



## Curso On-line Especialista en Negociación Inteligente y Resolución de Conflictos

Del 28 de septiembre al 09 de  
octubre de 2020

**Sesiones:** 28, 30 de septiembre y 02, 05,  
07 y 09 de septiembre

**Días:** lunes, miércoles y viernes

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

**Contacto:** Ronie Kruklis Cel. 79875739  
e-mail: cenace@upsa.edu.bo

### OBJETIVO

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).

### PÚBLICO OBJETIVO

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.

### DURACIÓN

12 horas reloj.

### 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.

### 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 100%.

## 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. PODER ¿Qué HACER y qué NO HACER con él?
- ¿Cómo somos a la hora de negociar?
- 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.
- Los siete elementos de la negociación en base a 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?
- ¿Cómo encarar una negociación creativa?

### PREPARACIÓN Y PROCESO DE UNA NEGOCIACIÓN INTELIGENTE

- 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 Neuro-lingüística).
- 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. 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 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.