

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

2026



FCCCAP

Federación Central de Cooperativas de
Ahorro y Préstamo S.C. de R.L. de C.V.



Índice

Desarrollo de liderazgo	01
Integración y trabajo en equipo	02
Calidad en el servicio al socio, socia	03
Promoción y ventas de productos microfinancieros	04
Inteligencia emocional	05
Elaboración del manual de organización y procedimientos --	06
Consultoría y capacitación para el cumplimiento de la norma oficial mexicana NOM-035-STPS ---	07
Contacto	08





DESARROLLO DEL LIDERAZGO

Que el participante **identifique el estilo de liderazgo que ejerce con su equipo de trabajo y las consecuencias** que dicho estilo tiene sobre la calidad en el servicio, al socio el cumplimiento de metas y el ambiente laboral de su área de trabajo.





INTEGRACION Y TRABAJO EN EQUIPO

Utilizar la **empatía para tener una mejor respuesta emocional que permita el fortalecimiento personal**, dirigido a mejorar las relaciones interpersonales con compañeros a fin de **incrementar la productividad y mejorar el desempeño**. Aplicar las ventajas de integrarse como un verdadero equipo para el logro de las metas y objetivos.





CALIDAD EN EL SERVICIO AL SOCIO, SOCIA

Conocer **qué es un servicio**, las características de los servicios microfinancieros así como las **habilidades necesarias para brindar un servicio con calidad y atender a los socios** internos y externos con un enfoque de calidez.





PROMOCIÓN Y VENTAS DE PRODUCTOS MICROFINANCIEROS

Proporcionar a los participantes, conocimientos y herramientas que les permitan **fortalecer las estrategias de PROMOCIÓN Y venta de los productos y servicios de la Cooperativa**, Aplicando las etapas del proceso de ventas a los diferentes tipos de socios que se atienden para lograr mayor colocación de créditos.

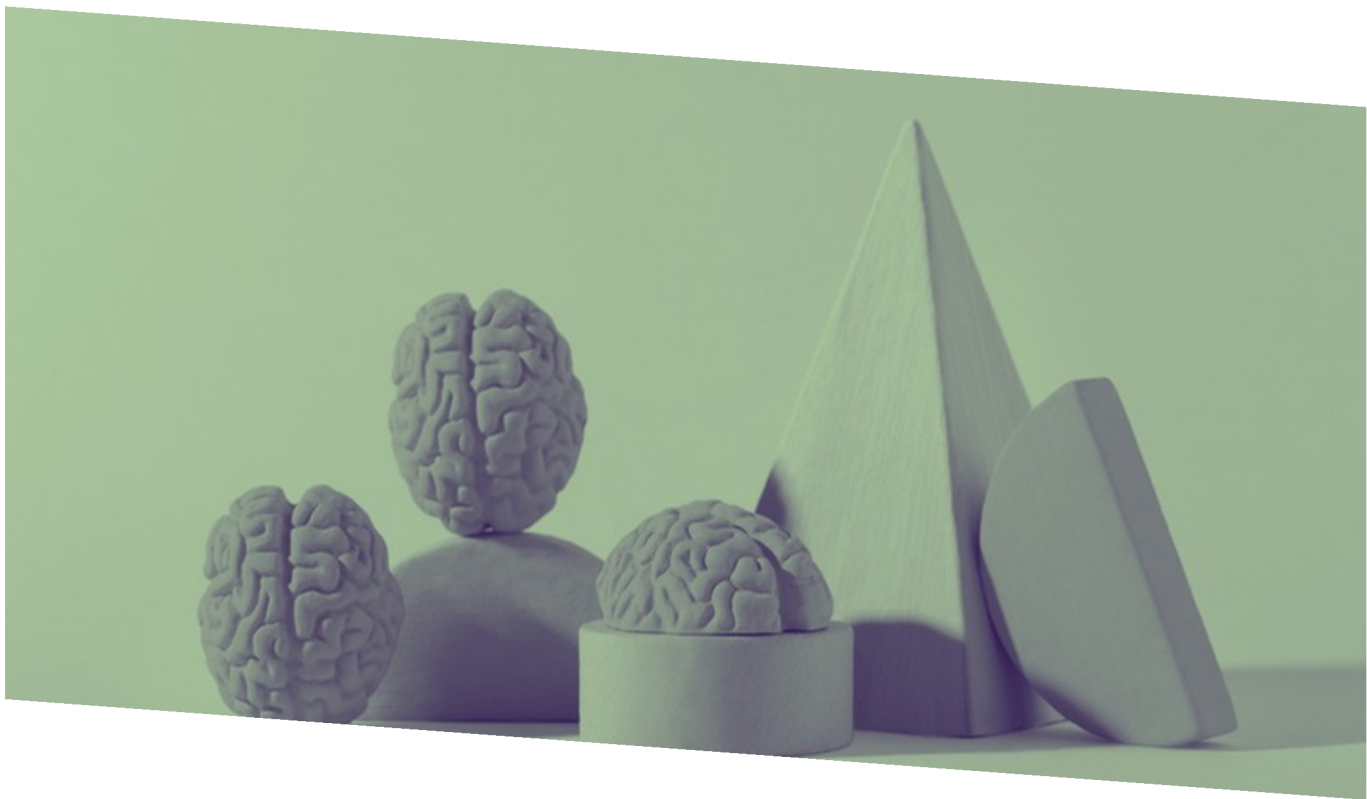




INTELIGENCIA EMOCIONAL

Saber cómo **manejar las emociones, conociendo sus propios sentimientos, motivaciones** y efectos en las personas, a fin de que no afecten las relaciones interpersonales y al desarrollo de las actividades en el trabajo.

Expresar las emociones correctamente y comunicarlas de manera empática logrando el éxito en las relaciones, tanto en la vida personal como las relaciones laborales en la cooperativa.





ELABORACIÓN DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

Realizar el documento formal que describa filosofía, la estructura, las funciones, responsabilidades y el flujo de trabajo de una organización, detallando sistemáticamente cómo se hacen las cosas, quién es responsable y las **normas que rigen cada tarea, sirviendo como guía para los empleados y para la eficiencia operativa y la coordinación de actividades.**





SERVICIO INTEGRAL DE CONSULTORÍA Y CAPACITACION PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-035-STPS

Definir el establecimiento de los elementos para identificar, analizar y prevenir los **factores de riesgo psicosocial, para dar cumplimiento de la NOM-035-STPS.**

Establecer por escrito y difundir una política de prevención de riesgos psicosociales, de violencia laboral y de **promoción de un entorno organizacional favorable en la cooperativa.**



CONTACTO



Federación Central de Cooperativas
de Ahorro y Préstamo



fccap.mx



[FCCAP_MX](https://twitter.com/FCCAP_MX)



[FCCAP_OFICIAL](https://www.instagram.com/FCCAP_OFICIAL)



AGRADECEMOS SU ATENCIÓN
