



EL PODER DE LA GESTIÓN PARA HACER BRILLAR

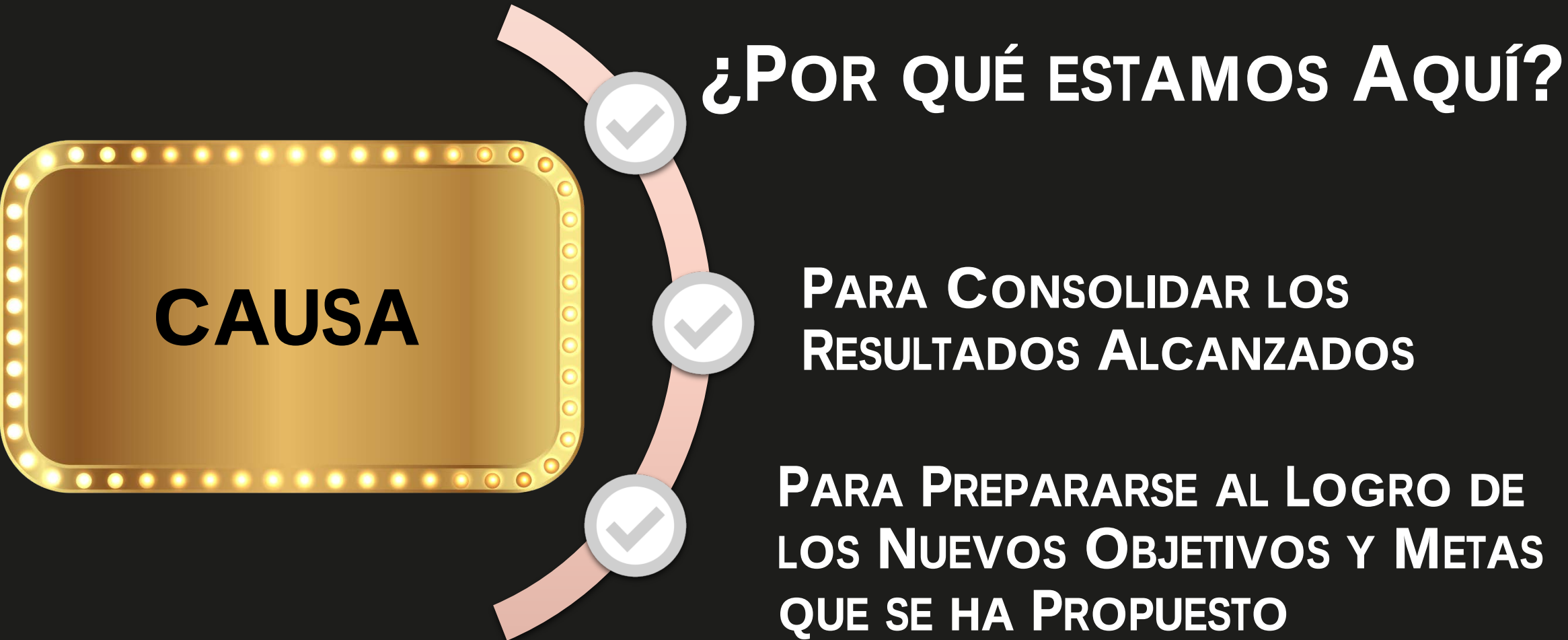
• LA ESTRELLA •



AGRADECIMIENTO

FELICITACIÓN

MOTIVACIÓN



CAUSA

¿POR QUÉ ESTAMOS AQUÍ?

**PARA CONSOLIDAR LOS
RESULTADOS ALCANZADOS**

**PARA PREPARARSE AL LOGRO DE
LOS NUEVOS OBJETIVOS Y METAS
QUE SE HA PROPUESTO**



PROPÓSITO



¿POR QUÉ ESTAMOS AQUÍ?

PARA **CARGAR COMBUSTIBLE** Y
AUMENTAR EL PODER DE GESTIÓN Y
DIRECCIÓN

PARA **APLICAR LUBRICANTES** Y
LLEGAR AL NIVEL ÓPTIMO DE
RENDIMIENTO GERENCIAL Y
OPERATIVO



OBJETIVOS

**ELEVAR EL PENSAMIENTO DIRECTIVO
(CAMBIO DE LUCES)**

**APLICAR PRINCIPIOS PARA ALINEAR
Y BALANCEAR LOS NUEVOS
OBJETIVOS**

**ADOPTAR MEJORES PRÁCTICAS PARA
FORMAR Y TRANSFORMAR EQUIPOS DE
TRABAJO DE ALTO DESEMPEÑO
(CALIBRAR LAS LLANTAS)**



ESTRATEGIA

**5 NIVELES DE GESTIÓN
GERENCIAL**

**5 ESTRATEGIAS DESTELLOS DE LA
ESTRELLA**

**HACER BRILLAR A TODA LA
ORGANIZACIÓN**



EL PODER DE LA GESTIÓN PARA HACER BRILLAR

LA ESTRELLA

COMPETENCIAS

ESTRATEGIAS



I. EXCELENCIA Y
CALIDAD

II. VALORES PARA
CRECER

III. ESTRATEGIA
DE SERVICIO

IV. ACELERADORES
DE VENTAS

V. PODER DE
MULTIPLICACIÓN

G. LIDERAZGO

ESTRATEGIAS

G. EQUIPO

G. PROCESOS

G. CAMBIO

G. DESAFÍOS

COMPETENCIAS



I. EXCELENCIA Y
CALIDAD

II. VALORES PARA
CRECER

III. ESTRATEGIA
DE SERVICIO

IV. ACELERADORES
DE VENTAS

V. PODER DE
MULTIPLICACIÓN

G. LIDERAZGO

ESTRATEGIAS

G. EQUIPO

G. PROCESOS

G. CAMBIO

G. DESAFÍOS

COMPETENCIAS

EL PODER DE LA GESTIÓN PARA HACER BRILLAR
LA ESTRELLA



**I. EXCELENCIA Y
CALIDAD**

**II. VALORES PARA
CRECER**

**III. ESTRATEGIA
DE SERVICIO**

**IV. ACELERADORES
DE VENTAS**

**V. PODER DE
MULTIPLICACIÓN**

G. LIDERAZGO

**Excelencia
Personal**

**Propósito y
Visión**

**Líder-Hazlo
e Influencia**

Agregar Valor

Multiplicadores

G. EQUIPO

G. PROCESOS

G. CAMBIO

G. DESAFÍOS



**GESTIÓN DEL LIDERAZGO:
LÍDER-HAZLO
PARA HACER BRILLAR LA ESTRELLA**

- Excelencia Personal
- Propósito y Visión
- Lider-Hazlo e Influencia
- Agregar Valor
- Multiplicadores

i. Excelencia

UN SELLO DE CALIDAD
QUE LLEVA IMPRESO
MI HUELLA PERSONAL



II Proposito y visión

PROPÓSITO

Yo quiero marcar una **diferencia**, haciendo cosas diferentes, con personas que hagan la diferencia, en el momento que produzca esa diferencia.

VISIÓN

Quien tiene un «por qué» vivir, podrá soportar casi cualquier «cómo».

INFLUENCIA

Es la esencia del liderazgo.

Es lograr que el otro participe.

iii. Lider-Hazlo

Líder azgo - Líder hazlo
La esencia de la gestión

**¡Hazlo
intencionalmente!**

A handwritten signature in white ink, which appears to be "Peter Drucker", is positioned below the text "¡Hazlo intencionalmente!".

iv. Agregar Valor

- 1. Debo valorarme a mí mismo.**
- 2. Debo valorar a los demás.**
- 3. Debo valorar lo que los demás hacen.**
- 4. Conocer y Valorar lo que otros valoran.**
- 5. Debo hacerme más valioso para los demás.**

¡Hazlo intencionalmente!

A handwritten signature in white ink, appearing to read "Phil Marshall", is located in the bottom right corner of the slide.



Maximizadores

Accidentales

Reclamos del personal que asegure eliminar la causa del problema y mejorar el clima

Intencionales

Crear un ambiente de trabajo floreciente



Minimizadores

Accidentales

Un Conflicto entre el Personal

Intencionales

Tomar ventaja de mi posición de liderazgo

Gestión de Liderazgo

Liderazgo

Confianza

Carácter

El Sandwich del Liderazgo





*¡A diferencia de algunas bebidas, en el liderazgo
no hay nada light!*



**I. EXCELENCIA Y
CALIDAD**

**II. VALORES PARA
CRECER**

**III. ESTRATEGIA
DE SERVICIO**

**IV. ACELERADORES
DE VENTAS**

**V. PODER DE
MULTIPLICACIÓN**

G. LIDERAZGO

G. EQUIPO

**Personal
Correcto**

**Personal
Disciplinado**

**Pensamiento
Disciplinado**

**Acción
Disciplinada**

**Tres Pilares
De la mejora**

G. PROCESOS

G. CAMBIO

G. DESAFÍOS



GESTIONAR AL EQUIPO: DE GRUPOS A CELULAS PARA HACER BRILLAR LA ESTRELLA

- **Personal Correcto**
- **Personas Disciplinada**
- **Pensamiento Disciplinado**
- **Acción Disciplinada**
- **Tres Pilares de la Mejora**

Personal Correcto

Primero Quién y después Qué



JIM COLLINS

de Bueno a Mejor – G2G: Good to Great

Bien, pero
no mejor

Volante Vrs.
Ciclo Fatal

Empresas que
Sobresalen

Punto de
Transformación

¿Qué PRINCIPIOS
hacen la DIFERENCIA?

(1)
Liderazgo
de Nivel 5

(2)
Primero
Quién y ...

PERSONAS
DISCIPLINADAS

(3)
Afrontar los
Hechos Brutales

(4)
Concepto
de Erizo

PENSAMIENTOS
DISCIPLINADOS

(5)
Cultura de
Disciplina

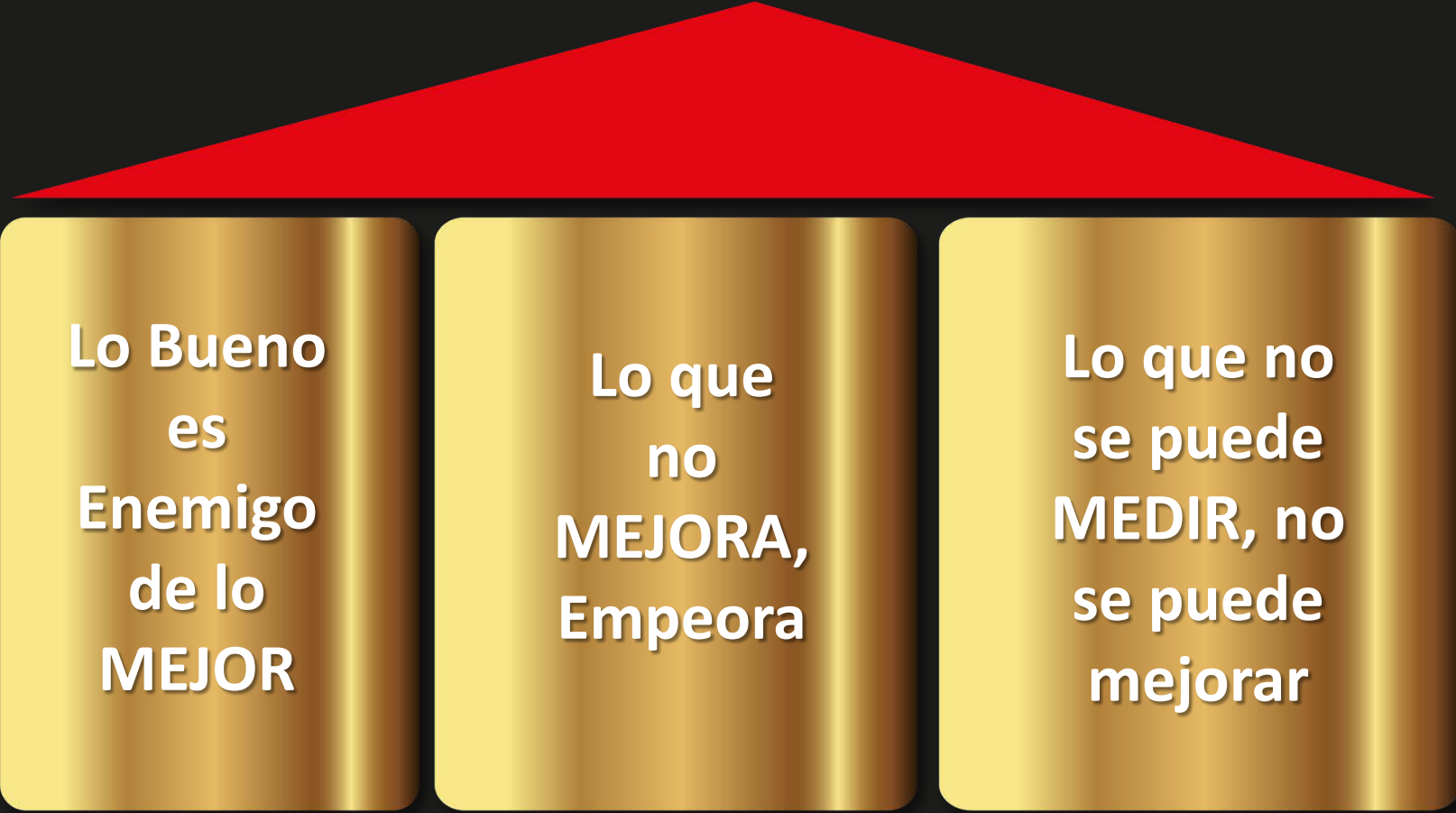
(6)
Aceleradores
de Tecnología

ACCIONES
DISCIPLINADAS

**La característica mas
importante para el trabajo en
equipo es la flexibilidad**

**Bienaventurados los
flexibles porque ellos
no se romperán
cuando los doblen**

Michael Crichton



Lo Bueno
es
Enemigo
de lo
MEJOR

Lo que
no
MEJORA,
Empeora

Lo que no
se puede
MEDIR, no
se puede
mejorar

1. Lo Bueno es enemigo de lo mejor
2. Lo que no mejora empeora
3. Si algo no se puede medir no se puede mejorar.

LOS TRES PILARES DE LA MEJORA DEL EQUIPO



A red envelope icon with a white outline, positioned in the upper left quadrant of the slide.

**EN LA FABRICA DE SOBRES
DINÁMICA**

**Exceptuando a la
Deidad**

A handwritten signature in white ink, located in the middle right section of the slide.

**UNO es un número insignificante
para crear grandeza**



A medida que el
desafío crece, la
necesidad del
trabajo en
equipo
aumenta.

John P. Hamel



**I. EXCELENCIA Y
CALIDAD**

**II. VALORES PARA
CRECER**

**III. ESTRATEGIA
DE SERVICIO**

**IV. ACELERADORES
DE VENTAS**

**V. PODER DE
MULTIPLICACIÓN**

G. LIDERAZGO

G. EQUIPO

G. PROCESOS

**Mapa de Objetivos
Estratégicos**

**Metas KPI
Finanzas**

**Metas KPI
Satisfacción
Clientes**

**Metas KPI Procesos
Internos**

**Metas KPI
Aprendizaje
y Desarrollo**

G. CAMBIO

G. DESAFÍOS



GESTIONAR PROCESOS : DE ACTIVIDADES A PROCESOS PARA HACER BRILLAR LA ESTRELLA

- Mapa de Objetivos Estratégicos
- Metas KPI Finanzas
- Metas KPI Satisfacción Clientes
- Metas KPI Procesos Internos
- Metas KPI Aprendizaje y Desarrollo

MAPA DE OBJETIVOS

S



Specific

M



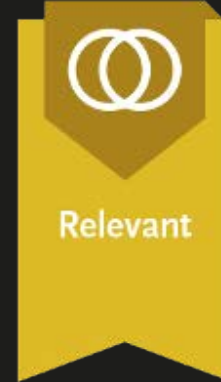
Measurable

A



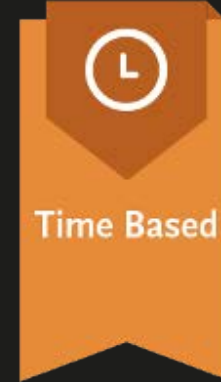
Attainable

R



Relevant

T



Time Based

S
M
A
R
T

Específicos
Medibles
Alcanzables
Relevantes
Tiempo Definido

Balanced score card (BSC)

Cuadro de Mando Integral (CMI)



KPI: Indicador Clave del Desempeño

BSC: Robert Kaplan & David Norton

El Poder de ver el “Cuadro Completo”



El Poder de ver el “Cuadro Completo”



**Los Objetivos son la Disciplina
Para convertir Equipos de**



Alto en Desempeño

4 PERSPECTIVAS

I. FINANZAS

-
-
-

III. PROCESOS INTERNOS

-
-
-

II. CLIENTES

-
-
-

IV. APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

-
-
-

Visión

RESULTADOS

CAUSAS

Definir los Objetivos Estratégicos

4 PERSPECTIVAS

“Y nosotros haremos más y mejores negocios...”

“Entonces, el Cliente estará satisfecho...”

Visión

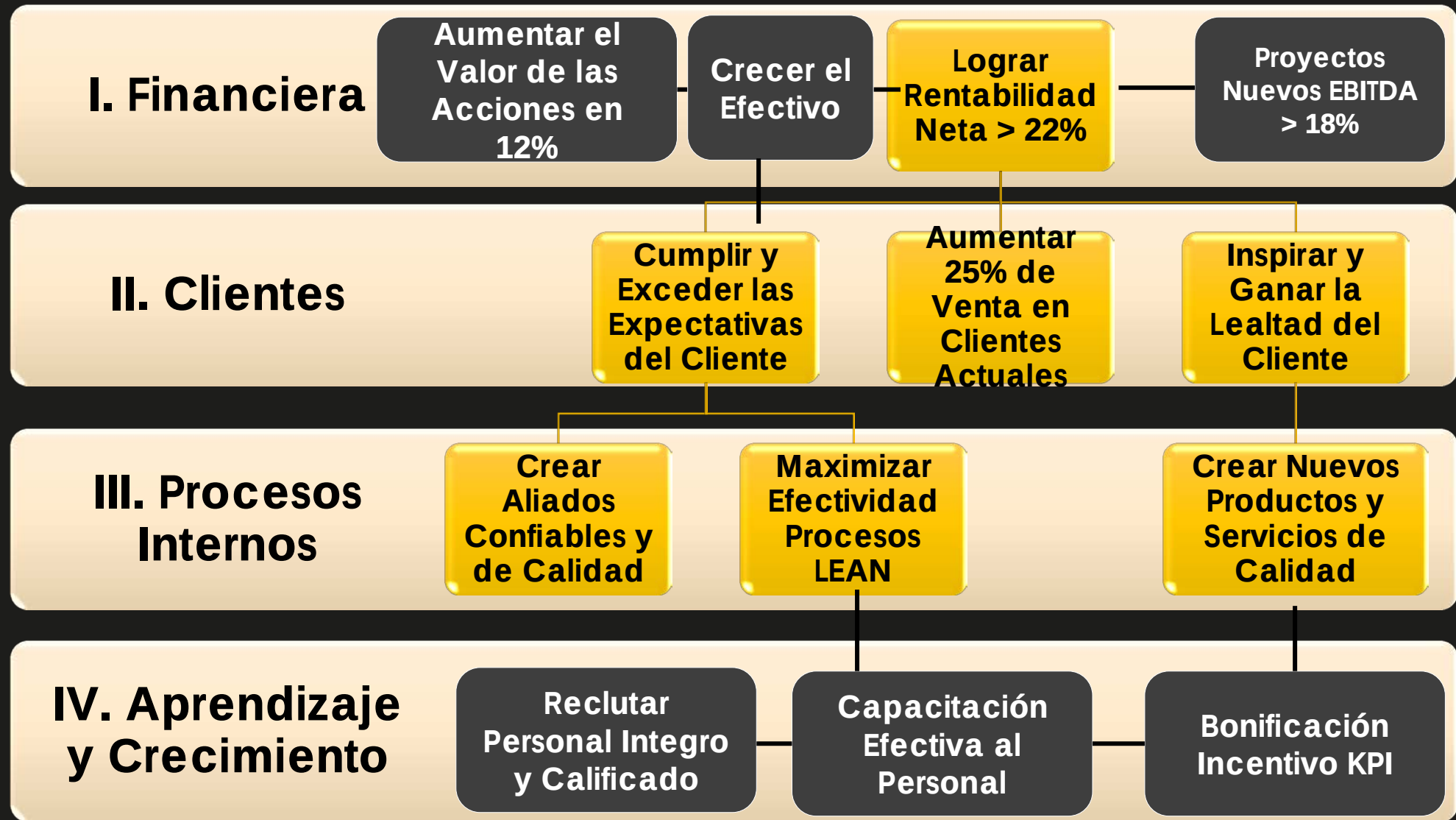
“...Y si hacemos las cosas correctas, a través de procesos eficaces y eficientes...”

“Si contamos con el personal, la infraestructura y la tecnología adecuados...”

RESULTADOS

CAUSAS

4 PERSPECTIVAS



RESULTADOS

CAUSAS

4 PERSPECTIVAS

I. FINANZAS

- Para tener éxito
- ¿Cómo llenar las expectativas de nuestros accionistas?

III. PROCESOS INTERNOS

- ¿Qué procesos del negocio debemos hacer excelente?

II. CLIENTES

- ¿Cómo servir y satisfacer a nuestros Clientes?

IV. APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO

- ¿Cómo desarrollar nuestras habilidades y competencias para cambiar y mejorar?

RESULTADOS

CAUSAS

4 PERSPECTIVAS

I. FINANZAS



Objetivos

Indicadores KPI

Metas *

II. CLIENTES



Objetivos

Indicadores KPI

Metas *

III. PROCESOS INTERNOS



Objetivos

Indicadores KPI

Metas *

IV. APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO



Objetivos

Indicadores KPI

Metas *

RESULTADOS

CAUSAS

* Iniciativas = Proyectos Específicos.

Tarde o Temprano

**La Disciplina Vence a la
Inteligencia**

Jokoi Kenji



**I. EXCELENCIA Y
CALIDAD**

**II. VALORES PARA
CRECER**

**III. ESTRATEGIA
DE SERVICIO**

**IV. ACELERADORES
DE VENTAS**

**V. PODER DE
MULTIPLICACIÓN**

G. LIDERAZGO

G. EQUIPO

G. PROCESOS

G. CAMBIO

**Micro y
Macro Cambios**

**Micro y Macro
Management**

Turn Around

Segmentación

Sinergia

G. DESAFÍOS



GESTIONAR EL CAMBIO:
LO ÚNICO CONSTANTE ES EL CAMBIO
Para hacer Brillar a la
estrella

- Micro y Macro Cambios
- Micro y Macro Management
- Turn Around
- Segmentación
- Sinergia

Micro-Cambios

Beneficios

- **Pequeños pasos y conductas para comenzar a cultivar un gran cambio.**
- **Puentes para superar resistencias de aquellos que están en la zona de confort.**



Kai = Change

Zen = Good

Micro-Cambios

A. comienzan con una
inconformidad.

B. Se toma como un Desafío de
Mejora.

c. Sigue una decisión y acción
inmediata, evaluando su
impacto.

Kaizen: es la receta escondida
de los grandes líderes.

Macro-Cambios

Beneficios

- **Formación y Transformación de Recursos Humanos.**
- **Renovación de Infraestructura y recursos Naturales.**
- **Sinergia con Otras Empresas Complementarias.**

Micro-Management

El Poder

- **Capacidad de Ver los Detalles.**
- **Cuidar Los Detalles.**

Macro-Management

El Poder

- **Habilidad de Visualizar el Todo.**
- **Capacidad de Anticipación.**

El Turnaround

**Decisión de Cambiar
algo o alguien,
para regresar a los principios
que nos dieron éxito**

El Turnaround

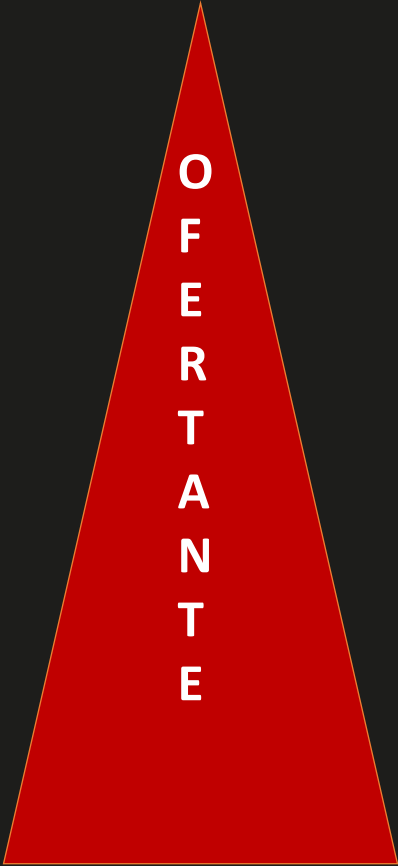
Retorno a las Bases del Negocio

“FROM GOOD TO GREAT”

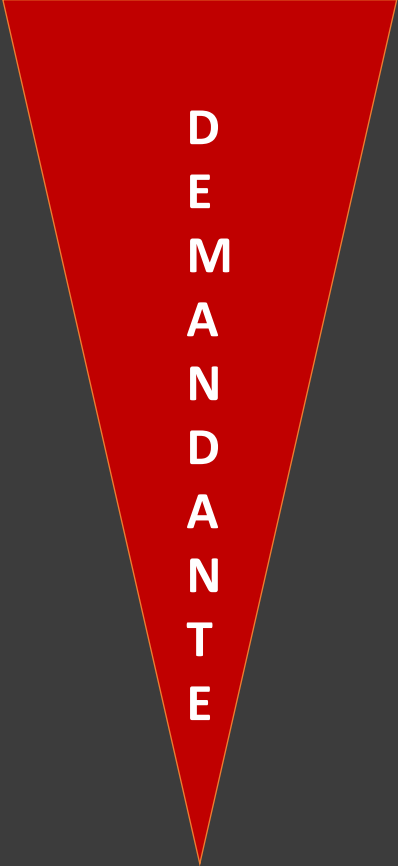
**¿ CÓMO HACER LA
TRANSICIÓN
DE BUENO A MEJOR?**

Estrategia de Servicio

¿Cuál es la Actitud de Servicio?



O
F
E
R
T
A
N
T
E

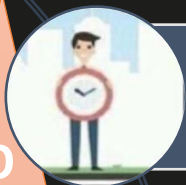


D
E
M
A
N
D
A
N
T
E

Estrategia de Servicio

¿Las Prioridades están en Orden?

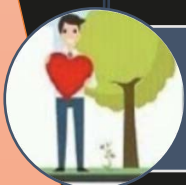
O
F
E
R
T
A
N
T
E



Ser



Estar



Hacer



Tener

D
E
M
A
N
D
A
N
T
E



Tener



Hacer

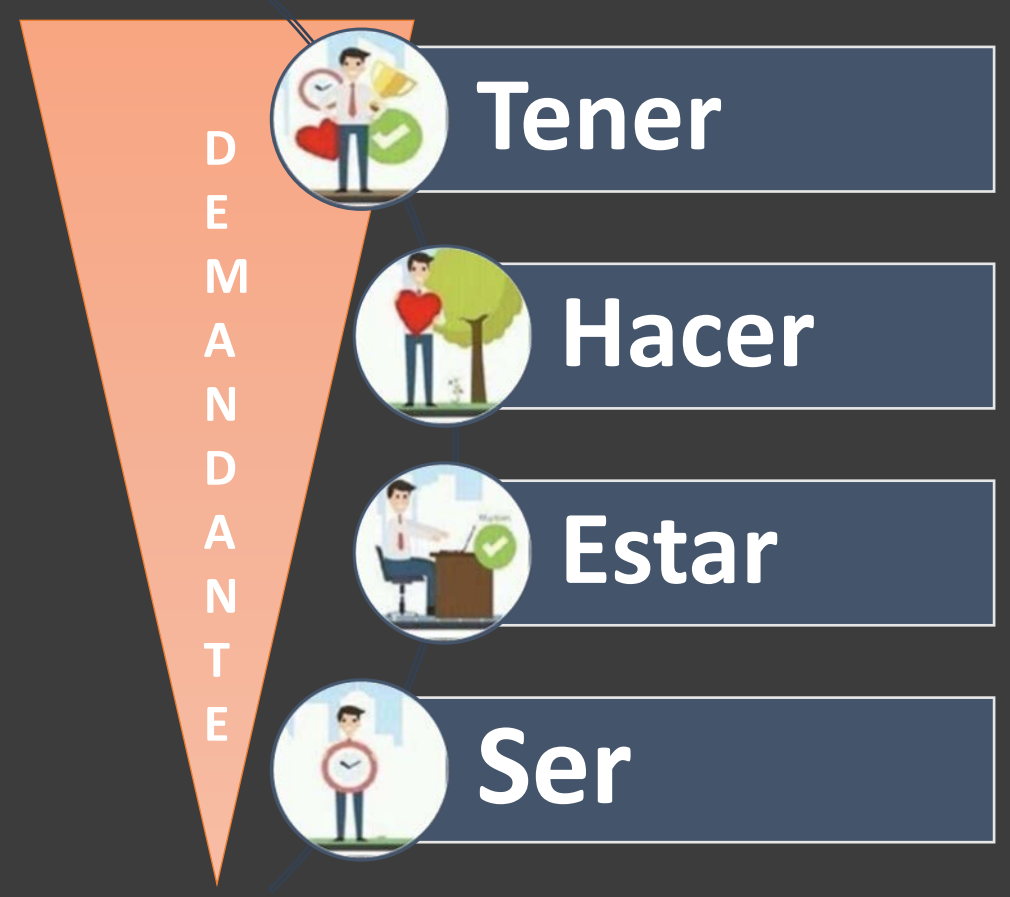
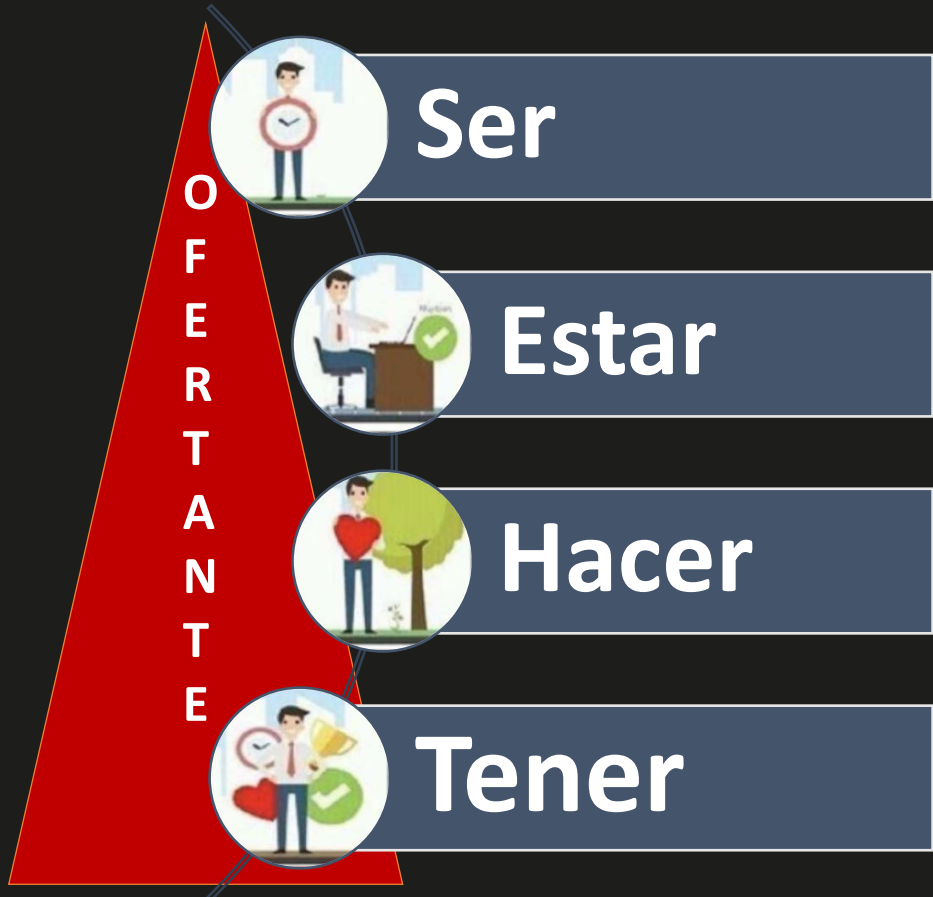


Estar



Ser

Estrategia de Servicio



Estrategia de Servicio

Retorno a las Bases del Negocio

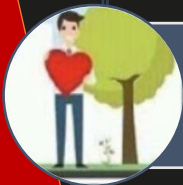
O
F
E
R
T
A
N
T
E



Ser



Estar



Hacer



Tener

D
E
M
A
N
D
A
N
T
E



Tener



Hacer



Estar



Ser



**I. EXCELENCIA Y
CALIDAD**

**II. VALORES PARA
CRECER**

**III. ESTRATEGIA
DE SERVICIO**

**IV. ACELERADORES
DE VENTAS**

**V. PODER DE
MULTIPLICACIÓN**

G. LIDERAZGO

G. EQUIPO

G. PROCESOS

G. CAMBIO

G. DESAFÍOS

**Manejo del
Caos y el Declive**

Resiliencia

**Liderazgo de
Novel 5**

**Servicio 5
Estrellas**

**Transformación
Y legado**



GESTIONAR EL DESAFIO:
DE BUENO A EXCELENTE
Para hacer Brillar a la
estrella

- Manejo del Caos y el Declive
- Resiliencia
- Liderazgo de nivel 5
- Servicio 5 Estrellas
- Transformación y Legado

ETAPAS DE LA DECADENCIA

1. LA **ARROGANCIA**
NACIDA DEL **ÉXITO**



2. LA BÚSQUEDA
INDISCIPLINADA DE **MÁS**

3. LA **NEGACIÓN**
DEL RIESGO Y **PELIGRO**

4. LA BÚSQUEDA ANSIOSA
DE LA **SALVACIÓN**

5. LA CAPITULACIÓN ANTE
IRRELEVANCIA O **MUERTE**

JIM COLLINS

El Declive

**Pérdida Progresiva
de la Fuerza, Intensidad,
Importancia o Perfección.**

El Declive

¿Por Qué Caen los Poderosos?



El Caos

**Desorden o Confusión
Absolutos.
Estado Anterior al
Orden Divino del
Universo.**

Resiliencia

**Capacidad de
sobreponerse a la
adversidad**

Liderazgo

Nivel 5: Ejecutivo de Nivel 5

Nivel 4: Líder Eficiente

Nivel 3: Gerente Competente

**Nivel 2: Miembro de un Equipo que
hace un Aporte**

Nivel 1: Individuo de Gran Capacidad

JIM COLLINS



Servicio 5 Estrellas

- 1. Alcanzar La Meta de Volumen.**
- 2. Cumplir el Estándar de Servicio.**
- 3. Resolver las no Conformidades.**
- 4. Cuadre con Exactitud.**
- 5. Cero Errores en el Turno.**

Transformación y Legado

**La Historia más Grande
Jamás Contada**



I. EXCELENCIA Y
CALIDAD

II. VALORES PARA
CRECER

III. ESTRATEGIA
DE SERVICIO

IV. ACELERADORES
DE VENTAS

V. PODER DE
MULTIPLICACIÓN

G. LIDERAZGO

G. EQUIPO

G. PROCESOS

G. CAMBIO

G. DESAFÍOS

**El Poder de la Gestión
para
Hacer Brillar
La Estrella**



**I. EXCELENCIA Y
CALIDAD**

**II. VALORES PARA
CRECER**

**III. ESTRATEGIA
DE SERVICIO**

**IV. ACELERADORES
DE VENTAS**

**V. PODER DE
MULTIPLICACIÓN**

G. LIDERAZGO

Excelencia
Personal

Propósito y
Visión

Líder-Hazlo
e Influencia

Agregar Valor

Multiplicadores

G. EQUIPO

Personal
Correcto

Personal
Disciplinado

Pensamiento
Disciplinado

Acción
Disciplinada

Tres Pilares
De la mejora

G. PROCESOS

Mapa de Objetivos
Estratégicos

Metas KPI
Finanzas

Metas KPI
Satisfacción
Clientes

Metas KPI Procesos
Internos

Metas KPI
Aprendizaje
y Desarrollo

G. CAMBIO

Micro y
Macro Cambios

Micro y Macro
Management

Turn Around

Segmentación

Sinergia

G. DESAFÍOS

Manejo del
Caos y el Declive

Resiliencia

Liderazgo de
Novel 5

Servicio 5
Estrellas

Transformación
Y legado

The JOHN MAXWELL **Team**



Para dejar un legado y alcanzar la Estrella

Asigne poder a su personal

– Cambie, use potenciadores –

Transmita los 5 destellos de la Estrella

A

C

T

Conclusión

1. ¿qué aprendí?
2. ¿qué me fue útil?
3. ¿qué aplicaré?
4. ¿cuándo comenzaré?
5. ¿cómo mediré el progreso?

Recursos:

DESCARGA CONTENIDO:

<https://kaizenu.wixsite.com/website>

clave: DestellosSPS18