



International Customer
Service Association
Latinoamérica

INSIDE-OUT PEOPLE CENTERED LEADERSHIP

Liderazgo para una nueva Era



CX

ACADEMIC 2025
SUMMIT
SAN JUAN
PUERTO RICO

FEB
20

INSIDE-OUT
Acelera
el éxito de
tu equipo
en CX
Experiencia
Ejecutiva

WE ARE BRINGING THE CX UNIVERSITY TO YOU!

[Icsalatinamerica.org](https://www.icsalatinamerica.org)

CX LEADERSHIP

Liderazgo Centrado en las Personas



Inside-Out. Un programa diseñado para transformar la experiencia del cliente desde la base: el equipo.

La Experiencia del Cliente inicia con la experiencia de tu equipo. Una nueva experiencia amerita una nueva forma de liderar.

En esta experiencia ejecutiva descubrirás cómo convertirte en un propulsor de la cultura centrada en las personas, con propósito claro y un estilo de liderazgo estratégico que te permitirán:

- **Conocer la estrategia** para la creación de equipos involucrados, funcionales y felices
- **Dominar el modelo** de Liderazgo centrado en las personas
- **Acelerar la adopción** de una cultura centrada en las personas con técnicas probadas para crear entornos que impulsen el involucramiento, la mejora sostenible y el enfoque en el cliente.
- **Incrementar el nivel** de madurez de tu liderazgo para convertirte en un catalizador de la transformación de experiencias.
- **Crear tu plan** de vuelo individual integrado a los objetivos, data y los pilares de soporte clave de CX.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA:

- **Profundizar en el autoconocimiento** para adecuar el estilo de liderazgo conforme a los requerimientos de una nueva Era.
- **Promover la gestión de un modelo de Liderazgo centrado en las personas** para elevar el involucramiento y la vocación de servicio.
- **Desarrollar la mentalidad, los hábitos y las capacidades** necesarias para liderar equipos multigeneracionales con un enfoque en la Experiencia del Cliente
- **Ofrecer nuevos métodos** para acelerar la adopción del “Customer Centricity”

AL FINALIZAR ESTE PROGRAMA:

Cada participante estará en posición de:

- Aplicar un modelo de Liderazgo centrado en las personas.
- Identificar áreas de mejora en su estilo de Liderazgo para detonar el entusiasmo y una mayor satisfacción laboral.
- Crear un entorno de trabajo donde se promueve la colaboración y la comunicación abierta para fomentar la creatividad y la innovación.
- Fidelizar a sus equipos de trabajo y convertirlos en promotores de la empatía en la cultura de Experiencias.
- Priorizar las acciones que generan el sentido de pertenencia, la proactividad y el enfoque en las experiencias únicas y memorables.
- Generar relaciones más productivas que se traduzcan en valor para el cliente y para la organización.

**INSCRIPCIONES
ABIERTAS**

CUPO LIMITADO

US\$

497⁰⁰

En adición, serás parte del equipo élite de ICESA Latinoamérica con acceso a grupos especiales de desarrollo continuo.

Módulo

01

Liderazgo Centrado en Las Personas

- 1.1 - Introducción al Liderazgo Centrado en las personas
- 1.2 - Liderando desde dentro: Mentalidad, hábitos y capacidades
- 1.3 - Guía para potenciar la madurez ejecutiva en el Liderazgo
- 1.4 - Culturas centradas en la Experiencia

Módulo

02

Plan de Vuelo

- 2.1 - Modelo de Liderazgo centrado en las personas
- 2.2 - Desarrollo de planes de acción
- 2.3 - Ejercicios prácticos





Mario Torres - Director Fundadora ICSA
Latinoamérica - México

DIRECCIÓN DEL PROGRAMA

Mario Torres

Director del Programa CX Leadership en ICSAU

Consultor Internacional, facilitador senior
Con amplia experiencia profesional en procesos de transformación con metodología de coaching empresarial, neurociencia y psicología positiva, experto en desarrollo de capacidad, perspectiva, visión, estrategias y tácticas para acciones clave del desempeño, práctica senior en siete indicadores de competencias, desarrolla sus contenidos basado en teorías psicológicas y herramientas como la psicología cognitiva conductual y neurociencias.

Certificado en Administración y Diseño de la Experiencia del cliente - Certificado como Lumina Spark Practitioner - Diplomado de biomusicoterapia transpersonal -

Certificado en neurociencia aplicada al desempeño y liderazgo - Certificado en psicología positiva - Actualización de maestría por la Universidad U. Mesoamericana de San Agustín - Actualmente participante del Doctorado en psicología empresarial -

Sub-Director de la división de Desarrollo Ejecutivo en ICSA Latinoamérica.

Director del Programa CX Leadership de ICSAU

■ Intl@icsalatinoamerica.org
■ (787)525-6582 | (809)747-8809
■ www.icsalatinoamerica.org

6

Inside Out - **Human Centered** Leadership
Executive Workshop

FECHAS EN PUERTO RICO:

INFORMACIÓN GENERAL:

COLEGIO CPA

San Juan, Puerto Rico
Jueves 20 de Febrero
2:00 pm – 6:00 pm

CERTIFICADO

Practitioner
Human Centered Leadership

DURACIÓN DEL PROGRAMA

4 Horas

MODALIDAD: PRESENCIAL

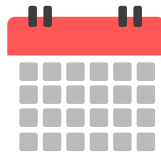
Este seminario ejecutivo será impartido de forma presencial. Puedes acceder a este programa de forma individual con un Executive Pass o como parte del Executive Experience durante el CX Academic Summit.

METODOLOGÍA

Aprendizaje Experiencial - Aplicación modelo de Liderazgo centrado en las personas - Psicología positiva - Coaching ejecutivo alineado con IAC

Garantizamos tu Satisfacción al 100%.

En las presentaciones presenciales, el cupo limitado garantiza la inmersión de todos los participantes en el temario y prácticas a desarrollar.



20
FEB.

DIRIGIDO A:

Ejecutivos, líderes y supervisores de departamentos de servicio y CX, consultores de servicio al cliente y profesionales en general interesados en elevar su influencia positiva para acelerar la adopción de la implementación de la Experiencia del cliente.

INVERSIÓN:




US\$ 497⁰⁰

PREGUNTA POR LOS BENEFICIOS
DEL EXECUTIVE TRACK PROGRAM

INCLUYE:

Todo el material del participante, herramientas, Certificado, Almuerzo y Coffee Breaks. Acceso a la plataforma educativa de ICSA University donde el participante podrá descargar todo el material de trabajo y texto.

MÁS INFORMACIÓN:

 **(787)525-6582**
(809)747-8809

 INFO@ICSLATINOAMERICA.ORG



International Customer
Service Association
Latinoamérica

Universidad de la ICSA

International Customer Service Association Latinoamérica



Somos el primer centro especializado en latinoamerica en formación profesional de Diseño y Administración de Experiencias del cliente (CX), Experiencia del Colaborador (EX), Liderazgo de Servicio al Cliente y Culturas de Servicio.

Con una metodología de aprendizaje experiencial, presentamos el curriculum educativo más avanzado en nuestra industria para satisfacer la necesidad de profesionalizar el servicio al cliente y acelerar el desarrollo del modelo de negocios centrado en las personas exigido por los clientes de hoy.

[ICSALATINOAMERICA.ORG](https://www.icsalatinoamerica.org) | (787)525-6582 | (809)747-8809

República Dominicana | Bolivia | Colombia | Costa Rica | Ecuador
El Salvador | Estados Unidos | Guatemala | Honduras | Nicaragua
Panamá | Perú | Puerto Rico | Venezuela