



# Servicios & Talleres



## Nuestra Organización



Somos una organización dedicada a la integración del coaching con el fin de optimizar el desempeño de cada individuo, gerente y equipos de trabajo para **transformar el potencial humano**.

Existen ciertos elementos propicios para fomentar una cultura de alto desempeño. Nuestro modelo adopta estos principios sobre la visión de lo que constituye organizaciones eficientes.

- *Los miembros tienen una ruta clara y conocen la dirección en la cual la organización se está moviendo.*
- *Los miembros están comprometidos con la organización, los equipos de trabajo y entre sí.*
- *La comunicación es altamente efectiva, promoviendo el aprendizaje y moviéndose hacia la acción.*
- *El carácter de la organización es definida por el comportamiento de sus miembros y son congruentes con los valores organizacionales.*
- *La organización y los individuos que la componen están cómodos con el cambio.*
- *Existe un espíritu de colaboración e integración entre los equipos.*
- *El coaching es aplicado y practicado a través de la organización de manera natural.*

El coaching desarrolla la capacidad innata de cada individuo en alcanzar niveles óptimos de liderazgo (que no está restringido necesariamente a la alta gerencial o los encargados de las organizaciones) y amplía la definición de liderazgo a:

***Influenciar constructivamente para alcanzar las metas y objetivos organizacionales proveyendo dirección, apoyo y ejemplos positivos a través del modelaje de roles.***

Cómo meta primordial aspiramos transicionar al gerente (el personal que está en la alta jerarquía como roles tradicionales) a un líder (en una definición expandida) de: **Visionario** ⇌ **Coach** ⇌ **Servidor** ⇌ **Facilitador** ⇌ **Mentor**

### Nuestra Misión:

**Promover ambientes y comportamientos que permitan a todos los miembros crear gestiones y actividades orquestadas para lograr que todo esfuerzo se mueva en una sola dirección estratégica.**



Utilizamos el coaching como la base de nuestro modelo reflejados a través de nuestros talleres, adiestramientos y sesiones de coaching individuales y grupales. Nos especializamos en áreas medulares como:



✓ **Inteligencia Emocional**– Como base de nuestra filosofía, nos enfocamos en desarrollar el potencial para sentir, comunicar, aprender, recordar y comprender nuestras emociones y de los demás para capitalizarlo en las relaciones dentro de la organización.

Utilizando las competencias de Inteligencia Emocional para equipar a las personas en mejor posición para tomar decisiones e influenciar positivamente en los demás.

✓ **Coaching Organizacional**- Asistimos en el fortalecimiento de los líderes actuales y aquellos en potencia. Integramos en la cultura organizacional con un proceso de comunicación entre la gerencia, empleados y equipos de trabajo a manera de sincronizar la gestión basada en resultados colectivos.

✓ **Desempeño Equipos de Trabajo** (Teambuilding)- Es el enfoque para la creación y ejecución de una visión integrada de trabajo en equipo, donde el bien común excede el bien individual. Dentro de este ambiente manejamos retos comunes como: Manejo de conflictos, actitudes, toma decisiones, visión estratégica, motivación y otros.

✓ **Manejo de Cambio**– *El aspecto humano del cambio*. El cambio es la única constante, por tanto, buscamos cómo alinear esos cambios en la cultura, valores, personal y comportamiento para facilitar la gestión de movimiento como uno integral.

✓ **Desarrollo de Destrezas de Liderazgo**– ¿Cuál es la esencia de un líder? ¿Cómo desarrollamos estas destrezas dentro de los recursos que ya poseemos? ¿Cómo identificamos nuestro próximo líder? Identificamos las herramientas necesarias requeridas para el desarrollo eficaz de destrezas de liderazgo.

**Todos nuestros talleres incluyen una (1) hora de coaching individual por participante para capitalizar el aprendizaje y aplicarlo a su realidad inmediata.** Confiamos evaluar cómo podemos hacer una diferencia en sus metas organizacionales.

**Emilia Concepción, MS, CEC**  
**President**

*Certified Performance Coach*  
*Leadership Coaching Psychology*  
*Emotional Intelligence Practitioner*  
*Change Management Specialist*

## Áreas de Apoyo:

Desempeño de Equipos de Trabajo	Delegación Efectiva
Toma de Decisiones	Manejo de Conflictos
Manejo de Actitudes	Destrezas Gerenciales
Técnicas de Supervisión	Negociación Efectiva
Integración de Destrezas de Coaching	Desarrollo Estratégico de Negocios
Inteligencia Emocional	Servicio al Cliente
Coaching Gerencial y Ejecutivo	Estrategias de Cultura Organizacional
Desarrollo destrezas de liderazgo	Grupos Focales (Focus Group)

### Pruebas, Assessments (Avalúos) y 360°

- Inteligencia Emocional
- Desarrollo Destrezas liderazgo y gerencial
- Cultura Organizacional
- **Pruebas Profiles International**
  - Selección de Personal
  - Sucesión
  - Aumento en Ventas
  - Coaching
  - Aumentar Productividad
  - Análisis de Equipos de Trabajo
  - Mediación de Conflictos

Los talleres los adaptamos a las necesidades puntuales de cada organización en sus facilidades. Llámenos para evaluar cómo podremos desarrollar un programa que le permita capitalizar el recurso más valioso en su organización: *El Recurso Humano*.



## Bienvenido Conflicto

1 ó 2 Días

Los conflictos son inevitables. Si los observamos desde esta perspectiva, lograremos obtener una nueva visión de cómo manejar conflictos y obtener resultados de gran impacto para los equipos de trabajo y sobresalir como líderes.

Aprenderá a perder el miedo a enfrentar a estos retos, presentaremos herramientas efectivas de coaching para todo tipo de escenarios y aprender cómo servir como un mediador eficaz.



### Objetivos:

- Qué es conflicto y cuál es su impacto en la productividad organizacional.
- Cómo responden las personas ante un conflicto.
- Cómo nos asiste la inteligencia emocional en el proceso.
- Tipos de conflictos y estrategias apropiadas para cada situación.
- Qué modalidades utilizan las personas para manejar conflicto.
- Qué factores afectan nuestras estrategias para manejar situaciones de conflictos.
- Técnicas de Coaching para resolver situaciones de retos en ambientes de trabajo.
- Como seleccionar tu estilo para manejar y resolver conflictos efectivamente.

Las destrezas le asistirán en el manejo de conflicto en diferentes situaciones de trabajo.

## El Impacto de la Inteligencia Emocional 2 ó 3 Días

### En Ambientes de Trabajo

Las emociones son cualidades fundamentales de los seres humanos. Representa un enorme potencial que puede producir resultados de manera constructiva. Responder efectivamente en situaciones retantes o sensitivas, ya sea con colegas o interactuando con clientes le ayudarán lograr alcanzar metas y maximizar resultados.

*Diseñamos programas puntuales de  
Inteligencia Emocional Organizacional.  
Incluye Pruebas 360°*

### Objetivos del Taller:



- Entender cómo el rol de las emociones interactúa en ambientes de trabajo.
- Obtener un entendimiento más profundo de las emociones propias y cómo aplicarlas en situaciones de trabajo.
- Desarrollar habilidades y destrezas de Inteligencia Emocional.
- Entender cómo las emociones pueden ser utilizadas de manera constructiva para mejorar el desempeño en el trabajo.
- Equipar a los equipos de trabajo con estrategias y técnicas prácticas para beneficio de la organización.

**El Taller Incluye:** Prueba (assessment) individual EI (Genos) p/participante, incluye reporte con recomendaciones y actividades (Pruebas 360° disponibles)



## Más Allá de PowerPoint

2 Días

**Porque solo tendrás una oportunidad de impresionar y persuadir tu audiencia**

Mas de 30 Millones de presentaciones se realizan diariamente y sin embargo, millones de ellas han de fracasar.

### Objetivos:

#### 1er Día

- Desarrollar destrezas efectivas de comunicación
- Cómo identificar y cumplir con las metas de su presentación
- Cómo crear y organizar su estrategia para lograr tus objetivos
- Identifique y evite los errores más comunes
- Mantenga su audiencia cautivo
- Procesos para definir su contenido
- Control y manejo de tiempo

#### 2do Día

#### Resultados efectivos con PowerPoint

- Cuándo utilizar MS PowerPoint  
*Uso de una computadora por participante*
- Cómo evitar los 8 errores más comunes dentro de PowerPoint
- “Tips & Tricks” de PowerPoint
- Realizamos dinámica de grupos y role play

*Nota: Es recomendable tener algún conocimiento de MS PowerPoint*



## Project Management Fundamentals

1 Día

**El Éxito de los proyectos reside en la base del conocimiento...**

### Aprenderá:

- Ciclo de vida de un proyecto
- Rol y funciones del gerente del proyecto
- Factores de éxito e indicadores de posibles riesgos para evitar fracasar
- Técnicas para crear un buen equipo de trabajo
  - Comunicación
  - Sentido Responsabilidad por los resultados
  - Manejo de Tiempo
- Análisis y definición del Manejo de Riesgo
- Herramientas para planificar y manejar las actividades dentro de su proyecto
- Identificar los pasos críticos para completar exitosamente un proyecto
- Elementos de costo y presupuesto
- Técnicas para controlar desviación de presupuesto y agendas
- Herramientas de comunicación para reportar status entre los miembros del equipo
- Elementos críticos para cierre de proyectos
- Otros



TALLERES PUNTUALES EN SUS FACILIDADES



## Resultados a Través de Otros

1 Día

### *El arte de delegar efectivamente*

El arte de delegar es una de las destrezas fundamentales de un líder, si no lo puede lograr, no estas liderando. Supervisar en exceso o realizar poca supervisión puede llevar a su organización a un proceso de estancamiento y esterilidad para su próxima generación de líderes. El secreto para lograr que los trabajos se realicen a través de su equipo de trabajo es crear un sistema que le provea libertad a la vez de sentido de responsabilidad de su grupo por los resultados.

#### Objetivos del Taller:



- Identificar cuáles son los verdaderos roles de gerentes y supervisores
  - Conocer los errores más comunes cuando delegamos (o no delegamos lo suficiente)
  - ¿Por qué delegar?
  - Proceso de balance de las tareas: Cuándo debemos o no debemos delegar y porqué
  - Técnicas de Manejo de Tiempo
- Cómo crear un proceso claro y estructurado para obtener un efecto neto orientado hacia resultados
  - ¿Cuál es la relación entre delegar y liderazgo efectivo?
  - ¿Cómo proveer un proceso efectivo de apoderamiento a nuestros empleados?

## Bienvenidos a la Negociación

2 Días

### *Técnicas para negociar*

Proveerle herramientas y destrezas comunes dentro de todo proceso de negociación.

#### Objetivos:

- Qué es una negociación- ¿Por qué negociamos?
- Fases de una negociación y cómo prepararnos– Identifique y evitar fracasar en los procesos
- Cómo las emociones impactan una negociación
- Cómo satisfacer las necesidades de todas las partes
  - Cómo manejar escenarios, situaciones y personas difíciles y mejorar sus relaciones con: Clientes, empleados y suplidores
  - Manejo de conflictos
- Componentes críticos para capitalizar en toda negociación.
- Estilos de negociación- Escenarios de "Role-Play"- **¡Vamos a negociar!**
- Estrategias para cierre- Reconocer técnicas y tácticas de negociadores
- Cómo medir resultados



# Comunicación Abierta y Asertiva

1 ó 2 Días

## *Fomentando una cultura de comunicación efectiva en su empresa*

La apertura a un clima de comunicación abierta depende en cierto grado de las destrezas y características de sus líderes. Sin embargo, el proceso a veces confronta retos porque desconocemos cómo lograr una estrategia de cambio para mejorarla. Este taller cubrirá las destrezas y herramientas que cada líder debe integrar para lograr ambientes de trabajo dónde la productividad, colaboración y sentido de pertenencia es el resultado de un plan orquestado para mejorar la comunicación entre los equipos de trabajo.

- Qué es Comunicación Abierta y Asertiva (*Open Communication*)- *Metas y objetivos*
  - Cómo comunicar, persuadir, convencer y fortalecer las relaciones reconociendo destrezas que permita evaluar:
    - Intenciones
    - Sentimientos
    - Interpretaciones
    - Validación
    - Insumo (Feedback)
    - Escuchar
    - Formulación de Juicio
    - Actitudes
- Cómo ver la comunicación a través de los espejos de otros
  - Utilizar e interpretar efectivamente la comunicación no verbal (Corporal)
- Cómo manejar personas y situaciones difíciles
- Qué reglas y postulados podremos aprender para aplicar a cualquier escenario
- Realizaremos procesos de Role Play y ejercicios para emular los escenarios más comunes y alternativas efectivas para manejarlas.



# Juntos pero no Revueltos

1 ó 2 Días

## *¿Cuán efectivos son tus equipos de trabajo?*

Cuando nos enfrentamos a la competencia, el funcionamiento efectivo entre los equipos de trabajo es crucial. Requerimos de una mayor colaboración integrando estrategias de negocios que nos permita lograr resultados medibles.

¿Y qué son equipos de trabajo efectivo? ¿Cómo clasifica y define su equipo de trabajo? ¿Cómo creamos la sinergia en perfecto balance para que el bien colectivo exceda el interés individual?

### **Descubra a través de este taller:**

La esencia de un verdadero equipo de trabajo:

- Elementos de confianza
- Sentido de propósito y metas
- Participación incondicional de los miembros del grupo
- Sentido de responsabilidad por los resultados
- Cómo alinear las estrategias de la organización con las actividades de los miembros que la componen.
- Comunicación efectiva para apoyar los equipos en lograr su máximo desempeño.



# Destrezas para el Nuevo Gerente

2 Días

## *Sobrevivir o Fracasar en el Intento*

Tu nueva encomienda:

**Tú como gerente- Propósitos, gente y procesos**

**Procesos de relaciones y confianza con:** Colegas- Supervisor- Empleados

**Errores más comunes de un nuevo gerente:** Como evitarlos

**Estilos de Gerenciamiento**

Comunicación efectiva

Cómo liderar a otros para lograr resultados

Metodología de Coaching para crecimiento personal y equipos de trabajo

**Manejo de Tiempo:** Cumplimiento de expectativas

**Inteligencia Emocional: Cómo capitalizarlo**

Cómo influyen en la toma de decisiones



**Tu proceso de supervisión**

**Creciendo como líder**

**Creando un equipo de trabajo efectivo- Los múltiples sombreros**

Delegar- Resultados a través de otros

**Primeros Auxilio 101**

Manejo de: Disciplina, Conflictos– Consideraciones legales al supervisar

**Alineando tus objetivos con la organización**

# Manejo de Cambio—*El Aspecto Humano del Cambio* 2 a 4 Días

*El cambio es la única constante, y las organizaciones no están exentas de ellas.*

Este taller tiene como meta, conocer las consideraciones, componentes y fases para la creación de un programa de manejo de cambio. Le permitirá responder adecuadamente a los cambios estructurados dentro de su organización para así crear una cultura efectiva junto con sus empleados.

**Objetivos:**

- ✓ Cómo definir el cambio en las organizaciones
  - ✓ Retos típicos en el manejo de cambio
- ✓ Identificar y manejar retos: Actitudes y comportamientos
- ✓ Sentido de urgencia medido
- ✓ Creación de los equipos de trabajo para la gran tarea–
- ✓ Empoderamiento a los empleados para lograr la acción deseada– Cómo remover barreras
- ✓ Uso de Inteligencia Emocional como factor catalítico
- ✓ Creación de planes y actividades
  - ✓ Comunicación para crear una visión clara para convencer
  - ✓ Programas de ajustes
- ✓ Estrategias de acción
  - ✓ Identificación de “gaps” y manejo de Resistencia
- ✓ Creación de “milestones” realistas
- ✓ Medición de éxito



## ¿Quién se Lleva su Tiempo?

1 o 2 Días

### *Estrategias Efectivas para Su Productividad y Manejo de Tiempo*

Cuantas veces nos hemos encontrado buscando maneras de ahorrar tiempo y a pesar de todo esfuerzo de planificación nos encontramos atrasados y buscando manera de terminar nuestras agendas diarias. *“La mitad de nuestras vidas lo invertimos buscando algo que hacer con el tiempo que hemos apresurado en la vida intentando ahorrar”.* -Cracker-Barrel

#### Objetivos:

- Manejo de su tiempo; un día a la vez
  - Cómo creamos hábitos que perduren
- Aprenda organizar y priorizar de manera realística su día
  - Creación de objetivos y metas flexibles
- Cómo Identificar y manejar los distractores de tiempo-
  - Quién le roba su tiempo
  - Cómo eliminar o reducir tiempo ajeno
  - Porqué procrastinamos y como resolver lo inevitable
- Reuniones efectivas y seguimiento
- Manejo efectivo de estrés- Inteligencia Emocional para el éxito de su día
- Uso de herramientas tecnológicas para ser efectivos
- Cómo medimos resultados



## Satisfacción en los Ojos del Cliente

1 a 3 Días

### *Creando el “WOW” en cada cliente*



- Crear una organización orientados en el cliente
  - Cómo promover satisfacción a través de la visión y misión
- Conecte con clientes
  - Inteligencia Emocional– factores de éxito para:
  - Entender, influenciar y conectar
- Técnicas efectivas de comunicación
- Porqué los clientes utilizan nuestros servicios– Opciones del cliente
- Cómo crear clientes leales versus satisfechos
- Expectativas de un cliente satisfecho- ¿Que es lo que desea sus clientes?
  - *Creando relaciones duraderas*
  - Creando un sentido de urgencia
- Estrategias de comunicación efectiva
- Manejando clientes difíciles– En la línea de fuego

 **Strategies**  
... for Success

PO Box 934 ♦ Dorado, PR 00646 ♦ Tel. (787) 439-0924 ♦ Fax (888) 201-1222  
[econcepcion@strategies-coaching.com](mailto:econcepcion@strategies-coaching.com) ♦ [www.strategies-coaching.com](http://www.strategies-coaching.com)