



2GO  
*deliver*



# Conocimientos



Presentado por:  
John Hernández  
Profesional en psicología.

03

## Tema 3

- Manual de matrices
- Liderazgo personal.

## Habilidades

- Propone ideas de negocio para el desarrollo de el ecosistema.
- Elabora un plan de logros personal con los rasgos del líder que va a desarrollar.

## Actitudes

Se esfuerza por descubrir las habilidades y actitudes de los líderes efectivos para potenciar o desarrollarlos en sí mismo



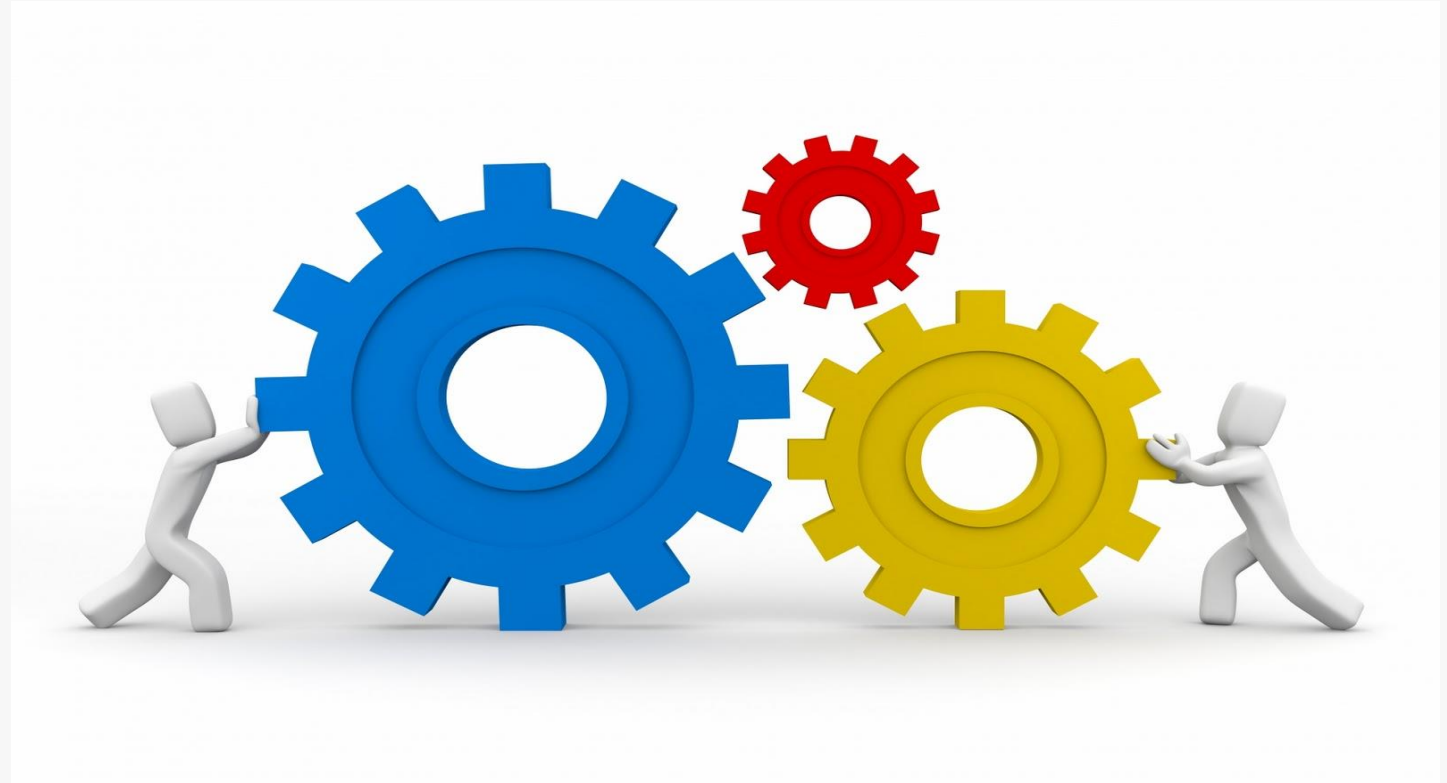
# Estructura jerárquica del ecosistema



# Dirección Del Proyecto

## Función

Dirigir los procesos y emitir comunicados, frente a las metas propuestas por el Ecosistema. Sus funciones, recursos, etc.



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

# Consejo De Administración

## Función

Regular y auditar proyecciones y resultados, políticas, códigos conducta, reglamentos y actualizaciones, tarifas de servicio, zonificación áreas de trabajo, toma de decisiones tarifas, zonas, contrato.

Dirigir los procesos y emitir comunicados, frente a las metas propuestas por el Ecosistema. Sus funciones, recursos, etc.



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

# Departamento de Marketing y ventas

## Funciones generales

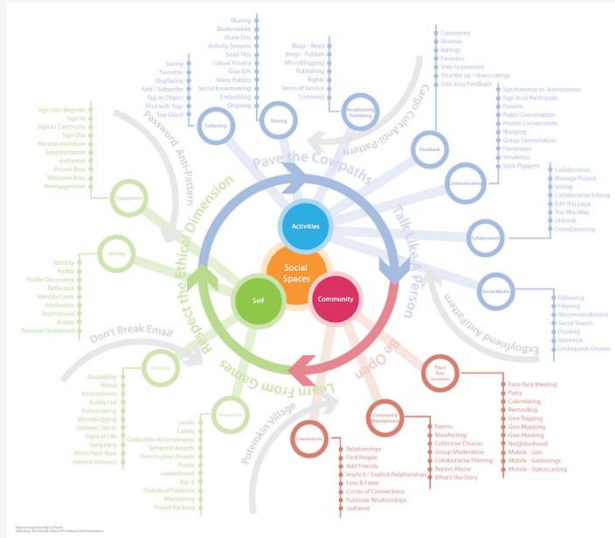
- Promover los servicios del Ecosistema.
- Atraer nuevos clientes.
- Fidelización de clientes



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

# Manual de Matrices

## Funciones de las entidades del ecosistema.

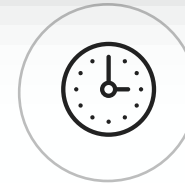


[Esta foto](#) de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-NC-ND](#)



### Ecosistema

- Formación y capacitación
- Acuerdos y toma de decisiones
- Proyecciones
- Resultados



### Matriz

- Planificación estratégica
- Asignación de recursos
- Supervisión y control
- Gestión de recursos humanos



### Satélites

- Captación de trabajadores
- Atracción de nuevos clientes
- Capacitación y objetivos estratégicos de las zonas.
- Vigilancia y toma de decisiones sobre el reglamento interno.
- Manejo del CDT
- Velar por el cumplimiento de las aplicaciones de 2go.



# Funciones Del coordinador del ecosistema.



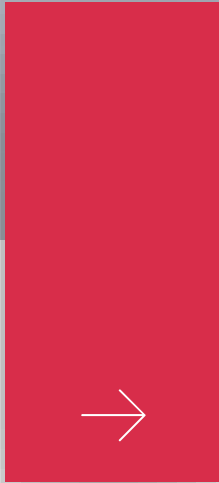
Esta foto de Autor desconocido está bajo licencia [CC BY-SA-NC](#)







# Funciones Del coordinador de matriz/satélite.





# Ámbitos de **Aplicación**

## Clientes

La matriz se encargará con ayuda del departamento de venta del Ecosistema de promover, gestionar e implementar las encuestas de satisfacción para nuestros clientes, con el fin de crear planes de mejora en el marco operacional. Además de:

- comunicación con clientes del Ecosistema e indicadores de satisfacción o promoción del servicio y nuevas tecnologías del ecosistema
- Generación de nuevas estrategias de negocio para la mejora continua de la empresa

## Zonificación

Estrategias de distribución y planificación de rutas.

## Incidencias

- *Retrasos en la entrega*
- *Perdida de daño o mercancía*
- *Errores en la dirección*
- *Robo o pérdida de paquetes*
- *Falta de coordinación logística*
- *Quejas de clientes.*



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





# Aspectos basicos del Liderazgo



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



# PERSONALIDAD , RASGOS DE PERSONALIDAD Y LIDERAZGO

## Factores determinantes de la personalidad

- La herencia
- El afecto
- La nutrición.
- La salud física
- El desarrollo neuropsicológico.
- El ambiente y el
- Aprendizaje.

## Personalidad

características o rasgos que hacen parte de ciertas conductas los cuales son distintivos de un ser y son los que definen un comportamiento en concreto.



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



# El gran modelo de las 5 dimensiones.

Extroversión y  
emocionalidad.

Afabilidad y  
empatía.

Ajuste.

Escrupulosidad.

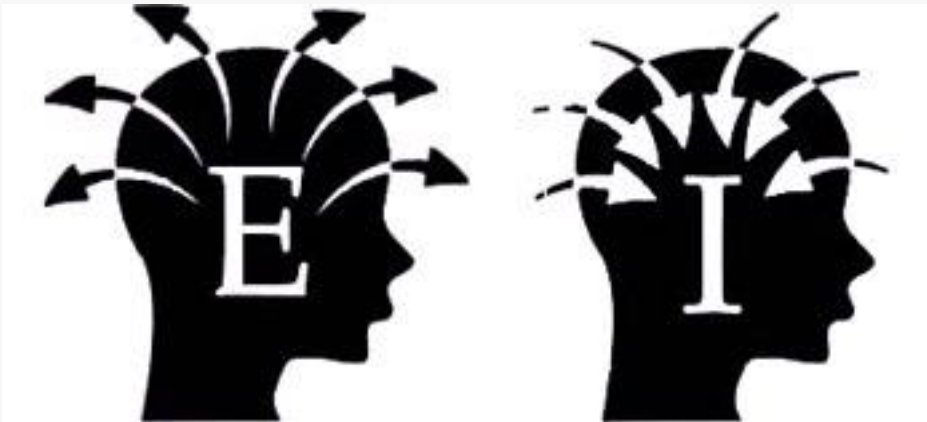
Apertura a la  
experiencia.



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

# Extroversión y emocionalidad “Rasgos de liderazgo”

Se clasifica en extrovertido (personas abiertas, les gusta conocer nuevas personas, son asertivos y dispuestos a confrontar a los demás) e introvertido (rechazan la atención y muestras de cariño).



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



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

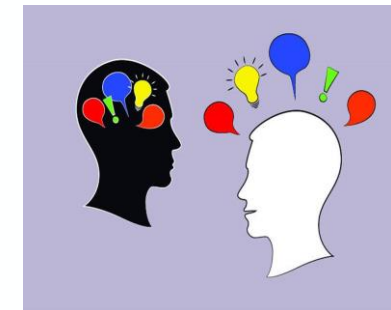
La motivación personal\*La integridad



La escrupulosidad



\*La adaptabilidad

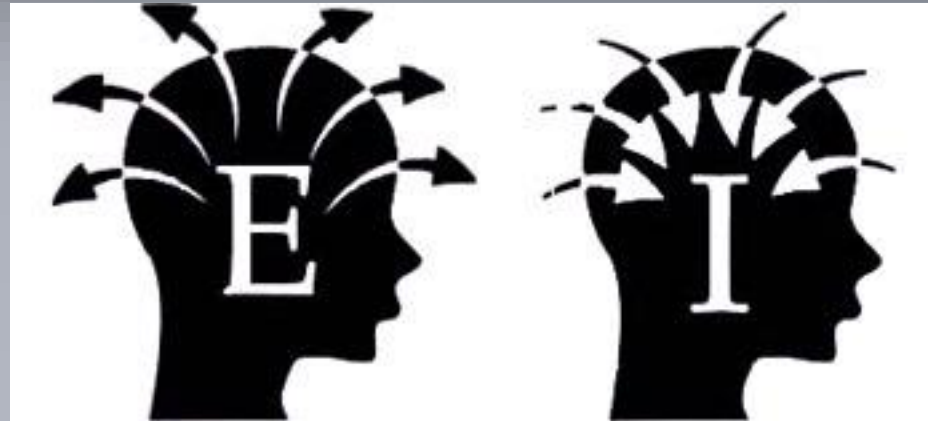


El compromiso

## Cuestionemos nuestro actuar...

¿Una persona que no controla sus impulsos y es negativa, no es integra en su entorno y no tiene compromiso con el, ni los demás puede ser un buen líder ?

Se clasifica en extrovertido (personas abiertas, les gusta conocer nuevas personas, son asertivos y dispuestos a confrontar a los demás)



Introverso (rechazan la atención y muestras de cariño).

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

## Mientras...

¿Una persona que sea respetuosa con los demás, controle sus impulsos de manera correcta, positiva que tiende a ir más allá puede ayudar en la comunidad que vive ?

¿Que tipo de sujeto se consideran extrovertido o introverso ?



# Afabilidad y Empatía

Abarca rasgos relacionados a congeniar con las personas , por tanto su conducta tiende a ser cálida y afectuosa

\*Fácil de convivir con ellas.

\*Dignas de confianza

\*Compasivas

\*Gentiles

\* Amigables

\*Sociables

\*Los tipos de personalidad afables son :

-Son sujeto más sociables

-Pasan la mayor parte de su tiempo con personas y tienen muchos amigos.





Por otro lado , el comportamiento afable es débil cuando :



### La persona

- Es fría
- Difícil
- Poco compasiva
- No amigable y poco sociable.



### Empatía

Es la capacidad que tiene una persona para ponerse en el lugar de otra y entender mejor sus acciones, comportamientos y pensamientos





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

# Ajuste de la personalidad

Comprende rasgos relacionados con la estabilidad emocional. Con la palabra estable nos referimos al autocontrol, la tranquilidad y la tendencia a elogiar a los demás. Con la palabra inestable (también llamado neuroticismo) se alude a perder el control, a ceder bajo presión, a ser nervioso, inseguro, negativo y hostil, y criticar a los demás (Lussier, 2010).

Como estrategias de afrontamiento va orientado a establecer algún grado de equilibrio entre las necesidades internas del sujeto y las exigencias ambientales.

.



# Escurpulosidad

Comprende rasgos relacionados con los logros. también se sitúa en un continuo entre ser responsable y digno de confianza. y ser irresponsable y poco confiable; otros rasgos de alta escurpulosidad abarcan la credibilidad, conformidad y organización. Quienes poseen este rasgo se caracterizan por estar dispuestos al trabajo arduo y a dedicar tiempo y esfuerzo adicional para cumplir con las metas y alcanzar el éxito. ( Lussier,2010) .



Si no te gustan las estructuras y los horarios, si eres desordenado, pierdes las cosas, te gusta procrastinar en cosas importantes o no acabas lo que empiezas este rasgo de personalidad no es el tuyo.

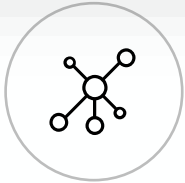




# Apertura a la Experiencia



Incluye rasgos relacionados con la disposición a cambiar e intentar cosas nuevas. quienes muestran este rasgo son imaginativos, inconformes, poco convencionales y autónomos: mientras que quienes manifiestan una baja dimensión de apertura rehúyen al cambio y a las experiencias nuevas (Lussier,2010)



Se hace alusión a ciertas características de personalidad que generan propensión a tomar decisiones relacionadas con ir fuera de su zona de confort.



Tienen que ver con los patrones de comportamiento asociados a la búsqueda de experiencias nuevas, y el deseo de no estar exponiéndose siempre al mismo tipo de lugares y de interacciones sociales: se busca viajar, conocer gente, probar aficiones que no se conocía hasta ese momento, etc.

# Paradigmas para el **Cambio**

Los paradigmas son ese conjunto de modelos de pensar, tradiciones y creencias que tenemos arraigadas en nuestro interior, como verdades absolutas y que muchas veces terminan siendo factores limitantes para nuestro desarrollo personal.

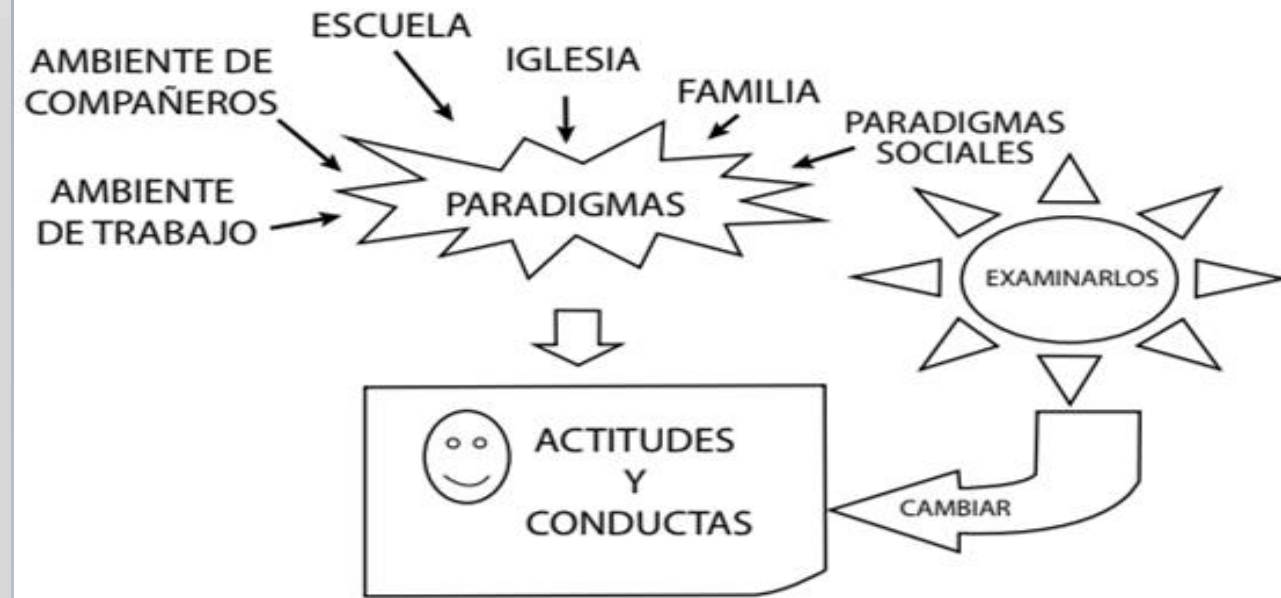


Figura 8. Formación de paradigmas. Fuente: Adaptado de Stephen Covey, 1989.



**Es decir...**

nos limitan a impulsarnos a querer lograr otras cosas, probar nuevas formas o incluso comenzar nuevos proyectos



# Liderazgo...

**John Hernández**  
Psicólogo organizacional.





**Muchas gracias...**

