



GESTIÓN EMPRESARIAL

## CURSO ONLINE: **ACCOUNTABILITY**

### INFORMACIÓN

**Fechas:** Del 06 al 13 de octubre de 2021

**Sesiones:** lunes, miércoles y viernes

**Horario:** De 19:00 a 21:00 hrs.

**Contacto:** Ronie Krukliis

Telf. 3464000 int. 218

Cel. 62100810 email: cenace@upsa.edu.bo

### OBJETIVO

El curso está diseñado para orientar a los participantes en cómo encontrar distintas maneras de generar altos niveles de sentido de responsabilidad, compromiso y proactividad para lograr resultados exitosos.

Trabajar en las personas para superar actitudes y comportamientos de victimización y dar el paso hacia arriba de la línea, para lograr un mayor rendimiento.

Creando altos niveles de sentido de propiedad que, por lo general, conducen a mejores resultados e incrementa el valor y crecimiento tanto en el ámbito personal y profesional.

### CARGA HORARIA

12 horas reloj, 4 sesiones on-line de 2 horas (vía ZOOM) y 4 horas de trabajo individual.

### CERTIFICACIÓN

Se entregará un certificado de asistencia avalado por la Universidad Privada de Santa Cruz de la Sierra UPSA. Podrán acceder a dicha certificación quienes cumplan como requisito una asistencia mínima y presentación de los trabajos del 80%.



GESTIÓN EMPRESARIAL

## CURSO ONLINE: **ACCOUNTABILITY**

### METODOLOGÍA DE LA MODALIDAD VIRTUAL

#### **Actividad previa a las Sesiones**

Envío de material de estudio por correo electrónico, incluyendo lecturas y actividades que serán empleadas en las sesiones en línea.

#### **Sesiones On-line**

Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual. Videos, lecturas y trabajos previos para cada una de las sesiones.

#### **Actividades posteriores a las Sesiones**

Lecturas de apoyo. Trabajos y Análisis de casos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del facilitador.

### CONTENIDO

- ACCOUNTABILITY ¿En qué consiste?
- El poder de ACCOUNTABILITY
- COMPROMISO – RESPONSABILIDAD - PROACTIVIDAD
- Actitudes debajo de la línea que impiden el desarrollo de ACCOUNTABILITY.
- Actitudes encima de la línea.
- El rol de TODOS, ALGUIEN, NADIE y CUALQUIERA.
- Los pasos para generar ACCOUNTABILITY y lograr resultados exitosos: Verlo, Adueñárselo, Resolverlo y Hacerlo.
- Asumiendo el valor de VERLO:
  - o Matriz de prioridades (poniendo a prueba los valores)
  - o Dinámica de auto-análisis.
- Encontrando el valor de ADUEÑARSELO:
  - o Nivel de compromiso = calidad de resultados
  - o ¿Cómo “generar un movimiento” en ti mismo para conseguir lo que estás buscando?
  - o Ejercicio: Generando un movimiento.
- Obteniendo la sabiduría para RESOLVERLO:
  - o Nuestra actitud y los valores de la empresa.



## GESTIÓN EMPRESARIAL

# CURSO ONLINE: ACCOUNTABILITY

- Dinámica para “poner a prueba” la actitud.
- El poder de la iniciativa.
- La importancia del terreno donde juegas.
- Ejercitando los medios para HACERLO
- Diagnóstico sobre el EQUILIBRIO DE LA VIDA.
- Diferencias entre REACCIONAR y PREVENIR.
- ¿Cómo elaborar un esquema de trabajo personal que ayude a establecer prioridades, metas y objetivos claves para la vida personal y profesional?
- Creación de altos niveles de sentido de PROPIEDAD y RESPONSABILIDAD.
- Hacer el trabajo versus lograr el resultado.
- El viaje hacia la toma de conciencia.

## FACILITADOR

### Miguel Alberto Flores

Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Organización y Gestión Pedagógica en Educación Superior, cuenta con una especialidad de Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL. Es COACH certificado bajo la metodología “COACHING CON PNL” LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Experto en Gestión de Servicio al Cliente y Auditor Interno de Sistemas de Calidad según norma ISO 9001:2008. Ha sido certificado como Customer Experience Management CXM 360 por IZO (España). Certificado en Gestión de Cultura Organizacional y Engagement - OCC SOLUTIONS, Colombia. Consultor Certificado en Introducción a la PNL (Programación Neurolingüística) por RECREARTE Salta- Argentina. Facilitador Certificado con la norma internacional “COPC” (Customer Operation Performance Center) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO (MILLICOM).

Trabajó en TIGO como CUSTOMER OPERATION SAC “Servicio al Cliente”, luego pasó a ser CUSTOMER PERFORMANCE CENTER; formando a operadores de Atención al Cliente y Ventas a nivel nacional, se desempeñó como Director Nacional de la Universidad REMAX-BOLIVIA y socio consultor en TALENTUM.





CURSO ONLINE:  
**ACCOUNTABILITY**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

Conferencista y facilitador con más de 10 años de experiencia en temas relacionados en ventas, experiencia del cliente y desarrollo personal trabajando con clientes como: BANCO BISA, TIGO (MILLICOM), BANCO GANADERO, REMAX, OGA BIENES RAICES, OPTICENTRO, ALICORP, IMCRUZ, HANSA, CHEVROLET, MATSERVICE, YPFB, FARMACORP, TERBOL, CENACE - UPSA, AFP FUTURO DE BOLIVIA, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.