprendizaje autónomo; El seguimiento formativo; Evaluación de las acciones formativas; Innovación y actualización docente; Dinámicas de grupo; Herramientas creación contenidos E-learning.</p>
<p>16.</p>	<p>“IMAGEN PERSONAL Y CORPORATIVA” Presentación: Concientizar a los asistentes de la importancia de la presentación personal, lo cual contribuye de manera radical a la imagen corporativa de la institución. El cuidado personal es importante, real imagen es aquello que el usuario o cliente espera de nosotros como personas y como institución. Algunos temas a tratar: Proyección personal efectiva; Importancia de la primera impresión; Lenguajes de comunicación; Don de la palabra; Guía de arreglo personal: Aspectos estéticos y psicológicos; Armonía, maquillaje, piel, vestuario; Combinación de colores, prendas; Vestirnos para trabajar, uniforme institucional, accesorios.</p>

<p>17.</p>	<p>“ETIQUETA Y PROTOCOLO INSTITUCIONAL” Presentación: Seminario de alto nivel teórico-práctico, orientado hacia aquellos funcionarios que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos en el arte de la etiqueta, protocolo y el cultivo de las buenas maneras. Este seminario proveerá una enorme riqueza, que de su aplicación constante, traerá magníficos frutos a usted y su institución. Algunos temas a tratar: Etiqueta: Integridad, ética; Puntualidad, discreción, cortesía, positivismo; Imagen personal, comunicación, relaciones laborales; Integridad y ética laboral; Etiqueta en la oficina; El arte en la mesa. Protocolo: Presentaciones, saludos, despedidas; Jerarquías; Protocolo de la institución; Organización de eventos institucionales.</p>
<p>18.</p>	<p>“TÉCNICAS PROFESIONALES DE VENTAS” Presentación: Curso-taller, que contiene los componentes de la venta, es decir conocimientos técnicos que debe dominar, que debe conocer acerca del vendedor, del cliente y del producto o servicio que ofrece. Contiene las técnicas a utilizar durante el proceso de ventas, desde como localizar a un cliente potencial hasta como relacionarse con él. Algunos temas a tratar: Los componentes de la venta; Los cuatro conocimientos básicos del vendedor; Organización del vendedor; El proceso de ventas; Técnicas de prospectación; Presentación de ventas; Técnicas para el manejo de objeciones; Técnicas de cierre; Postventa; Programa de superación personal.</p>
<p>19.</p>	<p>“VENTAS CON PNL” (LA VENTAJA OCULTA) Presentación: En el mundo en que vivimos, hay que ser muy ingenuos para creer que una buena idea o un buen producto se venden solos. Este tipo de actitud pasiva suele conducir directo a la ruina. Pero unos esfuerzos de ventas que carezcan de impacto y de fuerza tampoco servirán de mucho. El mensaje que se utiliza para diferenciar el producto tiene que ser persuasivo e incitante y debe estar diseñado especialmente para el cliente, solo así el mensaje de hará oír. Algunos temas a tratar: Qué es la programación neurolingüística; La PNL y la venta; El diseño del proceso de venta; El lenguaje de la mente; Duplicación del lenguaje; Dirigiéndose a un público mixto VAK; Los indicios de los movimientos oculares; Pautas de compra; Duplicación no verbal; Crear acción con palabras</p>
<p>20.</p>	<p>“TELEMARKETING” (VENTAS POR TELÉFONO) Presentación: Seminario-Clínica que aporta todas las técnicas y conocimientos para poder realizar una venta por teléfono, contiene las técnicas que debe dominar acerca del telemercaderista, del cliente, de la técnica a emplear, así como de los productos y servicios que vende. Algunos temas a tratar: Los componentes de la venta; Los cuatro conocimientos básicos del vendedor; Organización del vendedor. El proceso de ventas; Técnicas de prospectación; Presentación de ventas; Técnicas para el manejo de objeciones; Técnicas de cierre; Postventa; Programa de superación personal.</p>

21.	<p>“MERCHANDISING APLICADO” (FARMACÉUTICO-COMERCIAL)</p> <p>Presentación: Seminario que aporta suficientes conocimientos para lograr una exhibición exitosa de cualquier línea de productos, sus conceptos básicos, sus técnicas apropiadas, como manejar las góndolas, sus niveles, jerarquías de productos, la imagen del producto, los espacios y el tráfico, los beneficios de la aplicación correcta de esta técnica.</p> <p>Algunos temas a tratar: El merchandising activo; La tienda es un teatro; Los productos son los actores; Los clientes son los espectadores; El merchandising es la sustitución de una actitud pasiva, por una presentación activa; El producto deseado, en el lugar adecuado, en cantidades convenientes y al precio que conviene.</p>
22.	<p>“CREACIÓN DE RESTAURANTES EXITOSOS”</p> <p>Presentación: Seminario dirigido a aquellos emprendedores que deseen mejorar en forma sustancial la productividad y rentabilidad de su negocio, aplicando nuevos conceptos y criterios acordes a la realidad actual y a la idiosincrasia de nuestra gente. Se usan técnicas basadas en estudios psicológicos del consumidor, sociológicos y de marketing viral.</p> <p>Algunos temas a tratar: Ubicación, entorno, seguridad, parqueadero; Ambiente, olor, temperatura, decoración, música, funcionalidad, comodidad, ergonomía, baños; Servicio y atención al cliente, calidad, calidez, amabilidad, cortesía; Producto, calidad, presentación, cantidad; Precio, formas de pago, impuestos; Valores agregados, cortesías; Activación factor X.</p>
23.	<p>“CALIDAD Y CALIDEZ EN EL RESTAURANT”</p> <p>Presentación: La percepción que el consumidor tiene de la imagen de un restaurant, es el servicio y atención al cliente, la calidad y eficiencia de sus servicios, la calidez con que se lo atiende. Esta percepción determina el éxito o el fracaso, pues tiene un efecto multiplicador tal como lo indica el “Marketing Boca a Boca”.</p> <p>Algunos temas a tratar: Qué significa calidad y calidez en el servicio?; Por qué es importante?; Reglas de oro de servicio al cliente; Manejo de conflictos con el cliente; Características de personalidad; La base del servicio al cliente; Actitud de servicio?; Cómo desarrollar una actitud de servicio; Beneficios; Factores endógenos, exógenos; Motivación intrínseca y extrínseca.</p>
24.	<p>“FORMACIÓN DE ANFITRIONES Y HOSTESS”</p> <p>Presentación: Seminario teórico-práctico enfocado a todas aquellas personas hombres o mujeres que se desenvuelvan en las áreas de eventos corporativos, restaurantes, hoteles, salas de convenciones, etc., y que deseen adquirir, potencializar o actualizar nuevos conocimientos en las áreas de atención y servicio al cliente en las áreas descritas.</p> <p>Algunos temas a tratar: La intención y el impacto; Normas y reglamentos generales; Aptitudes y actitudes, amabilidad, cortesía; Postura física, garbo, señorío, donaire, glamour; Lenguajes verbales y no verbales; Imagen personal y corporativa, vestuario, uniformes, accesorios, peinado, maquillaje; Atención y servicio al cliente; Procedimientos para atender o recibir a los invitados o asistentes.</p>

8.4 SÍNTESIS: CAPACITACIÓN ESPECÍFICA-TÉCNICA (DURA).

<p>1.</p>	<p>“PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA Y BALANCED SCORECARD” (Para entidades del sector público ecuatoriano) Objetivos: *Conocer la Administración Pública *Exponer conceptos relacionados con la Planificación Estratégica, BSC, Indicadores de Gestión *Señalar la base legal contemplada en la Constitución, Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado y su Reglamento, COPFP, COOTAD, Normas de Control Interno y Normas Técnicas de Presupuesto *Comprender el enfoque sistémico y desarrollar los componentes de la Planificación Estratégica y el BSC *Exponer la metodología para diseñar Indicadores de Gestión *Elaboración de la Matriz del BSC y Mapa Estratégico *Desarrollar taller práctico de Planificación Estratégica, POA, análisis FODA, BSC y Mapa Estratégico con los datos propios de la entidad. Temas a tratar: †Bases conceptuales de la Administración Pública; Proceso administrativo; Elementos de la Administración Pública; Base Constitucional, Legal y Normativa. †Planificación Estratégica; Elementos de la P. E.; Estructura de la P. E.; Taller práctico del análisis SWOT o FODA en SOFTWARE para su validación matemática; Plan Operativo Anual; Conceptos; Estructura y contenido de los POA’s. †Indicadores de Gestión, Metodología para diseñar los Indicadores de Gestión; La Ficha Técnica; Informe de Evaluación de la Gestión Institucional †Enfoque sistémico del Balanced Scorecard; Breve introducción: Conceptos y definiciones; La matriz del BSC; Estructura de la Matriz del BSC; El Mapa Estratégico; Relación Causa – Efecto; Elementos del Mapa Estratégico; Taller práctico en SOFTWARE para el diseño de la Matriz del BSC y el Mapa Estratégico.</p>
<p>2.</p>	<p>“DIRECCIÓN, PLANIFICACIÓN Y CONTROL DE PROYECTOS” (Para todas las direcciones en general) Presentación: Seminario-Taller para funcionarios, profesionales y técnicos que lideran o participan activamente en el proceso de Administración de Proyectos de cualquier índole, y que requieren actualizar y estructurar sus conocimientos de Planificación, Seguimiento y Control de Proyectos. Se brinda una herramienta que les permita garantizar que sus proyectos cumplan con los plazos, costes y los parámetros establecidos. Se hace énfasis en las variables críticas de un proyecto como el tiempo, esfuerzo, avance y costos, lo que permitirá alcanzar resultados óptimos, dentro de su entorno. Algunos temas a tratar: Características y aspectos de atención crítica de los proyectos y de su desempeño; Conceptos generales de la administración de proyectos; definiciones de un proyecto; Fases del desarrollo de proyectos; Aplicaciones y alcance de la planificación; Actividades funcionales de la trayectoria crítica y sistemas para su control como disciplinas; Actividades y eventos; Ordenamiento de las actividades; Bases conceptuales y desarrollo numérico de métodos lineales por trayectoria crítica; Estimación de la duración; Alcances a la calidad y resultados de la planificación; Factibilidad de un plan por recursos; Nivelación y asignación de recursos; Programación con restricción de recursos; Especificación del proyecto y métodos de estimación de costos; El presupuesto como métrica; Planificación financiera y construcción de los flujos de caja del proyecto; Requerimientos de capital de trabajo; Activación financiera y tributaria de la inversión.</p>

<p>3.</p>	<p>“CONSTRUCCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS” (Para todas las direcciones en general)</p> <p>Presentación: La innovación gubernamental en la República del Ecuador, busca reformular radicalmente la orientación, la capacidad y la velocidad de respuesta estratégica de la Administración Pública en sus procesos, fomentar el impulso de la desregulación y simplificación, especialmente en los ámbitos relacionados con los servicios, por lo que establecer en los manuales de procedimientos, las actividades, operaciones y tareas centradas en los usuarios y clientes, permitirá evaluarse, revisarse y actualizarse en forma sistemática. La guía para la construcción, implementación y actualización de los Manuales de Procedimientos Administrativos, es un documento normativo de observancia general, en la cual se precisan los elementos y criterios para la elaboración, uniformidad en su contenido y presentación.</p> <p>Temas a tratar: Qué son las políticas y los procedimientos; Objetivos, utilidades y beneficios; Formulación, preparación; Sectores de aplicación y alcances de los procedimientos, políticas o normas de operación, criterios técnicos, descripción de las operaciones, responsables y ejecutores; Construcción del manual, programas de trabajo, investigación, minería de datos, diagramas de flujo, capacitación al personal; Formulación de recomendaciones; Presentación y aprobación; Reproducción del manual; Implementación y su metodología; Revisión y actualización, mecanismos de información, tecnologías de la información.</p>
<p>4.</p>	<p>“ORGANIZACIÓN PROFESIONAL DE EVENTOS INSTITUCIONALES” (INGENIERÍA DE EVENTOS) (Para todas las direcciones que organicen eventos institucionales o corporativos, en especial comunicación social)</p> <p>Presentación: Este seminario ha sido diseñado para las personas que se ven confrontadas, muchas veces en forma involuntaria, con la urgencia de organizar y de llevar a cabo eventos para la institución en la que trabajan, y para lo cual la mayor parte de las veces, sólo cuentan con una gran dosis de buena voluntad. La Ingeniería de Eventos o la Organización Profesional de Eventos, es el arte, la técnica y la gestión, en la que el conocimiento y dominio de las técnicas, adquirido mediante el estudio, la experiencia y la práctica, se aplica con buen juicio, tomando decisiones claves y tácticas, a fin de desarrollar las formas en que se pueden utilizar de manera económica, las provisiones y elementos de montaje en beneficio de la institución; utiliza ingenio, creatividad e imaginación. Busca engranar y enlazar unos con otros, todos los sistemas, elementos y recursos humanos, técnicos, tecnológicos y logísticos que son parte de un evento, de una manera eficaz y coordinada; logra fusionar y unificar criterios de montaje y producción; controla y supervisa que todos los técnicos responsables de cada área operativa trabajen en unidad y concordancia y bajo el estricto cumplimiento del guión maestro y de los guiones secundarios.</p> <p>Temas a tratar: Industria de los eventos; Diferencias ingeniería con organización de eventos; Ejecución metódica y sistemática; Beneficios contratación integral; Tipos de eventos: Congreso, Jornada, Convención, Curso, Taller, Seminario, Simposio, Mesa redonda, Panel, Foro, Coloquio, Reunión, Conferencia, Teleconferencia y videoconferencia, Charlas, Asamblea, Briefing, Exposición, Feria, Festival, Concurso, Viajes de incentivo, Viajes de familiarización, etc.; Presupuestos, Equipo técnico y humano; Concepción y conceptualización; Talento creativo; Imagen institucional; Diseño, Planificación, Organización, Montaje y Producción; Fases de ejecución.</p>

8.5 CARACTERÍSTICAS PROGRAMAS REGULARES.

Todos los **programas de capacitación** sean **cursos, talleres o seminarios**, se realizan bajo las siguientes características y condiciones:

CARACTERÍSTICAS	DETALLE
LOCACIONES ALTERNATIVAS	<p>A. Programa tipo: In House (En la institución) B. Programa tipo: Hotel 5 Estrellas (Quito y ciudades) C. Programa tipo: Campestre (Hostería fuera de la ciudad)</p> <p>En las 3 alternativas indicadas en las que se decida realizar la capacitación, la entidad realizará la contratación directa con el proveedor de estos servicios (Hotel, hostería, almuerzo, coffe-brake, agua, equipos, pantalla, amplificación, artistas, grupos musicales, etc.). Nosotros brindamos la asesoría.</p>
SYLLABUS	<p>Los programas de capacitación de tipo generales o específicos técnicos, su SYLLABUS, es decir sus contenidos, características, generalidades, metodología, etc., se diseñan y formulan de acuerdo al requerimiento y necesidades específicas de la organización, y en el momento en se requiera.</p>
TIPO	<p>Abiertos: Contenidos y temarios, que son de uso general para varios participantes de distintas organizaciones. Cerrados: Contenidos y temarios específicos, diseñados exclusivamente para determinada institución.</p>
SISTEMA	<p>Modular-Vertical: Se dividen los contenidos en módulos y estos en temas. Así se cubren los contenidos en uno o varios módulos, y a su vez en una mañana, un día, o en varios días que no necesariamente tienen que ser seguidos (aunque esto es lo ideal), sin perder la secuencia e ilación del programa. Cada módulo fluctúa entre 2 a 4 horas.</p>
DURACIÓN E INTENSIDAD	<p>La duración e intensidad varían de acuerdo al tipo de programa de capacitación y al temario que se elija, también al tiempo que la organización determine para tal fin, pudiendo fluctuar entre 8 a 100 horas de duración.</p>
MODALIDADES	<ul style="list-style-type: none"> ● Teórico ● Teórico-práctico ● Eminentemente práctico
ASISTENCIA	<ul style="list-style-type: none"> ● Presencial ● Semipresencial ● Virtual
PERFIL CAPACITADORES	<p>Staff de instructores, facilitadores y seminaristas de alto nivel con formación universitaria de tercer y cuarto nivel, completamente calificados, con amplia experiencia docente en el sector público, privado y en la academia.</p>
REQUERIMIENTOS	<ul style="list-style-type: none"> ➢ Salón equipado y acondicionado para tal fin ➢ Montaje en herradura (U), máximo 25 personas ➢ Pantalla mínimo de 2.50 x 1.50 metros ➢ Proyector, cables y accesorios ➢ Pizarra tiza líquida, marcadores, borrador ➢ Amplificación básica con 2 micrófonos inalámbricos ➢ Agua / Coffe-Brake (Participantes)

CARACTERÍSTICAS	DETALLE
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	<p><u>Ejemplo de actividades programa de capacitación de 2 días completos o 16 horas “minuto” de duración.</u></p> <p>➤ PRIMER DÍA (Viernes.....)</p> <p>❖ Registro y Documentación: De 08:H00 a 08:H30</p> <p>MÓDULO I – EN LA MAÑANA</p> <p><u>Tema 1:</u> De 08:H30 a 10:H30 <u>Coffe Brake:</u> De 10:H30 a 10:H45 <u>Tema 2:</u> De 10:H45 a 12:H30</p> <p>❖ Receso almuerzo: De 12:H30 a 13:H30</p> <p>MÓDULO II – EN LA TARDE</p> <p><u>Tema 3:</u> De 13:H30 a 15:H15 <u>Coffe Brake:</u> De 15:H15 a 15:H30 <u>Tema 4:</u> De 15:H30 a 17:H30</p> <p>➤ SEGUNDO DÍA (Sábado.....)</p> <p>❖ Registro y Documentación: De 08:H00 a 08:H30</p> <p>MÓDULO III – EN LA MAÑANA</p> <p><u>Tema 5:</u> De 08:H30 a 09:H45 <u>Coffe Brake:</u> De 09:H45 a 10:H00 <u>Tema 6:</u> De 10:H00 a 11:H15 <u>Tema 7:</u> De 11:H15 a 12:H30</p> <p>❖ Receso almuerzo: De 12:H30 a 13:H30</p> <p>MÓDULO IV – EN LA TARDE</p> <p><u>Tema 8:</u> De 13:H30 a 15:H15 <u>Coffe Brake:</u> De 15:H15 a 15:H30 <u>Tema 9:</u> De 15:H30 a 17:H30</p> <p>❖ Clausura, Fiesta de Integración: De 18:H00 a 22:H00</p>

CARACTERÍSTICAS	DETALLE
INCLUYE	<ul style="list-style-type: none"> ● Kit del Participante: <ul style="list-style-type: none"> - Manual del participante (Del programa de capacitación) - Manual con autoevaluaciones - Material didáctico adicional (Hojas de apoyo) - Etiqueta con nombre del participante - Block de notas y bolígrafo - Diploma aprobación y participación (Con calificación) ● Evaluación de conocimientos a los participantes ● Evaluación a los capacitadores, encuesta de satisfacción (Por los participantes) ● Informe Ejecutivo que incluye: Análisis situacional del grupo, observaciones, conclusiones, recomendaciones generales, recomendaciones específicas y recomendaciones con líneas de acción inmediata.