



Reglas:

- ✓ Decomiso de celulares, laptops, tablets y cualquier cosa que se le parezca
- ✓ Obedezca el ENROQUE

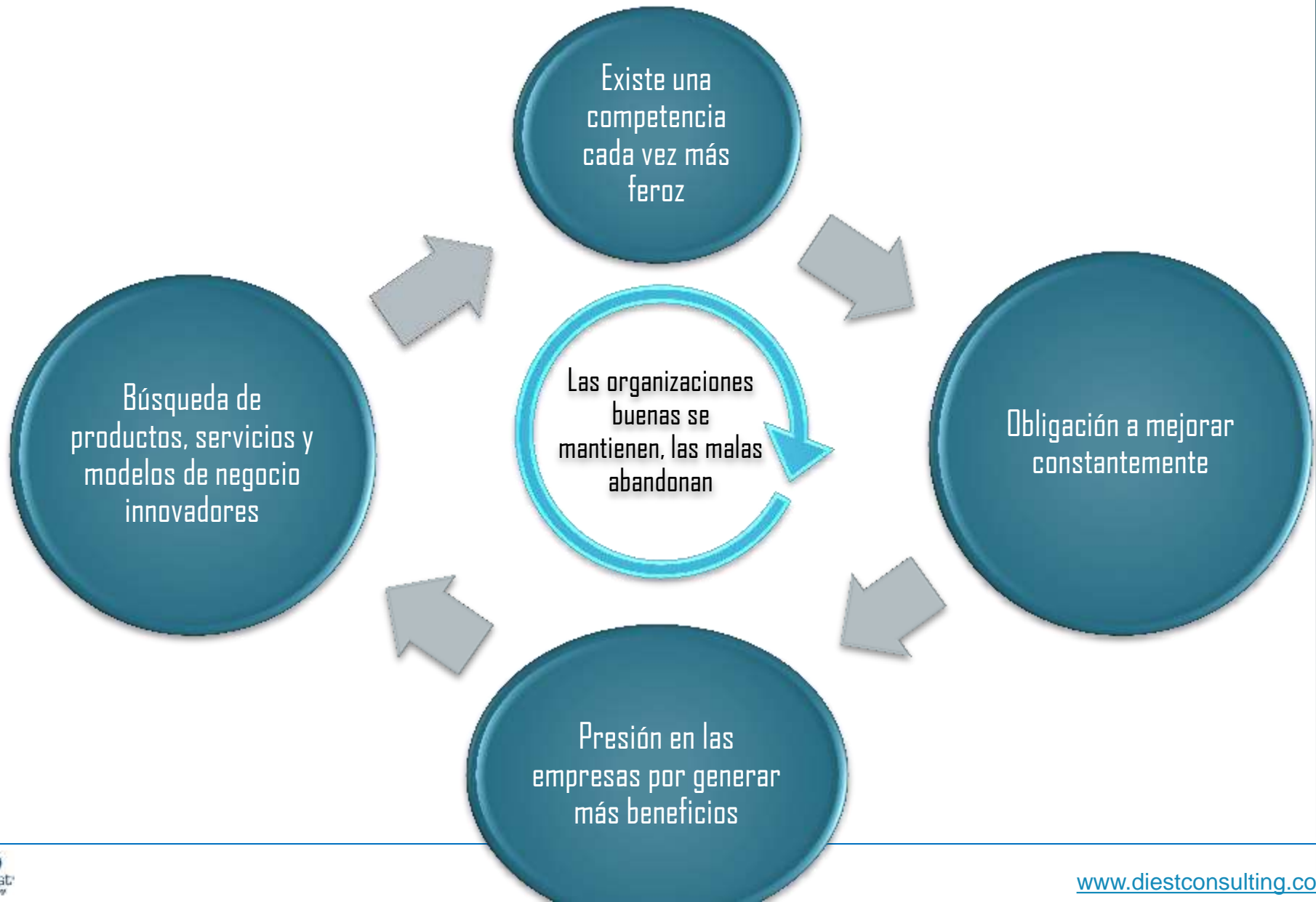


El Entorno Actual de Los Negocios

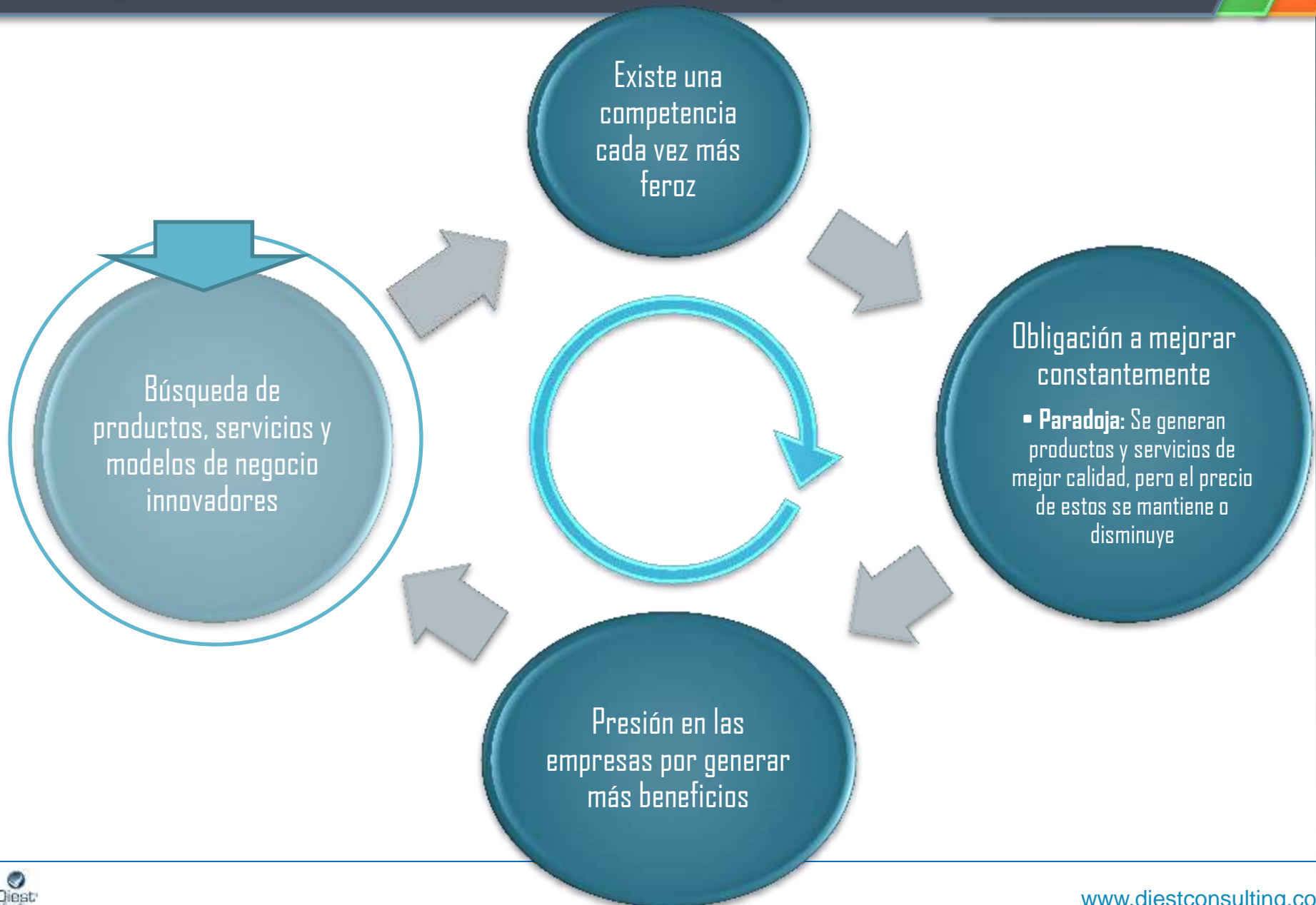
“Lo grave es que estamos en el siglo XXI con organizaciones diseñadas en el siglo XIX para que funcionaran en el siglo XX.”

- Michael Hammer

El Entorno Actual de Las Organizaciones



¿Dónde esta entonces la ventaja competitiva?



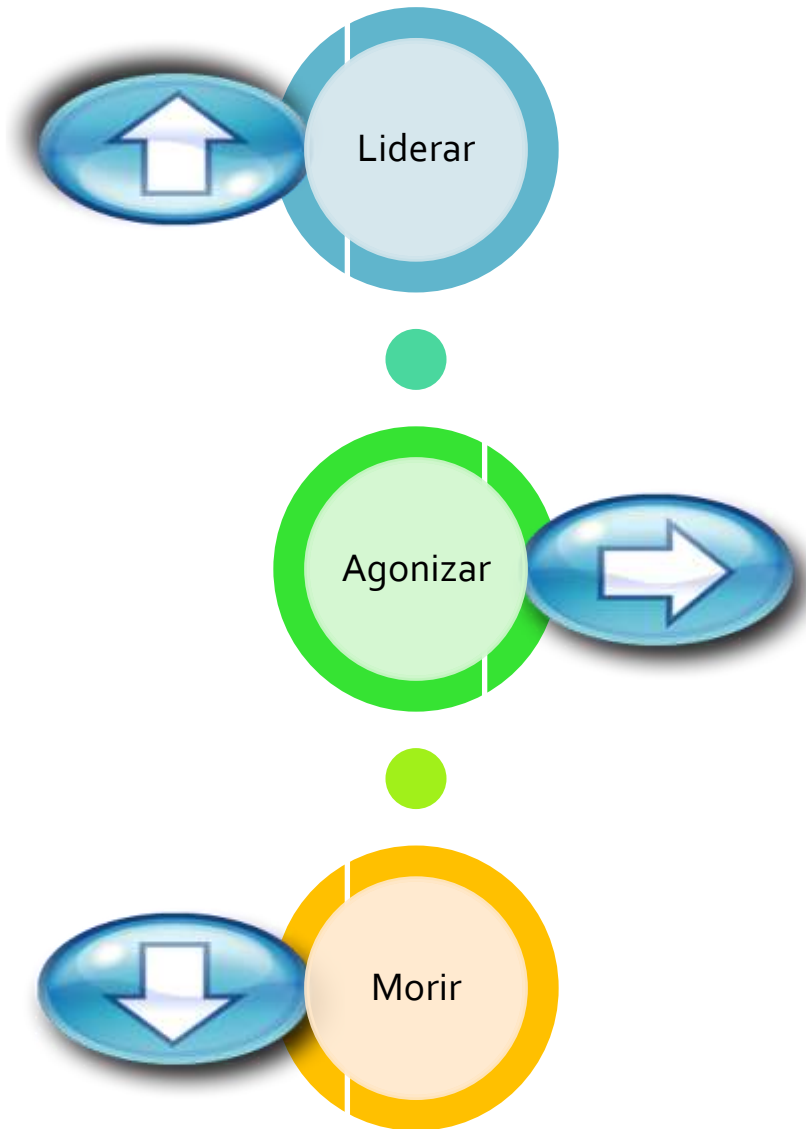
Las reglas de
juego han
cambiado: el pez
más grande ya
no se come al
chico, **el pez más
rápido se come
al más lento.**

¿Y en lo personal?, !!!!!Lo mismo!!!!!!



Los 3 Caminos

- Si su opción es liderar, deberá entonces crear los mecanismos necesarios para ser productivo



Lo que buscan las organizaciones

Extraordinario
nivel
de servicio al
cliente

Solidez
institucional y
agilidad
Organizacional

líderes y Talento
de
alto desempeño

Liderazgo
Del
mercado

Rentabilidad
Y crecimiento

Las 5 fuerzas de la organización legendaria



¿Que es lo que las Organizaciones requieren?

Líderes
capaces de
hacer que las
cosas sucedan
rápidamente y
de forma
contundente

¿Que es un líder?



¿Que es un JEFE?

Dando órdenes

Presionando

Haciéndose el importante

Controlando y Fiscalizando

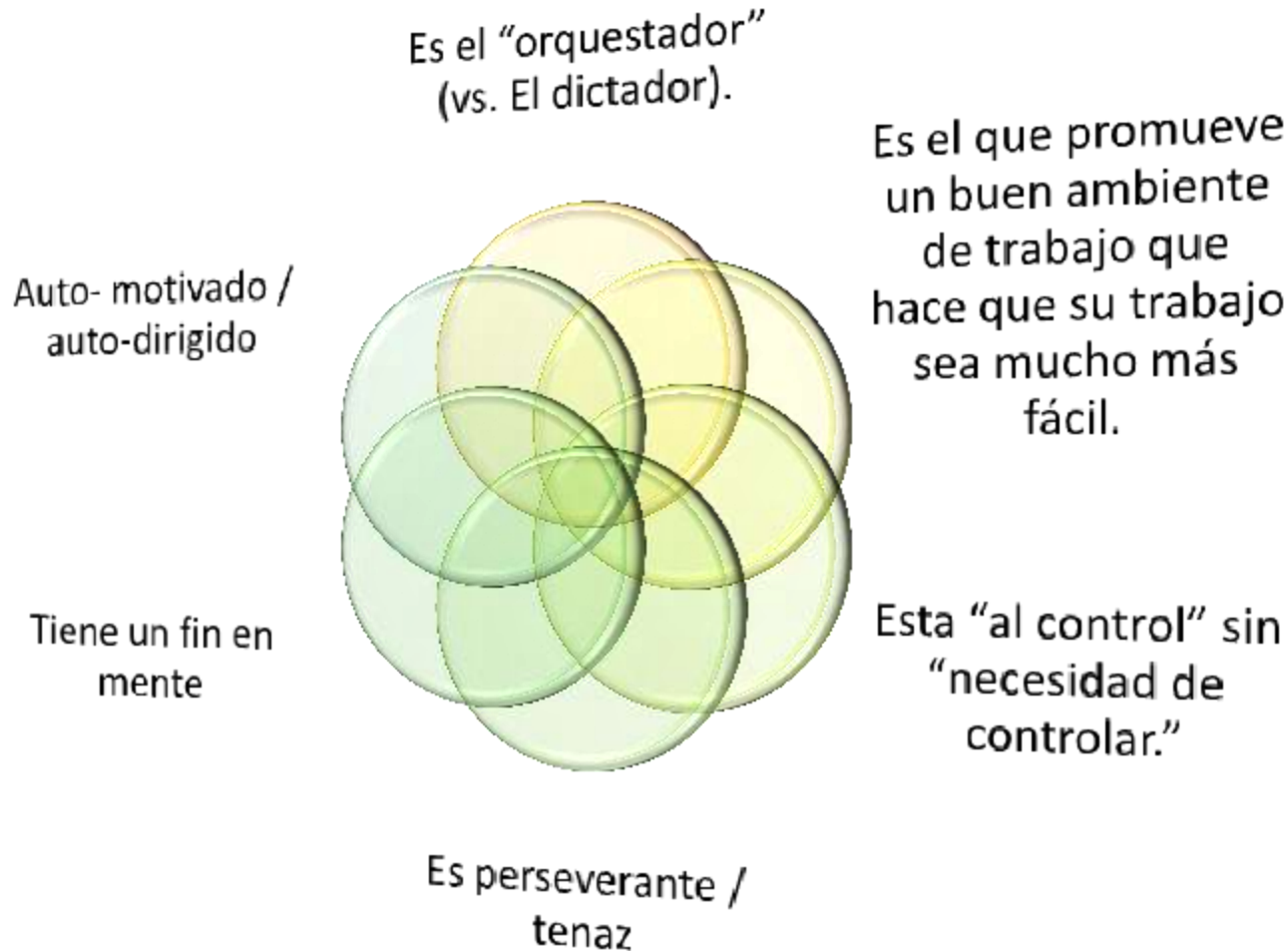
Robándose la gloria de sus "súbditos"

Puntualizando y magnificando los errores

¿Que es un líder?




El Líder



¿Qué es un líder?

"Aquel que 'pone los medios' para que las cosas sucedan, aun si no cuenta con personal a su cargo"

- 
- ◆ ¿Por donde empezamos para convertirnos en grandes líderes?
 - ◆ ¿Cuál es el principal elemento de éxito de una persona?

A woman with long brown hair, wearing a white tank top and white pants, is captured mid-jump in a field of yellow daisies. Her arms are raised in a 'V' shape, and her head is tilted back, conveying a sense of joy and freedom. The background is a clear, bright blue sky. The text '¿Qué es actitud?' is overlaid in a large, white, sans-serif font across the center of the image.

¿Qué es
actitud?

“Actitud es la manera con que respondes a la vida cada día, todo el día”.



La
pregunta
es
¿Cómo?

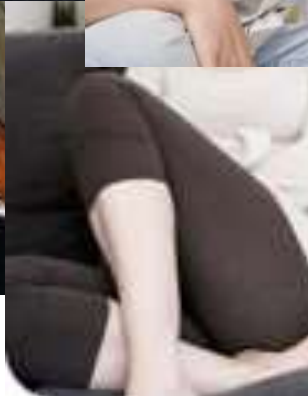


La importancia de la Actitud

“La Actitud es el motor de las personas de alto desempeño, mientras más revoluciona más avanza y mientras más avanza más arrastra”

-Hugo Becerra

¿Qué actitudes observan?



La importancia de la Actitud

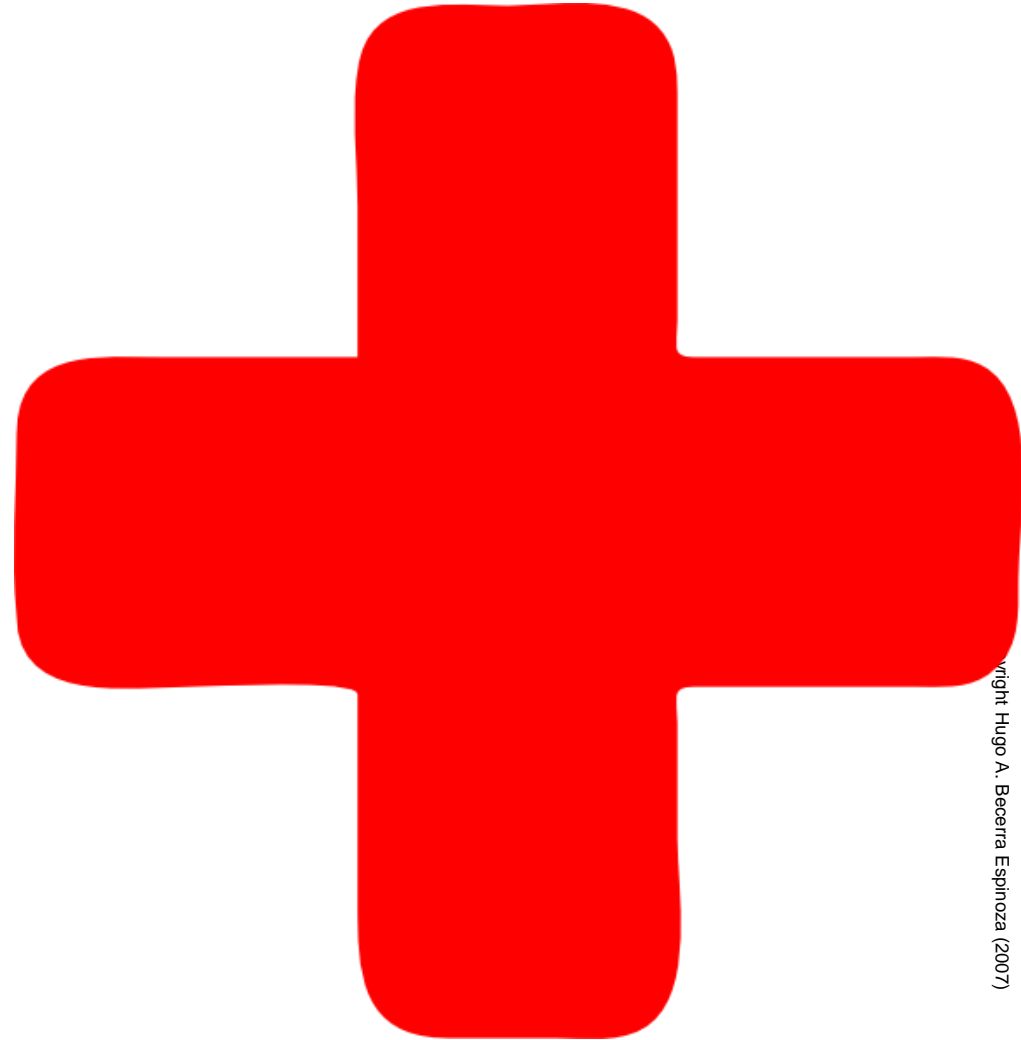
“Las actitudes se reflejan en como pensamos, como hablamos, como actuamos, lo que decimos, como lo decimos, como nos movemos...”

...por lo tanto

“LAS
ACTITUDES
NOS
DEFINEN”

Hugo Becerra

- Entre + actitudes **positivas** adquieras mejor vas a ser como persona y mejor vas a ser percibido por los que te rodean



Copyright Hugo A. Becerra Espinoza (2007)

¿Que es Actitud +?

- “Capacidad de **Elección** manifestada en **hechos positivos**”

- Hugo Becerra



¿Que es Actitud +?



“Las oportunidades
son calvas y hay que
tomarlas por el pelo”

Actitud Positiva en tu trabajo



“Aunque no puedas escoger el trabajo, siempre puedes elegir como lo harás o enfrentarás”

Fórmula de la Actitud

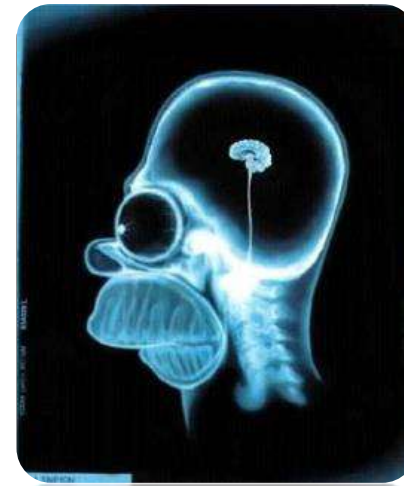


Reactivo vs. Proactivo

Proactivo



Reactivo



Reactivo vs. Proactivo

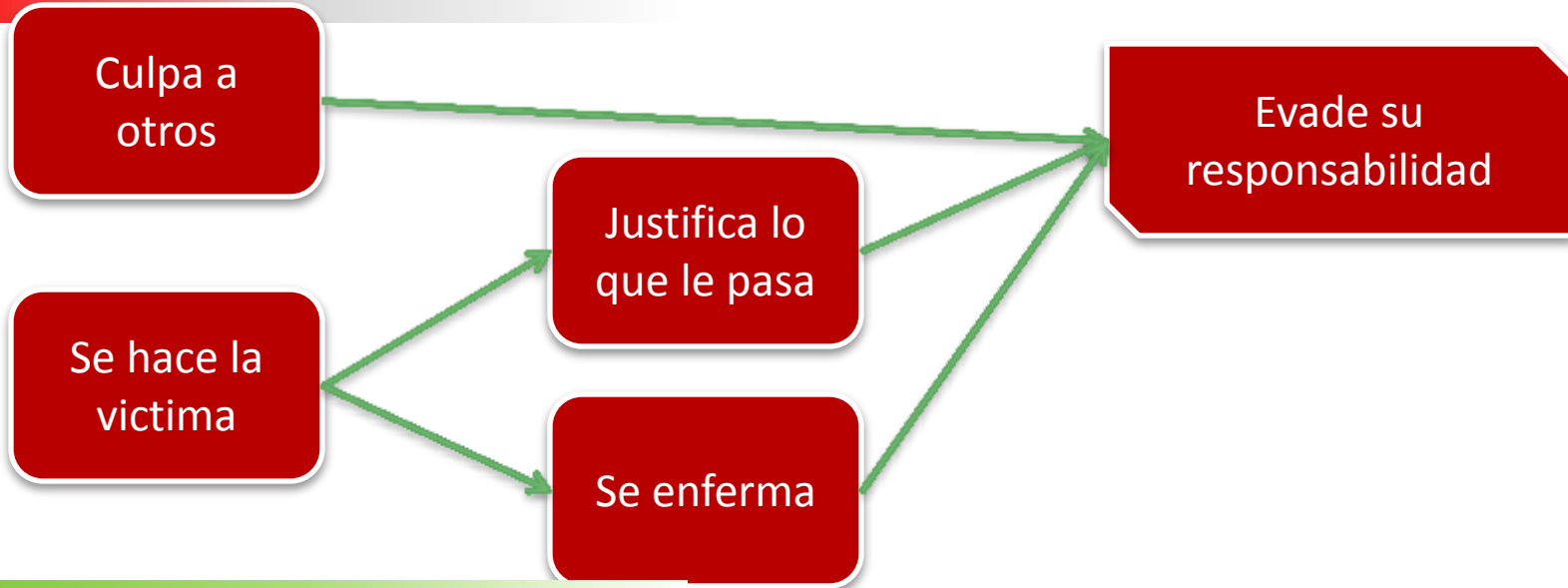
“espero a que
me digan que
hacer”

“tengo iniciativa, tomo
decisiones y hago las
cosas sin que nadie me lo
pida”

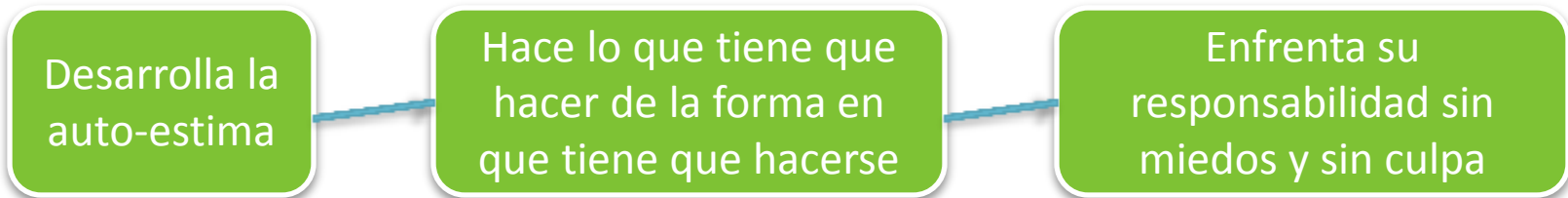


Reactivo vs. Proactivo

Reactivo



Proactivo



A grayscale photograph of three business professionals in suits, two men and one woman, celebrating with their fists raised in the air. The image is semi-transparent, serving as a background for the text.

¿Qué es Pro actividad?

◆ Pro actividad es tener la **iniciativa** y **responsabilidad** nuestros actos.

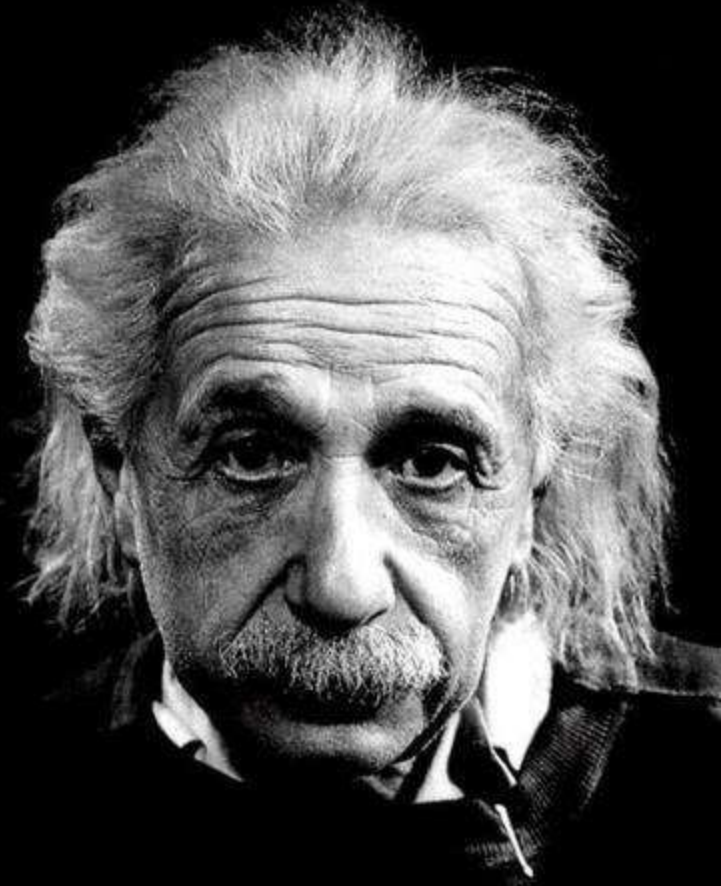
Fórmula de la Actitud



¿Qué es tener Capacidad de cambio?

**Si buscas
resultados distintos,
no hagas
siempre lo mismo.**

Albert Einstein



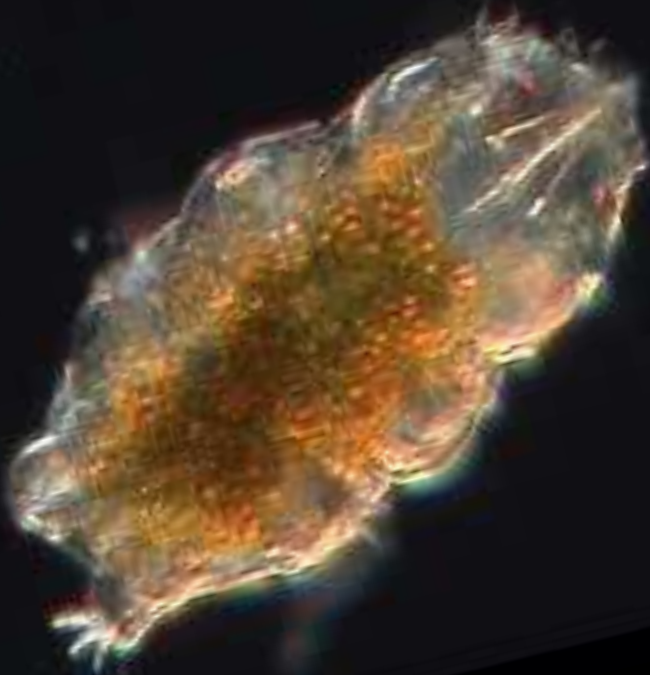
Capacidad de cambio

“Debes dejar de ser lo que eres, si quieres llegar a ser quien aspiras”



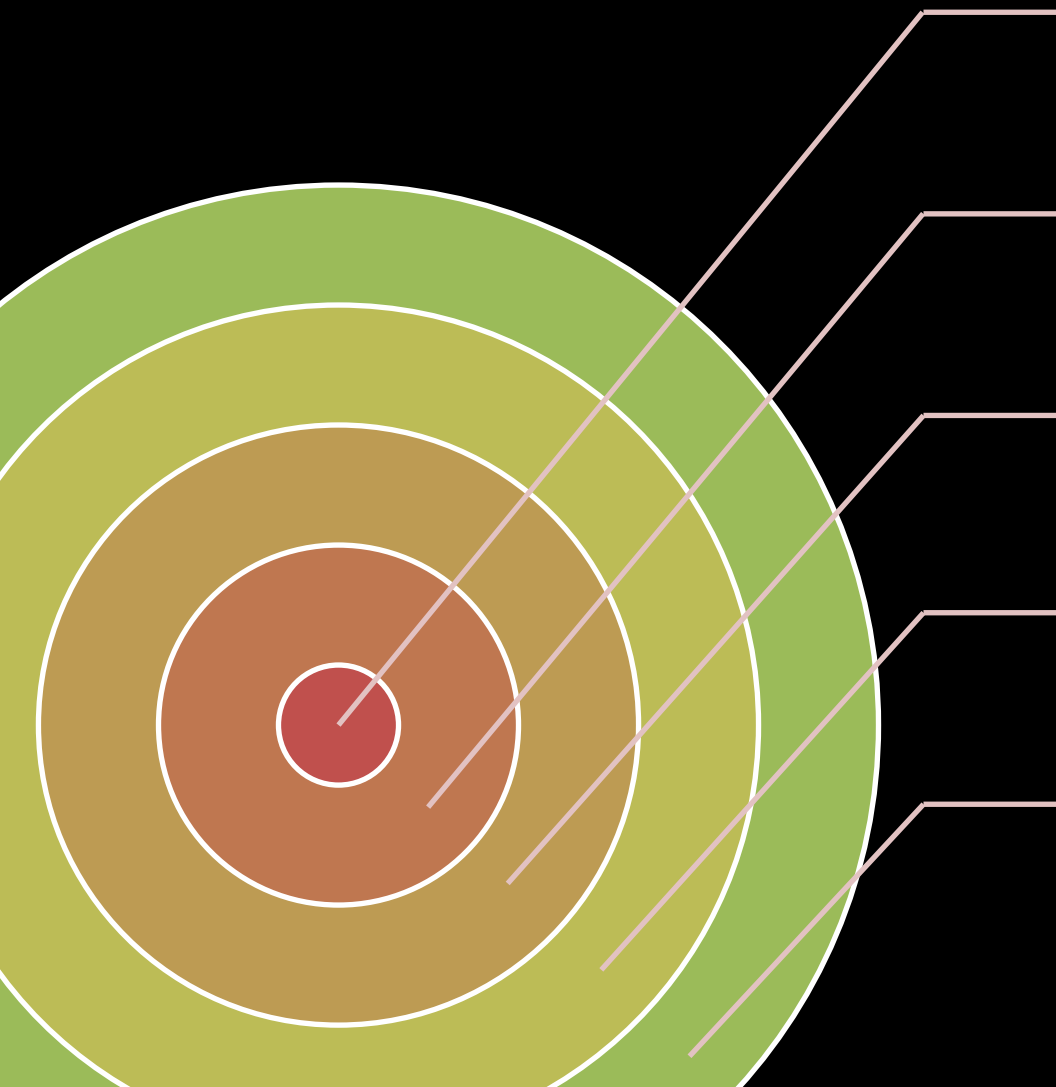
“Esto Implica abandonar algunos de los cómodos métodos de trabajo a los que estábamos acostumbrados”

Evolucionana o muere



- Tardígrado (oso de agua)
- 541 millones de años
- *Tamaño prom 1 mm*
- *Existen en todo el mundo*
- *Organismo Extremofilio,*
 - *-272° C a 149° C*
 - *alcohol puro y en éter*
 - *Presión 6 veces mas que la fosa marina mas profunda*
 - *Pueden vivir sin agua ni comida mas de 120 años*
 - *Soportan cientos de veces la radiación que nos mataría*
 - *Espacio exterior*

Evolucionana o muere



El cambio ocurre todo el tiempo. Lo contrario del cambio es la **obsolescencia** y el **conformismo**.

La capacidad de cambio que tengamos, nos permite ver que tan grande es nuestra **voluntad** y nuestro **talento**.

Los nuevos retos no son problemas, **son desafíos** que permiten probarnos a nosotros mismos.

Nunca confundas **Experiencia** con antigüedad.

La arrogancia es tu principal enemigo porque impide el **crecimiento** que se da al aceptar la **crítica** y la **auto-crítica**.

A person in climbing gear is seen from behind, standing on a narrow, snow-covered ridge of a mountain. The person is wearing a dark jacket, pants, and a bright orange helmet. The mountain's surface is covered in snow and has some tracks. The background shows a vast, hazy landscape of mountain ranges under a clear blue sky.

Realiza el Máximo Posible

“Un gran
esfuerzo
despega de una
gran actitud”

-Pat Riley

¿A dónde crees que llegarás?



**Máximo
posible**

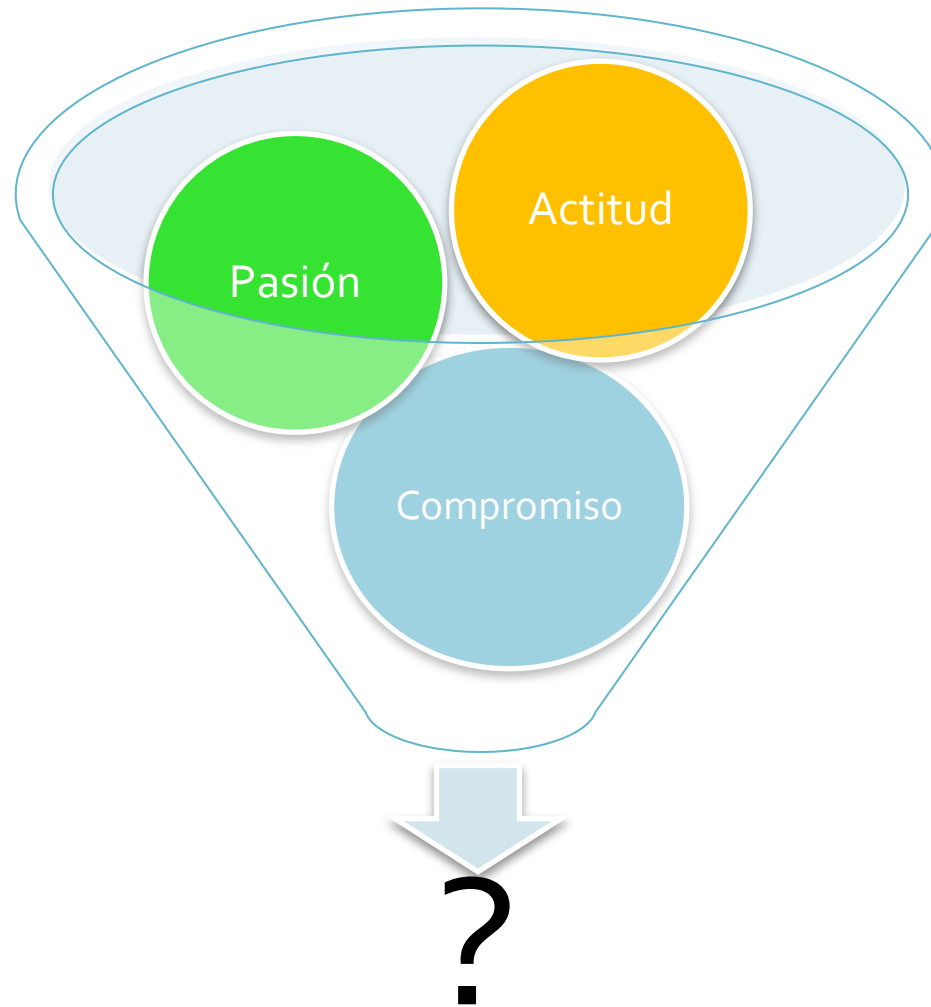


**Mínimo
requerido**

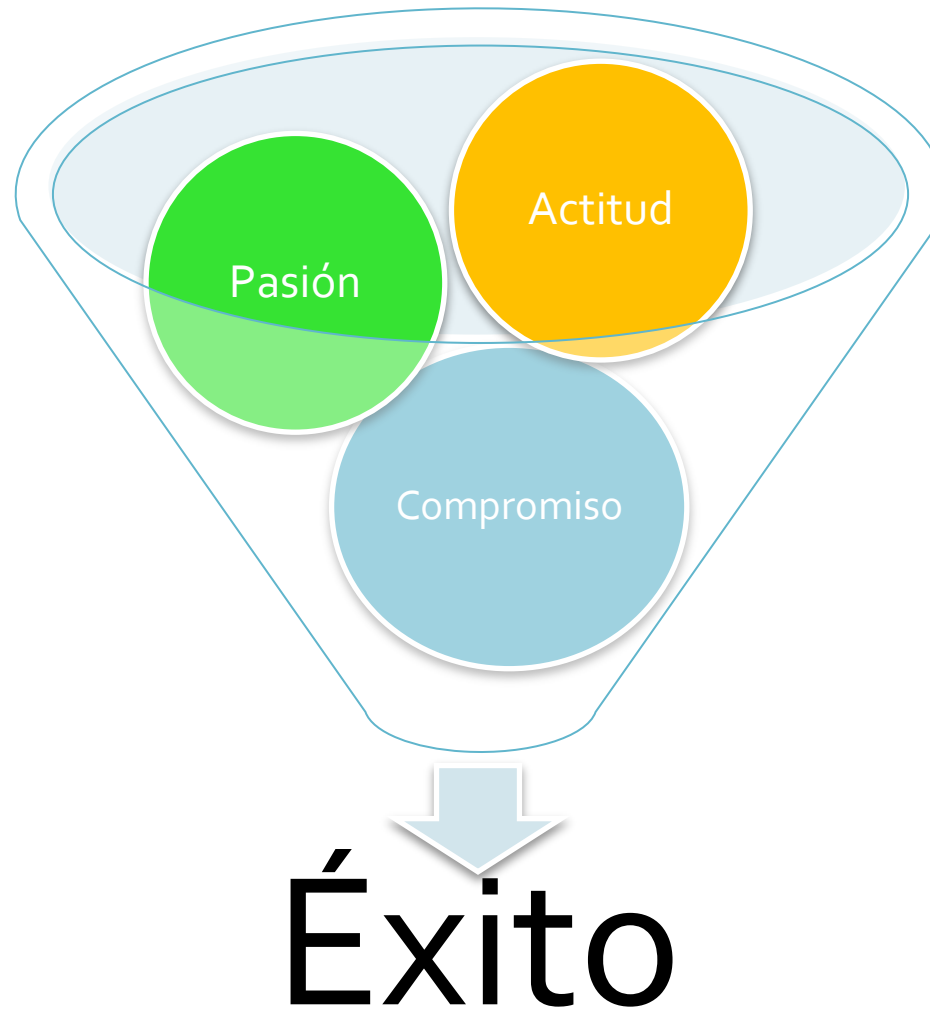
Debes dar el máximo posible en:

1. Formar una mentalidad de que el cliente es primero.
2. Tener un enfoque positivo de las cosas.
3. Dar respuesta personalizada.
4. Conectar con los clientes internos y externos.
5. Dar un toque profesional a lo que haces.
6. Rapidez.
7. Capacidad para resolver problemas y quejas.
8. Innovación y mejora continua.

Actitud, pasión y compromiso



Actitud, pasión y compromiso



El Éxito ...

El éxito y el fracaso son
consecuencias directas de
nuestra actitud



Retroalimentación (feedback)



Competente Consciente

La persona es muy competente y sabe porque

Competente
Consciente



Incompetente
Inconsciente



La persona es
incompetente y no lo sabe

Incompetente
Consciente



La persona es
incompetente pero lo
sabe y esta dispuesto a
aprender

Competente
Inconsciente



La persona es buena para algo (es
"natural") pero no lo sabe

Competente Consciente



Un competente consciente:

- **SABE** que hizo bien.
- Sabe **COMO** lo hizo.
- Lo puede **REPETIR**.
- Lo puede **MEJORAR**.
- Lo puede **ENSEÑAR**.

Competente consciente

- ¿Qué sucedería si el personal a mi cargo fuera competente consciente?
- ¿Sería fácil lograr los objetivos?

El gran reto

Necesitamos técnicas y formas para hacer que mi personal sea competente consciente.

El reto esta en volver competente consciente al personal bajo mi cargo



Líneas Paralelas

1. Seguir Instrucciones
2. Dibujar

Instrucciones

- ◆ Dibuje una línea.
- ◆ Dibuje otra línea paralela a esta.
- ◆ Dibuje una diagonal que se extiende a la derecha y que toque los extremos de las dos líneas anteriores.
- ◆ Dibuje otra diagonal contraria a la anterior.
- ◆ Encima de una de las líneas ponga un rectángulo a partir del centro.
- ◆ Desde el centro del rectángulo dibujen otras dos líneas paralelas que se extendieron hacia afuera.
- ◆ Dibujen una línea para conectar los extremos de estas últimas líneas.
- ◆ Dibuje un espiral perpendicular al borde de este último dibujo.
- ◆ Dibuje una masa amorfa por debajo de todo el dibujo.

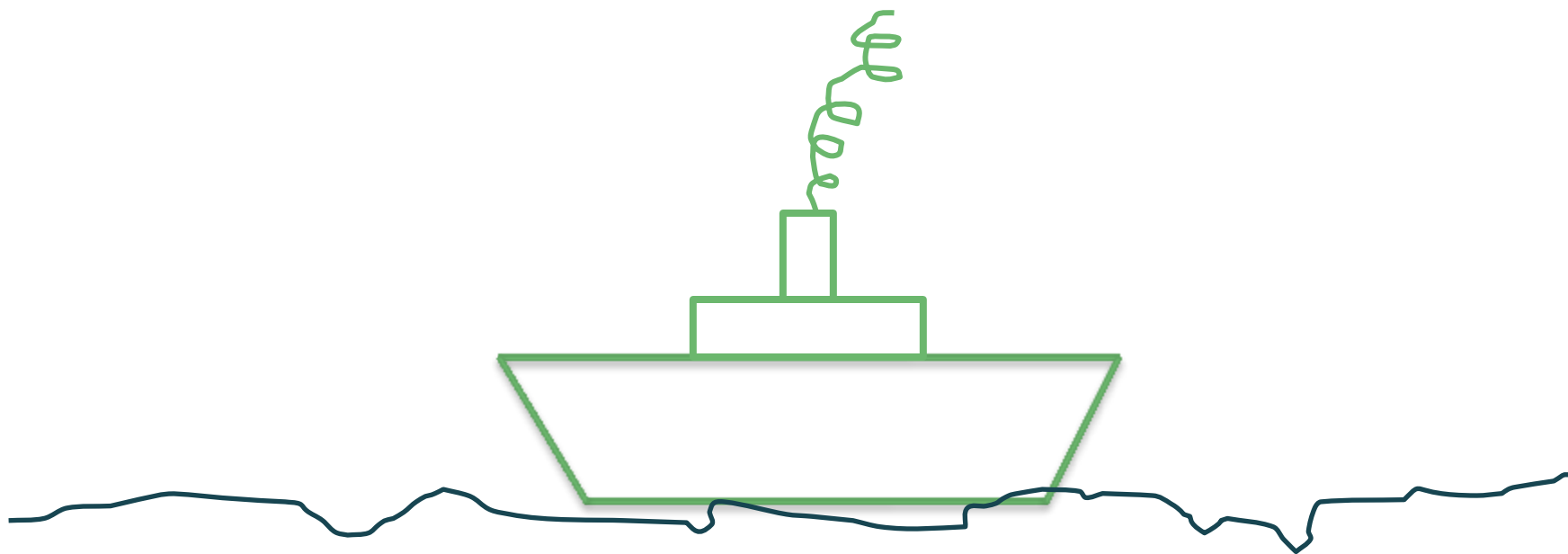
¿Cuál fue el resultado?

Instrucciones esta vez pueden preguntar ¿?

- ◆ Dibuje una línea.
- ◆ Dibuje otra línea paralela a esta.
- ◆ Dibuje una diagonal que se extiende a la derecha y que toque los extremos de las dos líneas anteriores.
- ◆ Dibuje otra diagonal contraria a la anterior.
- ◆ Encima de una de las líneas ponga un rectángulo.
- ◆ Desde el centro del rectángulo dibujen otras dos líneas paralelas que se extendieron hacia afuera.
- ◆ Dibujen una línea para conectar los extremos de estas últimas líneas.
- ◆ Dibuje un espiral perpendicular al borde de este último dibujo.
- ◆ Dibuje una masa amorfa por debajo de todo el dibujo.

¿Cuál fue el resultado?

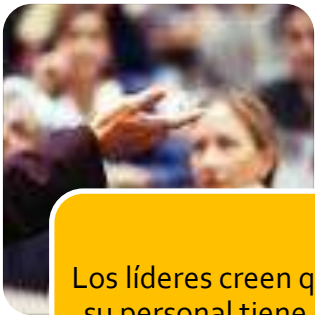
**¿Cual Fue la Diferencia entre
Su primer dibujo y este dibujo?**



Esta era nuestra meta

◆ ¿Qué
concluyen?

Conclusiones de la dinámica



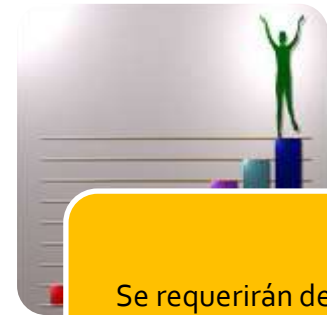
Los líderes creen que su personal tiene la imagen global de las actividades que hay que realizar



En realidad las personas no tienen la imagen global y clara de las cosas y quedan Atrapadas en la operación diaria.



Necesitan tener los planes generales y solo así tendrán sentido los detalles.



Se requerirán de instrucciones específicas y claras de los detalles

Retroalimentación

Una vez que se tienen claros los planes y objetivos, el personal querrá saber como llevarán a cabo.

En otras palabras buscarán retroalimentación.

Un concepto muy importante y delicado y generalmente malentendido en las empresas.

¿Castigar es una forma de Retroalimentar?

CASTIGO

El castigo es **devastador**

No solo no se consigue retroalimentación, sino que se sufre emocionalmente por la pena de actuar erróneamente.



Esconde la improductividad por que las personas tenderán a esconder sus errores para evitar ser víctimas del castigo.

No proporciona ningún medio de aprendizaje porque no supone ningún mecanismo de mejora.

Distrae después de algún tiempo, pues en lugar de enfocarse en su tarea se esta cuidando (mirando sobre el hombro).

Por que es clave la Retroalimentación

Se necesita retroalimentación **CONSTANTE** si los líderes pretenden que la gente les ayude en el logro de objetivos.

La gente necesita retroalimentación para saber si lo que están haciendo esta bien o mal hecho.

La retroalimentación es motivante.

En ausencia de retroalimentación, la gente se proporciona su auto- retroalimentación (la cual, generalmente es negativa)

Inhibidores de la retroalimentación



¿Cómo retroalimentar cuando las cosas salen bien?

DINÁMICA

“Pescar a alguien haciendo algo bien”

Comience:

- “pescue” a alguien haciendo algo bien”
- Diga inmediatamente lo que le Gusto



Pregunte:

- ¿Cómo lo hiciste/ lograste?
- ¿Qué más?, ¿Qué más?



Mejore:

- Si tuvieras que hacerlo de nuevo, ¿Qué harías diferente?



Retroalimente:

- Resuma los puntos a importantes que la persona comentó.



Cierre:

- Agradezca sinceramente

1. Enfóquese en lo positivo.
2. Haga que la persona hable.
3. Evite hablar de uno mismo.
4. Si ellos quieren agregar o corregir algo deles la oportunidad.
5. Ayude a distinguir las partes y pasos que hizo bien la persona.
6. Aumenta su competencia consciente.

“Pescar a alguien haciendo algo bien”

!A practicar!

Comience:

- “pescue” a alguien haciendo algo bien”
- Diga inmediatamente lo que le Gusto

Pregunte:

- ¿Cómo lo hiciste/ lograste?
- ¿Qué más?, ¿Qué más?

Mejore:

- Si tuvieras que hacerlo de nuevo, ¿Qué harías diferente?

Retroalimiente:

- Resuma los puntos a importantes que la persona comentó.

Cierre:

- Agradezca sinceramente

1. Enfóquese en lo positivo.
2. Haga que la persona hable.
3. Evite hablar de uno mismo.
4. Si ellos quieren agregar o corregir algo de la oportunidad.
5. Ayuda a distinguir las partes y pasos que hizo bien la persona.
6. Aumenta su competencia consciente.

Técnica: “Pescar a alguien haciendo algo bien”

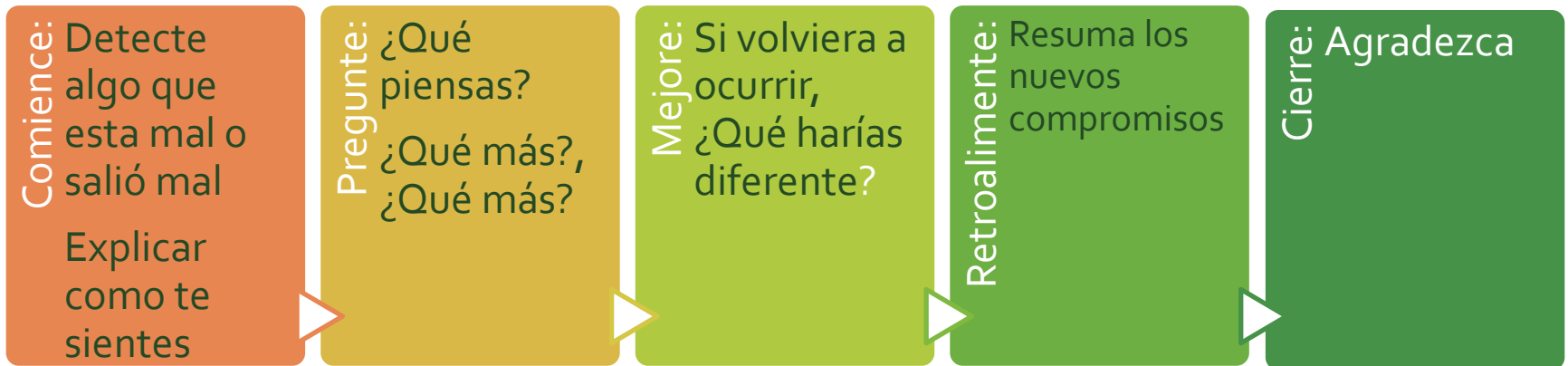
- ◆ Es para reforzar algo que se hizo bien.
- ◆ No tiene aspectos negativos.
- ◆ Esta diseñada para detectar que esta haciendo bien la gente (competencia) y que esta sea consciente.
- ◆ La empresa se beneficia, ya que se crea un ambiente positivo.

!Esta es una excelente herramienta!

¿Cómo retroalimentar cuando las cosas salen mal?

DINÁMICA

Técnica: “Apoyo Cuando Hay Incumplimiento”



1. Haz que la persona hable.
2. Ayuda a distinguir sus errores sin decírselos.
3. Evite poner de ejemplo a otros.
4. Debe resumir los nuevos compromisos.
5. No permita que “embarre” a otros.

Técnica: "Apoyo Cuando Hay Incumplimiento"

Comience: Detecte algo que esta mal o salió mal
Explicar como te sientes

Pregunte: ¿Qué piensas?
¿Qué más?,
¿Qué más?

Mejore: Si volviera a ocurrir, ¿Qué harías diferente?

Retroalimene: Resuma los nuevos compromisos

Cierre: Agradezca

1. Haz que la persona hable.
2. Ayuda a distinguir sus errores sin decírselos.
3. Evite poner de ejemplo a otros.
4. Debe resumir los nuevos compromisos.
5. No permita que "embarre" a otros.

!A practicar!

Resumen

- ◆ **La retro- alimentación es COMUNICACIÓN**
 - En un ambiente cambiante, la comunicación y la retro-alimentación constante son esenciales.
- ◆ **LA retro- alimentación DEBE SER CONSTANTE**
 - La retroalimentación continua ayuda a la gente a reconocer problemas tempranamente y a mantenerse dentro de lo planeado.
- ◆ **TODAS LAS PERSONAS Y SITUACIONES NECESITAN retro-alimentación**
 - Aunque el personal esté haciendo su trabajo bien, necesitan saber cómo lo están haciendo en comparación con sus objetivos.
- ◆ **DAR SOLO retroalimentación NEGATIVA TIENE RESULTADOS NEGATIVOS**
 - Dar retroalimentación sólo cuando hay errores o variaciones, produce que el personal no se enfoque en la tarea, sino en el impacto emocional negativo de la retroalimentación.
- ◆ **NO MEZCLE LA retroalimentación NEGATIVA CON POSITIVA**
 - Cuando se mezcla, la gente tiende a recordar la retroalimentación negativa.
- ◆ **LA GENTE ELABORA SU PROPIA retroalimentación**
 - En ausencia de la retroalimentación las personas tienden a elaborar la suya propia y las conclusiones a las que llega son por lo regular negativas.
- ◆ **LA retroalimentación MIXTA PROVOCA FRUSTRACIÓN E INACTIVIDAD**
 - La retroalimentación contradictoria hace que la gente se confunda y no pueda trabajar.

facultación empoderamiento empowerment



1. Cada vez los negocios son más impredecibles.
2. La Velocidad cada vez es mas alta.
3. Como resultado, no se deben establecer reglas rígidas en áreas impredecibles.
4. Las reglas rígidas causar problemas.
5. Se requiere entonces empoderamiento, la capacidad de tomar decisiones en el momento.

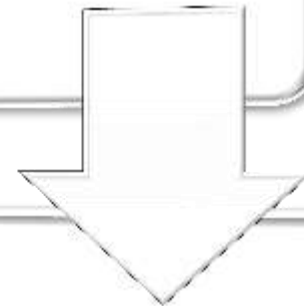
¿Que es EMPODERAR / FACULTAR?



- Es el acto de darle a la gente el ***Poder de actuar*** en respuesta a la necesidad de un cliente o para cumplir un objetivo.
- Significa depositar ***Confianza***, mostrarle a la gente que ustedes si quieren Que actúen independientemente, ***Sirvan a los Clientes*** y que cuentan con la ***libertad de acción*** para cumplir con los objetivos.

¿Que es EMPODERAR / FACULTAR?

Choque inevitable: En un ambiente cambiante, no puede haber rigidez



Regla general: La Misión

- La misión provee la Dirección y espíritu de la organización para ayudar a las personas a actuar en ausencia de reglas.

Claves que permiten el EMPODERAMIENTO

- ❑ Definir claramente que las necesidades del cliente interno y externo están primero.
- ❑ Alentar a la gente a actuar para satisfacer esas necesidades.
- ❑ Permita que se cometan errores. La manera mas rápida de aprender y crecer es fracasando y capitalizando los errores.
- ❑ No castigar ni reprimir, agradece por tomar la iniciativa.
- ❑ !Retroalimente!: Utilice las técnicas de retroalimentación.

Cuatro síntomas claros ...



1. No confiamos en nuestros subordinados y compañeros.
2. No confiamos en los clientes.
3. No estamos dispuestos a tomar riesgos.
4. Tenemos miedo de empoderar.

Implementando **FACULTACIÓN**

Elimine las Trabas

- Identifique los cambios en las políticas o procesos que ayudarán al personal a servir mejor a los clientes internos y externos, luego obtenga la aprobación de la alta gerencia.

Identifique las oportunidades de tomar decisiones

- Enséñele al personal las ocasiones en que pueden “quebrar las reglas” y dele publicidad a quienes lo hagan.

Comunique Facultación

- Comunique enfáticamente a sus colaboradores que ellos tienen la libertad para hacer lo que sea necesario para retener o satisfacer a un cliente.

Disminuya la pirámide de decisión

- Dele la responsabilidad al nivel jerárquico mas bajo posible, esto facilitará el uso de autoridad del personal.

Implementando FACULTACIÓN

Transmita un sentimiento de seguridad

- El personal deben saber que no serán despedidos si cometen errores y que está bien cometer errores en el proceso de lograr la satisfacción del cliente interno y externo.

Dele a los empleados una justificación para tomar decisiones

- Comuníquelo a sus personal su "misión" dentro de la compañía. Cada quien necesita una razón para cambiar.

Provea normas a sus empleados

- El personal debe contar con normas claras y generales, de tal modo que tengan un espacio para maniobrar y pensar creativamente.

El propósito: La CLAVE para el Empowerment



- Las personas necesitan un faro, algo que guie sus acciones. Una luz en una tormenta.
- Necesitan un propósito claro para que tengan sentido las acciones que realizan.

La empoderamiento promueve El involucramiento



Cuando a la gente se le da
responsabilidad en su área
dentro del negocio:
**“El Involucramiento
ocurre”**

- Cuando Transferiremos el poder
en la toma de decisiones:
- Mostramos un mayor sentido de pertenencia.
 - Tenemos más iniciativa.
 - Nos sentimos orgullosos de nuestro desempeño.

LA FACULTACIÓN Se construye y se Supervisa



1. La Facultación no se da de la noche a la mañana
2. Hay que estar alertas de que las personas estén actuando con el “Objetivo o Propósito” acordado.
3. Se necesita Retroalimentación constante.

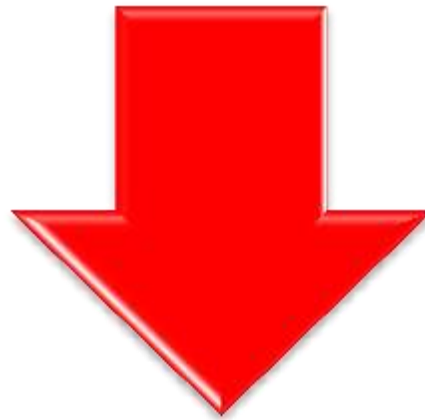


“Entre mejor retroalimente a mi personal mayor será su competencia consciente. Entre más competente consciente sea mi personal más facultado estará y más rápido los resultados logrará”

-Hugo Becerra



El líder, sirve
a su gente



Al jefe, la
gente le sirve



“Cuando los colaboradores son **FACULTADOS**, el **VERDADERO** papel del jefe es **SERVIR** al colaborador y el **PROPÓSITO** del colaborador se convierte en **CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS.**”

EL LÍDER COACH

¿Qué hace un Líder Coach?

Es una persona capaz de sugerir las mejores prácticas y de esta manera intervenir en la forma en que las personas se desarrollan.

Interactúa con el personal y sus líderes para tomar ventaja de sus competencias y talentos en un área determinada.

Ayuda junto con su equipo de trabajo a analizar las causas de las fallas y propone soluciones.

Ayuda a clarificar los objetivos, metas y requerimientos para lograrlos.

Ayuda a obtener el compromiso de las personas que llevan a cabo el trabajo.

¿En que debe enfocarse un coach supervisor?



15 claves para ser un líder coach efectivo

1. Construye para tu gente y despierta en ellos el deseo de alcanzar la misión de la empresa.

2. Ser un coach supervisor efectivo significa ser impopular, señal de que aportarás siempre propuestas a beneficio de todos.

3. Es parte de la solución y no del problema.

4. Posee la virtud de la paciencia: “se puede percibir el tamaño de las personas por el tamaño de las cosas que las ponen de mal humor”- Adlai Stevenson

5. Predica con el ejemplo: “la palabra convence pero el ejemplo arrastra”

6. Tiene una enorme capacidad de cambio y como consecuencia, tiene la capacidad de hacer cambiar a su gente.

7. Tiene una visión amplia de lo que la organización desea alcanzar y vive para lograr esa visión.

8. Tiene un entusiasmo y una perseverancia desbordantes.

9. Utiliza la motivación y colaboración, evitando al máximo la coerción.

10. Apoya a tus subordinados, eres maestro y guía.

11. Conserva siempre la humildad. Eres el que menos sabes puesto que tu no tienes las manos en el fuego permanentemente.

12. Quieres ser “alguien”: “la primera ley del éxito es el deseo profundo de querer tenerlo”

13. Involúcrate, no solo participes, ten algo que perder.

14. Cumple siempre lo que prometes, con frecuencia y en exceso.

15. Se congruente con lo que dices, haz que coincidan tus palabras con tus acciones

La gente correcta es el activo mas importante



Productor:

- Sabe a donde ir, sabe que hacer y es un emprendedor.
- Toma responsabilidad total de su trabajo y aporta mucho a la empresa



Eficiente:

- Altamente eficiente.
- Mucha voluntad para aprender, trabajar y desarrollar.
- Con entrenamiento y orientación será un productor.



Ineficiente

- Su contribución no hace mucho la diferencia.



Problemática

- Fuente potencial de problemas
- Rendimiento sube y baja
- Construye y destruye
- Su influencia hace el trabajo mas difícil y menos predecible



Persona supresiva

- Intenta constantemente destruir ocultando a menudo sus actos
- Mascara social amable
- Es una amenaza para cualquier organización

El equipo de trabajo de alto desempeño



La gente
correcta es el
activo mas
importante



!Gung Ho!





Gung ho!

!Gung ho!

- ◆ ¿Qué significa Gung Ho?
- ◆ ¿Cómo era el ambiente y los líderes antes de gung ho?
- ◆ ¿Cómo era el estilo de liderazgo del viejo Morris?
- ◆ ¿Cómo era el estilo de liderazgo de Andy?
- ◆ ¿Podemos implementar Gung ho en nuestra empresa?
- ◆ ¿Qué obstáculos tenemos actualmente que nos impidieran implementar gung ho?
- ◆ ¿Cómo pudiéramos eliminar esos obstáculos?

Enfocádonos con gung ho!, alcanzando la cima

DINÁMICA

- Espíritu de la Ardilla
- 1) Realicen un plan cronológico de acciones para implementar el espíritu de la ardilla en la organización

¿Qué es el espíritu de la Ardilla?

- Hacer trabajo que vale la pena.
- La gente debe entender que su trabajo vale la pena.
- Todos Deben entender cual es la contribución de nuestro trabajo
- Debe haber metas compartidas y entendidas, no impuestas por la dirección u gerencia.
- El trabajo del líder es asegurarse que los valores son respetados por todo el mundo.

- Método del Castor
- 1) Realicen un plan cronológico de acciones para implementar el método del castor en la organización

¿Qué es el método del castor ?

- Cada persona debe estar en control para alcanzar la meta.
- Cada castor tiene el control de su trabajo, ellos deciden como hacer el trabajo.
- Los líderes se encargan de que se compartan las mismas metas , ayudan a escoger el equipo y adiestrarlo.
- !El entrenador no juega!
- No hay secretos, si el equipo va a tomar buenas decisiones, debe estar informado.
- Al ocurrir cosas buenas, nos aseguramos que todos lo sepan.

- Don del Ganso
- 1) Realicen un plan cronológico de acciones para implementar el don del ganso en la organización

¿Qué es el don del ganso?

- **Todos se están felicitando.**
- **Viajan miles de kilómetros todos los años, solo lo logran si se estimulan unos a otros.**
- **No solo los líderes estimulan.**
- **Estimular genera entusiasmo.**
- **Los estímulos deben ser verdaderos, entusiastas, ciertos.**

El trabajo de Los líderes en los Equipos



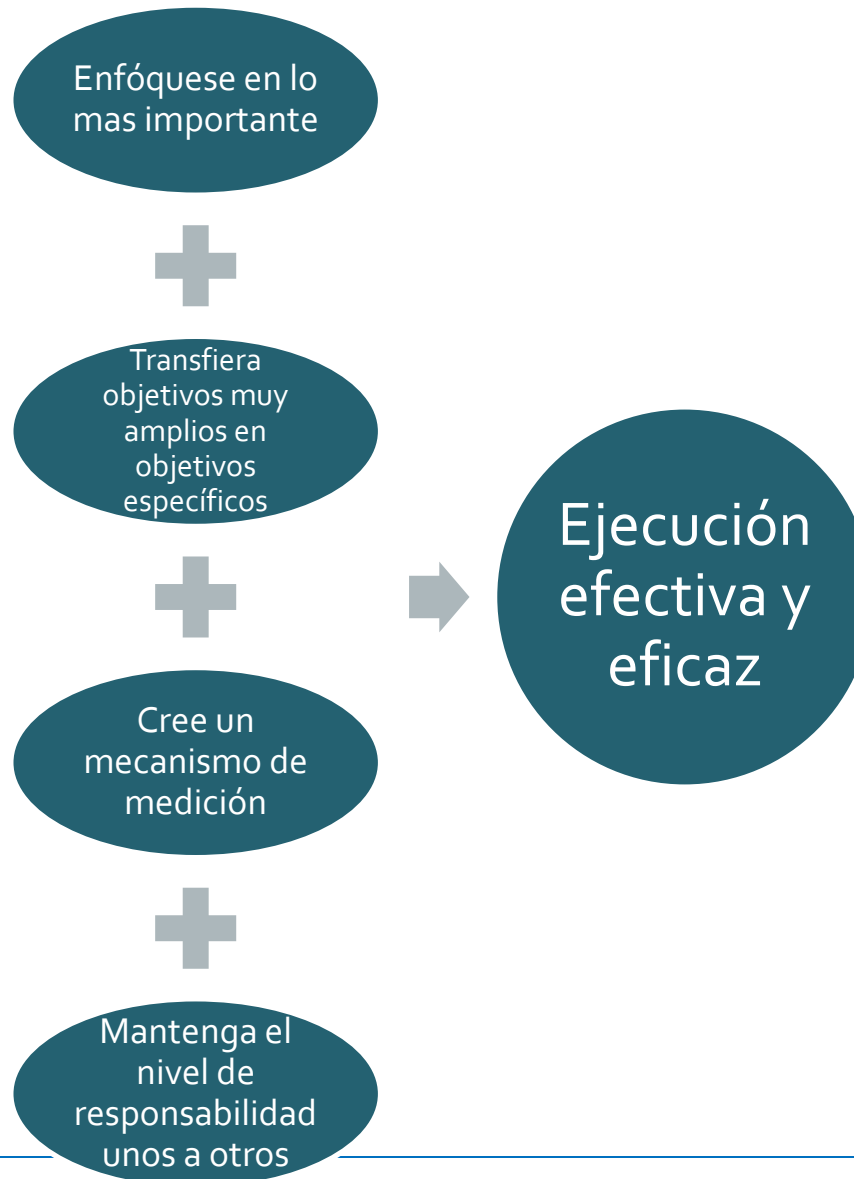
- Su trabajo como Líder **es facultar** a las personas e invitarlas mas a que **trabajen en equipo** y brindarles **retroalimentación**.
- Hay muchas formas de trabajar en equipo, ustedes deben identificar cual es forma es mas apta para su organización.

Ejecución

◆ “Alguien con Ideas es un idealista, alguien que implementa las ideas es creativo”

◆ -Hugo Becerra

Modelo de Ejecución



recuerden

“Lo Bueno es
Enemigo de lo
Grandioso”

-Jim Collins- Good to great

Serie de Desarrollo Gerencial

Leadership

Hugo Alberto Becerra Espinoza

!Muchas Gracias!



Hugo Alberto Becerra Espinoza

Cel: [521] (656) 199.8976

hugo@diestconsulting.com

www.diestconsulting.com



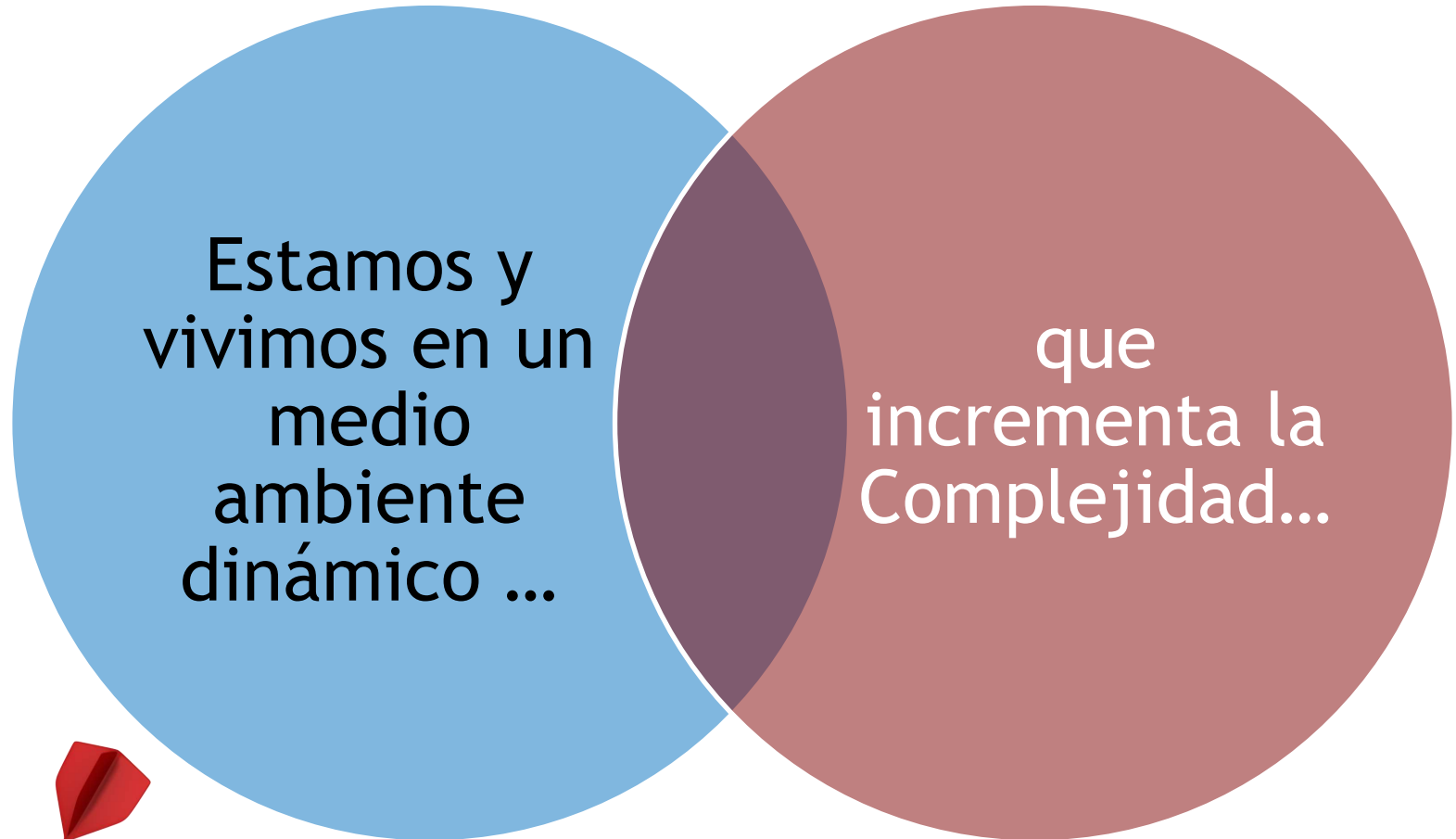
Business Knowledge
INSTITUTE




Bienvenidos

Toma de Decisiones y el proceso de
Solución de Problemas

Necesitamos primero Entender que ...





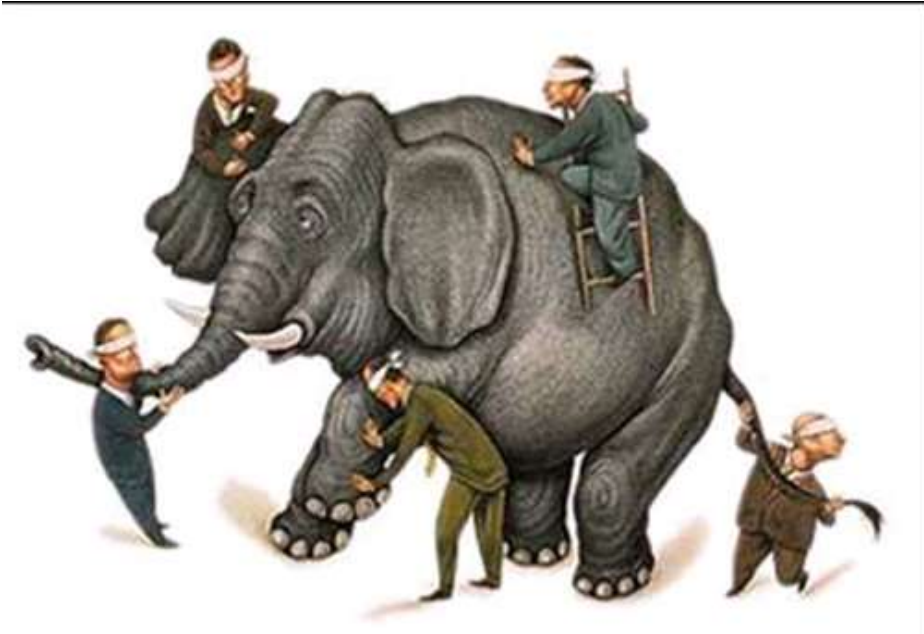
y nos enfrenta día a día a
decisiones
sobre asuntos clave ...

... Pero estamos atrapados en el círculo vicioso que no resuelve problemas.



¿Por qué es común caer en este círculo vicioso?

La percepción individual no es la realidad



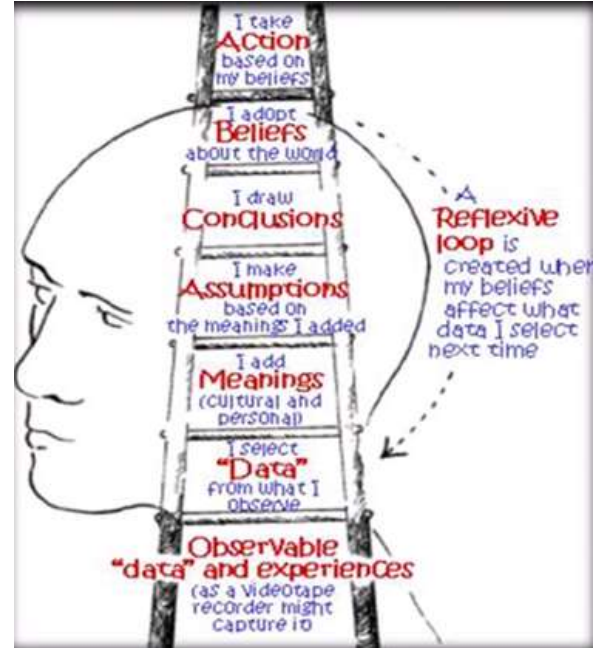
v. Becerra Espinoza (2007)

¿Por qué es común caer en este círculo vicioso?

Nuestra comprensión
es superficial y
limitada



¿Por qué es común caer en este círculo vicioso?



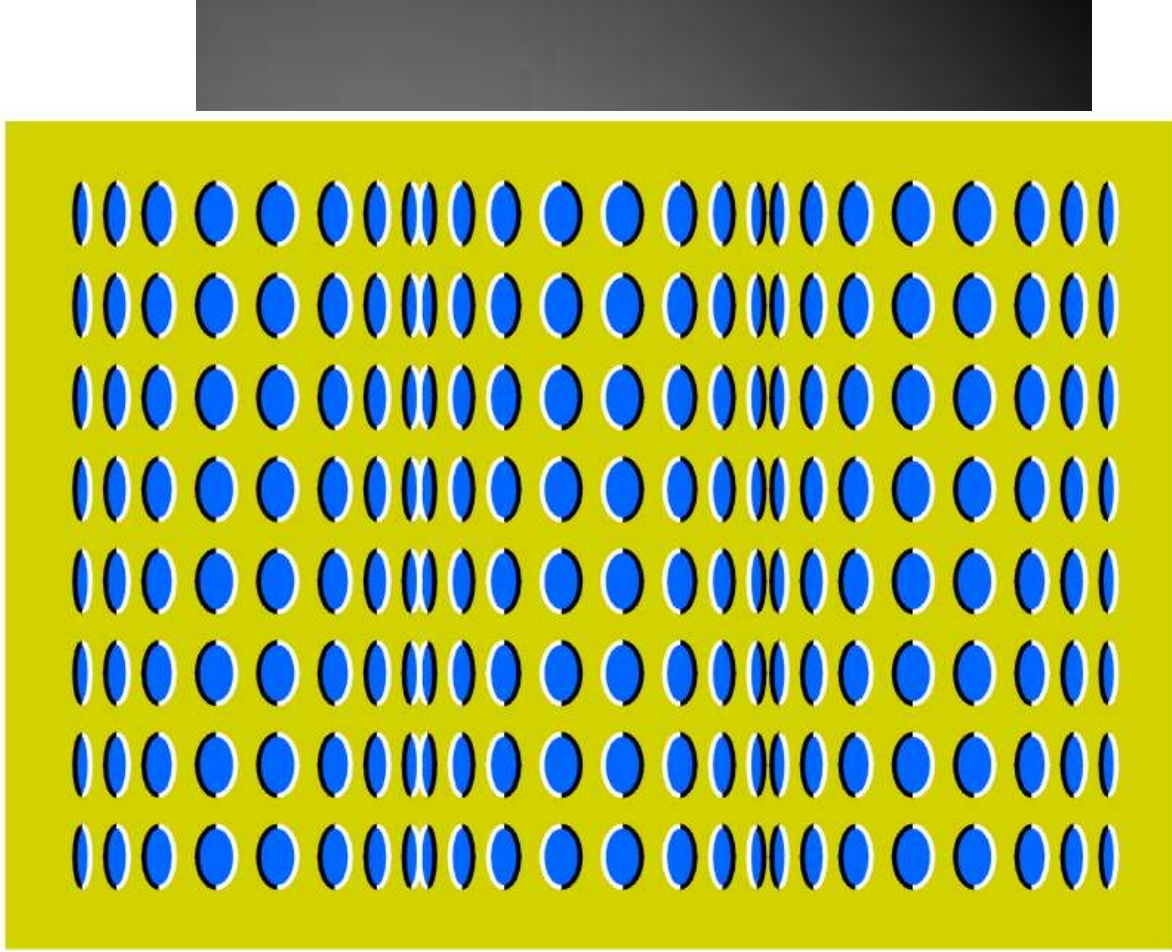
¿Por qué es común caer en este círculo vicioso?

**No evaluamos
el efecto ni las
consecuencias de
nuestras
decisiones**



¿Por qué es común caer en este círculo vicioso?

**Las
apariencias
engañan**



¿Por qué es común caer en este círculo vicioso?

- “ Fallamos porque atacamos el problema equivocado, no porque tengamos la solución equivocada al problema correcto”
- “requerimos encontrar la solución correcta al problema correcto”

• RUSSELL L. ACKOFF: “REDISEÑANDO EL FUTURO”

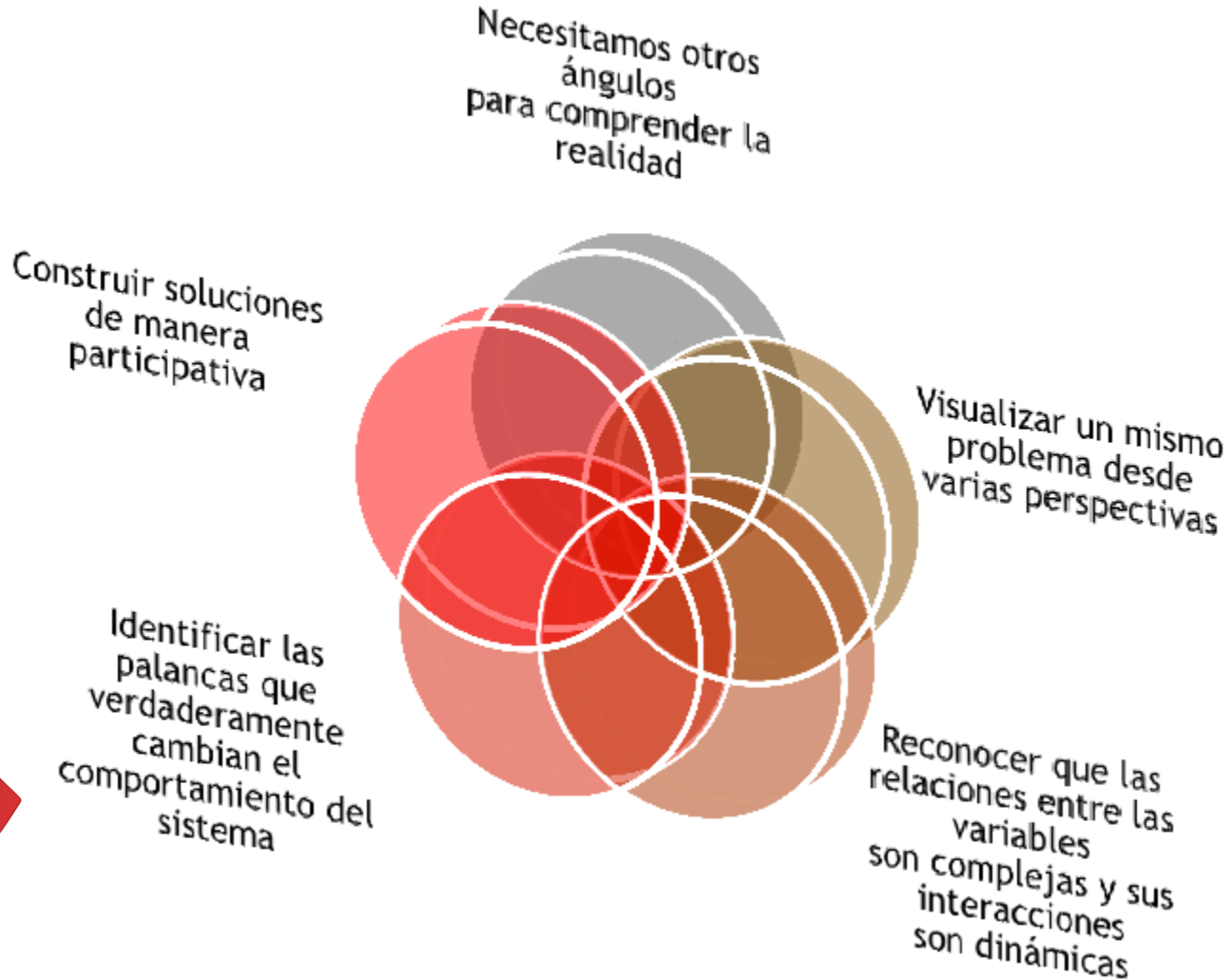


Las Malas Decisiones...

- Cuestan mucho Dinero
- Cuestan mucho tiempo
- Cuestan salud y tranquilidad



¿Cómo mejorar nuestro potencial de solución?





Toma de Decisiones y Solución de Problemas.



¿Qué constituye una buena decisión?



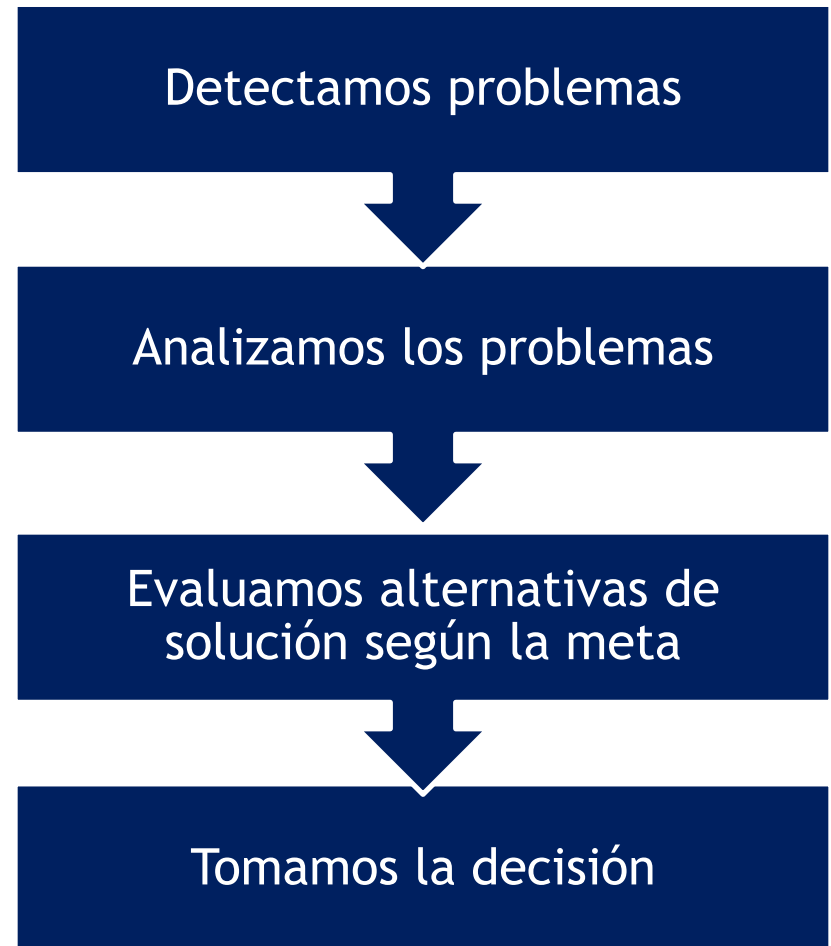
¿Qué constituye una buena decisión?

1. Una decisión es buena si la persona que la hace asume completamente sus consecuencias.
2. Contempla escoger las mejores alternativas a fin de que tengamos éxito en la solución del problema.
3. Sin embargo, puede ocurrir que esa elección no sea adecuada.



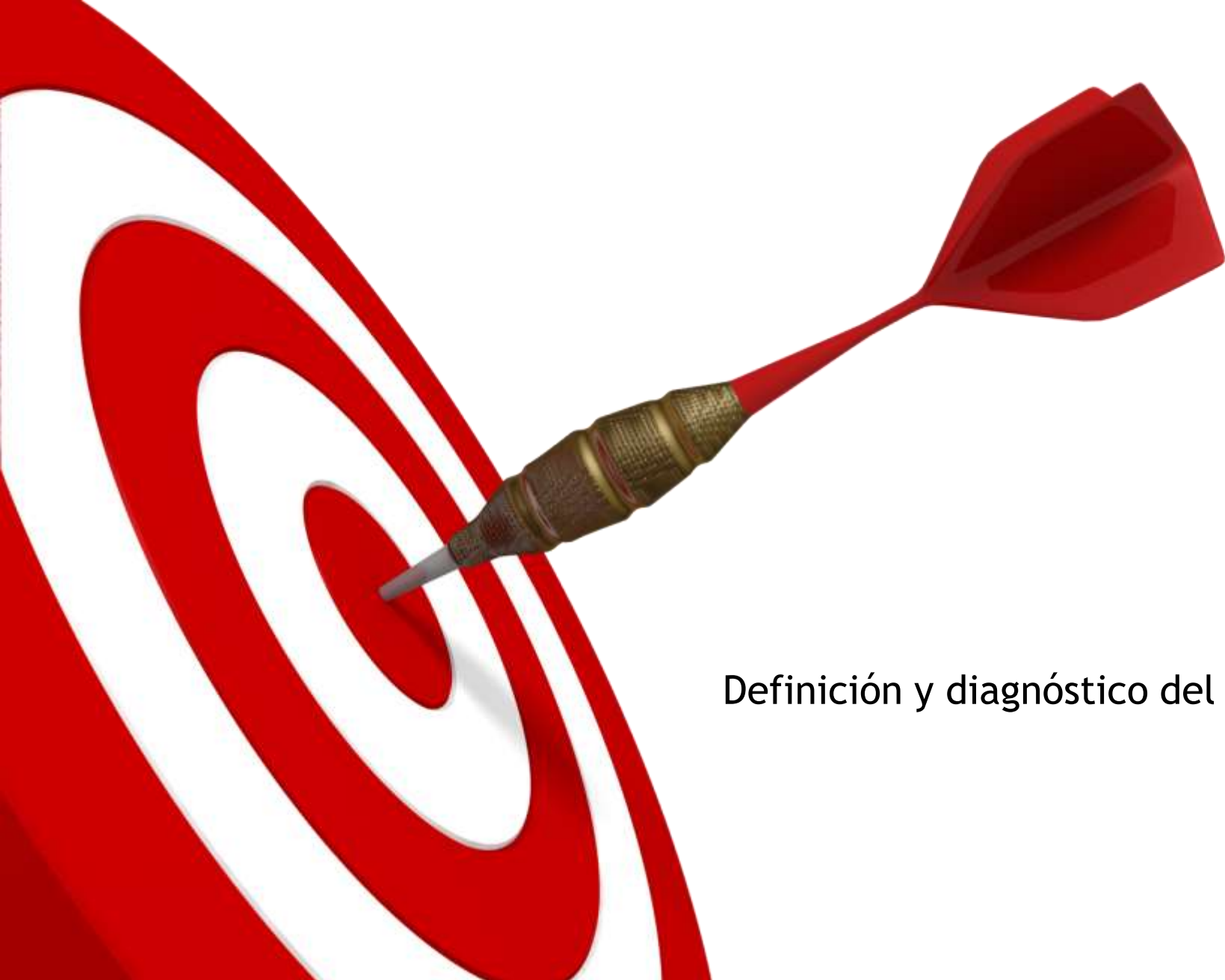
Importancia de la toma de decisiones

- Radica en haber:
 1. Tomado el mejor camino para solucionar un problema.
 2. Examinado todas las alternativas escogiendo la más válida.
 3. Logrado una planeación donde:



Solución de Problemas y toma de decisiones



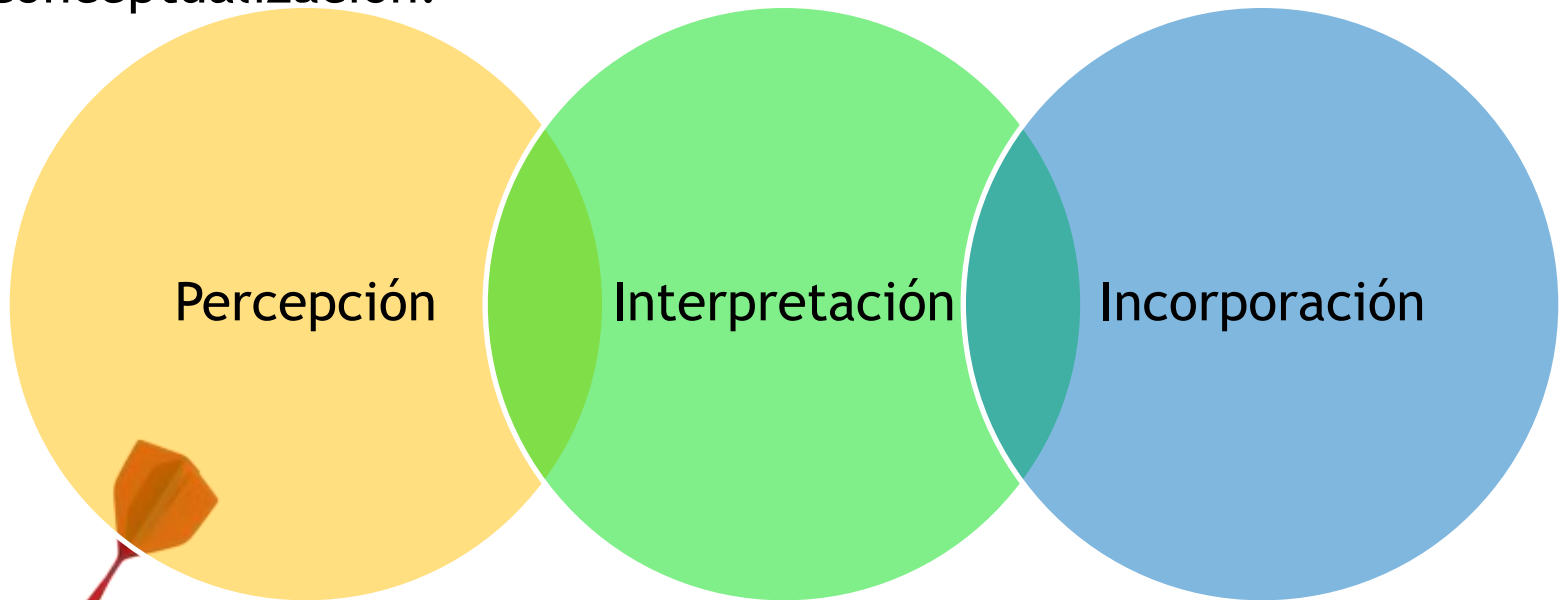


Paso 1

Definición y diagnóstico del problema

Paso 1: Definición y diagnóstico del problema

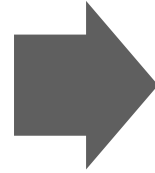
- La definición y diagnóstico de problemas supone tres habilidades de conceptualización:



Paso 1: Definición y diagnóstico del problema

- Contempla dos partes:

Definición
del
problema



Diagnóstico
del
problema



Paso 1: Definición y diagnóstico del problema

•Parte 1: Definición del Problema

- La primera parte de la descripción de un problema es un enunciado claro del problema en términos de un incumplimiento específico.
- Antes de poder comenzar a resolver un problema necesitamos una descripción exacta de lo que está mal.
- Esta descripción debe ser concisa, objetiva y sin juicios.
- Esta debe concentrarse en el proceso, sin hacer conjeturas sobre la causa.
- En cada caso es importante definir el problema lo más específicamente posible para que todos los involucrados puedan entender el problema de la misma manera.
- Hablar en general sobre el problema con frecuencia significa saltar a conclusiones. Esto se brinca un paso importante: describir exactamente cuál es el problema.



Paso 1: Definición y diagnóstico del problema

•Ejemplo:

- Un problema descrito como "errores en la captura de datos" podría definirse más claramente como "De 50 facturas, 10 contienen errores y un empleado tardó dos horas en corregirlos".
- Esta descripción del problema tiene dos partes: un problema específico (10 errores en 50 facturas) y un enunciado de las consecuencias del problema (dos horas del tiempo de un empleado).
- Una forma de enunciar las consecuencias de un problema es calculando el Precio del Problema (PDP). En el ejemplo anterior, la descripción del problema fue: "De 50 facturas, 10 contienen errores y un empleado tardó dos horas en corregirlos".
- Las horas que el empleado usó para corregir podría calcularse como PDP.



Paso 1: Definición y diagnóstico del problema

- Preguntas Clave para describir un problema:
 - ¿Cuál es la situación indeseable?.
 - ¿Qué sucedió que no debió haber sucedido?
 - ¿Cuáles requisitos no se están cumpliendo? ¿Cuándo es que no se cumplen?
 - ¿Con qué frecuencia no se cumplen?
 - ¿Cuál es el Precio del Problema (PDP)?



Parte 2:

Describe el problema lo más claro posible

- Preguntas Clave para describir un problema:
 - ¿Cuál es la situación indeseable?.
 - ¿Qué sucedió que no debió haber sucedido?
 - ¿Cuáles requisitos no se están cumpliendo?
 - ¿Cuándo es que no se cumplen?
 - ¿Con qué frecuencia no se cumplen?
 - ¿Cuál es el Precio del problema (PDP)?

Paso 1: Definición y diagnóstico del problema

•Parte 2: Diagnóstico del problema

- Una vez definido clara y específicamente el problema se desarrolla un diagnóstico para encontrar las causas- raíz del problema.
- El diagnóstico debe contemplar un análisis:
 - Desde diferentes ángulos y puntos de vista.
 - Con las personas involucradas (incluyendo grupos de interés).
- Herramienta típica:
 - Diagrama de pescado (de Ishikawa o de causa – efecto).



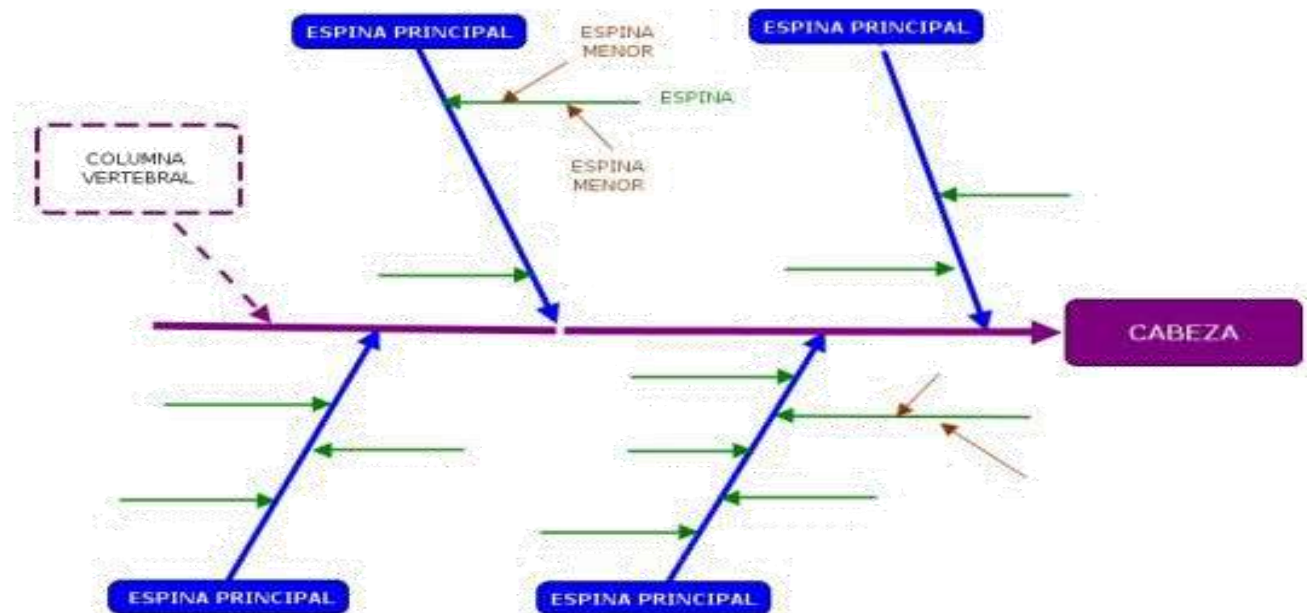
Paso 1: Definición y diagnóstico del problema

•Diagrama de pescado (de Ishikawa o de causa - efecto):

•Es una herramienta en donde se analizan las causas de un problema.

•Pasos:

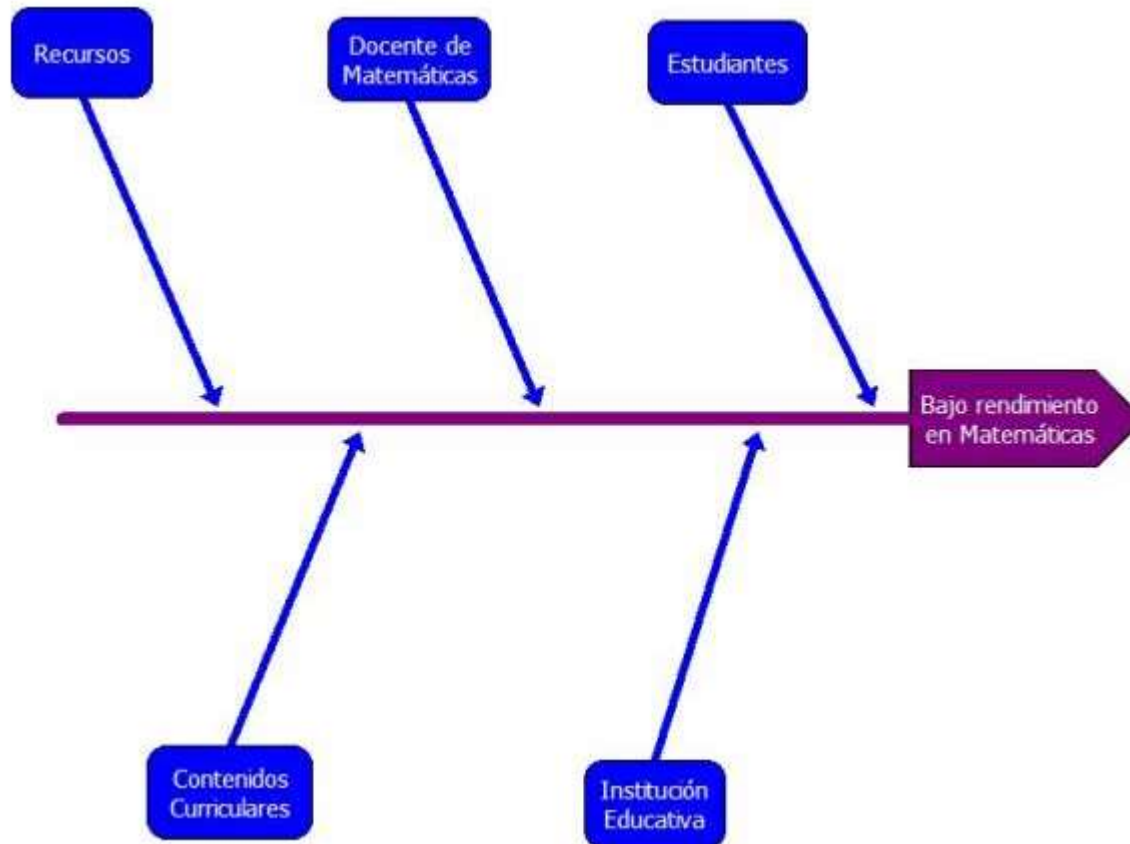
1. Cabeza: Una vez el problema se delimite correctamente, debe escribirse con una frase corta y sencilla, en el recuadro principal o cabeza del pescado.
2. Espinas principales: Determinar las categorías, perspectivas o áreas generales que pudieron dar origen al problema.
3. Espinas menores: En cada área general se detallan las posibles causas que pudieron originar el problema.



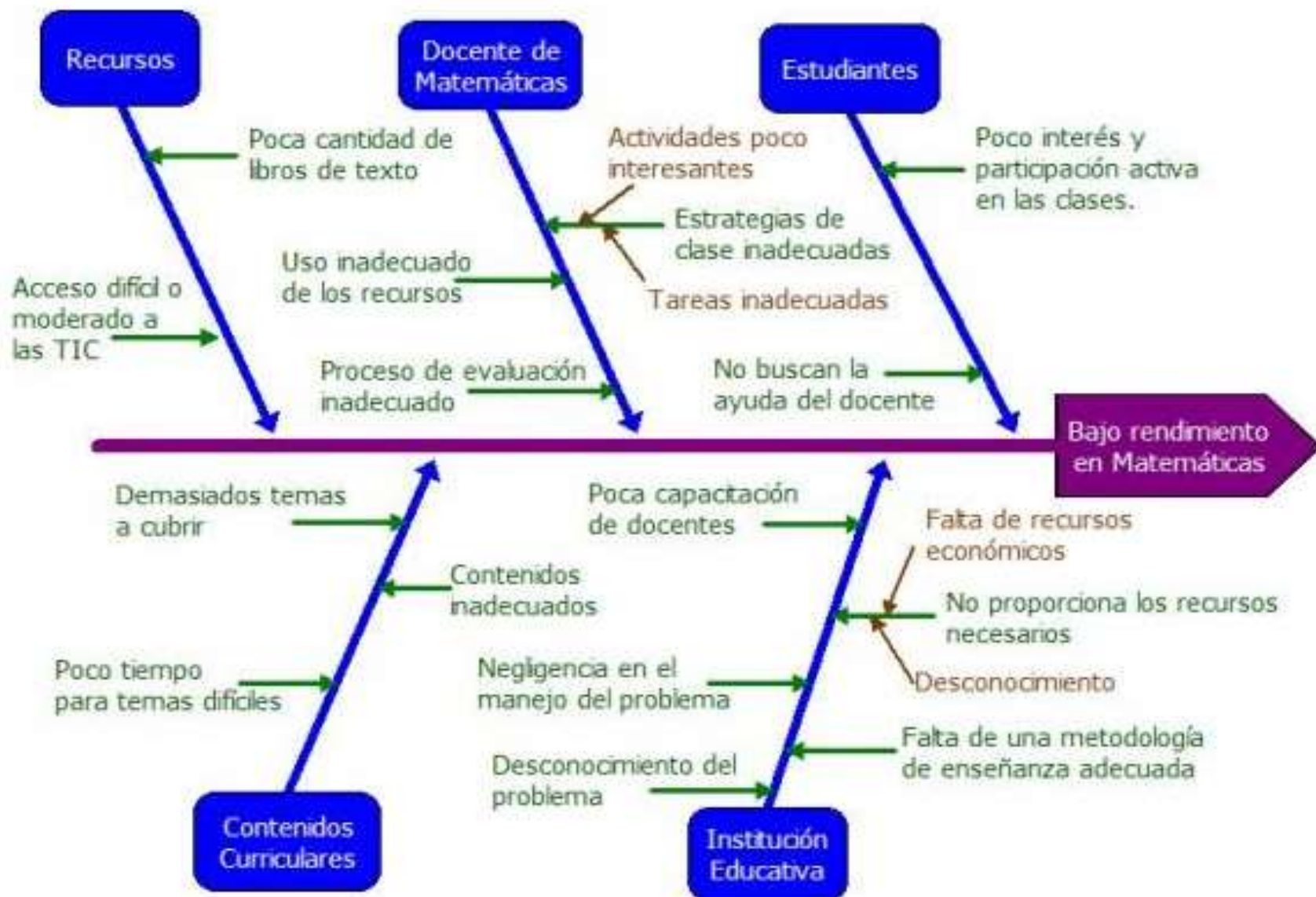
Paso 1: Definición y diagnóstico del problema



Paso 1: Definición y diagnóstico del problema



Paso 1: Definición y diagnóstico del problema



Paso 1: Definición y diagnóstico del problema

- Beneficios de esta herramienta:

- Al construirlo, se genera conocimiento en torno a un problema específico que necesita ser resuelto.
- Las ideas son generadas por las mismas personas que trabajan en el proceso. Éstas aportan su experiencia y conocimiento, lo que conlleva, al aprendizaje de nuevos conocimientos sobre el proceso.
- Requiere una búsqueda activa de las causas. Es necesario, muchas veces, recolectar otros antecedentes.
- Ayuda a comprobar y validar el conocimiento que se posee sobre el problema a resolver.
- Permite visualizar el problema y sus causas hasta los mínimos detalles.



Parte 3:



Otros puntos de vista:
Complemento al Diagrama de pescado



Paso 2

Establecimiento de Metas

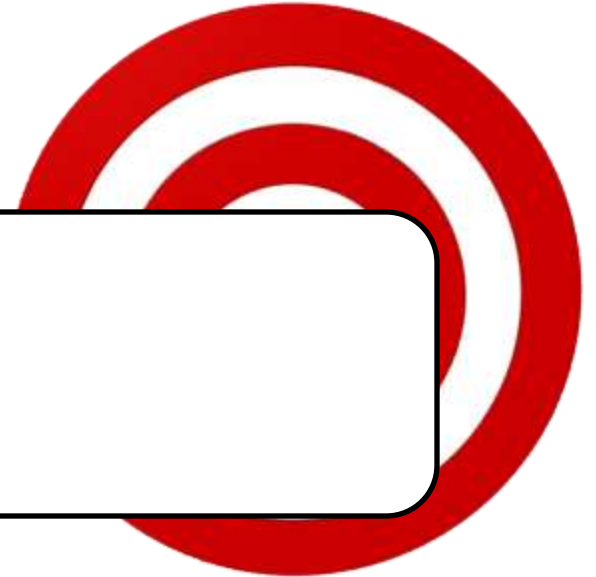
Paso 2: Establecimiento de metas.

- Una vez descrito y definido un problema establecemos las metas específicas para su eliminación:
 - ¿Cuál es la meta al eliminar el problema?
 - ¿Qué debemos lograr?
 - ¿Cuál es el objetivo?



- ¿Cuál es la meta al eliminar el problema?
- ¿Qué debemos lograr?
- ¿Cuál es el objetivo?

Establezca la meta



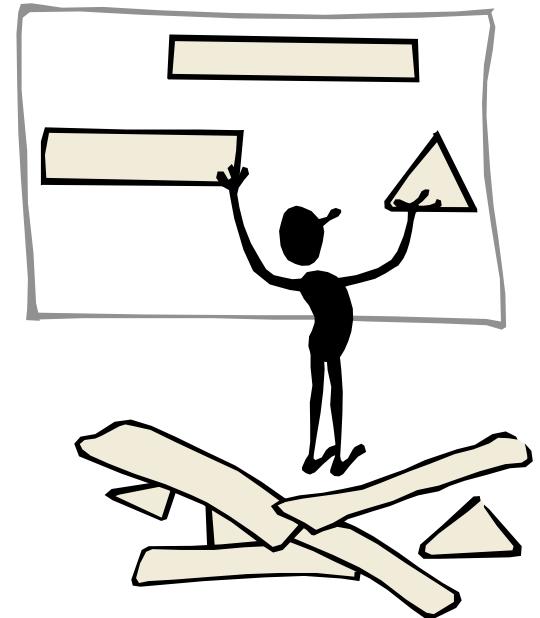


Paso 3

Búsqueda de soluciones

Paso 3: Búsqueda de soluciones

- Los individuos o equipos deben buscar medios alternativos para el logro de una meta.
- Herramientas:
 - Brainstorming
 - Diagrama de afinidad



Paso 3: Búsqueda de soluciones alternativas

Establezca metodología:

- Reúna a un equipo competente, diversificado y multidisciplinario.



Brainstorming

- Revise el Diagrama de Pescado y ponga al equipo a generar una “Lluvia de Ideas” o Brainstorming sobre las posibles soluciones a las CAUSAS del problema.



Diagrama de afinidad y Técnica de los 10 pesos.

- ¿Que soluciones son afines para el equipo?



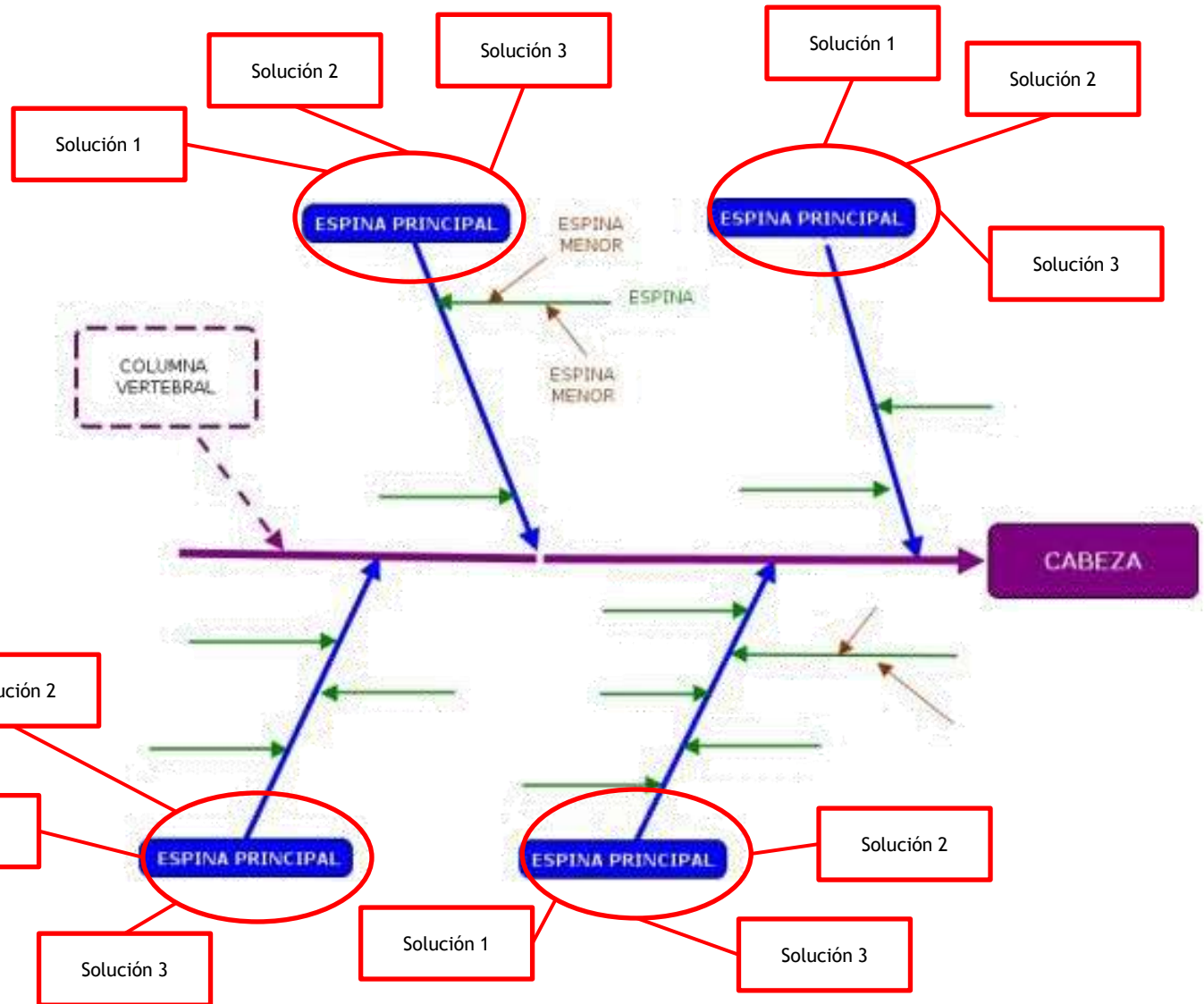
Selección de soluciones



Parte 1: Brainstorming



Diagrama de pescado y Brainstorming



¿Cuántas ideas son necesarias?



No se trata
de cantidad
sino de la
calidad



Tipos de Soluciones

Complementarias

- Las soluciones se complementan para resolver una causa

Alternativas

- Las soluciones “compiten” entre si para solucionar el problema



Parte 2: Diagrama de Afinidad

- Una vez pensadas y desarrolladas las posibles soluciones al problema debemos realizar un “Diagrama de Afinidad”.
- El Diagrama de Afinidad permite determinar las mejores soluciones con imparcialidad.
- Las reglas del Diagrama de Afinidad es:
 - Cada participante cuenta con \$5 pesos para “comprar” las soluciones que más le convengan.
 - Puede comprar cualquier idea sin gastar más de \$2 pesos.
 - Se tiene que gastar los \$5 pesos.
 - No puede prestar ni gastar fraccionado (\$1.5)

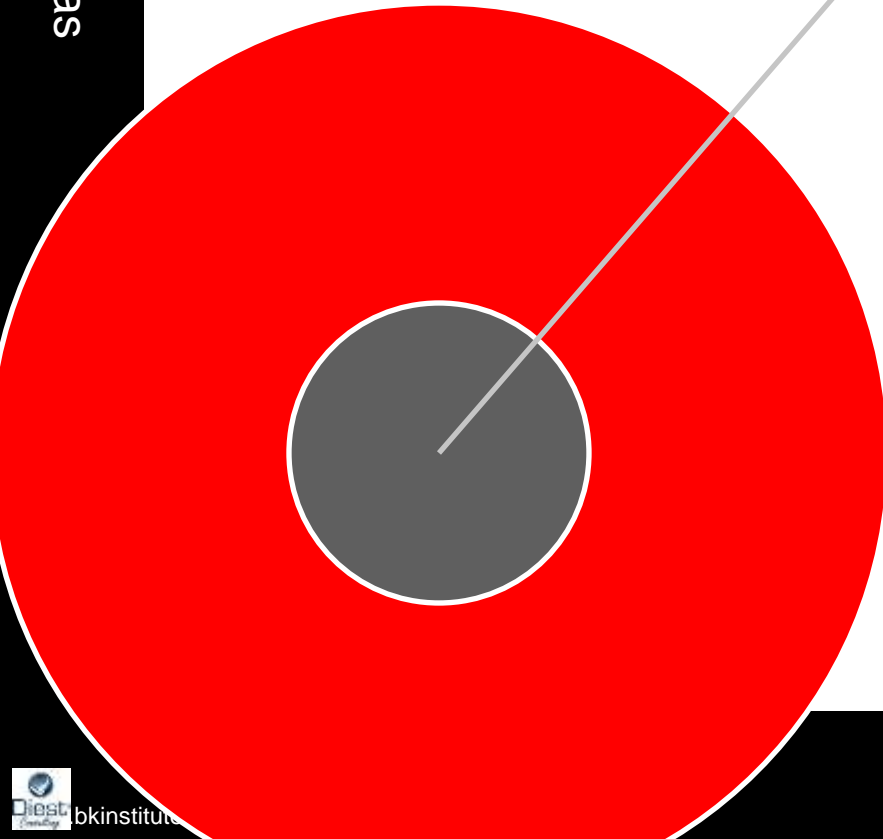


Parte 2: Diagrama de Afinidad



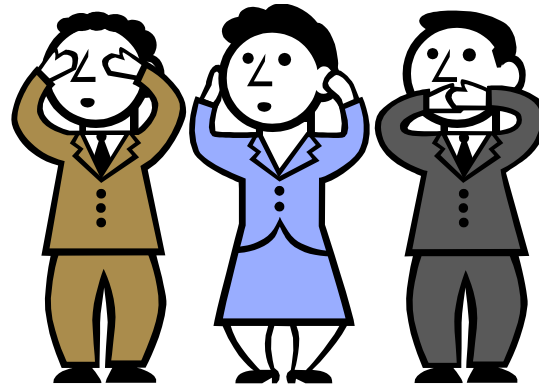
Parte 2: Diagrama de Afinidad

La o las Soluciones con más posibilidades de éxito serán las de mayor afinidad (las de más “Pe\$os”).



Errores en la Toma de Decisiones

- Focalizarse en una sola fuente de información.
- Subestimar el valor de la información recibida de otros.
- Escuchar y ver sólo lo que queremos.
- No escuchar.
- No ofrecer participación, hacerlo de forma unilateral u obligada.





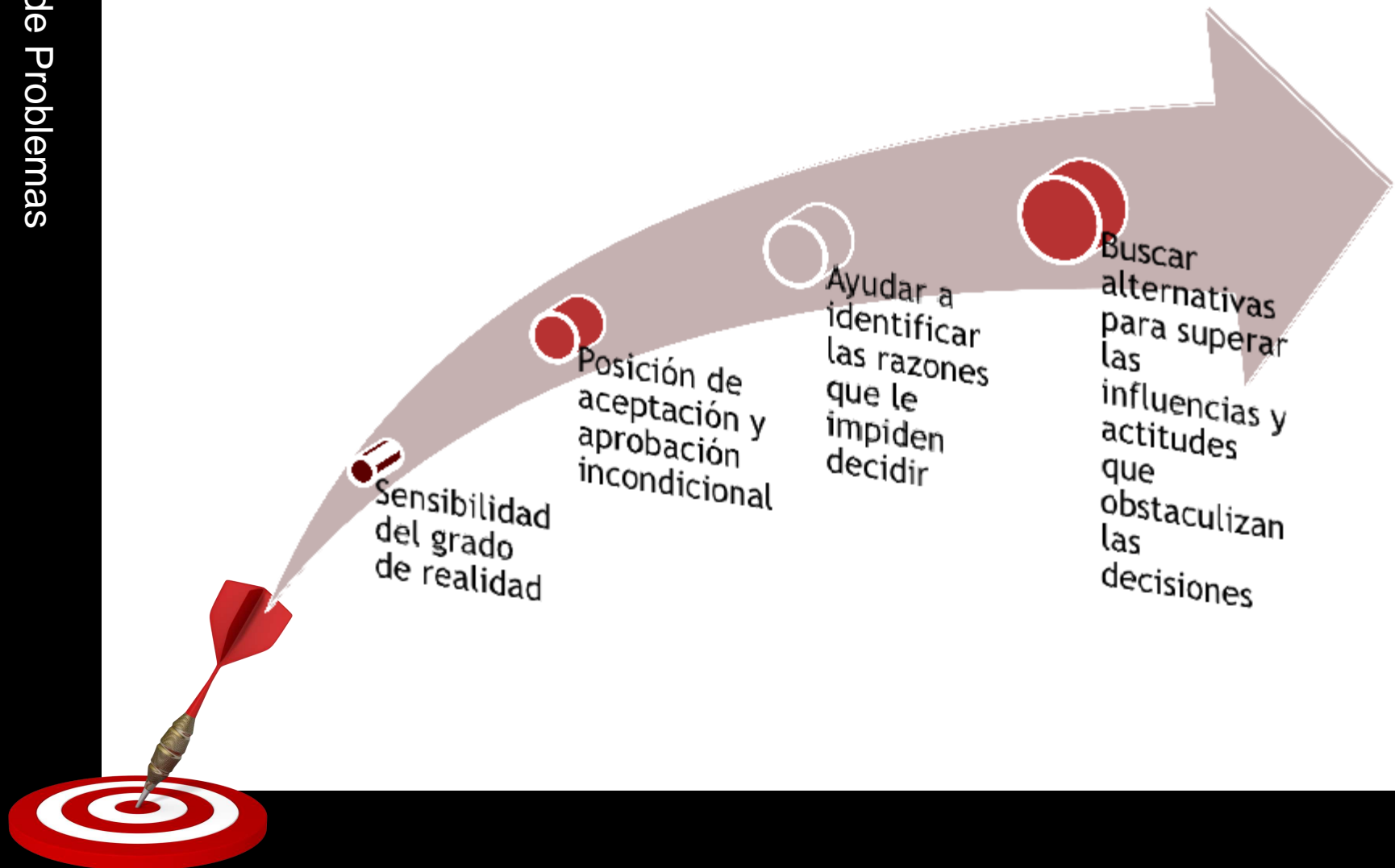
Paso 4:
Implementación de la solución
seleccionada

Paso 6: Implementación de la solución seleccionada

- El hecho de que la selección de una solución se haya realizado en forma correcta no significa necesariamente que su ejecución vaya a ser exitosa.
- El 90% de las soluciones correctas fallan por su mala ejecución.
- Una solución técnicamente correcta tiene que ser aceptada y apoyada por quienes serán los responsables de ponerla en práctica. Si esto no ocurre, se debe considerar otra solución.
- La sola implementación de la solución preferida no garantiza automáticamente el cumplimiento de la meta deseada.
- La clave es EL LIDERAZGO.



RECURSOS DEL LÍDER QUE FACILITA LAS DECISIONES



SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- La capacidad de tomar decisiones debe encontrar su máxima expresión en la capacidad de solucionar problemas.
- Una decisión no es tal mientras no se exprese en la acción.
- Debes contar con una serie de características para la adecuada resolución de problemas:
 - Estar consciente.
 - Ser Objetivo.
 - Tener Visión global.
 - Tener Conocimiento.
 - Contar con una Mente abierta.
 - Capacidad de selección de alternativas.
 - Capacidad de dejarse ayudar y de consultar.





Muchas Gracias

Lic. Hugo Alberto Becerra E.

Cel.: 044 (656) 199.8976

Tel: (656) 627.1672

Email: hugo@bk institute.com

www.bk institute.com

Bienvenidos

RODEO

Servicio al cliente



Fundamentos teóricos básicos

La Estrategia de servicio de calidad

Definición de Servicio al Cliente

¿Qué es servicio al cliente?

Definición de Servicio al Cliente

“Exceder las necesidades técnicas y emocionales de los clientes mediante la estrategia de valor agregado percibido”

Objetivos del Servicio de Calidad



¿Quién Decide?

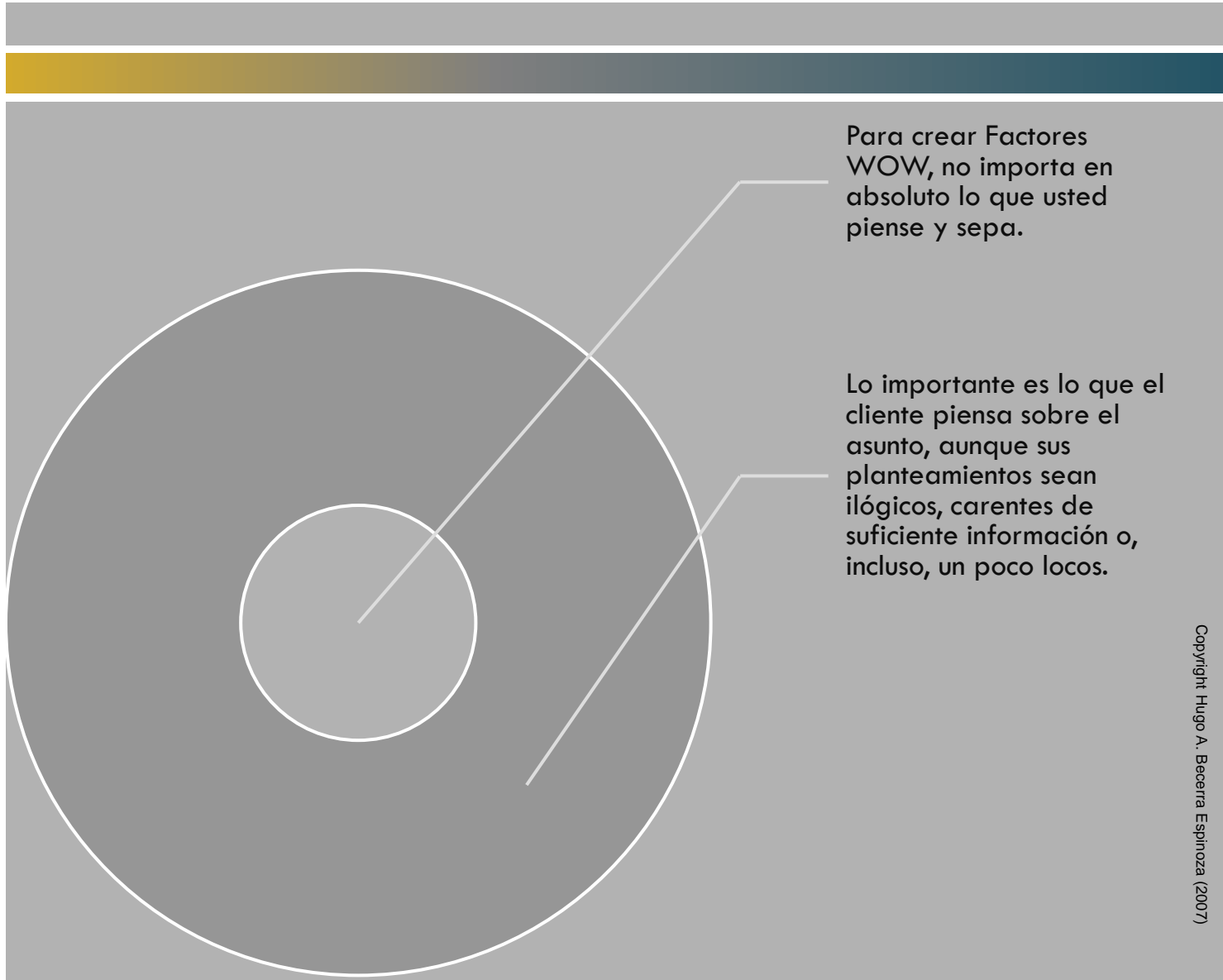
El servicio al cliente es una función de la percepción de sus clientes, no de sus estándares de calidad del servicio.

El cliente es quien decide si recibió un producto o servicio de calidad.

Si el cliente no se siente bien servido, su servicio al cliente es pobre independientemente de que todos sus estándares hayan sido hechos a la perfección.

!La satisfacción del Cliente!

- Es a final de cuentas, el resultado de la suma total de las experiencias del cliente con su área.



Para crear Factores WOW, no importa en absoluto lo que usted piense y sepa.

Lo importante es lo que el cliente piensa sobre el asunto, aunque sus planteamientos sean ilógicos, carentes de suficiente información o, incluso, un poco locos.

“CONEXIONES”



CONEXIONES EMOCIONALES

- Si usted no conecta con el cliente, ¿que pasa con el servicio?



CONEXIONES EMOCIONALES



“Entre mas gruesa sea la conexión, mas fuerte será el impacto en el servicio.”

Copyright Hugo A. Becerra Espinoza (2007)

FACTOR !WOW!

*"Aquella acción emocional
llevada a cabo que hace que el
cliente diga !WOW!"*

Diest Consultores



Lealtad y Servicio



Conexiones

- Establecer conexiones emocionales con clientes INTERNOS y EXTERNOS es CLAVE:
 - Para Crear un ambiente de confianza.
 - Para conocer las Necesidades del cliente.
 - Para dejar la frialdad e indiferencia.
 - Para diferenciar un servicio que realmente excede las expectativas.

Lealtad

- Cada punto de contacto que el cliente tenga con su área es una oportunidad para incrementar ó disminuir la Conexión.
- Un contacto positivo y exitoso construye relaciones entre los individuos y por ende una mayor disposición a la cooperación.
- El Personal de Primer contacto son por excelencia los que más oportunidad tienen de establecer una Conexión Emocional.

Para crear Factores WOW, debe entender la importancia emocional antes de desarrollar una estrategia



Mantenga la mano sobre EL CABALLO



- La gente que acicala caballos dice que es necesario hacerlo con una mano y mantener la otra sobre el caballo. De esta manera el animal siempre sabe dónde estamos. Si usted retira la mano del caballo, se puede asustar y patearlo.
- Significa desarrollar un sistema en el que los clientes siempre se sienten atendidos o “en contacto” con su área.

Para crear Factores WOW, debe asegurarse que una vez encontrado, haya contacto continuo con sus clientes, esto requiere estructura, liderazgo, seguimiento y en ocasiones inversión.



Actitud de servicio

8

Actitudes

1. Una mentalidad de que el cliente es primero.
2. Tener una actitud positiva.
3. Dar respuesta personalizada.
4. Respeto.
5. Dar confianza.
6. Toque profesional.
7. Orientación a las personas.
8. Capacidad para resolver problemas.

La idea es cerrar las Brechas en el servicio



brecha



Lo que el cliente desea

Lo que nosotros
ofrecemos



Generación de Factores WOW



Proceso del Factor wow



¿Que es un momento de la Verdad?

- El Momento en el que el cliente tiene contacto con nuestra área y tras lo cual evalúa nuestra calidad de servicio:
 - Tangibles:
 - Productos, embalajes, papelería, documentos, formatos, etc.
 - Intangibles:
 - Atención telefónica, mail, web, personalización, atmósfera, etc.
- Una deficiente atención de los momentos de la verdad ocasiona:
 - Quejas de clientes.
 - Perdida de oportunidades de generación de valor.
 - Falta de integración y de cooperación.

Tipos de momentos de la verdad

1. Predecibles:

- Ocurren “por default”.
- Son conocidos.
- Son constantes y frecuentes.
- Requieren estándares de calidad.

2. Impredecibles:

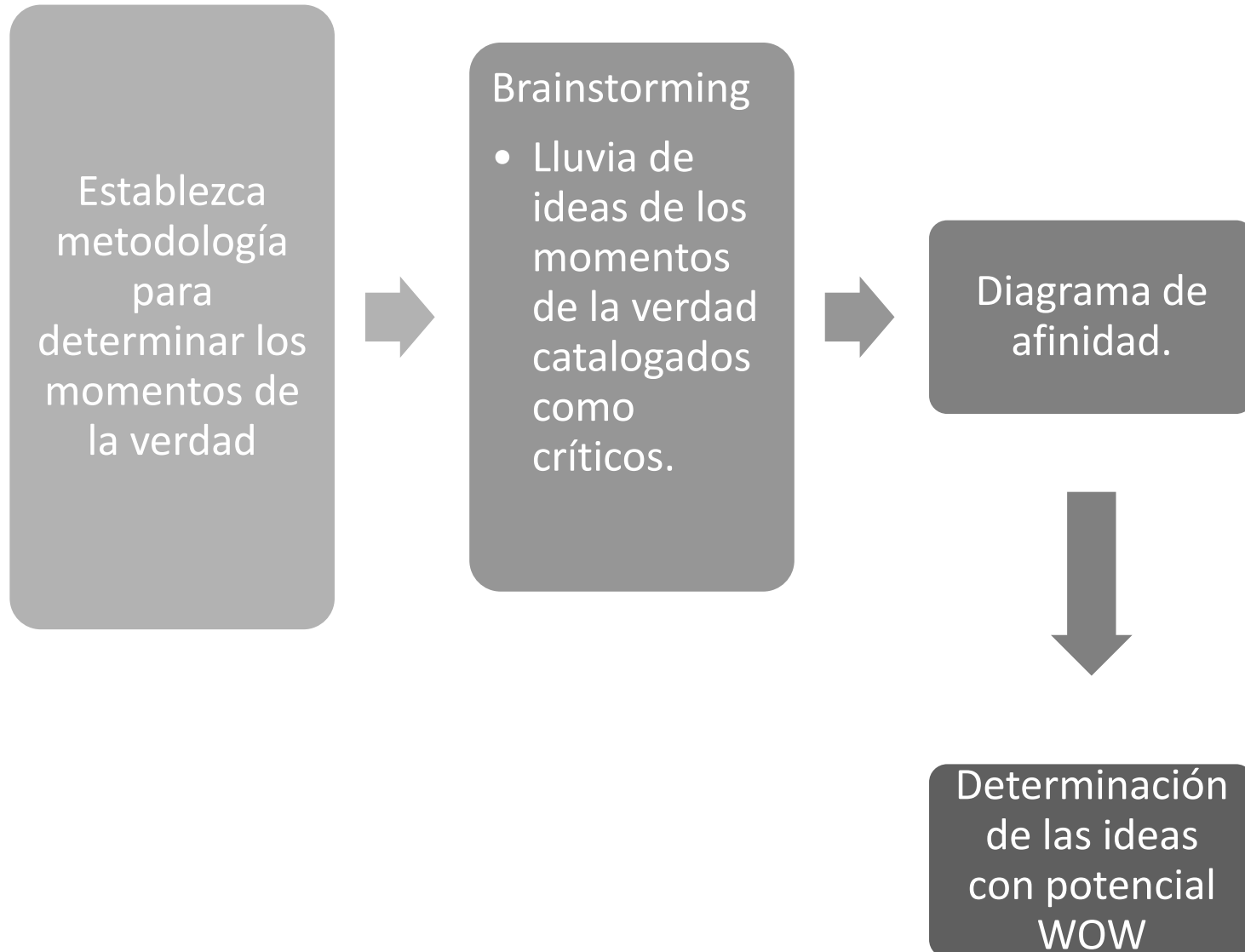
- Ocurren espontáneamente.
- Son los mas críticos.
- Requieren personal Facultado o empoderado.

¿Que es Facultación o empoderamiento?

- **Confiar en los empleados para Actuar, para Identificar y manejar situaciones Impredecibles, por ello deben saber que hacer y tener el permiso para hacerlo.**
- **Esto es necesario para manejar los momentos IMPREDECIBLES.**



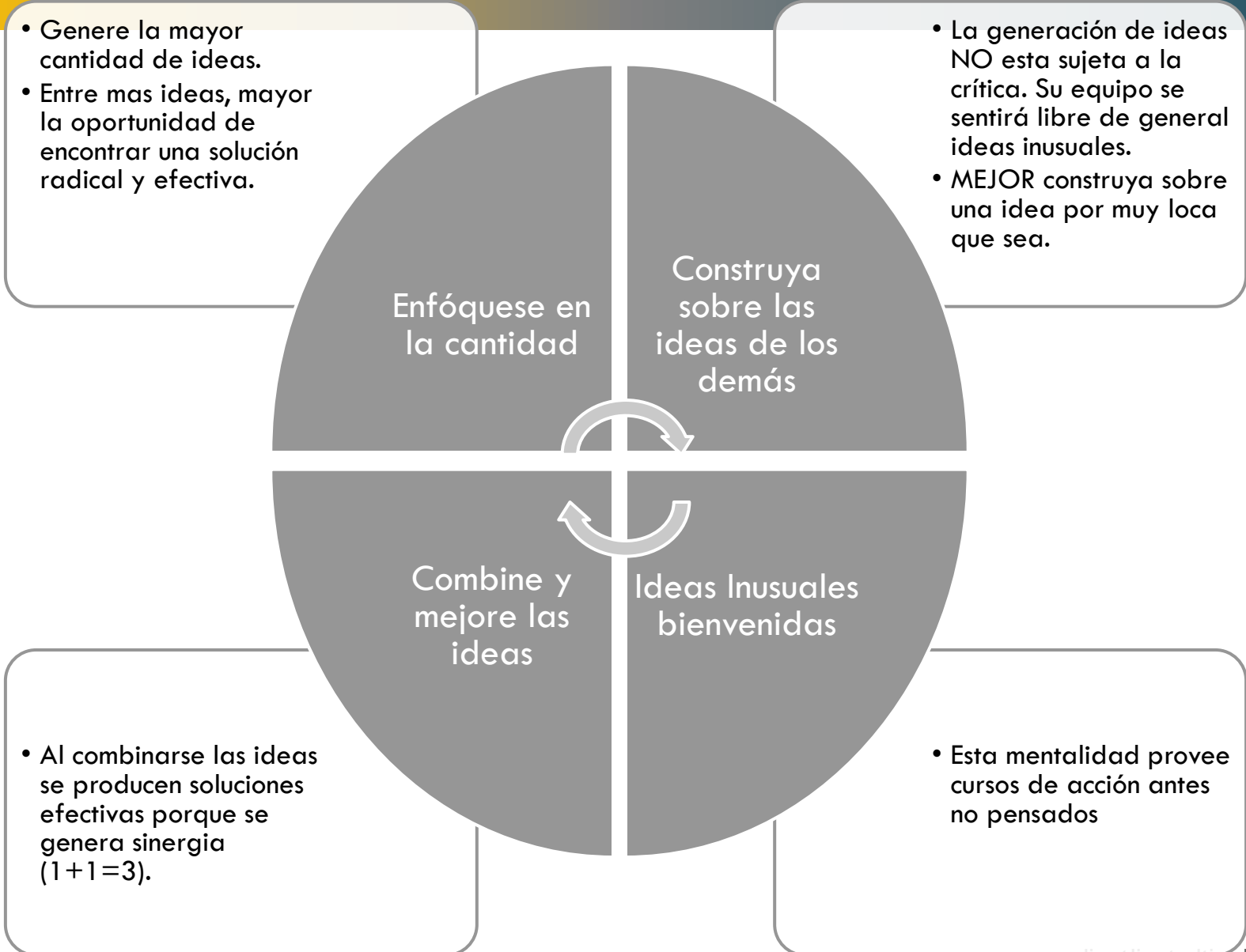
Generación de Factores WOW



Brainstorming / Lluvia de ideas

El brainstorming
permite la
generación de ideas
para encontrar
medios para el logro
de una meta o
encontrar una
solución

Reglas de un buen brainstorming



Brainstorming

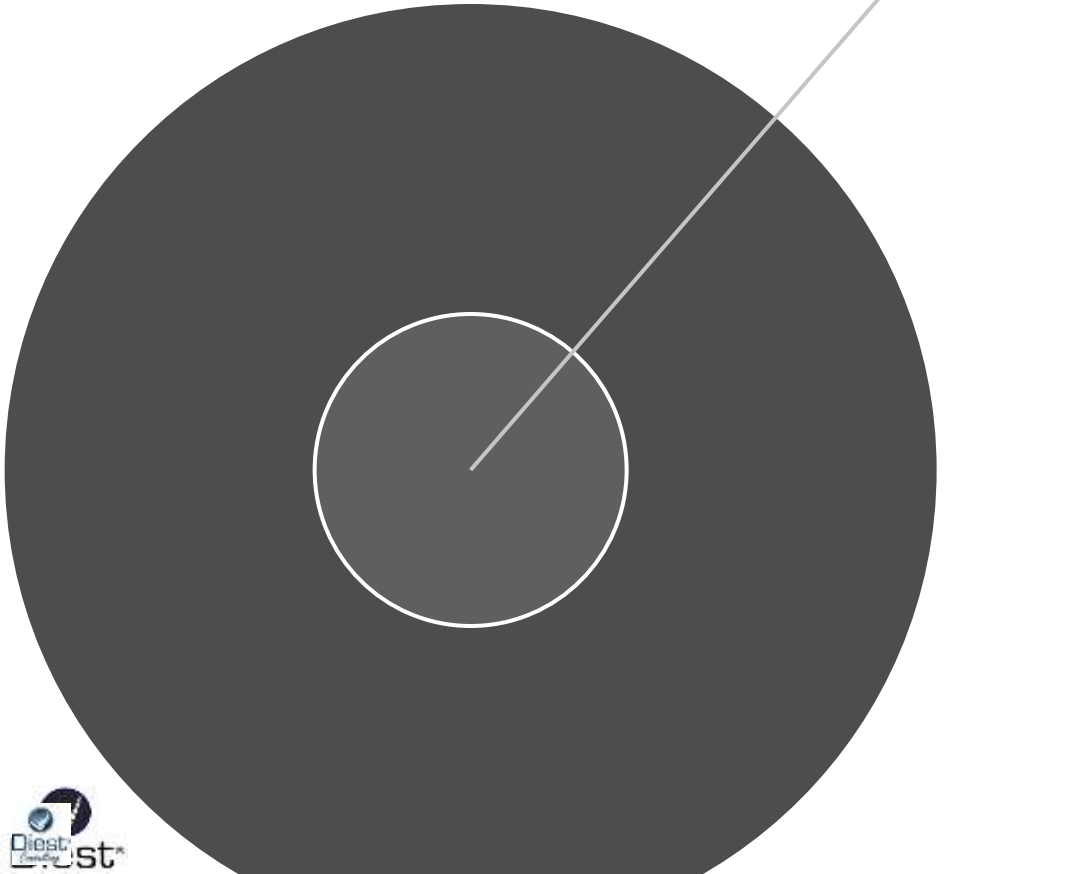


Diagrama de Afinidad

- Una vez pensadas y desarrolladas las ideas con el Brainstorming debemos realizar un “Diagrama de Afinidad”.
- El Diagrama de Afinidad permite determinar las mejores soluciones o ideas con imparcialidad.
- Las reglas del Diagrama de Afinidad es:
 - Cada participante cuenta con \$5 pesos para “comprar” las ideas que más le convengan.
 - Puede comprar cualquier idea sin gastar más de \$2 pesos.
 - Se tiene que gastar los \$5 pesos.
 - No puede prestar ni gastar fraccionado (\$1.5)

Diagrama de Afinidad

Las Soluciones con más posibilidades de éxito serán las de mayor afinidad (las de más “Pe\$os”).





Validación de ideas



Proceso del Factor wow



Validación de Ideas

Captura de ideas sujetas a validación, aquellas con mas peso en el diagrama de afinidad

Validación

- Las ideas son expuestas a estos criterios de evaluación:
 - Diferencia dramática
 - Generación de valor
 - Valor de Marca
 - Simplicidad
 - Rapidez de implementación
 - Impacto
 - Viabilidad financiera

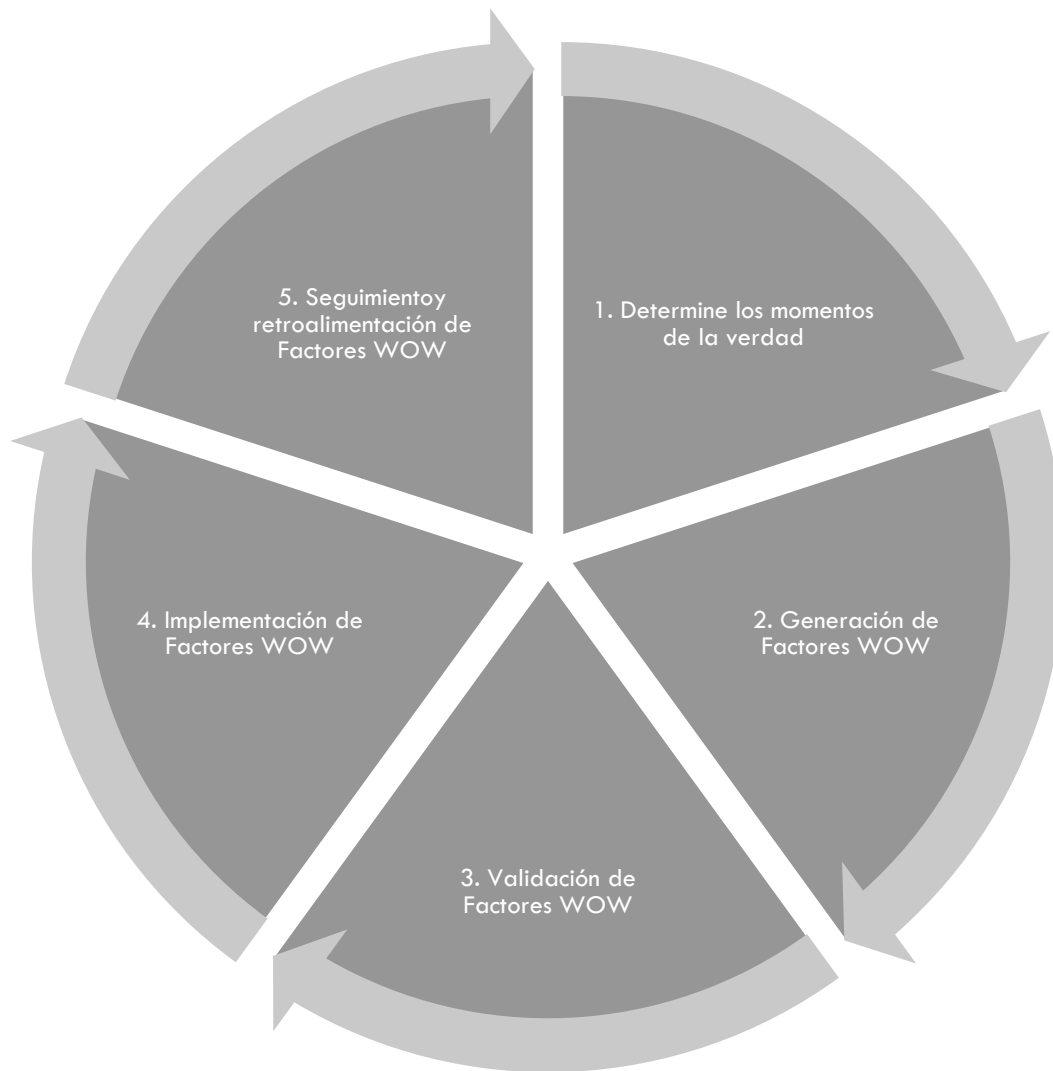
Determine los FACTORES WOW



Implementación



Proceso del Factor wow



Plan de implementación

Ahora que contamos con Factores WOW definidos desarrolle un plan de acción de prueba piloto

A horizontal decorative bar at the top of the slide. It consists of a yellow rectangular section on the left, followed by a grey rectangular section on the right. The text is centered within the grey section.

Seguimiento y Retroalimentación de Factores WOW

Proceso del Factor wow



Seguimiento y retroalimentación

- Desarrolle Performanceboards (PB) de desempeño:
 - PB de satisfacción de servicio interno.
 - PB de calidad momento de la verdad
 - Etc.

PBs

Valide otra vez

- Desarrolle Programa de contacto.
- Verifique que efectivamente este ocurriendo un WOW.
- Retroalimente si es necesario.

- Modifique estructura y alinea a la empresa.
- Asegúrese de que los factores estén funcionando- revise soporte y prioridades del personal.
- Recuerde que la generación de valor dentro de la empresa no es un evento, es un proceso continuo como cualquier otro.

Liderazgo

Seguimiento y retroalimentación

- Una vez que sus factores WOW hayan sido implementados y su objetivo logrado:



Muchas Gracias

Hugo A. Becerra Espinoza
Cel: 044 (656) 199.89.76
Email: hugo@diestconsulting.com

www.diestconsulting.com



Business Knowledge
INSTITUTE



Administración del tiempo

Bienvenidos

¿Qué es el Tiempo?

$$V = \frac{D}{T}$$

$$\text{Velocidad} = \frac{\text{Distancia}}{\text{Tiempo}}$$

$$\text{Velocidad} = \frac{100 \text{ kms}}{2 \text{ horas}} = 50 \text{ kms/hr}$$



¿Qué es el Tiempo?

$$T = \frac{D}{V}$$

$$\text{Tiempo} = \frac{\text{Distancia}}{\text{velocidad}}$$

$$\text{Tiempo} = \frac{100 \text{ kms}}{50 \text{ kms/hr}} = 2/\text{hrs}$$



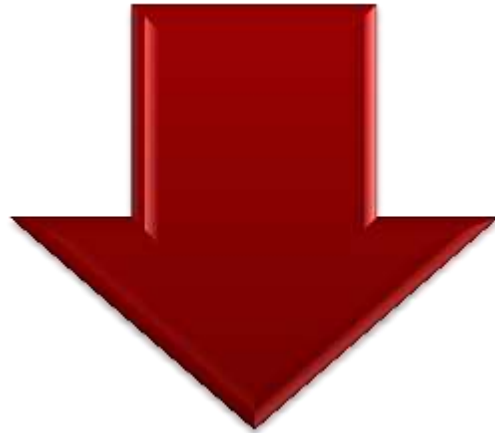
- Si esta es la fórmula, ¿Cómo mejoro el tiempo?

$$\text{Tiempo} = \frac{\text{Distancia}}{\text{velocidad}}$$

$$\text{Tiempo} = \frac{100 \text{ kms}}{50 \text{ kms/hr}} = 2/\text{hrs}$$



Si esta es la fórmula, ¿Cómo mejoro el tiempo?



Disminuyendo
la distancia

$$\text{Tiempo} = \frac{75 \text{ kms}}{50 \text{ kms/hr}} = 1.5/\text{hrs}$$

$$\text{Tiempo} = \frac{100 \text{ kms}}{50 \text{ kms/hr}} = 2/\text{hrs}$$

Aumentando
la velocidad

$$\text{Tiempo} = \frac{100 \text{ kms}}{75 \text{ kms/hr}} = 1.3/\text{hrs}$$

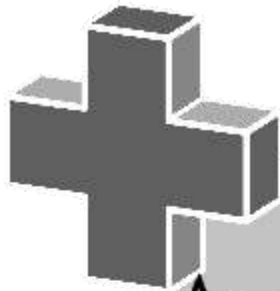




1. ¿Qué acciones debo realizar para disminuir la distancia?
2. ¿Qué acciones debo realizar para aumentar la velocidad?



¿Cómo disminuyo la distancia?
¿Cómo aumento la velocidad?



Aumentando la velocidad

- Con sentido de Urgencia, realizando las tareas mas rápido
- Eliminando lo que me estorba

Disminuyendo la distancia

- Organizando las tareas a realizar
- Planeando la ruta "mas fácil"





¿Qué es la Administración del tiempo?



La relación tiempo - productividad

Entre menor tiempo se lleve una tarea mayor será la productividad

Siempre y cuando el resultado tenga la misma calidad



La administración del tiempo

Todos tenemos
las mismas 24
horas

Por lo tanto
todos estamos en
igualdad de
condiciones

También nos
queda claro que
el no tener
tiempo es un
pretexto

La ADT nos lleva
al éxito porque
nos permite
organizarnos y de
esta forma
comenzar a
cumplir más
metas en menos
tiempo



Dos áreas que impactan la Administración del tiempo



Autodiagnóstico

Lista 1

Tareas muy importantes que tengo que hacer pero no las hago

Áreas:

- Laboral
- Familiar
- Social
- Personal

Lista 2

Tareas poco importantes que hago pero no debería hacerlas

Áreas:

- Laboral
- Familiar
- Social
- Personal





Tip:
**No dejes para mas tarde
lo que te debes comer hoy**

!Comete esa Rana!

“Todos tenemos nuestras ranas, tareas importantes que hacemos a un lado por alguna razón”



Anfibio con pan tostado



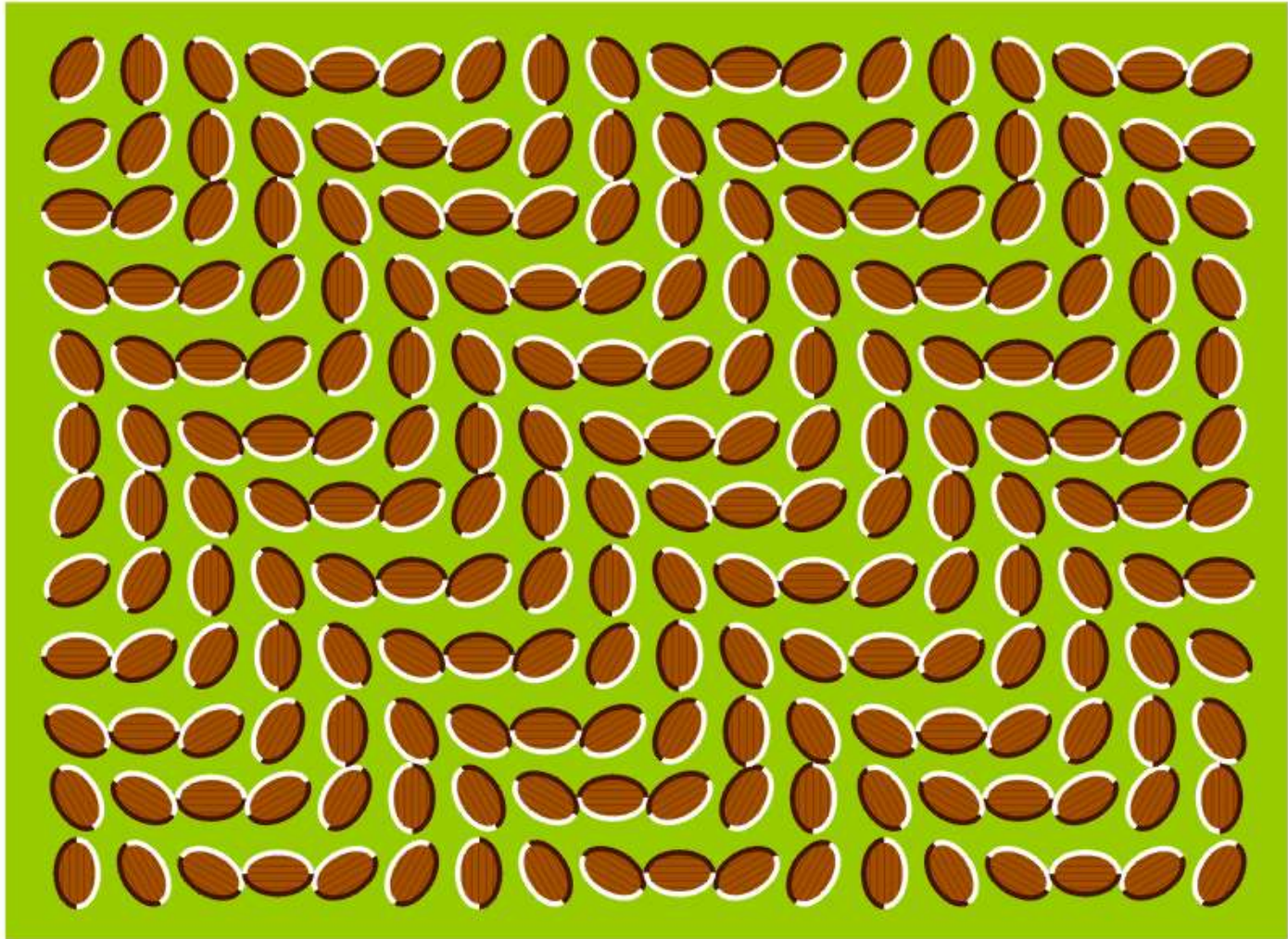
- Tus ranas son las tareas que sabes que son prioridad pero que las has puesto al fuego lento por alguna razón.
- Si te comes una rana viva todas las mañanas sabrás que ya experimentaste la peor cosa que te va a pasar en ese día.
- Probablemente tienes ranas escondidas en tu escritorio y en tus listas de cosas por hacer.
- Es tiempo de aprender a como hacer bocadillos de esos problemas difíciles.





**Tip:
Enfoque**

Aprende a Enfocarte y a ver con claridad



Enfoque y claridad

- La habilidad de enfocarse en una sola cosa para lograr la tarea más importante es el principal determinante de tu éxito.
- Las complicaciones vienen cuando pierdes la claridad acerca de cuales realmente son tus verdaderas metas y objetivos.
- La falta de claridad y enfoque limita la acción, y la acción es la clave éxito.

F O C U S

Ejercicio:

Enfoque

- Concentrarse en la tarea mas importante.



Claridad

- Tener claro cual es el objetivo y la meta.



?



Como obtener Claridad y Enfoque

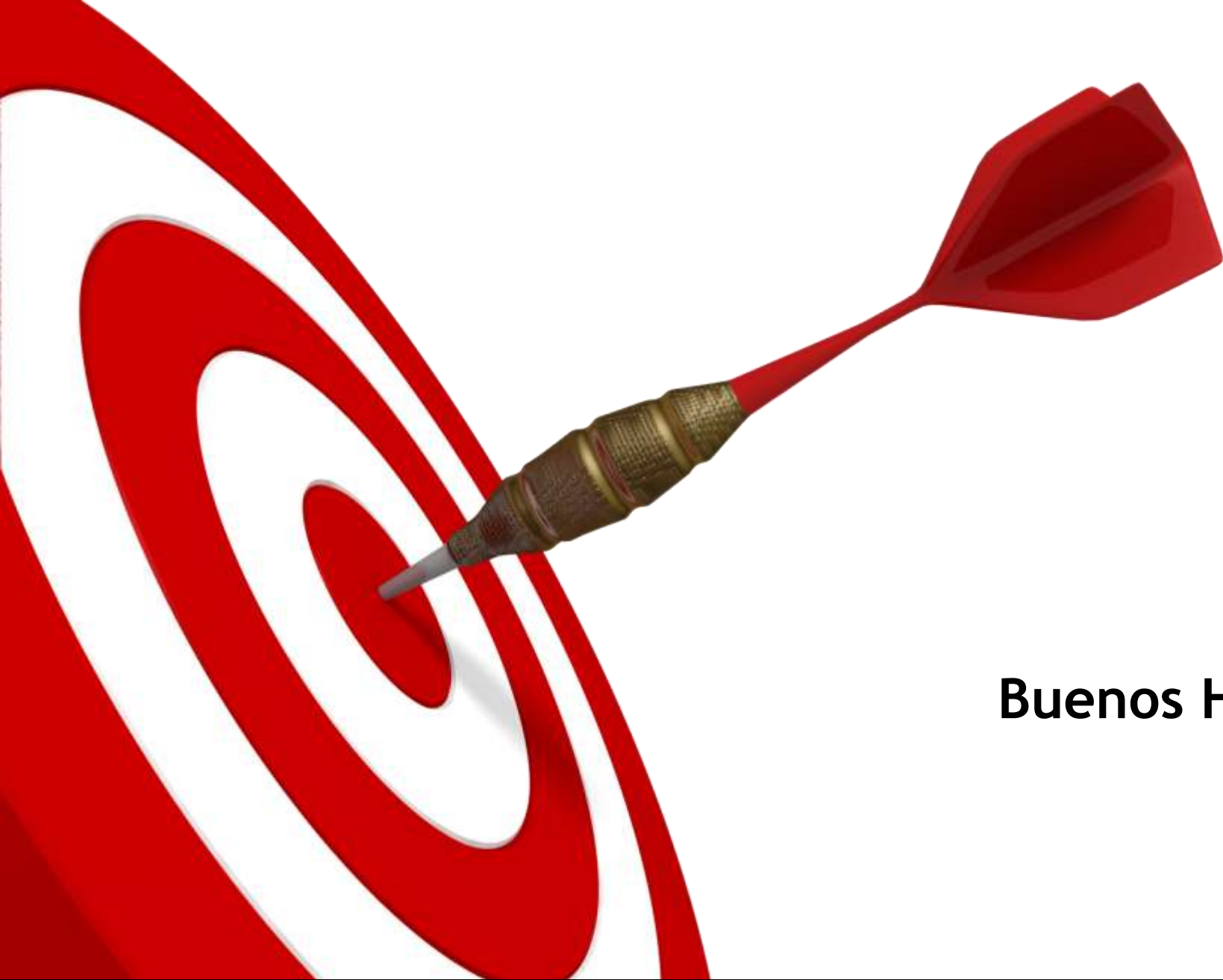
- La angustia y el estrés proviene de todas las cosas que tienes que hacer y el poco tiempo que se tienes para hacerlas.
- Escoge el reto más importante, esa ranota que tienes en tus pendientes y enfréntala efectivamente.
- Las cosas cambian durante el día, pero la gente exitosa se lanza directamente y sin dudar a su tarea más importante en cualquier punto del día.



Ejercicio

- De la lista que hiciste con anterioridad, marca con una “R” las que son ranas





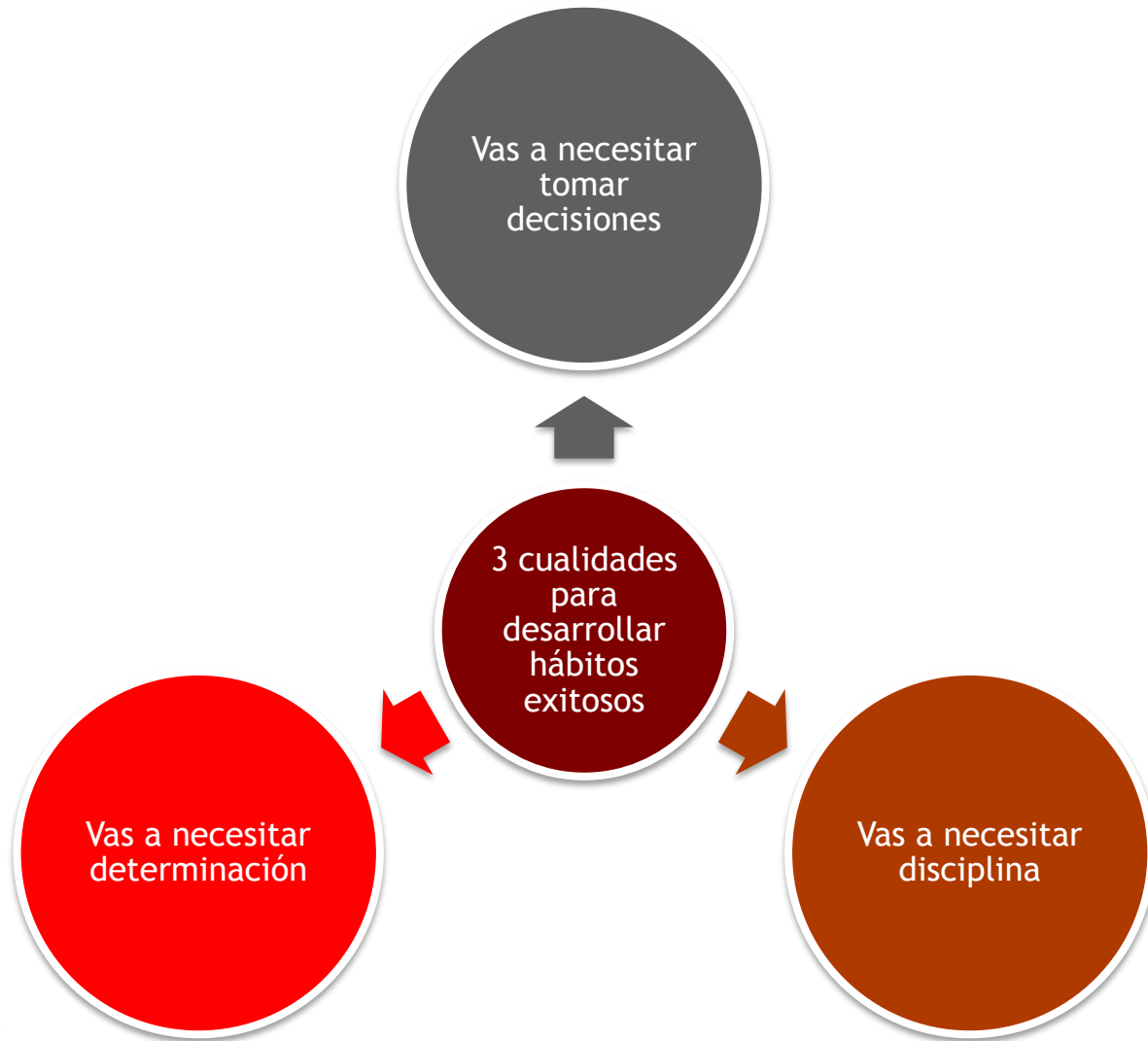
Tip:
Buenos Hábitos

Hábitos

- Es imposible desarrollar claridad y enfoque si no desarrollas buenos hábitos de trabajo.
- Cerca del 95% del éxito de tu vida depende de los hábitos que cultivas.
- Los buenos hábitos son como tus mejores amigos y los malos hábitos (vicios) serán tus peores enemigos.



Desarrollo de buenos Hábitos



Ganar es un hábito

- Por ejemplo, un hábito esencial es aprender a pensar en papel.
- Solo alrededor del 3% de los adultos se han tomado la molestia de escribir sus metas en papel.
- Mas del 95% trabaja a diario sin un plan.



Enemigos de la administración del tiempo

Desidia

Permite que las tareas se acumulen.

Desorganización

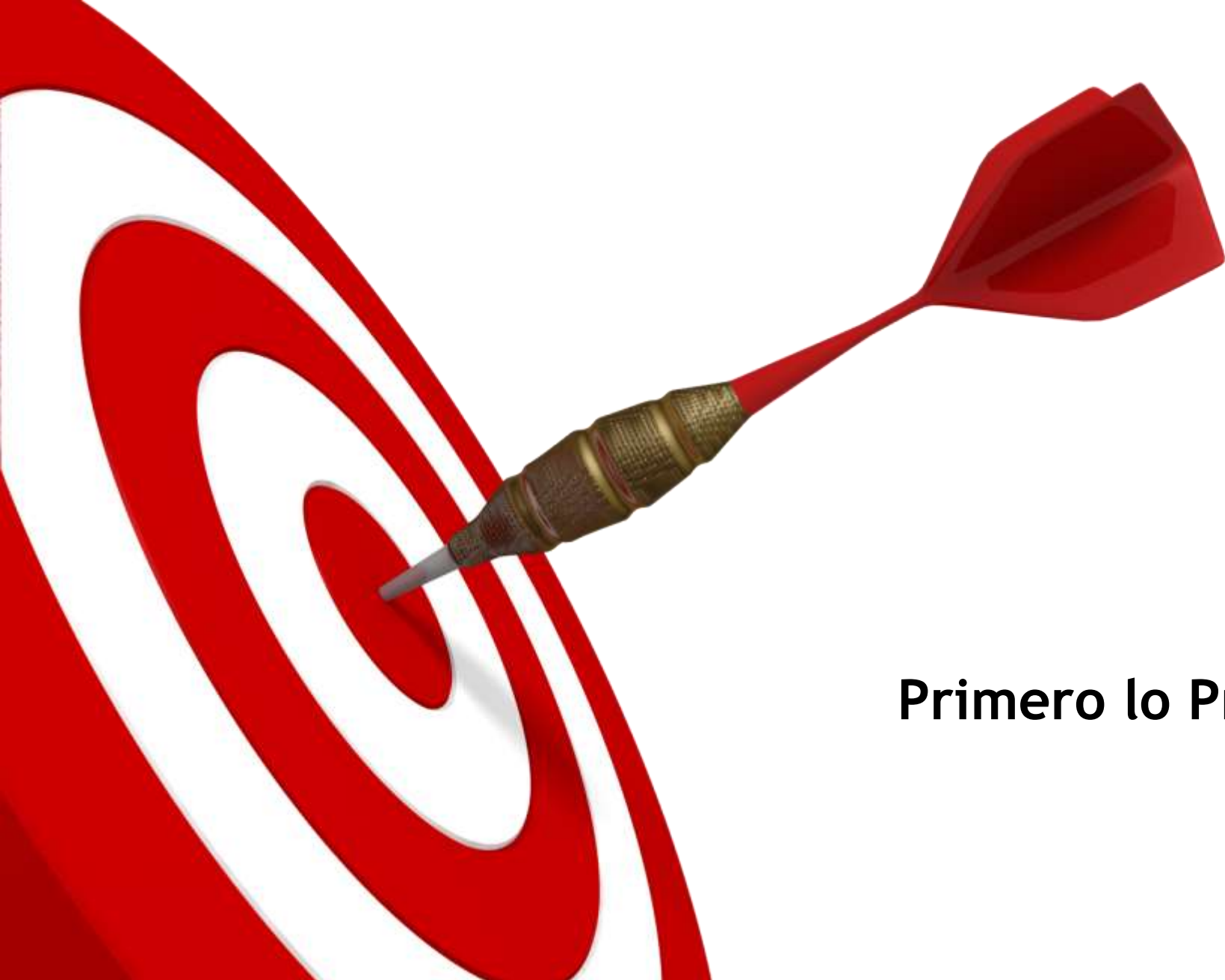
Permite que todo sea importante y urgente.

Flojera

Benjamin Franklin dijo alguna vez:

“en una carrera, la pereza es rápidamente alcanzada por la pobreza”





Tip:
Primero lo Primero

La Meta: Empieza con un fin en mente



Establece prioridades: Primero lo primero

- Tu tienes el poder de cambiar quien eres, pero eso significa cambiar como actúas.
- Nunca dejes que tus prioridades mas importantes caigan victimas de las menos importantes.
- Cada papel que juegas en la vida tiene un elemento importante, no te dejes arrastrar por lo urgente.





Tip:
Establece Listas “por hacer”

Listas por hacer

1. Establece la meta, decide exactamente que es lo que quieres.
2. Escribe en papel esta meta.
3. Fija una fecha límite para cuando piensas lograr esta meta.
4. Enlista lo que necesitas para lograr esa meta.
5. Convierte esa lista en un plan de acción. Organízalo por prioridad y secuencia.
6. Toma acción inmediatamente. Haz lo que sea, pero no dudes en hacerlo.
7. Promete que tomarás un paso pequeño hacia esa meta cada día.





Tip:
**La ley de la eficiencia
forzada**

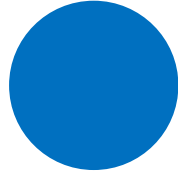
La ley de la eficiencia forzada



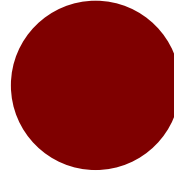
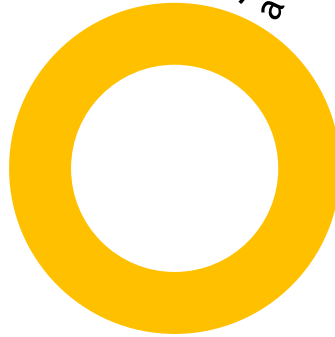
“Nunca hay tiempo para hacer todo, pero siempre hay tiempo para hacer la cosa mas importante”

La ley de la eficiencia forzada

Cualquier trabajo se va a expandir a la cantidad de tiempo que tú le destines.



Si tienes dos días, te va a tomar dos días o más.



Si tienes solamente un día para completar un trabajo de dos días, de alguna forma encuentras la manera de hacerlo.



!Muchas Gracias!



Referencias

- !Comete esa Rana! Maneras para dejar la desidia y hacer más en menos tiempo - Brian Tracy
- 7 hábitos de la gente altamente efectiva - Stephen Covey
- Metodología Diest- Hugo A. Becerra Espinoza

