



**INTERVENCIÓN**  
*organizacional*

**PRESENTACIÓN DE SERVICIOS**  
DIAGNÓSTICO. CONSULTORÍA. DESARROLLO DE COMPETENCIAS.

## ¿QUIÉNES SOMOS?

**En Intervención Organizacional trabajamos en equipo por tu equipo.**

**Estamos convencidos de que para lograr cambios organizacionales profundos, significativos y duraderos, es importante trabajar con las personas de forma integral. Esto es lo que representa nuestro logotipo, el Triskel, símbolo de crecimiento y aprendizaje, en unión de mente, espíritu y cuerpo.**

**También creemos que el ser humano se desarrolla mejor en ambientes positivos, por lo que nuestras herramientas, soluciones y proyectos se basan en enfoques apreciativos que fomentan la autoestima, el sentido de orgullo y pertenencia al equipo generando alta motivación tanto personal como laboral. Todo ello se desarrolla bajo la consigna de que la diversión genera un aprendizaje más vivencial y por tanto duradero.**






**Somos un grupo consultor joven respaldado por más de veinte años de experiencia de sus miembros en distintas disciplinas: Comunicación, desarrollo e integración de equipos, gestión del cambio, clima laboral, coaching, entre otros.**

## **NUESTRA MISIÓN**

Inspira y promueve el crecimiento integral de nuestros clientes mediante soluciones, técnicas y herramientas trascendentes, positivas, flexibles y creativas, que desarrollen el potencial humano de sus miembros.

## **NUESTROS VALORES**

Constituyen un código al que sin excepción nos adherimos en todas nuestras acciones.

-  **Respeto a la Dignidad de la Persona**
-  **Servicio al Cliente**
-  **Calidad**
-  **Honestidad**
-  **Comunicación**

## **NUESTROS SERVICIOS**

- ❧ **Organización de eventos empresariales: arranques o cierres de año, eventos de integración, rallys, competencias, entrega de reconocimientos, etc.**
- ❧ **Planeación estratégica de áreas**
- ❧ **Change Management**
- ❧ **Diagnósticos de clima organizacional, de comunicación interna, evaluaciones 360°, evaluaciones por competencias, leadership assesments**
- ❧ **Diseño de programas de intervención para atender áreas de oportunidad detectadas en los diagnósticos**
- ❧ **Diseño estratégico de Comunicación Interna**
- ❧ **Diseño de medios internos de comunicación**
- ❧ **Desarrollo de manuales**
- ❧ **Desarrollo y venta de materiales de capacitación**
- ❧ **Cursos y Talleres**
- ❧ **Outdoor Training**

# CURSOS Y TALLERES

## OBJETIVOS GENERALES:

- ☺ Desarrollar las competencias del personal de todos los niveles de forma integral, a fin de que estén más preparados para dar lo mejor de sí en términos de creatividad, efectividad y eficiencia
- ☺ Generar las condiciones de comunicación e integración necesarias en los participantes para mejorar sus relaciones interpersonales, sentando así las bases para el desarrollo de equipos de alto desempeño.
- ☺ Generar la autoevaluación y la reflexión profunda sobre las fortalezas y áreas de oportunidad del participante y llevarlo a la autoconciencia y la decisión de participar activamente en su propio crecimiento.

## METODOLOGÍA:

- ☺ Revisamos y ponemos en práctica conceptos y herramientas que nos ayudarán a desarrollar de forma activa las competencias del personal de su empresa, a fin de cumplir con los objetivos de la misma de forma más fluida, armoniosa y eficiente, al mismo tiempo que logremos generar una mayor motivación y participación en sus colaboradores.
- ☺ Cada temario está diseñado para que los participantes analicen de forma profunda su propia forma de trabajar e interactuar y la de sus equipos de trabajo y que desarrollen propuestas de mejora en términos de comunicación interna, compromiso, confianza, responsabilidad individual y eficiencia a fin de cumplir con los objetivos de la empresa de forma más fluida, armoniosa y productiva.
- ☺ Buscamos potenciar las habilidades de los participantes para interiorizar y cimentar la cultura ideal de la organización, basándonos en sus propios valores, prácticas y Misión.
- ☺ Utilizamos una metodología teórico-vivencial, lúdica y audiovisual, utilizando dinámicas, juegos, videos y autoevaluaciones tanto

individuales como de equipo, que nos permitan comprender los conceptos abarcados de forma amena y al mismo tiempo profunda, de modo que alcancemos a visualizar la importancia y utilidad de lo aprendido de forma inmediata y natural.

- 🌀 Incorporamos una metodología novedosa llamada Diálogo Appreciativo (Appreciative Inquiry), que nos lleva a enfocarnos en las fortalezas de la organización y su gente para sí multiplicarlas, en lugar de enfocarnos negativamente en los problemas. Esta metodología resulta altamente motivante para todos los involucrados.
- 🌀 Al finalizar el curso, independientemente del temario, los participantes estarán mejor integrados como equipo, habrán creado nuevos lazos de comunicación y confianza, y contarán con herramientas que les ayudarán a mejorar su desempeño organizacional, pero que al mismo tiempo podrán utilizar en otras áreas de su vida cotidiana, logrando así un desarrollo integral. Asimismo, habrán reflexionado sobre su propia forma de ser y de trabajar y hecho compromisos de mejora que pueden implementar desde ese mismo día.

## **DURACIÓN DEL TALLER:**

Cada taller se diseña en función de los requerimientos especiales de la empresa, por lo que tanto la mezcla de contenidos como la duración de los módulos varía en cada caso. Cada taller puede darse en sesiones de 4, 6 u 8 horas, con la frecuencia que el cliente juzgue conveniente.

## **NÚMERO DE PARTICIPANTES:**

El número máximo de participantes es de 22 por grupo. No establecemos mínimos; sin embargo, le invitamos a que capitalice al máximo cada taller invitando grupos completos de modo que el trabajo resultante sea lo más enriquecedor posible y su impacto sea más fuerte.

## CONTENIDO DE LOS TALLERES: (Flexible)

### 1. DESARROLLO DE COMPETENCIAS GERENCIALES/DIRECTIVAS/DE SUPERVISORES

**OBJETIVO:** Que los mandos desarrollen y fortalezcan de forma integral las competencias básicas que se requieren para ser un líder exitoso y efectivo. Idealmente este taller maneja los siguientes módulos de forma complementaria: Liderazgo, Comunicación, Toma de Decisiones, Inteligencia Emocional y Trabajo en Equipo. Los temarios de cada uno de estos módulos se detalla más abajo y se pueden elegir aquellos que mejor responden a las necesidades específicas del equipo.

### 2. LIDERAZGO. (30 HORAS)

**OBJETIVO:** Los participantes conocerán los conceptos básicos del Liderazgo y practicará las habilidades necesarias que le permitan manejar los estilos de liderazgo más apropiados a fin de desarrollar y consolidar un Equipo de Trabajo efectivo y motivado, basado en una cultura de participación y responsabilidad.

- El supervisor como líder
- La diferencia entre el jefe tradicional y el líder moderno
- El liderazgo requerido hoy en la empresa
- Ejecución y delegación
- La Visión del líder
- Competencias del líder
- Comunicación y confianza
- Consecuencias del liderazgo efectivo
- Dimensiones del poder
- Liderazgo situacional. Estilos de liderazgo.
- El líder y la responsabilidad individual
- Motivación y compromiso del equipo
- Retroalimentación efectiva sobre el desempeño
- Equipos de trabajo
- Liderazgo apreciativo

### 3. COMUNICACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS (30 HORAS)

**OBJETIVO:** Proporcionar a los participantes las habilidades de comunicación necesarias que les permitan crear un ambiente de comunicación armonioso, fluido, participativo y productivo en la organización y dentro de su propio equipo. Fomentar relaciones interpersonales más abiertas, empáticas, honestas y oportunas. Distinguir entre los distintos estilos de comunicación propios y del equipo a fin de ajustar los mensajes a nuestros interlocutores. Desarrollar habilidades para tener una conducta de comunicación más asertiva y capaz de proponer soluciones equilibradas y positivas ante los conflictos.

- 🌀 Introducción a la comunicación
- 🌀 Comunicación verbal y no verbal y su impacto en el mensaje
- 🌀 Funciones de la comunicación organizacional
- 🌀 La comunicación y su impacto en la confianza
- 🌀 Requisitos para la buena comunicación
- 🌀 Barreras de comunicación
- 🌀 Impacto de la comunicación deficiente
- 🌀 Modelos mentales
- 🌀 Escalera de inferencias
- 🌀 Análisis de estilos de comunicación y su impacto en el equipo
- 🌀 Honestidad y apertura
- 🌀 Conversaciones críticas
- 🌀 Herramientas de comunicación efectiva
- 🌀 Escucha activa
- 🌀 Asertividad
- 🌀 Retroalimentación efectiva
- 🌀 Dar y pedir información
- 🌀 Diálogo efectivo
- 🌀 Explorar y defender ideas
- 🌀 Preguntas de alto desempeño
- 🌀 Estilos de comunicación y su impacto en la empresa
- 🌀 Definición del conflicto
- 🌀 Situaciones potencialmente conflictivas
- 🌀 Desarrollo del conflicto
- 🌀 La persona ante el conflicto
- 🌀 Manejo efectivo del conflicto
- 🌀 Inteligencia emocional



#### 4. NEGOCIACIÓN: (16 HORAS)

**OBJETIVO:** Desarrollar las habilidades de negociación que permitan a los participantes lograr acuerdos productivos con un claro enfoque a generar valor para la empresa y/o para el cliente. Proporcionarles una serie de técnicas, herramientas y disciplinas de aprendizaje que faciliten el desarrollo de un pensamiento y actitud productivos para enfrentar con éxito situaciones conflictivas, convirtiéndolas en oportunidades de desarrollo, creatividad y cambio positivo.

- ☪ La negociación como proceso de comunicación
- ☪ Categorías de negociación
- ☪ Resultados de la negociación
- ☪ Tipos de negociación
- ☪ Estrategias de negociación
- ☪ Elementos de la negociación efectiva
- ☪ Barreras en la negociación efectiva
- ☪ Principios de negociación efectiva
- ☪ Preparación de caso
- ☪ Prácticas de negociación

#### 5. INTELIGENCIA EMOCIONAL (30 HORAS)

**OBJETIVO:** Aumentar en los participantes la conciencia de la necesidad de desarrollar su inteligencia emocional; aumentar su grado de autoconocimiento y darles herramientas para gestionar mejor sus emociones y de relacionarse mejor con las personas tanto de forma personal como profesional.

- ☪ Las emociones y la Inteligencia emocional
- ☪ La importancia de la Inteligencia Emocional en la empresa
- ☪ Desarrollo de la autoconciencia
- ☪ Desarrollo de habilidades de autogestión
- ☪ Desarrollo de la conciencia social
- ☪ Empatía
- ☪ Desarrollo de habilidades de gestión de relaciones
- ☪ Asertividad
- ☪ Manejo de conflictos
- ☪ Retroalimentación
- ☪ Construir confianza
- ☪ Pedir disculpas
- ☪ Colaboración

## 6. CREATIVIDAD E INNOVACIÓN EN EL TRABAJO (16 HORAS)

**OBJETIVO:** Desarrollar la creatividad de los participantes de modo que puedan aplicarla a toma de decisiones y a la solución de problemas laborales cotidianos

- Conceptos de la creatividad
- Creatividad individual y de equipo
- La superación de bloqueos a la creatividad
- Generación de Ideas y Solución Creativa de Problemas
- La innovación organizacional
- La creación de productos y servicios innovadores
- Crear una cultura de innovación en el trabajo

## 7. MANEJO DEL CAMBIO (24 HORAS – SE TRABAJA SOBRE CASOS DE CAMBIO REALES QUE EL EQUIPO ESTÉ VIVIENDO)

**OBJETIVO:** Dar a los participantes herramientas para vencer sus propias resistencias frente al cambio y convertirse en agentes de cambio en apoyo a las necesidades organizacionales.

- Conocimiento individual
- El hombre emocionalmente maduro
- Tomando responsabilidad de tu propio destino
- Círculo de preocupación e influencia
- Manejo del cambio
- Resistencia al cambio
- El cambio como forma de vida: víctimas y protagonistas
- Cómo evitar que el cambio se vuelva un punto de conflictos
- La curva del cambio
- Evaluación personal frente al cambio
- Creatividad para el Cambio

## 8. DESARROLLO DE EQUIPOS DE TRABAJO (24 HORAS)

**OBJETIVO:** Proporcionar a los participantes una serie de técnicas y herramientas que les permitan desarrollar las competencias necesarias para un efectivo trabajo en equipo fundamentado en la integración y el compromiso entre sus colaboradores, logrando con ello incrementar la productividad, la motivación y el logro de resultados.

- ☺ Definiciones de equipo y grupo
- ☺ Etapas de desarrollo del equipo
- ☺ Requisitos para el buen funcionamiento de un equipo
- ☺ La importancia de la comunicación interpersonal
- ☺ Comunicación, confianza y honestidad en el equipo
- ☺ Responsabilidad individual
- ☺ Planeación de objetivos
- ☺ Análisis apreciativo del equipo
- ☺ Detección de fuerzas impulsoras y restrictivas
- ☺ Diseño de propuestas desafiantes para el desarrollo, integración y motivación del equipo
- ☺ Herramientas de comunicación dentro del equipo

## 9. MANEJO DEL TIEMPO Y JUNTAS EFECTIVAS (16 HORAS)

**OBJETIVO:** Desarrollar habilidades que permitan a los participantes lograr una alta productividad a través de un adecuado manejo del tiempo y de sus juntas de trabajo, de forma que tengan tiempo para lo realmente importante.

- ☺ Manejo efectivo del tiempo
- ☺ Análisis del uso del tiempo
- ☺ Dimensión personal en la administración del tiempo
- ☺ Dimensión organizacional en administración del tiempo
- ☺ Establecimiento y balance de prioridades personales y organizacionales
- ☺ Planeación Táctica
- ☺ Competencias de planeación
- ☺ Ladrones del tiempo
- ☺ Manejo de juntas efectivas
- ☺ Identificación de áreas de oportunidad

## 10. CREATIVIDAD EN LA TOMA DE DECISIONES (16 HORAS)

**OBJETIVO:** Analizar el proceso de toma de decisiones proporcionando a los participantes los elementos básicos para encontrar soluciones a problemas utilizando complementariamente tanto un pensamiento intuitivo como lógico, enfatizando que la clave de la toma de decisiones es transformar un problema de decisión en una oportunidad para decidir.

- 🌀 Enfrentarse a decisiones
- 🌀 El proceso de toma de decisiones
- 🌀 Asertividad, responsabilidad y proactividad
- 🌀 Trampas en la toma de decisiones
- 🌀 Metodología de toma de decisiones en equipo
- 🌀 Creatividad en la toma de decisiones
- 🌀 El enfoque apreciativo

## 11. SERVICIO AL CLIENTE INTERNO Y EXTERNO (16 HORAS)

**OBJETIVO:** Potenciar las habilidades de los participantes para crear una cultura de servicio con enfoque al cliente a través de la cual logren la satisfacción total del cliente interno y externo.

- 🌀 Definiciones de servicio enfocado en el cliente
- 🌀 La cadena de valor
- 🌀 El factor humano en el servicio: actitudes y responsabilidad individual
- 🌀 Barreras en el servicio
- 🌀 Satisfacción de clientes internos y externos
- 🌀 Detección y análisis de momentos de verdad
- 🌀 Desarrollo de estrategias de mejora en el servicio

## 12. SIETE HABITOS DE LA GENTE EFICAZ (24 HORAS)

**OBJETIVO:** Introducir a los participantes a los conceptos de Stephen Covey relacionados con competencias de efectividad. Los participantes aprenderán a tomar la iniciativa, equilibrar sus prioridades, mejorar su comunicación interpersonal, procurar la colaboración creativa y aplicar los principios que les llevarán a lograr una vida personal y profesional balanceadas.

- 🌀 Paradigmas y principios
- 🌀 Vida privada

- 🌀 Vida Pública
- 🌀 Renovación

## 13. INTEGRACIÓN APRECIATIVA DE EQUIPOS (8 HORAS)

**OBJETIVO:** En este taller proporcionamos a los equipos de trabajo un ambiente de reflexión y trabajo en el que analizarán de forma positiva su propia contribución al equipo, su interacción con los demás miembros del equipo y las fortalezas del equipo en conjunto para diseñar formas de multiplicar dichas fortalezas y crear vínculos profundos y comprometidos.

En este taller no se cubren aspectos teóricos, sino que básicamente se utiliza en Enfoque Appreciative para analizar al equipo y diseñar estrategias que les lleven a tener equipos más efectivos, comprometidos y bien relacionados.

## 14. OUTDOOR TRAINING (8 HORAS)

**OBJETIVO:** El Outdoor Training se fundamenta en el Aprendizaje Experiencial y el Aprendizaje Lúdico. Estas poderosas metodologías buscan formar y transformar a las personas como individuos integrales, en estrecha relación con otros individuos en la conformación de equipos, para alcanzar el desarrollo de sus competencias y el fortalecimiento de sus valores mediante el juego en espacios abiertos.

Las personas viven sensaciones, emociones, situaciones y aprenden de ellas, actuando estas experiencias como fijadores del aprendizaje en temas de comunicación y confianza, trabajo en equipo, liderazgo, toma de decisiones, solución de problemas, creatividad, flexibilidad, etc. Estas actividades llevan a los participantes fuera de su zona de confort habitual, ayudándoles a romper paradigmas, a retarse a sí mismos y a crear nuevos vínculos de cooperación con sus compañeros, a quienes aprenderán a ver con nuevos ojos, tanto como a sí mismos.

Las sesiones posteriores de reflexión cumplen un papel importante para establecer la relación de sus vivencias personales en el ambiente laboral.

Nuestras actividades se pueden llevar a cabo en jardines, bosques, parques, canchas, albercas, playas, la Peña de Bernal, los rápidos en san Luis Potosí, en fin, la imaginación es el límite. Tenemos capacidad para cubrir eventos de capacitación, de integración o convenciones hasta de 1000 personas. Contamos con muchísimas actividades, entre las cuales se encuentran:

- |                              |                         |                                |
|------------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| 🌀 Esquí alpino /<br>Trolleys | 🌀 Todos a bordo         | 🌀 Mohawk-Walk                  |
| 🌀 Commodore´s<br>Retreat     | 🌀 Estructuras armables  | 🌀 Caterpillar Traverse         |
| 🌀 Paracaidas                 | 🌀 Tirolesa              | 🌀 Raccoon Circles              |
| 🌀 Tubos de licra             | 🌀 Telarañas             | 🌀 Focus Rings                  |
| 🌀 Magic Carpet               | 🌀 Muro de escalar       | 🌀 Telarañas                    |
|                              | 🌀 Voleytoalla           | 🌀 Elasta Blast Co-Oper<br>Band |
|                              | 🌀 Tiro con arco gigante |                                |

## Liliana Cerdio Gudiño- DIRECTOR GENERAL

---



Lic.en Comunicación, y diplomada en Comunicación Organizacional por la Univ. Iberoamericana; *tiene un* MBA por la Universidad de Hull, Reino Unido, y estudios doctorales en la Universidad de Salamanca, España, en Psicología Social de las Organizaciones. Tiene preparación en Coaching Integral y estudios de Marketing por el *Chartered Institute of Marketing, UK.*

### Experiencia

Desde los 90's, ha trabajado como consultor, facilitador de procesos y capacitador en procesos de Desarrollo Organizacional de forma independiente y como parte de consultoras como Transforma, Moore & Akkerman Consulting y Alianzas Dinámicas. En 2010 fundó Intervención Organizacional, ofreciendo asesoría y capacitación a empresas y organismos gubernamentales.

Ha dado clases a nivel licenciatura de Comunicación Organizacional, Creatividad e Investigación en la UDLA Puebla y en la EBC de Querétaro.

Sus proyectos han incluido diagnósticos de clima, cultura y comunicación interna, planes de mejora de dichos aspectos y otras áreas de Desarrollo Organizacional como trabajo en equipo, motivación, integración, compromiso, etc. Asimismo, diseña y conduce procesos de facilitación de cambio, planeación estratégica y capacitación en áreas como Desarrollo de Competencias Gerenciales, Servicio al Cliente, Liderazgo, Comunicación, Trabajo en Equipo, Negociación, Creatividad en la toma de decisiones, Manejo de Conflictos e Inteligencia emocional. Está certificada por Humanext para impartir varios de sus talleres, y es miembro de la APCC.

### Clientes

Mabe, Beechmold, Dónde, Agrigrain, Morgan, AMD Maquinaria, CECOM, Caminos y Puentes, Wyeth, Tractebel, Club Regency, Tec de Monterrey, Fissic Fitness Center, Municipio de Querétaro, San Luis Metalforming, Agropecuaria del Centro, Waldo Manufacturing, AB Publicidad, Laboratorios y Tecnología Z, Comisión Federal de Electricidad, entre otros.