



## PROGRAMA ON-LINE DESARROLLO DE HABILIDADES DE LIDERAZGO

Del 21 de julio al 19 de noviembre  
de 2020

Contacto: Ronie Krukli Cel. 79875739  
Email: [cenace@upsa.edu.bo](mailto:cenace@upsa.edu.bo)

### OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Potenciar el desarrollo de habilidades para un **Management 3.0**, que permitan enfrentar de la mejor manera posible los constantes retos del liderazgo, entre ellos; energizar un equipo de trabajo, resolver problemas y conflictos, tomar decisiones ágiles y acertadas, integrar al equipo hacia un propósito común, incrementar la productividad, lograr compromiso, influencia, proactividad, empoderamiento, adaptabilidad al cambio y motivación con el fin de impulsar a las personas a ser más eficientes y a trascender en su entorno laboral,

desarrollando sus competencias y logrando el máximo de su potencial; para lograr generar resultados exitosos, a raíz de una auténtica transformación en el interior de la organización.

Los participantes se sumergirán en un proceso completo de entrenamiento, donde se compartirán distintas experiencias en un entorno vivencial, dinámico, de aprendizaje reflexivo y con muchas herramientas prácticas de aplicación inmediata.

### A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDO

Todas aquellas personas que lideran procesos y/o equipos de trabajo en el interior de su organización.

### CARGA HORARIA

74 horas de trabajo

### 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:

- **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.

### ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

El programa está dividido en 6 módulos, cada uno con 12 horas de trabajo (7 horas de sesiones on-line y 5 horas trabajos individuales) finalizando con una sesión de cierre.

Estructura del programa:

**Módulo I:** Liderazgo Transformacional de 360°

**Módulo II:** Neuro-conectándonos



**Módulo III:** El Arte del Coaching

**Módulo IV:** Negociación Inteligente y Manejo de Conflictos

**Módulo V:** Creatividad para la toma de decisiones

**Módulo VI:** Empowerment

**Módulo de Cierre:** Liderando una nueva transformación

### CONTENIDOS POR MÓDULO

## MÓDULO I: LIDERAZGO

### TRANSFORMACIONAL DE 360°

PARA UN MANAGEMENT 3.0

**Fechas:** Del 21 al 30 de julio de 2020

**Sesiones:** martes y jueves

**Horarios:** 19:00 a 20:45 hrs.

**Instructor:** Pablo Velasquez

### OBJETIVOS DEL MÓDULO

El participante desarrollará **habilidades de liderazgo para un Management 3.0** a partir de nuevas tendencias y herramientas que le permitan influir positivamente en un entorno de 360° (colaboradores, clientes, proveedores y otros líderes) con el fin de alcanzar resultados exitosos.

### A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO

Todas aquellas personas que lideran procesos y/o equipos de trabajo en el interior de su organización.

### CONTENIDO

- ¿Qué significa realmente liderar?
- Enfoques de liderazgo:
  - Transaccional (del pasado).
  - Transformacional (del presente y del futuro).
- Características principales de un liderazgo transformacional ¿Por qué es tan importante en la actualidad?
- Millennials y Centennials, el 70% de la fuerza laboral actual.
- ¿Cómo funciona el cerebro de estas generaciones?
- ¿Qué aspectos claves necesitas saber para liderar a estas generaciones, estimulándolos a lograr el máximo de su potencial?
- Las 5 prácticas de un LIDERAZGO TRANSFORMACIONAL para un MANAGEMENT 3.0
- Modelar el Camino.
  - Poniendo en claro los valores (comportamientos esperados del líder) y alineando las acciones del equipo con los valores compartidos.
  - Auto-diagnóstico de competencias: La rueda del liderazgo.
  - Liderando con el ejemplo.
- Inspirar a un entorno de 360° hacia metas compartidas ¿Cómo hacerlo en la era del individualismo?
  - Potenciando la visión de futuro e integrando a los demás, apelando a las aspiraciones compartidas.
  - Entendiendo el poder de trabajar con metas “realmente compartidas”.
  - Equipos de alto rendimiento ¿Cómo se consolidan?
  - Determinando patrones de comportamiento de los miembros del equipo y como mi estilo de liderazgo influye en ellos.
  - ¿Cómo potenciar la interrelación del equipo entendiendo sus estructuras de personalidad?
- Desafiar el proceso.
  - Iniciativa e innovación en el entorno, la esencia de un líder transformacional.
  - Experimentar, co-crear y asumir riesgos para conseguir nuevos logros y aprender de la experiencia.
  - Cuestionando paradigmas.
- Habilitar a los colaboradores para que actúen
  - Fomentar la colaboración desarrollando confianza y facilitando las relaciones.
  - Fortalecer a los colaboradores aumentando su capacidad para tomar decisiones y desarrollando sus capacidades a través del EMPODERAMIENTO.
  - ¿Cómo evoluciona una “CULTURA ÁGIL” basada en el EMPODERAMIENTO?
  - El triángulo del EMPODERAMIENTO.
  - Barreras que impiden construir una “cultura ágil”.
  - Los “rituales” como principal componente para potenciar la cultura.



- Fundamento científico de la importancia de los rituales dentro de una organización.
- ¿Cómo activar rituales de EMPODERAMIENTO para generar “agilidad”?
- Alentar el corazón ¿Cómo generar una auténtica motivación en el equipo para que se comprometa con los resultados deseados?

### MÓDULO II: NEURO-CONECTÁNDONOS

LA CIENCIA DEL CEREBRO PARA ENERGIZAR UN EQUIPO

**Fechas:** Del 11 al 20 de agosto de 2020

**Sesiones:** martes y jueves

**Horarios:** 19:00 a 20:45 hrs.

**Instructor:** Pablo Velasquez

#### OBJETIVOS DEL MÓDULO

Estos tiempos de cambios constantes y cada vez más acelerados requieren una habilidad especial para energizar un equipo con el fin mantenerlo activo, creativo y motivado. Debemos reinventarnos como líderes o seremos parte del pasado.

**En las organizaciones de hoy, el cambio es una constante;** es por ello que hemos preparado un taller que permitirá entender el funcionamiento del CEREBRO de nuestros colaboradores ante los cambios y, a partir de ello, conectar con “habilidades claves” basadas en NEUROCIENCIAS e INTELIGENCIA EMOCIONAL para liderar, motivar y energizar un equipo ante los fluctuantes desafíos que genera el día a día en un mundo complejo; permitiéndoles influir positivamente y mantener al equipo permanentemente activado a sobrepasar los resultados proyectados.

#### A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO

Todas aquellas personas que lideran procesos y/o equipos de trabajo en el interior de su organización.

#### CONTENIDO

- ¿Qué involucra “liderar” en tiempos de cambio?
- ¿Por qué al cerebro no le gustan los cambios y/o las transformaciones organizacionales?
- Tipos de cambios desde la perspectiva de las neurociencias.

- Desafíos adaptativos y técnicos, ¿Cómo afectan al cerebro de nuestros colaboradores y a la cultura organizacional?
- Características principales de un liderazgo transformacional ¿Por qué es tan importante en esta coyuntura?
- Test para conocer cuál es tu estilo de liderazgo.
- ¿Tu forma de liderar realmente está preparada para cambios constantes?
- Reenfocando el liderazgo.
- Las 3 prácticas esenciales para NEURO-CONECTAR y ENERGIZAR un equipo.
- Lo primero, GESTIONAR UN EQUIPO EMOCIONALMENTE INTELIGENTE.
  - El MIEDO, uno de los principales generadores de pérdida de enfoque y productividad en tiempos de cambio.
  - ¿Cómo acciona el “miedo” en nuestros colaboradores?
  - ¿Actualmente tus colaboradores sufren parálisis por miedo?
  - ¿Qué necesitas hacer gestionar la crisis emocional que provocan los cambios en tus colaboradores?
  - Liderando un equipo EMOCIONALMENTE INTELIGENTE para afrontar nuevos desafíos.
  - Matriz práctica para gestionar las distintas emociones en el equipo.
  - Inteligencia emocional para la resolución de conflictos.
  - Gestor de felicidad ¿Moda o realidad?
- Ahora sí, ENERGIZANDO AL EQUIPO.
  - Neurociencias en el liderazgo y la transformación.
  - ¿Cómo funciona el cerebro de las personas ante nuevos desafíos?
  - El cerebro se “energiza” cuando proyecta el futuro que lo motiva ¿Tu liderazgo actualmente sabe cómo gestionar eso?
  - Neurotransmisores y su relación con el propósito organizacional.
  - Liderando con propósito.
  - ¿Qué aspectos claves necesitas conocer para liderar a tus colaboradores, estimulándolos a



lograr el máximo de su potencial en situaciones complejas?

- Sistemas cerebrales de búsqueda de recompensas e inhibición (SAC, SIC)
  - Test para conocer cómo funciona tu NEUROLIDERAZGO.
  - Apoyando a tus colaboradores a abordar el cambio con el “cerebro en mente”.
  - Modelo SCARE para gestionar cambios “en el cerebro de tus colaboradores” y ENERGIZAR AL EQUIPO.
- Finalmente, NEUROMOTIVACIÓN.
- Incentivar no es MOTIVAR.
  - Definiendo el perfil motivacional del líder.
  - ¿Cómo generar una “MOTIVACIÓN AUTÉNTICA” en el equipo para que se comprometa con aquellos resultados difíciles de alcanzar?
  - MOTIVAR para ENERGIZAR.
  - Conflictos motivacionales, ¿Cómo pueden afectar al desempeño del equipo? ¿Cómo actuar ante ellos?

### MÓDULO III: EL ARTE DEL COACHING

GENERANDO RETROALIMENTACIÓN DE ALTO IMPACTO

**Fechas:** Del 01, 03, 07 y 10 de septiembre de 2020

**Sesiones:** martes, jueves, lunes y jueves

**Horarios:** 19:00 a 20:45 hrs.

**Instructor:** Mauricio Olea

#### OBJETIVOS DEL MÓDULO

El taller busca transformar al líder en un observador más poderoso de los fenómenos humanos, con la capacidad de distinguir los obstáculos que frenan el desempeño de las personas y de los equipos de trabajo, logrando intervenir para crear un repertorio nuevo de acciones orientadas al logro de los objetivos individuales y colectivos.

Se compartirán técnicas y herramientas que permitan a los líderes, en el contexto de una comunicación interpersonal más efectiva; adquirir conocimientos, herramientas de aplicación y estimular habilidades de **interacción, escucha, asertividad y retroalimentación** para propiciar mensajes claros y argumentados, buscando 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, la que inter-conecta con otros líderes, entre otras.

#### A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO

Todas aquellas personas que lideran procesos y/o equipos de trabajo en el interior de su organización.

#### CONTENIDO

EL COACHING COMO HERRAMIENTA PARA EL LIDERAZGO

- Los pilares básicos del coaching y su importancia en el liderazgo.
- Habilidades y aplicaciones de una comunicación centrada en las personas:
  - Congruencia.
  - El arte de escuchar y lo niveles de escucha.
  - Empatía.
  - Aceptación positiva.
- La esencia del Coaching: ¿Cómo escuchar y preguntar?
- Las preguntas poderosas del coaching que incentivan la reflexión, creatividad, motivación, autoconocimiento, responsabilidad, aprendizaje, compromiso y acción.
- Haciendo preguntas poderosas. Entrenamiento y práctica.
- ¿Cómo realizar intervenciones que generen un mayor impacto?
- Trazando el camino: Identificando un “estado actual” y un “estado deseado”.
- ¿Cómo ayudar a los colaboradores a superar sus miedos y bloqueos mentales?
- Habilidades de un Líder-Coach: Re encuadre, formulación, interpretación y otras.
- ¿Cómo establecer sintonía y confianza con sus colaboradores?

COACHING Y PNL PARA UNA RETROALIMENTACIÓN EXITOSA

- El poder de la RETROALIMENTACIÓN.
- Esquemas positivos y negativos.
- ¿Cómo pedir y dar feedback a los colaboradores para desarrollar y crear un entorno de aprendizaje y crecimiento constante?



- La retroalimentación del desempeño: una aplicación importante para influir en otros y coadyuvar al crecimiento del equipo.
- Tips para brindar RETROALIMENTACIÓN a colaboradores.
- Beneficios de la RETROALIMENTACIÓN positiva ¿Cómo aplicarla?
- Modelo GROW para RETROALIMENTAR:
  - Establecer metas.
  - Investigar la realidad a través de la “auto-evaluación”.
  - Explorar las posibilidades.
  - Compromiso enfocado en la acción.
- Simulación en escenarios que se podrían generar al momento de realizar un proceso de RETROALIMENTACIÓN.

### MÓDULO IV: NEGOCIACIÓN INTELIGENTE & MANEJO DE CONFLICTOS

BASADO EN EL MÉTODO DE NEGOCIACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE HARVARD

**Fechas:** Del 29 de septiembre al 08 de octubre de 2020

**Sesiones:** martes y jueves

**Horarios:** 19:00 a 20:45 hrs.

**Instructor:** Pablo Velasquez

#### OBJETIVOS DEL MÓDULO

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**.

#### A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO

Todas aquellas personas que lideran procesos y/o equipos de trabajo en el interior de su organización.

#### CONTENIDO

##### 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 ¿Cómo gestionarlo adecuadamente?
  - PODER ¿Qué HACER y qué NO HACER con él?
- Inteligencia emocional para la resolución de conflictos.
- ¿Cómo somos a la hora de negociar?
- Perfil del negociador latino.
- El Dilema del Negociador: Ser suave o duro.

##### ETAPAS Y ESTILOS DE LA NEGOCIACIÓN INTELIGENTE

- Marco en el que se da la Negociación

##### ETAPAS Y ESTILOS DE LA NEGOCIACIÓN INTELIGENTE

- Estilos de Negociación.
- La Negociación posicional vs. la negociación en base a intereses.
- Lo que debes saber para una negociación basada en intereses.
- ¿Cómo medimos el éxito en nuestras negociaciones?
- Dinámica para clarificar cómo manejar POSICIONES e INTERESES en el marco de una Negociación Inteligente.
- Negociación competitiva vs negociación inteligente.

##### 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?
- Metodología PINKY & CEREBRO.



### PREPARACIÓN Y PROCESO DE UNA NEGOCIACIÓN INTELIGENTE

- ¿Cómo encarar una negociación creativa?
- Conductas constructivas y destructivas de diálogo en un proceso de negociación.
- ¿Cómo preguntar adecuadamente?
- Recomendaciones para hablar de temas difíciles.
- Importancia de las observaciones en torno al comportamiento no verbal en las etapas de la negociación.
- “Identificando el juego” de los negociadores difíciles.
- Análisis y práctica con distintos casos de negociación/manejo de conflictos.

### MÓDULO V: CREATIVIDAD PARA LA TOMA DE DECISIONES

**BASADA EN DESIGN & INNOVATION THINKING**

**Fechas:** Del 20 al 29 de octubre de 2020

**Sesiones:** martes y jueves

**Horarios:** 19:00 a 20:45 hrs.

**Instructor:** Pablo Velásquez

#### OBJETIVOS DEL MÓDULO

Potenciar la habilidad del líder para la toma de decisiones “ágiles” con DESIGN & INNOVATION THINKING; permitiéndole realizar análisis más rápidos y rigurosos de las situaciones, explorar todas las características que las rodean discriminando qué es lo importante y qué lo esencial para, finalmente, determinar el éxito de un proyecto y la certeza de una estrategia apropiada.

Decidir es actuar y, es por ello, que todo equipo humano necesita un líder que tenga la capacidad de generar consenso para ejecutar tácticas acertadas basadas en un análisis “ágil” y efectivo.

#### A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO

Todas aquellas personas que lideran procesos y/o equipos de trabajo en el interior de su organización.

#### CONTENIDO

- ¿Qué pasa en nuestro cerebro cuando tomamos decisiones?
- La paradoja de la elección.

- Test: ¿Cómo afrontamos las decisiones que tomamos?
- Sistemas que accionan la toma de decisiones ¿Cómo actuar con cada uno de ellos?
  - Sistema reflejo.
  - Sistema deliberativo o planificación deliberada.
- Sesgos de nuestro cerebro al tomar decisiones:
  - Anclaje al pasado.
  - Apego al status quo.
  - Ignorar los costos hundidos.
  - Buscar solo información positiva.
- El tiempo, uno de los factores más importantes del proceso de toma de decisiones ¿Cómo agilizarlo?
- ¿Cómo encarar el proceso de tomar decisiones complejas de una manera creativa con el fin de obtener resultados innovadores?
- El proceso de toma de decisiones con DESIGN & INNOVATION THINKING.
- Conocer la importancia de EMPATIZAR con el usuario para el cuál se desarrollará una solución. Aplicación práctica del MAPA DE LA EMPATÍA para recoger y organizar información que permita identificar claramente el entorno sobre el cual se trabajará.
- Un problema bien definido es un problema resuelto. Definir con claridad y enfoque el PROBLEMA. BLUEPRINT: Herramienta clave de innovación que facilita estructurar claramente el problema a resolver.
- Convertir las ideas en soluciones. Aplicar diversas herramientas de innovación que permitan dar forma representativa a una solución.
- Una vez seleccionada la mejor alternativa, se compartirá un esquema práctico que permita poner en “acción” la decisión tomada.
- Consenso: La clave para tomar decisiones en equipo y generar compromiso.
- Recomendaciones para generar consenso.
- Aceptar la responsabilidad sobre una decisión tomada ¿Debemos hacerlo siempre como líderes?
- ¿Cómo evaluar los resultados de una decisión? ¿Qué pasa cuando hay buenos y malos resultados? ¿Cómo hacerlo cuando se trata de una decisión conjunta?



### MÓDULO VI: EMPOWERMENT

PARA EL DESARROLLO DE EQUIPOS “ÁGILES”

**Fechas:** Del 10 al 19 de noviembre de 2020

**Sesiones:** martes y jueves

**Horarios:** 19:00 a 20:45 hrs.

**Instructor:** Pablo Velasquez

#### OBJETIVOS DEL MÓDULO

EMPOWERMENT, es un taller que ofrece una nueva perspectiva sobre el liderazgo y la auto-gestión del equipo de trabajo; permitiendo generar procesos más “ágiles” y efectivos, un liderazgo consensuado, mayor índice de protagonismo de los colaboradores en las decisiones, como también fortalecer el involucramiento y el compromiso hacia el logro de resultados.

En esta experiencia se trabaja con una batería de herramientas y ejercicios únicos, donde se buscará generar importantes transformaciones dentro de la comunidad humana que convive dentro de una organización.

#### A QUIÉNES ESTÁ DIRIGIDO

Todas aquellas personas que lideran procesos y/o equipos de trabajo en el interior de su organización.

#### CONTENIDO

- EMPOWERMENT: Más allá de la simple delegación
  - Entendiendo la esencia del EMPOWERMENT.
  - Diferencias entre Delegación y EMPOWERMENT.
  - Test: Califíquese como “DELEGADOR”.
  - Análisis en base a una experiencia real sobre “que funciona” y “que no” para desarrollar EMPOWERMENT con el fin de potenciar el compromiso y la auto-motivación del EQUIPO DE TRABAJO hacia un propósito común.
- Construyendo una CULTURA DE EMPOWERMENT
  - 6 actitudes que impiden generar una CULTURA DE EMPOWERMENT y que un líder debe saber gestionar en el equipo. Consejos basados en NEUROCIENCIAS aplicadas a las actuales generaciones (Millennials y Centennials).

- “Responsabilidad” y “Poder” como base para generar EMPOWERMENT.
- La fórmula del EMPOWERMENT: 3 posibles resultados.
- Dinámica para entender la relación RESPONSABILIDAD-PODER.
- La confianza es la base del EMPOWERMENT. El rol del líder, gestionar un equipo EMOCIONALMENTE INTELIGENTE. ¿Cómo hacerlo?
- Consejos prácticos para construir un entorno de CONFIANZA basados en INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- ¿Cómo CREAR un MOVIMIENTO en nuestra CULTURA ORGANIZACIONAL para la consolidación de equipos ágiles, autogestionados, comprometidos y motivados en alcanzar los objetivos trazados?
- ¿Cómo desarrollar una cultura de EMPOWERMENT? La fórmula esta en 5 pasos. ¿Qué hacer paso a paso?
- Ejemplo práctico de aplicación inmediata.
- Comprendiendo y controlando la “Delegación invertida”. ¿Cómo evitarla?
- El EMPOWERMENT involucra DESARROLLAR a tus colaboradores ¿Realmente lo estás haciendo?
- Condiciones para motivar a los colaboradores para que participen y se “involucren” en el logro de los resultados.
- NEUROMOTIVACIÓN ¿Qué es lo que realmente mueve el cerebro de los colaboradores en la actualidad? ¿Estás haciendo lo correcto?
- Reconocimiento, vitaminas que necesita una cultura de EMPOWERMENT.
- ¿Cómo estimular la creatividad para la agilidad, autogestión, compromiso y motivación de los equipos de trabajo?

### MÓDULO DE CIERRE: LIDERANDO UNA NUEVA TRANSFORMACIÓN

**Fechas:** 24 de noviembre de 2020

**Sesiones:** martes

**Horarios:** 19:00 a 21:00 hrs.



**Instructor:** Pablo Velásquez

### OBJETIVO

El taller está diseñado para orientar a los participantes en cómo encontrar distintas maneras de generar altos niveles de sentido de propiedad y para lograr resultados exitosos.

Desde nuestra perspectiva, crear altos niveles de sentido de propiedad generalmente conduce a mejores resultados e incrementa el valor y crecimiento de cualquier organización.

### CONTENIDO

- ACCOUNTABILITY ¿En qué consiste?
  - Actitudes debajo de la línea que impiden el desarrollo de ACCOUNTABILITY.
  - Actitudes encima de la línea.
  - Los pasos para generar ACCOUNTABILITY y lograr resultados exitosos: Verlo, Adueñárselo, Resolverlo y Hacerlo.
- Asumiendo el valor de VERLO:
  - Matriz de prioridades (poniendo a prueba los valores)
  - Dinámica de auto-análisis.
- Encontrando el valor de ADUEÑARSELO:
  - Nivel de compromiso = calidad de resultados
  - ¿Cómo “generar un movimiento” en ti mismo para conseguir lo que estás buscando?
  - Ejercicio: Generando un movimiento.
- Obteniendo la sabiduría para RESOLVERLO:
  - Nuestra actitud y los valores.
  - Dinámica para “poner a prueba” la actitud.
  - El poder de la iniciativa.
  - La importancia del terreno donde juegas.
- Ejercitando los medios para HACERLO

### INSTRUCTORES

#### **Pablo A. Velasquez 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 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 FERROTODD, ALICORP, YFB REFINACIÓN, KIMBERLY, SOBOCE, RANSA BOLIVIA, YFPB 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, YFPB CHACO, BANCO BISA, TOTAL, EMBOL (COCA COLA), UPSA, ENTEL, YFPB 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 FERROTODOS, 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.

### **Mauricio Olea Reque**

Psicólogo organizacional, master en administración de empresas, experto en recursos humanos con más de 15 años de experiencia en su especialidad; estratega en la gestión de talento humano a través de un “enfoque por competencias”. **COACH profesional** para equipos de alto rendimiento certificado por el I.C.P., **Master Practitioner en Programación Neurolingüística** certificado por la Universidad de California.

Especialista en el manejo de los procesos de Reclutamiento, Selección, Administración, Capacitación, Planeamiento y Desarrollo de Potencial Humano.

A lo largo de su carrera profesional ha estado vinculado como Gerente o Consultor de RRHH en empresas como: SOBOCE, YPFB REFINACIÓN, PETROBRAS, TOTAL, BG BOLIVIA, YPFB ANDINA, FINO INDUSTRIAS FERROTODOS, TIGO, RANSA, P&A PARTNERS, HOTEL CORTEZ, HP MEDICAL, BANCO LOS ANDES, TOYOSA, IMCRUZ, ENTEL, EMBOL (Coca Cola), AEROSUR, 3M, AVÍCOLA SOFÍA, BRINKS, ELECTROPAZ, Banco Sol, GOBIERNO MUNICIPAL DE LA PAZ, BNB y otros.

Coach senior para Equipos de Alto Rendimiento en Programas de Desarrollo de Habilidades de Liderazgo, siendo responsable del desarrollo y fortalecimiento de competencias comportamentales y de gestión, así como apoyo en la implementación de proyectos de innovación y gestión de mejoras en importantes industrias; generando impacto en el clima organizacional, y también importantes optimizaciones en procesos y costos.

### **Dr. Lucas Sebastián Canga**

Experto en Gestión del Cambio y Neurociencias, con 15 años de experiencia asesorando a organizaciones públicas y privadas en procesos de transformación organizacional, de sus equipos y de sus planas ejecutivas. Es Director General de MOMENTUM. Tiene un MBA de la Universidad Adolfo Ibáñez, Chile. Es Médico de la Universidad del Salvador, Argentina. Ph.D.(c) en Neurociencias Cognitivas Aplicadas en la Universidad Maimónides, Argentina. Profesor de programas de Postgrado Universidad Adolfo Ibáñez, UDP y Universidad Católica. Director del Magíster en Desarrollo Organizacional y Gestión Estratégica de Personas - Universidad Diego Portales.