

**CURSO PRESENCIAL:**

# FORMADOR DE FORMADORES



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## INFORMACIÓN IMPORTANTE

**Fechas:** Del 4 de junio al 18 de junio de 2025.

**Sesiones:** miércoles, miércoles, viernes y miércoles

**Horario:** De 19:00 - 22:00 hrs.

**Modalidad:** Presencial.

**Inversión:** 900 Bs.-

**Contacto:** Nekane Talavera

Telf. 3464000 (int. 218)

Cel. 62077638 - email: [contactocenace@upsa.edu.bo](mailto:contactocenace@upsa.edu.bo)

## OBJETIVOS

Desarrollar en forma práctica la habilidad de un FACILITADOR, compartiendo herramientas y habilidades orientadas a que los participantes del taller construyan procesos de capacitación dinámicos, concretos, adecuadamente estructurados y centrados en el tema de importancia. Se buscará potenciar la capacidad de hablar en público, la habilidad de estructurar un mensaje que estimule el aprendizaje e involucre a los participantes, como también se fortalecerá el manejo de elementos de apoyo que permitan lograr cambios positivos en los distintos procesos de FACILITACIÓN que los participantes decidan llevar adelante.

## PÚBLICO OBJETIVO

Todas aquellas personas que desean fortalecer sus habilidades para transmitir conocimientos y/o buscan obtener herramientas orientadas al perfeccionamiento de sus métodos de enseñanza.

**CURSO PRESENCIAL:**

# FORMADOR DE FORMADORES



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## DURACIÓN

12 horas reloj.

## METODOLOGÍA

- Sesiones presenciales
- Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual.
- 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

En respuesta a la era de la Transformación Digital, integramos las credenciales digitales con tecnología Blockchain en el reconocimiento de logros adquiridos por los participantes de nuestras capacitaciones de Educación Continua, destacándonos como pioneros en Bolivia.

Este curso ofrece un certificado digital de asistencia con tecnología Blockchain que reconoce las habilidades y conocimientos adquiridos; para obtenerlo, es necesario completar el curso cumpliendo con el requisito de una asistencia mínima del 80%.

Este tiene las siguientes características:

- **Metadatos Integrados:** Cada credencial digital contiene datos que describen la información clave sobre la certificación, incluyendo los criterios de otorgamiento.
- **Tecnología Blockchain:** Esta tecnología proporciona un registro inmutable y seguro de cada credencial emitida, lo que impide su falsificación o alteración.
- **Verificación en tiempo real:** Pueden ser verificadas en tiempo real a través de un enlace web o un código QR.
- **Sociabilización:** El titular puede compartir sus credenciales directamente en plataformas profesionales como LinkedIn, en redes sociales, o incluirlas en sus firmas de correo electrónico.

**CURSO PRESENCIAL:**

# FORMADOR DE FORMADORES



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## CONTENIDO

### **NEUROCIENCIA aplicada al aprendizaje de adultos y su relación con el funcionamiento del cerebro humano**

- Reglas del Cerebro que debes considerar al momento de realizar una capacitación
- Mitos y realidades sobre el aprendizaje de adultos – ¿Qué bloquea el aprendizaje en los adultos?
- 10 tips para potenciar el aprendizaje de adultos.
- Etapas del aprendizaje de adultos: Experiencias concretas, observación y reflexión, formulación de conceptos y verificación de conceptos en nuevas situaciones.
- Dinámica para la comprensión del proceso de aprendizaje de adultos.
- Comportamientos de los participantes en una experiencia de aprendizaje según su estilo de personalidad: activistas, reflexivos, teóricos y pragmáticos.

### **Diseño de la capacitación y métodos para estimular el aprendizaje**

- El mensaje: Al momento de capacitar no toda la información es importante ni necesaria
- ¿Somos los que facilitamos “demasiado” contenido en una capacitación?
- Los objetivos de la capacitación, del facilitador y del público objetivo.
- Dinámica: Definiendo los objetivos de la capacitación, la base para generar el involucramiento de tu audiencia
- Síntesis y análisis efectivo de la información para la estructura de una capacitación
- ¿Cómo lograr que la gente se involucre y participe?
- Pasos para estructurar la información en una capacitación y lograr un impacto positivo en la audiencia
  - Definir adecuadamente los objetivos de una presentación
  - Diagramar una estructura: Metodología práctica basada en el modelo AIDA, técnica mundialmente utilizada para generar un alto impacto en el STORYTELLING.
  - Tips para lograr “simplicidad”
- Dinámica: Estructurando el contenido de una capacitación exitosa

**CURSO PRESENCIAL:**

# FORMADOR DE FORMADORES



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

- Los elementos PROHIBIDOS en el diseño de una capacitación
- Métodos para estimular el aprendizaje de adultos: Dinámicas, Grupos Debate, Dramatización, Estudios de Caso, Videos, Lecturas y Rompehielos.

### **Práctica Grupal: Creando nuestros propios métodos para estimular el aprendizaje**

- Métodos para estimular el aprendizaje de adultos:
- Tips para el manejo de dinámicas.
- Etapas que sigue una dinámica y cómo actuar en cada una de ellas: Brief, dinámica, debrief.
- Modelo “debriefing 4” para el cierre de dinámicas.
- Práctica Grupal: Creando nuestras propias dinámicas.- El Facilitador: Manejo de la audiencia

### **El Facilitador: Manejo de la Audiencia**

- ¿Qué recuerdan las personas en relación a lo que comunica el facilitador?
- El facilitador: Congruencia y enfoque
- Comprensión y manejo del lenguaje no Verbal
- Hablar en público: ¿Una experiencia agradable o de terror?
- Manejo del Lenguaje Verbal: Tips para mejorar la pronunciación y tono de voz
- ¿Cómo perder el miedo de hablar en público?
- El Arte de la Improvisación
- Interacción con el público
- Tranquilo, todos sabemos leer, usted NO LEA
- Dinámica: Presentación en público, dominando el auditorio

### **Herramientas para Garantizar una efectiva experiencia de aprendizaje**

- Tips para el correcto manejo del ambiente
- ¿Cómo manejar gente tóxica durante la capacitación?
- Logística: Tips para la correcta gestión de la sala de aprendizaje, horarios, refrigerios, equipos, material didáctico y evaluación.

**CURSO PRESENCIAL:**

# FORMADOR DE FORMADORES



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

**Construcción de presentaciones dinámicas, concisas y concretas para una capacitación: ¿cómo hacerlas y cómo manejarlas?**

- La presentación para una capacitación: Portada y título llamativo
- Hablemos de las plantillas prediseñadas
- Uso de metáforas visuales: Menos texto, más gráficos Tips para el manejo adecuado de imágenes en una presentación
- No saturar de información la presentación: Destacando las ideas importantes – Uso de colores y tipografías.
- Mostrando datos: Gráficos y tablas que generen impacto.
- Los 3 elementos claves para realizar una buena presentación
- Dinámica: Presentaciones efectivas en POWER POINT para una capacitación, llevando a la práctica lo aprendido.

## INSTRUCTOR

### Miguel Alberto Flores

Es COACH certificado bajo la metodología LAMBENT por la ICC (International Coaching Community) - Inglaterra. Ha sido certificado como Customer Experience Expert CXM 360 por IZO (España). Experto en Gestión de Servicio al Cliente y Auditor Interno de Sistemas de Calidad según norma ISO 9001:2008. Facilitador Certificado con la norma internacional “COPC” (Customer Operation Performance Center) en la empresa de Telecomunicaciones TIGO. 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. Certificado en La Magia del Servicio al Cliente basado en la METODOLOGIA DISNEY. Licenciado en Administración de Empresas con un Diplomado en Educación Superior y Gestión Pedagógica, cuenta con una especialidad en Coaching de Ventas, Neuroventas y PNL.

**CURSO PRESENCIAL:**

# FORMADOR DE FORMADORES



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

Trabajó en TIGO como entrenador del 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 actualmente es socio consultor y facilitador en TALENTUM.

Consultor y Facilitador en Ventas, Experiencia del Cliente y Desarrollo Personal con más de 10 años de experiencia, trabajando con clientes como: BANCO BISA, TIGO (MILLICOM), BANCO GANADERO, YPFB ANDINA, NESTLÉ, REMAX LATAM, OPTICENTRO, BANCO ECONOMICO, NATURA, BIEN INMUEBLES, AZZORTI, ALICORP, OGA NETWORK, IMCRUZ, SERVISUR, AGRIPAC, GRUPO GEN, UTEPSA, MATSERVICE, CENACE - UPSA, TERBOL, AFP FUTURO DE BOLIVIA, DIMA, CHEVROLET, BANCO NACIONAL DE BOLIVIA, CBN y otras.