



*Servicio de Apoyo Corporativo, S.A. de C.V.*

---

# **CATALOGO DE CURSOS Y TEMARIOS 2020-2021**

# ***PRESENTACIÓN***

## ***DIVISIÓN CAPACITACIÓN Y DESARROLLO HUMANO***

2022-2023



## **Objetivo general de nuestros programas**

*Otorgar una atención propositiva a los colaboradores de su Organización y así obtener mayor cooperación y soluciones a través de compromisos personales. Facilitar la integración de los participantes de nuestros programas a la función de equipo en su Organización.*

## **Resultados inmediatos**

- *Creación / refuerzo de lealtad y compromiso hacia su Organización.*
- *Identificación personal con el éxito de la Organización.*
- *Aumento de productividad.*



## **INDICE**

Ventajas de la capacitación apegada a la Norma Técnica de Competencia Laboral....	5
SECCIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD .....	6
1. Integración de equipos de trabajo. ....	7
2. El usuario del área de sistemas y el mapeo de procesos .....	8
3. Calidad de vida y trabajo .....	10
8. Creatividad para la solución de problemas .....	11
SECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO .....	12
9. Inteligencia emocional .....	13
10. Motivación y actitud de servicio.....	14
11. Liderazgo y Calidad en el Servicio .....	15
12. Comunicación efectiva.....	16
13. Cómo salir de la zona de confort.....	17
14. Manejo de conflictos .....	18
15. Relaciones Humanas .....	19
16. Habilidades Gerenciales.....	20
17. Manejo efectivo del tiempo.....	21
SECCIÓN DE DIPLOMADOS.....	22
I. Diplomado Gestión del Cambio.....	23
II. Diplomado Emprende tu Negocio .....	25
SECCIÓN DE TALLERES .....	27
EMPRENEDORES Y MIPYMES .....	27
A. Taller de Modelo de Negocios.....	28
B. Taller de Plan de Negocios .....	29
C. Taller de autodiagnóstico operativo .....	30

## ***Ventajas de la capacitación apegada a la Norma Técnica de Competencia Laboral***

1. Refuerza las acciones alineadas a la Planeación Estratégica de su empresa, ya que se ajusta a la misión, visión y valores de la misma.
  - a. Es un proceso orientado a competencias. Una competencia se integra de 4 factores, a saber: Conocimientos, Habilidades, Actitudes y Valores.
2. El proceso de Capacitación incluye infraestructura metodológica y documental que permiten que, independientemente del instructor, se dé con apego a los mismos estándares de calidad y resultados de los participantes.
3. El proceso de evaluación se integra de cuando menos, 3 tipos de reactivos:
  - a. La diagnóstica, al inicio del proceso
  - b. La sumativa, durante el proceso
  - c. La final, al concluir el proceso
4. La capacitación incluye la elaboración de compromisos establecidos por cada uno de los participantes, en donde se establecen acciones concretas a realizar con base a los conocimientos y habilidades adquiridos durante el proceso, con tiempos de ejecución establecidos por los propios participantes. Una vez transcurrido este tiempo, el Capacitador realiza el seguimiento correspondiente, elaborando un informe final para los ejecutivos de la empresa.



*Servicio de Apoyo Corporativo, S.A. de C.V.*

---

## ***SECCIÓN DE CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD***

## **1. Integración de equipos de trabajo.**

### *Objetivo*

*Apoyar el desarrollo y fortalecimiento de desarrollo de Equipos de Trabajo a partir de grupos de trabajo a efecto de que los esfuerzos siempre estén coordinados y alineados con la planeación estratégica de la empresa.*

### **Temario**

#### **1.IDENTIDAD DE UN GRUPO**

- a. Los grupos humanos en las organizaciones.*
- b. Los equipos de trabajo en las organizaciones.*
- c. Diferencia entre grupos y equipos de trabajo.*

#### **2.INTEGRACIÓN DE EQUIPOS DE TRABAJO**

- a. Concepto y Características.*
- b. Proceso para la Integración.*
- c. Niveles y Canales de comunicación.*
- d. Efectividad del equipo de trabajo, (autodiagnóstico).*

#### **3.EL EQUIPO DE TRABAJO**

- a. Técnicas para su operación y funcionamiento.*
- b. Elaboración del Plan de Trabajo.*
- c. Evaluación y seguimiento.*

**Duración: 15 hrs.**

**Cupo máximo: 10 participantes**

## **2. El usuario del área de sistemas y el mapeo de procesos**

### *Objetivos*

*Conocer los principios básicos de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), la importancia del usuario en el diseño y desarrollo de sistemas de información y los aspectos básicos para integrar un requerimiento de manera adecuada al un área de sistemas.*

### **Temario**

1. *El enfoque de sistemas*
  - a. *La interrelación e interdependencia de las partes*
  - b. *Los Sistemas de Información*
  - c. *Organigramas, Funciones y Procedimientos*
  - d. *Misión y Visión*
2. *Introducción a la Informática*
  - a. *Conceptos básicos*
  - b. *La información en la actualidad*
  - c. *El ciclo de vida de los sistemas*
  - d. *El diseño y desarrollo de Sistemas de Información*
3. *Las 3 verdades del caos y*
  - a. *La perspectivas negativas de la alta dirección, del usuario y de sistemas*
  - b. *Análisis de los síntomas y sus causas*
  - c. *Cómo evitarlas y aprovechar el esfuerzo*
4. *Papel del usuario en el diseño de sistemas*
  - a. *La importancia del experto de contenido*
  - b. *Procesos, procedimientos e instructivos*
  - c. *Niveles de abstracción*
5. *Mapeo de Procesos ¿Cómo hacer requerimientos al área de sistemas?*
  - a. *Elementos mínimos de una solicitud*
  - b. *Mapeo de Procesos*
  - c. *Establecimiento de compromisos*
  - d. *Seguimiento y control de requerimientos*
6. *El usuario durante la etapa de desarrollo*
  - a. *Seguimiento y control de avances*
  - b. *La aparición de nuevos requerimientos*
  - c. *Ajustes y actualizaciones al programa de trabajo*
  - d. *La importancia de las pruebas funcionales y de estrés*
  - e. *Estrategias de liberación*
  - f. *Documentación para el usuario*





*7. Control de cambios y actualizaciones*

- a. Solicitud de cambios*
- b. Validaciones*
- c. Liberación y control de nuevas versiones*

**Duración:**            **20 hrs.**

**Participantes:**    **Mínimo 10, máximo 25**

### **3. Calidad de vida y trabajo**

*Objetivo*

*Aplicar diferentes técnicas y estrategias orientadas a mejorar su calidad de vida y, en esa medida, impactar en el logro de sus objetivos y resultados laborales.*

*Temario*

1. Diagnóstico con un enfoque integral para la calidad de vida
  - a. Concepto de calidad de vida (un modelo)
  - b. Alimentación y acondicionamiento
  - c. Actitud mental frente al cambio
  - d. Uso y aplicación de energía
2. Cómo enfrentar el proceso de cambio para la calidad de vida
  - a. Sensibilización y proceso de cambio
  - b. Resistencia al cambio
  - c. Niveles de cambio
  - d. Bloqueos mentales y físicos
  - e. Superación de bloqueos
3. Hábitos alimenticios , acondicionamiento físico y manejo de tensiones
  - a. El estar bien alimentado
  - b. Tipos de alimentos y selección adecuada
  - c. Acondicionamiento físico y el manejo de tensiones
4. Fortaleciendo la autoestima
  - a. Que es y cómo se forma la autoestima
  - b. Características de una persona en la plenitud de funcionamiento y desarrollo
  - c. Reductores de la autoestima
  - d. Impulsores de la autoestima
5. Hábitos para la efectividad personal y laboral
  - a. Ser proactivo
  - b. Un fin en mente
  - c. Primero lo primero
  - d. Ganar - ganar,
  - e. Empatía y Sinergia
  - f. Mejora continua
6. Plan de Acción
  - a. Análisis de necesidades
  - b. Definición de objetivos

**Duración: 15 Horas**

**Participantes: Mínimo 10, máximo 20**

## **8. Creatividad para la solución de problemas**

### *Objetivo*

*Al término del curso-taller, el participante, aplicarán técnicas y herramientas para el análisis de problemas y la implantación de soluciones creativas y prácticas a los mismos.*

### Temario

1. Creatividad
  - a. ¿Qué es la creatividad?
  - b. El proceso creativo.
  - c. Concepción y Función del Pensamiento Lineal y Lateral
  - d. Diferencias entre el pensamiento lateral y pensamiento lineal.
2. Proceso para el análisis de problemas.
  - a. Metodología de análisis de problemas.
  - b. Reconocimiento de situaciones que requieren metodología para su análisis.
  - c. Elementos del análisis de problemas.
  - d. Pasos para el análisis de problemas.
3. Proceso general para la toma de decisiones.
  - a. Estrategias para la solución de problemas y la toma de decisiones
  - b. Obstáculos para la toma de decisiones.
  - c. Fases del el proceso de la toma de decisiones.
4. Elaboración del Plan para la Toma de Decisiones

**Duración:** 15 hrs.

**Participantes:** Mínimo 10, máximo 20



*Servicio de Apoyo Corporativo, S.A. de C.V.*

---

## ***SECCIÓN DE DESARROLLO HUMANO***

## **9. Inteligencia emocional**

### *Objetivo*

*Reconocer que lo más valioso en la empresa, es la calidad del trabajo de las personas y su forma de pensar, harán énfasis en las estrategias individuales para desarrollar esquemas mentales que no sólo muestren la capacidad intelectual, sino que evidencien cualidades tales como la empatía y la flexibilidad, así como la persuasión; habilidades que les fortalecerán el empuje para llegar a la meta a través del trabajo en equipo.*

### Temario

- 1. Emociones**
  - a. Qué son
  - b. Cómo se forman
- 2. Qué es la inteligencia emocional**
  - a. Conceptos erróneos
  - b. El autodomínio
- 3. La naturaleza de la inteligencia emocional**
  - a. Trauma
  - b. Reaprendizaje emocional
  - c. Cómo digerir nuestras emociones
- 4. Comunicación emocionalmente inteligente**
  - a. Relaciones interpersonales
  - b. Manejo de conflictos
- 5. Reflexión y compromiso**
  - a. Ejercicios
  - b. Plan de acción

**Duración:** 15 hrs.  
**Participantes:** Mínimo 10, máximo 20

## **10. Motivación y actitud de servicio**

### *Objetivo*

*Identificar los elementos que hacen posible su propia motivación y aplicarán técnicas específicas para brindar un servicio con calidad y calidez.*

### Temario

1. El sentido del trabajo
  - a. Concepto de sentido del trabajo
  - b. El sentido del trabajo
2. Las actitudes y su repercusión en los ámbitos personal y laboral
  - a. Normas para tener buena actitud
  - b. Repercusión en el ámbito laboral
3. Comunicación asertiva
  - a. Definición de comunicación asertiva
  - b. Etapas de la conducta asertiva
  - c. Técnicas para ser asertivo
  - d. Rasgos de una persona asertiva
  - e. La comunicación asertiva en el trabajo
4. Lenguaje verbal y corporal en la comunicación
  - a. Concepto de lenguaje verbal y corporal
  - b. Gestos, gestos voluntarios, gestos involuntarios
  - c. Otras señales corporales en la comunicación
5. Autoestima y las relaciones humanas
  - a. Concepto de autoestima y estructura de la autoestima
  - b. La autoestima como una necesidad
  - c. Comportamientos de las personas sin autoestima y con autoestima
  - d. Autoestima y relaciones humanas
  - e. Reconstrucción de la autoestima
6. Atención y trato al público
  - a. Servicio
  - b. Estilos de servicio
  - c. Atención y trato al público
7. Compromiso y plan de acción

**Duración:** 15 hrs.

**Participantes:** Mínimo 10, máximo 20

## **11.Liderazgo y Calidad en el Servicio**

### *Objetivo*

*Distinguir diversas capacidades, habilidades y herramienta, así como áreas de oportunidad esenciales para el óptimo desempeño de líderes dispuestos a trabajar en beneficio de la institución.*

### *Temario*

1. El líder trasciende a través de los otros
2. Las semillas del líder generan frutos
3. Cambiar hábitos para lograr excelencia
4. El líder y sus oportunidades
5. Visión y misión personal e institucional

***Duración:*            20 hrs.**  
***Participantes:*    Mínimo 10, máximo 20**

## **12. Comunicación efectiva**

### *Objetivo*

*Conocer la importancia de la comunicación efectiva, así como las principales técnicas para recabar, clasificar, seleccionar y transmitir esta información como insumo indispensable en el proceso de toma de decisiones.*

### **Temario**

1. *Datos vs. información*
2. *Ciclo en el procesamiento de datos*
3. *Importancia de la información*
4. *Características de la información*
5. *Técnicas de recopilación de la información*
6. *Ciclo de vida de los datos*
7. *Comunicación*
8. *Principales obstáculos en la obtención de la información*
9. *Antídotos*
10. *Recolección de la información: una tarea especializada*
11. *La creatividad y los mecanismos de solución de problemas*
12. *Información y decisión*
13. *Integración y presentación de información*
14. *Cuidado con los errores*

**Duración:** 15 hrs.

**Cupo máximo:** 20 participantes



### **13. Cómo salir de la zona de confort**

*Objetivo*

*Conocer los riesgos de ingresar y permanecer en zona de confort en esta época de cambios constantes que demanda una capacidad de adaptación constante a efecto de asimilar y capitalizar las nuevas condiciones tanto laborales como personales.*

**Temario**

1. *La nueva realidad*
2. *Zona de confort*
3. *Riesgos de permanecer en ella*
4. *Competencias requeridas en este entorno*
5. *Expectativas post COVID*

**Duración: 16 hrs.**

**Cupo máximo: 10 participantes**

## **14. Manejo de conflictos**

### *Objetivo*

*Al término del curso-taller, el participante, aplicarán técnicas y herramientas para el análisis de problemas y la implantación de soluciones creativas y prácticas a los mismos.*

### Temario

1. Creatividad
2. Proceso para el análisis de problemas.
3. Proceso general para la toma de decisiones.
4. Elaboración del Plan para la Toma de Decisiones

**Duración:** 8 hrs.

**Participantes:** Mínimo 10, máximo 20

## **15. Relaciones Humanas**

### *Objetivo*

*Identificar los elementos que intervienen e interactúan en las relaciones humanas y que hacen posible su propia motivación y aplicarán técnicas específicas para brindar un servicio con calidad y calidez.*

### Temario

1. Las actitudes y su repercusión en los ámbitos personal y laboral
2. Comunicación asertiva
3. Lenguaje verbal y corporal en la comunicación
4. Autoestima y las relaciones humanas
5. Atención y trato al público
6. Compromiso y plan de acción

**Duración:** 8 hrs.

**Participantes:** Mínimo 10, máximo 20

## **16. Habilidades Gerenciales**

### *Objetivo*

*Identificar las habilidades que debe cubrir un ejecutivo de mando medio, a efecto de que se ubique en su nuevo rol y tenga los elementos que le permitan apoyar y dirigir a un equipo hacia el logro de metas preestablecidas.*

### **Temario**

1. Comunicación
2. Manejo del tiempo
3. Delegación
4. Manejo de conflictos
5. Trabajo en equipo
6. Motivación
7. Liderazgo

***Duración: 16 hrs.***  
***Cupo máximo: 15 participantes***

## **17. Manejo efectivo del tiempo**

### *Objetivo*

*Identificar la necesidad y las ventajas de aprovechar al máximo el tiempo, identificando los factores internos y externos que obstaculizan la obtención de resultados, así como las herramientas que permiten incrementar el rendimiento y elevar la productividad.*

### **Temario**

1. Falta de tiempo y cómo superarlo.
2. Identificación y estrategias para eliminar a los ladrones de tiempo internos.
3. Identificación y estrategias para eliminar a los ladrones de tiempo externos.
4. Identificación y estrategias para eliminar a otros ladrones de tiempo.
5. Herramientas para la gestión eficaz del tiempo
6. Técnicas para optimizar la gestión del tiempo

**Duración:** 24 hrs., *versión resumida: 16 hrs.*

**Cupo máximo:** 15 participantes



## ***SECCIÓN DE DIPLOMADOS***

## **I. Diplomado Gestión del Cambio**

### JUSTIFICACIÓN

El cambio es la constante en la realidad actual que se refleja tanto en entidades públicas como privadas.

Este Diplomado es fundamental para afianzar el liderazgo de quienes dirigen los procesos que se están consolidando o innovando y requieren desarrollar planes estratégicos para gestionar el cambio, documentar perfiles de puestos, actualizar manuales, procedimientos y registros, dentro del marco establecido por la normatividad vigente aplicable, documentar y gestionar sistemas de calidad acorde a lo establecido por la Norma ISO-9001-2008 y fomentar la integración de equipos de alto desempeño que instrumenten los cambios requeridos por la institución, mejorando los resultados esperados.

### DESCRIPCIÓN

Es un programa de aprendizaje que tiene como propósito desarrollar en funcionarios de mandos medios y superiores, los conocimientos y habilidades profesionales requeridas para impulsar el cambio tanto en sus áreas de adscripción como en las demás en las que por su labor tengan influencia a efecto de consolidar la adopción de las mejores prácticas en materia administrativa en la Institución.

La importancia de este diplomado se magnifica no solo por la trascendencia sin precedentes de un programa de esta naturaleza. Este hecho presenta nuevos requisitos de actitud, calidad y calidez en el servicio tanto a los ciudadanos usuarios como a los trabajadores que intervengan en cada uno de los procesos administrativos en cuestión.

El diplomado conduce al personal administrativo de los niveles medio y superior, al análisis de sus procesos con enfoque de mejora continua, a través del ejercicio del liderazgo efectivo que comprometa a sus colaboradores para obtener el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles en un enfoque orientado a resultados. Los lleva a que alienten y valoren las aportaciones de sus colaboradores a través de la motivación y la integración de equipos de trabajo que se refleje en un servicio eficiente, de calidad y calidez. De igual forma, el diplomado incluye contenidos para que el personal administrativo participe eficiente y eficazmente, en procesos de protección civil en sus áreas de trabajo. El enfoque general del programa de estudio, es la calidad de la atención a los

ciudadanos usuarios y trabajadores que requieren servicios, trámites y prestaciones.

**OBJETIVO GENERAL**

*Que los responsables de la administración y gestión en las Unidades Administrativas:*

*Actualicen sus conocimientos y desarrollen habilidades requeridas para administrar, en contextos institucionales de incertidumbre y cambio, los recursos y tiempos, así como el desarrollo de los modelos de calidad, toma de decisiones asertivas y liderazgo en equipos de alto desempeño y realicen una planeación estratégica. Todo ello aprovechando las fortalezas, habilidades, experiencia y conocimientos del personal.*

**MAPA CURRICULAR**

<b>MÓDULO O CURSO</b>	<b>DURACIÓN Horas</b>
Gestión del Cambio en Instituciones	15
Administración del Capital Humano en áreas con procesos de cambio	32
Sistema de Gestión de Calidad ISO-9001-2015 interpretación de requisitos medios de control, seguimiento y mejora de los procesos y su documentación básica	20
Dirección basada en hechos para toma de decisiones	20
Equipos de alto desempeño que desarrollan cambios en instituciones de salud	15
Liderazgo para equipos de alto desempeño que desarrollan cambios en las instituciones	18
Dirección estratégica en áreas que se adaptan a los cambios	20
Evaluación del curso	5
<b>DURACIÓN TOTAL</b>	<b>145</b>



## **II. Diplomado Emprende tu Negocio**

### **OBJETIVO GENERAL**

*El participante aprenderá cómo transformar su idea o desarrollo tecnológico o tradicional en un proyecto empresarial y podrá plasmarlo en su propio plan de negocios.*

### **METODOLOGÍA DE TRABAJO**

El diplomado Emprende tu Negocio fue diseñado con la finalidad de brindar a los participantes los conocimientos necesarios para elaborar un plan de negocio para un proyecto de base tecnológica, sin dejar de lado a aquellos interesados en elaborar un proyecto de carácter tradicional, pues los contenidos serán útiles para ambos grupos.

El Diplomado cuenta con un simulador que de manera secuencial y acorde a la lógica aplicada en la transformación de una idea en un negocio genera de manera sencilla y directa un primer borrador de su Plan de Negocio, con la estructura utilizada en este tipo de documentos.

### **MAPA CURRICULAR**

<b>MÓDULO O CURSO</b>	<b>DURACIÓN Horas</b>
El Emprendedor Empresario	10
Entorno Tecnológico	10
Modelo de Negocio	10
Plan de Mercadotecnia	10
Estudio Técnico	10
Estudio Administrativo	10
Finanzas para Emprender	10

<b>MÓDULO O CURSO</b>	<b>DURACIÓN Horas</b>
Aspectos Legales y Fiscales para Emprender	10
Negociación y Ventas	10
Recursos Financieros para Emprender	10
Empresas Familiares	10
Revisión del Plan de Negocios	10
<b>DURACIÓN TOTAL</b>	<b>120</b>



***SECCIÓN DE TALLERES  
EMPRENDEDORES Y MIPYMES***

**A. Taller de Modelo de Negocios**

*Objetivo*

*Al concluir, el participante contará con elementos para generar un Modelo de Negocios en donde el emprendedor pueda plasmar su idea de negocios, validar que sea viable desde el punto de vista conceptual y contar con una visión de la interrelación de los elementos que intervienen en su Modelo*

*Temario*

1. Antecedentes del Modelo de Negocios
2. El Mercado Objetivo
3. La Oferta de Valor
4. La Distribución
5. Relación con clientes
6. Bloque de Ingresos
7. Recursos Clave
8. Actividades Clave
9. Socios Clave
10. Bloque de Egresos

***Duración: 10 hrs.***

***Cupo máximo: 15 participantes***

## **B. Taller de Plan de Negocios**

### *Objetivo*

*Al concluir, el participante contará con elementos para generar un Plan de Negocios en donde el emprendedor pueda validar desde el punto de vista financiero la viabilidad de su idea de negocios y contar con una visión de la interrelación de los elementos que intervienen en el Plan de Negocios.*

### *Temario*

1. Antecedentes del Plan de Negocios
2. El Modelo de Negocios como antecedente del Plan de Negocios
3. Resumen Ejecutivo
4. Estudio de Mercado
5. Estudio Técnico
6. Estudio Administrativo
7. Estudio Financiero

***Duración: 10 hrs.***

***Cupo máximo: 15 participantes***

### **C. Taller de autodiagnóstico operativo**

#### *Objetivo*

*Al concluir, el participante contará con elementos para generar un autodiagnóstico de su situación actual y podrá definir estrategias concretas de acción para aprovechar sus oportunidades, capitalizar sus fortalezas, mitigar sus amenazas y superar sus debilidades, a partir de un comparativo de los elementos con que cuenta y los que requiere para que las seis áreas funcionales trabajen de manera armónica.*

#### Temario

1. Importancia de las Mipymes
  - a. En la economía nacional
  - b. Clasificación de las empresas
  - c. Representatividad de las Mipymes
2. Análisis general cada una de las áreas funcionales básicas
  - a. Características
  - b. Importancia para el funcionamiento armónico de las empresas
3. Ventas y mercadotecnia
  - a. Elementos principales
  - b. Características
4. Producción y operaciones
  - a. Elementos principales
  - b. Características
5. Capital Humano
  - a. Elementos principales
  - b. Características
6. Contabilidad y Finanzas
  - a. Elementos principales
  - b. Características
7. Administración
  - a. Elementos principales
  - b. Características
8. Cuidado Ambiental
  - a. Elementos principales
  - b. Características
9. Radar estratégico y Plan general de acción
10. Conclusiones

**Duración: 10 hrs.**

**Cupo máximo: 10 participantes**