



CATÁLOGO FORMACIÓN



EFICACIA PERSONAL

José Antonio Bonilla Cortabitarte

La formación como herramienta al servicio de las organizaciones para conseguir unos empleados mas productivos y comprometidos con el proyecto empresarial.



PRESENTACIÓN

EFICACIA PERSONAL es la marca profesional de un equipo de consultores con mas de 30 años de experiencia en empresas, organismos públicos y privados en el campo de la formación y la consultoría colaborando y contribuyendo con cada organización para que descubra y explote al máximo sus posibilidades.

La experiencia que **EFICACIA PERSONAL** ha ido acumulando en estos años nos permite responder a las necesidades y demandas de nuestros clientes, aportando la garantía de un nivel de calidad confirmado con la renovación de su confianza.

NUESTRA MISION:

EFICACIA PERSONAL tiene como misión colaborar con cada organización en la gestión de las competencias de las personas, aportando los medios y recursos necesarios en cada momento, contribuyendo con su experiencia y sus recursos humanos al progreso de las personas y de las empresas en una dinámica de Mejora Continua.

Nuestros Objetivos



Adaptar

la intervención a las necesidades específicas de cada organización.



Participar

en la optimización y mejora continua de los Recursos Humanos, técnicos y financieros de nuestros clientes.



Concretar

la Ingeniería de Formación y la Ingeniería Pedagógica en todas sus fases.



Acompañar

a nuestros clientes en el día a día.



NUESTRA ACTIVIDAD

Para **EFICACIA PERSONAL**, el aprendizaje es un medio para que una persona desarrolle su habilidad, competencia, capacidad o cualificación. Por ello, abordamos el diseño de soluciones formativas en dos etapas: la **Ingeniería de la Formación** y la **Ingeniería Pedagógica**.

En nuestra filosofía de trabajo el formador/formadora aplica una metodología **activo-demostrativa** que facilita en el participante –verdadero protagonista de este proceso- la interiorización de los contenidos, su generalización a diversas actividades relacionadas, así como su transferencia al ámbito personal y de trabajo, objetivo final de todo proceso de aprendizaje.

El formador desarrollará su trabajo como **catalizador**, provocando el aprendizaje del grupo-individuo a través del desarrollo de exposiciones acompañadas de ejemplos, casos prácticos, dinámicas y ejercicios especialmente diseñados para facilitar en el participante la interiorización de los contenidos, así como el desarrollo de las habilidades necesarias para una mayor eficiencia profesional en aquellas situaciones en las que se requiere la puesta en marcha de las diferentes habilidades de afrontamiento.

Esta **metodología** persigue:

1. **Ayudar** a los participantes a descubrir sus potencialidades y deficiencias.
2. **Favorecer** el entrenamiento de las habilidades implícitas en cada Formación.
3. **Potenciar** la transferencia y puesta en práctica de los elementos aprendidos.



NUESTRA OFERTA

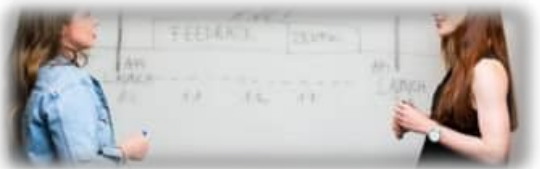
Las formaciones que a continuación le presentamos surgen de la necesidad de ofrecer una formación de alto impacto con una inversión en tiempo y coste menor que otros soportes formativos.

Siendo conscientes de que son muchas las ocasiones en las que los profesionales precisamos de soluciones concretas a situaciones concretas, de conocer y manejar herramientas de manera más eficaz o desarrollar habilidades clave que nos permitan mejorar nuestro desempeño en el menor tiempo posible, nuestra Formación está diseñada con el objetivo de:

- ☐ Potenciar competencias clave para mejorar su desempeño en áreas necesitadas.
- ☐ Desarrollar y aplicar herramientas de gestión en su ámbito profesional.
- ☐ Mejorar sus habilidades de relación con colaboradores, miembros de su equipo, mandos o supervisores.
- ☐ Desarrollar habilidades específicas en la gestión de su equipo.
- ☐ Aplicar y desarrollar herramientas para una mejor gestión de sus clientes.

Este catalogo no agota el know-how que **EFICACIA PERSONAL** puede ofrecer a las empresas y organizaciones. Las acciones formativas presentadas no son cerradas. Son propuestas que pueden ser ajustadas a la idiosincrasia que presenta cada organización.

Asimismo, si su organizacion tiene alguna necesidad formativa no recogida en el, póngase en contacto con nosotros. Le atenderemos gustosamente.



ÍNDICE ÁREAS DE ACTUACIÓN

Area FUNCION DIRECTIVA Y MANDOS INTERMEDIOS

- Desarrollo de habilidades directivas
- Liderazgo efectivo
- Liderazgo en tiempos de cambio
- Técnicas de motivación del personal
- Gestión de proyectos
- Desarrollo del mando intermedio
- Dirección y conducción de reuniones
- Delegación eficaz de tareas y funciones
- Formación para nuevos jefes y encargados
- Eficacia en los equipos de trabajo
- Inteligencia emocional como la habilidad de liderazgo
- El mando como formador de su personal



Area EFICACIA PERSONAL Y PROFESIONAL

- Aplicación práctica de la inteligencia emocional
- Gestión del estrés y prevención del burnout
- Gestión eficaz de conflictos
- Desarrollo de las habilidades de comunicación
- Claves para mejorar el trabajo en equipo
- Eficacia en la resolución de problemas y toma de decisiones
- Organización personal y gestión del tiempo
- Presentaciones eficaces en público



Area COMERCIAL Y ATENCION AL CLIENTE

- Habilidades comunicativas en la atención al cliente
- Atención al cliente: un servicio de calidad
- Claves para una atención telefónica excelente
- Gestión eficaz de quejas y reclamaciones
- Psicología comercial
- Técnicas de venta
- Técnicas de comunicación escrita
- Gestión de secretarías de dirección





FUNCIÓN DIRECTIVA Y MANDOS INTERMEDIOS

DESARROLLO DE HABILIDADES DIRECTIVAS

LIDERAZGO EFECTIVO

LIDERAZGO EN TIEMPOS DE CAMBIO

TECNICAS DE MOTIVACION DEL PERSONAL

GESTIÓN DE PROYECTOS

DESARROLLO DEL MANDO INTERMEDIO

DIRECCIÓN Y CONDUCCIÓN DE REUNIONES

DELEGACIÓN EFICAZ DE TAREAS Y FUNCIONES

FORMACION PARA NUEVOS JEFES Y ENCARGADOS

EFICACIA EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO

INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HABILIDAD DE LIDERAZGO

EL MANDO COMO FORMADOR DE SU PERSONAL

DESARROLLO DE HABILIDADES DIRECTIVAS

PUNTOS FUERTES

- ✓ Optimiza tus habilidades para la consecución de los objetivos de área.
- ✓ Reconoce las claves para sacar el máximo rendimiento a los trabajadores que tienes bajo tu responsabilidad.

12 horas

DIRIGIDO A:

Directivos y Mandos Intermedios que están al frente de un equipo de profesionales.



OBJETIVOS:

- Identificar los principios básicos que garantizan el adecuado desempeño del directivo/mando en el ejercicio de su labor, de cara a mejorar el desempeño de sus colaboradores.
- Desarrollar las habilidades tanto básicas como diferenciales que permitan al directivo/mando una mejor eficacia en el desempeño de sus funciones de dirección.

CONTENIDOS:

- 1. Manifestaciones del cambio organizativo**
 - 1.1 Cambios a considerar dentro de las organizaciones
- 2. El papel del Mando**
 - 2.1 Misión y funciones
 - 2.2 Principios básicos de actuación
- 3. Funciones directivas básicas (hard)**
 - 3.1 Planificación – Organización – Coordinación y Control.
- 4. Funciones básicas diferenciales (soft)**
 - 4.1 Liderazgo y estilos de liderazgo
 - 4.2 Habilidades comunicativas: dar instrucciones, corregir, persuadir,...
 - 4.3 Motivación del personal
 - 4.4 Clima laboral y gestión de conflictos

LIDERAZGO EFECTIVO

PUNTOS FUERTES

- ✓ Participación en dinámicas de animación grupales transferibles al propio equipo de trabajo.
- ✓ Realización de ejercicios de modelado personal para favorecer el entrenamiento de la competencia directiva.

12 horas

DIRIGIDO A:

Directivos, Responsables y Mandos intermedios que están al frente de un equipo de trabajo y quieren adquirir y / o mejorar sus habilidades de liderazgo.



OBJETIVOS:

- Poner en práctica el estilo de liderazgo adecuado a las diferentes situaciones que se pueden plantear.
- Identificar a sus colaboradores por el tipo de personalidad más acentuada que presenten para promover un trato más ajustado a su forma de ser.

CONTENIDOS:

- 1. El fenómeno del liderazgo**
 - 1.1 Se buscan líderes no jefes.
 - 1.2 Las actuaciones del líder
 - 1.3 Consejos para un liderazgo eficaz
- 2. Estilos de liderazgo**
 - 2.1 Adecuación del estilo de liderazgo
 - 2.2 Dimensiones a considerar
 - 2.3 Eficacia de los estilos
- 3. Conocimiento de los miembros del equipo**
 - 3.1 Tipologías
 - 3.1 Dirigir y motivar apropiadamente a cada tipo de colaborador

LIDERAZGO EN TIEMPOS DE CAMBIO

PUNTOS FUERTES

- ✓ Participación en dinámicas de animación grupales transferibles al propio equipo de trabajo.

12 horas

DIRIGIDO A:

Directivos y / o mandos que tengan la responsabilidad de liderar un equipo que se encuentra en un proceso de cambio y necesiten mejorar o adquirir habilidades eficaces de liderazgo



OBJETIVOS:

- Reflexionar sobre el papel y las responsabilidades que tienen como mandos en la gestión del cambio y conocer los conceptos principales que intervienen en la gestión del cambio.
- Liderar el proceso de cambio en los equipos de trabajo, reconociendo las actitudes personales de los miembros del equipo y gestionando aquellas menos alineadas con el cambio.
- Potenciar la adaptación continua al cambio, tanto propia como de los trabajadores.

CONTENIDOS:

1. El mando como motor del cambio
2. El proceso de cambio
 - 2.1 Características del cambio
 - 2.2 El cambio a nivel de institución
 - 2.3 El cambio a nivel personal
3. Asumir el proceso de cambio
4. Arraigo al cambio
5. Aspectos humanos de la adaptación al cambio
 - 5.1 Movilización y cambio: gestionar las propias emociones y las de los colaboradores.
 - 5.2 Cómo me adapto al cambio. Auto valoración (análisis de miedos, fantasías, etc.)

TÉCNICAS DE MOTIVACIÓN DEL PERSONAL

PUNTOS FUERTES

- ✓ Análisis de diferentes herramientas y técnicas de motivación
- ✓ Planteamiento de casos prácticos de motivación de personal

12 horas

DIRIGIDO A:

Directivos, mandos intermedios y responsables que necesitan adquirir habilidades de liderazgo y motivación para potenciar al máximo el talento y las capacidades profesionales de su equipo de trabajo.



OBJETIVOS:

- Conocer los mecanismos que influyen en la motivación del personal.
- Analizar su papel y el influjo que produce, como directivo/mando, en la motivación de sus colaboradores.
- Saber poner en práctica herramientas y técnicas eficaces que mejoren la motivación del personal.

CONTENIDOS:

1. Dinámica de la motivación
 - 1.1 Tipos de motivaciones
2. Las necesidades personales y la motivación
 - 2.1 Identificación de las necesidades de los trabajadores
 - 2.2 Distinguir satisfacción de motivación
3. Papel del directivo/mando en la motivación de su equipo
 - 3.1 Conocer lo que motiva al personal
 - 3.2 Evitar la desmotivación
 - 3.3 Convertirse en modelo
4. Herramientas para la motivación
 - 4.1 El dinero como motivador
 - 4.2 Herramientas formales e informales

GESTIÓN DE PROYECTOS

PUNTOS FUERTES

✓ Trabajo a partir del diseño de un proyecto simulado, trabajando en cada una de sus fases para entender y reforzar y contenidos que se van trabajando.

12 horas

DIRIGIDO A:

Todos aquellos profesionales que desarrollen o quieran desarrollar su tarea profesional gestionando proyectos.



OBJETIVOS:

- Adquirir conocimientos y habilidades que permitan poder diseñar un proyecto atendiendo a la necesidad, los objetivos y la viabilidad del mismo.
- Poner en marcha el desarrollo de proyectos y adquirir herramientas para realizar el seguimiento del mismo y el mantenimiento de postventa.

CONTENIDOS:

1. Que es un proyecto
2. Fases en la gestión de un proyecto
3. Planificación del proyecto.
 - 3.1 Establecimiento de objetivos
 - 3.2 Identificar actividades. EDT. Actividades críticas
 - 3.3 Estimación de recursos
4. Organización del equipo de proyecto
 - 4.1 El responsable de proyecto
 - 4.2 Criterios de selección
5. Control y seguimiento
 - 5.1 Hitos y Mecanismos de control
6. Entrega del proyecto. Soporte y mantenimiento del proyecto
7. Cierre del proyecto

DESARROLLO DEL MANDO INTERMEDIO

PUNTOS FUERTES

✓ Participación en dinámicas de animación grupales transferibles al propio equipo de trabajo.

15 horas

DIRIGIDO A:

Personal en función de Mandos intermedios (Jefes de Equipo, Supervisores,...).



OBJETIVOS:

- Adquirir las capacidades y habilidades necesarias para desarrollar de forma eficaz la función del mando intermedio.
- Saber cómo potenciar el equipo como clave para su desarrollo óptimo, favoreciendo también el desarrollo de la organización.

CONTENIDOS:

1. El papel del Mando Intermedio en las organizaciones
2. El equipo de trabajo y la dirección eficaz de personas
 - 2.1 Niveles de funcionamiento de los equipos.
 - 2.2 Características de un equipo de trabajo eficaz.
 - 2.3 Desarrollo de Habilidades de Dirección
3. El mando intermedio y la comunicación eficaz
 - 3.1 Eficacia en la transmisión de órdenes e instrucciones
 - 3.2 Habilidades de emisión y recepción. Habilidades para dar y recibir críticas.
 - 3.3 Feedback sobre el rendimiento.
3. La motivación en el equipo de trabajo: Reconocimiento y motivación de personal.
4. Resolución de problemas y toma de decisiones: técnicas eficaces?
5. Plan de mejora personal

DIRECCIÓN Y CONDUCCIÓN DE REUNIONES

PUNTOS FUERTES

✓ Metodología basada en la simulación de situaciones de reunión donde poder aplicar directamente los conocimientos adquiridos.

8 horas

DIRIGIDO A:

Directivos, Mandos intermedios y cualquier profesional que por las funciones que desempeña en su lugar, organiza reuniones para dar a conocer su trabajo o organizarlo.



OBJETIVOS:

- Adquirir las herramientas para poder organizar y dirigir reuniones con seguridad personal e iniciativa.
- Reconocer la necesidad de implicar y hacer participar a los asistentes de las reuniones que ellos dirigen.
- Promover la adquisición de las nuevas habilidades de dirección de reuniones, con el fin de optimizar los resultados.

CONTENIDOS:

1. **Planificar una reunión**
 - 1.1 Cuando es necesaria y cuando no es necesaria una reunión. Condiciones previas para organizar una reunión.
2. **Preparación de la reunión**
 - 2.1 Definir objetivos, contenidos de la reunión, perfil, roles y contribuciones de los participantes.
 - 2.2 La convocatoria y preparación del material.
3. **Herramientas y métodos para conducir la reunión en función de los objetivos de la reunión**
 - 3.1 Las metodologías creativas.
 - 3.2 El Brain-storming, la T.G.N.
4. **Cerrar acuerdos y conseguir compromisos**
 - 4.1 Gestionar el tiempo y el ritmo de la reunión
 - 4.2 Hacer acuerdo parciales y dejar registros. Comprometer con la herramienta DESC.
5. **Evaluar el propio estilo de Dirección de Reuniones**
 - 5.1 Analizar expectativas previas a la reunión.
 - 5.2 Puntos fuertes y puntos débiles, buscar el equilibrio.
 - 5.3 Afrontar los miedos personales.

DELEGACIÓN EFICAZ DE TAREAS Y FUNCIONES

PUNTOS FUERTES

✓ Organización de un plan de delegación eficaz
✓ Desarrollo de un plan de mejora personal

8 horas

DIRIGIDO A:

Directores, responsables y mandos intermedios que cuentan con un equipo de profesionales a su cargo, a los que ha de delegar determinadas funciones profesionales.



OBJETIVOS:

- Disponer de las habilidades necesarias para realizar delegaciones eficaces.
- Reconocer las tareas delegables y las potencialidades del equipo, para hacer una delegación adecuada.

CONTENIDOS:

1. **Fundamentos de la delegación.**
 - 1.1 Lo que es y lo que no es delegar
 - 1.2 Nivel de autoridad delegada
 - 1.3 Ventajas e inconvenientes de la delegación
 - 1.4 Excusas para no delegar
2. **Directrices para una delegación eficaz**
3. **Fases en la delegación**
4. **Aspectos a considerar**
 - 4.1 ¿En quien delegar?
 - 4.2 ¿Cuándo delegar?
 - 4.3 ¿Cómo delegar?
5. **La supervisión de las tareas y funciones delegadas**

FORMACION PARA NUEVOS JEFES Y ENCARGADOS

PUNTOS FUERTES

- ✓ Optimiza tus habilidades para la consecución de los objetivos de área.
- ✓ Reconoce las claves para sacar el máximo rendimiento a los trabajadores que tienes bajo tu responsabilidad.

12 horas

DIRIGIDO A:

Profesionales que tienen que ocupar funciones de dirección o gestión de equipos y deseen mejorar sus habilidades de liderazgo.

OBJETIVOS:

- Desarrollar las habilidades y actitudes necesarias para saber gestionar adecuadamente personas y equipos de trabajo
- Afianzar sus habilidades de liderazgo y ascendencia personal.
- Conocer las técnicas y herramientas para fomentar el compromiso del personal

CONTENIDOS:

- 1 De empleado a Encargado**
 - 1.1 No es lo mismo “hacer” que “hacer hacer”
 - 1.2 La brújula del nuevo mando
- 2. El papel del Mando**
 - 2.1 Misión y funciones
 - 2.2 Principios básicos de actuación
- 3. Funciones directivas básicas (hard)**
 - 3.1 Planificación – Organización – Coordinación y Control.
- 4. Funciones básicas diferenciales (soft)**
 - 4.1 Liderazgo y estilos de liderazgo
 - 4.2 Habilidades comunicativas: dar instrucciones, corregir, persuadir,...
 - 4.3 Motivación del personal
 - 4.4 Clima laboral y gestión de conflictos



EFICACIA EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO

PUNTOS FUERTES

- ✓ Proceso de acompañamiento al equipo y / o al / la coordinador / a del mismo, en la consolidación del nuevo equipo, con secuenciación temporal.

12 horas

DIRIGIDO A:

Equipos de nueva creación que necesiten consolidarse como tal para convertirse en un núcleo eficaz y cohesionado de trabajo.

OBJETIVOS:

- Fomentar la identificación de los miembros con el equipo y con la institución.
- Entender el equipo como una oportunidad para la consecución de los objetivos, donde la comunicación y la confianza son imprescindibles.
- Crear un clima de trabajo orientado a la consecución de resultados

CONTENIDOS:

- 1. Definición de equipo de trabajo: diferencias entre grupo y equipo**
- 2. El equipo de trabajo eficaz**
 - 2.1 Habilidades y recursos. Distribución y organización de las tareas
 - 2.2 Responsabilidad individual y mutua. Implicación
- 3. Las relaciones interpersonales dentro del equipo**
 - 3.1 Cohesión, individualismo y efecto Janis
 - 3.2 Objetivos individuales vs. objetivos grupales
 - 3.3 Los prejuicios y juicios de valor. Expectativas hacia el grupo.
- 4. La comunicación eficaz dentro del equipo**
 - 4.1 El proceso de comunicación. Barreras y facilitadores
 - 4.2 Habilidades comunicativas: Escucha activa, empatía, formular preguntas, recompensas, feedback.
- 5. Gestión eficaz de conflictos**



INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HABILIDAD DE LIDERAZGO

PUNTOS FUERTES

✓ Metodología de trabajo diseñada para canalizar las emociones y lograr el éxito en la tarea de liderazgo.

15 horas

DIRIGIDO A:

Directivos, Responsables y Mandos intermedios que están al frente de un equipo de trabajo y quieran adquirir y / o mejorar sus habilidades de liderazgo

OBJETIVOS:

- Tomar conciencia sobre la responsabilidad que tienen los mandos como líderes, para fomentar la participación y la comunicación entre sus colaboradores.
- Adquirir habilidades de liderazgo que permitan motivar y fomentar la participación de su colaboradores, así como gestionar las emociones y las conductas derivadas.

CONTENIDOS:

1. Introducción. El rol del Mando

- 1.1 Perfiles clásicos del mando
- 1.2 Liderazgo Situacional.
- 1.3 Funciones del mando:: planificar, organizar, dirigir y controlar.
- 1.4 Funciones de liderazgo de equipo: liderar, motivar y desarrollar las competencias de los miembros del equipo.

2. Los cuatro dominios de la inteligencia emocional.

- 2.1 Estilos de liderazgo: Goleman-Bovatzis-Mckee y los cuatro dominios

3. Qué son las emociones y cómo afectan al comportamiento de nuestros colaboradores.

4. Gestión de las emociones. Control emocional

5. El desarrollo de las relaciones interpersonales



EL MANDO COMO FORMADOR DE SU PERSONAL

PUNTOS FUERTES

✓ Grabación de una sesión formativa preparada por los alumnos, donde se valorarán los conocimientos adquiridos

12 horas

DIRIGIDO A:

Profesionales que desarrollan en su puesto de trabajo la función de formadores internos en la empresa, u ocasionalmente hacen de formadores. También a aquellas personas que tengan interés en ejercer como formadores.

OBJETIVOS:

- Planificar, preparar y diseñar formaciones basadas en la ingeniería pedagógica.
- Seleccionar y utilizar adecuadamente las ayudas y recursos pedagógicos que facilitan el aprendizaje.

CONTENIDOS:

1. El papel del formador.

2. Concepto, proceso y niveles de aprendizaje

3. Diseño de la formación.

4. Técnicas de formación.

5. Proceso de formación en el aula.

- 5.1 Estrategias de comunicación en el proceso formativo.

- 5.2 Las claves de la comunicación.

6. Proceso de formación en el puesto de trabajo

- 6.1 El arte de instruir

7. Evaluación de la formación.





EFICACIA PERSONAL Y PROFESIONAL

APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

GESTIÓN DEL ESTRES Y PREVENCIÓN DEL BURNOUT

GESTIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS

DESARROLLO DE LAS HABILIDADES DE COMUNICACION

CLAVES PARA MEJORAR EL TRABAJO EN EQUIPO

EFICACIA EN LA RESOLUCION DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES

ORGANIZACIÓN PERSONAL Y GESTIÓN DEL TIEMPO

PRESENTACIONES EFICACES EN PUBLICO

APLICACIÓN PRÁCTICA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

PUNTOS FUERTES

- ✓ Trabajo de técnicas que permiten aplicar la inteligencia a la vida personal y profesional.
- ✓ Aprendizaje realizado a partir de la propia acción

12 horas

DIRIGIDO A:

Profesionales que estén interesados en cambiar, mejorar su situación personal y profesional, aprovechando al máximo sus capacidades y optimizando sus posibilidades



OBJETIVOS:

- Reflexionar sobre algunos de los hábitos y actitudes de nuestro desarrollo personal y profesional
- Reconocer el impacto que tiene la mala gestión emocional en la vida laboral y la importancia de gestionar óptimamente nuestras emociones.
- Adquirir habilidades que ayuden a avanzar hacia la autoconciencia y la calidad personal.

CONTENIDOS:

1. **Introducción a la inteligencia emocional.**
2. **Qué son las emociones y cómo afectan a nuestro comportamiento**
3. **Los dominios de la inteligencia emocional**
 - 3.1 Consciencia de uno mismo, autocontrol y automotivación
 - 3.2 Consciencia social y gestión de las relaciones. Estilos de afrontamiento
4. **Gestión de las emociones: técnicas de control cognitivo, fisiológico y conductual**
5. **Desarrollar actitudes proactivas: mapas mentales en positivo**
 - 5.1 Zona de preocupación y zona de influencia
 - 5.2 Proactividad vs. Reactividad
6. **El desarrollo de las relaciones interpersonales.**
 - 6.1 Diferencia entre Mapa y Territorio.
 - 6.2 Sistemas representacionales: visual, auditivo y cenestésico.
 - 6.3 La comunicación como habilidad de gestión de las relaciones

GESTIÓN DEL ESTRÉS Y PREVENCIÓN DEL BURNOUT

PUNTOS FUERTES

- ✓ Entrenamiento en técnicas de relajación y respiración.
- ✓ Aplicación de cuestionario de Estrés.

12 horas

DIRIGIDO A:

Todas aquellas personas que sufran diariamente la tensión de un ritmo de trabajo acelerado y reconozcan en ellos, los efectos negativos del estrés.



OBJETIVOS:

- Conocer las características y las causas del estrés, así como herramientas de prevención y de afrontamiento.
- Poner en práctica estrategias de prevención para evitar el estrés y el burnout, a nivel personal y de equipo.

CONTENIDOS:

1. **El fenómeno del estrés laboral**
 - 1.1 Definición, características y componentes del estrés. Causas y fuentes de estrés.
2. **Consecuencias del estrés laboral a nivel personal y de la organización**
3. **Evaluar el grado de estrés laboral**
 - 3.1 Auto evaluación del propio estrés.
4. **Estrategias de prevención en la aparición del burnout:** Gestión del tiempo. Delegación, Solución de problemas y toma de decisiones, saber decir que no.
5. **Técnicas para el afrontamiento y control del estrés:** técnicas de control fisiológico, técnicas de control cognitivo, Autocontrol emocional.

GESTIÓN EFICAZ DE CONFLICTOS

PUNTOS FUERTES

✓ Participación en Role-playing para reforzar el análisis de situaciones que propician climas laborales negativos.

8 horas

DIRIGIDO A:

Todos los profesionales que deseen gestionar adecuadamente las emociones antes cualquier situación de conflicto.



OBJETIVOS:

- Desarrollar una actitud positiva hacia el conflicto, para afrontar con más garantías su gestión.
- Utilizar las estrategias, estilos y habilidades personales para hacer frente a los conflictos de manera constructiva.
- Evaluarlos distintos papeles que puede desempeñar el mando a la hora de manejar los conflictos en sus equipos.

CONTENIDOS:

1. **Dinamica de los conflictos**
 - 1.1 Como surgen los conflictos
 - 1.2 Tipos de conflictos
 - 1.3 Aspectos positivos y riesgos del conflicto
2. **Estrategias generales de resolucion de conflictos**
 - 2.1 Tipos de Estrategias
 - 2.2 Uso eficaz de los diferentes estilos
3. **Estilos personales de resolución de conflictos**
 - 3.1 Tipos de estilos
 - 3.2 Adecuacion de los estilos para la eficacia
4. **El papel del mando en la gestión del conflicto**
 - 3.1 Entrenar al equipo para manejarse en los conflictos
 - 3.2 Tipos de actuaciones

DESARROLLO DE HABILIDADES DE COMUNICACION

PUNTOS FUERTES

✓ Identificación y valoración de las propias habilidades de comunicación a través de ejercicios y dinámicas.

12 horas

DIRIGIDO A:

A todas aquellas personas que deseen mejorar sus habilidades de comunicación y ser mas efectivo en las relaciones interpersonales.



OBJETIVOS:

- Desarrollar las habilidades necesarias para mejorar la comunicación interpersonal.
- Poner en práctica técnicas y habilidades que motiven a los colaboradores.
- Identificar el proceso a seguir de cara a corregir actuaciones negativas en las personas
- Reconocer la importancia que tiene la escucha y la empatía en la solución de problemas y en la relación dentro del equipo.

CONTENIDOS:

1. **La comunicación efectiva**
 - 1.1. El proceso de la comunicacion
 - 1.2 barreras y Facilitadores en la transmisión de información.
2. **Habilidades de comunicación**
 - 2.1 Habilidades de emisión: hablar bien; formular preguntas; dar feedback
 - 2.2 Habilidades de recepción: la importancia de la escucha.
 - 2.3 La comunicación papaverbal y no-verbal
3. **Técnicas de comunicacion**
 - 3.1. Como hacer peticiones o solicitar accion.
 - 3.2. Como convencer y persuadir
 - 3.3. Como hacer una critica constructiva
 - 3.4. Como dar reconocimiento

CLAVES PARA MEJORAR EL TRABAJO EN EQUIPO

PUNTOS FUERTES

✓ Participación en dinámicas grupales donde poner en práctica las herramientas de trabajo en equipo.

8 horas

DIRIGIDO A:

Todas aquellas personas o equipos que tengan dificultades de trabajo en equipo o bien quieran reforzar ciertos aspectos al respecto, equipos de nueva creación, etc.



OBJETIVOS:

- Proporcionar a los profesionales conocimientos relativos al funcionamiento grupal y los diferentes roles que intervienen.
- Sensibilizar al cuerpo administrativo, sobre la importancia que tiene para su tarea profesional, el trabajo en equipo.
- Aprender a trabajar en equipo, a través de una visión positiva del mismo, y de la interdependencia de los miembros.

CONTENIDOS:

- 1. Definición de equipo de trabajo.**
 - 1.1 Qué es un equipo de trabajo. Diferencias entre grupo y equipo.
 - 1.2 El grupo es más que la suma de las partes.
 - 1.3 Ventajas e inconvenientes de trabajar en equipo.
 - 1.4 El equipo dentro de la institución.
- 2. Las relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo.**
 - 2.1 Los objetivos personales y grupales
 - 2.2 El respeto por la diferencia.
- 3. Etapas de creación de un equipo:** Formación, Conflicto, Normas, Productividad
- 4. La comunicación eficaz como canal de relación entre los miembros de un equipo:** La escucha y la empatía. El refuerzo. La aceptación del otro.
- 5. Los diferentes roles dentro del equipo de trabajo.**

EFICACIA EN LA RESOLUCION DE PROBLEMAS Y TOMA DE DECISIONES

PUNTOS FUERTES

✓ Metodología práctica basada en dinámicas grupales y ejercicios individuales dirigidos a lograr la eficacia en la resolución de problemas y toma de decisiones

8 horas

DIRIGIDO A:

Profesionales que estén interesados en mejorar su eficacia en la resolución de problemas y toma de decisiones.



OBJETIVOS:

- Aplicar una metodología para el análisis y la resolución de los problemas que se les planteen en el ejercicio de su labor.
- Analizar el proceso de toma de decisiones para que éstas sean tomadas de manera racional y efectiva.
- Programar y llevar a la práctica los planes de acción que se consideren oportunos con la mayor garantía de éxito posible.

CONTENIDOS:

- 1. Problemas y Analisis de Situaciones:**
 - 2.1 Esquema general del proceso "Resolución de problemas y Toma de Decisiones"
 - 2.2 Principales errores o trampas en el camino
 - 2.3 Elementos de la Secuencia de Acción
- 2. Analisis de problemas**
 - 2.1 Problemas y tipos de problemas
 - 2.2 Proceso del Análisis de Problemas.
 - 2.3 Trampas del Análisis de Problemas
- 3. Analisis de decisiones: Toma de decisiones eficaces**
 - 3.1 Errores frecuentes que se suelen cometer a la hora de tomar decisiones.
 - 3.2 Proceso a seguir para la toma de decisiones eficaces

ORGANIZACIÓN PERSONAL Y GESTION DEL TIEMPO

PUNTOS FUERTES

✓ Aprendizaje de técnicas y herramientas para ser mas productivo en el desarrollo de las labores encomendadas.

8 horas

DIRIGIDO A:

Directores, responsables, mandos y todos aquellos profesionales que gestionen proyectos, equipos y / o recursos.



OBJETIVOS:

- Entender y valorar el tiempo, como un recurso valioso y que hay que saber gestionar para alcanzar la eficacia personal y profesional.
- Aprender a priorizar las actividades en función de su importancia - urgencia.
- Identificar y ser consciente de los ladrones del tiempo y de las consecuencias de una mala gestión del mismo, para superarlas.

CONTENIDOS:

- 1. Análisis personal sobre el uso del tiempo**
 - 1.1. El tiempo como recurso. Consecuencias del mal uso del tiempo
 - 1.2. Los "Ladrones del Tiempo".
 - 1.4. Tipo de Tiempo y de actividades
 - 1.6. Planificar y priorizar actividades. Matriz de Eisenhower: importancia vs urgencia
- 2. Gestión eficaz de los ladrones del tiempo**
 - 2.1. Gestión de los ladrones del tiempo.
 - 2.2. Estrategias para defendernos de los ladrones del tiempo.
 - 2.3. Defensa ante los ladrones del tiempo.
 - 2.4. Rediseño del uso del tiempo.

PRESENTACIONES EFICACES

PUNTOS FUERTES

✓ Aprendizaje realizado a partir de la propia acción.
✓ Grabación individual de presentaciones como medio para tomar conciencia, trabajar y mejorar la realización eficaz de presentaciones

8 horas

DIRIGIDO A:

Profesionales que deseen desarrollar y optimizar sus habilidades comunicativas. Y especialmente para aquellos que quieran perfeccionar sus relaciones con clientes y proveedores.



OBJETIVOS:

- Descubrir el valor de las presentaciones como un método efectivo de comunicarse en el mundo de los negocios.
- Aprender a utilizar la voz para realzar la eficacia de la presentación y también a emplear el cuerpo para darle vivacidad a lo expuesto.

CONTENIDOS:

- 1. Fundamentos de las presentaciones.**
 - 1.1 El trabajo previo a la presentación.
 - 1.2 La estrategia del marco: análisis de la audiencia, objetivos y ejemplos.
 - 1.3 Los recursos de elaboración de contenido.
 - 1.4 Diseño de la planificación: organización previa de la presentación.
- 2. Exposición de la presentación.**
 - 2.1 La imagen personal: recursos personales y visuales.
 - 2.2 Elocución eficaz: recursos para la calidad vocal.
 - 2.3 Empleo eficaz del cuerpo: lenguaje corporal.
 - 2.4 Control de la ansiedad: técnicas de control de estrés.



COMERCIAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE

HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

ATENCIÓN AL CLIENTE; UN SERVICIO DE CALIDAD

CLAVES PARA UNA ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CALIDAD

GESTIÓN EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

PSICOLOGIA COMERCIAL

TÉCNICAS DE VENTA

TÉCNICAS DE EXPRESIÓN ESCRITA

GESTIÓN DE SECRETARIAS DE DIRECCIÓN

HABILIDADES COMUNICATIVAS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

PUNTOS FUERTES

✓ Dinámicas grupales de interacción donde aplicar directamente las habilidades de comunicación aprendidas.

10 Horas

DIRIGIDO A:

Personal que realice tareas de atención a usuarios y clientes y que requieran mejorar sus habilidades comunicativas y de gestión de relaciones.



OBJETIVOS:

- Reconocer la importancia de la comunicación en las relaciones interpersonales y en la gestión eficaz de las mismas.
- Poner en práctica las técnicas y habilidades necesarias para mejorar la comunicación interpersonal a fin de ser más eficaces en el desempeño de las tareas de atención a usuarios y clientes.
- Desarrollar la confianza personal para actuar ante los conflictos en la atención al usuario/cliente.

CONTENIDOS:

1. La comunicación

- 1.1 El proceso comunicativo: elementos de la comunicación y fases
- 1.2 Axiomas y barreras de la comunicación
- 1.3 Reglas para un mensaje claro y eficaz

2. Habilidades comunicativas

- 2.1 Emisión de mensajes: Dar y recibir feedback, Sondear, Preguntar, Parafrasear, Reformular, Calibrar,
- 2.2 Recepción de mensajes: Escucha Activa, Empatía

3. Desarrollo de las relaciones interpersonales

- 3.1 Diferencia entre mapa y territorio
- 3.2 Sistemas representativos: visual, auditivo y cinestésico
- 3.3 Comunicación como habilidad de gestión de las relaciones
- 3.4 La comunicación en la gestión de las objeciones

ATENCIÓN AL CLIENTE; UN SERVICIO DE CALIDAD

PUNTOS FUERTES

✓ Análisis de material audiovisual para la asimilación de contenidos.
✓ Sesiones trabajadas a partir de dinámicas grupales de interacción donde aplicar directamente los conocimientos adquiridos

8 horas

DIRIGIDO A:

Personal que realice tareas de atención a usuarios y clientes y que requieran mejorar sus habilidades comunicativas y de gestión de relaciones.



OBJETIVOS:

- Sensibilizarse sobre la importancia que tiene la prestación de unos servicios de calidad en la atención al usuario/cliente y, por tanto, de la necesidad de mejorar la calidad del mismo.
- Aplicar herramientas y habilidades para ofrecer un servicio de calidad en la atención a los clientes/usuarios.

CONTENIDOS:

1. Las relaciones Empresa-cliente

- 1.1 La imagen de la empresa. Crear una imagen de calidad
- 1.2 El concepto de calidad de servicio

2. El proceso de comunicación en la atención al usuario/cliente.

3. La acogida personalizada

- 3.1. Las necesidades básicas de las personas
- 3.2. Las fases de la acogida: recibir al cliente, tratar el problema, asegurar la continuidad, despedida.
- 3.3. Errores a evitar
- 3.4. La acogida personalizada excelente

CLAVES PARA UNA ATENCIÓN TELEFÓNICA EXCELENTE

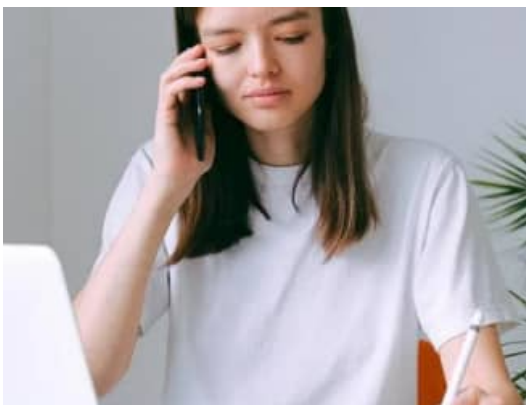
PUNTOS FUERTES

✓ Aprendizaje práctico a partir de simulaciones de situaciones de atención telefónica.

10 horas

DIRIGIDO A:

Personal de la administración que desarrolle, continúe o esporádicamente, tareas de atención telefónica en la prestación de servicios a los ciudadanos.



OBJETIVOS:

- Concienciar y entender que la proyección de una adecuada atención telefónica da una imagen de la empresa positiva hacia el exterior
- Introducir e integrar el concepto de atención al cliente como responsabilidad llevar a cabo en el lugar de trabajo.
- Desarrollar una adecuada comunicación interpersonal en cuanto a la atención al ciudadano de manera directa.

CONTENIDOS:

- 1. La atención al cliente**
 - 1.1 La importancia de la calidad en la atención al cliente
 - 1.2 La imagen de la organización y su importancia
- 2. La comunicación telefónica**
 - 2.1 Características de la comunicación telefónica.
 - 2.2 Posibles dificultades y barreras en el uso del teléfono
- 3. La atención telefónica al servicio del ciudadano**
 - 3.1 Objetivos y componentes de la atención telefónica
 - 3.3 Importancia de las actitudes positivas al teléfono
- 4. Las habilidades comunicativas**
 - 4.1 El lenguaje y la voz como base de la comunicación: conocimiento y modulación
 - 4.3 Facilitadores y barreras de la comunicación telefónica
 - 4.4 Habilidades para el diálogo
 - 4.5 La capacidad de escuchar. Técnicas.

GESTIÓN EFICAZ DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

PUNTOS FUERTES

✓ Adquisición y trabajo de las habilidades a partir de la participación en simulaciones de situaciones con usuarios difíciles y conflictivos

15 horas

DIRIGIDO A:

Personal que realice tareas de atención a la ciudadanía y que requiera habilidades comunicativas y de gestión de quejas y reclamaciones.



OBJETIVOS:

- Gestionar las quejas y reclamaciones para que beneficien la administración y el ciudadano.
- Disponer y aplicar reglas prácticas eficientes para tratar eficazmente las quejas y superarlas.
- Saber aprovechar las oportunidades de mejora de las situaciones conflictivas nacidas de la interacción con el ciudadano.

CONTENIDOS:

- 1. Proceso de tratamiento de quejas, protestas y/o reclamaciones**
 - 1.1 Identificación y diferenciación de quejas y protestas. Prevenir las posibles quejas.
 - 1.2 Comportamientos y actitudes frente a una queja: qué hacer y qué evitar
 - 1.3 Adecuación de la conducta a la consecución de resultados y hacia la propia satisfacción. La conducta afirmativa
 - 1.4 Cómo tratar y superar las quejas: reglas prácticas
- 2. Superar situaciones de conflicto con el usuario**
 - 2.1 Reconocer una alerta roja
 - 2.2 El conflicto como oportunidad: convertir una queja en una oportunidad de mejora
 - 2.3 Admitir los errores y evitar la furia del ciudadano
 - 2.4 Aportación de soluciones: Modelo reactivo y modelo proactivo
 - 2.5 Resolución guiada de problemas.
- 3. La Negociación con el cliente**
- 4. Plan de Acción**

✓ Conocimiento de la tipología de clientes

8 horas

DIRIGIDO A:

Técnicos de venta, personal comercial y administrativos comerciales.



OBJETIVOS:

- Lograr un mayor autoconocimiento personal como comercial identificando las fortalezas y las áreas a mejorar.
- Conocer los diferentes tipologías de clientes para ajustar nuestras propuestas a sus necesidades.
- Afianzar las habilidades de comunicación y de relación necesarias requeridas al personal comercial.

CONTENIDOS:

- 1. Los pilares de la venta**
 - 1.1 Concepto de venta
 - 1.2 Axiomas en la venta
- 2. Funciones y responsabilidades del personal comercial**
- 3. Autoconocimiento del comercial**
 - 3.1 Conocimiento, habilidades y actitudes requeridas
 - 3.2 DAFO personal
 - 3.3 Puntos fuertes y áreas a mejorar
- 4. Conocimiento de los clientes**
 - 4.1 Necesidades a satisfacer
 - 4.2 Tipologías de clientes
- 5. Desarrollo de habilidades**
 - 5.1 Creación de una relación de confianza
 - 5.2 Habilidades de persuasión

TECNICAS DE VENTA

PUNTOS FUERTES

✓ Metodología eminentemente práctica basada en ejercicios de simulación e interpretación de situaciones donde abordar y hacer uso de los contenidos y habilidades aprendidas.

15 horas

DIRIGIDO A:

Técnicos de venta, personal comercial y administrativos comerciales.



OBJETIVOS:

- Disponer de las claves a la hora de organizar el trabajo: gestionar el tiempo, planificar agenda y distribuir las tareas de una dirección.
- Conocer las normas básicas de protocolo que favorezcan las relaciones internas y externas, así como la imagen corporativa de la administración

CONTENIDOS:

- 1. La entrevista comercial**
 - 1.1 La preparación de la entrevista
 - 1.2 ¿Qué es lo que quiere el cliente?
- 2. La argumentación**
 - 2.1 Construcción de argumentos convincentes
- 3. Manejo de objeciones**
 - 3.1 Tratamiento general de las objeciones
 - 3.2 Tipos de objeciones
 - 3.3 Técnicas para el manejo de objeciones
- 4. Cierre de la venta**
 - 4.1 La técnica del cierre
 - 4.2 Tipos de cierre
- 5. Seguimiento del cliente y mantenimiento de la venta**

TECNICAS DE EXPRESION ESCRITA

PUNTOS FUERTES

- ✓ Ejercicios prácticos de expresión escrita donde poner en práctica las habilidades aprendidas
- ✓ Análisis de textos escritos para identificar y conceptualizar errores comunes a evitar

10 horas

DIRIGIDO A:

Personal de la organización que desarrolle funciones que impliquen la redacción de escritos y necesiten mejorar o adquirir buenas normas de redacción.



OBJETIVOS:

- Adquirir y / o mejorar técnicas de expresión escrita que permitan realizar redacciones de forma correcta y adecuada a las necesidades, finalidades y al contexto

CONTENIDOS:

- 1. El proceso de redacción: transformar las ideas en información**
- 2. La planificación de la redacción**
 - 2.1. ¿Qué?, ¿para qué?, ¿para quién? ¿Cómo?
 - 2.2. La ordenación de las ideas
 - 2.3. Precisión claridad y concisión
- 3. La redacción**
 - 3.1. Estructurar la información: apartados y párrafos
 - 3.3. Estructura de las frases (conectores, signos de puntuación, etc) .
 - 3.4 Language
- 4. Revisión de la redacción**
 - 4.1. La coherencia y la cohesión de la información
 - 4.2. La última lectura: Revisión de márgenes, tipografía, signos de puntuación, mayúsculas, abreviaciones, etc.

GESTIÓN DE SECRETARIAS DE DIRECCIÓN

PUNTOS FUERTES

- ✓ Metodología eminentemente práctica basada en ejercicios de simulación e interpretación de situaciones donde abordar y hacer uso de los contenidos y habilidades aprendidas.

10 horas

DIRIGIDO A:

Secretarías de dirección y / o asistentes a dirección.



OBJETIVOS:

- Disponer de las claves a la hora de organizar el trabajo: gestionar el tiempo, planificar agenda y distribuir las tareas de una dirección.
- Conocer las normas básicas de protocolo que favorezcan las relaciones internas y externas, así como la imagen corporativa de la empresa

CONTENIDOS:

- 1.-La empresa y el profesional de secretariado**
 - 1.2.- El rol del profesional de secretariado en la administración
 - 1.3.- El profesional el secretariado como soporte al equipo directivo.
 - 1.4.- El trabajo en equipo de los profesionales asistentes de Dirección
- 2.-La organización del trabajo de las secretarías de dirección**
 - 2.1.- Funciones y tareas de las secretarías de dirección y los asistentes de dirección
 - 2.2.- Competencias de las secretarías de dirección y asistentes de dirección
- 3.-Protocolo**
 - 3.1.- Organización de reuniones, congresos, jornadas, conferencias
 - 3.2.- Acogida y atención de visitas



NUESTRAS REFERENCIAS

A continuación presentamos algunas referencias de clientes donde los consultores de **EFICACIA PERSONAL** han desarrollado su actividad:

SECTOR SANITARIO Y SOCIO-SANITARIO

SCS (Servicio Cántabro de Salud)
SESCAM (Servicio de Salud de Castilla La Mancha)
Hospital Nacional Marqués de Valdecilla
Laboratorios Jessen-Cilag
Fundación Marqués de Valdecilla
Orden San Juan de Dios. Provincia de Castilla
Hospital Santa Clotilde
Hospital San Juan de Dios de Santurce
Hospital Santiago Apostol (Miranda de Ebro)
Hospital San Juan de Dios de Palencia
Hospital San Juan de Dios de Donosti
Hospital San Juan de Dios Mondragón
Fundación Gregorio Pumarejo
Hermanas Angélicas (Cantabria y Navarra)
Capio
Cerner
Synergy Asistencial
Cruz Roja Española

SECTOR QUÍMICO

FEIQUE
ANAIP
COFACO
FEDEQUIM
Solvay
Snice
ASPLA Plásticos Españoles
Sotrafa
Plásticos Vanguardia
Repsol Química
Bridgestone/Firestone.
Rafia Industrial Solplast
Laboratorios PPG (Barcelona – Valladolid)
Plásticos Omnium
Plásticos ABC

SECTOR ADMINISTRACION PUBLICA

INAP (Instituto Nacional de Administraciones Públicas)
Ministerio del Interior
Consejo General del Poder Judicial
MUFACE
CEARC
Instituto Navarro de Administración Pública
Diputación Regional de Cantabria
INSERSO
Puerto de Santander
Autoridad Portuaria de La Coruña
Ayuntamiento de Reinosa
Ayuntamiento de Vitoria
Ayuntamiento de Majadahonda
Instituto Nacional de la Seguridad Social
TUS (Transportes Urbanos de Santander)
Escuela Policía Local y Protección Civil de Cantabria
Red Cántabra de Desarrollo Rural
Bomberos de Santander

SECTOR AUTOMOCIÓN

Mercedes
Contitech Elastorsa
Catelsa Cáceres
Robert Bosch Sistemas de Frenado - Chassis Brakes
Robert Bosch. Fabrica de Treto S.A.
Woco Ibérica
Longwood Elastomers
Seinsa
Evobús Ibérica S.A.
Faurecia Valencia
Nueva Braking Systems
Anvis Automotive Spain
Bridgestone – Firestone
FENEVAL
Atesa
Interbus
Veolia



NUESTRAS REFERENCIAS

SECTOR SIDEROMETALURGICO

Aceralia Corporación Siderúrgica
CSI Productos Largos
CSI Planos Sidenor Hunosa
Trefilerías Quijano
Astilleros de Santander
Arcelor Mittal
Aceralia Transformados
Hergom

SECTOR ALIMENTACION

Nestlé (La Penilla – Villaviciosa)
Cooperativa San Sebastián Semark AC Group
El Consorcio
Dulces Baraygon

SECTOR ELECTRODOMESTICOS

BSH Electrodomésticos España
IMEM Ascensores

INTER - SECTORES

AEF (Asociación Española de Franquiciadores)
Unión Fenosa
Impala Terminals Huelva
ENSA. Equipos Nucleares
Jacobs Engineering Group
Estrategia4
Colegio Oficial de Psicólogos de Cantabria
Colegio Oficial de Químicos de Cantabria
C. D. Marisma
CTC Centro tecnológico de Componentes
Otalora-MCC Grupo Mondragón

SECTOR HOSTELERO

Asoc. Empresarios de Hostelería de Cantabria
El Sardinero S.A.
Restaurante Cañadio (Madrid y Santander)

SECTOR SERVICIOS

CEO-CEPYME de Cantabria
AVEQ KIMICA
Cámara Oficial de Comercio de Santander
Cámara Oficial de Comercio de Burgos
Federación de Empresarios de Burgos
Cámara Oficial de Comercio de Torrelavega

SECTOR MADERA Y MUEBLE

AFAMID (Madrid)
ACEMM (Santander)
Armando Alvarez
Alvarez Forestal S.A.
José María Muebles

SECTOR EDUCATIVO

CIEPF de Viérnoles
CIEPF de Santander
CIEPF de Laredo
Colegio Los Angeles Custodios Santander
I.E.S. Nº 7 de Santander

SECTOR SEGUROS

Seguros Lagun Aro
Euromutua de Seguros

SECTOR CONSTRUCCION

Dragados y Construcciones
Ferrovial

INFORMACIÓN



Jose Antonio Bonilla Cortabitarte



jabonilla7275@gmail.com



+ 34 610 250 704

