

# DIPLOMADO EN

## Competencias para la Comunicación Eficaz en los Negocios



→ **MONTERREY N.L.**

Plaza Carranza. Venustiano Carranza 500-40 Nte.  
Zona Centro. C.P. 64000.  
Tel. (81) 8346-5600

→ **MÉXICO D.F.**

Antara Polanco. Av. Ejército Nacional 843-B. Piso 5 Col. Granada.  
Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11520.  
Tel. (55) 8000-1907



### Objetivo

El participante desarrollará competencias que le permitirán mejorar su comunicación interpersonal al interactuar con otros grupos o bien, al momento de realizar presentaciones ante un público. Asimismo, será capaz de establecer e implementar estrategias que le permitan a la empresa mantener una comunicación interna y externa efectiva.



### Información general

- Inicio: Martes 19 de agosto de 2014
- Duración y horario: 24 sesiones semanales, los martes de 6:20 a 9:00 p.m.
- Lugar de celebración: Presencial en Monterrey y también en modalidad En Vivo-Online



### Presentaciones Efectivas de Alto Impacto

**Objetivo:** El participante desarrollará aptitudes de expresión verbal y corporal que impacten positivamente en la calidad de sus presentaciones, transmitiendo mensajes más claros y logrando mayor contundencia en su propósito.

#### **Temario:**

- Comunicación Colectiva.
  - El proceso de comunicación grupal. Impacto de los indicios no verbales: tono de voz, gestos y postura corporal.
  - Tipos de percepción y características de los receptores. Elementos para un mensaje integrador.
- Expresión verbal.
  - Modulación y variedad vocal. Dicción, volumen y velocidad al hablar.
  - Corrección gramatical, errores y aciertos. Vocabulario y eliminación de muletillas.
- Expresión no verbal.
  - Desarrollo de confianza y manejo del estrés frente a grupo. Expresión corporal y contacto visual.
  - Manejo del espacio y opciones para captar la atención.
- Estructura de una Presentación Efectiva.
  - Recopilación de información y materiales. Elaboración del bosquejo.
  - Organización del cuerpo de la presentación. Utilización de apoyos visuales
  - Apertura, desarrollo y cierre de una presentación.
- Prácticas y Retroalimentación Personalizada.

### Comunicación Eficaz en las Empresas para Lograr Resultados

**Objetivo:** El participante reconocerá a la comunicación como un factor clave que posibilita a todos los integrantes de la empresa compartir y vivir bajo una misma cultura organizacional, aprenderá a comunicarse efectivamente dentro del equipo de trabajo al que pertenece y con otros grupos de trabajo con los que tenga relación, con la intención de lograr un mayor rendimiento y efectividad, entenderá la importancia que tiene para la empresa el mantener una comunicación constante y directa con sus grupos de interés.

#### **Temario:**

- Comunicación y relaciones humano-laborales en las organizaciones.
- Enfoque, alcance y estrategias de comunicación en la empresa.
- Niveles de comunicación en la empresa: organizacional, entre grupos e interpersonal.
- Comunicación organizacional eficaz: estrategias, cultura, valores, imagen corporativa, mensajes de la dirección, políticas, avisos, entre otros.
- Herramientas de comunicación en equipos de trabajo: mecanismos de coordinación, minutas, acuerdos, información de avance, seguimiento a tareas.
- Caso práctico de construcción de un plan de comunicación interna: objetivo, destinatarios, contenidos, medios, presupuesto, cronograma.
- Importancia y beneficios de la comunicación entre la empresa y sus grupos de interés

### Comunicación No Verbal y Proyección de una Gran Imagen Personal – Profesional

**Objetivo:** El participante desarrollará las habilidades necesarias para complementar su comunicación verbal con medios no verbales que le permitan comunicarse con mayor claridad, así como también será capaz de interpretar con mayor efectividad el mensaje que otra persona transmite al comunicarse y conocerá los elementos y conductas necesarios para proyectar una imagen profesional.

**Temario:**

- Qué es la comunicación no verbal.
- Influencia de la comunicación no verbal en el proceso de la comunicación.
- Tipos de comunicación no verbal
  - Paralingüística (tono de voz, velocidad al hablar, volumen)
  - Kinésica (movimientos corporales, posturas, gestos y expresión facial)
  - Proxémica (posiciones, uso del espacio y distancia)
  - Cronémica (uso del tiempo en el proceso de comunicación)
  - Diacrítica (vestimenta, uso de símbolos y/o accesorios personales)
- Impacto de la comunicación no verbal en la imagen de la persona.
- Imagen personal y autoconocimiento.
- Imagen visual y física: mensajes que se envían.
- Proyección de una imagen profesional.
- Conductas que favorecen o desfavorecen la imagen.

### Comunicación Interpersonal Efectiva, Escucha Empática y Asertividad

**Objetivo:** El participante conocerá e implantará habilidades de comunicación que le permitan establecer y mantener relaciones interpersonales más efectivas y constructivas.

**Temario:**

- El proceso de comunicación interpersonal.
- Importancia de lograr una comunicación interpersonal efectiva y cómo fomentar un ambiente que la propicie.
- Las barreras para la comunicación y cómo evitarlas.
- Habilidades y técnicas para mejorar la comunicación interpersonal y laboral.
- El primer paso: aprender a escuchar y lograr que me escuchen.
- El proceso y los beneficios de la escucha activa.
- Ventajas de escucha empática.
- Respuesta ante diferentes situaciones: la comunicación asertiva.
- La asertividad como estrategia para una comunicación efectiva.
- La conducta no asertiva y agresiva (causas y efectos).
- Principios y técnicas para el diálogo y el logro de (acuerdos) resultados .
- Trato con personas difíciles y la búsqueda de cooperación y mediación.
- Separación de los problemas de las personas, especialmente cuando se trate de conflictos interpersonales.

### Business Storytelling: Persuadir e Inspirar a Colaboradores y Tomadores de Decisiones

**Objetivo:** El participante conocerá los beneficios de un Business Storytelling y será capaz de implementarlo con el fin de motivar, persuadir e inspirar al personal dentro de la organización.

**Temario:**

- Qué es el Business Storytelling.
- Business Storytelling como una herramienta de comunicación efectiva.
- Elementos y estructura que conforman un Business Storytelling exitoso.
- Uso del Business Storytelling para generar lazos emocionales entre la empresa y el personal (externo e interno).
- Influencia y persuasión a través de un Business Storytelling: comunicación de gran impacto para conseguir resultados.
- Manipulación positiva del contexto.
- Motivación e inspiración para generar sentido de pertenencia y lealtad hacia la empresa.
- La inspiración como fuente de creatividad.
- Entrenamiento y aprendizaje para incrementar el talento natural de la influencia y persuasión.
- Elaboración de un Business Storytelling.

### Comunicación Escrita en los Negocios: Redacción & Ortografía

**Objetivo:** El participante conocerá las características idóneas de un texto de negocios efectivo y aplicará principios sencillos para perfeccionar su estilo de redacción, y logrará identificar y erradicar errores de ortografía comunes en sus textos, mediante la aplicación de técnicas sencillas. Asimismo, reducirá las malas interpretaciones de sus textos de negocios, producto de una mala redacción y ortografía, y elaborará documentos más profesionales que proyectarán una mejor imagen.

**Temario:**

- Estrategias Prácticas para la Corrección Ortográfica
  - Diagnóstico preliminar de ortografía y redacción.
  - Entrenamiento para erradicar errores de acentuación.
  - Estrategias para resolver la escritura de palabras de ortografía difícil, incluyendo extranjerismos, uso de mayúsculas y letras dudosas.
  - Gramática aplicada: ejemplos sobre uso y ortografía de adjetivos, adverbios, abreviaturas, preposiciones y verbos.
  - Prácticas para utilizar signos de puntuación en textos de negocios: uso del punto, dos puntos, coma, punto y coma, signos exclamativos.
  - Ejercicio práctico integrador.
- Claves para la Redacción Efectiva en los Negocios
  - Comunicación escrita en la empresa: principales canales de comunicación.

- Cualidades de la redacción de hoy.
- Consejos para escribir mejor: brevedad, claridad, corrección y adecuación.
- Ejercicios prácticos para identificar errores comunes al redactar.
- Principios de estilo en la redacción de negocios: influencia en comunicación escrita, relación entre redactor y lector, tipos de redacción, tiempo e intención, elección de palabras.
- Estructuras y pasos que facilitan la expresión escrita de las ideas: paralelismo, organización, claridad y flujo natural en frases, oraciones y párrafos; palabras por oración, oraciones por párrafo, longitud de escritos.
- Revisión crítica grupal de textos generados por los participantes.

# Facilitadores

*Sujeto a cambios por disponibilidad.*

## **Bernardo Peña Moreno**

Estudios en Dirección de Empresas (IPADE). Consultor de Empresas en México, Centroamérica y Colombia. Ha tenido como clientes a compañías como Liverpool, Vitro, CFE, Pastelerías Lety, Thomas & Betts, Navistar, Botanas y Derivados (División Alimentos de Xignux), entre otros.

## **Gladys Aguirre Drexel**

Maestría en Educación (Southern New Hampshire University) y Coach Ejecutiva Certificada en la International Coaching Community. Socia Fundadora de Drexel International Coaching and Consulting Services. Alianza con ThinkBlue Thinking International. Fue Directora del Instituto San Roberto Valle Alto, Presidenta de la Asociación de Directores de Colegios Americanos en México, y Directora de Ventas y Relaciones Públicas para Hyatt Hotels México.

## **Laura Hernández Martín del Campo**

Posgrado por la Universidad de Navarra, España. Coach Master certificada por John Grinder. Instructora certificada por el Consejo Nacional de Normalización y Certificación, A.C. Es Gerente de Recursos Humanos de Pastelería Lety. Anteriormente se desempeñó como Consultor y Asesora de ejecutivos en Aeroméxico, CFE, Navistar, Emerson, Vitro, Femsa, Bimbo, entre muchas otras empresas.

## **Patricio Pimentel González**

Maestría en Desarrollo Organizacional y Maestría en Administración de la Calidad Integral (UDEM). Maestría en Mercadotecnia (IDESAA).

Consultor de empresas desde 1981. Amplia experiencia docente. Laboró en grupos industriales como Cydsa, Hylsa e IMSA Su campo de especialidad es el Cambio planificado de individuos, grupos y organizaciones.

## **Pedro Gallegos Hernández**

Es Instructor certificado en el Diseño e Impartición de cursos (CONOCER) con más de 30,000 horas impartiendo capacitación. Evaluador certificado del Premio Nuevo León y Nacional de Calidad de 1993 a 2002. Asesor de tres empresas ganadoras del Premio Estatal de Calidad y dos en el Premio Nacional de Calidad.

## **Yamilett Orduña Saide**

Maestría en Educación (UDEM). Certificación en Business Executive Coach por Médiat-Coaching. Coach con Enfoque en Principios de Vida. Cuenta con más de 15 años de experiencia en las áreas de Comunicación Organizacional, Área Gerencial, Procesos de Identidad, Integración y Formación de Equipos, Planeación de Estrategias y Proyectos de Desarrollo de Cambio Organizacional. Conferencista y Catedrática en diversas instituciones.

## **Yolanda Barquera Flores**

Maestría en Administración (IDESAA) y Certified Coach (NLP Institute of California). Socia Fundadora de Develop Coaching and Consultoría de Negocios. Fue Ejecutiva de Cemex, Terra Networks y del ITESM. Experiencia como editora de libros y publicaciones de 2005 a la fecha.



## Acerca de IDESAA

**IDESAA Escuela de Negocios** impulsa el crecimiento de los ejecutivos generando progreso en sus empresas.

Los programas de capacitación se caracterizan por su **enfoque a resultados**: los participantes aplican lo que aprenden en su ambiente laboral. Los **maestros**, consultores de primer nivel y directivos de empresas, ejercen en su campo profesional y están comprometidos con el aprendizaje. La **experiencia de valor y el networking** es excepcional.

Fundada en 1992, con oficinas en la Ciudad de México y en Monterrey y presencia en todo el país, IDESAA ofrece: Cursos y Diplomados, Posgrados con Validez Oficial, Capacitación En Vivo Online y Virtual.

Capacita en las áreas:

- Administración
- Gestión y Dirección de Negocios
- Liderazgo y Competencias Gerenciales
- Comercio Exterior
- Recursos Humanos
- Ventas y Mercadotecnia
- Finanzas, Contabilidad e Impuestos
- Informática
- Calidad y Productividad

Miles de egresados recomiendan a IDESAA. Se han organizado 727 diplomados abiertos con 5,465 egresados; miles más en programas InCompany. En total más de 23,000 ejecutivos capacitados.

## Nuestros Clientes



Algunas empresas que se han capacitado en IDESAA :

- Alestra A.T.&T.
- Akzo Nobel
- Arca—Embotelladoras Coca Cola
- Banregio
- Bimbo
- Burgess Norton
- Carls Jr.
- Casas Javier
- Cervecería Cuauhtémoc
- Comisión Federal de Electricidad
- Consorcio Mexicano de Hospitales
- Corp. Control—Tiendas Del Sol
- Daimler
- Daltile
- Dawn Foods
- Deacero
- Denso
- Dextra
- Emerson Motors
- Europartners Express
- Exel del Norte
- Fibra Inn
- FEMSA Comercio
- FEMSA Centro de Servicios
- Frisa
- General Electric
- Global Drilling
- GNC
- Gobierno de Nuevo León
- Graftech
- Grupo Chapa
- HEB
- Hershey's
- Industrias del Alkali
- Intercontinental Hotels Group
- John Deere
- Johnson Controls
- Kemet Electronics
- Key Química
- Lamosa
- Liverpool
- Magotteaux
- Maseca
- Meritor
- Metalsa
- Moen
- Multimédios
- Navistar
- Nic MX
- OXXO
- Optima Energía
- Philips
- Prolamsa
- Roshfrans
- Sally Beauty Supply
- Siemens
- Sisamex
- Smurfit Kappa
- Solar Turbines
- Stabilit –Verzatec
- Steris
- Takata
- Transportes Larmex
- Universidad del Caribe
- Universidad de Montemorelos
- Vitro Corporativo
- Vitro Envases
- Whirlpool
- Xignux
- Yazaki