

1

Curso: emprendimiento y liderazgo

Expositor y gestor para Cofide: Mg. Augusto Li

Sé Ambicioso



3

¿Si dejara de existir el día de hoy como quisiera ser recordado por sus seres queridos?

***¿Cómo se ve usted
dentro de diez años?***

4

¿Qué significa Transcender?





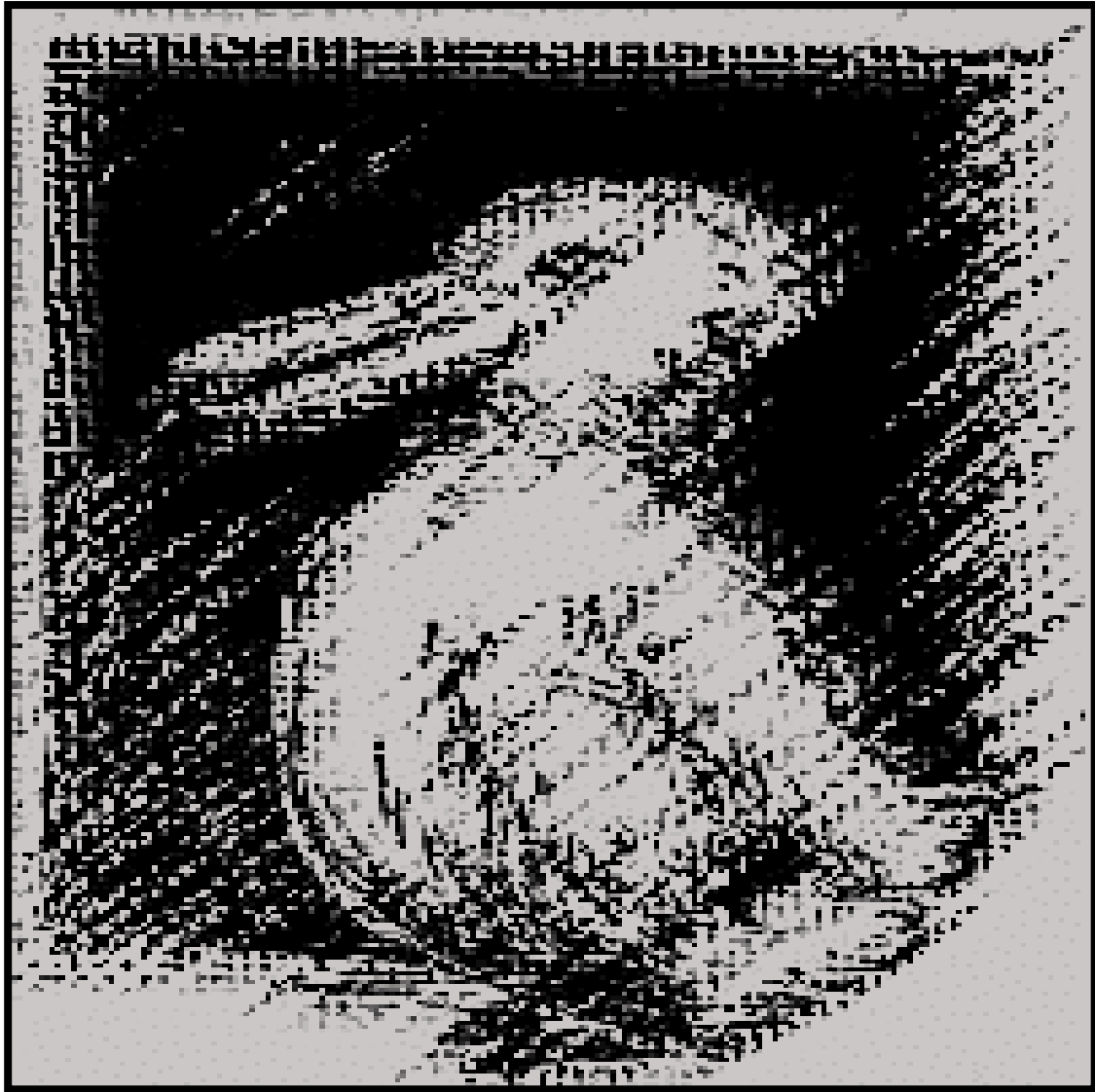
¿Por qué nos debemos reinventar?

¿Qué significa crisis?

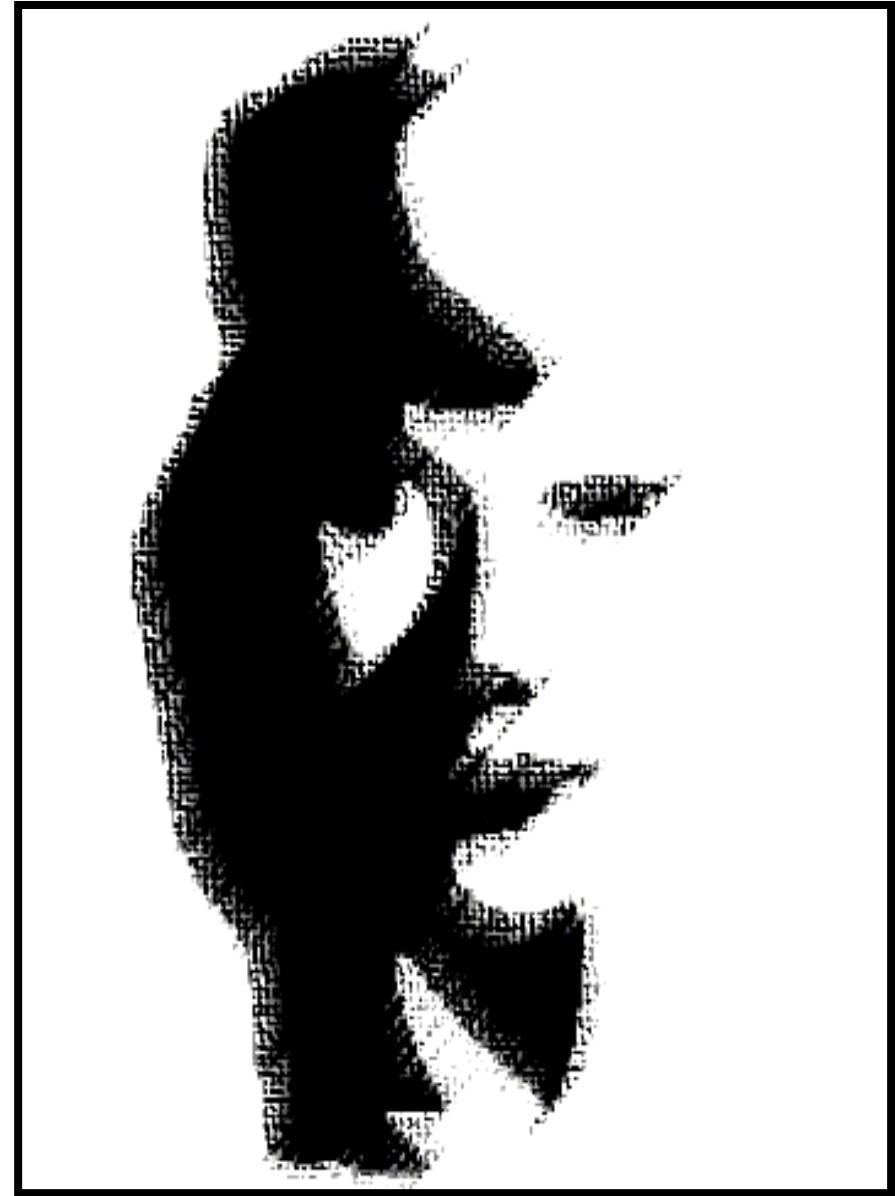
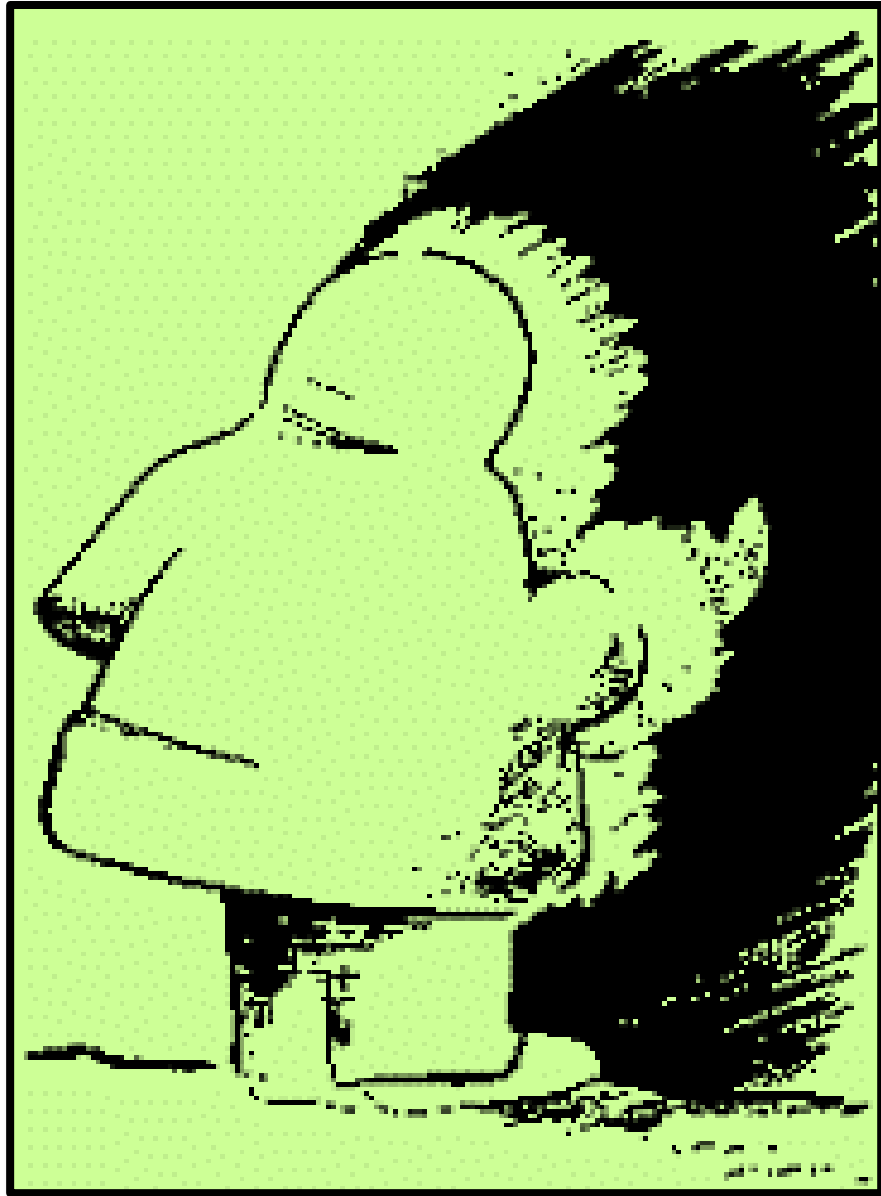
- a. *Peligro*
- b. *Oportunidad*
- c. *Aprendizaje*
- d. *Pasaje*

¿Qué es un paradigma?












A person in a black wetsuit stands on a sandy beach, holding a surfboard high above their head with both hands. The background shows the ocean with gentle waves and a bright sunset sky with orange and yellow hues. The overall scene is peaceful and evokes a sense of outdoor activity and achievement.

***“Somos lo que hacemos día a día,
de modo que la excelencia no es
un acto, sino un hábito”***

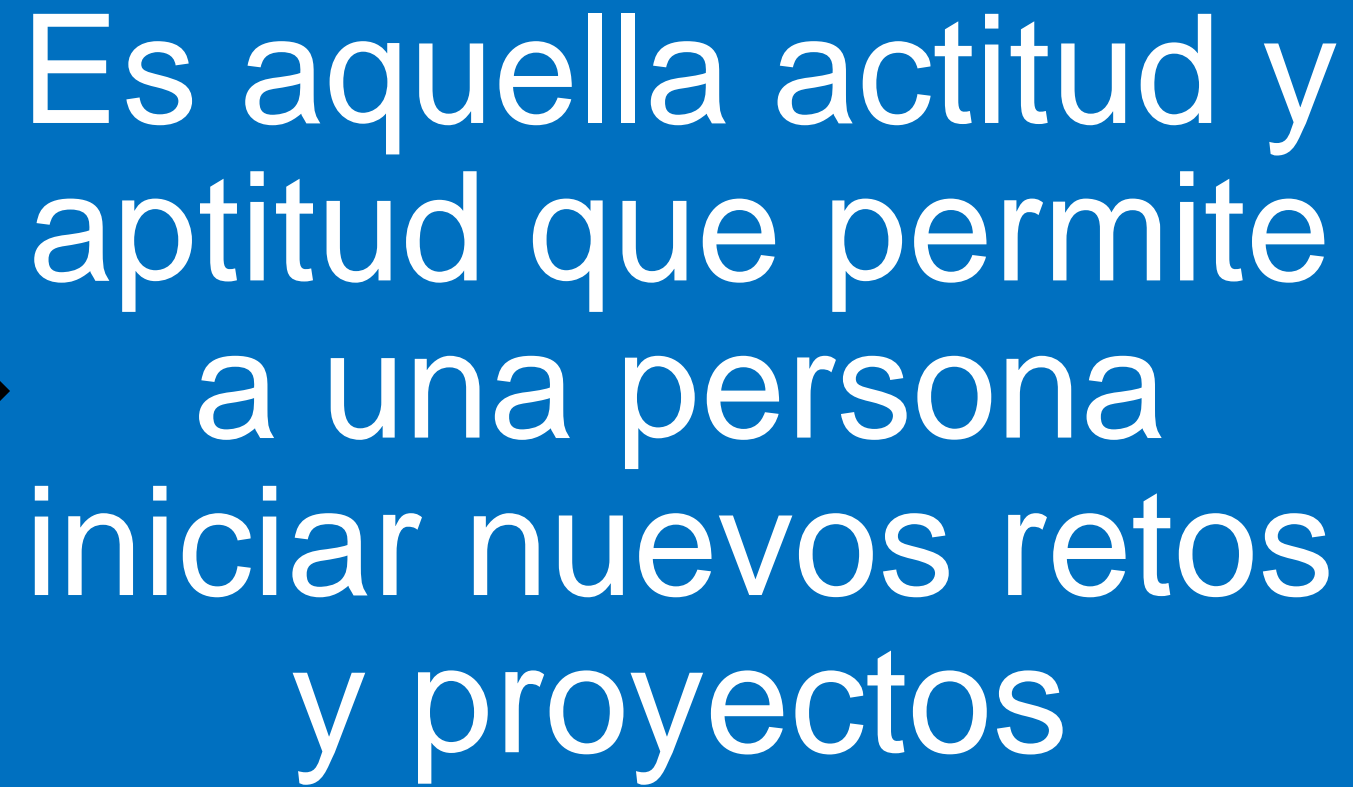
Aristóteles

¿Quién es un emprendedor?

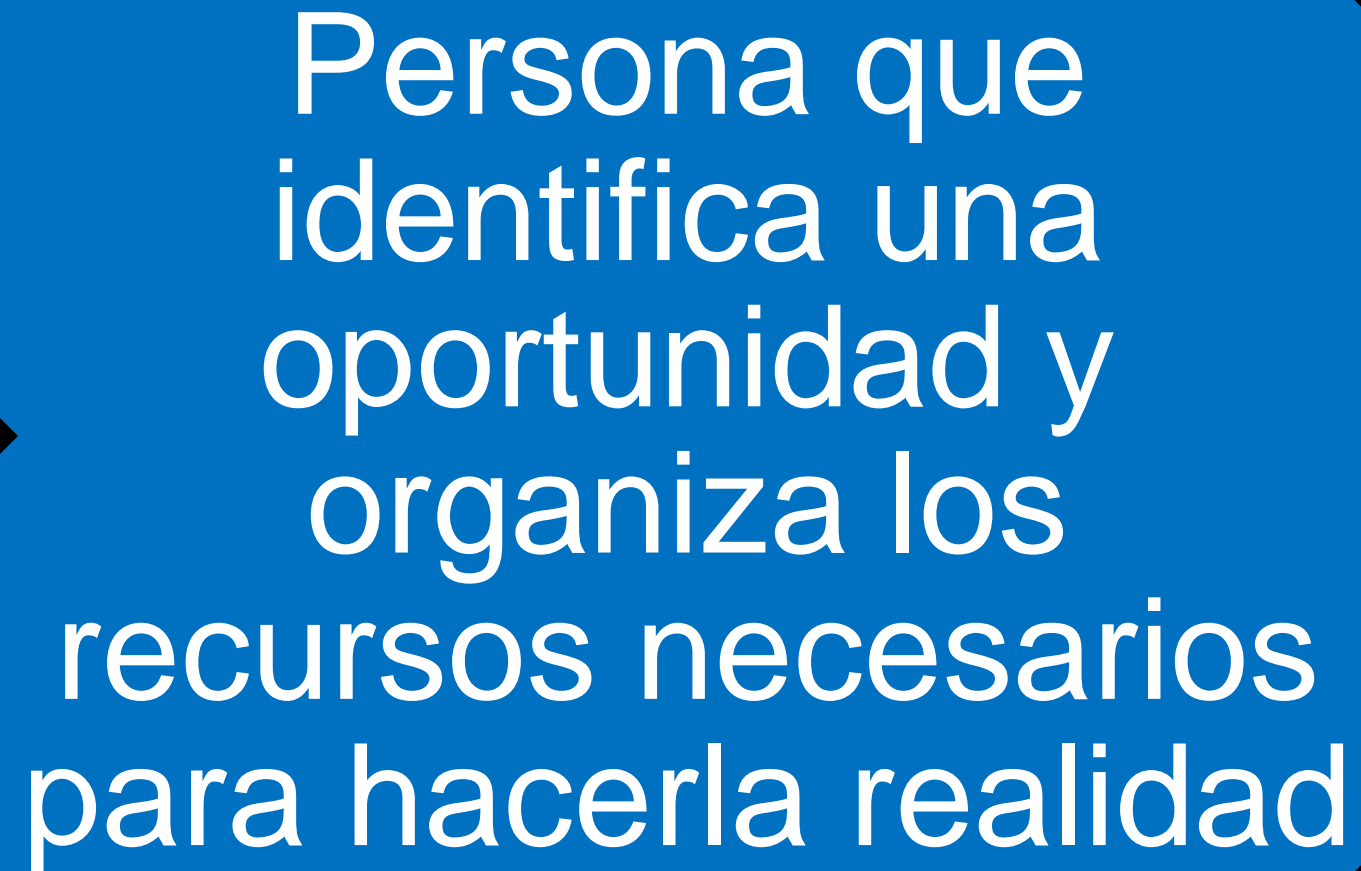
14



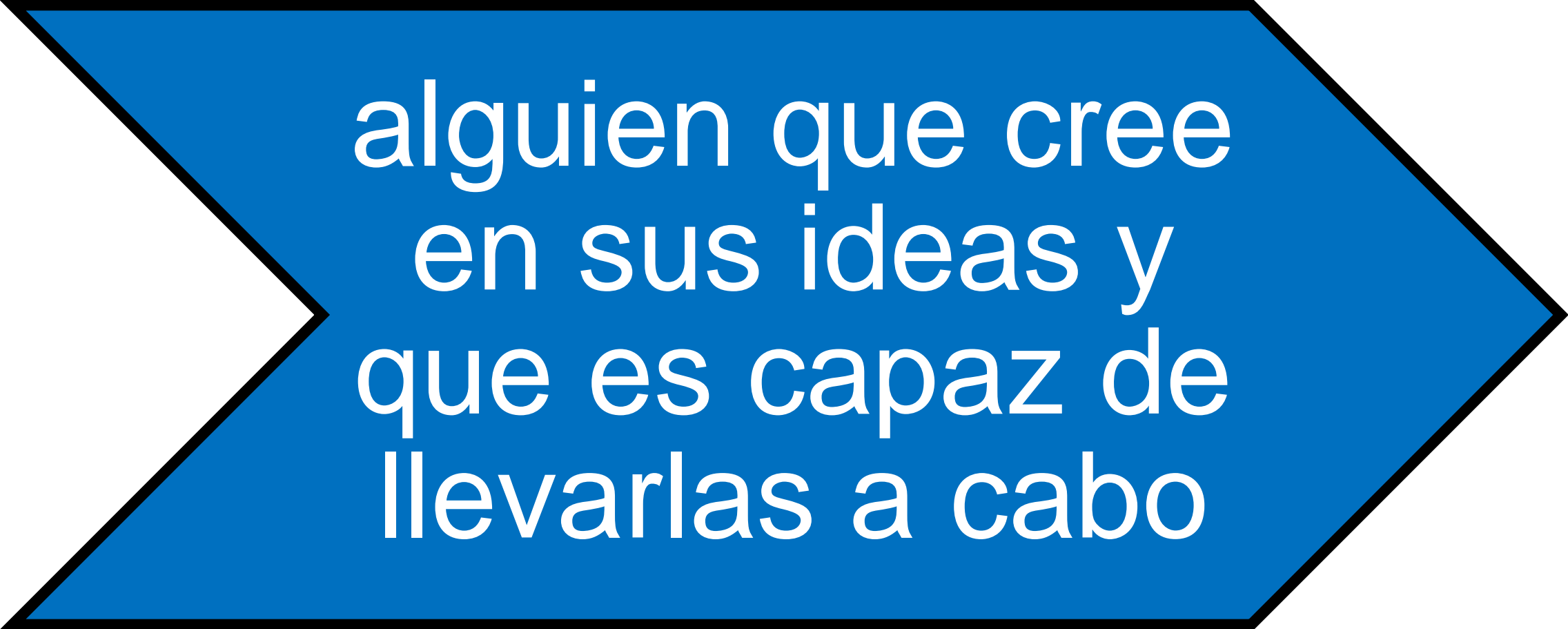
*Entrepreneurs
que significa
pionero*



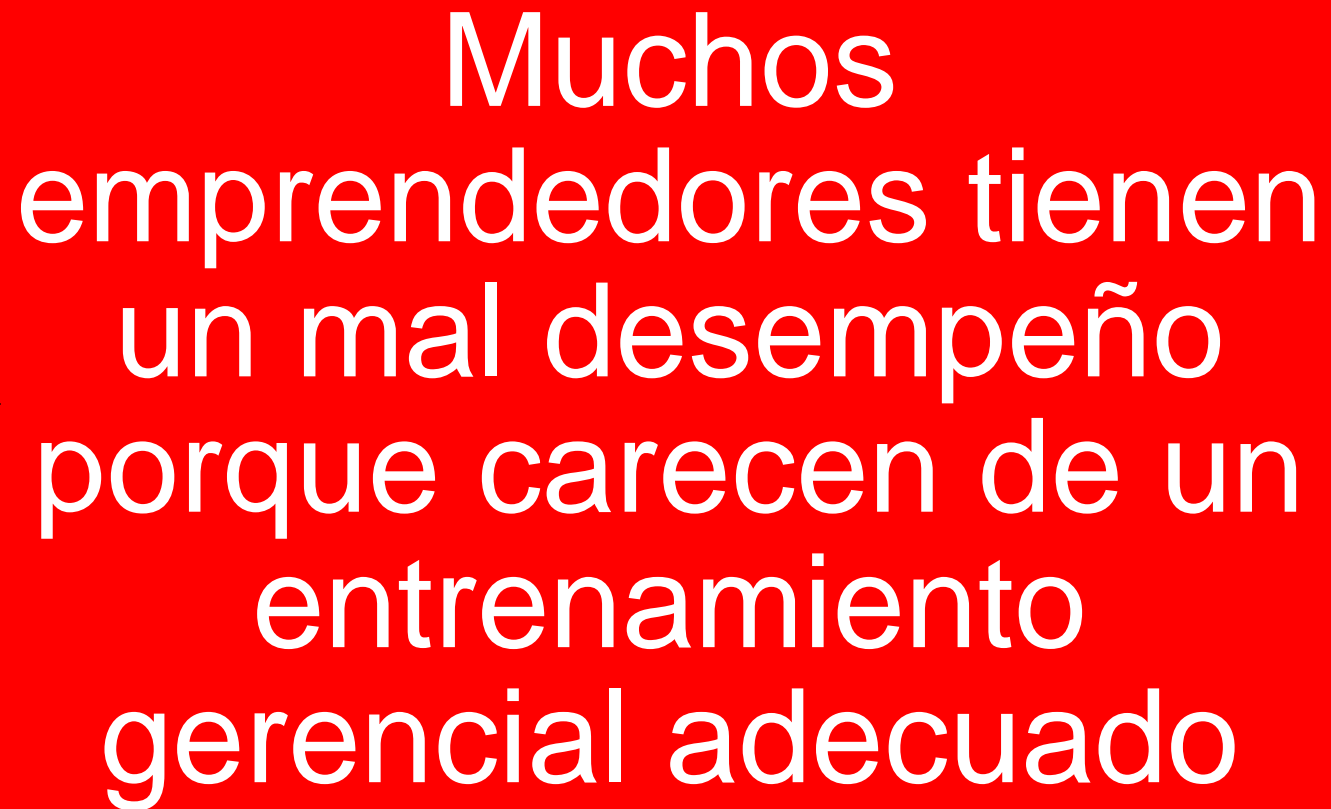
Es aquella actitud y
aptitud que permite
a una persona
iniciar nuevos retos
y proyectos



Persona que
identifica una
oportunidad y
organiza los
recursos necesarios
para hacerla realidad



alguien que cree
en sus ideas y
que es capaz de
llevarlas a cabo



Muchos
emprendedores tienen
un mal desempeño
porque carecen de un
entrenamiento
gerencial adecuado

Enemigos del emprendedor (a)

- *Seguridad*
- *Conformismo*
- *Miedo al fracaso*

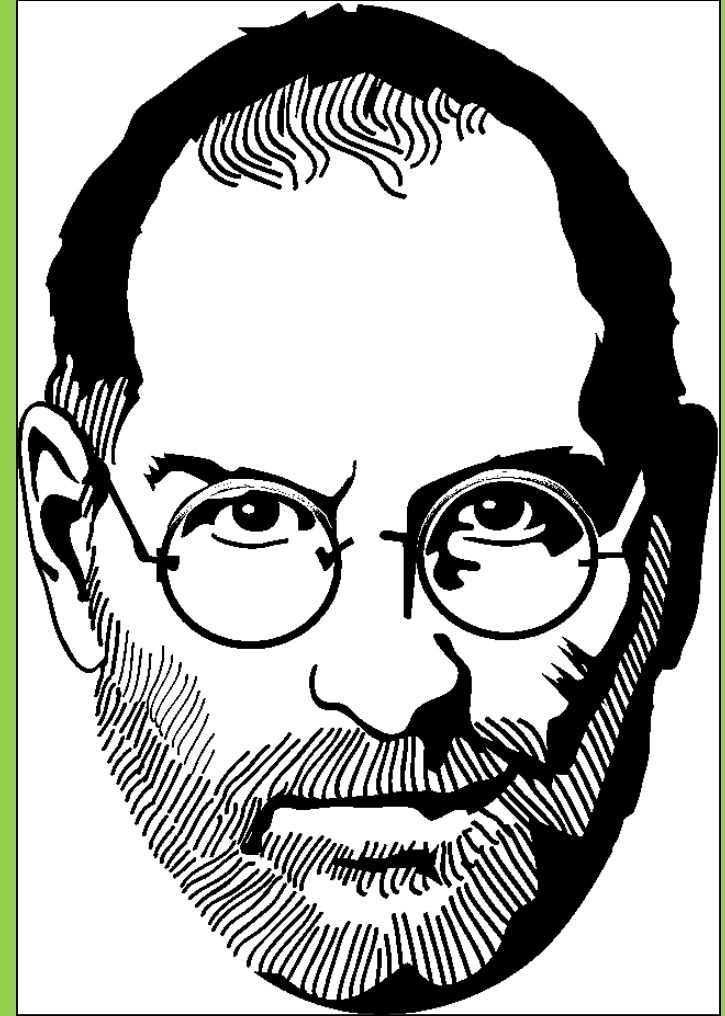
“Para crear hay que CREER”

Aliados del emprendedor (a)

- *Necesidad económica y de logro*
- *Actitud positiva*
- *Optimismo*
- *Riesgo*
- *Innovación*

“La innovación es lo que distingue a un líder de los demás”

Steve Jobs





¿Qué diferencia a un emprendedor de un empresario?

24

A high-angle photograph of an ice hockey team in red, white, and blue jerseys huddled on the ice. The players are wearing helmets and holding hockey sticks. The names and numbers on their jerseys are visible, including 'KAPUSTINA 47', 'LEBEDEVA 25', 'PASHKEVICH 72', 'BURINA 33', 'VAFINA 9', 'PRUGOVA 1', 'LESKINA 20', 'SHOKHINA 29', and 'BERGALOVA 95'. The text 'Sinergia = NOSOTROS' is overlaid in large, bold, yellow letters across the center of the image.

Sinergia = NOSOTROS



***¿Para qué se contrata
a un gerente en una
organización?***

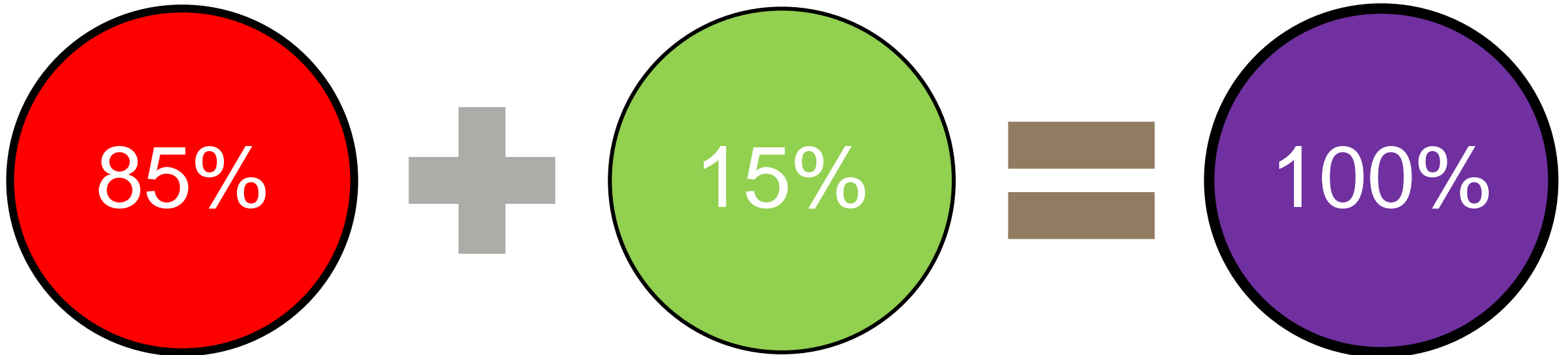
26

A photograph of a train, likely in India, showing extreme overcrowding. Passengers are sitting on the roof, hanging off the sides, and some are standing on the ground near the tracks. The train is white with red and purple stripes. The text "Solucionar problemas" is overlaid in large, bold, yellow letters.

Solucionar problemas



¿Quién(es) son los responsables de la calidad en una empresa?

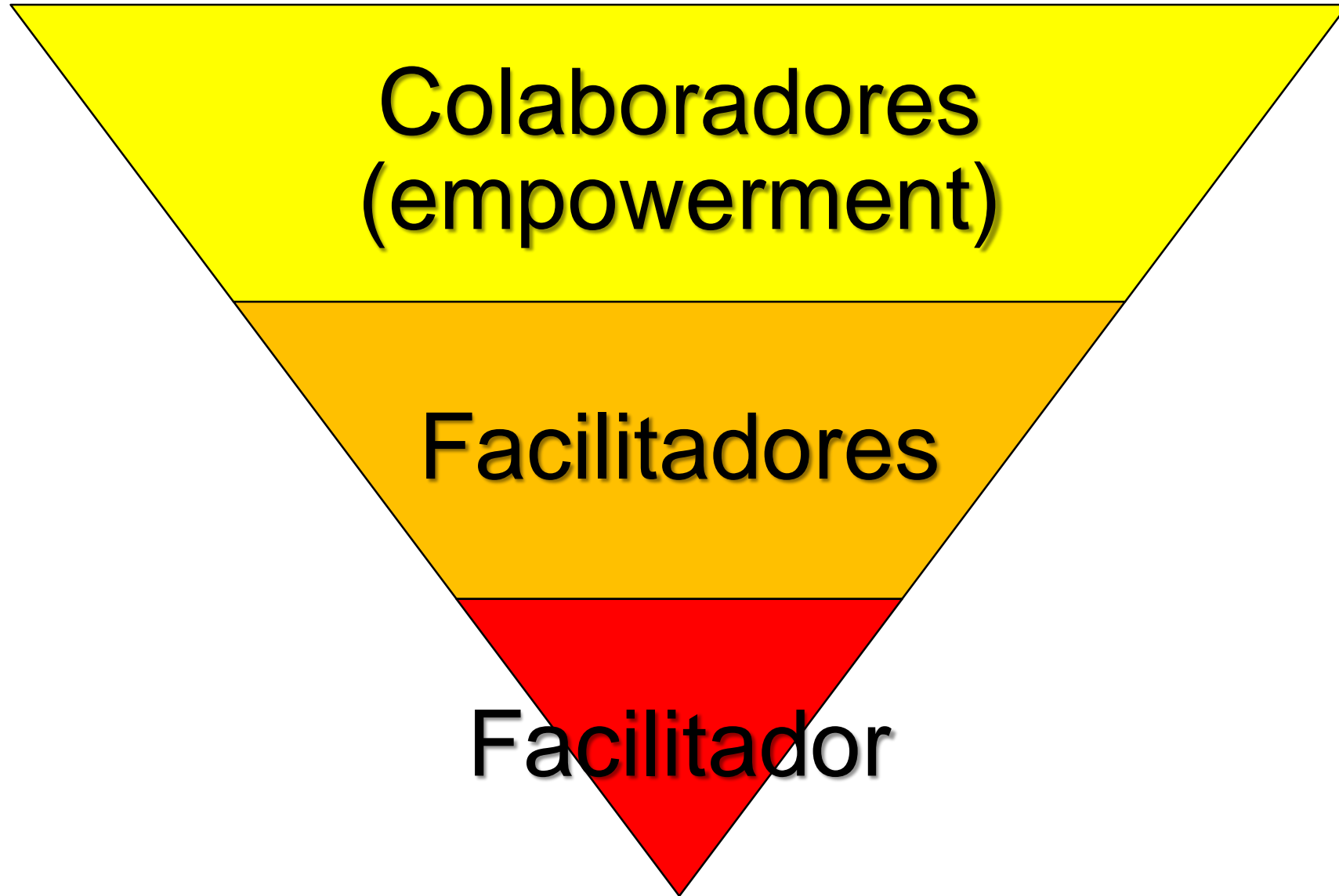


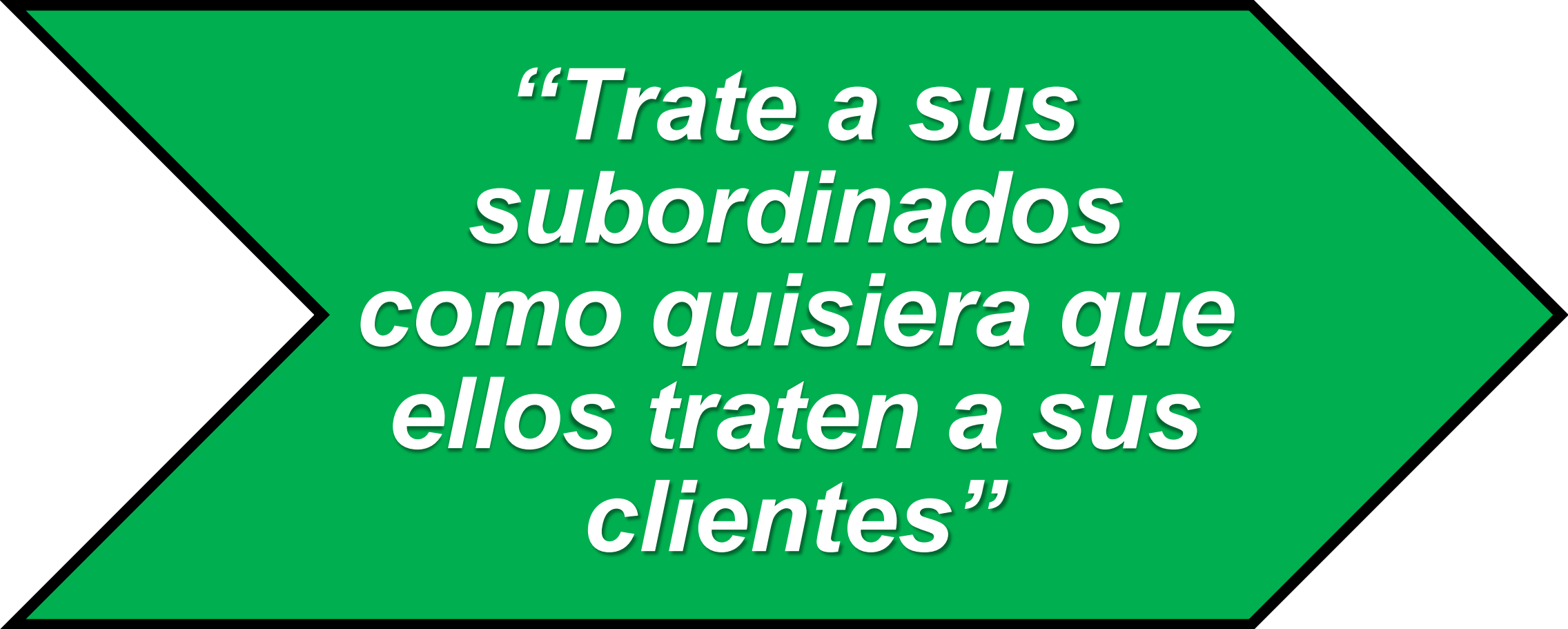
¿Quién(es) son los responsables de la calidad en una empresa?





¿Cómo tratan las organizaciones excelentes a sus colaboradores?

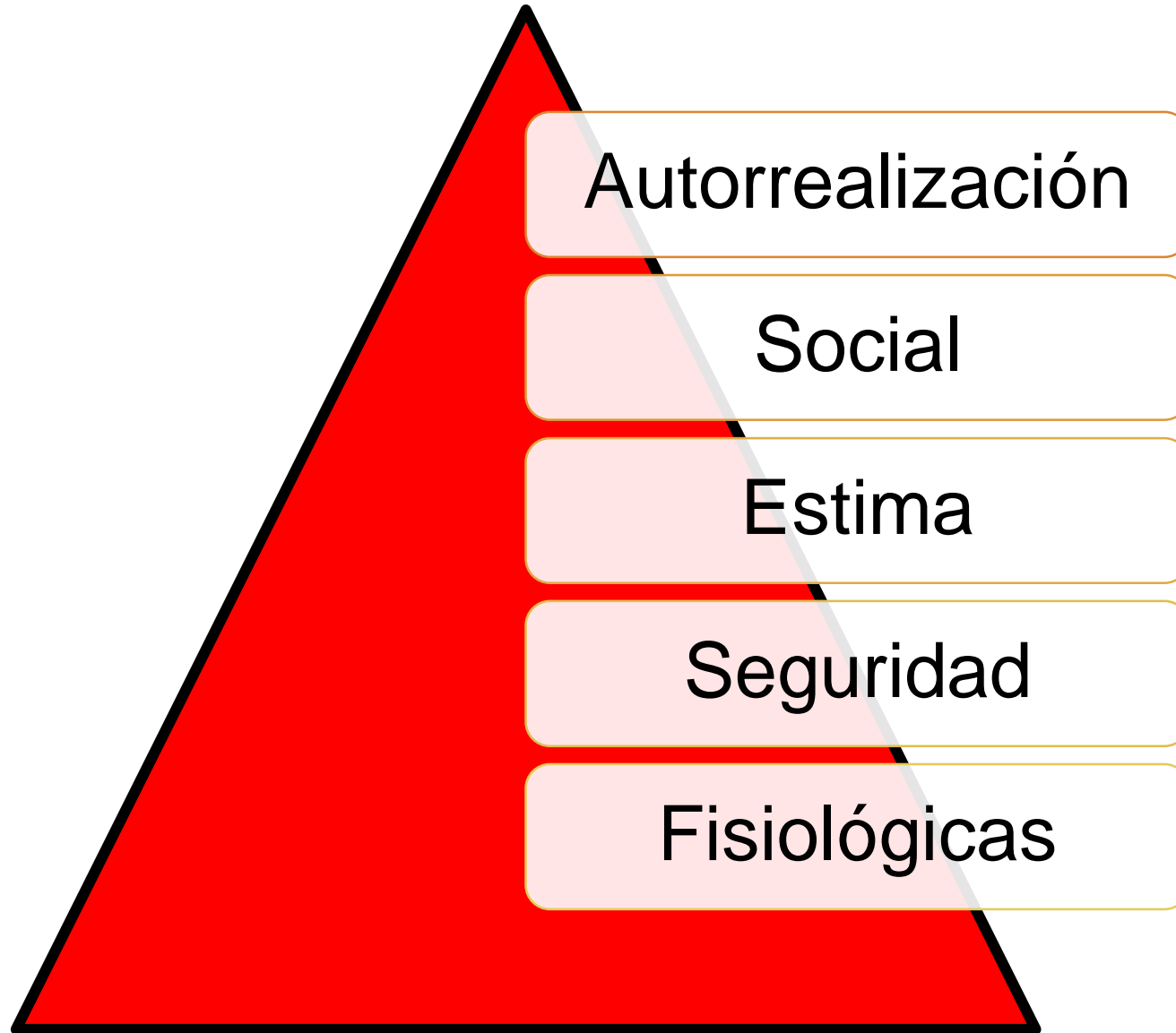




***“Trate a sus
subordinados
como quisiera que
ellos traten a sus
clientes”***

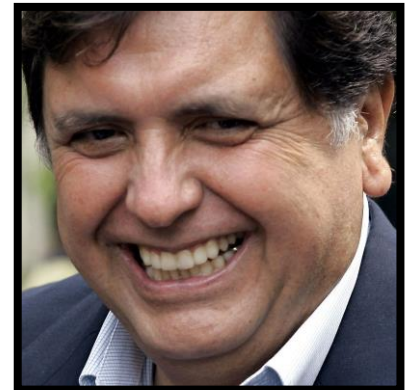
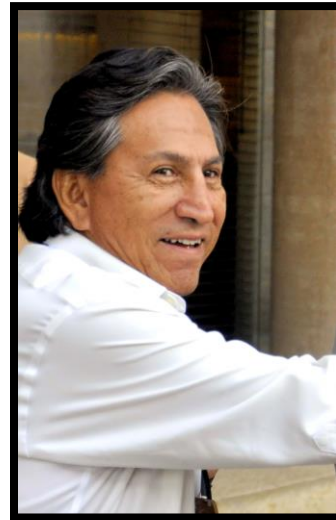
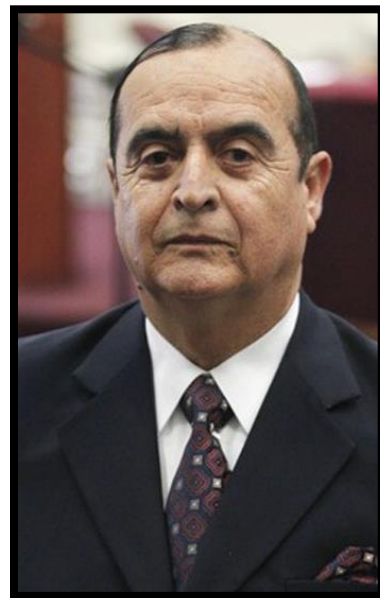
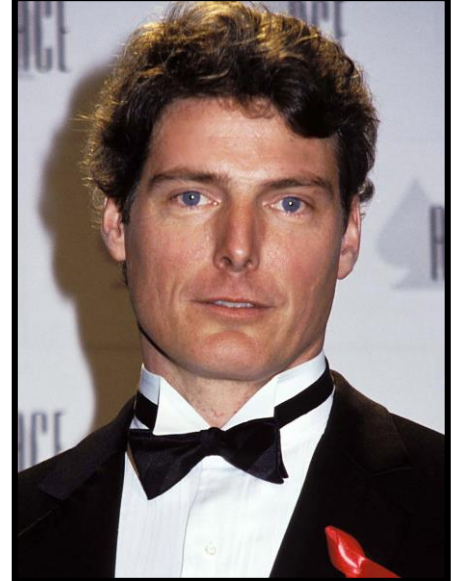
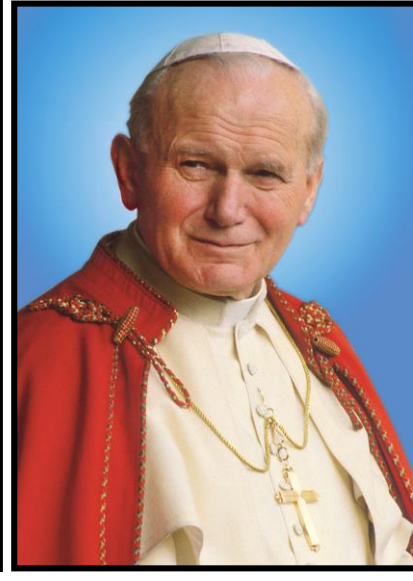
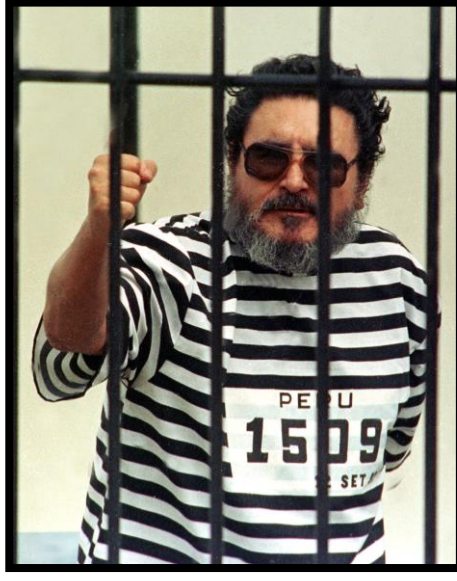
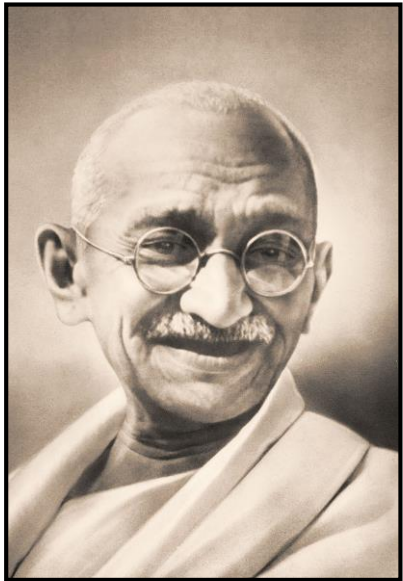
A white treble clef is centered on a dark, textured background. Faint, light-colored musical notes and staff lines are visible in the background, creating a musical theme. The text is overlaid on the treble clef.

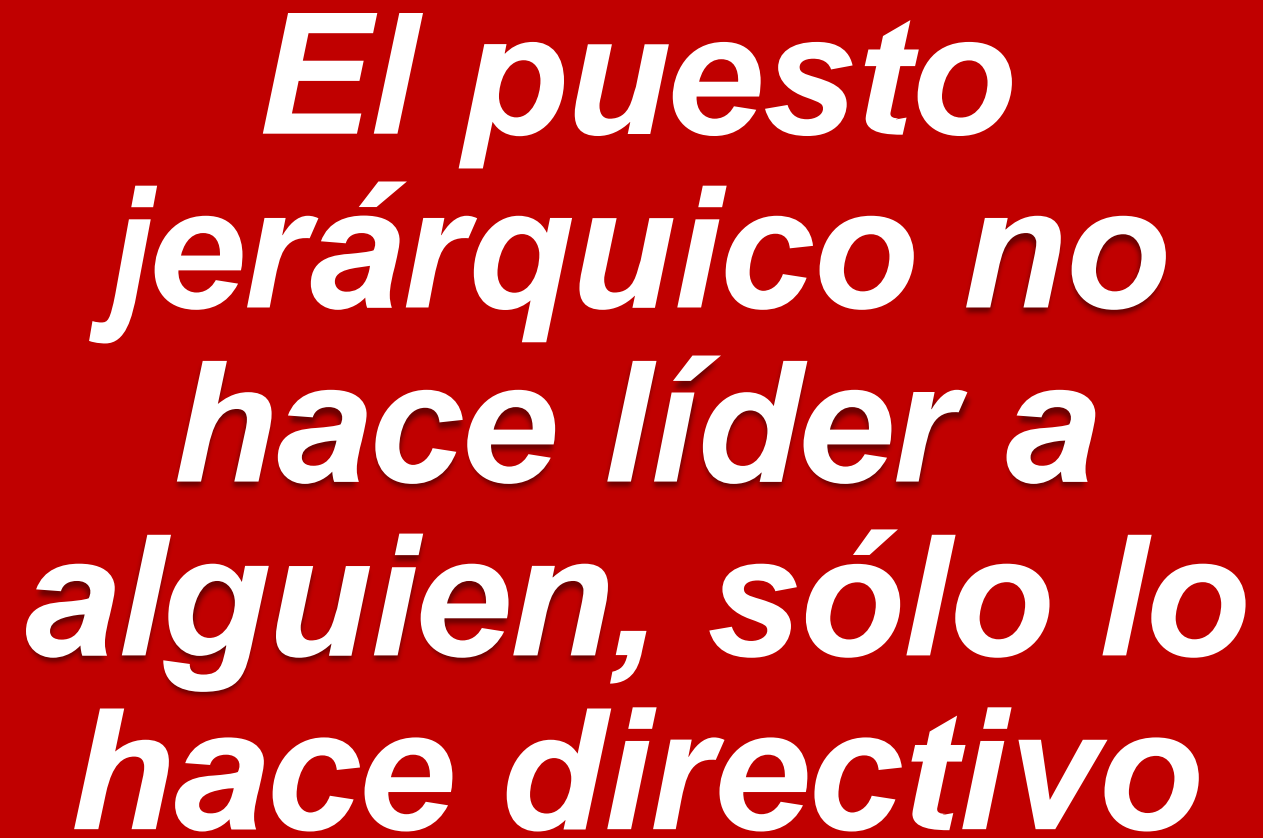
***¿De qué manera un
gerente puede motivar y
satisfacer las necesidades
de sus trabajadores?***



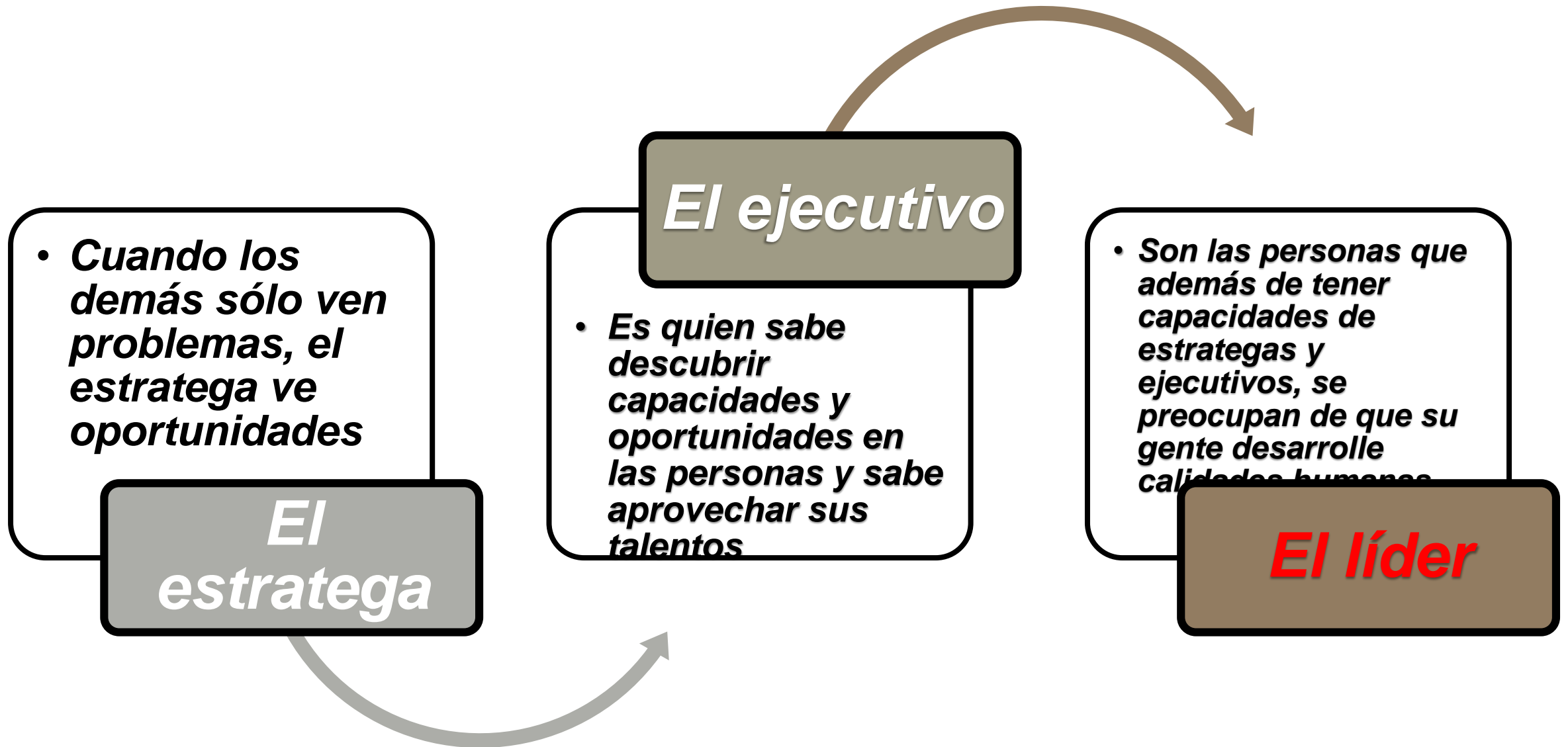
Gerentes versus Líderes

36





***El puesto
jerárquico no
hace líder a
alguien, sólo lo
hace directivo***





No Líderes:

- ***Mediocre***
- ***Tirano***
- ***Demagogo***
- ***Manipulador***



Con cualidades de Liderazgo:

- ***Bonachón***
- ***Prestigioso***
- ***Persuasivo***
- ***LÍDER***



“Liderazgo es el arte de crear espacios donde los talentos florezcan, y estos no se logran por coerción sino por inspiración”

“No existe una manera fácil. No importa cuan talentoso seas, tu talento te va a fallar si no la desarrollas. Si no estudias, si no trabajas duro, si no dedicas a ser cada día mejor”

Will Smith



44

Curso: Servicio al cliente de clase mundial

***Expositor: Augusto Li
Email: adclv@Outlook.com***

Ustxd xs una pxrsona clavx:

Aunqux xl modxlo dx mi vixja máquina dx xscribir xs vixjo, funciona muy bixn, xcceptuando una sola txcla.

Ustxd pxnsaría qux con todas las otras txclas funcionando adxcuadamxntx, una sola txcla fuxra dx sxrvicio no sx notaría, pxro aparxntxmxntx, una sola txcla fuxra dx sxrvicio arruina todo xl xsfuxrzo.

Ustxd puxdx dxcirsx a sí mismo:

“Buxno, sólo soy una pxrsona xntrix tantas, nadix notará si no doy lo mxjor dx mí”. Pxro sí hacx una difxrxncia, ya qux para qux una organización sxa xfxctiva, nxcxsita dx la participación activa dx todos y cada uno, xn su mxjor capacidad.

Así qux la próxima vxz qux ustxd crxa qux no xs importantx, rxcuxrdx mi vixja máquina dx xscribir.

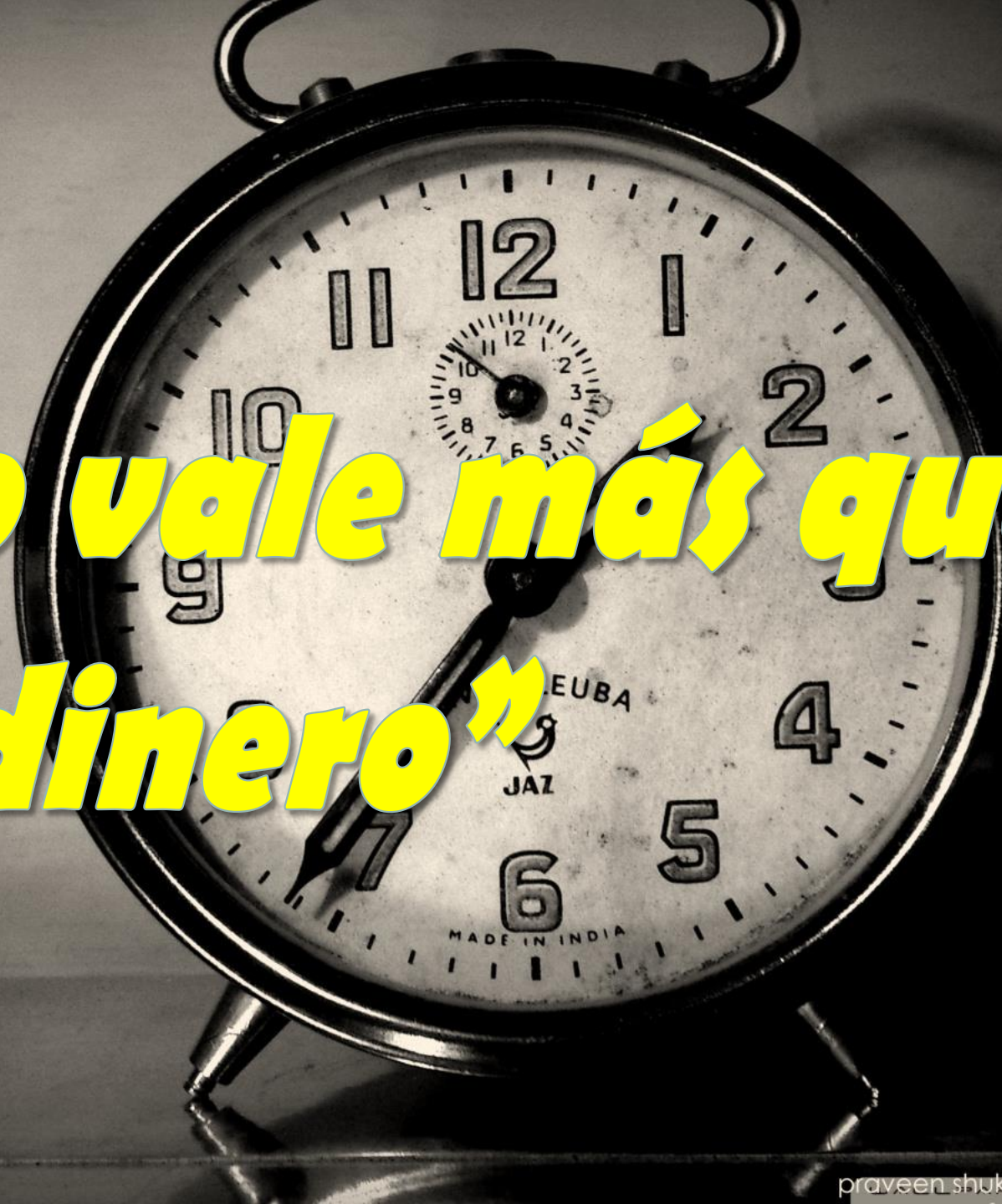
LIFE teaches us
to make good

USE of **TIME**,

WHEREAS **TIME**
teaches us the

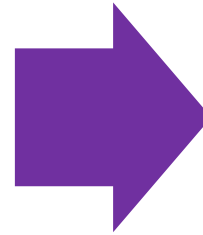
VALUE of **LIFE**.

***“El tiempo vale más que
el dinero”***



¿En qué consiste la nueva competencia?

Creatividad



Velocidad

¿Cuál será la mayor fortaleza de un negocio?

- a. El producto
- b. Filosofía
- c. Trabajo en equipo
- d. Personal

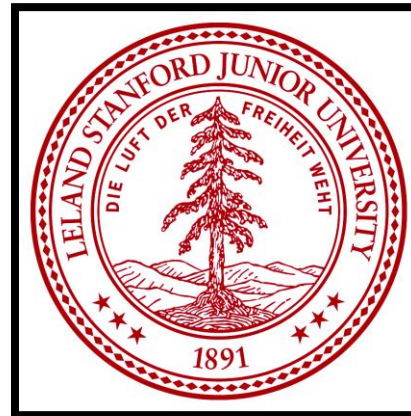


¿Qué significa excelencia?

a) Excelencia Comparativa



b) Excelencia Competitiva



c) Excelencia Potencializadora



¿Por qué son importantes las marcas?

- a. Es la imagen de la empresa
- b. Garantizan la calidad
- c. Símbolo de importancia o status

¿Cómo se construye una marca?

- a. Publicidad
- b. Posicionamiento en el mercado
- c. Calidad
- d. ética

¿Qué es calidad?

- a. Cero errores, cero defectos
- b. Hecho bien desde la primera vez
- c. Entregar un producto perfecto

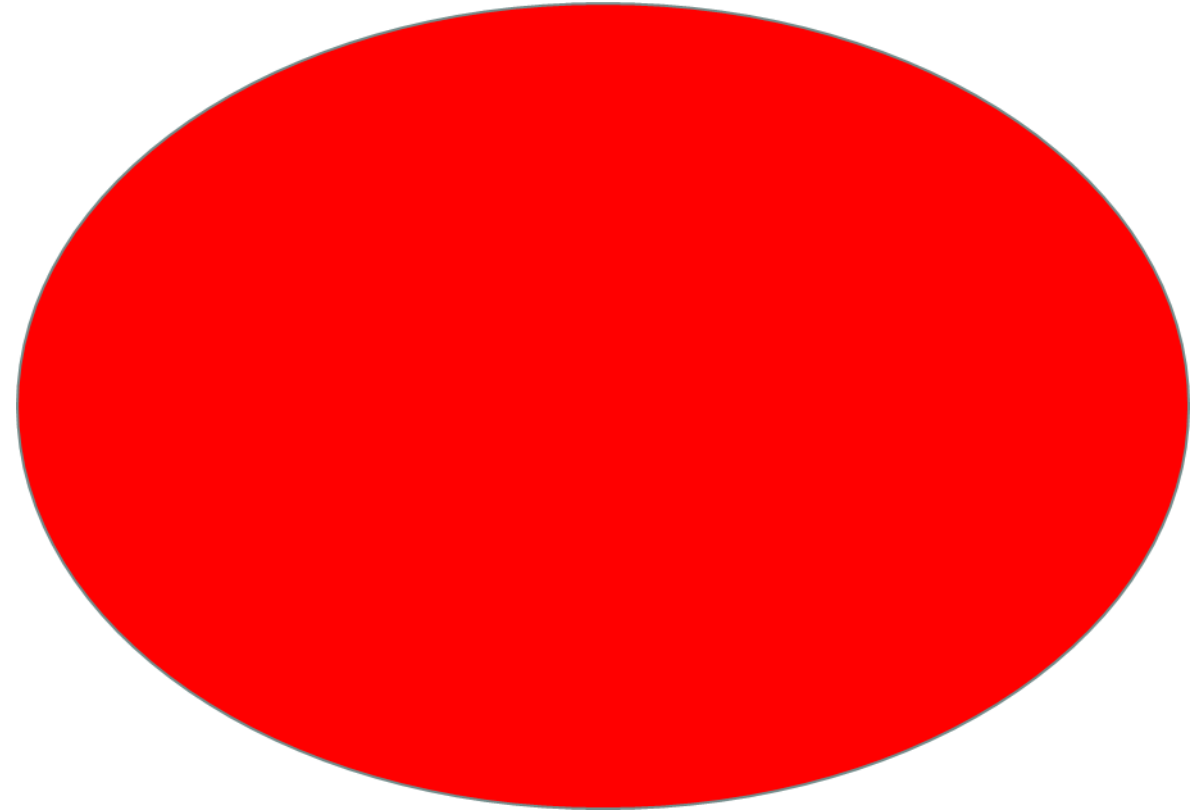
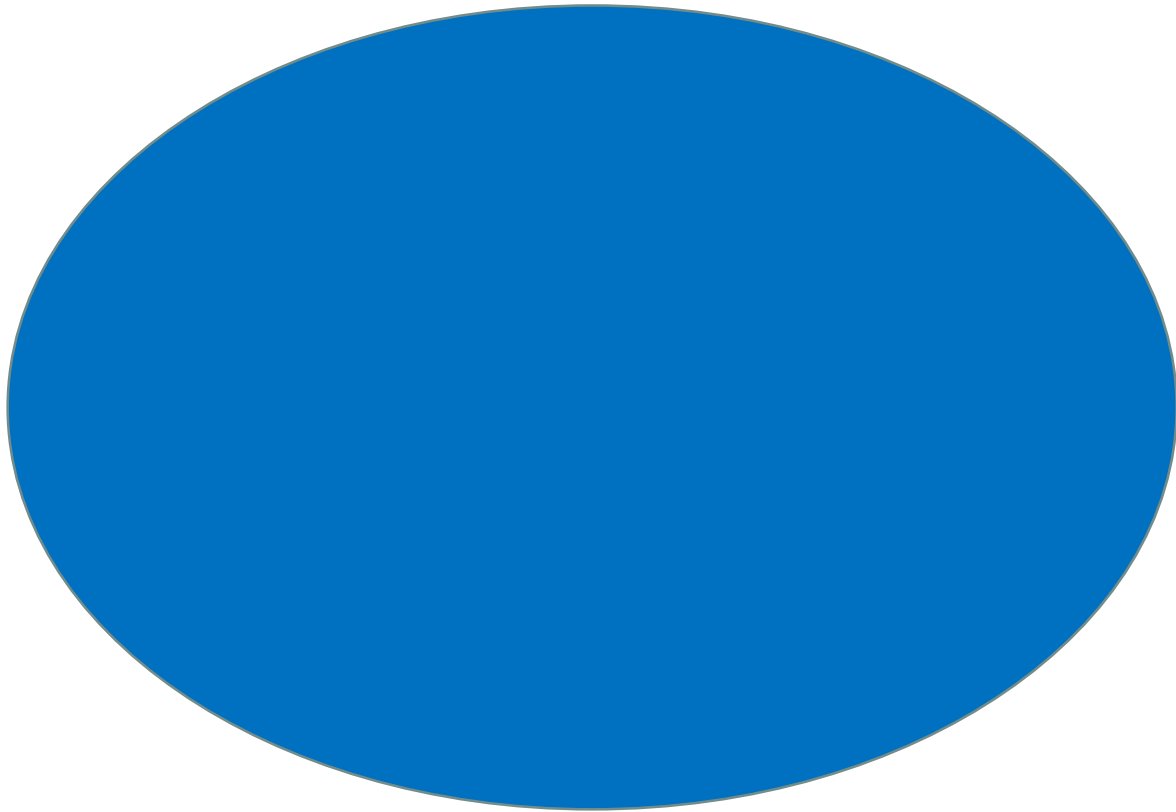
Donde se inicia la calidad son necesarios:



**“Ante cada satisfacción
se crea una necesidad”**

57

Océanos donde compiten las empresas



OCÉANOS ROJOS

- **PRECIO + CALIDAD /
SERVICIO**

**MÁS CALIDAD POR MENOS
PRECIO**

OCÉANOS AZULES

- **Crear un mercado sin importar la competencia**
- **Segmento del mercado no aprovechado**
- **El cliente no sabe que puede ser mi cliente**
- **Pensar en mis “no clientes”**



¿Cómo se inicia la CALIDAD?:

Antes

Durante

Después

ANTES:

- *Investigar que le produce satisfacción al cliente*
- *“La gente no sabe necesariamente lo que desea, hay que darle algo mejor”*

DURANTE:

- Filosofía
- Resultados
- Gente capaz (talentos)



Un buen dato:

*“De cada 10 personas que trabajan
8 no les gusta su trabajo”*

A close-up photograph of a hand holding a small yellow flower against a dark background. The hand is positioned in the upper right quadrant, with the fingers gently gripping the stem of the flower. The flower is bright yellow with a textured, fuzzy appearance. The background is dark and out of focus, with some highlights on the hand and the flower. The overall mood is contemplative and focused.

¿Cómo se puede motivar a la gente?

Salario económico

Salario psicológico

Salario espiritual

¿Por qué es importante el reconocimiento positivo?

- ✓ No es necesario, cada uno tiene que cumplir sus responsabilidades
- ✓ Refuerza actitudes positivas
- ✓ Hace sentir importante a las personas
- ✓ Crea adicción positiva

Las 7 reglas de oro del reconocimiento

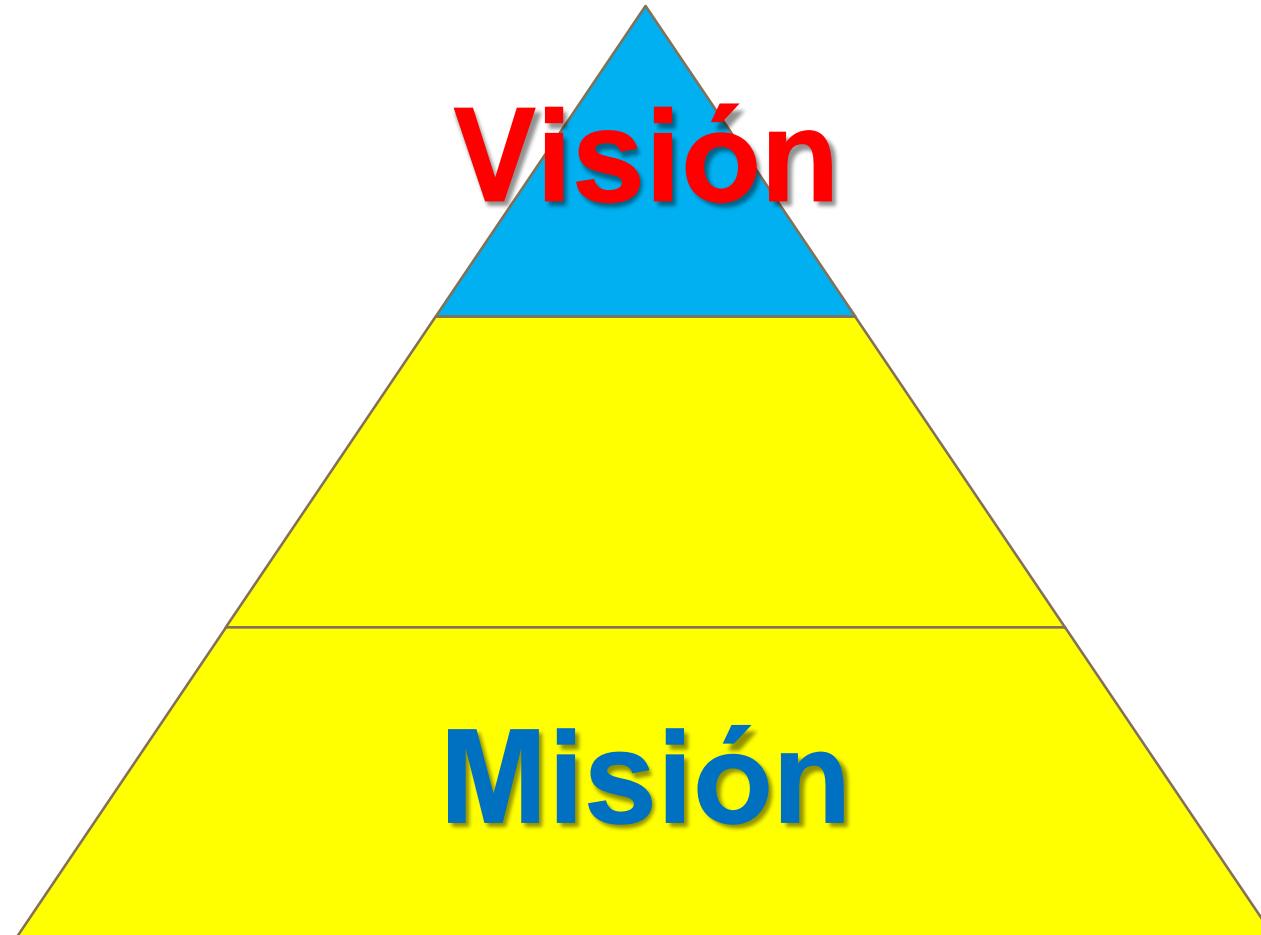
- Al instante (oportuno)
- Directo (no cruzar)
- Auténtico (de corazón)
- Abundante (ser generoso)
- En público
- Premiar el esfuerzo
- Premiar al equipo



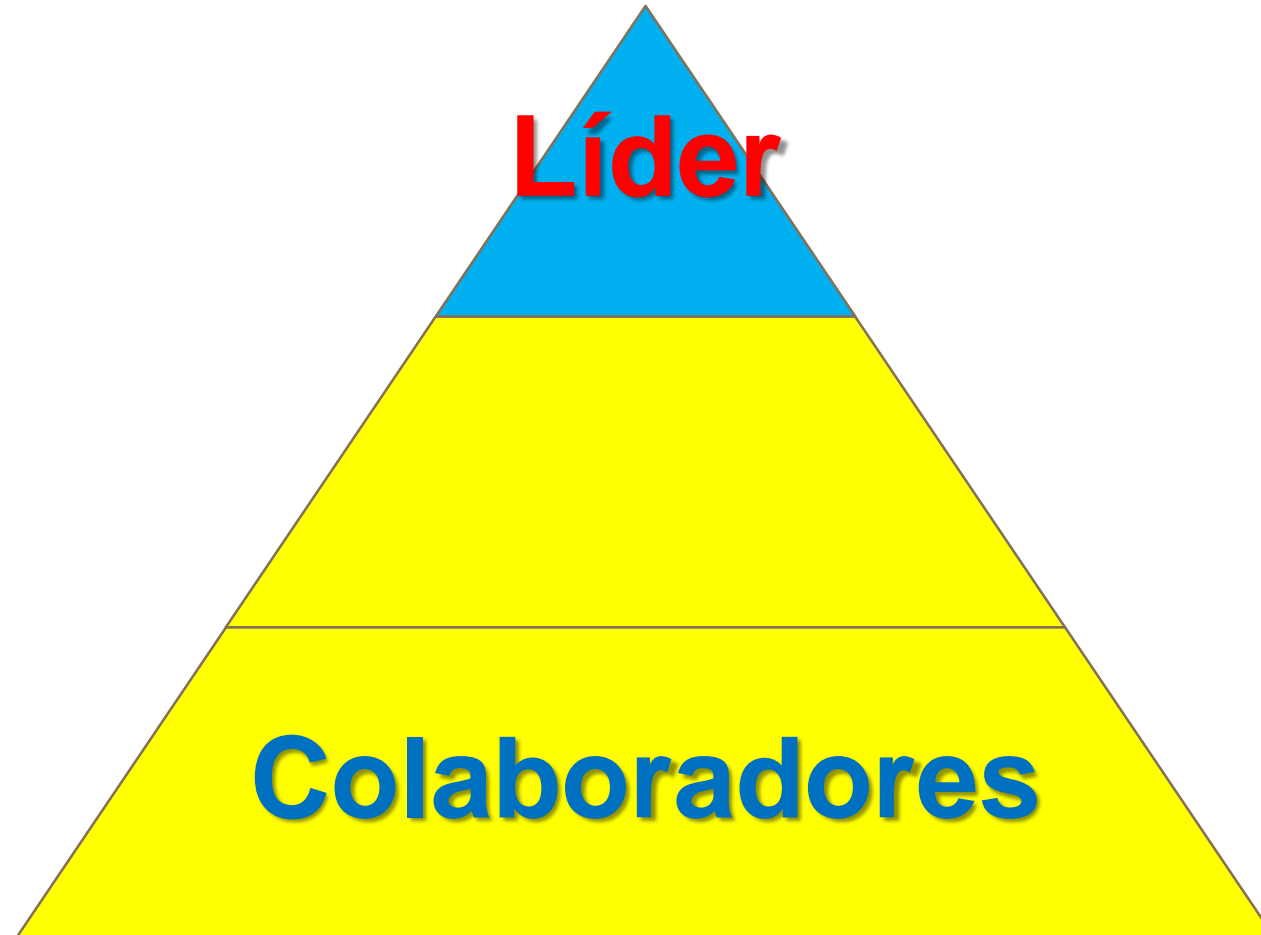
68

¿Qué significa una queja del cliente?

¿Quién produce la calidad



¿Quién produce la calidad



¿Cuál es el origen de la crisis en una empresa o nación?

- ✓ Es Consecuencia de la crisis económica mundial
- ✓ Un efecto de la crisis moral

Responsabilidad social corporativa

- Se inicia con la calidad humana
- Reingeniería humana mejora a la persona

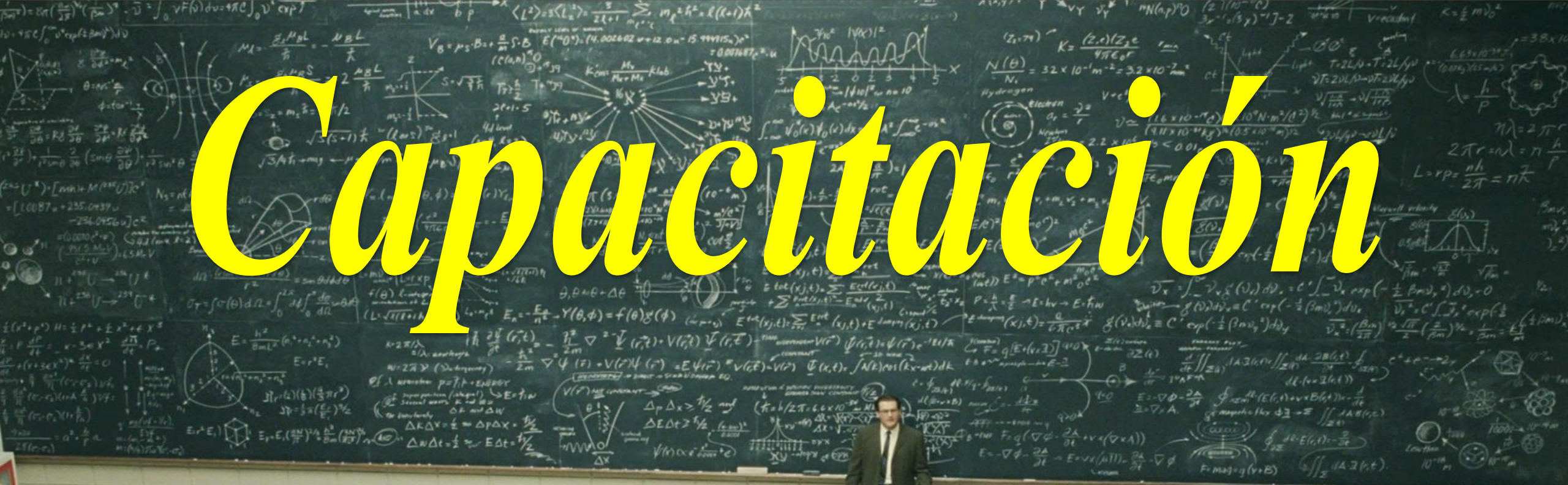
DESPUÉS:

- a. *Apego a las normas*
- b. *“Tratar al colaborador como quieres que él trate al cliente”*
- c. *“Nunca compitas con alguien menos que tú”*

¿Qué significa supervisar?

- a. Detectar errores*
- b. Buscar una razón para despedir o castigar a alguien*
- c. Asegurar la calidad*

Capacitación



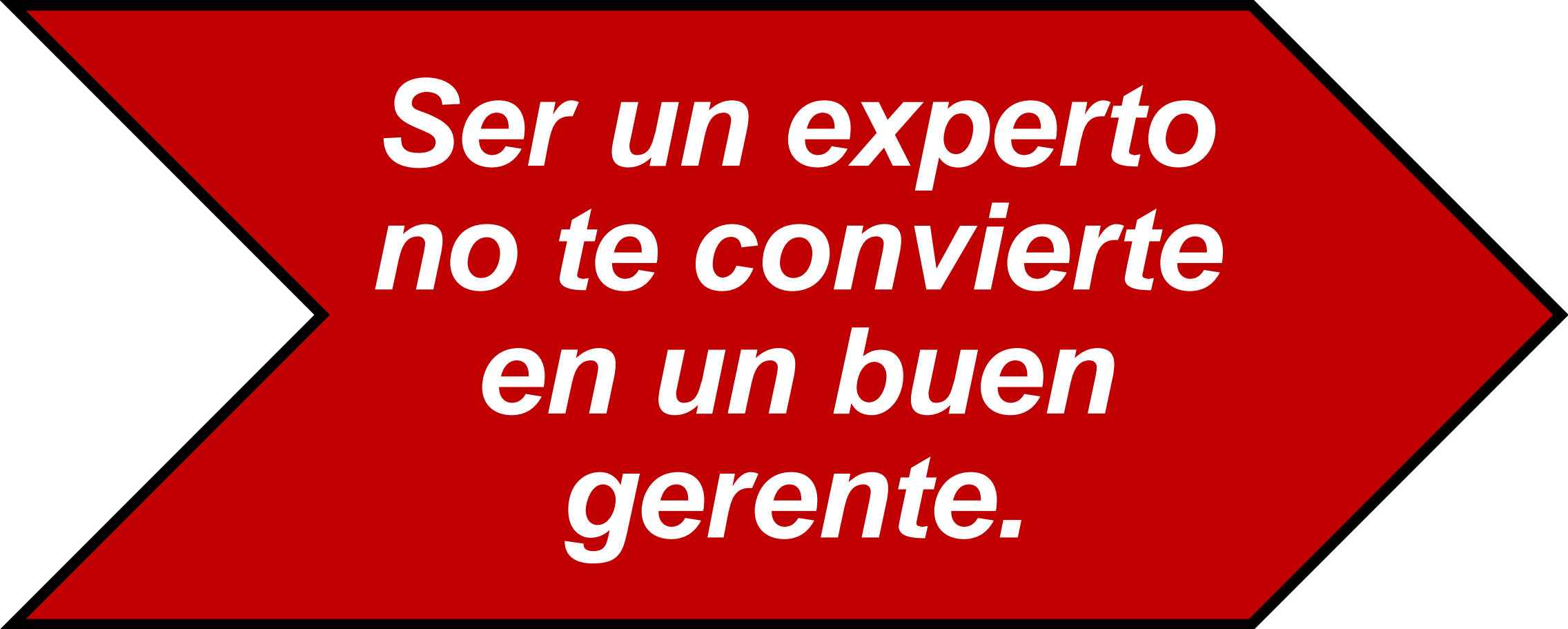
Motivación




A glass of red wine is positioned on the right side of the image, resting on a wooden surface. The wine is a deep red color. The background is dark and textured, possibly wood or stone.

Conclusiones y recomendaciones finales

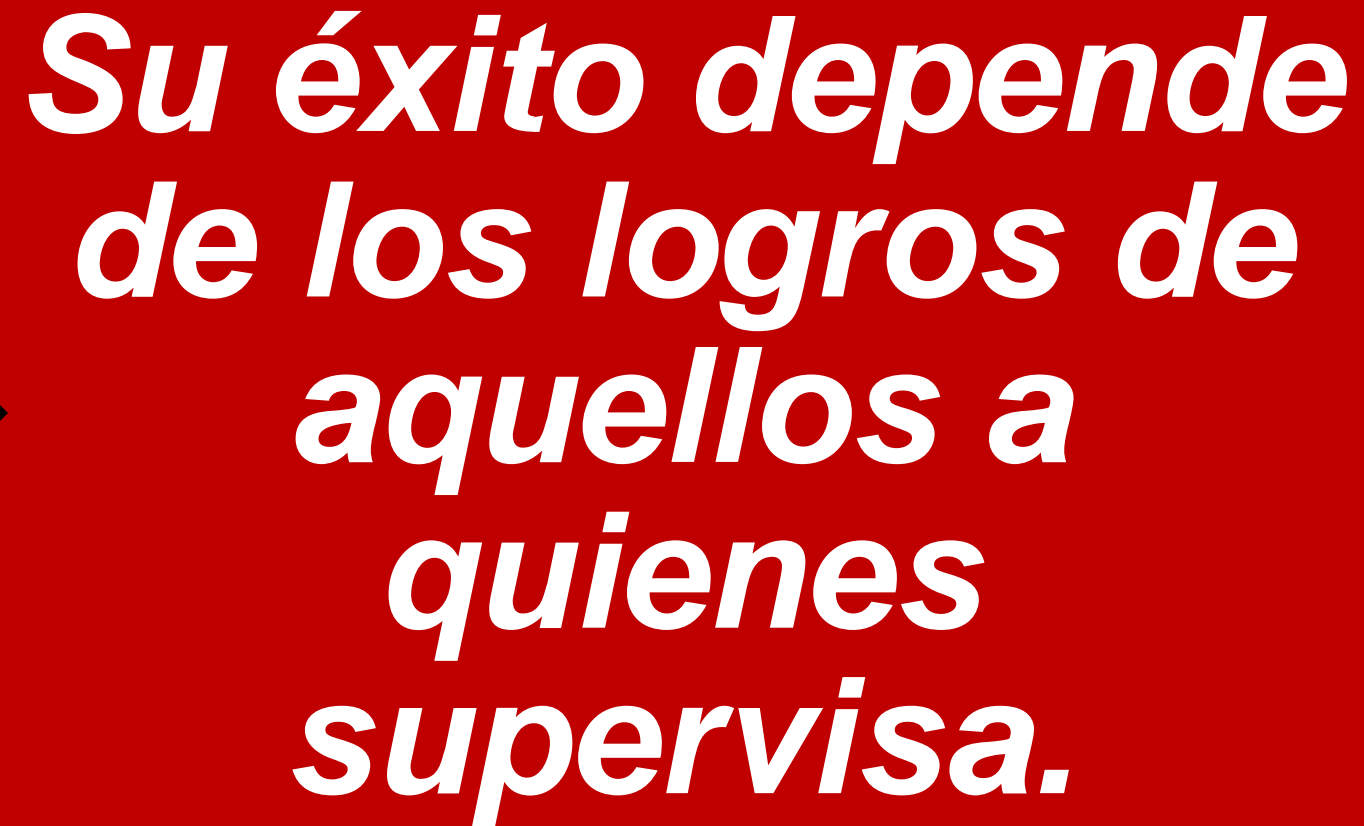
77



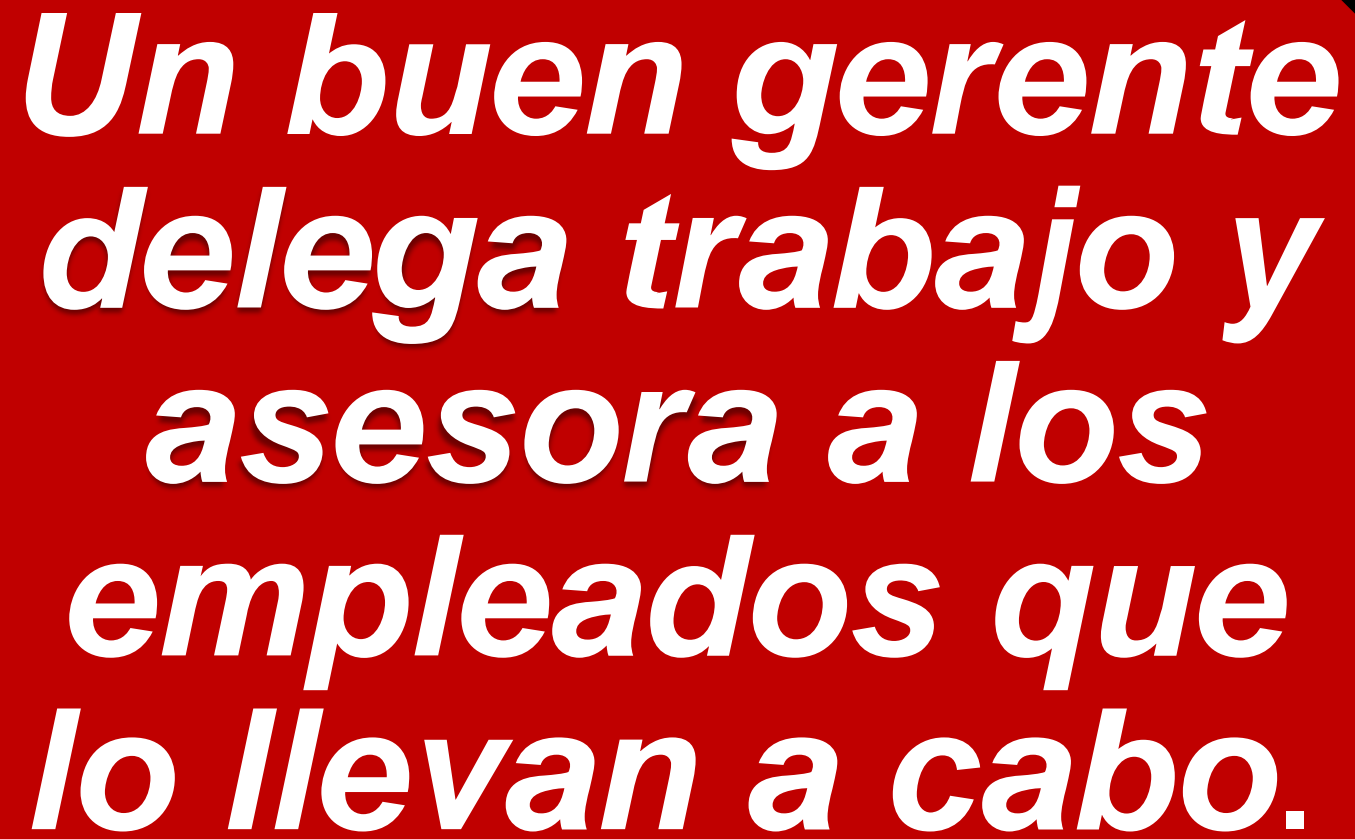
***Ser un experto
no te convierte
en un buen
gerente.***



Tu tarea más importante es la de contratar al mejor personal.



***Su éxito depende
de los logros de
aquellos a
quienes
supervisa.***



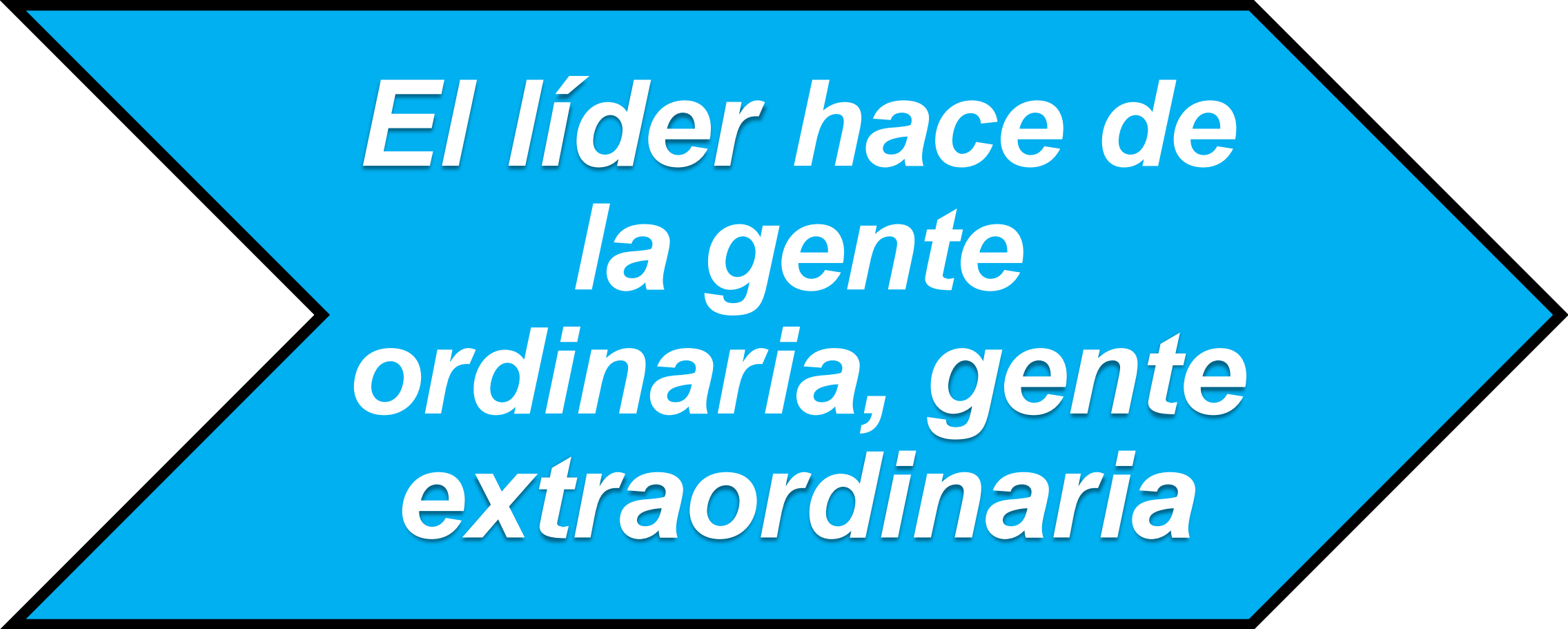
***Un buen gerente
delega trabajo y
asesora a los
empleados que
lo llevan a cabo.***



***Tratar a los
empleados con
respeto produce
mejores resultados
que microdirigirlos.***

*Los que tienen
como jefe a un
líder, pueden
cansarse del
trabajo, pero jamás
se fastidian,*

*Porque el
magnetismo del
líder abre ventanas
a los ideales que
delatan la alegría de
vivir y de trabajar*



*El líder hace de
la gente
ordinaria, gente
extraordinaria*

Augusto Li Chan
Email: adclv@outlook.com

86