



Lic.(M.Sc.) Antonio  
López Villegas  
Conferencista

# Gerencia efectiva



[www.tallerescursos.com](http://www.tallerescursos.com)

# BIENVENIDOS

Lic. (M.Sc.) Antonio Lopez Villegas  
Conferencista

[www.tallerescursos.com](http://www.tallerescursos.com)



Lic. (M.Sc.) Antonio Lopez Villegas  
Conferencista

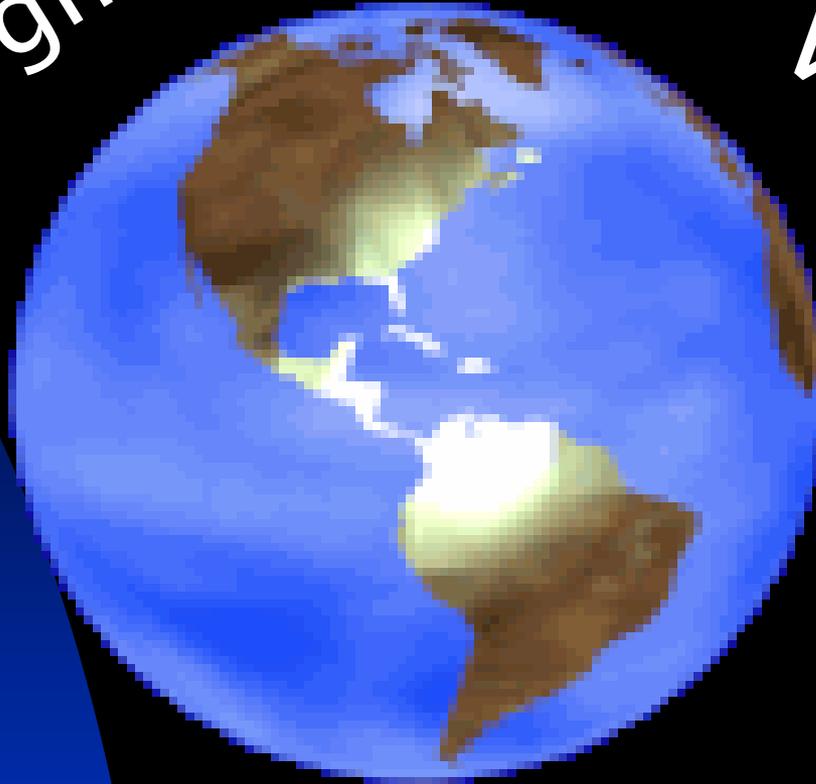
[www.tallerescursos.com](http://www.tallerescursos.com)



[www.tallerescursos.com](http://www.tallerescursos.com)

paradigmas

Valores



Principios

Resistencia  
al cambio

Sistemas de  
creencias

Miedos



**!Es mas facil trabajar  
por un salario que  
gerenciar un negocio!**



# ¿QUÉ ES LA GERENCIA?

Lic. (M.Sc.) Antonio Lopez Villegas  
Conferencista

[www.talleresycursos.com](http://www.talleresycursos.com)



Las habilidades expositivas de comunicación juegan un papel muy importante, ya que la función básica del gerente es facilitar el aprendizaje y su herramienta principal es la comunicación.



# ?Y qué es la comunicación?

La gerencia es un cargo que ocupa el director de una empresa. Representa a la sociedad frente a terceros.

Coordina todos los recursos a través del proceso de planificación, organización, dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos



¡Señores y señoras, he aquí el  
plan que debemos seguir!



■ Entonces...

¿Qué es por fin  
la gerencia?







# ¿SE NECESITA DE LA GERENCIA?



# *¿La gerencia es responsable del éxito o el fracaso de un negocio?*

significa cosas diferentes para personas diferentes. Algunos lo identifican con funciones realizadas por empresarios, gerentes o supervisores, otros lo refieren a un grupo particular de personas. Para los trabajadores; gerencia es sinónimo del ejercicio de autoridad sobre sus vidas de trabajo...



# TIPOS DE GERENCIA

# La Gerencia Política

Es menos común y al igual que la dirección patrimonial, sus posibilidades de supervivencia son débiles en las sociedades industrializantes modernas, ella existe cuando la propiedad, en altos cargos decisivos y los puestos administrativos claves están asignados sobre la base de la afiliación y de las lealtades políticas

# La Gerencia por Objetivos

Se define como el punto final (o meta) hacia el cual la gerencia dirige sus esfuerzos. El establecimiento de un objetivo es en efecto, la determinación de un propósito, y cuando se aplica a una organización empresaria, se convierte en el establecimiento de la razón de su existencia

# La Gerencia Patrimonial

Es aquella que en la propiedad, los puestos principales de formulación de principios de acción y una proporción significativa de otros cargos superiores de la jerarquía son retenidos por miembros de una familia extensa.







# ¿QUIEN ES EL RESPONSABLE?



# OBJETIVOS DE LA GERENCIA

Algunos de los objetivos son:

1. Posición en el mercado
2. Innovación
3. Productividad
4. Recursos físicos y financieros
5. Rentabilidad( rendimientos de beneficios)
6. Actuación y desarrollo gerencial
7. Actuación y actitud del trabajador
8. Responsabilidad social

Gerenciar y liderizar son elementos que se deben combinar para el logro de un fin común. Muchas veces coincide la gerencia con el liderazgo formal.

¡Otras veces no!







# ICEBERG ORGANIZACIONAL

OBJETIVOS  
TECNOLOGÍA  
ESTRUCTURA  
HABILIDADES Y CAPACIDAD  
RECURSOS FINANCIEROS

Aspectos formales

Aspectos informales

ACTITUDES  
VALORES  
SENTIMIENTOS (COLERA, MIEDO, ETC.)  
INTERACCIONES  
NORMAS GRUPALES





## ¿QUE ES EL CAMBIO?

**Es toda modificación de un estado a otro, que es observado en el entorno y posee un carácter relativamente perdurable .**



# ¿DEBO DAR ESE PASO?





¿Estoy seguro de dar el paso?

¿Lo doy  
o  
no  
lo doy?



## ¿QUE ES EL CAMBIO?

**Es un fenómeno conceptualmente simple en que intervienen dos conceptos bien identificados: una situación inicial de la que queremos salir y una situación objetivo que juzgamos como relativamente ventajosa. El tercer concepto, más difuso, mucho más difícil de calificar y de operar, es el de la transición.**

# ¿QUE ES EL CAMBIO ORGANIZACIONAL?

**Es la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente interno o externo, mediante el aprendizaje.**

# LAS FUERZAS EXTERNAS E INTERNAS PARA EL CAMBIO

## Características demográficas:

- Edad / Educación / Nivel de habilidad / Género / Inmigración

## Progresos tecnológicos:

- Automatización de la fabricación / nuevos sistemas

## Cambios en el mercado:

- Fusiones y adquisiciones / Recesión
- Competencia nacional e internacional

## Presión social y política:

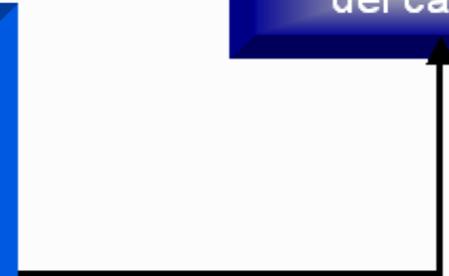
- Guerra / Valores / Liderazgo

Fuerzas externas



La necesidad del cambio

Fuerzas internas



## Problemas - expectativas de RRHH

- Necesidades no satisfechas
- Insatisfacción en el trabajo
- Absentismo y giro laboral
- Productividad
- Participación / sugerencias

## Conducta – decisiones directivas

- Conflicto liderazgo
- Reorganización estructural
- Sistemas de compensación

# LA RESISTENCIA AL CAMBIO

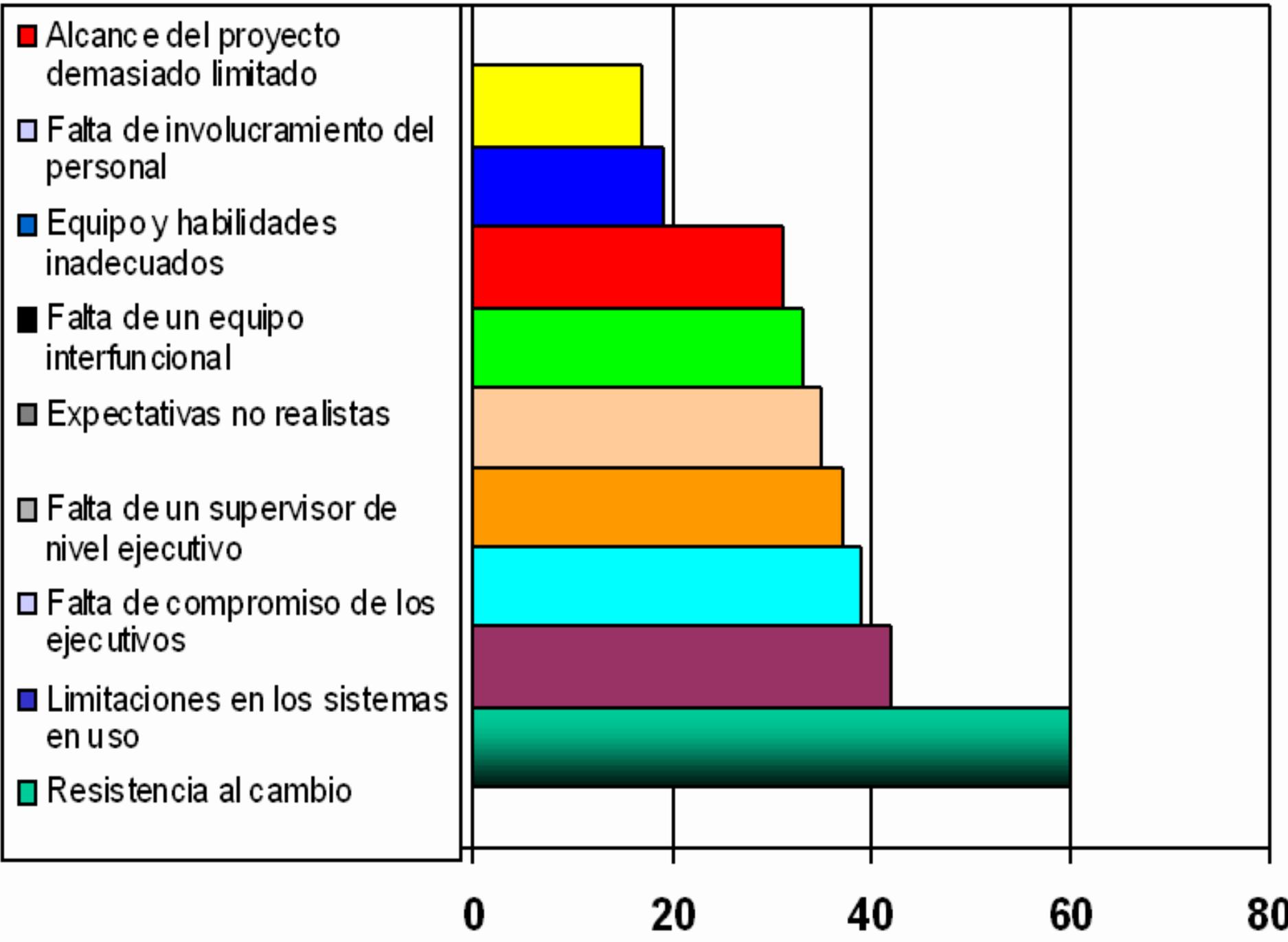


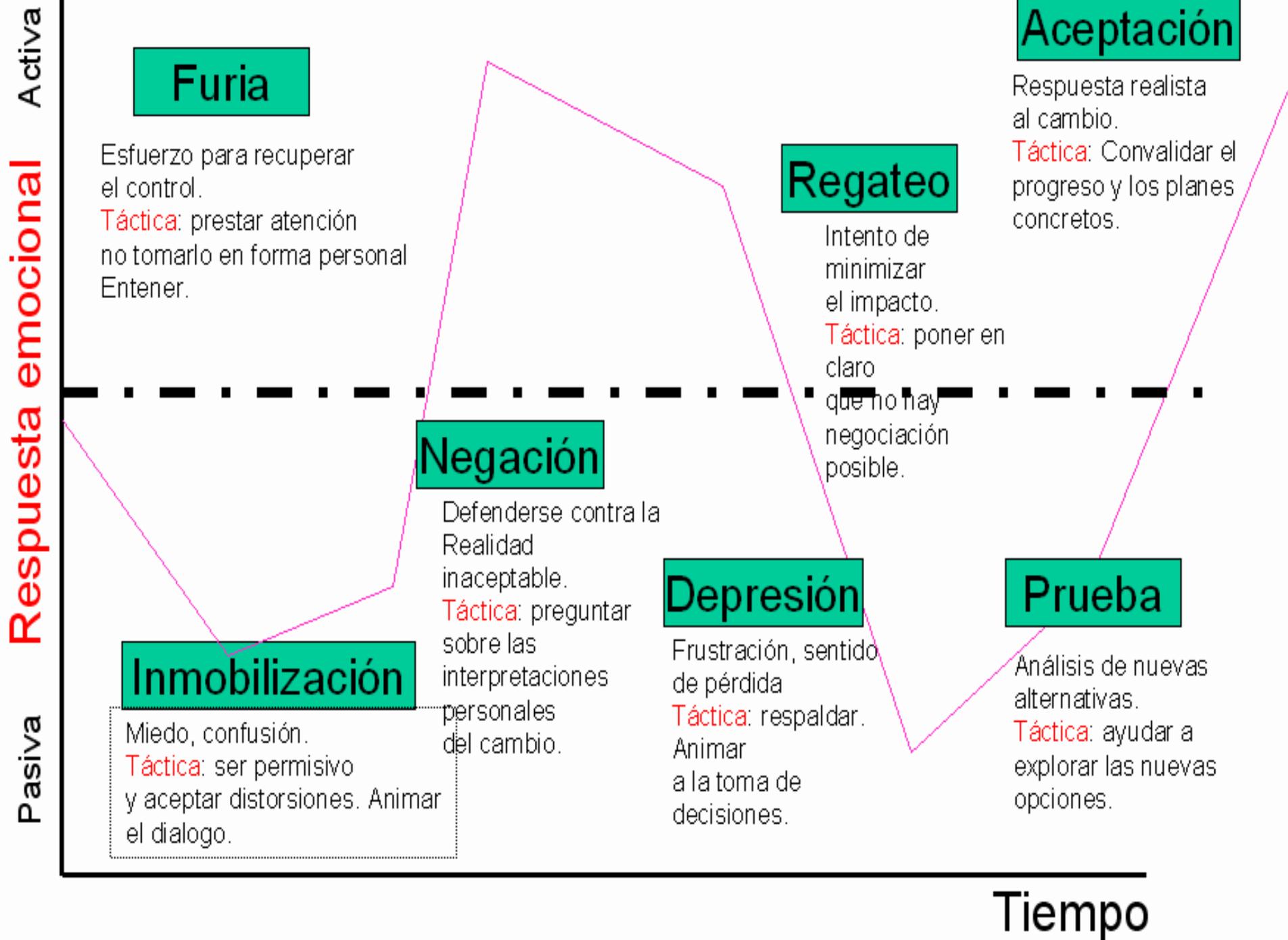
## **MOTIVOS QUE OCASIONAN LA RESISTENCIA AL CAMBIO**

- **No esta de acuerdo- paradigmas**
- **Mantener el status quo**
- **Zona de confort**
- **Falta de madurez**
- **Incertidumbre/ temor**
- **Egoísmo- no le conviene**
- **Falta de confianza en uno mismo**

# **MÀS MOTIVOS QUE OCASIONAN LA RESISTENCIA AL CAMBIO**

- **Todo para llegar a lo mismo**
- **Perdida de identidad**
- **Consecuencias no deseadas**
- **Miopía y pensamiento a corto plazo**







## Magnitud del cambio

- Número de interesados
- Tiempo para implementar el cambio
- Cantidad de personas impactadas
- Grado de colaboración interfuncional requerido
- Impacto en las competencias centrales
- Aspectos que requieren cambios simultáneos (tecnología, cultura, organización, etc)

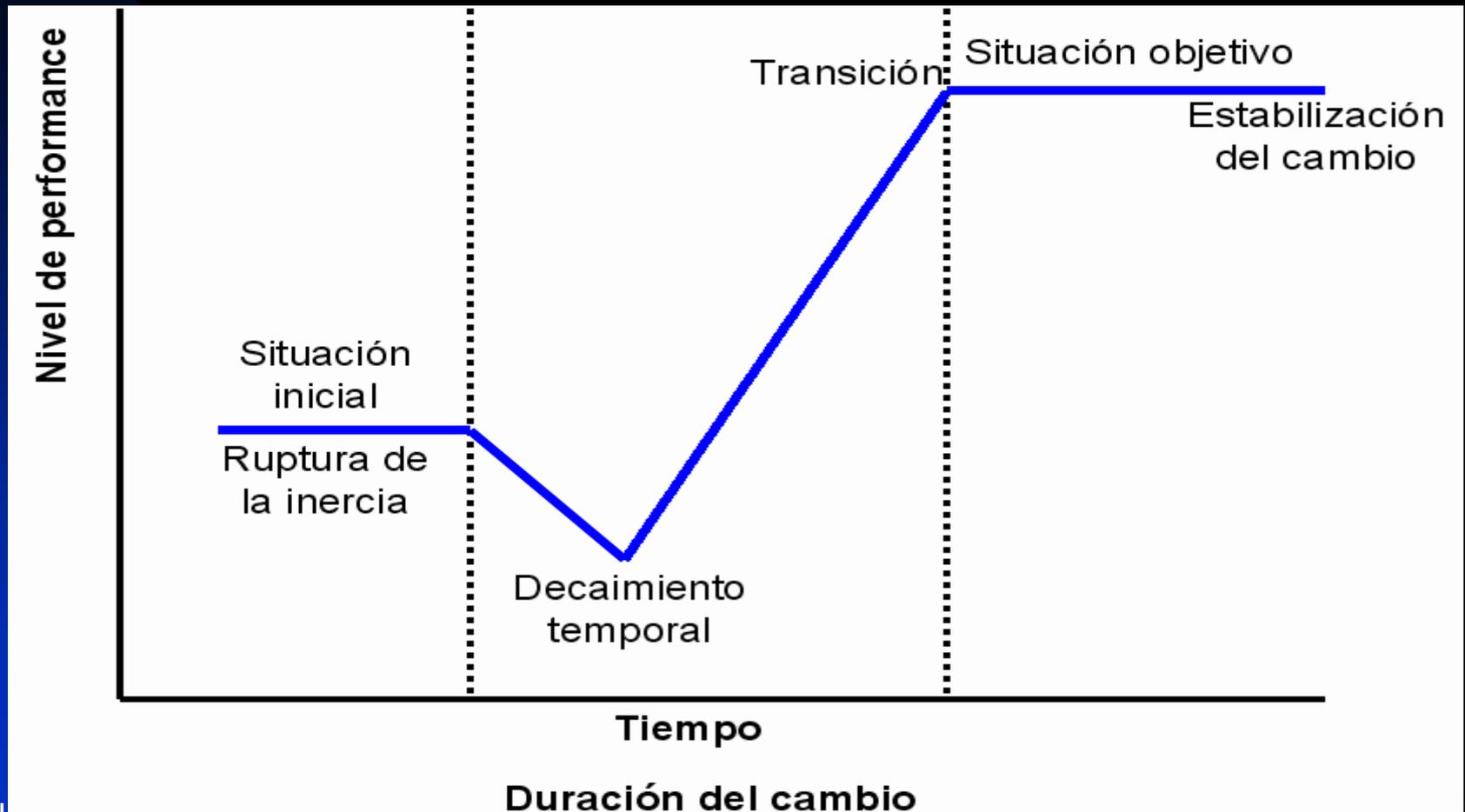
## Propensión al cambio

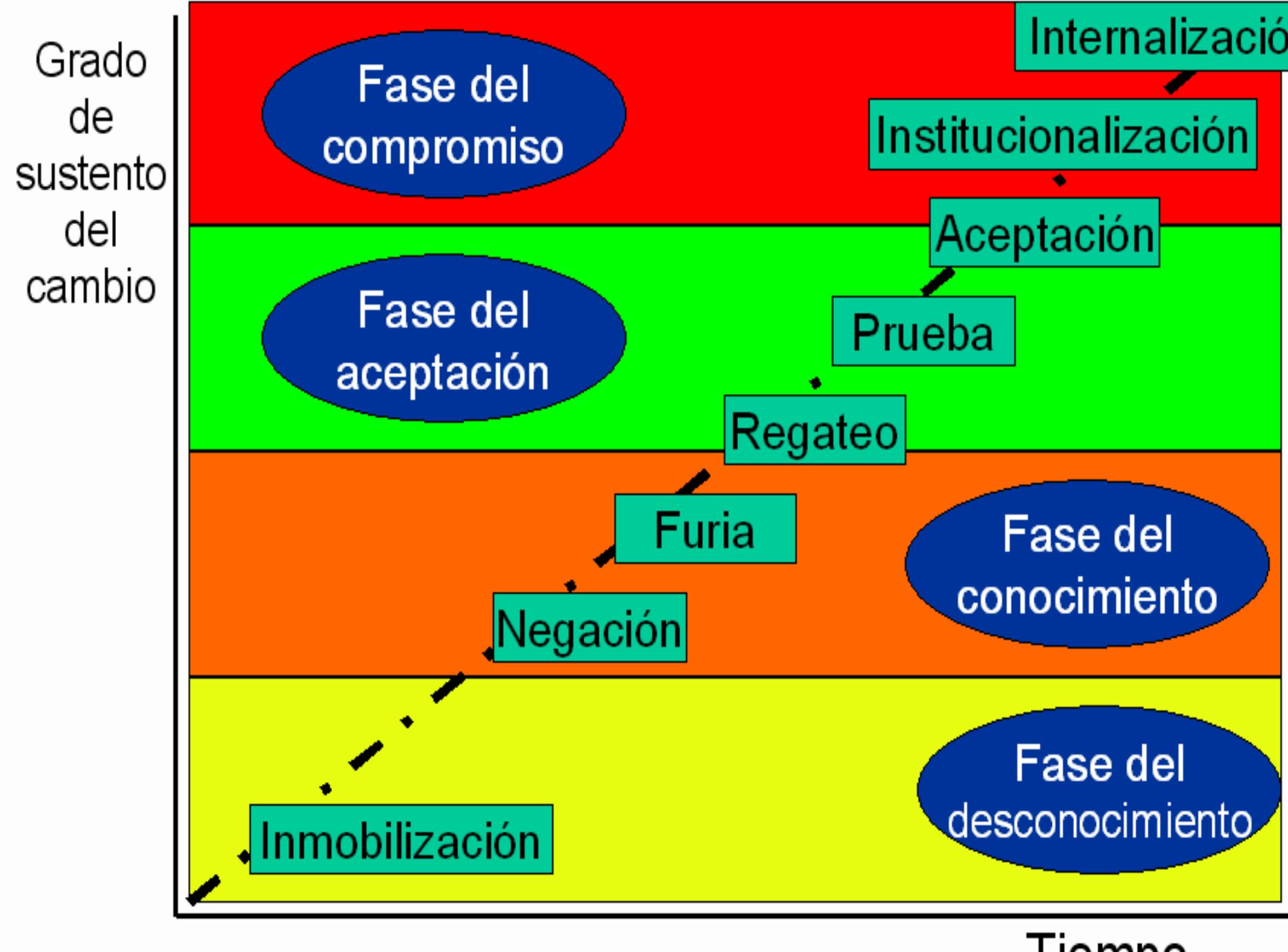
- Entendimiento de la necesidad del cambio
- Grado de consenso del management
- Apoyo de los interesados
- Historia pasada de cambios
- Necesidad de transformaciones culturales
- Recursos dedicados al cambio
- Número de iniciativas de cambio simultáneas

# REPITAMOS: MOTIVOS QUE OCASIONAN LA RESISTENCIA AL CAMBIO



# EL PROCESO DE CAMBIO

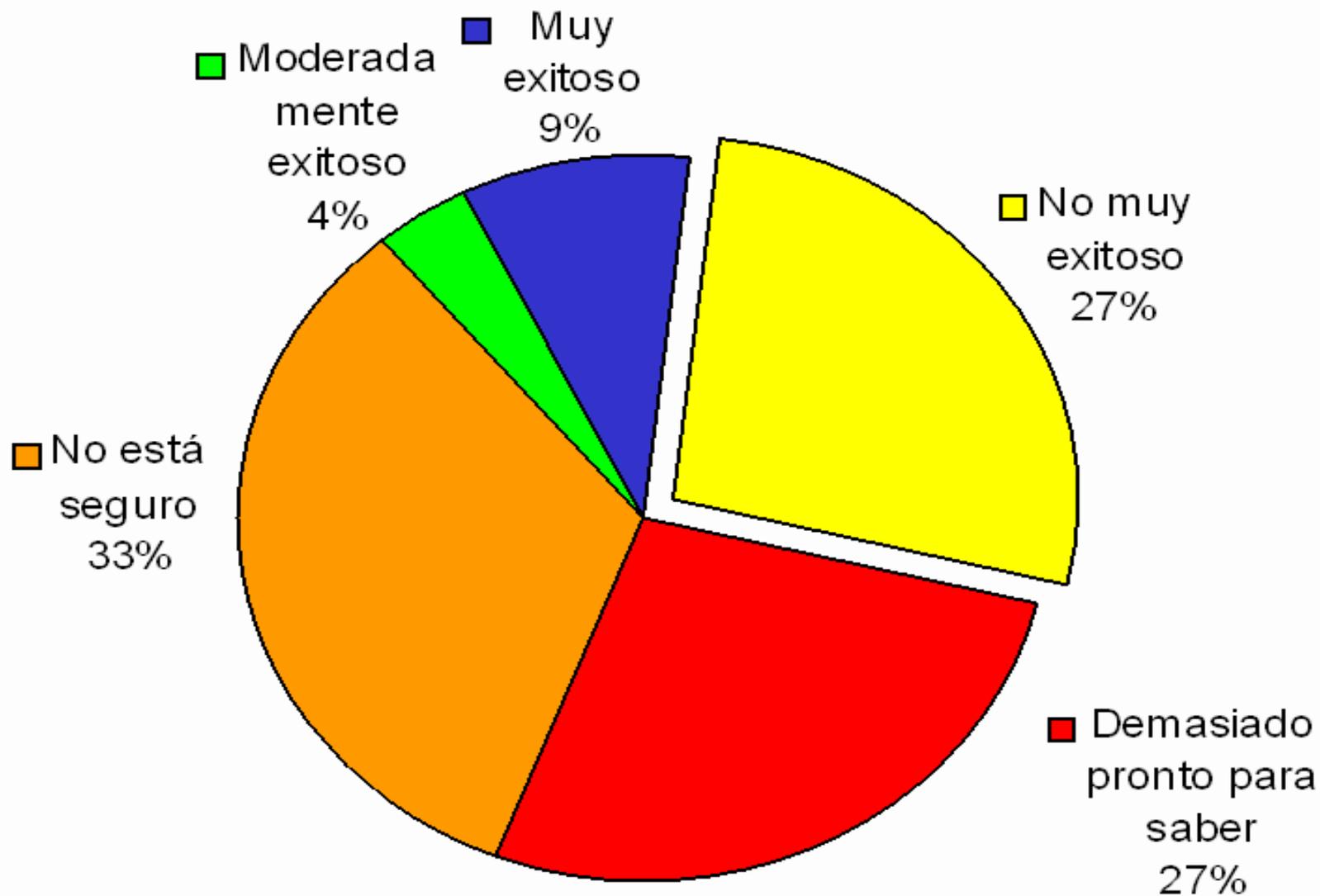






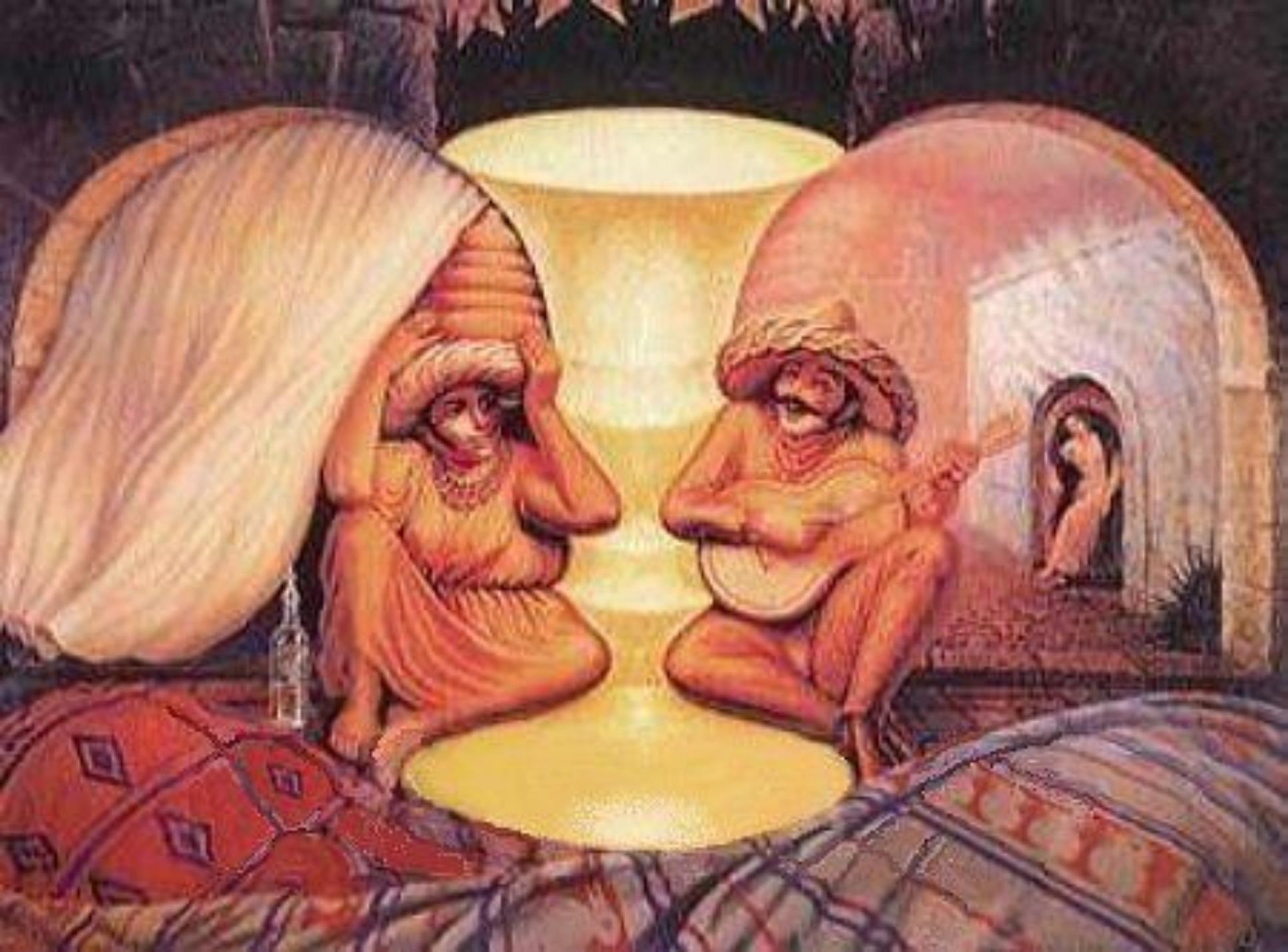
Mucha gente no solo cree que la comunicación, el trabajo en equipo y la confianza sean buenos porque lo vieron, sino porque lo vivieron. Es la diferencia entre aprender y cambiar

## LOS RESULTADOS DEL CAMBIO









*Leo*



# ¿ES UN SAPO?



**¿ES**

**UN CABALLO?**



**¿ES UN SAPO Y UN CABALLO?**





Lic. (M.Sc.) Antonio Lopez Villegas  
Conferencista

[www.tallerescursos.com](http://www.tallerescursos.com)



Lic. (M.Sc.) Antonio Lopez Villegas  
Conferencista

[www.tallerescursos.com](http://www.tallerescursos.com)



# COMPETENCIAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**LIDERAZGO  
TRABAJO EN EQUIPO  
ORIENTACIÓN AL CLIENTE**

**COMPROMISO**





# Trabajo en equipo



Lic. (M.Sc.) Antonio Lopez Villegas  
Conferencista

[www.talleresy cursos.com](http://www.talleresy cursos.com)

## TRABAJO EN EQUIPO

- **Informar argumentando las premisas o criterios necesarios.**
- **Ofrecer colaboración.**
- **Solicitar ideas.**
- **Valorar las ideas.**
- **Compartir el logro del equipo.**
- **Proporcionar retroalimentación.**

## ¿QUE ES UN EQUIPO?

**“La sumatoria de las interacciones de un conjunto de personas con un objetivo común, las cuales han acordado mantenerse en ese objetivo”**

***(Collins, 1997)***

**Se entiende como equipo a “la articulación de esfuerzos que integran a personas alrededor de una tarea que implica la dependencia recíproca”**

***(Trier, 1997)***



## Un equipo de trabajo requiere:

1. Establecer metas
2. Hacer planes
3. Reuniones eficientes
4. Comunicación bilateral
5. Tomar decisiones

## En consecuencia habrá diferentes:

1. Opiniones
2. Interpretaciones
3. Capacidades
4. Estilos gerenciales



## ORIENTACION AL CLIENTE

- **Generar empatía-confianza.**
- **Antes de la visita: Saber quién es el cliente, ¿cuál es su negocio?.**
- **Escuchar activamente al cliente.**
- **Hacer preguntas.**
- **Ser Asertivo.**
- **Validar la información.**
- **Elaborar propuesta.**
- **Establecer acuerdos.**
- **Ejecutar Seguimiento.**



## ¿QUIEN ES EL CLIENTE?

Es la persona a quien va dirigido nuestro producto. Es nuestra razón de ser. Nuestro esfuerzo tiene que estar orientado a satisfacer sus necesidades y requerimientos. Para brindar el servicio con eficiencia y calidad. ¡Es el reto!

¿Qué tal un cafecito?







## ORIENTACION AL NEGOCIO

- **Claridad en la meta / Objetivos.**
- **Ventas cruzadas.**
- **Venta consultiva: Atención personalizada y calidad de servicio.**
- **Valor agregado ¿qué me distingue?.**







## ¿QUE ES LIDERAZGO?

### *Algunas definiciones*

**Patrón de conducta que se utiliza cuando está tratando de influenciar la conducta de otros.**

**Depende de la percepción de aquellos a quienes Ud. Está tratando de evaluar.**



## LIDERAZGO .. Algunos conceptos

**Los líderes exitosos son aquellos que adaptan su comportamiento a las demandas de la situación**

**Cada vez que Ud. Trata de influir en la conducta de otra persona, ud. Está ejerciendo una función de LIDERAZGO.**

# LIDERAZGO

- **Generar confianza.**
- **Dar información en forma clara y precisa.**
- **Verificar la comprensión de la información en el otro.**
- **Involucrar a la gente, invitándolos a contribuir.**
- **Incorporar prácticas exitosas.**

# LIDERAZGO

**¿CUAL ES EL ESTILO DE  
LIDERAZGO QUE REQUIERE  
EL NUEVO MODELO DE  
NEGOCIO?**



# LIDERAZGO

**ESTILOS...**

**DIRIGIR / DECIR  
VENDER / PERSUADIR  
MOTIVAR / PARTICIPAR  
DELEGAR**



## COMPROMISO ORGANIZACIONAL

**¿Qué nos comprometete?**





## **COMPROMISO.... Una definición**

**Es una elección de acciones o comportamientos consistentes en el tiempo, para que efectivamente se produzcan los resultados esperados, beneficiando de esta manera nuestra vida y/o entorno favorablemente**

# COMPROMISO.... Una definición

**¿CUÁLES SERAN LAS RAZONES  
QUE INCIDEN EN LA  
INCONSISTENCIA DE NUESTROS  
COMPROMISOS?**



# COMPROMISO... Una definición

**¿QUE GARANTIZA LA  
CONSISTENCIA DE NUESTRO  
COMPORTAMIENTO EN EL  
TIEMPO?**

**¡Absolutamente NADA!**

# ALGUNOS TIPS DE AYUDA...

- **Querer hacerlo**
- **Actitud positiva**
- **Ser realistas en lo que se desea cambiar**
- **Conocer los puntos críticos que pueden quebrar nuestra voluntad**
- **Una vez tomada la decisión....SE RADICAL!**
- **Comunica tu decisión**
- **Apóyate en la gente clave y acude a ellas cuando las necesites**



# **COMPROMISO... Una definición**

***TODO COMPROMISO ES UNA  
ELECCION***

***QUE DEJA HUELLAS EN TU VIDA***

***Y EN TU ENTORNO MAS CERCANO***

***¿CUAL ES TU COMPROMISO EN  
ESTE MOMENTO?***



No permitamos  
nunca que  
nadie arruine  
nuestros sueños

No importa si nuestro  
corazón se ha roto en  
mil pedazos, el mundo  
Jamás se detendrá  
para que lo arreglemos

Si seguimos haciendo  
Lo que hemos venido  
haciendo, seguiremos  
obteniendo lo que  
hemos venido  
obteniendo

No logramos lo que  
queremos haciendo lo  
que queremos, sino  
haciendo lo que  
debemos aún cuando  
no queramos

Para lograr lo  
que nunca hemos  
logrado, debemos  
hacer lo que nunca  
hemos hecho





# Gracias por su atención

Esta presentación ha sido preparada para el Instituto Venezolano de Metodología por Lic.(M.Sc.) Antonio López Villegas

- Tlfs (0058212)7434525 – 7429409  
00584143063260
- [contacto@tallerescursos.com](mailto:contacto@tallerescursos.com)
- [www.tallerescursos.com](http://www.tallerescursos.com)