



## OBJETIVO

Que los participantes, en el contexto de una comunicación interpersonal y laboral más efectiva; adquieran conocimientos, herramientas de aplicación y estimulen habilidades de interacción, escucha, asertividad y retroalimentación para propiciar mensajes claros y argumentados, manejar emociones y buscar acuerdos en todas aquellas “redes” que componen la organización y contribuyen con su desarrollo: la red que une al equipo de trabajo, la que vincula con los clientes (internos/externos), la que inter-conecta con los pares y superiores, entre otras.

## A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

Todas aquellas personas que desean desarrollar habilidades de comunicación interpersonal potenciando la interacción, escucha, asertividad y retroalimentación para la construcción de redes en el interior de la organización.

## CARGA HORARIA

6 horas reloj

## CERTIFICACIÓN

El certificado es otorgado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra – UPSA.

## CONTENIDO

- Estilos principales, problemas comunes y posibilidades de cambio en el proceso de comunicación interpersonal para la construcción de redes.
- Habilidades y aplicaciones de una comunicación centrada en las personas: congruencia, escucha, empatía y aceptación positiva.
- Asertividad y manejo de emociones: herramientas para la “construcción de redes” y el manejo de mejores relaciones en los negocios.
- Comunicación asertiva, gestión de las diferencias y manejo de conflictos para conseguir acuerdos efectivos con otros.
- La retroalimentación del desempeño: una aplicación importante de la asertividad para influir en otros.

## INSTRUCTOR

### PABLO VELÁSQUEZ

- Licenciado en Administración de Empresas, cuenta con una Maestría en Dirección de Marketing y Diplomados en Marketing Estratégico, Gestión de Marketing y Aplicaciones de Marketing de la Unidad de Postgrado perteneciente a la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Gabriel René Moreno. Ha sido certificado por el Service Quality Institute en México D.F como entrenador y líder certificado para el desarrollo de equipos auto-gestionados hacia la calidad. Consultor Senior especialista en desarrollo organizacional; COACH en liderazgo, servicio e innovación.
- ▣ Actualmente se encuentra vinculado a los programas de desarrollo de habilidades de liderazgo en SOBOCE, READY MIX,



- SOBOPRET y YPFB REFINACIÓN donde trabaja con más de 350 líderes.
- Ha sido encargado de desarrollar distintos programas orientados a cambios organizacionales y comportamentales donde principalmente destacan: Programa de Desarrollo de Habilidades de Liderazgo, Programa de Gestión de la Innovación y Programa para el Desarrollo de una Cultura de Servicio; el primero ha sido premiado el año 2014 como MEJOR PRÁCTICA DE GESTIÓN HUMANA EN BOLIVIA por la ASOBOGH (Asociación Boliviana de Gestión Humana).
  - Conferencista y facilitador con más de 8 años de experiencia en temas relacionados a Liderazgo, Innovación, Servicio, Integración, Empowerment, Administración del tiempo, Comunicación Efectiva, Formación de Facilitadores y otros; habiendo capacitado hasta la fecha a más de 8.000 personas en empresas como, SOBOCE, TIGO, YPFB CHACO, TOTAL, ENTEL, YPFB TRANSPORTE, PETROBRAS, YPFB REFINACIÓN, PETREX, FINI LAGER, BANCO UNIÓN, ADUANA NACIONAL, READY MIX, NIBOL, SOBOPRET, LA BOLIVIANA CIACRUZ, INESCO y otras.