



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE: CONVERSACIONES DE ALTO IMPACTO

INFORMACIÓN IMPORTANTE

Fechas: Del 11, 13, 19 y 27 de agosto de 2021

Sesiones: miércoles, viernes, jueves y viernes

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

Contacto: Ronie Krukalis

Telf. 3464000 int. 218

Cel. 79875739 e-mail: cenace@upsa.edu.bo

OBJETIVOS DEL MÓDULO

Que los líderes, 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 (basados en la PNL y la INTELIGENCIA EMOCIONAL)** para propiciar mensajes claros y argumentados, manejar emociones en el equipo, INFLUIR en su realidad 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 interconecta 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

12 horas reloj, 4 sesiones on-line de 2 horas y 4 horas de trabajo individual.

METODOLOGÍA

El desarrollo de competencias se llevará adelante a través de módulos de capacitación con metodologías 100% prácticas. Cada módulo se realizará mensualmente según el siguiente esquema:



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE:

CONVERSACIONES DE **ALTO IMPACTO**

Actividades previas al taller

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

Sesiones online en vivo

Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

Actividades posterior a las Sesiones online

Evaluaciones. Lecturas de apoyo. Trabajos prácticos individuales y en equipo. Análisis de casos. Auto-diagnósticos. Revisión de trabajos prácticos y respuesta a consultas por parte del instructor.

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 y presentación de los trabajos del 80%.

CONTENIDO

- ¿Qué es la P.N.L.? ¿Cómo nuestra comunicación influye en nosotros y en nuestro entorno?
- El PODER de la ASERTIVIDAD en el liderazgo.
- 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.
 - Aceptación positiva.
- Los 3 componentes para generar CONVERSACIONES DE ALTO IMPACTO:
- Conectar con la otra persona a NIVEL EMOCIONAL.
 - Inteligencia emocional: ¿Cuál es el impacto de las emociones en la comunicación? ¿Cómo gestionarlas?
 - Liderando un equipo EMOCIONALMENTE INTELIGENTE para potenciar los resultados.
 - Matriz práctica para gestionar las distintas emociones en el equipo.
 - EL MIEDO, uno de los principales generadores de pérdida de enfoque y productividad.
 - ¿Cómo acciona el “miedo” en nuestros colaboradores?



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE:

CONVERSACIONES DE ALTO IMPACTO

- ¿Actualmente tus colaboradores sufren parálisis por miedo?
- Comunicación asertiva, gestión de las diferencias y manejo de conflictos para conseguir acuerdos efectivos con otros.
- Tips para desengancharse emocionalmente de la situación y lograr empatizar.
- Gestor de felicidad ¿Moda o realidad? ¿Por qué es importante este rol en el liderazgo?
- Comprender el lenguaje de nuestros colaboradores, más allá de sus palabras.
 - Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la P.N.L. que permita entender “cómo funciona e impacta” nuestra comunicación en el entorno en el que nos desenvolvemos.
 - Generado SINTONÍA: Consejos que permitan orientar a los líderes en cómo crear confianza y una empatía auténtica utilizando la P.N.L. (Programación Neuro-lingüística), cómo preguntar adecuadamente, comprender y ofrecer soluciones efectivas al entorno.
- Alinear las percepciones con la realidad para lograr influir en los demás.
 - ¿Cómo alinear las distintas percepciones del equipo con una realidad común?
 - Los más difícil para un líder: 4 escenarios comunes donde se necesita alinear las percepciones con la realidad. ¿Qué debes hacer como líder para gestionar esto adecuadamente?
 - La verdadera sabiduría viene de múltiples perspectivas ¿Cómo potenciar este proceso?
 - ¿Cómo controlamos las conversaciones negativas? Metodología paso a paso.
 - ¿Cómo potenciamos esquemas de conversación que lleven a nuestro equipo a lograr mejores resultados?
 - Influyendo a través de nuestro lenguaje en la realidad de otros.

INSTRUCTOR

Lic. Pablo A. Velásquez Servia

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 de la UAGRM. Consultor certificado en Neurociencias aplicadas al Liderazgo en México D.F. Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Ha sido certificado como Customer Experience Management Expert por IZO (España) y por el Service Quality Institute (Estados Unidos) como entrenador para el desarrollo de una cultura enfocada en la experiencia del cliente.. Practitioner en PNL (Programación Neuro-lingüística) certificado por la Universidad de California - EEUU. Entrenador certificado en la metodología LEGO SERIOUS PLAY® por Rasmussen Consulting en Buenos Aires, Argentina. Consultor Senior especialista en desarrollo organizacional; COACH en liderazgo, experiencia del cliente e innovación. Actualmente se encuentra liderando la “Escuela de Líderes” para sus clientes TIGO, IMCRUZ (GRUPO



GESTIÓN EMPRESARIAL

CURSO ONLINE:

CONVERSACIONES DE ALTO IMPACTO

DERCO), AZZORTI, TERBOL, UPSA y SOBOCE; llegando a trabajar aproximadamente con un total de 425 líderes. De igual manera, se encuentra vinculado a procesos orientados a potenciar una “Cultura enfocada en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE” en empresas como TIGO, BANCO BISA, IMCRUZ, GLADYMAR, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, DISMATEC, MAINTER, UDI, BANCO ECONÓMICO, UTEPSA y COTAS. Ha estado involucrado en distintos programas de transformación cultural en distintas organizaciones, como: BANCO GANADERO, GRUPO GEO, INDUSTRIAS FERROTOD, ALICORP, YFB REFINACIÓN, KIMBERLY, SOBOCE, RANSA BOLIVIA, YPFB ANDINA y HOTEL CORTEZ. Ha sido encargado de desarrollar distintos programas orientados a generar cambios culturales donde principalmente destacan: Escuela de Líderes®, Programa de transformación cultural enfocado en la EXPERIENCIA DEL CLIENTE®, Programa de gestión de la Innovación; el primero ha sido premiado el año como MEJOR PRÁCTICA DE GESTIÓN HUMANA EN BOLIVIA por la ASOBOGH (Asociación Boliviana de Gestión Humana).

Conferencista y facilitador con más de 10 años de experiencia en temas relacionados a transformación cultural, liderazgo, experiencia del cliente e innovación; habiendo capacitado hasta la fecha a más de 14.500 personas en empresas como: SOBOCE, TIGO (MILICOM), REPSOL, YPFB CHACO, BANCO BISA, TOTAL, EMBOL (COCA COLA), UPSA, ENTEL, YPFB TRANSPORTE, KIMBERLY-CLARK, BELCORP, CAINCO, PETROBRAS, ALICORP, YPFB REFINACIÓN, IMCRUZ (GRUPO DERCO), BANCO UNIÓN, GLADYMAR, ADUANA NACIONAL, RANSA BOLIVIA (GRUPO ROMERO), BANCO GANADERO, NIBOL, SAMSUNG, LA BOLIVIANA CIACRUZ, HP MEDICAL, BANCO FASSIL, MAINTER, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, PETREX, BANCO ECONÓMICO, AZZORTI, CRECER, IFD, FINI LAGER, CITSA, ALIANZA SEGUROS, INDUSTRIAS FERROTOD, TECNOPOR, FAMOSA, DHL, GRUPO GEO, FORTALEZA SEGUROS, BATEBOL, SAGUAPAC, COTAS, PROMEDICAL, UDI, ITACAMBA, IGA, UTEPSA, TERBOL, CONSTRUCTORA SANCHEZ TRIPOLONI, AGRIPAC, WET CHEMICAL, TECORP, INESCO, OPTICENTRO y otras. Actualmente es director general de TALENTUM, su propia consultora, orientada a la transformación cultural.