

# **CÓMO PROFESIONALIZAR LA EMPRESA**

**Pablo Folgueiras**

**Noviembre 2021**

**[pablofolgueiras@outlook.com](mailto:pablofolgueiras@outlook.com)**



# ACUERDOS OPERATIVOS



**Tiempos**

**Dispositivos**

**Confidencialidad**

**Conversaciones**

**Consensos**

# AGENDA

Checkin y Cada uno presenta su caso / 30 m

Desarrollo de contenido / 60 m

Planes de cada uno y checkout / 30 m



# ¿Qué espero puedas llevarte?

Conocer  
herramientas  
que te  
permitan  
cambiar tus  
acciones

Proponer  
un orden a  
lo que ya  
haces

# ¿Qué debes hacer luego de estos minutos?



---

Repasar las notas que has tomado

---

Decidir cuáles herramientas utilizarás

---

Consensuarlo con tu equipo

---

Modificar las rutinas (pedir ayuda)

# CHECK IN



**Nombre**  
**Empresa**  
**Cargo**

# Objetivo de la profesionalización

- Mayor efectividad en la operación actual
- Obtener resultados cada vez más desafiantes



**“LO ÚNICO  
CONSTANTE  
EN LA VIDA  
ES EL CAMBIO”**



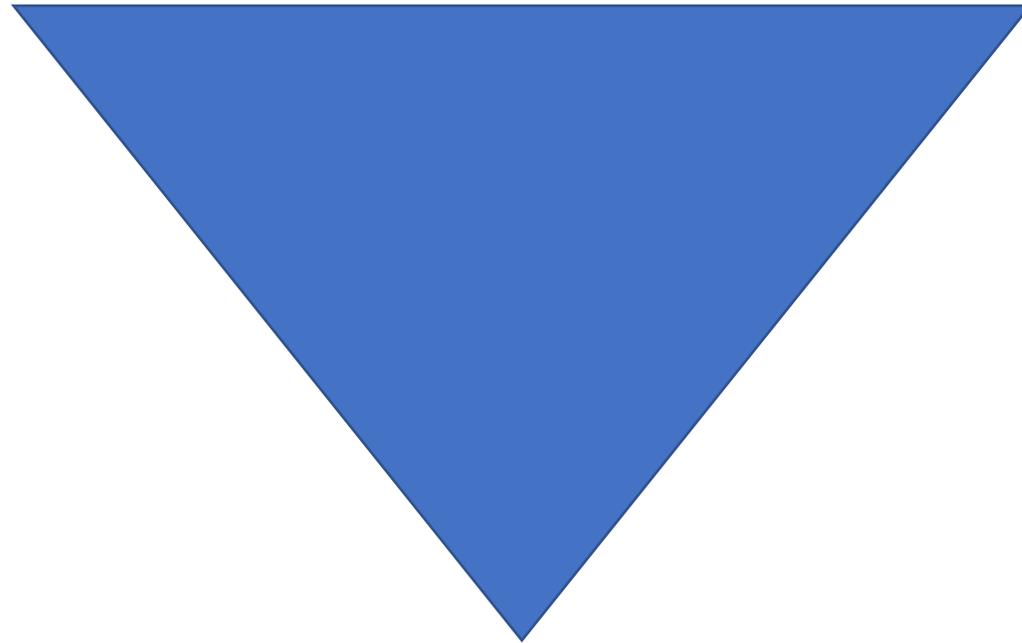
# Expectativas

- **Efectividad en la operación**
- **Digitalización**
- **Reestructuración**
- **Fusión**
- **Cambio de dueño**
- **Internacionalización**

# 3 pilares de la Profesionalización

**ELEMENTOS  
INTERNOS**

**ELEMENTOS  
EXTERNOS**



**PRINCIPIOS  
FUNDAMENTALES**



**PRINCIPIOS  
FUNDAMENTALES**



---

# COMPROMISO

---

# PLANIFICACIÓN

- **Cómo gestiono los 365 días**
- **Cadencias**
- **Hitos**

# FORMAS DE APRENDER

No,  
gracias!

Estamos  
muy  
ocupados





# **INTERNALIZAR LAS MEJORAS**

Bienhacer para Bienestar



# TOXICIDAD

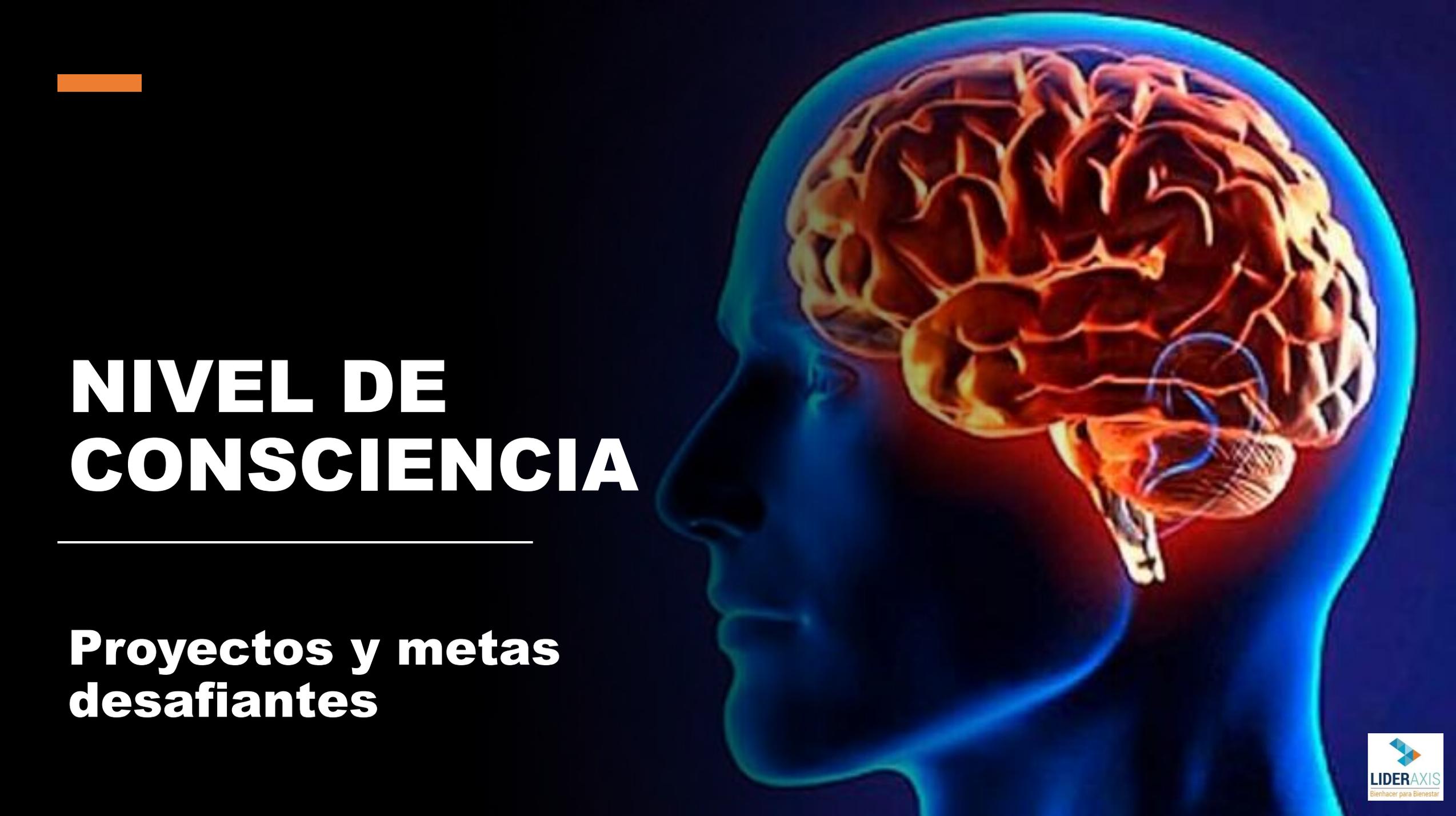


“Without data  
you’re just  
another person  
with an opinion.”

- W. Edwards Deming,  
Data Scientist

# CULTURA DEL DATO

- **Literacy: consumir, interpretar, que los números me hablen**
- **Fluency: construir**



**NIVEL DE  
CONSCIENCIA**

---

**Proyectos y metas  
desafiantes**



# **CULTURA ORGANIZACIONAL**

# TAREA VS LOGRO



Auto  
estima



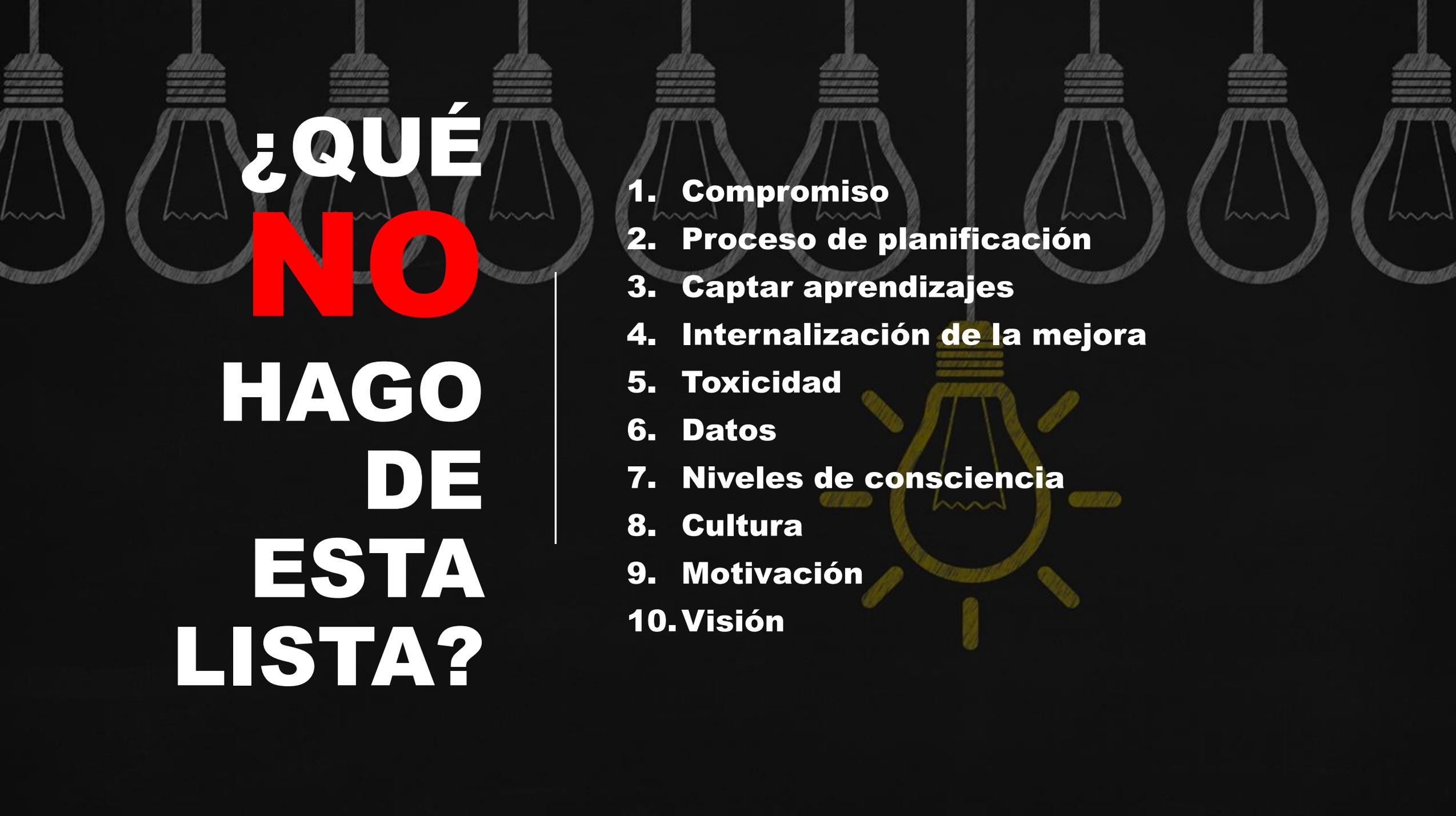
**Logro = tarea + propósito**

**Motivo**



# VISIÓN





**¿QUÉ  
NO  
HAGO  
DE  
ESTA  
LISTA?**

- 1. Compromiso**
- 2. Proceso de planificación**
- 3. Captar aprendizajes**
- 4. Internalización de la mejora**
- 5. Toxicidad**
- 6. Datos**
- 7. Niveles de consciencia**
- 8. Cultura**
- 9. Motivación**
- 10. Visión**

# ELEMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS



# LISTA DE ELEMENTOS EXTERNOS

---

- **Prospección. Embudo. CRM**
- **Clientes. Segmentar. Data. Automatización de contactabilidad. Ecommerce B2B B2C.**
- **Ventas. Forecast / Target / Actual. Attainment / Stretch**
- **Proveedores. Variedad, calidad**
- **Encuestas de satisfacción. Qué pregunto. Proceso de incorporación. Cadencia.**
- **Mercado. Tendencias. Ámbito. Mi segmento.**
- **Competencia. Seguimiento, análisis y mejora**
- **Analítica de datos.**
- **Capital humano. Nutrirme, desvincular.**
- **Imagen corporativa. Mensajes. Medios.**
- **Interacción omnicanal vs multicanal.**
- **Ayuda. Interim, consultor externo**

# LISTA DE ELEMENTOS INTERNOS

- Objetivos: de la empresa, de cada área
- Presupuesto: cadencia de asignación y revisión. Método para el registro de ingresos y egresos
- Métricas: de la empresa, de cada área, de cada empleado. Cadencia de revisión. Plan de mejora. SMART
- Indicadores: KPI de cada empleado. Umbrales. Cadencia de revisión. Plan de mejora. SMART
- Control y auditoría. Leyes que gobiernan la organización, la confianza no es suficiente. Castigos ejemplificadores.
- Procesos. Documentarlos. Actualizarlos. Automatizar algunos. Enseñarlos. ERP
- Comités. Por área, por tema cruzado. Frecuencia. Roles. Participantes. Forma de tomar decisiones. Qué hacer con los temas a seguir.
- Evaluaciones de desempeño. Estándar, comparaciones internas y de mercado. Premios y castigos. Plan de Mejora.
- Procesos de feedback. 1x1, frecuencia, manager 1+, doble vía, 360.
- Organigrama. CHO, CIO, Customer success
- Cultura
- Planificación

# ABORDAJE

**Personas**

**Procesos**

**Tecnología**

	Plan Profesionalización	Personas	Procesos	Tecnología
	Prospección			
E	Clientes			
X	Proveedores			
T	Encuestas			
E	Mercado			
R	Competencia			
N	Capital Humano			
O	Imagen corporativa			
	Omnicanalidad			
	Ayuda			
	Objetivos			
	Presupuesto			
I	Métricas			
N	Indicadores			
T	Auditoría y control			
E	Planificación			
R	Procesos			
N	Comités			
O	Desempeño			
	Feedback			
	Cultura			
	Organigrama			



# Preguntas Dudas

---



# **MI PROPUESTA: EMPODERAR A CADA EMPLEADO**

**Toma decisiones. Ejecuta.  
Dentro de un marco semántico.**

**CULTURA!**

# SEMÁNTICA COMÚN

- **Escucha activa**
- **Gestionar emocionalidad**
- **Aprendizaje vs error**
- **Protagonista vs Víctima**
- **Persuadir**



**ESCUCHAR**

**=**

**OÍR**

**+**

**INTERPRETAR**



EL PASADO  
ES PARA APRENDER,  
NO PARA VIVIR.

# EMOCIONALIDAD Y LIDERAZGO

- Resentimiento
- Resignación



JUANSZELA

El **ignorante** siempre  
quiere **enseñar**.  
El **sabio** siempre  
quiere **aprender**.





# PROTAGONISTAS

Esquema de Co Responsabilidad



**PERSUADIR**

LID

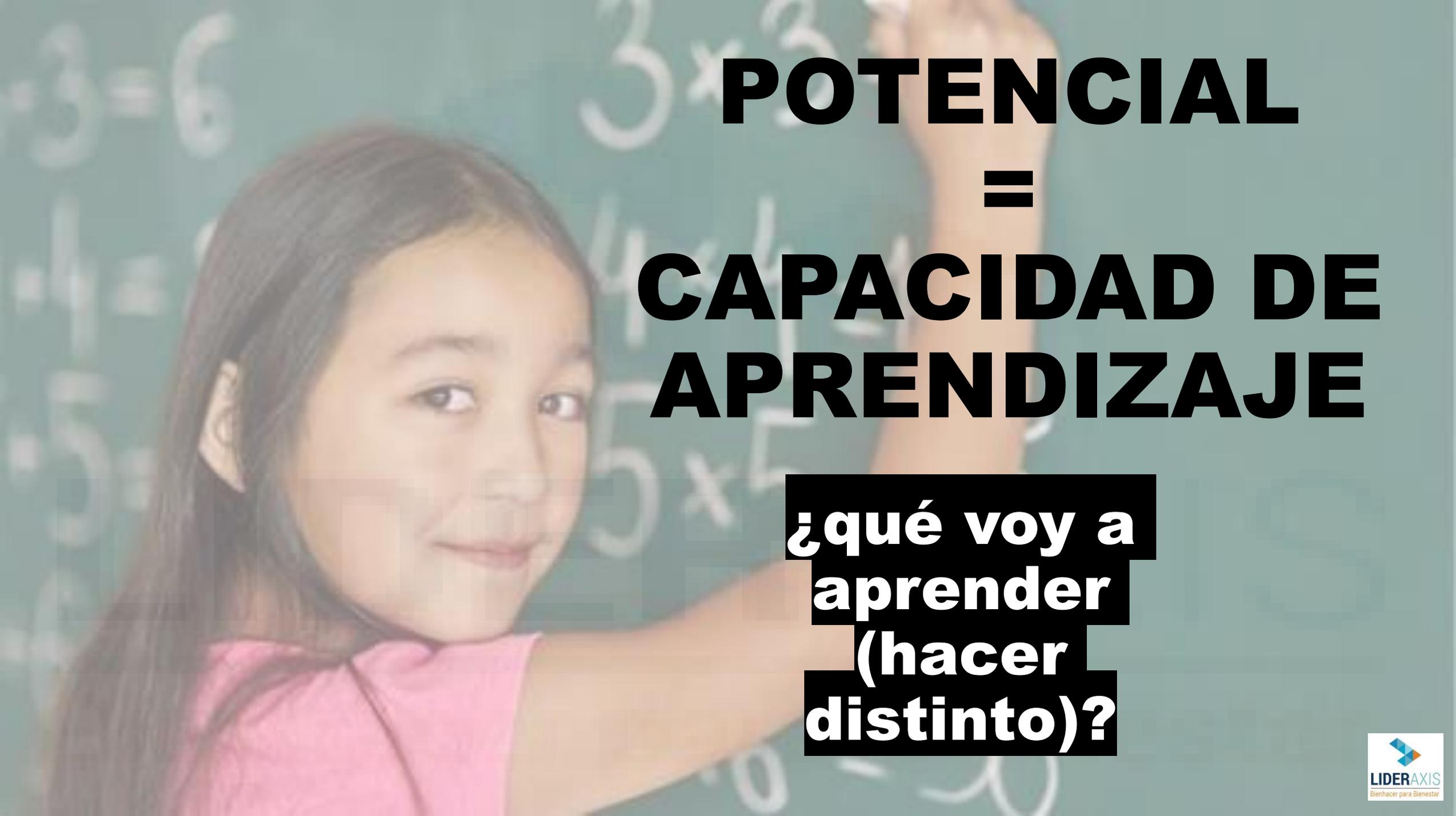
Sierrha





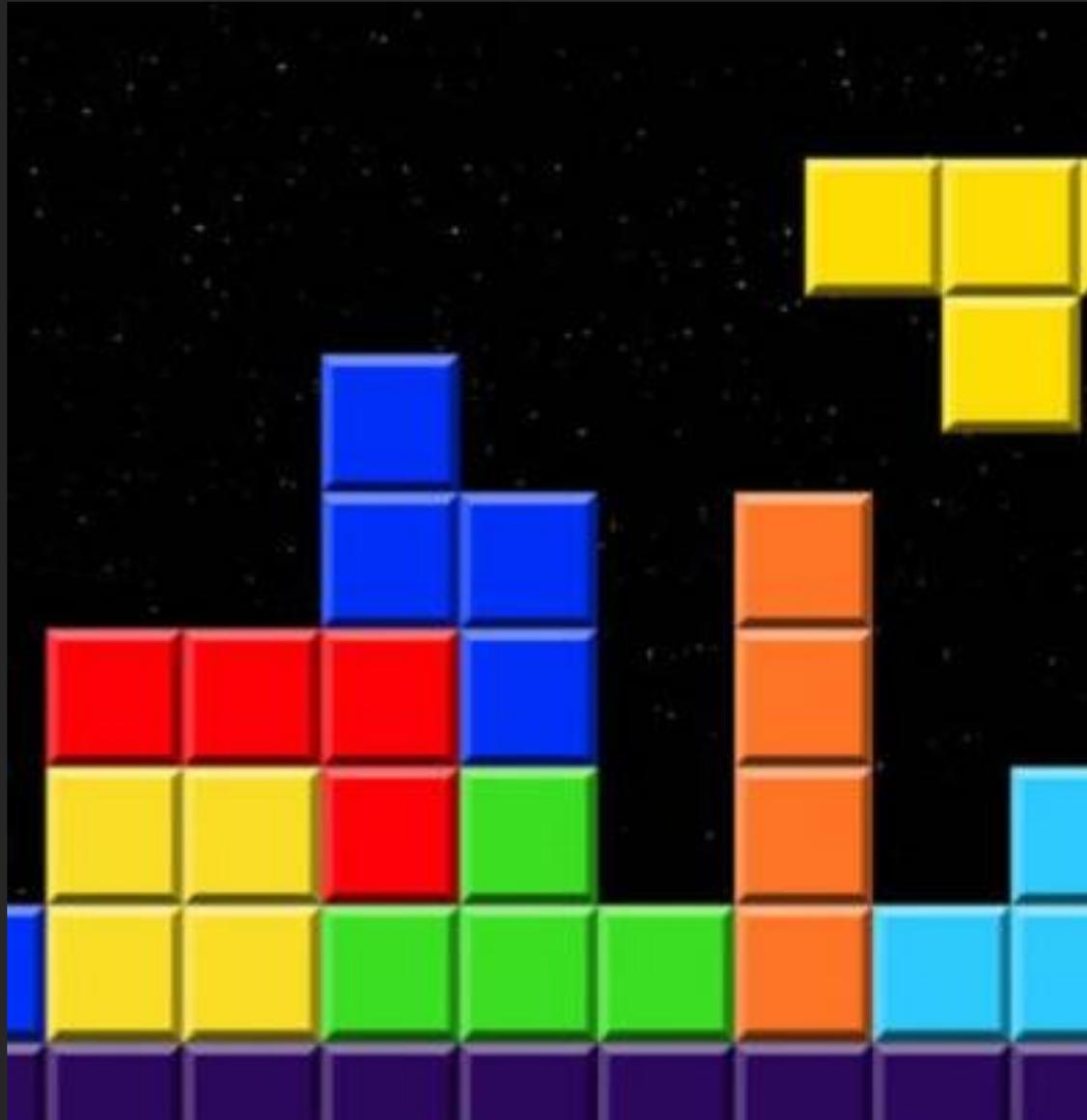
# ¿TENGO UNA CULTURA?

Que habilite la profesionalización

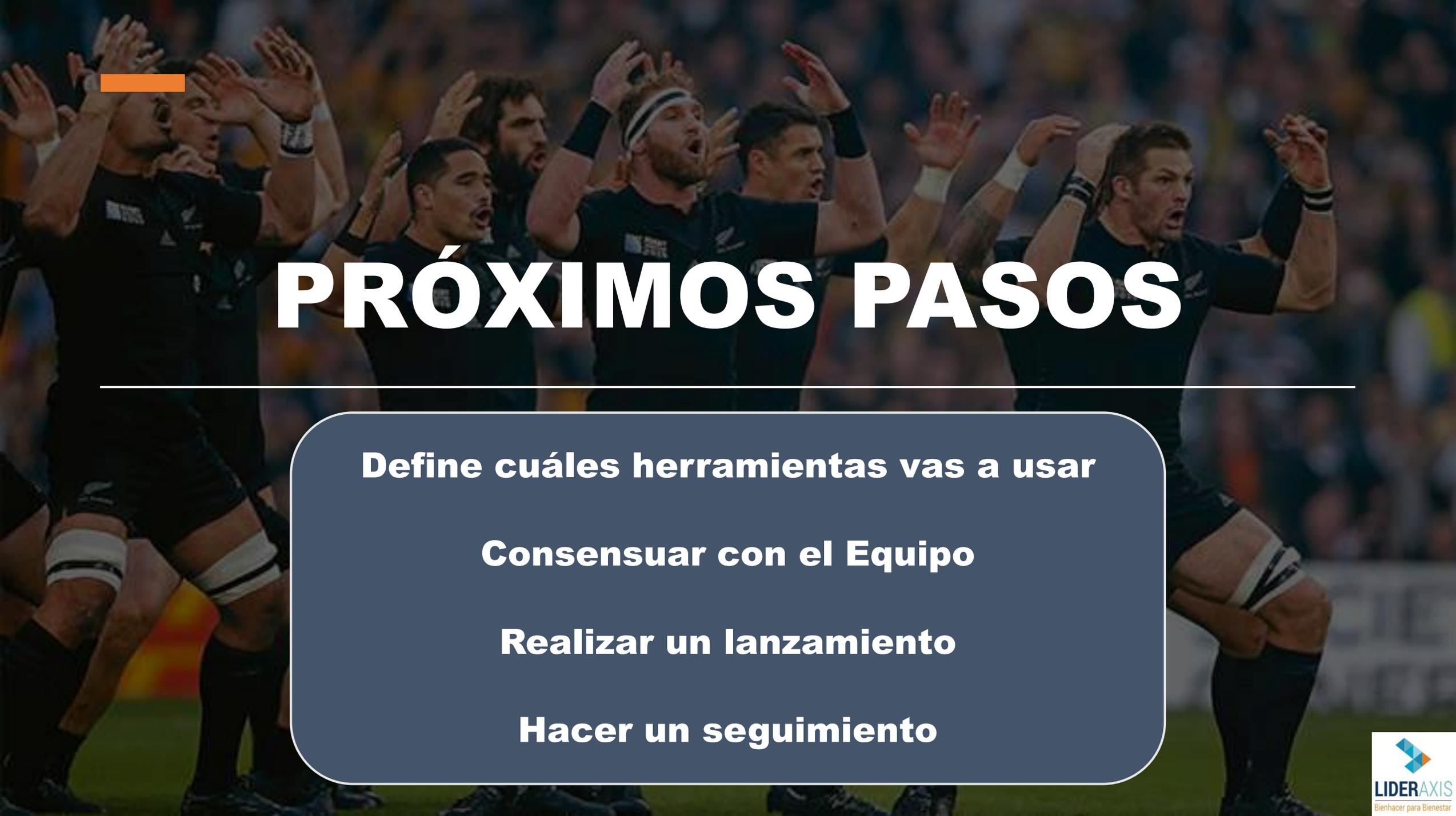


**POTENCIAL**  
**=**  
**CAPACIDAD DE**  
**APRENDIZAJE**

**¿qué voy a  
aprender  
(hacer  
distinto)?**



**SIN  
DISCIPLINA  
NO HAY  
GLORIA**

A group of rugby players in black jerseys are celebrating on a field, with their arms raised and mouths open. The background is a blurred crowd of spectators.

# PRÓXIMOS PASOS

**Define cuáles herramientas vas a usar**

**Consensuar con el Equipo**

**Realizar un lanzamiento**

**Hacer un seguimiento**

# SUERTE

**S**aber  
**U**tilizar  
**E**fectivamente mis  
**R**ecursos para  
**T**ener  
**E**xito



A long, straight road stretches into the distance under a sunset sky. The sun is low on the horizon, casting a warm glow over the landscape. The road is flanked by dark, scrubby vegetation. The overall mood is one of journey and hope.

**Si quieres  
seguir el viaje  
para elevar el  
nivel de  
consciencia,  
Contáctame  
+34 659124485**

# ¿CÓMO ME HE SENTIDO?

Los líderes que no escuchan acabarán rodeados de gente que no tiene nada que decir.



[pablofolgueiras@outlook.com](mailto:pablofolgueiras@outlook.com)

+34 659124485

 /in/pablofolgueiras