

**CURSO PRESENCIAL:**

**ESPECIALISTAS EN  
NEGOCIACIÓN  
Y MANEJO DE  
CONFLICTOS**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

**INFORMACIÓN IMPORTANTE**

**Modalidad:** Presencial (Aulas CENACE)

**Fecha:** Del 13, 15, 22 y 23 de junio de 2023

**Sesiones:** Martes, jueves y viernes

**Horarios:** De 19:00 a 22:00 hrs.

**Inversión:** Bs. 1100

**Contacto:** Ronie Kruklis

Telf. 3464000 (int. 218)

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

**OBJETIVOS DEL CURSO**

El taller busca desarrollar las habilidades de un negociador creativo y eficaz, capaz de cerrar acuerdos en situaciones colaborativas y competitivas, donde todas las partes se sientan satisfechas e implicadas. A lo largo del programa, se pretende profundizar en la dinámica del proceso de negociación y colaborar en el desarrollo de un estilo de negociación propio, potenciándolo y dotándolo de cierta estructura; a través de role-plays se orientará cómo negociar en situaciones muy diversas, aplicando el método de negociación desarrollado por la Universidad de Harvard, técnicas de inteligencia emocional y PNL (Programación Neuro-lingüística).

**¿A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO?**

Todas aquellas personas interesadas en profundizar en la dinámica del proceso de negociación con el fin de potenciar sus habilidades y ponerlas en práctica en situaciones colaborativas y competitivas.

**CARGA HORARIA**

12 horas reloj.

**METODOLOGÍA**

**Sesiones presenciales**

Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.

**CURSO PRESENCIAL:**

**ESPECIALISTAS EN  
NEGOCIACIÓN  
Y MANEJO DE  
CONFLICTOS**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Actividades posteriores a las sesiones**

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

**CERTIFICACIÓN**

Se entregará un certificado de participación 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%.

**CONTENIDO**

**1. NEGOCIACIÓN INTELIGENTE**

- “Negociación Inteligente” y “Manejo de Conflictos ¿Cuál es el objetivo que persiguen en común? ¿Cómo no perderlo de vista?
- Dinámica para visualizar el proceso de “Negociación Inteligente” comprendiendo todos y cada uno de sus componentes.
- Relaciones de corto vs. largo plazo.
- Variables Críticas para una Negociación Exitosa:
  - INFORMACIÓN, ¿Cómo manejarla?
  - TIEMPO
  - PODER ¿Qué HACER y qué NO HACER con él?
- ¿Cómo somos a la hora de negociar?
- El Dilema del Negociador: Ser suave o duro.

**2. ETAPAS Y ESTILOS DE LA NEGOCIACIÓN INTELIGENTE**

- Marco en el que se da la Negociación
- Estilos de Negociación.
- La Negociación posicional vs. la negociación en base a intereses.
- Los siete elementos de la negociación en base a intereses.
- ¿Cómo medimos el éxito en nuestras negociaciones?
- Dinámica para clarificar como manejar POSICIONES e INTERESES en el marco de una Negociación Inteligente.
- Negociación competitiva vs negociación inteligente.

**CURSO PRESENCIAL:**

**ESPECIALISTAS EN  
NEGOCIACIÓN  
Y MANEJO DE  
CONFLICTOS**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

**3. PREPARACIÓN Y PROCESO DE UNA NEGOCIACIÓN INTELIGENTE**

- Clarificar objetivos que “creen valor” en la negociación.
- Preparación: Delimitar posiciones e indagar en los intereses, propios y de la otra parte.
- La estrategia y táctica preconcebida ¿Cómo hacerla realidad?
- ¿Cómo encarar una negociación creativa?
- Inteligencia emocional para la resolución de conflictos.
- Conductas constructivas y destructivas de diálogo en un proceso de negociación.
- Disciplinas para hablar de temas difíciles,
- Importancia de las observaciones en torno al comportamiento no verbal en las etapas de la negociación.
- Test sobre SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN según la PNL 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 participantes en cómo crear confianza y empatía en la negociación utilizando la PNL (Programación Neurolingüística).
- Tips para tratar con negociadores difíciles.
- Análisis y práctica con distintos casos de negociación/manejo de conflictos dentro de un equipo de trabajo, con clientes internos /externos y con proveedores

**INSTRUCTOR**

**Pablo A. Velásquez Servia**

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. Certificado en Gestión de Cultura Organizacional y Engagement - OCC SOLUTIONS, Colombia. Practitioner en PNL (Programación Neuro-lingüística) certificado por la Universidad de California - EEUU. Certificado en la Metodología BELBIN® TEAM ROLES, 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. Entrenador certificado en la Metodología LEGO SERIOUS PLAY® por Rasmussen Consulting en Buenos Aires, Argentina.

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.



**CURSO PRESENCIAL:**

## **ESPECIALISTAS EN NEGOCIACIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS**



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

Consultor senior especialista en transformación cultural. Actualmente se encuentra vinculado a distintos programas de transformación cultural en empresas como SAGUAPAC, NESTLÉ, AZZORTI, BANCO BISA, DISMATEC, SERVISUR AGRÍCOLA y otras. Ha estado involucrado en procesos de transformación en distintas organizaciones, como: TIGO, IMCRUZ, KIMBERLY-CLARK, MADISA, BANCO GANADERO, GLADYMAR, BANCO FASSIL, GRUPO GEO, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, COTAS, BANCO ECONÓMICO INDUSTRIAS FERROTODD, UTEPSA, MAINTER, YFB REFINACIÓN, SOBOCE, RANSA BOLIVIA, YPFB ANDINA, OXY, UDI y HOTEL CORTEZ.

Ha sido encargado de desarrollar distintos programas orientados a generar cambios culturales, donde principalmente destacan: La Escuela de Líderes®, que ha sido premiada como MEJOR PRÁCTICA DE GESTIÓN HUMANA EN BOLIVIA por la ASOBOGH (Asociación Boliviana de Gestión Humana) y el PROGRAMA INTERNACIONAL PARA LA TRANSFORMACIÓN ORGANIZACIONAL, que año a año cuenta con la participación de personas de distintos países de Latinoamérica.

Conferencista y facilitador internacional con más de 12 años de experiencia en temas relacionados a transformación cultural, liderazgo, experiencia del cliente e innovación; habiendo capacitado hasta la fecha a más de 16.500 personas en empresas como: TIGO (MILLICOM), SOBOCE, REPSOL, YPFB CHACO, BANCO BISA, TOTAL, EMBOL (COCA COLA), UPSA, ENTEL, YPFB TRANSPORTE, KIMBERLY-CLARK, BELCORP, CAINCO, PETROBRAS, ALICORP, YPFB REFINACIÓN, IMCRUZ, BANCO UNIÓN, GLADYMAR, ADUANA NACIONAL, COFAR, UNIÓN AGRONEGOCIO, RANSA BOLIVIA (GRUPO ROMERO), BANCO GANADERO, NIBOL, SAMSUNG, LA BOLIVIANA CIACRUZ, BAGÓ, NATURA, HP MEDICAL, BISA SEGUROS Y REASEGUROS S.A, BANCO FASSIL, MAINTER, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, MADISA, PETREX, KIEFFER Y ASOCIADOS, BANCO ECONÓMICO, VETERQUIMICA, AZZORTI, HANSA, CRECER IFD, FINI LAGER, T-STORE BONABEL, HP MEDICAL, RAINBOW BOLIVIA, CITSA, AUTOSTAR, ALIANZA, AIDISA, SEGUROS, INDUSTRIAS FERROTODD, DELTA CARGO, DIMA, PATIO SERVICE ONLINE, TECNOPOR, MI LOTE, FAMOSA, DHL, BANCO FIE, BELCORP, REMAX LATAM, MONTERREY, GRUPO GEO, RODARIA, FORTALEZA SEGUROS, SERVISUR, CHANGAN, BATEBOL, SAGUAPAC, COTAS, BANCO FIE PROMEDICAL, UDI, ITACAMBA, IGA, NESTLÉ, DISMAC, UTEPSA, TERBOL, CONSTRUCTORA SANCHES TRIPOLONI, AGRIPAC, WET CHEMICAL, TECORP, INESCO, CHEVROLET, OPTICENTRO y otras. Actualmente es Director General de TALENTUM, su propia consultora, enfocada en la transformación de organizaciones y personas.