

**CURSO PRESENCIAL:**

# LIDERAZGO EMPÁTICO



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## INFORMACIÓN IMPORTANTE

**Fechas:** 10, 14 y 16 de septiembre de 2026

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

**Sesiones:** Jueves, lunes y miércoles

**Modalidad:** Presencial

**Inversión:** Bs. 900.-

**Contacto:** Ronie Kruklis

Cel. 62100810 - email: [cenace@upsa.edu.bo](mailto:cenace@upsa.edu.bo)

## OBJETIVOS DEL CURSO

En este módulo se desarrollará en los líderes una comunicación más empática; adquiriendo conocimientos y herramientas de aplicación que potencien la escucha, asertividad y retroalimentación (bajo un enfoque en NEUROCIENCIAS, PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA e INTELIGENCIA EMOCIONAL) promoviendo una comunicación más asertiva y humana.

Se estimulará el desarrollo de habilidades para autorregular la carga emocional de los líderes ante los distintos escenarios que se les presentan en su día a día, gestionar inteligentemente emociones positivas y negativas en el equipo, resolver conflictos apropiadamente, generar espacios de reflexión, aplicar técnicas que les permitan conectar y empatizar con su entorno con el objetivo de INFLUIR en la realidad de las personas, a través de un liderazgo más humano.

## PÚBLICO OBJETIVO

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

## CARGA HORARIA

9 horas reloj.

**CURSO PRESENCIAL:**

# LIDERAZGO EMPÁTICO



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## METODOLOGÍA

- Enseñanzas 100% prácticas y adaptadas a la realidad actual
- Actividades posteriores a las Sesiones
- 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

## CONTENIDO

### Liderazgo empático: base conceptual y mentalidad

- Qué es (y qué NO es) empatía en liderazgo.
- Empatía vs simpatía vs complacencia.
- Liderar desde la intención: vínculo - claridad - exigencia.
- Mapa de impacto del líder: cómo mi tono, gestos y palabras regulan el clima del equipo.
- “Radiografía de mi estilo” (autodiagnóstico breve y reflexión guiada).

### Neurociencia de la comunicación humana

- Cerebro social: seguridad psicológica, pertenencia y amenaza.
- Reacción de amenaza: cómo se activa el modo defensivo (lucha/huida/bloqueo).
- Ventana de tolerancia: señales corporales y mentales de saturación emocional.
- Principio clave: primero regular, luego conversar.
- “Semáforo emocional” (verde/amarillo/rojo) para detectar estados propios y del otro.

### Inteligencia Emocional aplicada al día a día del líder

- Autoconciencia: identificar emoción, gatillo y necesidad.

**CURSO PRESENCIAL:**

# LIDERAZGO EMPÁTICO



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

- Autorregulación: 3 micro-habilidades (pausa, respiración, reencuadre).
- Empatía activa: comprender emoción - validar - explorar sin juzgar.
- Gestión relacional: cómo sostener conversaciones difíciles con calma.
- “Mapa de gatillos y respuestas” (situaciones reales del trabajo).

## **PNL para empatía, conexión e influencia**

- Rapport profesional (sin “actuar”, conectando genuinamente).
- Calibración: leer señales verbales/no verbales sin suponer.
- Lenguaje que abre vs lenguaje que cierra (palabras disparadoras).
- Reencuadre: pasar de juicio a posibilidad (cambiar el significado cambia la emoción).
- Preguntas poderosas para profundizar (sin interrogatorio).
- Conversación en 2 capas (hechos visibles - emoción/necesidad).

## **Comunicación asertiva y humana**

- Asertividad con empatía: decir lo que corresponde sin dañar la relación.
- Modelo de conversación clara:  
Hecho - Impacto - Necesidad/Expectativa - Petición/Acuerdo
- Límites saludables: cómo decir NO y cómo pedir con respeto.
- Conversaciones de alineamiento: acuerdos, expectativas, responsabilidades.
- Role play: “Límites y exigencia con respeto” (casos reales del grupo).
- Feedback y retroalimentación que transforma
- Feedback vs crítica vs descarga emocional.
- ¿Cuándo dar feedback? (momento, contexto, preparación emocional).
- Estructura recomendada de feedback:
  - Contexto
  - Comportamiento observable
  - Impacto
  - Alternativa / expectativa
  - Compromiso y seguimiento
- Cómo recibir feedback sin defenderse (escucha / clarificación / acuerdo).

**CURSO PRESENCIAL:**

# LIDERAZGO EMPÁTICO



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

## Manejo emocional del equipo y resolución de conflictos

- Emociones del equipo: contagio emocional, clima y energía.
- Intervenir con criterio: cuándo contener, cuándo confrontar, cuándo escalar.
- Conflicto sano vs conflicto tóxico.
- Protocolo breve de resolución:

**Hechos compartidos - Intereses - Opciones - Acuerdo - Seguimiento**

## INSTRUCTOR

### Mauricio R. Olea Reque

Psicólogo Organizacional y especialista en Recursos Humanos con más de 25 años de experiencia, reconocido por su enfoque estratégico en la gestión del talento a través del enfoque de competencias. Se destaca como conferencista y facilitador en temas de coaching, liderazgo, comunicación, team building, motivación, gestión del cambio, desarrollo personal y cultura organizacional.

Cuenta con certificaciones internacionales en coaching otorgadas por Instituto Internacional de Coaching Profesional, International Coaching and Mentoring Federation, Academia de Coaching y Capacitación Americana y Coaching Consulting Group, en áreas como coaching ontológico, ejecutivo, sistémico y life coaching.

Es Master Practitioner en Programación Neurolingüística certificado por la University of California y Profesional MindSonar certificado por el Instituto de Psicología Ecléctica de Holanda, especializado en estilos y patrones de pensamiento a nivel individual y grupal. Además, está certificado como mentor para el desarrollo personal por la Red Global de Mentores.

Ha sido reconocido como Líder Transformacional por el Círculo de Excelencia de Coaches Certificados en Bolivia. Formó parte de la Red de Capacitadores del programa Business Edge de la International Finance Corporation, así como de redes de mentores para el desarrollo del emprendedurismo en Bolivia y Latinoamérica.

Posee amplia experiencia en procesos de reclutamiento, selección, capacitación y desarrollo del talento humano en empresas nacionales e internacionales. Participó en

**CURSO PRESENCIAL:**

# LIDERAZGO EMPÁTICO



**GESTIÓN EMPRESARIAL**

programas de transformación cultural como la Escuela de Líderes, reconocida como mejor práctica de gestión humana en Bolivia por la ASOBOGH. Asimismo, se desempeñó como coach personal y líder de proyecto en programas de formación de líderes en YPFB Refinación.

También participó en proyectos de diagnóstico de cultura QHSE y estudios de riesgo percibido para empresas como SOBOCE y Petrobras Bolivia, consolidando una sólida experiencia en transformación organizacional y desarrollo del talento.