

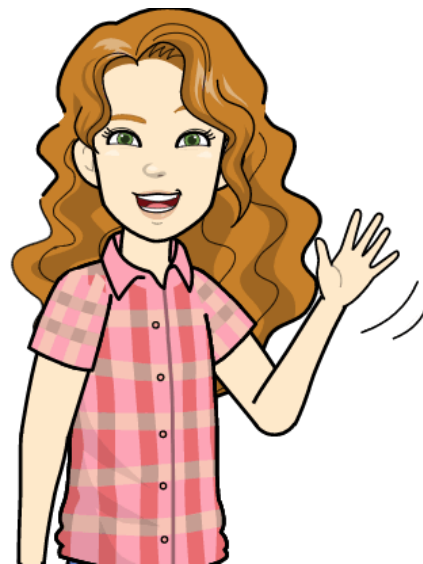
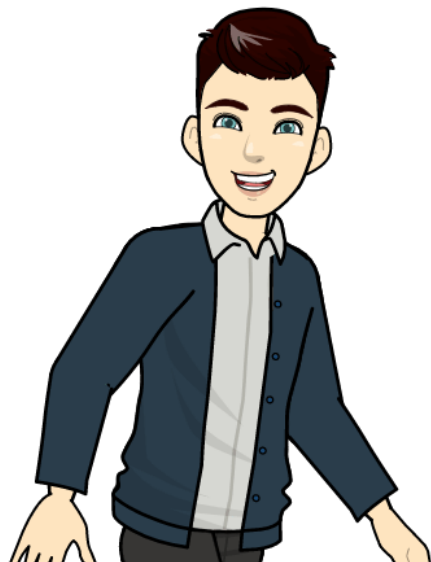


***Excelencia organizacional:
investigación en la escena del
crimen***

Iñaki Arana



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC](#)



El Equipo de Evaluación

Descubrir
dónde está
realmente la
Excelencia y
dónde NO



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia CC BY-NC-ND



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia CC BY-SA-NC



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia CC BY-ND



Un crimen a resolver, ... o un engaño, o un desafío,....



Con todas las
técnicas posibles...





Ante una organización PREPARADA, ORDENADA Y
DISPUESTA a obtener MUY BUENA NOTA...



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA-NC](#)

Con la inestimable ayuda de grandes
personajes... (GUEST STARS)

CUESTIONES BÁSICAS

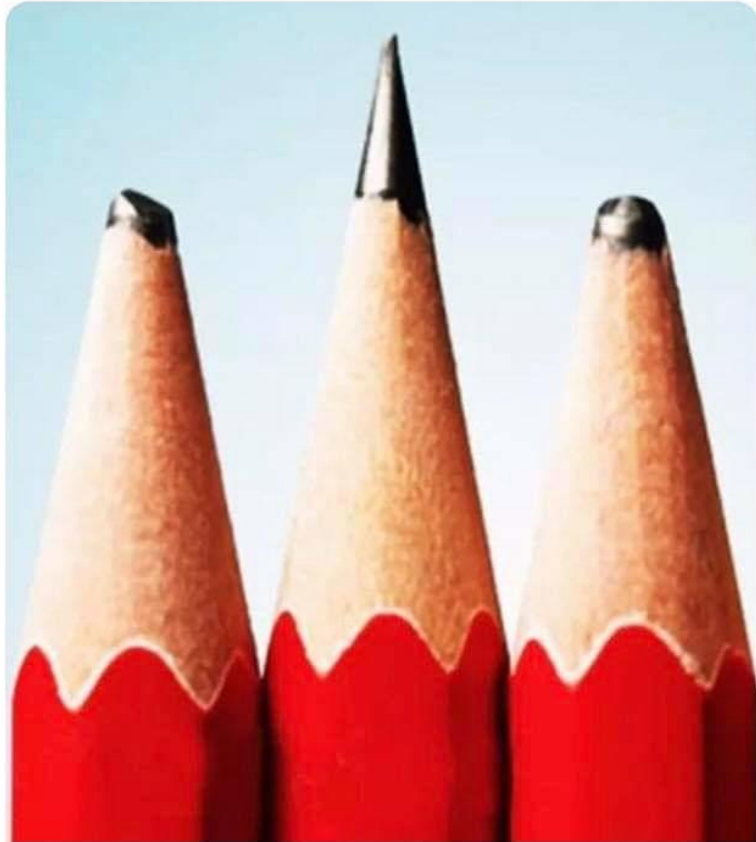




+REGID+
@JRegid



Es facil lucir perfecto, cuando no has
hecho nada...



**'EL QUE QUIERA
ENCONTRAR A LA
PERSONA PERFECTA, QUE
BUSQUE EN OTRO MUNDO.
ACÁ SOMOS TODOS
ROTOS, DESCOSIDOS Y
VUELTOS A COSER CON
MUCHO AMOR'**

Debido a que la
velocidad de la luz es
varias veces mayor a
la del sonido, algunas
personas pueden
parecernos brillantes
antes de escuchar las
tonterías que dicen.

ites21.com

Eres aquello que haces,
no aquello que dices que harás.

Carl Gustav Jung





... varias excusas son siempre menos convincentes que una sola.

(Aldous Huxley)

akifrases.com

Mucha gente suspende porque trata de copiar a otros y no se dan cuenta de que todos tienen preguntas distintas.

anubisa





**Cuando la suerte no te importa y el destino
está en tus manos, no mirás la moneda.**



RESPECTO

TRATAR A LOS DEMÁS
CON **RESPECTO**
ES CUESTIÓN
DE **CLASE**,
NO DE DINERO



NO IMPORTA EL
CARGO QUE OCUPES



SALÚDA, SE
HUMILDE, SE EDUCADO



"Por más diplomas,
cargos o dinero que
tengas, como tratas
a las personas
es lo que define
tu educación"

Cantinflas

"Cuando puedas
elegir entre tener la
razón o ser amable,
elige ser amable"

R. J. Palacio



No importa que tan
maduro seas, si un
niño te pasa un
teléfono de juguete
tienes que atender
la llamada.

MISIÓN, VISIÓN,
VALORES.





La misión, la visión y los valores

- “...Si quieres construir un barco, no empieces a buscar madera, cortar tablas o distribuir el trabajo, sino que primero has de evocar en los hombres el anhelo de mar libre y ancho...” *El principito*



Los barcos están más seguros en el puerto, pero no fueron contruidos para eso.

William Shakespeare

Aquel que no
sabe a dónde va,
es mejor que no
lleve pasajeros.



**NO ESCALAS LA
MONTAÑA PARA QUE
TODO EL MUNDO
PUEDA VERTE**

SINO

**PARA QUE TÚ
PUEDAS VER
EL MUNDO**



Estos son mis principios.
Si a usted no le gustan,
tengo otros.

Groucho Marx (Sol en Libra)"

Si no sabes argumentar una creencia,
esa creencia no es tuya.



LIDERAZGO



Las huellas del delito



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY](#)

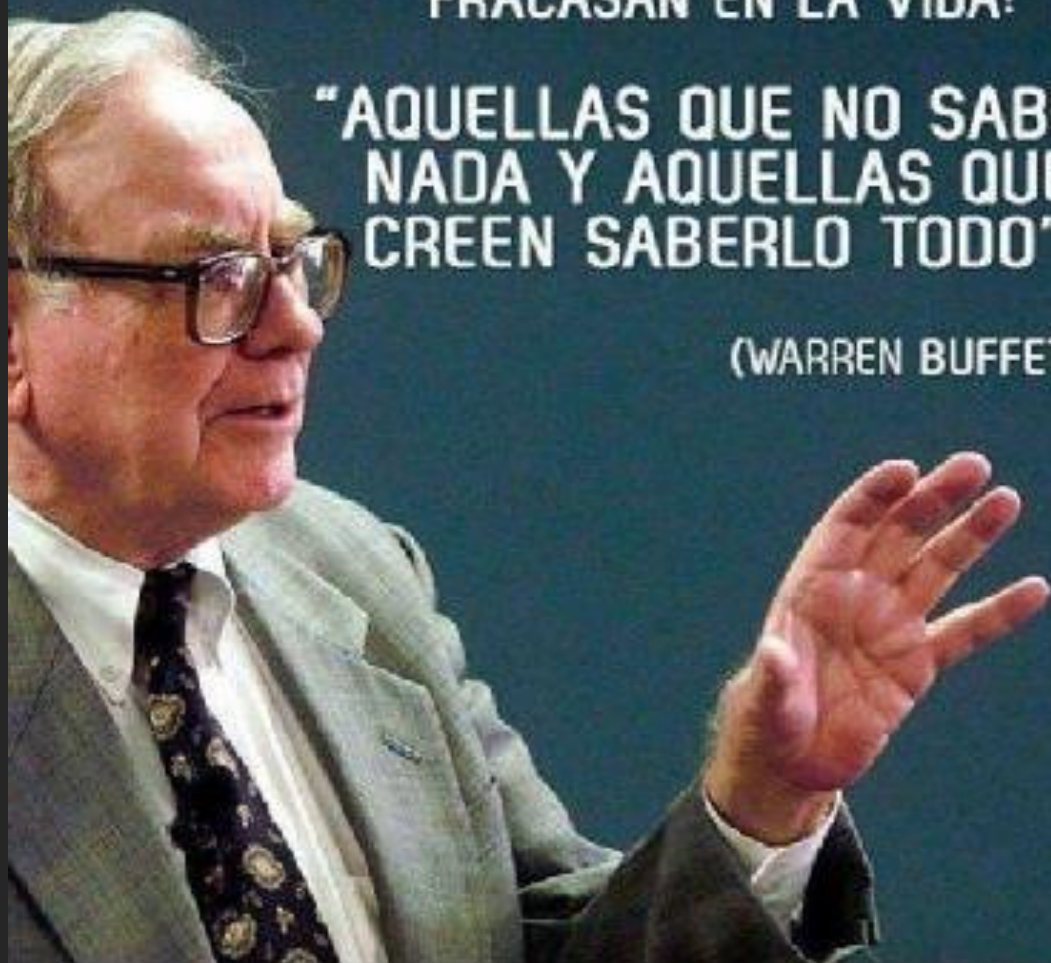
Cuando eres familia del alcalde,
pero no saben que cargo darte
en la alcaldia



DOS CLASES DE PERSONAS
FRACASAN EN LA VIDA:

"AQUELLAS QUE NO SABEN
NADA Y AQUELLAS QUE
CREEN SABERLO TODO".

(WARREN BUFFETT)



VE DE
SOBRADO,
Y ACABARÁS
SOBRANDO

@SritaSweet



Si el líder dice de tal evento esto no ocurrió, pues no ocurrió. Si dice que dos y dos son cinco, pues dos y dos son cinco. Esta perspectiva me preocupa mucho más que las bombas.

(George Orwell)



Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY](#)

akifrases.com

**Donde todos
piensan igual,
nadie piensa
mucho.**





Un líder:

- Deja hablar...
- Piensa...
- No da importancia a lo que hace.
- Se arriesga él mismo en la toma de decisiones. Se ha jugado el pellejo...
- Está orgulloso de su tierra, de su país,...
- Es un profesional.
- Es de una calidad humana innegable.
- Es un intelectual.
 - Posee un conocimiento enciclopédico.
 - Es mentalmente curioso: todo le interesa.

ESTRATEGIA





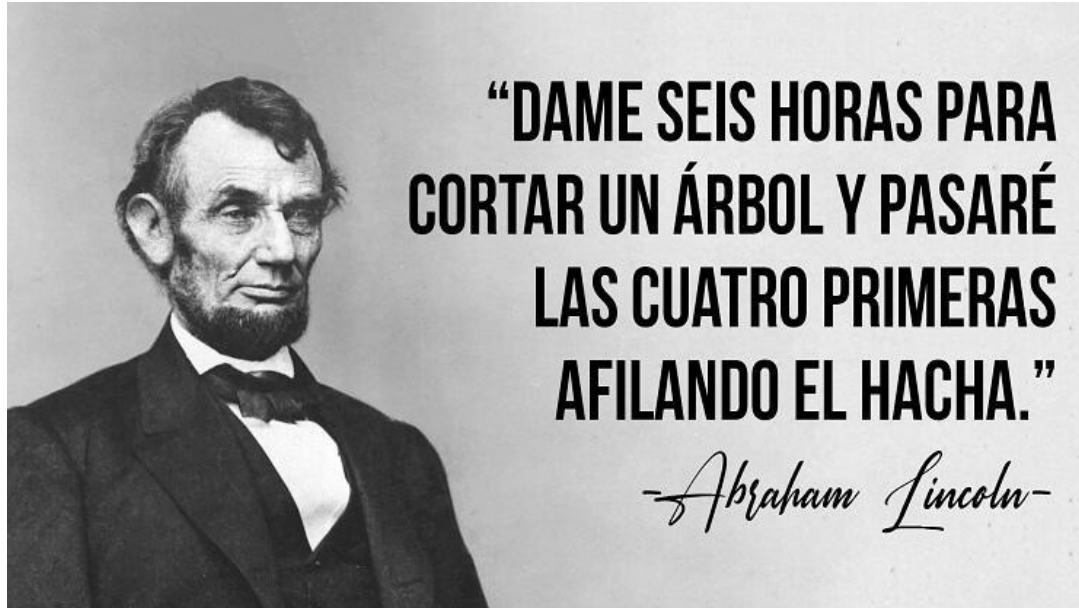
**"¿Y SI EN VEZ DE PLANEAR TANTO
VOLÁRAMOS UN POCO MÁS ALTO?"**



A veces lo que te detiene



Está solo en tu mente
Overgrip



“Cuando las prioridades
están claras, las
decisiones se hacen
fáciles”



Notas sobre Liderazgo.



El arte de dirigir, consiste en saber cuando hay que abandonar la batuta para no molestar a la orquesta.

Herbert Von Karajan.

www.logisticsmanagementleadership.com

La dirección es más importante que la velocidad. Hay muchos que van rápido a ningún lado.
(Anónimo)



PENSAMIENTO
ESTRATÉGICO



“

“La única verdad acerca de cualquier estrategia es que es imperfecta. Y la única forma de saber su nivel de imperfección es ejecutándola”

CLAYTON CHRISTENSEN

 www.carlostellez.co





Estrategia:

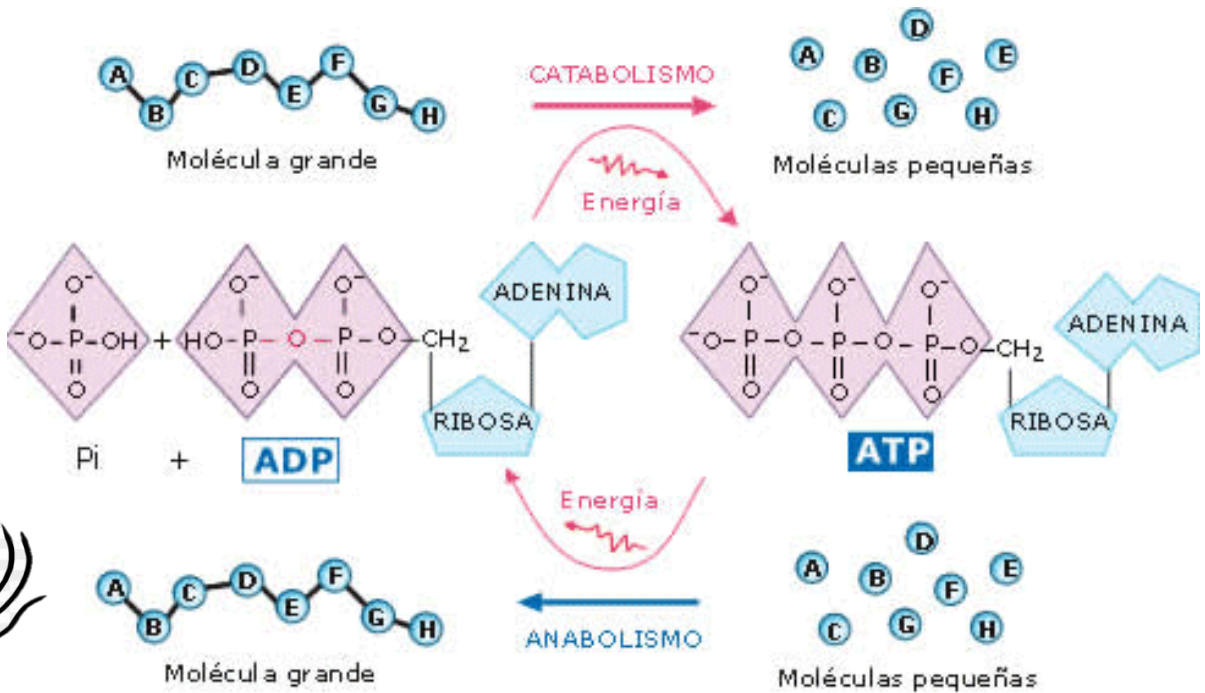
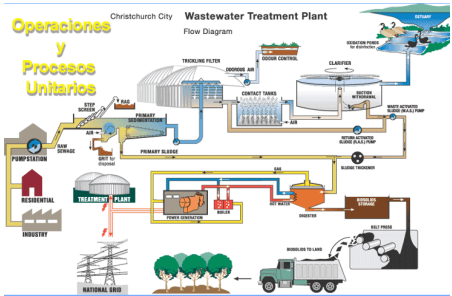
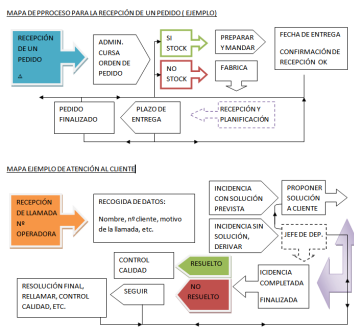
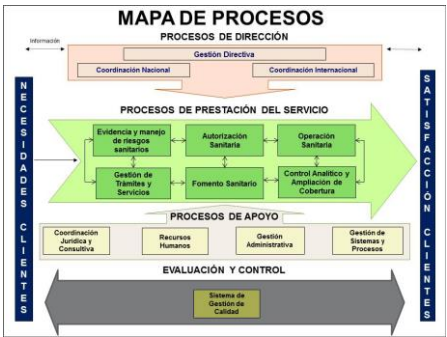
- Una dirección clara.
- Una explicación sencilla... de algo complejo y difícil
- El chófer.
- La estrategia es dinero: Se apuesta, “de verdad”.
- Está claro lo que NO hay que hacer.
- No se cumple totalmente.
- SENTIDO COMÚN: La han reflexionado tanto que se han quedado con lo BÁSICO, con lo realmente IMPORTANTE.

A close-up, macro photograph of several interlocking metal gears. The gears are made of a polished, reflective metal, likely steel, and are arranged in a way that creates a sense of depth and mechanical complexity. The lighting is soft and diffused, highlighting the sharp edges of the gear teeth and the smooth surfaces of the gear bodies. The background is blurred, focusing attention on the foreground gears. The word "PROCESOS" is overlaid in the center of the image in a clean, white, sans-serif font.

PROCESOS



Una multitud de procesos, flujos, y dibujitos... que nadie lee

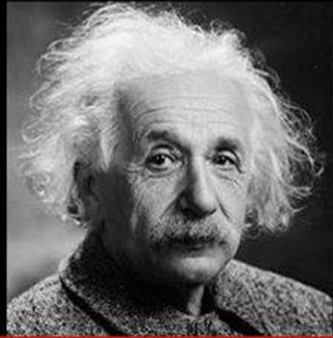


Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia CC BY-NC



If you can't explain
it simply, you
don't understand
it well enough.

Einstein



“A algunas personas
les gusta hacer
cosas complicadas,
pero la clave es
simplificar.”

**TAIICHI
OHNO**

Ingeniero Industrial, diseñó
el Sistema de Producción
Toyota.





sastre
asocia-
dos
INNOVAMOS

**"DECIDIR QUÉ NO HACER ES
TAN IMPORTANTE COMO
DECIDIR QUÉ HACER."**

STEVE JOBS

(EL PEDIRÍA A SUS 100 MEJORES PERSONAS LAS 10 COSAS
QUE TENÍAN QUE HACER Y LUEGO, UNA VEZ QUE HICIERON
LA LISTA, LES DIRÍA QUE SOLO PODÍAN HACER 3)

**No hay nada tan inútil
como hacer con gran
eficiencia algo que no
debería haberse hecho
en absoluto.**

Peter F. Drucker

Calidad Total

ctcalidad.blogspot.com



**MUCHAS VECES LA SOLUCIÓN ESTÁ
EN COMERSE EL PROBLEMA.**



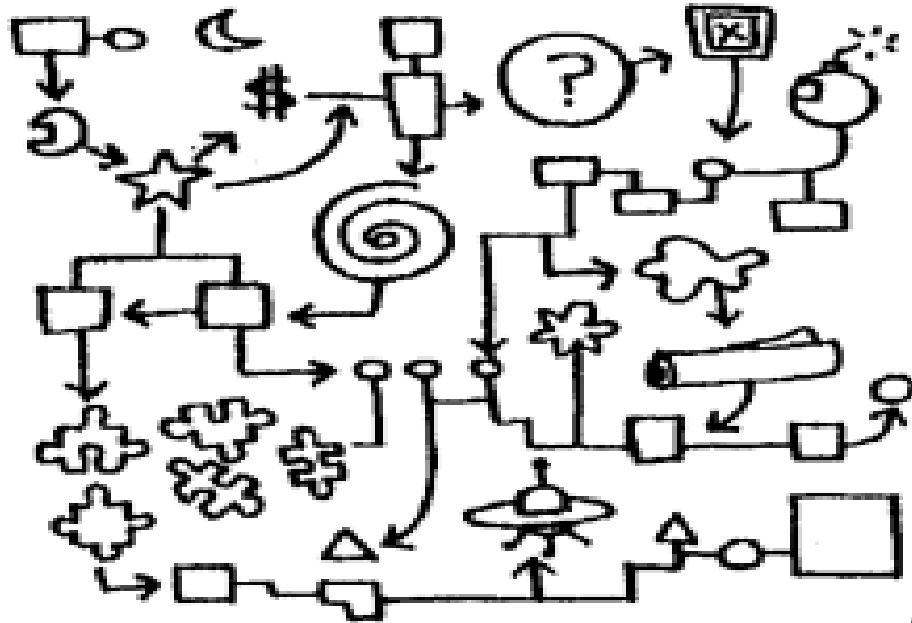
Procesos

- Versión 12 en adelante...
- Interfases, lo demás, ejercicio teórico.
- Si hay que saltárselos, se saltan. ACRATAS responsables.
- Propietarios (con dinero) o Responsables (si no funciona).
- Las metodologías standard no les interesan, les interesa la adaptación a su organización.
- No se “casan” con ninguna consultoría, “moda organizativa” o “tendencia” supuestamente progresista.
- Los jardines...



CLIENTES

FINDING NEW CUSTOMERS PROCEDURE



KEEPING OLD CUSTOMERS PROCEDURE



Goff



Clientes que hay que dejar ir

“Lo quiero para ya”

“¿Y si te compro dos en cuanto me lo dejas?”

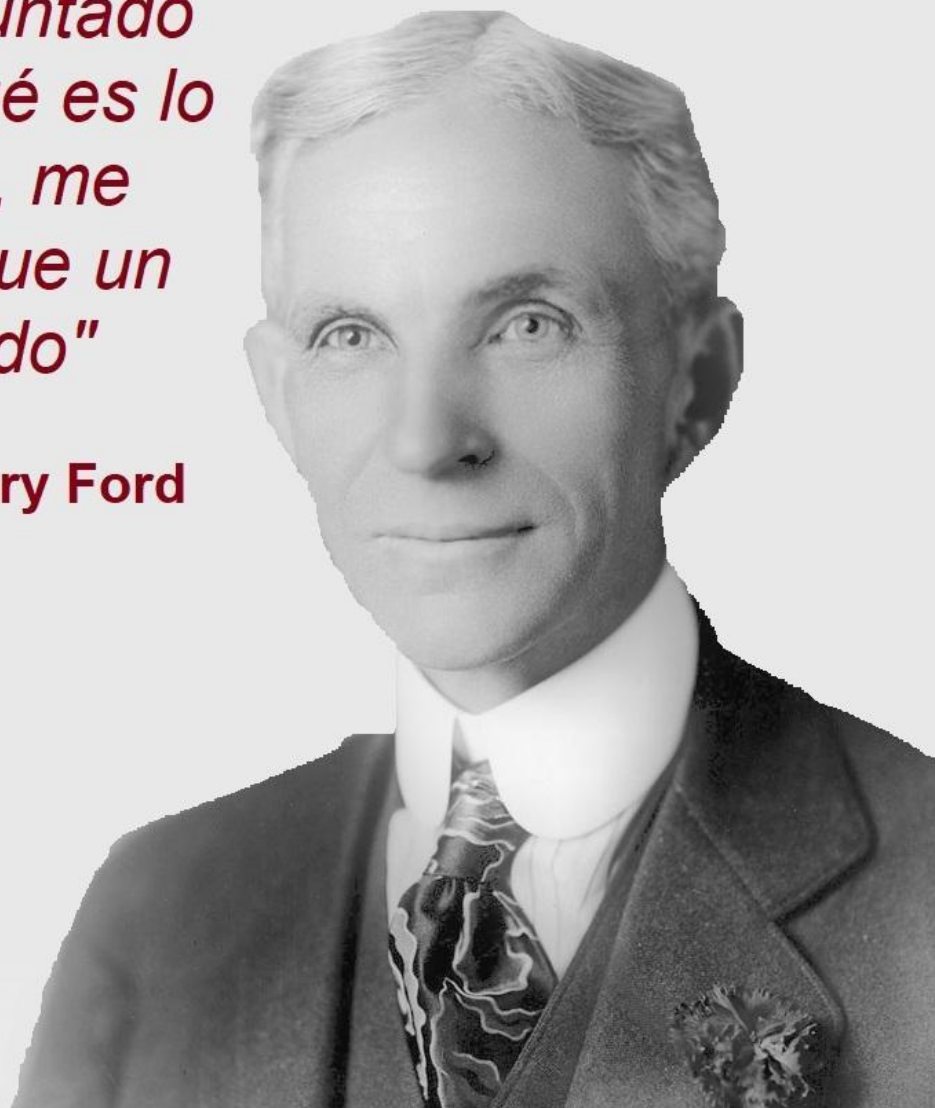
“¿Por qué tan caro si te toma muy poco hacerlo?”

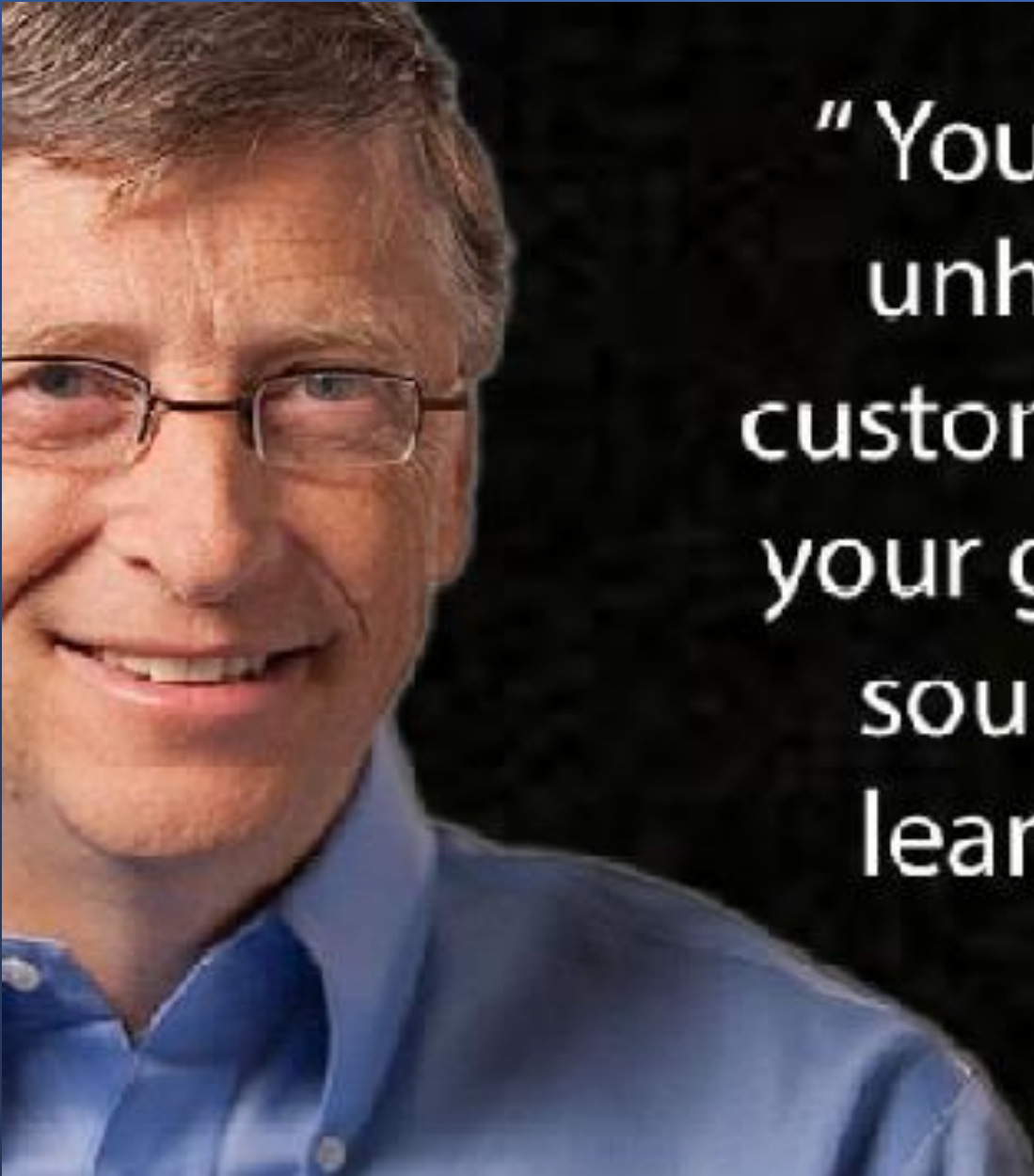
“Si me funciona te lo pago”

“Es que tengo un sobrino... un primo... un amigo..
que hace lo mismo que tú y más barato”

*"Si hubiera preguntado
a mis clientes qué es lo
que necesitaban, me
hubieran dicho que un
caballo más rápido"*

Henry Ford





"Your most
unhappy
customers are
your greatest
source of
learning."

- Bill Gates





**CUSTOMER SERVICE
IS AN ATTITUDE
– NOT A DEPARTMENT**



Cientes

- Les encantan sus clientes. “Aman” a sus clientes.
- Ponen a las personas delante de los clientes.
- Oficialmente el cliente siempre tiene razón, “oficiosamente” no siempre.
- Buscar FILTRAR a los clientes, para solo quedarse con los mejores.
- La relación con los clientes la guía su MVV, sus compromisos éticos y su estrategia, no temen tomar “duras” decisiones.
- Todo el mundo “VENDE”.





INNOVACIÓN



¿Qué tienes una idea dices?

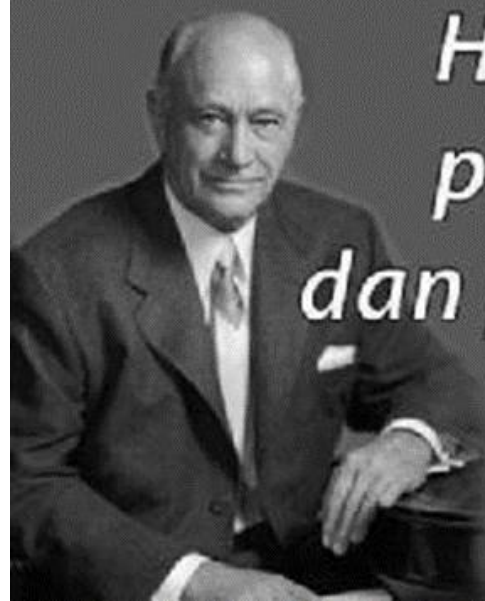
No te preocupes, ya se te pasará.



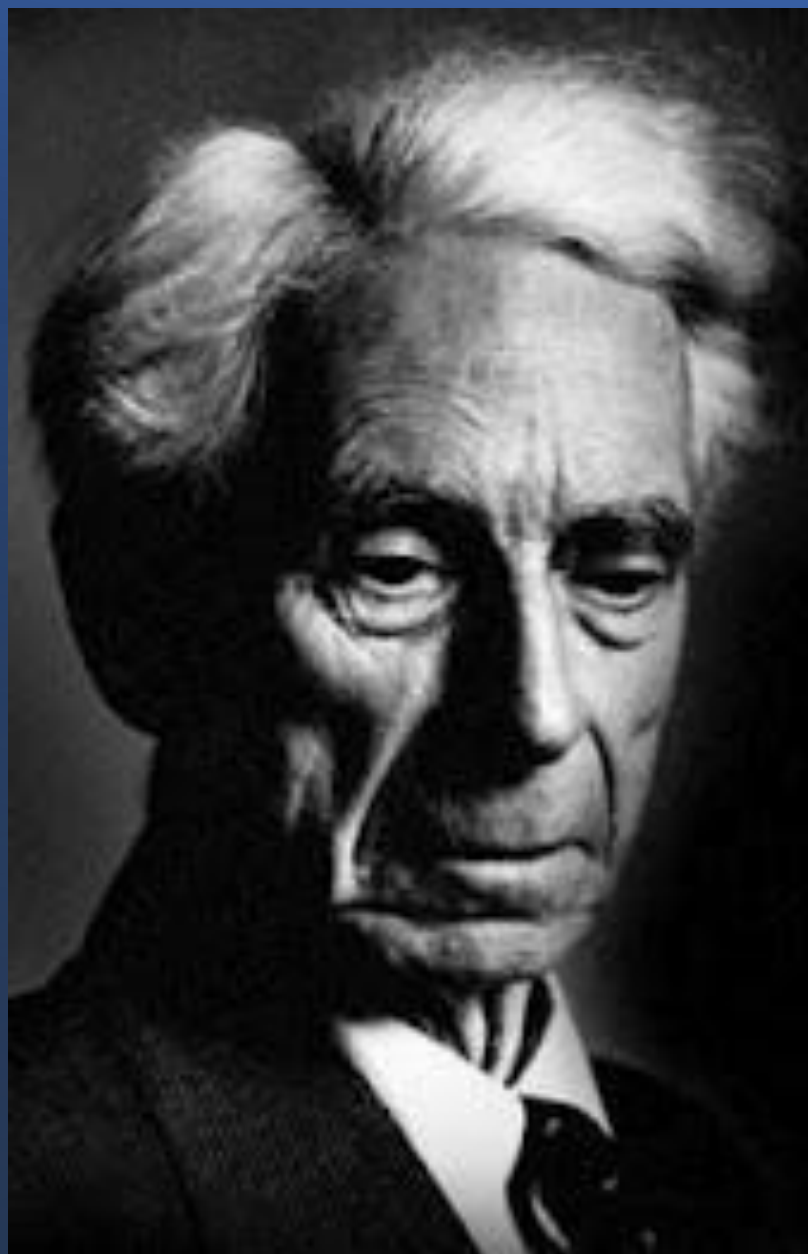
"Aprendemos de los errores
mucho más que de los éxitos.
Nos dan información útil, y
pasamos mucho más tiempo
pensando en ellos".

www.jrgarcia.eu

*"El Éxito está conectado
con la Acción. La gente
exitosa se mantiene en
movimiento.
Hacen errores
pero nunca se
dan por vencido"*



-Conrad Hilton



El problema con el mundo es que los estúpidos están seguros de todo y los inteligentes están llenos de dudas.

Bertrand Russell.



La primera señal
de que estás innovando es
que la gente no te entiende.

Ferrán Adrià

„The electric light did not come
from the continuous improvement
of candles“

(Oren Harari)

Copyright © 2016 Accenture. All rights reserved. Accenture Confidential Information.

SAMSUNG

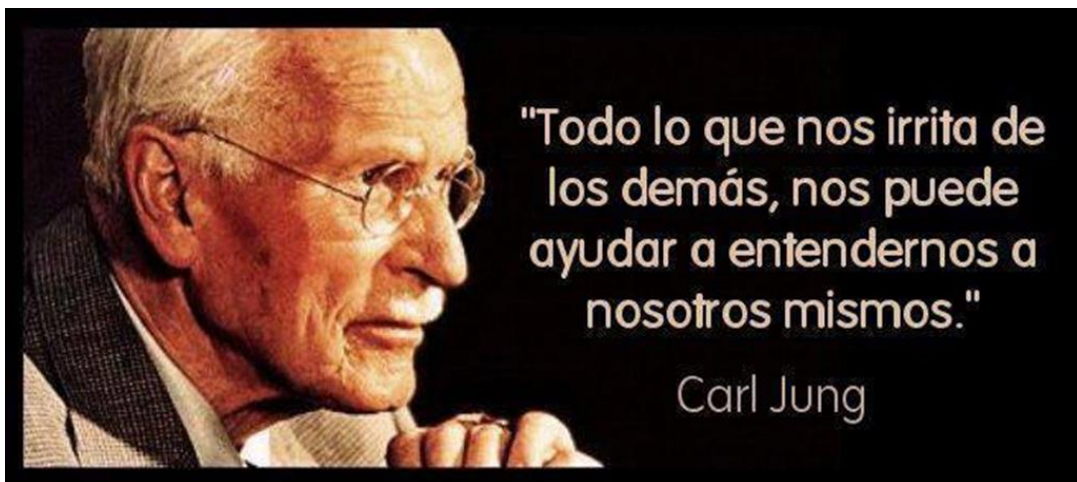


Innovación

- No es algo que tenga que hacerse, es algo SERIO, que tiene que pensarse y reflexionarse.
- No les preocupa los productos o resultados innovadores: les preocupa la CULTURA DE INNOVACIÓN.
- La innovación está enmarcada dentro del plan futuro de TRANSFORMACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.
- La innovación como CONCEPTO AMPLIO: Todo lo que se mejora es innovación.
- Reservas ante las personas “especialmente creativas” y los “gurus de la innovación”.
- La aplicación de la innovación... con RETORNO: siempre que el cliente esté dispuesto a pagarla.

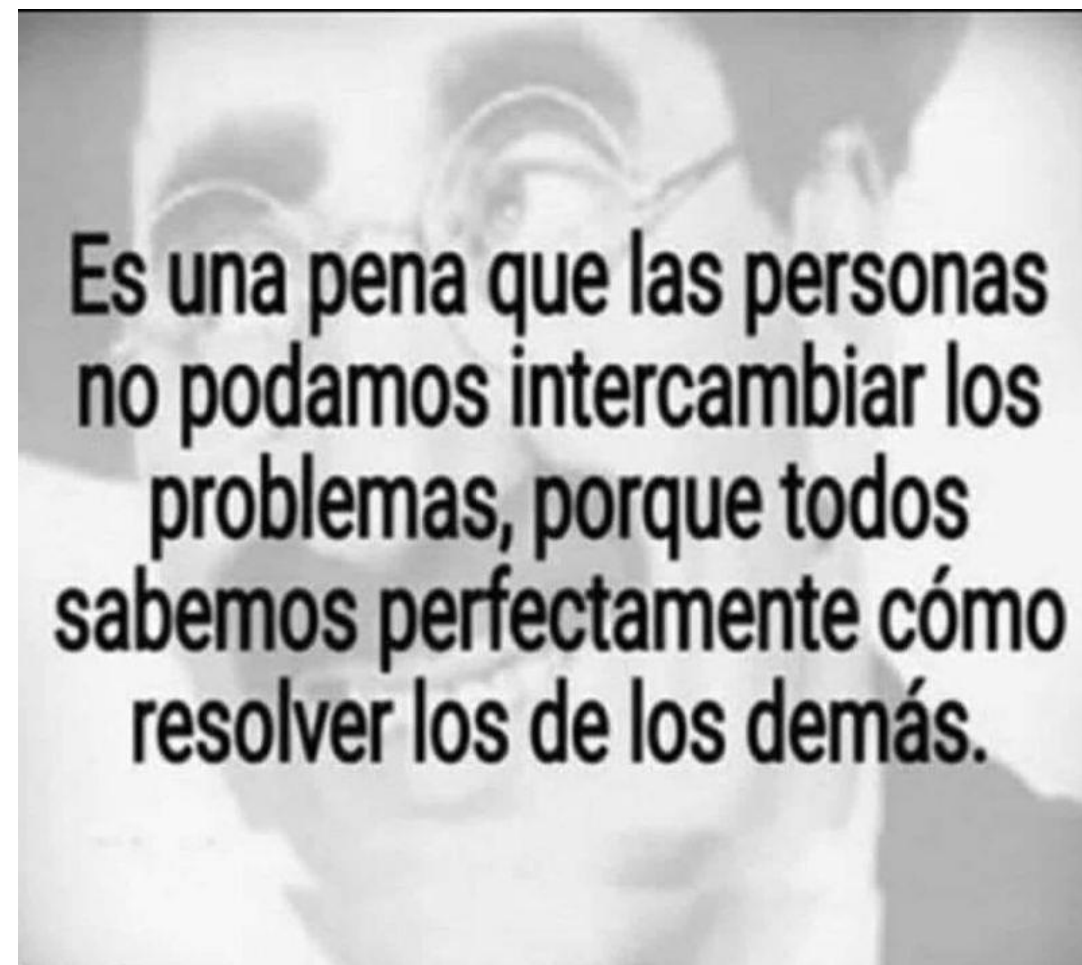


PERSONAS



"Todo lo que nos irrita de los demás, nos puede ayudar a entendernos a nosotros mismos."

Carl Jung



Es una pena que las personas no podamos intercambiar los problemas, porque todos sabemos perfectamente cómo resolver los de los demás.



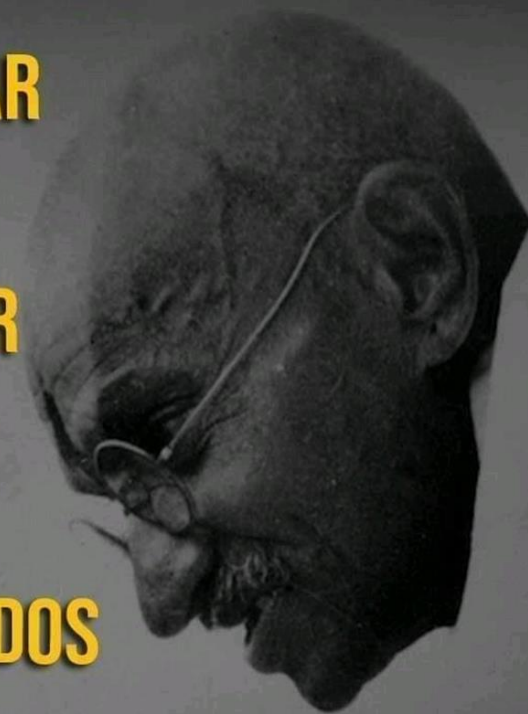
Si PAGAS CaCahuetes, tendrás MONOS

“

Murió una planta de tanta agua que le puse. Entendí que dar de más, aunque sea gratificante, no siempre es lo correcto.”



UN SABIO DIJO:
VAS A TEMINAR
DECEPCIONADO
SI PIENSAS
QUE HARÁN **POR**
TI LO MISMO
QUE **TÚ HACES**
POR ELLOS.
PORQUE **NO TODOS**
TIENEN **EL**
MISMO CORAZÓN
QUE TÚ.



 **Mundo de**
Emprendedores

**"De lo que se trata
no es de cambiar de
pastor, sino de
dejar de ser ovejas."**

Estanislao Zuleta



**"Cuando los que mandan
pierden la vergüenza, los que
obedecen pierden el respeto."**

Autor Georg Cristoph Lichtenberg

www.escuelarecreate.com



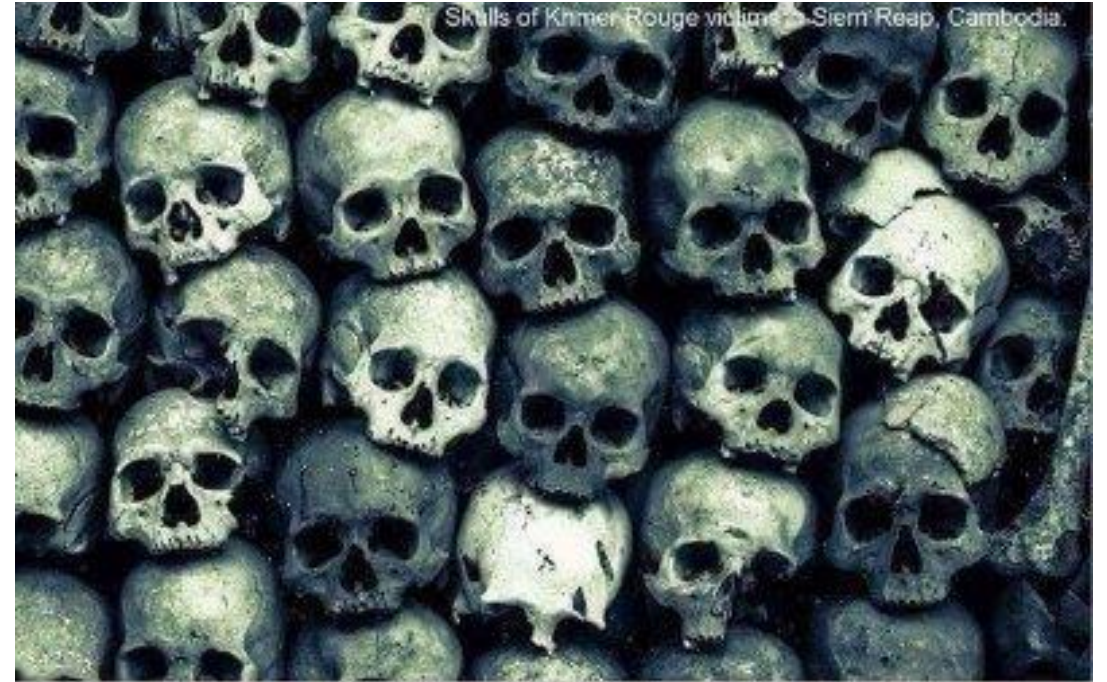
**"Trata a las personas como lo que son
y seguirán siendo lo que son."**

**Trátalas como lo que pueden llegar a ser
y se convertirán en lo que pueden llegar a ser".**

www.inteligencia-emocional.org
www.inteligencia-exitosa.org

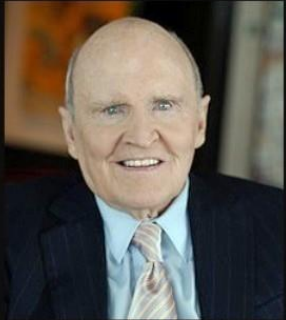
“

The biggest concern for any organization should be when their most passionate people become quiet.



"Historically, the most terrible things; war, genocide, and slavery, have resulted not from disobedience, but from obedience."

Howard Zinn



Hay quién piensa que es cruel o brutal eliminar el 10% menos productivo del personal, pero no lo es. Precisamente todo lo contrario, lo brutal es mantener a personas que no van a crecer y prosperar.

(Jack Welch)

akifrases.com

Las personas no
son el activo
más valioso.

Las personas
CORRECTAS
lo son.

Jim Collins.

RRP

Dile a una mujer mil
veces que es muy
guapa y nunca te
creerá; pero dile una
sola vez que es fea y
jamás lo olvidará.

@candianan

Quieres otra tarjetita como esta? entra en: OndaPix.com

*Hay genios
escondidos donde
menos los esperamos.
Compartir un café
puede despertarlos...*



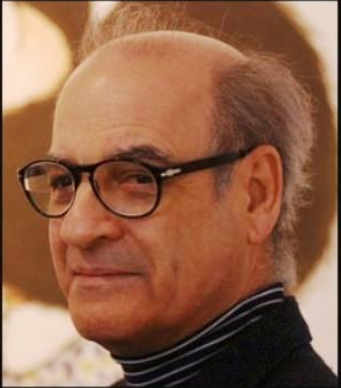
No hay ninguna
COSA SERIA

— que no pueda —

DECIRSE CON
una sonrisa



*Errar es humano, pero
echarle la culpa a otro es
más humano todavía.
Les Luthiers*



No dejes para mañana el tratar de encajarle a alguien lo que tienes que hacer hoy. -Felipe.

(Quino)

akifrases.com

joryx.com/frases



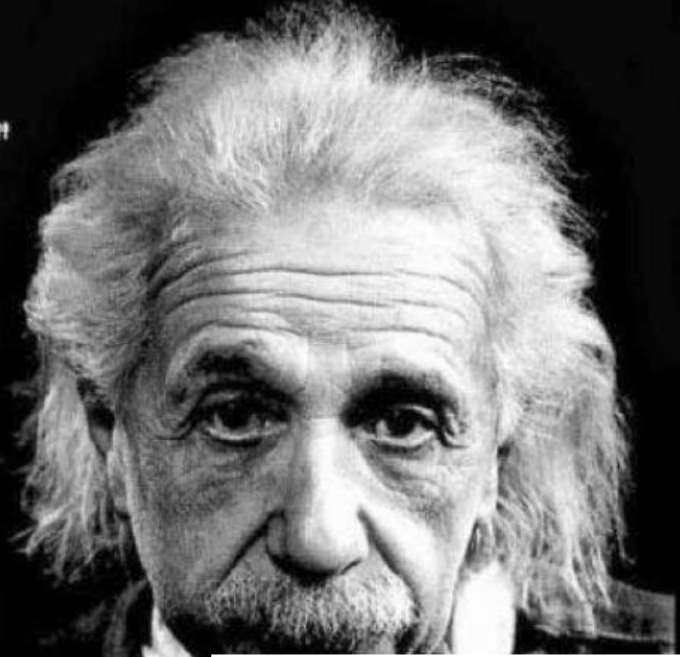
PERSONAS

- Salarios competitivos.
- Retribución variable ausente o muy “light”: Las personas no se mueven por dinero.
- No son “ovejas”: se guían por su razón, por su conocimiento,... no por lo que les digan... NO RECIBEN ÓRDENES y si las recibieran, probablemente NO LAS ACATARÍAN.
- La dirección es MUY CLARA con las personas que no encajan: salida pactada o ... lo que proceda.
- Reconocimiento INFORMAL, SERIO, no una palmadita en la espalda.
- HUMOR: La gente se lo pasa bien.
- ENORMES, TERRIBLES,... ganas de aprender.

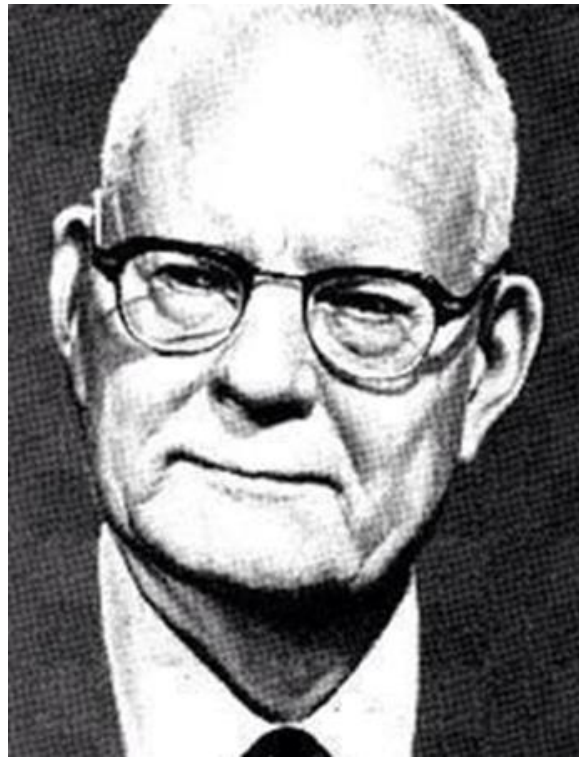


RESULTADOS

"Si todo te da igual:
estas haciendo mal las cuentas"



(Albert Einstein)

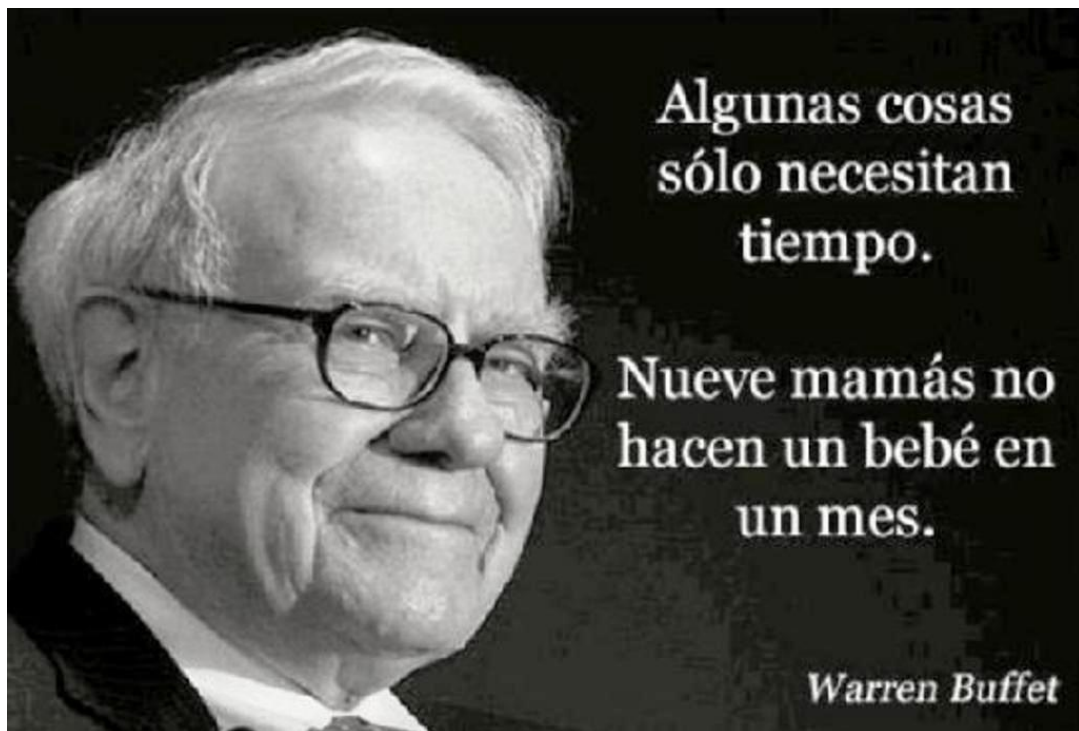


"Without data
you're just
another person
with an opinion."

- W. Edwards Deming,
Data Scientist



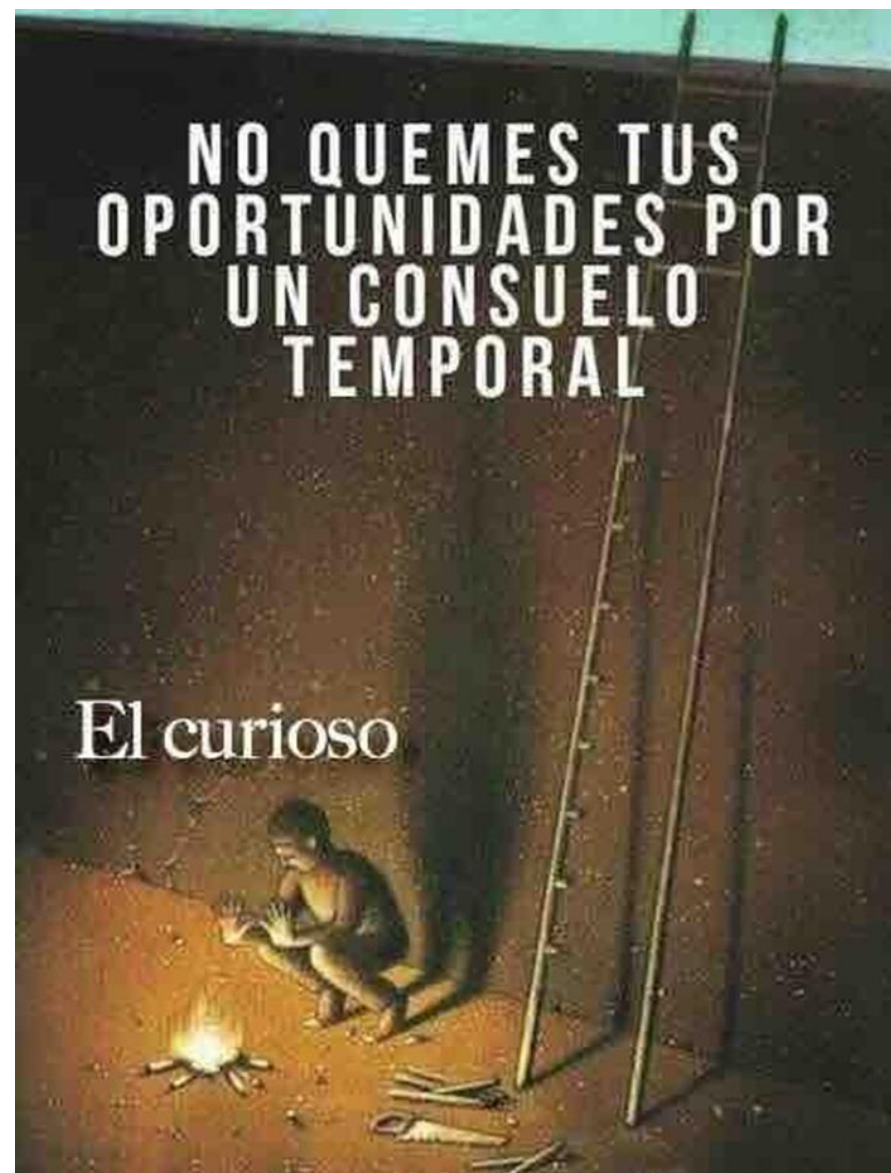
“ El dinero no da la felicidad, pero procura una sensación tan parecida, que necesita un especialista muy avanzado para verificar la diferencia. — Woody Allen — ”



Algunas cosas
sólo necesitan
tiempo.

Nueve mamás no
hacen un bebé en
un mes.

Warren Buffet



Sin sufrimiento, no hay felicidad.
He aprendido
a disfrutar sufriendo.

Rafael Nadal

"NUNCA SABES LO FUERTE QUE
ERES, HASTA QUE SER FUERTE
ES LA ÚNICA OPCIÓN QUE TE
QUEDA"

-BOB MARLEY-

“If everything seems to be under control,
then you are not going fast enough”

Mario Andretti





RESULTADOS

- Se mide para CONOCER, para SABER.
- DINERO.
- Resultados inmediatos pero con una visión clara en EL LARGO PLAZO.
- Jerarquías de RESULTADOS. No todos tienen la misma importancia.
- Han sufrido duros momentos y han “renacido”.
- Jugando al CONTROL y DESCONTROL de forma CONTINUA e INTERESADA.



"Para que un equipo funcione,
además del talento y el
esfuerzo, a sus integrantes les
tienen que brillar los ojos."

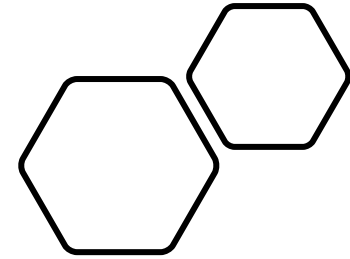
@Javier_Salvat

The real secret to success
is enthusiasm.

Walter Chrysler



@Aprendizaciones



**When Albert Einstein met Charlie Chaplin
Einstein said,**

**What I most admire about your art, is
your universality. You don't say a word,
yet the world understands you!**

**It's true, replied Chaplin. But your fame is
even greater: the world admires you, when
nobody understands what you say.**

Buzz-inn.in



MUCHAS GRACIAS