



PAEP | Programa de
Alta Especialización
Profesional

PAEP LATAM 2026

Liderazgo y coaching para líderes
agroindustriales



FLORIDA
GLOBAL
UNIVERSITY



M&D
ACADEMY

CONTENIDO



BLOQUE 1

Liderazgo
estratégico para la
agroindustria



BLOQUE 2

Inteligencia
Emocional aplicada
a la operación



BLOQUE 3

Coaching
Organizacional para
equipos de alto
desempeño



BLOQUE 4

Comunicación
efectiva y gestión de
conflictos

BLOQUE 1
**LIDERAZGO Y
COACHING
ESTRATÉGICO PARA
LA AGROINDUSTRIA
MODERNA**

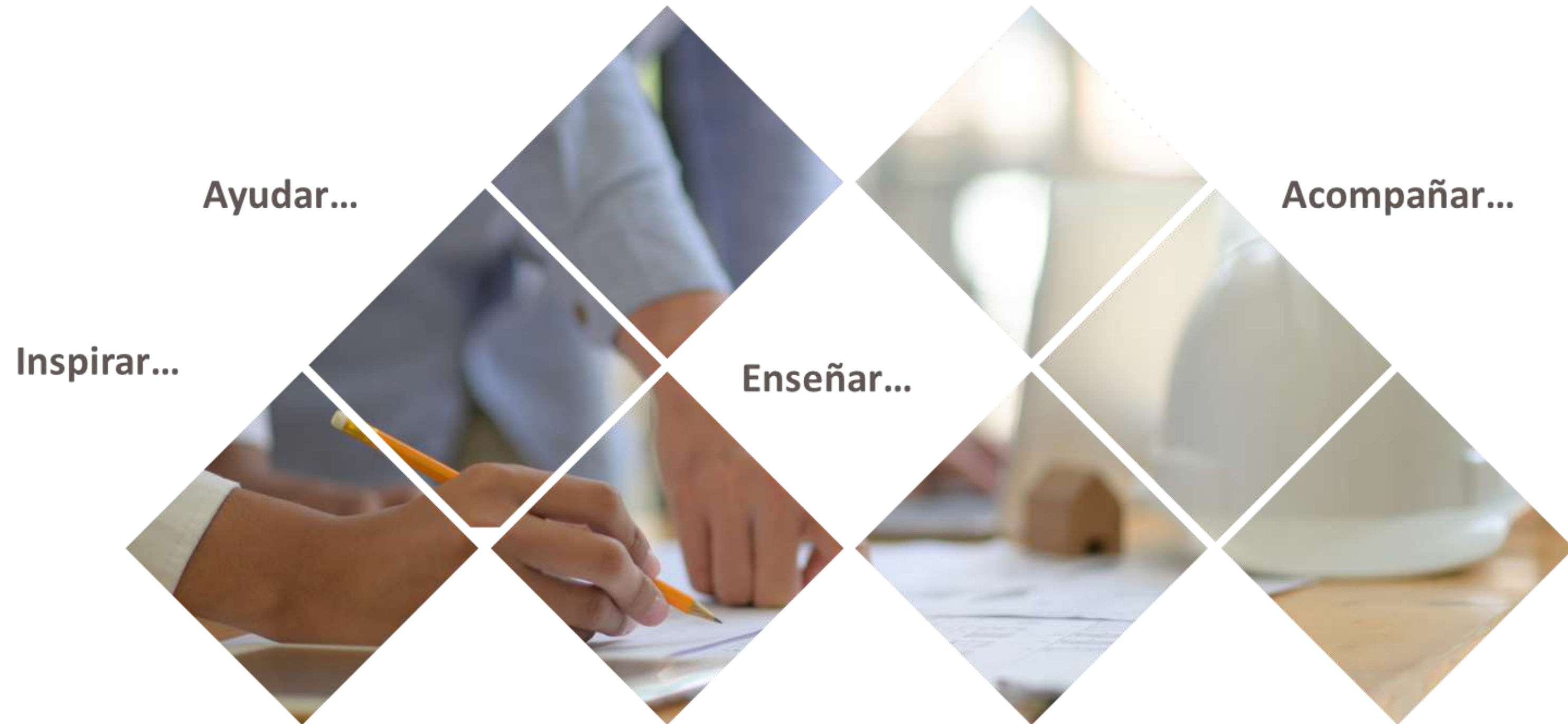


TEMA 1

LIDERAZGO ESTRATÉGICO EN CERTIFICACIONES AGROALIMENTARIAS

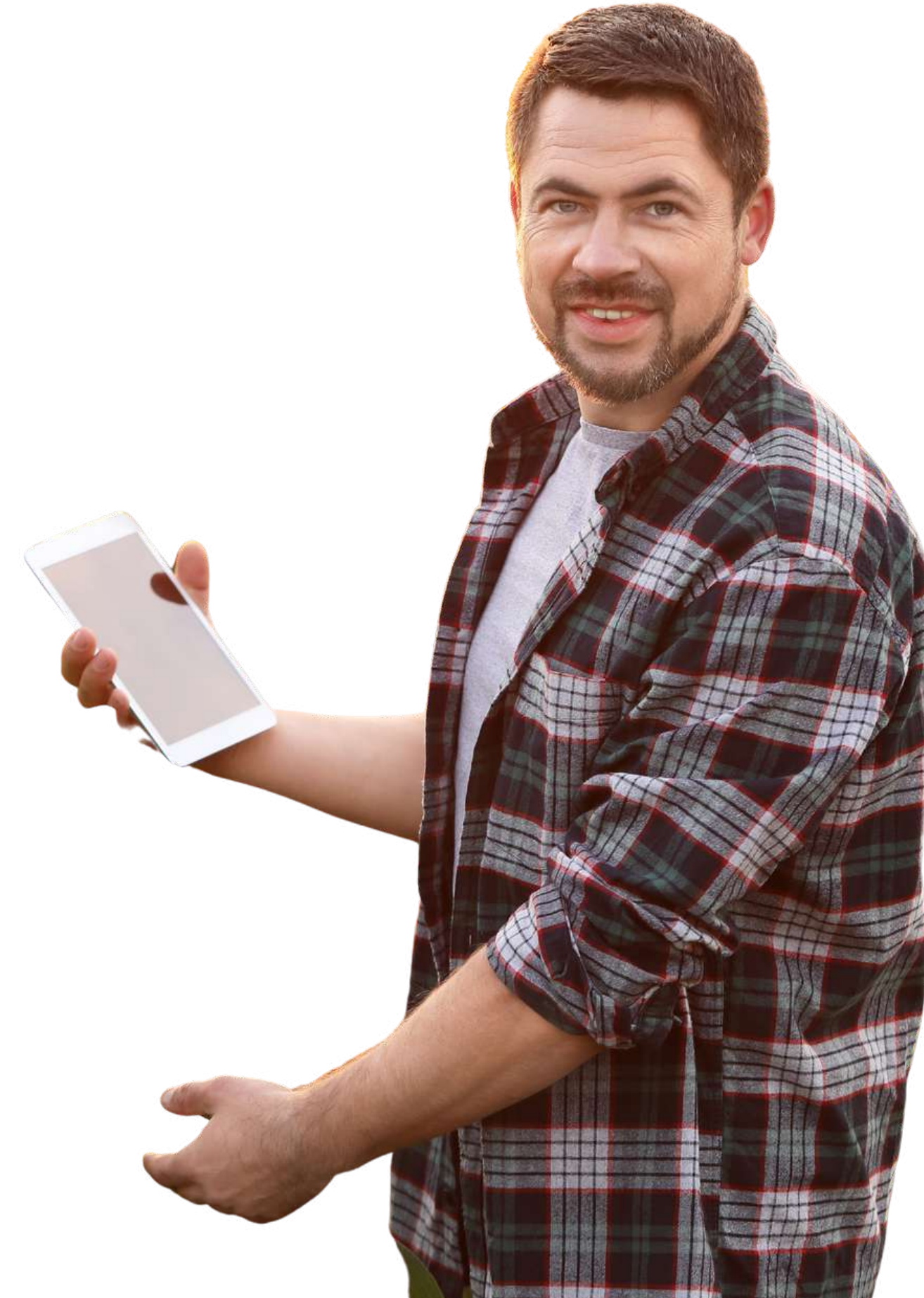
CUÁNDO ESCUCHAS LIDERAZGO...

Quando escuchas liderazgo...



ATRIBUTOS DE UN LÍDER

- Ve a la persona como un todo
- Lidera emociones
- Escucha activa
- Es confiable
- Desarrolla sentido de pertenencia



Cuerpo

Mente

Corazón

Espíritu



Ver
personas
como un
TUDO

| UN CASO AL DÍA...

Recibes una llamada de tu Jefe y te comparte que en una semana te visitará el Gerente del área y algunos Directores del Corporativo, específicamente 5 personas en total. Te comenta que ellos quieren revisar los resultados del área, y poder ver evidencia y acciones muy concretas sobre lo que se esta trabajando para desarrollar el negocio. Deja muy claro que confía plenamente en ti para que dirijas con éxito la visita ya que él no estará presente en el recorrido.

¿Qué le respondes?

**¿Qué persona del equipo asignarás para que te acompañen en la visita?
¿Por qué?**

FUNDAMENTOS DE LA INFLUENCIA

Influencia: Habilidad para orientar decisiones, acciones o perspectivas sin depender de la posición, el poder o el control.



EL PROBLEMA INVISIBLE DEL LÍDER AGROINDUSTRIAL

No estás agotado por el trabajo...

Estás agotado por el rol mal entendido.

Muchos líderes viven reaccionando, no liderando.

Pregunta detonadora:

¿Eres líder del sistema... o bombero del día a día?



EL PARADIGMA ANTIGUO DEL ÁREA SIG



Fiscalizador



Corrector de errores



Policía de auditorías

Ese modelo ya **no** posiciona al líder.



EL NUEVO ESTÁNDAR DEL LIDERAZGO AGROINDUSTRIAL



Pensar como consultor interno.

Decidir con criterio estratégico.



Influir sin imponer.



Realmente qué es actuar como dueño...

Sentido de urgencia

Cómo si...

Entrega

Solucionar problemas

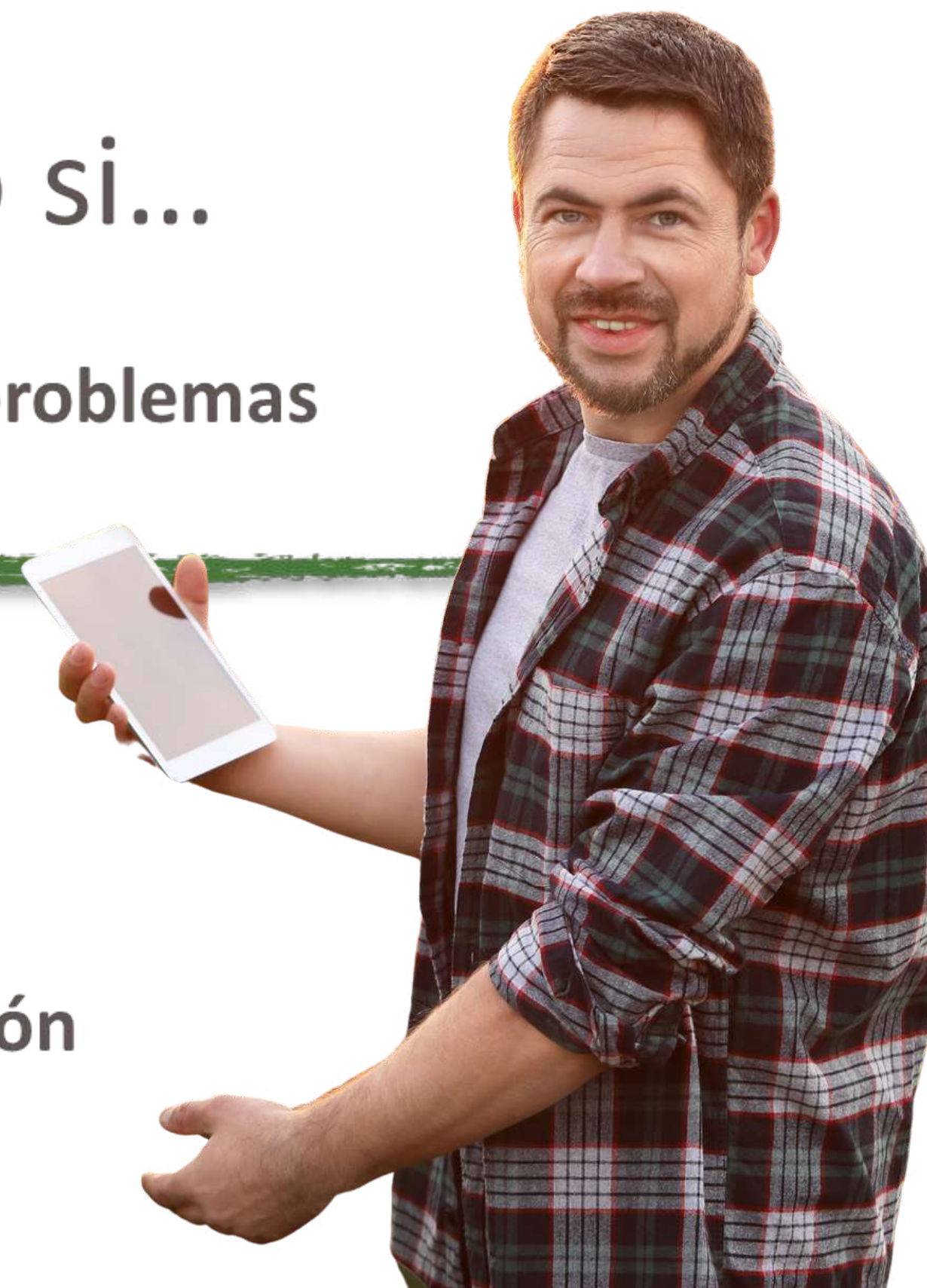
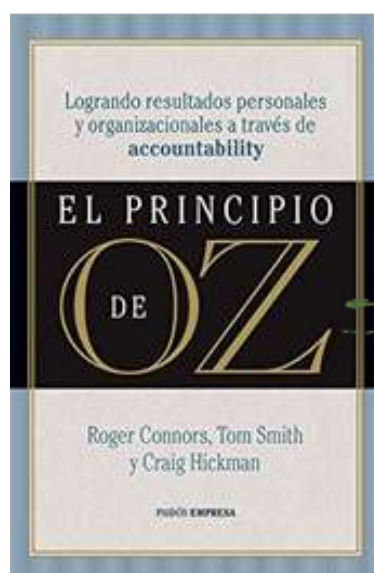
Excusas

Culpar a otros

Actitud de impotencia

Confusión

Libro



Una idea más...



| CREENCIAS

Pensamientos o **CONVICCIONES** que una persona tiene **SOBRE SÍ MISMA** o el mundo **QUE INFLUYEN O IMPACTAN**, para alcanzar su máximo potencial y para lograr sus objetivos.



Diferencias

Creencias Limitantes

"No tengo disciplina"
"Siempre fracaso"
"Es muy difícil para mí"

Creencias Potenciadoras

"Puedo mejorar con práctica"
"Si me esfuerzo, logro resultados"
"Soy capaz de aprender y crecer"

La diferencia está en el lenguaje y la actitud que adoptamos cada día

NIVEL PROFUNDO: CREENCIAS LIMITANTES DEL LÍDER TÉCNICO

“Yo tengo que revisar todo.”

“Si no lo hago yo, sale mal.”

“Mi valor está en saber más que otros.”

PNL aplicada Identificar lenguaje interno.



REPROGRAMACIÓN MENTAL (PNL)

Creencia limitante → Creencia potenciadora

Antes

Soy auditor interno

01

Corregir es liderar

02

Apagar incendios

03

VS

Después

Soy estratega del sistema

01

Prevenir es liderar

02

Diseñar sistemas

03



HÁBITO 1 APLICADO AL LÍDER SIG

(Proactividad – Covey)



TEMA 2

COMPETENCIAS DEL LÍDER IMPLEMENTADOR

LAS COMPETENCIAS NO SE ESTUDIAN... SE ENCARNAN

Una competencia no es una habilidad.

Es una forma de pensar.

“Tu lenguaje interno define tu liderazgo externo.”





3 creencias básicas de un LÍDER

Las personas pueden

✓ **Desarrollarse**

Se hace mejor con

✓ **Reconocimiento**

✓ **Retroalimentación**

Los resultados se logran en

✓ **Equipo**



2 Habilidades de un LÍDER

✓ **Diagnóstico**

✓ **Flexibilidad**



PRIMER habilidad

Diagnóstico

Es la habilidad para observar una situación y evaluar las necesidades de desarrollo de los colaboradores, con el fin de decidir como liderarlo.

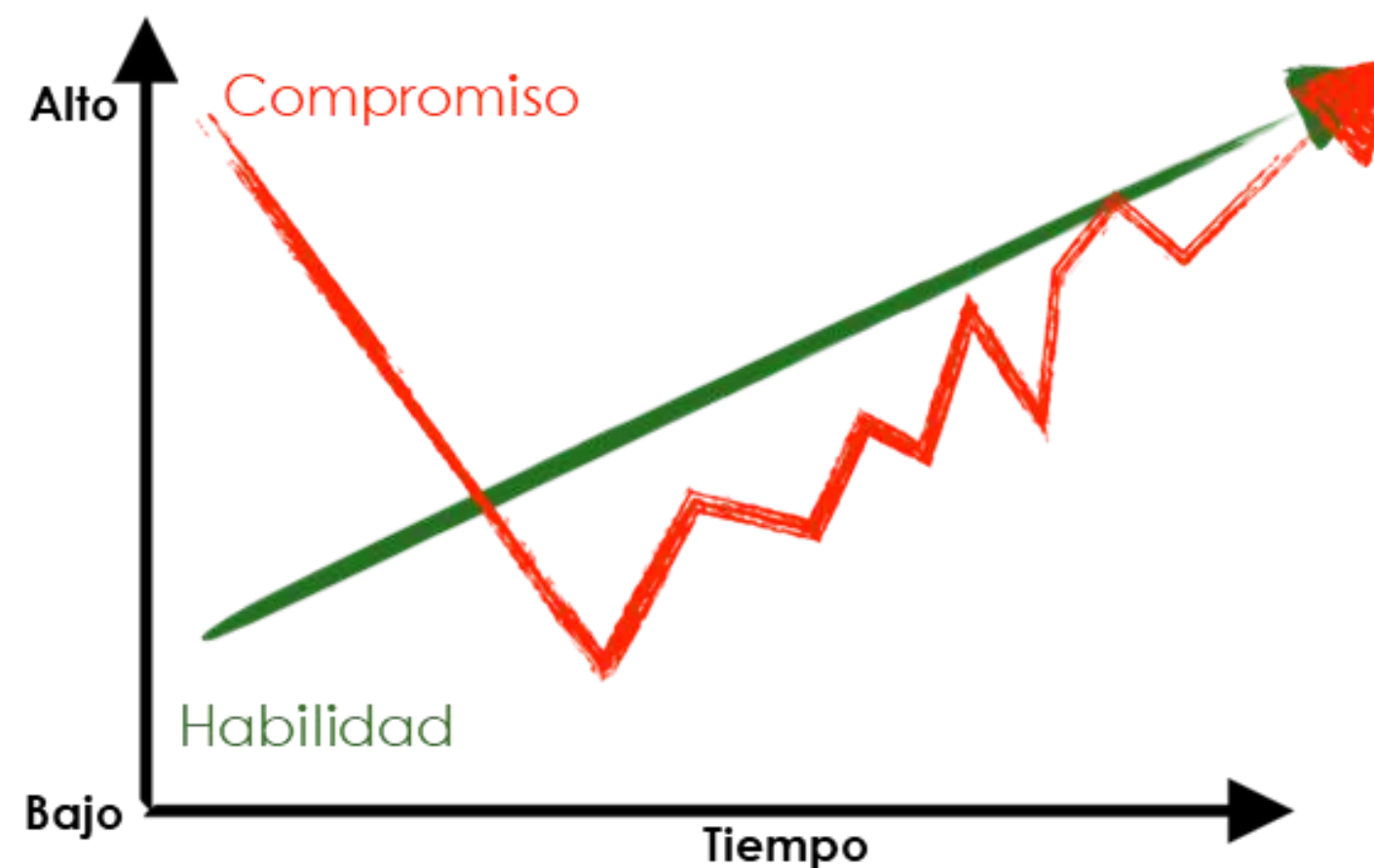
Dos elementos a evaluar

¿Lo sabe hacer?

Conocimiento y habilidad para la tarea

¿Lo quiere hacer?

Motivación para la tarea





SEGUNDA habilidad

Flexibilidad

Es la habilidad para trabajar con uno o varios colaboradores de diferente forma de acuerdo a la situación o nivel de desarrollo.

Estilo de Liderazgo

Es la manera en la que supervisas o trabajas con alguien...

Es la conducta que adoptas cuando estás tratando de influenciar el desempeño de otros...

Dos Comportamientos del líder

Dirección

Instrucciones
específicas
Supervisión cercana
Diálogo en una vía
Decisiones
centralizadas

Claridad

Apoyo

Escucha activa
Compartir ideas
Apertura al diálogo
Decisiones compartidas

Confianza



ENSEÑAR a través del MÉTODO DE LOS 4 PASOS

EXPLICA → DEMUESTRA → OBSERVA → RETROALIMENTA

RETROALIMENTAR

“Es un **DIALOGO EN DOS VÍAS** basado en comportamientos observados, habilidades o actividades que mostramos para obtener resultados y **QUE GUÍAN** al colaborador hacia **ACCIONES EFECTIVAS**”

El líder de calidad que el mercado exige:



**Planifica en
Cuadrante 2**

**Lidera desde la
gestión**

**Tiene criterio
técnico**

**Optimiza su
tiempo**

**Desarrolla
equipos**

**Toma decisiones
estratégicas**



TEMA 3

CX AGROINDUSTRIAL PARA CALIDAD Y CERTIFICACIONES

¿QUÉ ES EL CUSTOMER EXPERIENCE (CX)?



El CX Agroindustrial es:

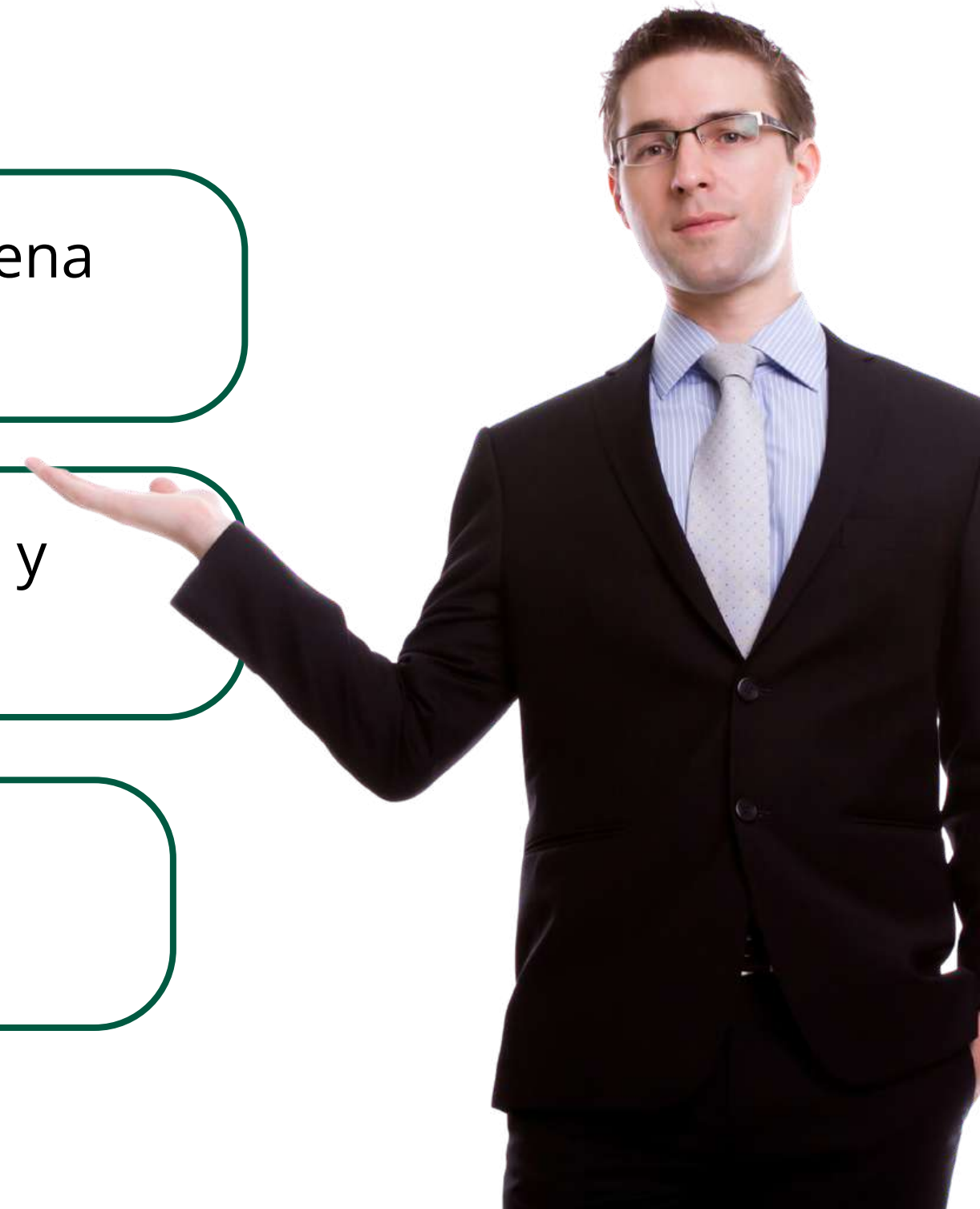
Relación cliente-proveedor
basada en confianza técnica

Interacción en toda la cadena
agroindustrial

Orientación a valor y
resultados del cliente

Comunicación profesional y
trazable

Experiencia alineada a sostenibilidad y cultura organizacional



ROL ESTRATÉGICO DEL LÍDER DE CALIDAD Y CERTIFICACIONES



El líder debe:

Diseñar el sistema de gestión

Priorizar riesgos

Interpretar normativas

Tomar decisiones técnicas

Representar al área frente a auditorías y gerencia



RUTA DE PLANIFICACIÓN DEL TIEMPO DEL LÍDER



El tiempo del líder debe organizarse en 5 funciones macro:

Gestión
estratégica

Gestión
técnica

Gestión
del equipo

Gestión
interáreas

Desarrollo
profesional



RUTA 1 – GESTIÓN ESTRATÉGICA

Responde a:

¿Hacia dónde debe ir el sistema de calidad este año?



Planeamiento anual



Priorización de riesgos



Definición de objetivos del área

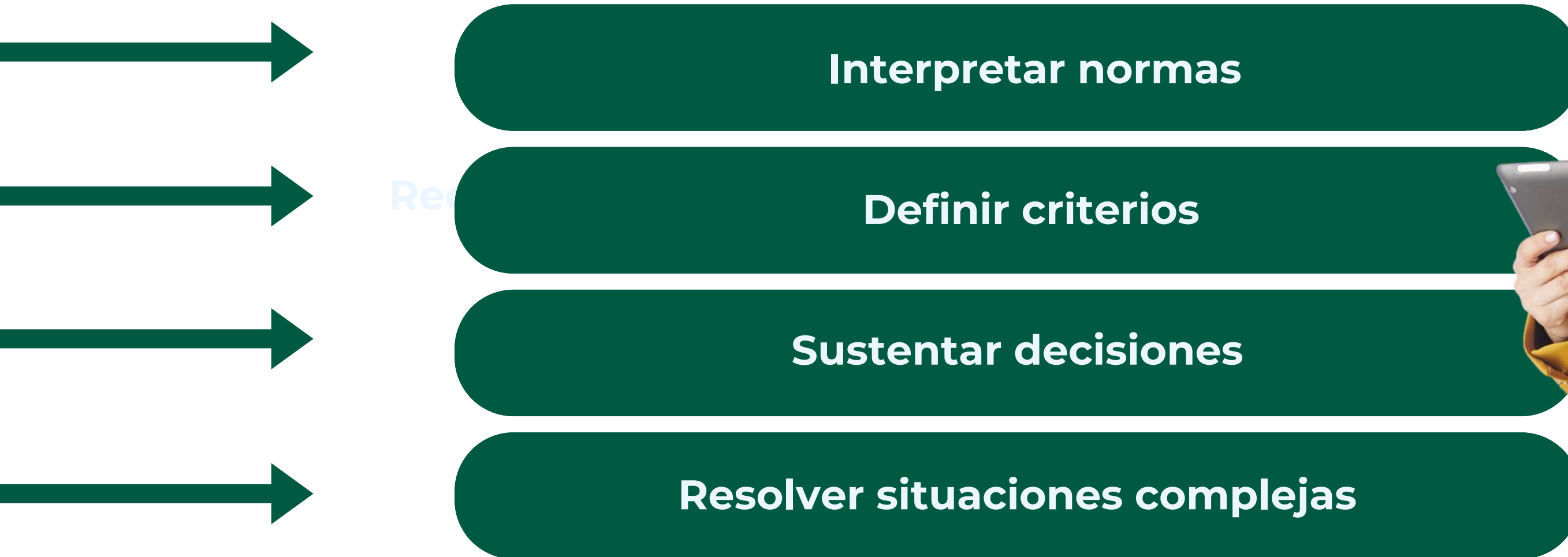


Alineamiento con la estrategia del negocio



RUTA 2 – GESTIÓN TÉCNICA

La gestión técnica implica:

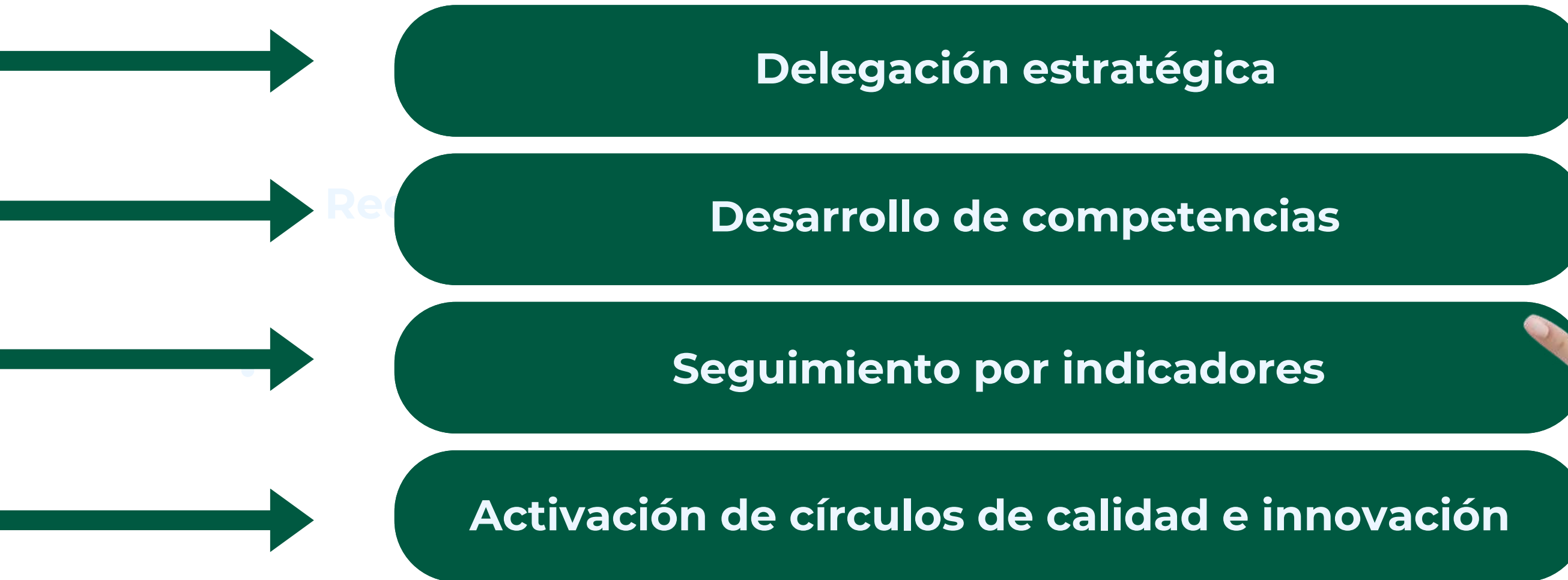


El líder **no revisa todo**, decide con criterio.



RUTA 3 – GESTIÓN DEL EQUIPO

Un líder gestiona personas, no tareas.



Un equipo sólido **multiplica** el tiempo del líder.



ruta 4 – GESTIÓN INTERÁREAS

Calidad no ejecuta todo.



Calidad define, supervisa y valida



Operaciones, mantenimiento, RRHH ejecutan

Este modelo posiciona al área como **estratégica**, no operativa.



RUTA 5 – DESARROLLO PROFESIONAL E IA

Implica que las personas:



Refuerzo de competencias clave



Desarrollo de criterio normativo



Uso estratégico de IA



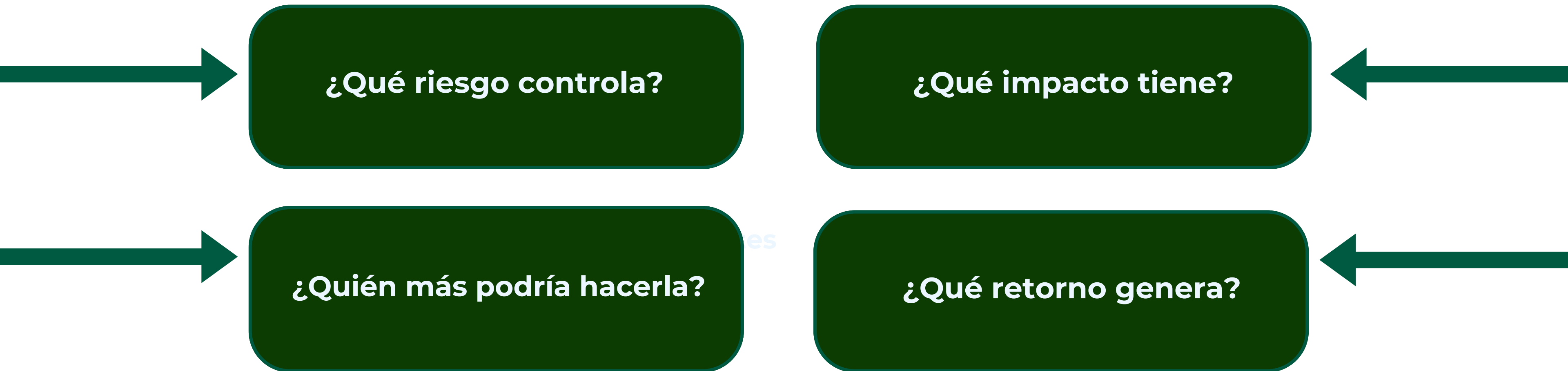
Formación en análisis y toma de decisiones

El líder que no se actualiza, **termina atrapado** en la operación.



ANÁLISIS RIESGO VS RETORNO POR ACTIVIDAD

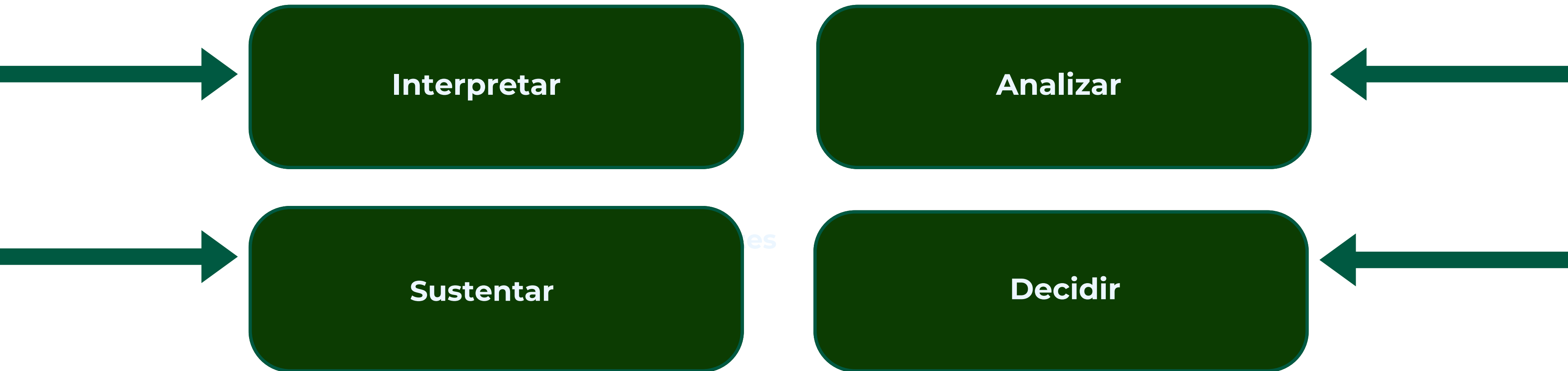
Antes de aceptar una tarea:



Esta pregunta **protege el tiempo** del líder.

ANÁLISIS RIESGO VS RETORNO POR ACTIVIDAD

Hoy no basta con memorizar normas.



La IA apoya, pero **el criterio es humano.**

ACTIVIDAD

TOMA DE DECISIONES ESTRATÉGICAS BASADAS EN CASOS

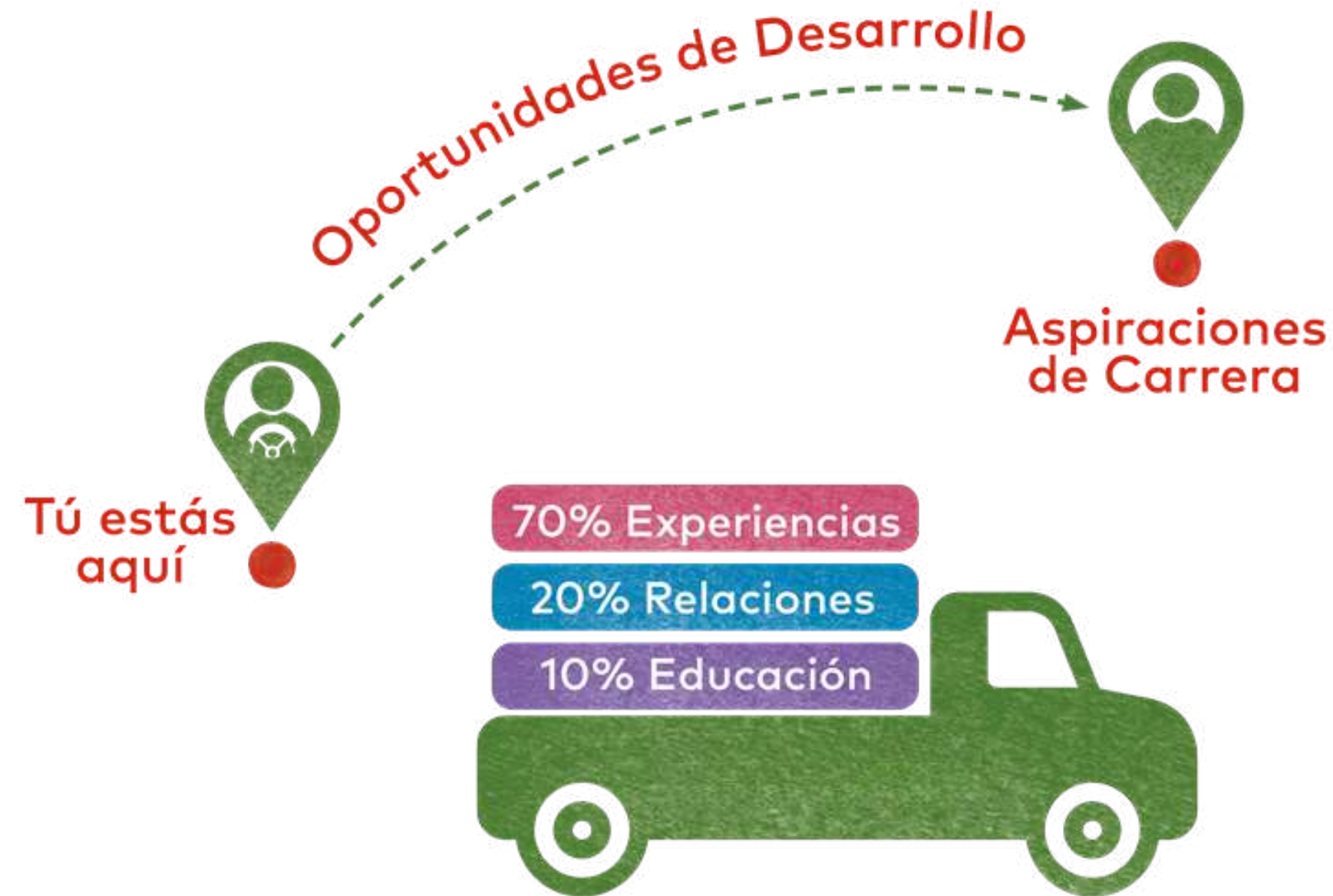
BLOQUE 2 **INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA A LA OPERACIÓN**



TEMA 1

AUTOGESTIÓN EMOCIONAL EN ENTORNOS OPERATIVOS

MODELO DE DESARROLLO 70-20-10



El desarrollo profesional comienza con los empleados evaluando sus necesidades de desarrollo y estableciendo metas para alcanzar un crecimiento aspiracional. A partir de ahí, los empleados seleccionan oportunidades de desarrollo que siguen el modelo de desarrollo 70-20-10.

| MODELO 70-20-10

- **70% Experiencias:** Aprendes **HACIENDO**. La práctica diaria te forma como líder.
- **20% Relaciones:** Aprendes **DE LOS DEMÁS**. Las conversaciones y el trabajo en equipo impulsan tu crecimiento.
- **10% Conocimientos:** Aprendes **FORMALMENTE**. Cursos y lecturas complementan tu desarrollo.

¿Cuál es tu nutrición “Vital” diaria?



| AUTOCONOCIMIENTO

La autoconciencia es el punto de entrada a un liderazgo eficaz. Empieza con la **INTENCIÓN** de **SABER LO QUE SIENTES** en tu interior y de **RECONOCER** lo que está **SUCEDIENDO**.

Libro: Las 12 competencias de la Inteligencia Emocional - Daniel Goleman



ESTILOS DE PENSAMIENTO

Frontal Izquierdo

Lógica, análisis,
resolución estructurada
de problemas,
negociación

Frontal Derecho

Creatividad, intuición,
soluciones
innovadoras, visionario

Estructuración,
enfocado en detalles,
organizado y eficiencia

Basal Izquierdo

Enfoque en emociones
y relaciones
interpersonales

Basal Derecho



¿Qué son las emociones?

FISIOLÓGICAMENTE: Las emociones organizan rápidamente las **RESPUESTAS DE SISTEMAS BIOLÓGICOS**, incluyendo expresiones faciales, músculos, voz y sistema endocrino, a fin de establecer un medio interno óptimo para el comportamiento más efectivo.



PSICOLÓGICAMENTE: Las emociones **ALTERAN LA ATENCIÓN**, hacen subir el rango en la jerarquía de respuestas del individuo y activan redes asociativas relevantes en la memoria.

Tipos de emociones primarias



EMOCIÓN	DESENCADENANTES	RESPUESTAS HABITUALES
ALEGRÍA	Bienestar, satisfacción interior, logro, placer, orgullo, realización	Sonrisa, buen humor, acción efectiva, generosidad, energía
IRA	Frustración, ofensa, impotencia, perjuicio, desprecio	Grito, pleito, agresión, indiferencia, intolerancia, abandono
TRISTEZA	Pérdida, cambios drásticos, enfermedad, traición	Llanto, desmotivación general, apatía, falta de energía, depresión, angustia
ASCO	Estar cerca de algo "indigesto" y repugnante.	Alejamiento físico y mental, rechazo
SORPRESA	Algo inesperado, inoportuno o extraño	Emoción positiva o negativa, alteración del ritmo cardíaco, expresión facial
IEDO	Peligro, inseguridad, amenaza	Evitación, fuga, ataque, inmovilidad

INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA AL AGRO

Modelo integrado



Autoconciencia

Reconocer
desgaste
operativo.

.....



Autogestión

No
reaccionar
desde
urgencia.

.....



**Conciencia
social**

Leer el clima
organizacional.

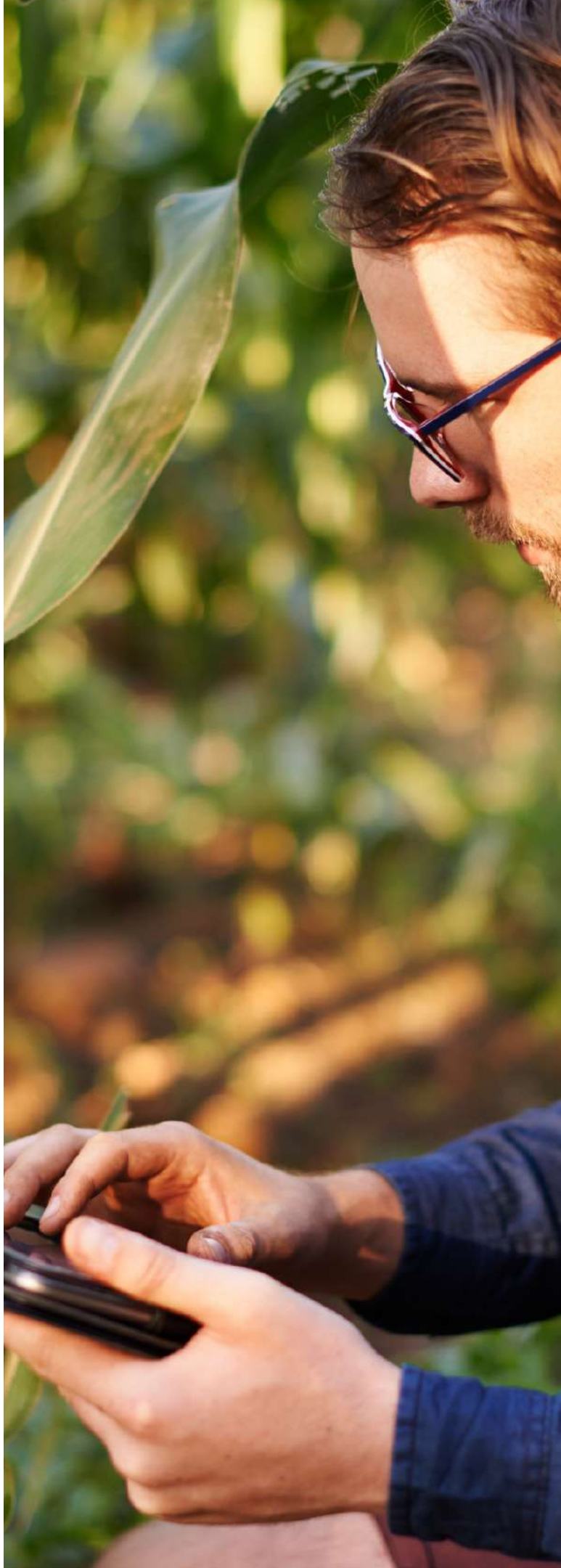
.....



**Gestión de
relaciones**

Influir sin
conflicto.

.....



TEMA 2

RELACIONES INTERPERSONALES PARA EQUIPOS AUDITABLES



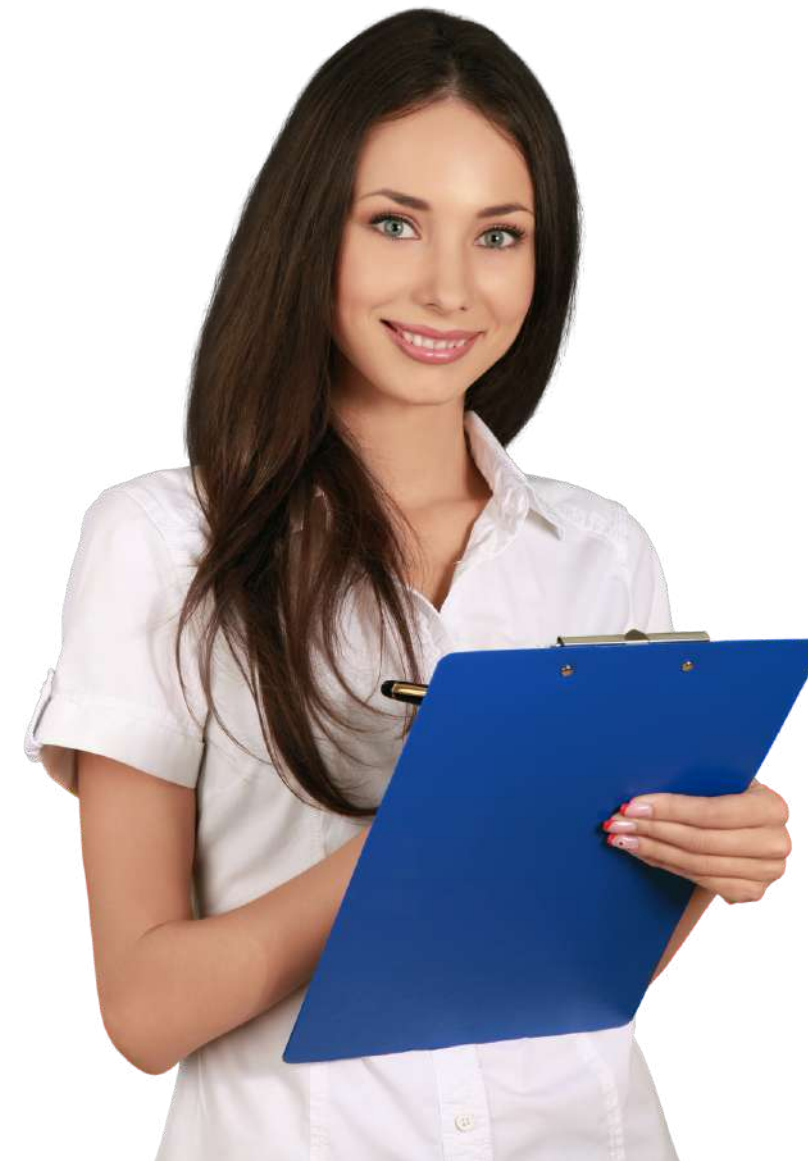
Modelo PEAR

PENSAMIENTO

EMOCIÓN

RESULTADO

ACCIÓN



TEMA 3

GESTIÓN DEL TIEMPO Y PREVENCIÓN DEL ESTRÉS

PRODUCTIVIDAD APARENTE VS PRODUCTIVIDAD REAL



Productividad aparente



Estar ocupado todo el día

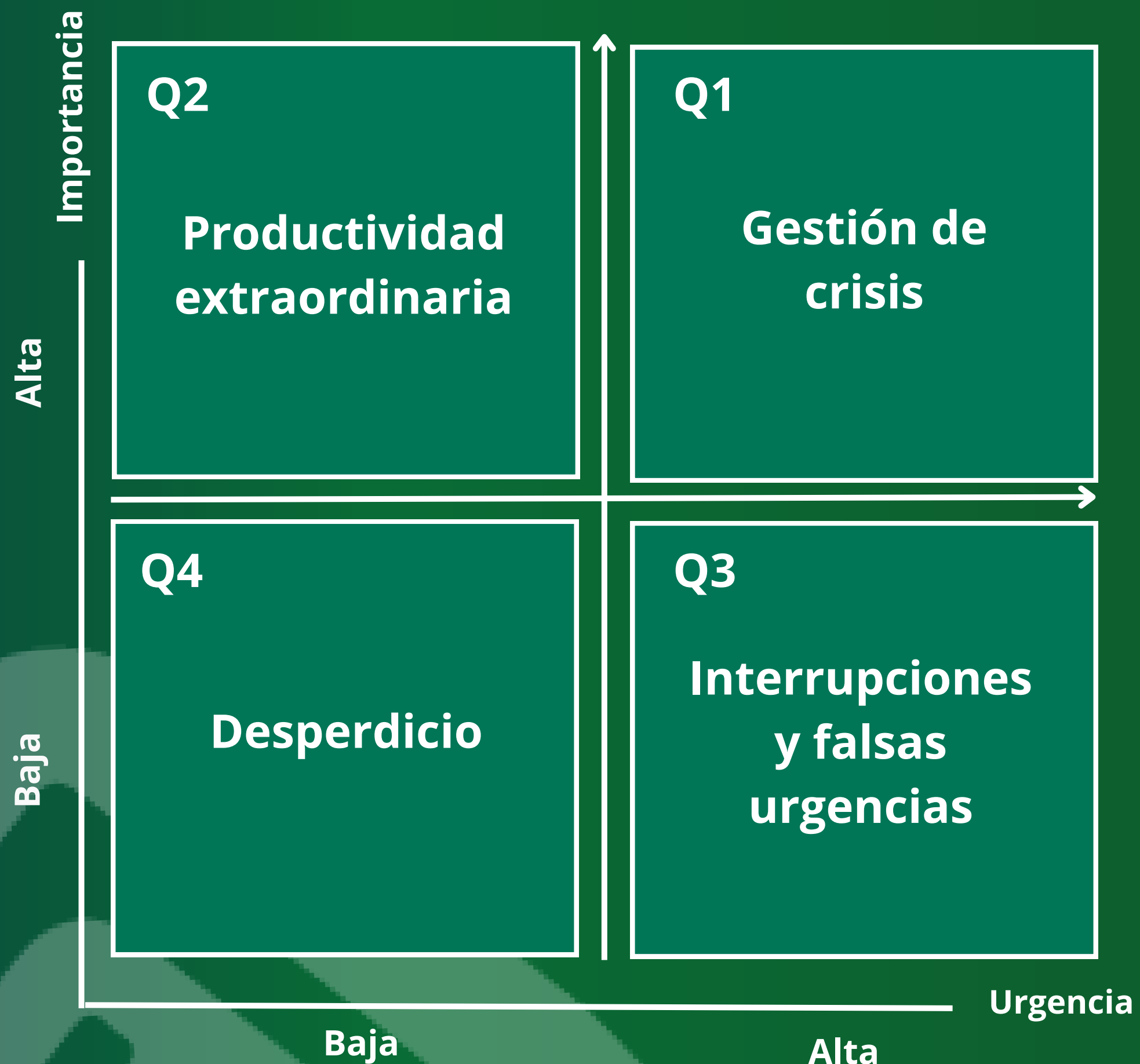


Productividad real



Generar prevención,
decisiones y resultados
sostenibles





EL ERROR MÁS COMÚN DEL PROFESIONAL SIG

Muchos creen que liderazgo = saber más normas.
Pero hoy el agro necesita:



Expertos que reaccionan



Líderes que transforman sistemas



EL CAMBIO DE IDENTIDAD DEL LÍDER IMPLEMENTADOR

ANTES

VS

AHORA

Técnico Ejecutor



Estratega organizacional

Consultor interno

Arquitecto de cultura

¡Hazlo Ya!

Cuadrante de Gestión de crisis

Q1

- Levantar acción inmediata por no conformidad mayor.
- Investigar desviación crítica en HACCP.
- Responder hallazgo grave del auditor externo.
- Activar retiro o bloqueo de producto.
- Atender reclamo internacional con riesgo.

Estas actividades son más para **corregir** que para **prevenir**, se volvieron críticas **por no prevenirlas**



Igual
inversión



Igual
retorno

Muy Importante

Muy Urgente

Q1 - EL ERROR ESTRUCTURAL DEL ROL

El líder de calidad no es un operador especializado.



Gestión

Análisis

Decisión

Consultoría interna

→ **Cuando se sumerge en la operación, el sistema pierde dirección.**

Q3 - EL COSTO PARA LA ORGANIZACIÓN



Cuando un rol de gestión hace operación:

Se paga caro por tareas operativas

Se reacciona tarde a los riesgos

Se debilita la cultura de calidad

Se pierde visión estratégica



Planifícalo

Q2

- Capacitarte continuamente.
- Generar vínculos estratégicos (networking).
- Fortalecer habilidades de liderazgo.
- Desarrollar pensamiento estratégico.
- Comunicación estratégica.
- Construcción de cultura de inocuidad y calidad.

**Productividad
extraordinaria**



**Menos
inversión**



**Más
retorno**

Poco Urgente

Muy Importante

Q2 - RETORNO DE INVERSIÓN DEL CUADRANTE 2



Planificar auditorías

Menos no conformidades

.....



Capacitar al equipo

Menos errores

.....



Analizar datos

Menos reprocesos

.....



Menos urgencias futuras y mayor madurez del sistema.



Delega

Q3

- Correos constantes sin impacto en certificación.
- Reuniones sin objetivo técnico claro.
- Solicitudes operativas que deberían resolver otras áreas.
- Ajustes menores en formatos por presión del momento.
- Revisiones rápidas solo “para salir del paso”.

Interrupciones y
falsas urgencias

Todo eso es **urgente** pero no todo es importante **para tí**.



Más
inversión



Menos
retorno

Muy Urgente

Poco Importante

Q3 - ACTIVIDADES DE BAJA RELEVANCIA ("GRAVA")



Son tareas que:

Consumen tiempo

Generan poco impacto

Podrían delegarse o eliminarse

Ejemplo: revisar registros sin análisis posterior.



Q3 - ESTRATEGIAS PARA REDUCIR LA "GRAVA"

Estandarizar

Automatizar

Delegar

Capacitar

Eliminar tareas
innecesarias

➔ Menos grava = más foco estratégico.



Q3 - DELEGACIÓN ESTRATÉGICA

Delegar implica:

- ➡ Definir resultados esperados
- ➡ Establecer criterios claros
- ➡ Supervisar por indicadores

Delegar no es perder control, es ganar liderazgo.





Pregunta interactiva

¿CUÁL DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES DEBERÍAS DELEGAR?

- A.** Verificaciones rutinarias
- B.** Planeamiento del sistema
- C.** Coordinaciones logisticas
- D.** Gestión de riesgos



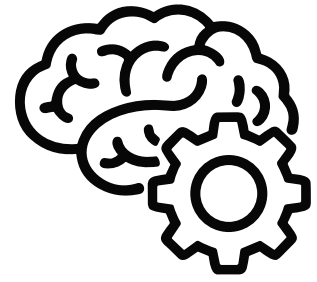
**Activa tu micrófono o deja
tu respuesta en el chat**

Minimiza**Desperdicio****Poco Importante****Q4**

- Elaborar reportes extensos que no se usan.
- Revisar registros antiguos sin análisis.
- Cambiar documentos solo por preferencia personal.
- Participar en reuniones fuera del alcance del sistema SIG.
- Revisar correos o chats sin impacto real en la gestión.

**Mucha
inversión****Nada de
retorno****Poco Urgente**

Q4 - EL COSTO DE LA DISTRACCIÓN

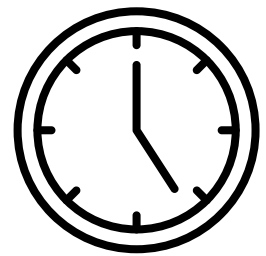


Burbujas de Concentración Total - BCT

¿Por qué proteger tu enfoque?



El cerebro puede tardar hasta **17 minutos** en recuperar la concentración después de una distracción.



Método 60 – 10 (Robin Sharma)



60 minutos: Burbuja de concentración total



10 minutos: Descanso para recuperar claridad mental



TALLER **PRIORIZACIÓN ESTRATÉGICA CON** **MATRIZ EISENHOWER**

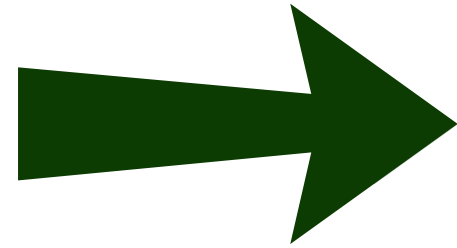
BLOQUE 3
COACHING
ORGANIZACIONAL
PARA EQUIPOS DE
ALTO DESEMPEÑO

TEMA 1

COACHING OPERATIVO PARA SUPERVISORES

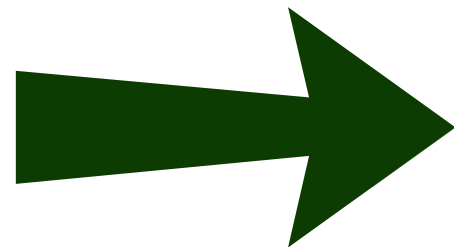
INTRODUCCIÓN AL COACHING Y MENTORING

COACHING



Acompaña a los
colaboradores para que
encuentren sus propias
respuestas

MENTORING



Es compartir tu
experiencia y consejos
para guiar el desarrollo de
alguien



ROLES Y COMPETENCIAS DEL COACH



Escucha activa.



**Motiva y genera
compromiso.**



**Realiza preguntas
que invitan a
reflexionar.**



MODELO GROW Y ESTRUCTURA

Explicación

G (Objetivo)	Definir la meta que se quiere alcanzar
R (Realidad)	Explorar la situación actual
O (Opciones)	Identificar alternativas y soluciones posibles
W (Tareas)	Determinar el plan de acción y compromisos

Aplicación del modelo GROW

Enfoque en emociones y relaciones interpersonales





Objetivo Sombrilla

Lograr tener mejores habilidades de comunicación efectiva con mi equipo

CÓMO CONDUCIR UNA SESIÓN GROW PASO A PASO

G – Meta

Acordar un objetivo claro y alcanzable.
Ejemplo: “Mejorar mi puntualidad en los reportes.”

R – Realidad

Analizar la situación actual.
Ejemplo: “A veces no organizo mi tiempo y me atraso.”

O – Opciones

Explorar alternativas y posibles soluciones.
Ejemplo: “Podría revisar mi agenda al inicio del turno o pedir apoyo para priorizar tareas.”

W – Plan de acción

Definir qué hará, cuándo y cómo medirá el progreso.
Ejemplo: “Desde mañana revisaré mis pendientes a las 8 a.m. y te mostraré avances el viernes.”



Características de las Preguntas Poderosas



PREGUNTA DÉBIL	PREGUNTA PODEROSA
¿De quién es la culpa?	¿Cuál es la solución?
¿Por qué hiciste eso?	¿Qué te hizo actuar así?
¿Por qué te está sucediendo?	Qué puedes hacer para atravesar mejor esa situación?
¿Por qué no puedes hacer esto?	¿Qué necesitas para lograrlo?
¿Por qué dijeron eso para herirte?	¿Qué los motivó a decir eso?
¿Por qué te pasan estas cosas?	¿Qué puedes aprender de eso?

DEFINIR LAS ALTERNATIVAS Y PLANES DE ACCIÓN



Alternativas

Opciones estratégicas que tiene el coachee para desarrollar un plan de crecimiento en base a su objetivo sombrilla.

Planes de acción

Tareas personalizadas que el mismo coachee determina factibles para realizar en búsqueda de su crecimiento personal

Herramientas de Seguimiento

Diario de avances

Registro de tareas y reflexiones diarias.

Check-list

Lista de verificación de tareas pendientes y cumplidas.

Evaluaciones periódicas

Evaluación mensual o bimestral del rendimiento.



TEMA 2

LIDERAZGO SITUACIONAL APLICADO (BLANCHARD)

LIDERAZGO SITUACIONAL (HERSEY-BLANCHARD)

El liderazgo efectivo se ajusta al nivel de
competencia y compromiso de cada
colaborador



NIVELES DE DESARROLLO DEL COLABORADOR



DESARROLLADO ← **EN DESARROLLO**

PONGÁMOSLO EN PRÁCTICA

Trabajaremos en 3 casos



- En equipo van a leer el caso y aportarán sus comentarios...
- Realizaremos un diagnóstico para acordar el nivel de desarrollo del colaborador...
- No decidiremos sobre que hacer, sólo vamos acordar el nivel de desarrollo...

CASO 1

Jorge lleva 3 años trabajando como Supervisor de Producción en Industrias del Espino. Durante este tiempo ha demostrado ser un líder altamente comprometido con la calidad y la inocuidad, cumpliendo y superando los indicadores clave del área.

Jorge impulsa buenas prácticas en su equipo: verifica el uso correcto de EPP, exige el cumplimiento de los puntos de control, controla la limpieza de equipos y fomenta reportes oportunos de desviaciones. Además, apoya activamente a los nuevos supervisores, compartiendo sus mejores prácticas para mantener la certificación FSSC 22000.

En la última reunión de seguimiento del Plan de Cultura de Inocuidad, la Gerencia reconoció su área como un modelo en orden, limpieza y disciplina operativa en la planta de palma.



NIVELES DE DESARROLLO



DESARROLLADO ← **EN DESARROLLO**

CASO 2

Román lleva 10 años trabajando en el sector agroindustrial y 2 años como Jefe de Turno en Industrias del Espino. Conoce muy bien el proceso y domina los requisitos de FSSC 22000 y PPR.

Hace 9 meses asumió el reto de mejorar un turno con alta variabilidad en la calidad del aceite. Gracias a su experiencia, logró reducir retrabajos, reprocesos y desviaciones de inocuidad, posicionando su turno como uno de los mejores en indicadores de mermas, acidez y cumplimiento de BPM.

Sin embargo, en las últimas 4 semanas se ha observado una baja en la disciplina de su equipo: se retrasan registros de monitoreo, no se reportan a tiempo las desviaciones y se han incrementado las observaciones internas en limpieza y orden.

En una conversación, Román reconoce que sabe qué hacer y conoce los estándares, pero se ha relajado en el seguimiento diario y ha dejado pasar algunas conductas que no están alineadas al Plan de Cultura de Inocuidad.



NIVELES DE DESARROLLO



DESARROLLADO ← **EN DESARROLLO**

CASO 3

Elena, Supervisora Junior con 3 meses en la planta de aceite de palma, tiene buena actitud y compromiso con la inocuidad, pero aún no domina los parámetros críticos del proceso ni el manejo de registros. Últimamente se muestra cansada y nerviosa, demora en entregar checklists y le cuesta explicar indicadores en las reuniones de FSSC 22000. Aunque está alineada al Plan de Cultura de Inocuidad, todavía no tiene claridad total en sus funciones ni seguridad para tomar decisiones operativas.

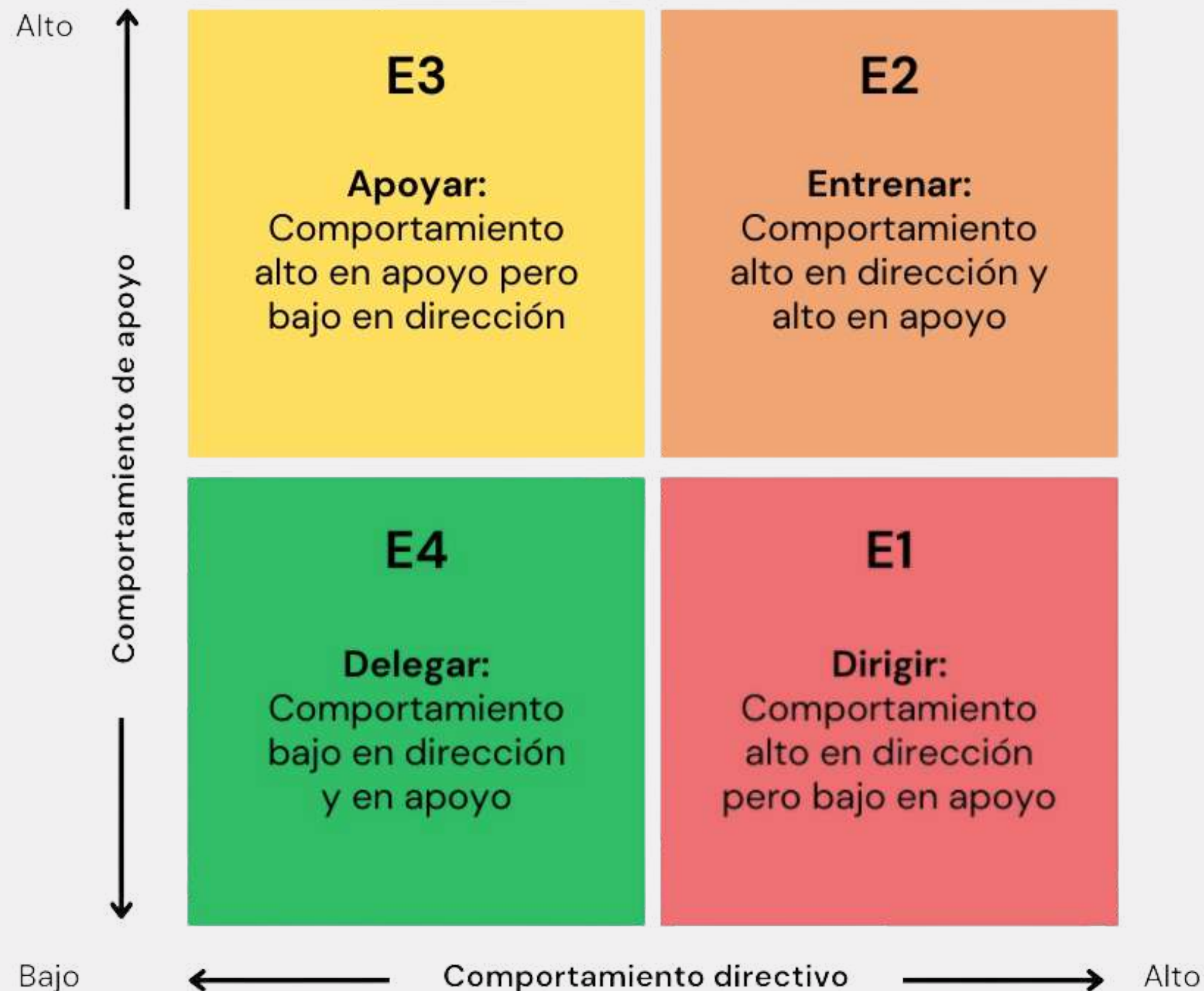


NIVELES DE DESARROLLO



DESARROLLADO ← **EN DESARROLLO**

LIDERAZGO SITUACIONAL



ESTILO 1 - DIRIGIR



Principiante entusiasta

CAPACIDAD 

COMPROMISO 

- No tiene dominio
- Alto compromiso
- Curioso
- Entusiasta
- Dispuesto a aprender



Dirigir

DIRECCIÓN 

APOYO 

- Proporciona dirección
- Supervisa estrechamente
- Planifica y prioriza
- Enseña cómo se hace
- Ejerce control

ESTILO 2 - ENTRENAR



Temeroso

CAPACIDAD 

COMPROMISO 

- Tiene algo de dominio
- Desanimado
- Frustrado
- Abrumado
- Bajo compromiso



Entrenar

DIRECCIÓN 

APOYO 

- Proporciona dirección
- Explora y pregunta
- Explica y aclara
- Da retroalimentación
- Brinda apoyo

ESTILO 3- RETROALIMENTAR

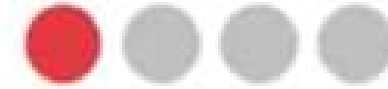


Capaz pero cauteloso

CAPACIDAD



COMPROMISO



- Tiene dominio
- Duda de sí mismo
- Inseguridad
- Autocrítico
- Renuente a confiar

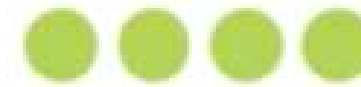


Apoyar - Retroalimentar

DIRECCIÓN



APOYO



- Pregunta y escucha
- Brinda apoyo y seguridad
- Respalda sus esfuerzos
- Facilita la solución de problemas

ESTILO 4 - DELEGAR



Autónomo

CAPACIDAD ● ● ● ●

COMPROMISO ● ● ● ●

- Domina la tarea
- Ha tenido éxito
- Presenta soluciones
- Tiene confianza
- Inspira a otros



Delegar

DIRECCIÓN ● ● ● ●

APOYO ● ● ● ●

- Demuestra confianza
- Da la responsabilidad de la toma de decisiones
- Desafía el alto desempeño
- Brinda reconocimiento

DINÁMICA **DIAGNÓSTICO DE ESTILOS CON** **MATRIZ BLANCHARD**

TALLER

APLICACIÓN DEL MODELO GROW

BLOQUE 3
**COMUNICACIÓN
EFECTIVA, GESTIÓN
DE CONFLICTOS Y
CONVERSACIONES
DIFÍCILES**



TEMA 1

FEEDBACK ESTRATÉGICO EN AGROINDUSTRIAS

| COMUNICACIÓN EFECTIVA

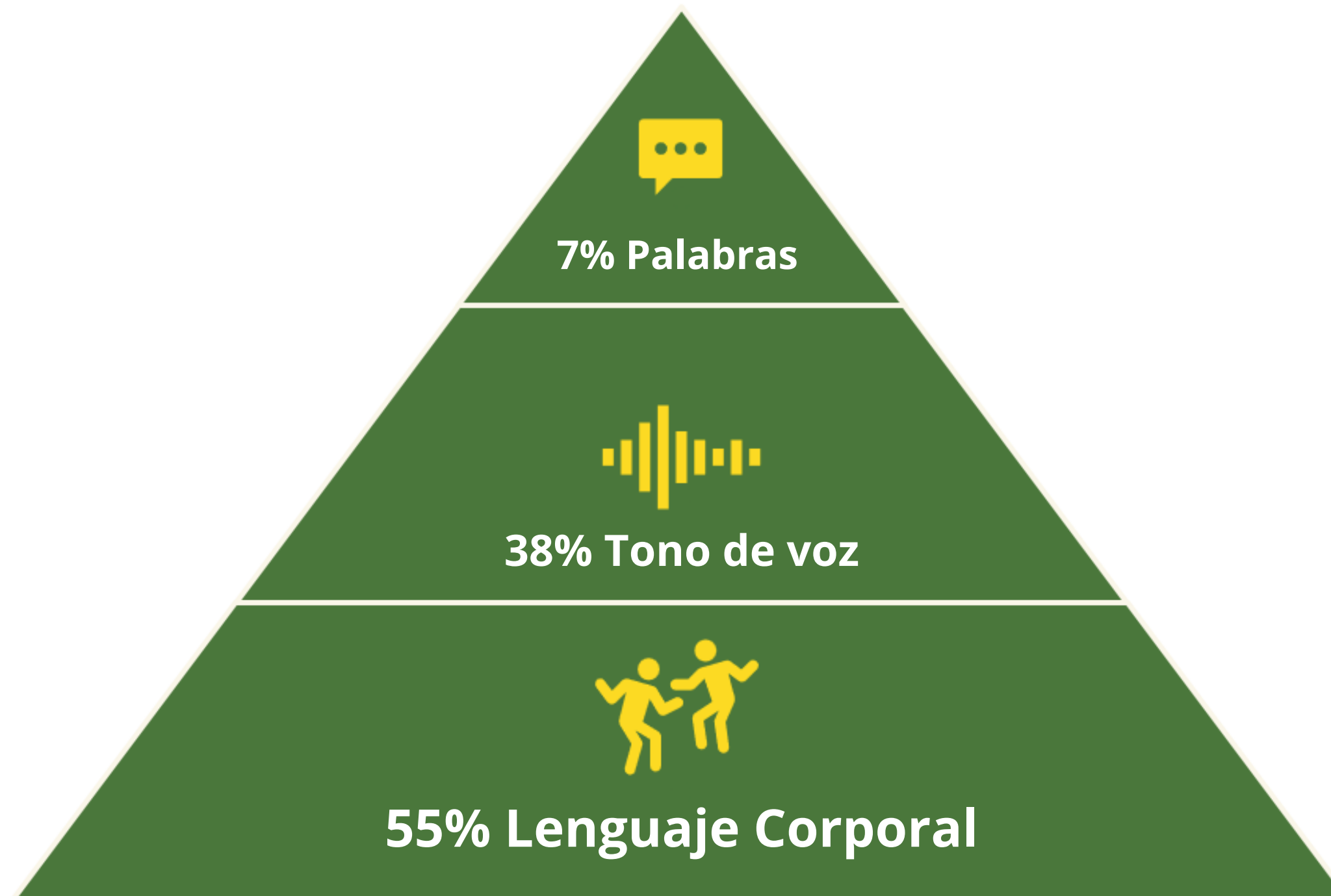
Los líderes eficaces usan la confianza y la influencia para conmovir a la gente e inspirarla a actuar.

La clave está en **DOS ACCIONES**:

- Comunicar que **CREEN EN SUS EQUIPOS** por sus valores
- Establecer para ellos **EXPECTATIVAS DE CRECIMIENTO** y logro

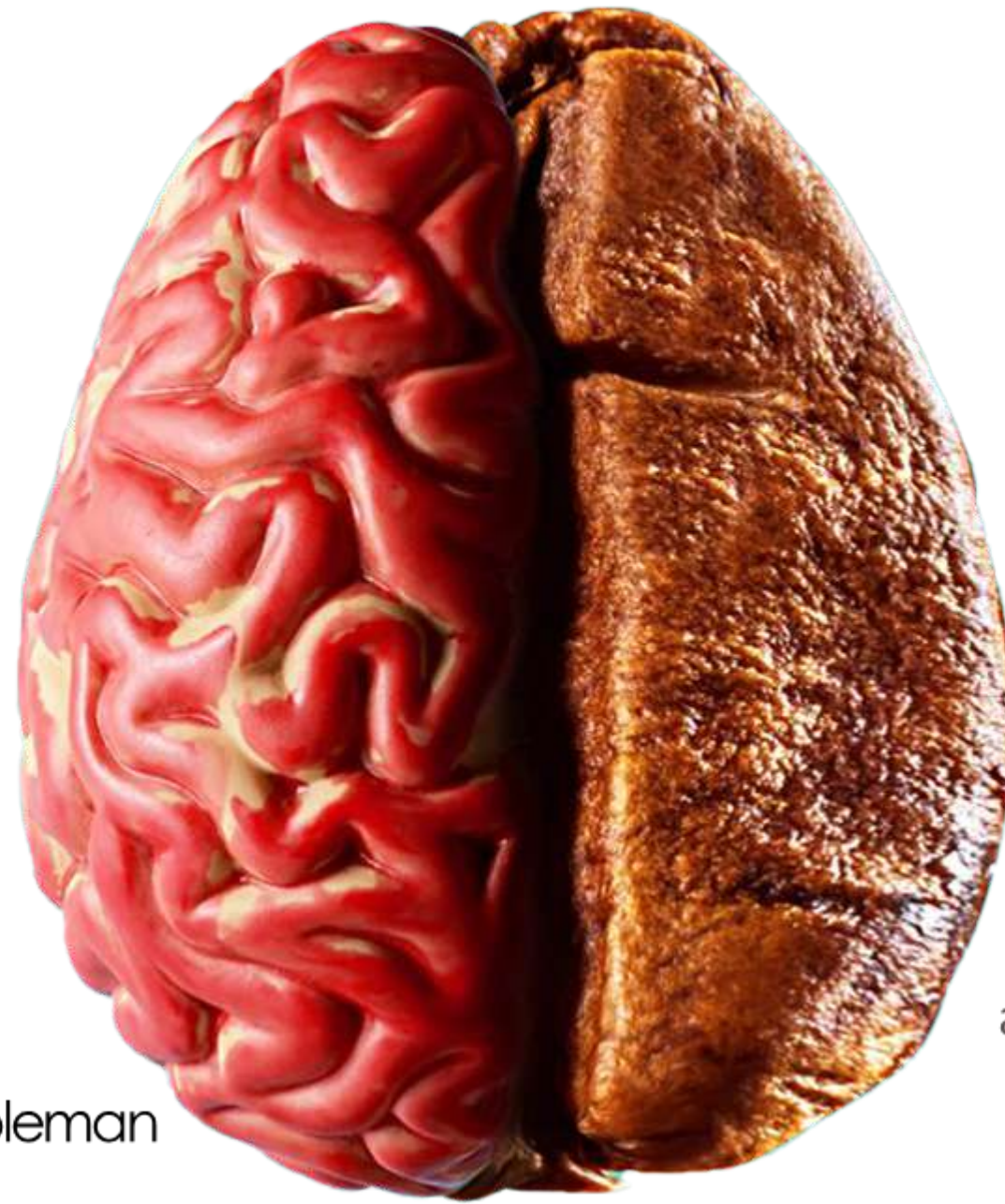


TRIANGULO DE LA COMUNICACIÓN



| LA EMOCIÓN DOMINA A LA RAZÓN

Mente que
PIENSA
20%



Daniel Goleman

Mente que
SIENTE
80%

“El cerebro emocional responde a un
acontecimiento más rápido que el cerebro
racional”

PARA SABER COMUNICAR HAY QUE SABER ESCUCHAR

LENGUAJE NO VERBAL

CONCENTRARSE Y
ENFOCARSE

COMPRENDER Y DIFERIR
EL JUICIO

RESUMIR Y PREGUNTAR

ESTILOS DE COMUNICACIÓN DE SUPERVISIÓN



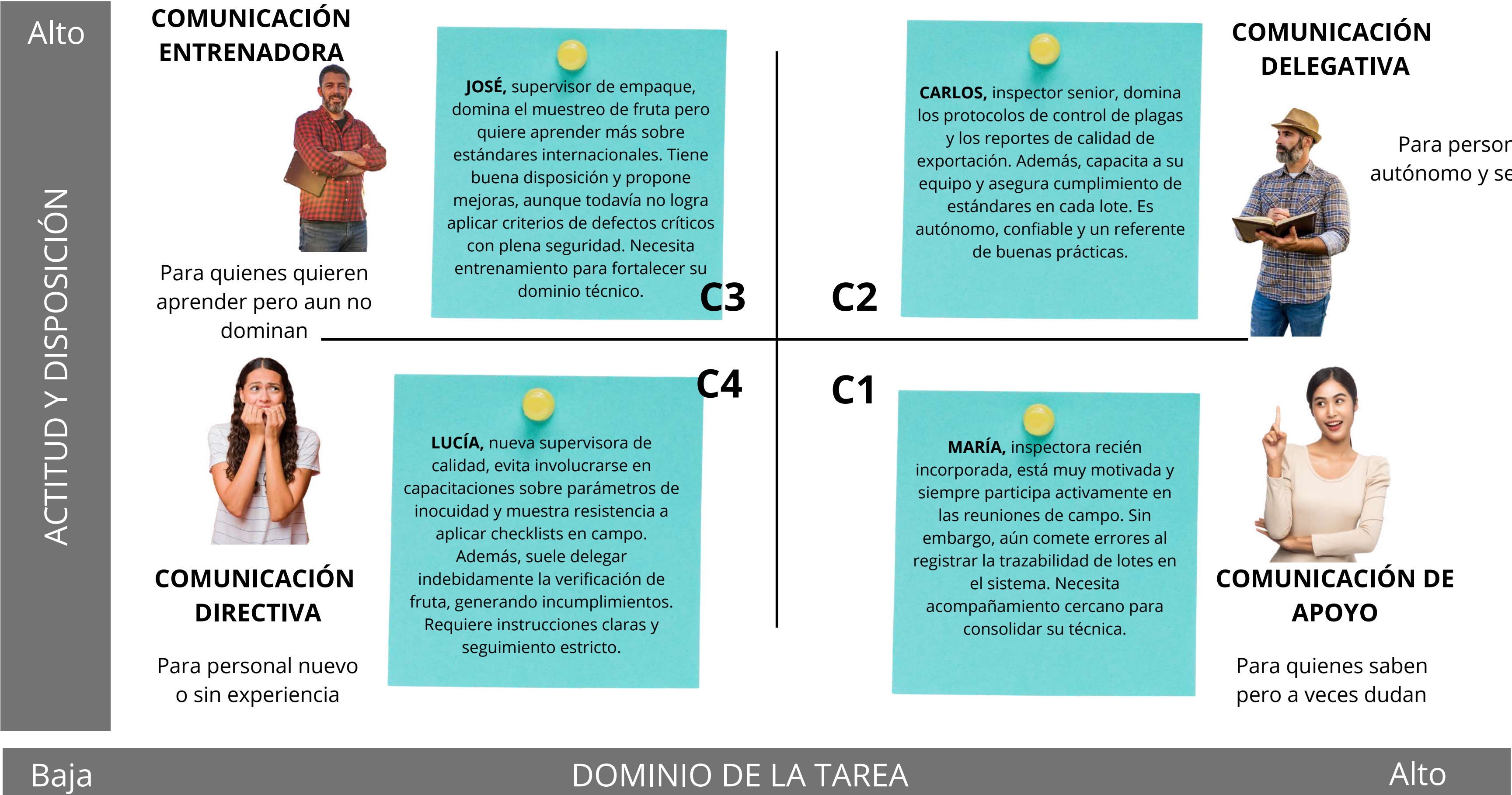
Actitud y Disposición

Disposición mental y emocional de la persona para aprender o realizar una tarea, es decir, si está motivado y preparado para ello.

Dominio de la tarea

Nivel de conocimiento o habilidad que tiene la persona para realizar la tarea, desde el más bajo (C1) hasta el más alto (C4).

MATRIZ ESTILOS DE COMUNICACIÓN



TEMA 2

GESTIÓN PROFESIONAL DE CONFLICTOS

CONVERSACIONES DIFICILES

- Son interacciones donde existen **emociones intensas**, intereses opuestos o riesgo de malentendidos.
- Surgen cuando **necesitamos dar feedback, corregir errores**, o abordar temas sensibles (desempeño, compromiso, actitudes).
- El objetivo no es ganar la conversación, sino preservar la relación y lograr comprensión mutua.
- Requieren **empatía, escucha activa y lenguaje asertivo**.



MANEJO DE CONVERSACIONES DIFICILES

- Implica preparar, conducir y cerrar cada conversación con propósito.
 - **Antes:** Clarifica el objetivo y controla tus emociones.
 - **Durante:** Escucha más de lo que hablas, valida percepciones, evita juicios.
 - **Después:** Cierra con acuerdos y compromisos claros.



| PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

- El pensamiento estratégico es la capacidad de **ANTICIPAR ESCENARIOS, CONECTAR ACCIONES CON RESULTADOS y TOMAR DECISIONES** que generen valor sostenible para la organización.



| COMPONENTES

- **Visión:** Ver el panorama completo, no solo el problema inmediato.
- **Análisis:** Entender causas, impactos y oportunidades.
- **Creatividad:** Plantear soluciones diferentes que aporten más valor.
- **Acción inteligente:** Elegir la ruta con mayor impacto y menor resistencia.



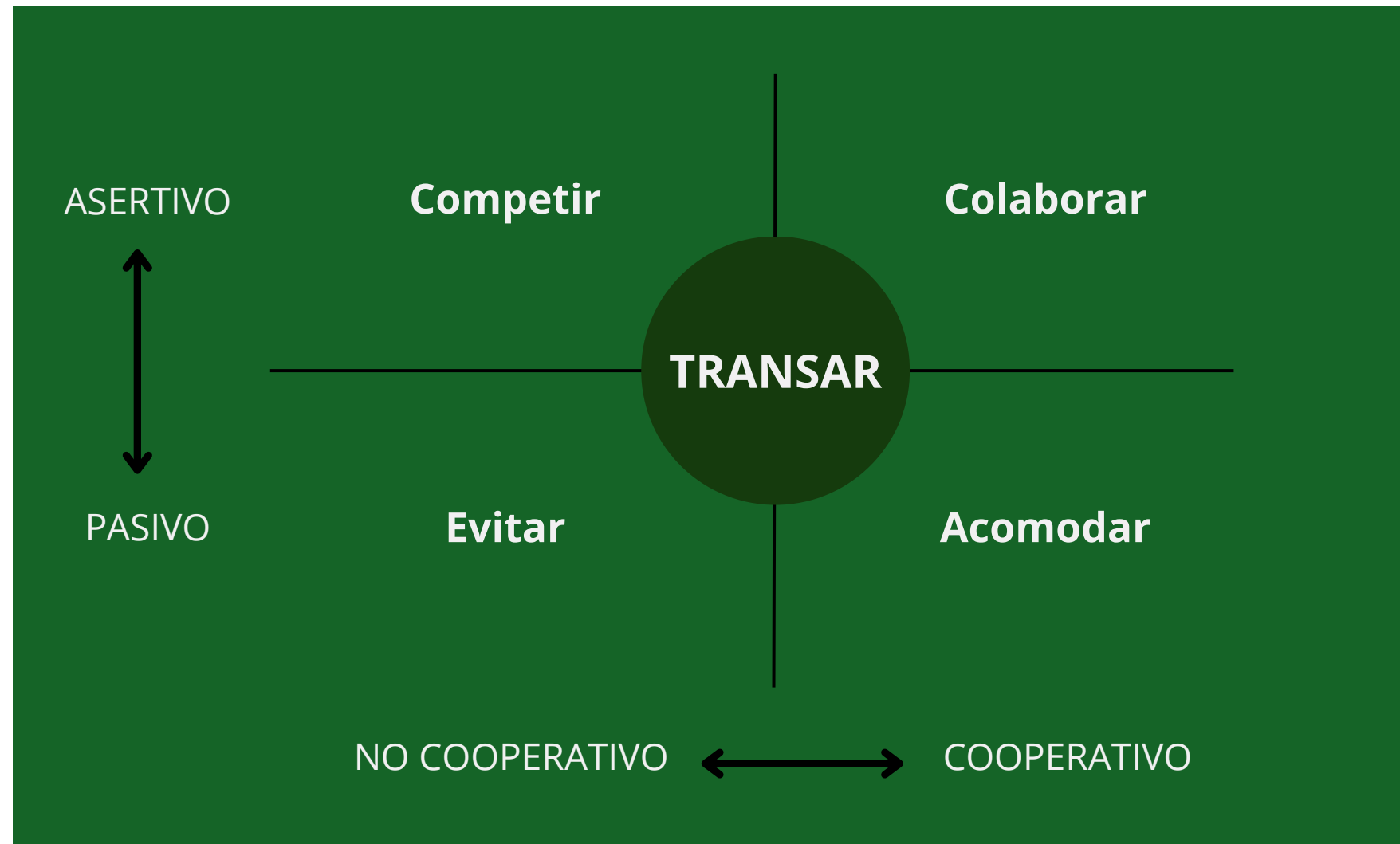
| GESTIÓN DE CONFLICTOS

Es la habilidad de ayudar a otros a manejar sus emociones o momentos tensos, hablar de desacuerdos de manera cuidadosa y encontrar soluciones que todos estén dispuestos a aceptar.

Los líderes eficaces proveen **SEGURIDAD** y **DESAFÍO**.

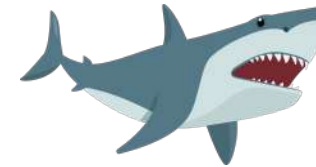
Los seres humanos **tenemos tendencia a evitar el conflicto** como modo de supervivencia ante un peligro potencial.

MODELO DE THOMAS-KILMANN



Evitar

Las personas evaden la situación y posponen las dificultades. Se mete a su caparazón.



Competir

"A mi manera o nada", "yo gano el otro pierde", hay lucha de poder



Colaborar

Busca opciones para encontrar soluciones ganar-ganar



Acomodar

Mantener armonía cediendo aún a costa de nuestros propios intereses



Transar

Buscar un mínimo aceptable para todos

MODELO DE THOMAS-KILMANN

EVITAR



Las personas consideran que evadir la situación en ese momento es lo más adecuado. Se mete a su caparazón.

¿Cuándo conviene usar este estilo?

Cuando los **riesgos son mayores a los beneficios** o es mejor afrontar el conflicto en otro momento o lugar.

MODELO DE THOMAS-KILMANN

COMPETIR

"A mi manera o nada"
"Yo gano el otro pierde"



El tiburón se preocupa en sus propios intereses, ya que, no tiene otra opción. Se debe utilizar de forma estratégica cuando es el único resultado viable.

¿Cuándo conviene usar este estilo?

Si el tema **es muy importante para ti y tienes muy poco tiempo** para actuar este estilo es recomendable.

MODELO DE THOMAS-KILMANN

ACOMODAR



Cree que el problema se ha solucionado cuando el otro está satisfecho y tiene lo que quiere.

¿Cuándo conviene usar este estilo?

Cuando el tema **es mucho más importante para la otra persona.**

MODELO DE THOMAS-KILMANN

COLABORAR



Busca opciones para
encontrar soluciones
ganar-ganar

Cree que se ha solucionado el problema cuando los dos han conseguido lo que querían

¿Cuándo conviene usar este estilo?

Cuando hay tiempo y **las soluciones son tan importantes para ambas partes** y no se puede transar.

MODELO DE THOMAS-KILMANN

TRANSAR

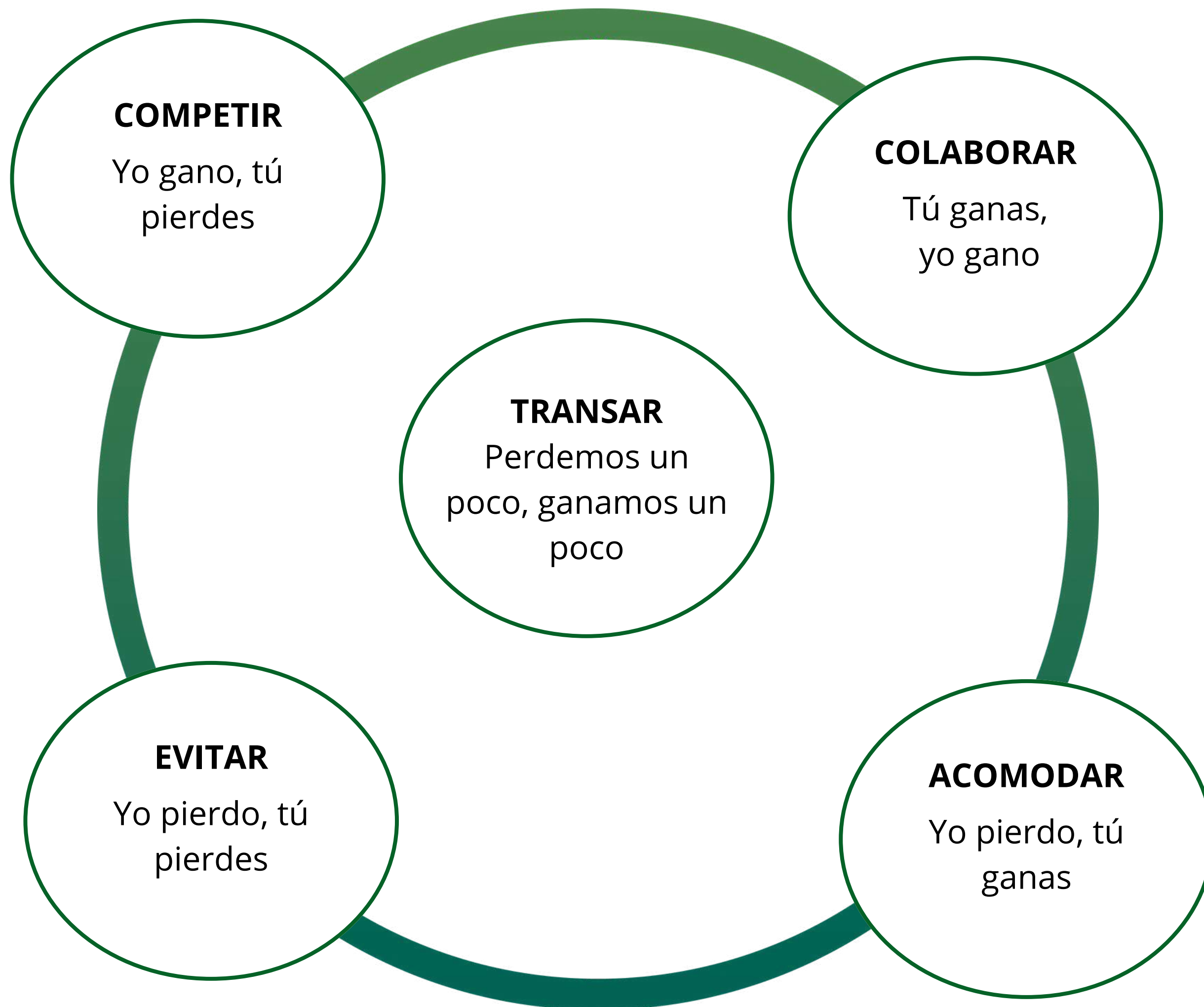
Busca un mínimo
aceptable para todos



El zorro intenta repartir las ganancias y las pérdidas entre los dos, de manera que cada uno consiga parte de sus objetivos

¿Cuándo conviene usar este estilo?

Cuando **las dos partes son igualmente fuertes** tienen metas excluyentes, cuando no hay tiempo para alcanzar una solución ganar-ganar



¿Y SI TENGO QUE DAR RETROALIMENTACIÓN?

SE DEBE DAR FEEDBACK POSITIVO Y
APROVECHAR ESTA OPORTUNIDAD DE
MANERA ESTRATÉGICA



NO APLICA EL EJEMPLO DE LA ABUELA EN ESTOS TIEMPOS

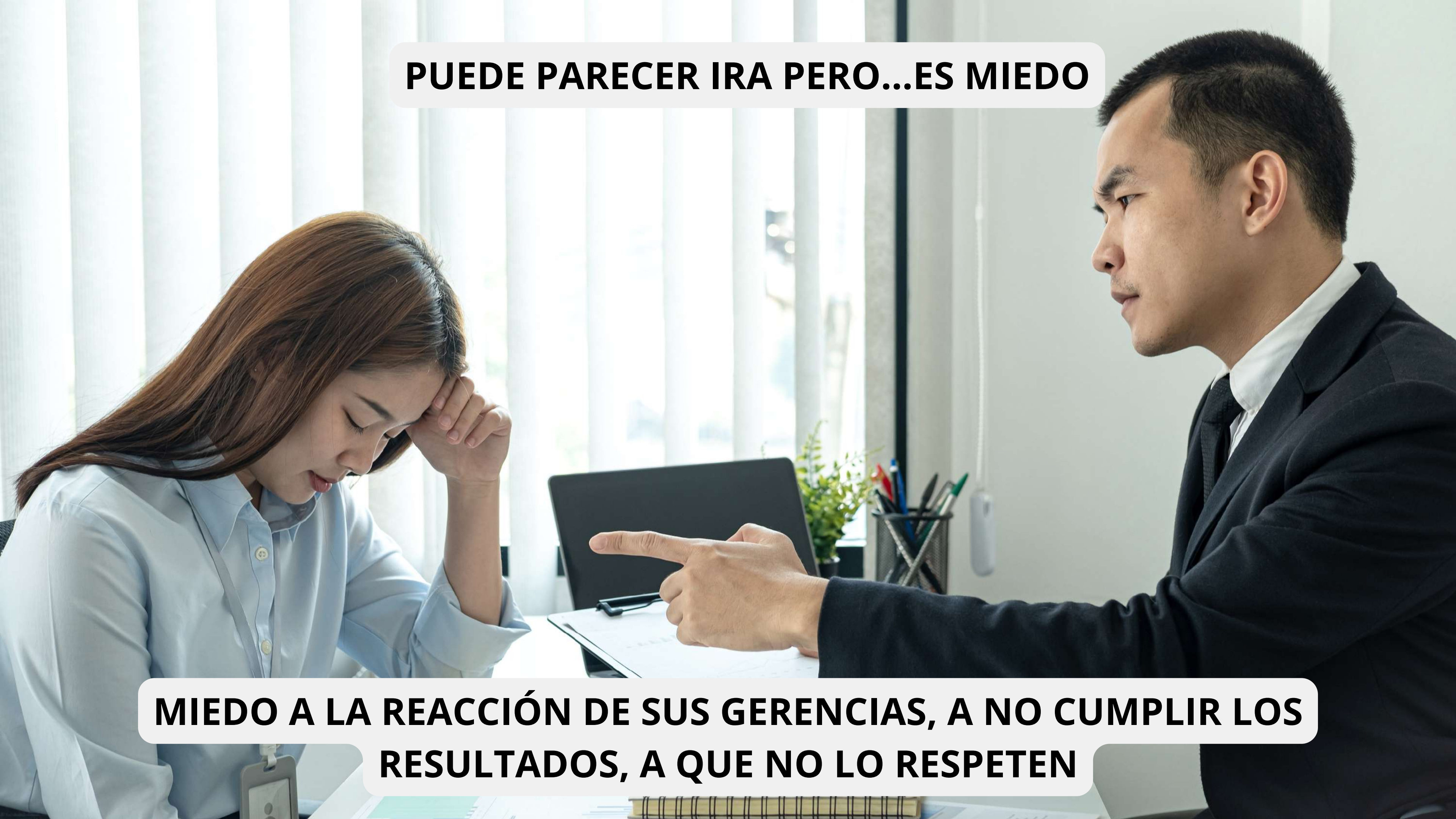


EL SER HUMANO SE PONE BARRERAS
PARA SU PROPIA SUPERVIVENCIA Y
BLOQUEA EL ENTENDIMIENTO





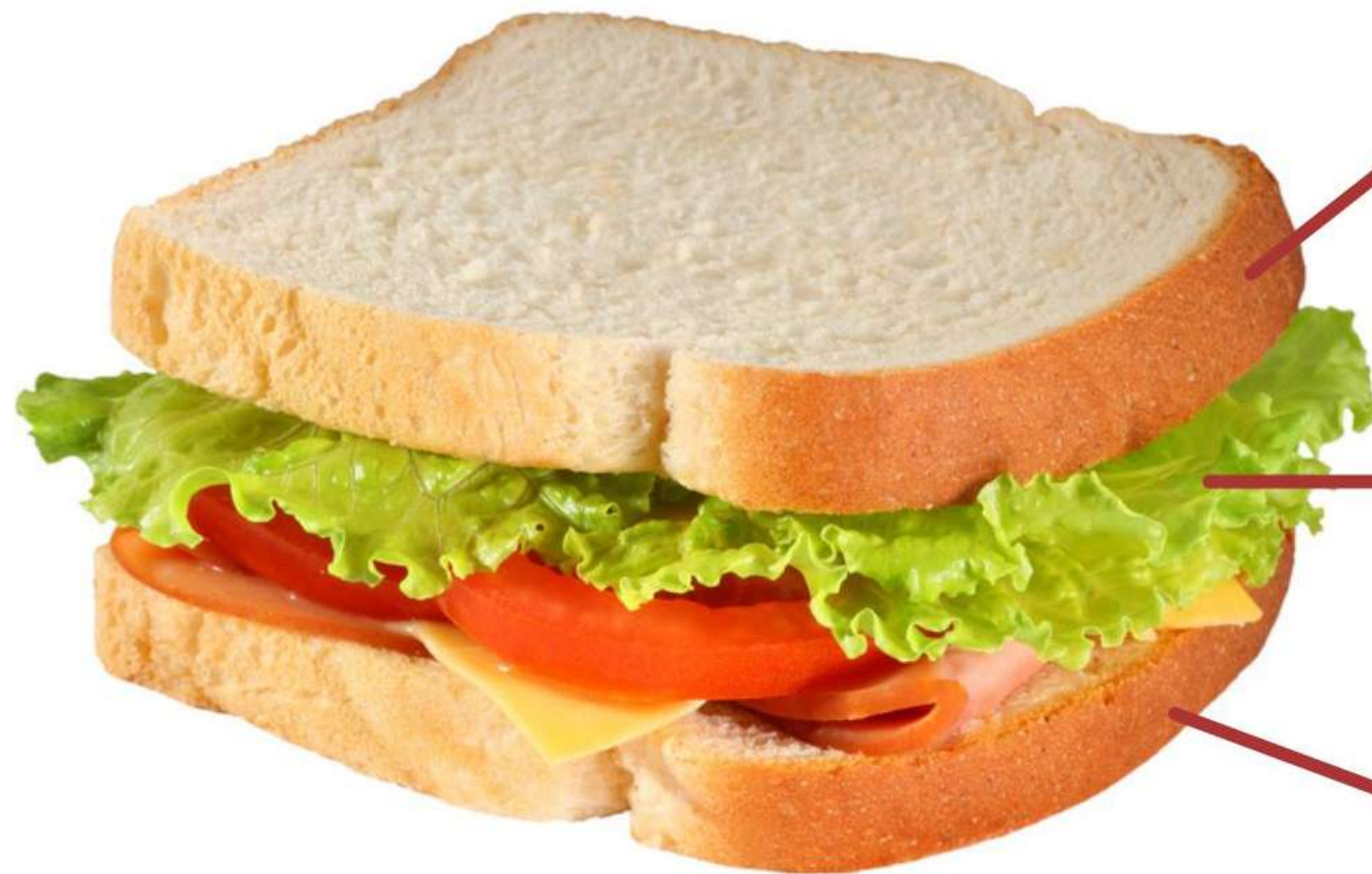
¿QUÉ EMOCIÓN ES LA QUE DOMINA PRINCIPALMENTE EN ESTA PERSONA?

A man in a dark suit and tie is pointing his right index finger towards a woman sitting at a desk. The woman, with long brown hair and wearing a light blue button-down shirt, has her head buried in her hand, looking downcast. They are in an office setting with large windows in the background. A laptop and some papers are on the desk.

PUEDE PARECER IRA PERO...ES MIEDO

**MIEDO A LA REACCIÓN DE SUS GERENCIAS, A NO CUMPLIR LOS
RESULTADOS, A QUE NO LO RESPETEN**

| TÉCNICA DEL SANDWICH



**FORMULACIÓN DE UN
ELOGIO SINCERO**

Confianza y Expectativa

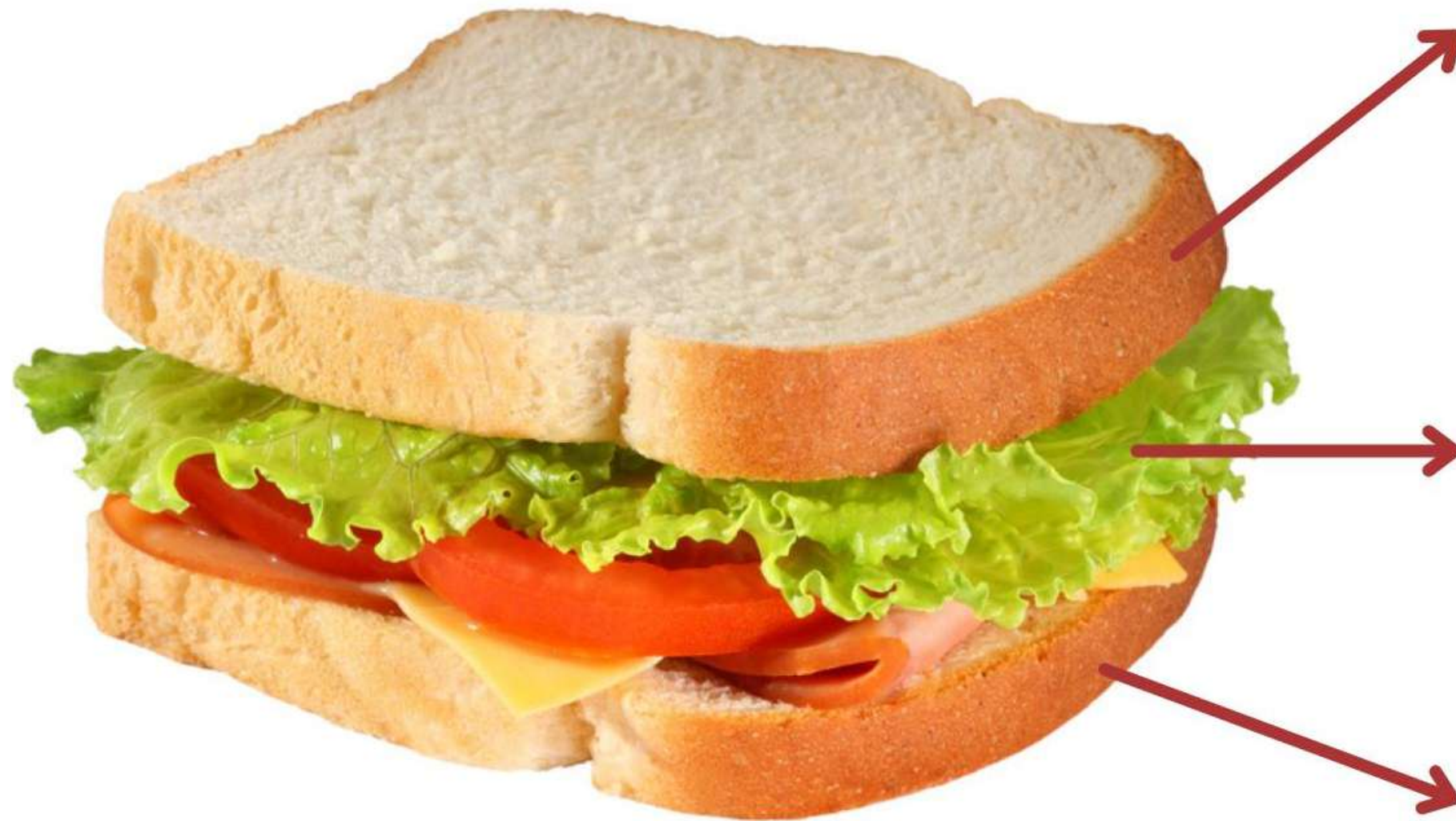
**PETICIÓN DE CAMBIO
DE CONDUCTA**

Área de mejora

**EXPRESIÓN DE SENTIMIENTO
POSITIVO Y PROPOSICIÓN DE
ALTERNATIVAS**

Reconoce lo positivo

| TÉCNICA DEL SANDWICH



Recuerda que te necesitamos como el trabajador eficiente y productivo que siempre has demostrado ser para el cumplimiento de los objetivos del área.

He observado que desde hace algunas semanas has bajado tu rendimiento y no se está cumpliendo la meta prevista por lo que quisiera encontrar contigo la solución.

Te he llamado para hablar contigo ya que eres parte importante de nuestro equipo y juegas un papel esencial para el cumplimiento de los objetivos.

Esta prohibido decir la palabra
“pero ” o “sin embargo”

TALLER

APLICACIÓN DE LA TÉCNICA DEL SANDWICH

ACTIVIDAD

RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN SITUACIONES REALES

GRACIAS POR TU ATENCIÓN

Escanea el QR para
que puedas responder
una breve encuesta

