

# MÉTODO CHAMP

TRANSFORMACIÓN CULTURAL



“

**NO HAY NINGUNA  
MARCA FUERTE EN EL  
MUNDO QUE NO LO  
SEA PRIMERO EN LAS  
MENTES Y LOS  
CORAZONES DE LA  
GENTE QUE TRABAJA  
EN LA COMPAÑÍA.**

**CARLOS GHOSN**

EX-CEO Y ACTUAL PRESIDENTE DE NISSAN



# ¿QUÉ ES CULTURA?

La cultura organizacional es la médula de la organización.

Es el repertorio de conductas; la manera de proceder y actuar de una organización, en base a sus objetivos, principios y metas.

Es la manera en la que se expresa el estilo de liderazgo de en una empresa.

La cultura es la personalidad de la organización.

La cultura es la manifestación de lo que realmente se valora.

# la cultura sucede, planificada o no.

POR ESTO ES TAN IMPORTANTE  
TRABAJAR EN ELLA.





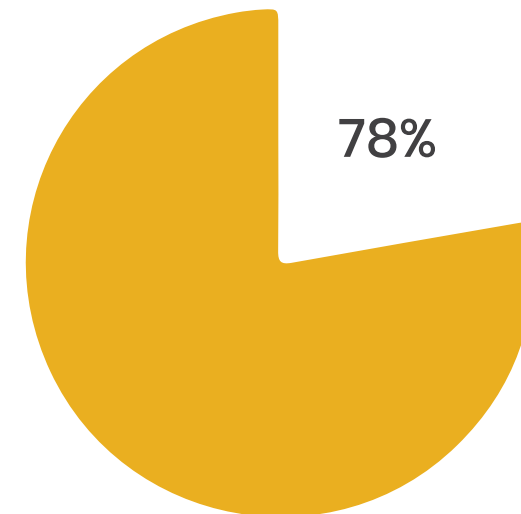
# ¿POR QUÉ CAMBIAR?

El resultado del negocio está estrechamente relacionado con el compromiso de los colaboradores.

Crear y mantener una cultura de alto rendimiento es una de las responsabilidades más importantes del liderazgo de una empresa.

# ¿POR QUÉ CAMBIAR?

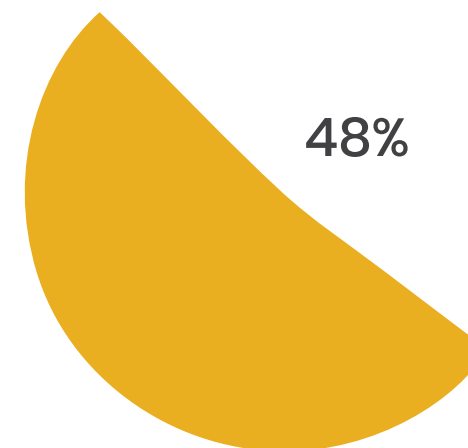
## **PRODUCTIVIDAD**



Las empresas y organizaciones con un alto nivel de compromiso presentan niveles de productividad de sus trabajadores hasta 78% sobre las que tienen un bajo nivel de compromiso de su fuerza laboral.

# ¿POR QUÉ CAMBIAR?

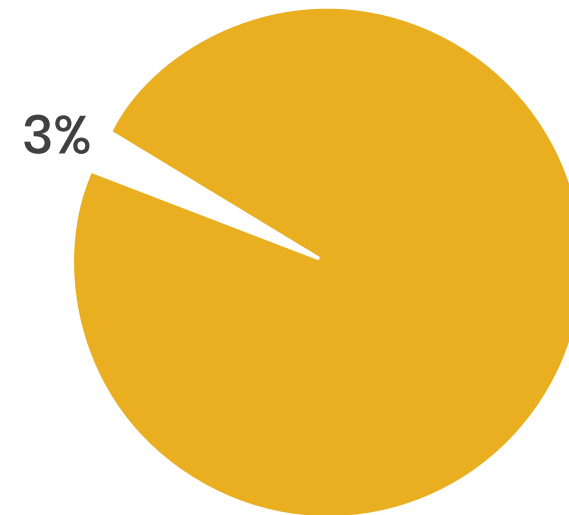
## **RENTABILIDAD**



Un alto grado de engagement hace que una empresa sea 48% más rentable. El nivel de compromiso tiene incidencia en el Retorno Total de los Accionistas (Total Shareholder Return o TSR).

# ¿POR QUÉ CAMBIAR?

## ROTACIÓN

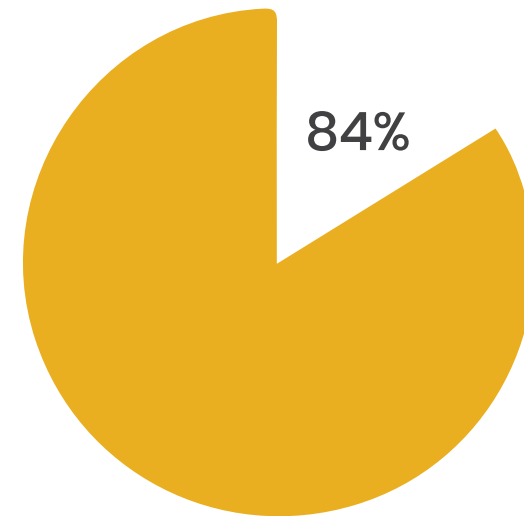


Cuando el engagement es más alto (60%), se tiene que el índice de rotación voluntaria es cercano al 3%. La retención de talento puede generar entre un 25% y un 85% de incremento en los beneficios de la empresa.



# ¿POR QUÉ CAMBIAR?

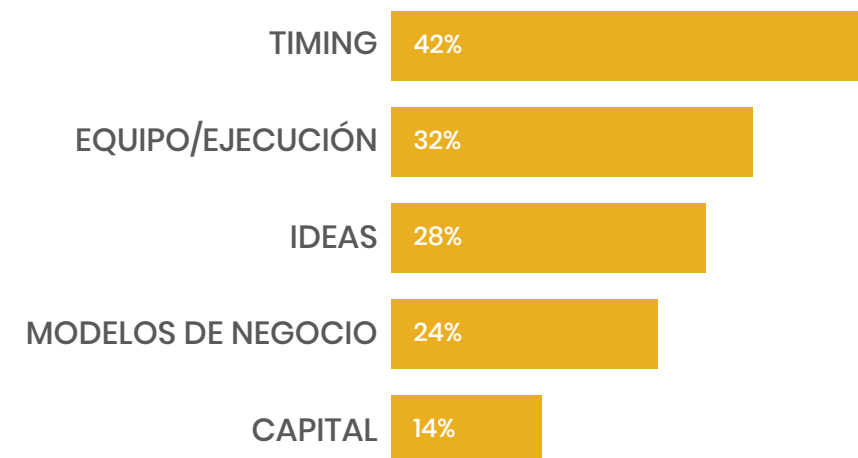
## **SATISFACCIÓN DE CLIENTES**



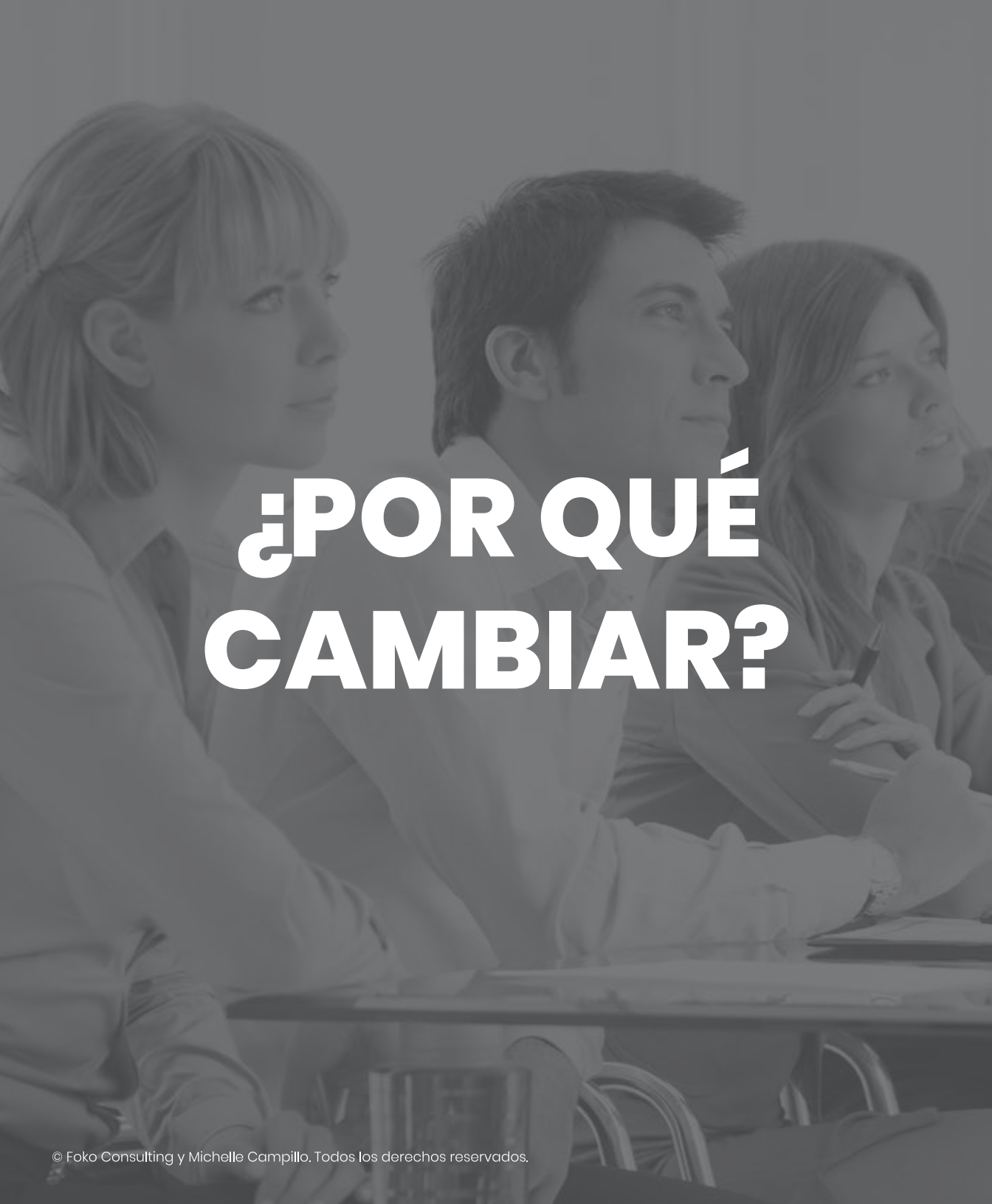
Cuando el nivel de compromiso es alto (cercano al 80%), la satisfacción de los cliente se sitúa aproximadamente en 84%. Un aumento aproximado del 70% en el nivel de compromiso genera un aumento de 5% en la satisfacción de los clientes.

# ¿POR QUÉ CAMBIAR?

## TOP 5 FACTORES DE ÉXITO EN MÁS DE 200 EMPRESAS



El timing, que tiene que ver con la capacidad de ejecutar a tiempo acciones, equipo/ejecución e ideas son tres factores que involucran a la gente. ¿Qué significa esto?



# ¿POR QUÉ CAMBIAR?

***LA GENTE TIENE UN IMPACTO DE  
MÁS DE UN 60% EN EL ÉXITO DE  
MÁS DE 200 EMPRESAS.***

# UNA MIRADA AL VIAJE

**CHAMP** es nuestra metodología para la transformación cultural.

## **¿POR QUÉ CHAMP?**

Porque la intención con este proceso es crear una cultura ganadora, equipando a los colaboradores con competencias y herramientas, diseñando estrategias para ganar el campeonato y construir juntos la mejor cultura.

Una cultura campeona empieza con la mentalidad ganadora de sus líderes, sostenida por valores claros y un propósito común anhelado por todos.

En una cultura ganadora la visión, misión y valores están alineadas a los comportamientos del día a día de todos sus integrantes

**C** OMPRENDER

**H** ABILITAR

**A** PLICAR

**M** EDIR

**P** ROGRESAR

# COMPRENDER

Es el punto de partida. Trata de comprender claramente la cultura actual y definir la cultura deseada; es analizar el compromiso y satisfacción de los colaboradores, en diferentes dimensiones.

## ¿QUÉ?

- La realidad interna de los colaboradores y de la organización
- Las necesidades y drivers de los colaboradores
- Tipos de colaboradores
- Ciclo de vida de los colaboradores y momentos clave
- Políticas de RRHH

## ¿CÓMO?

- Encuesta de Clima y Cultura Organizacional
- Realización de Focus Groups con colaboradores
- Creación de un equipo de rediseño interno para co-crear con ellos
- Realización de arquetipos de empleados
- Realización de journey maps
- Realización de mapas de empatía

## ENTREGABLES

- Resultados de Clima y Cultura en PBI: reporte interactivo
- Journey maps, arquetipos de empleados, mapas de empatía

# HABILITAR

En base a lo comprendido en el paso anterior, en este paso rediseñamos las interacciones y procesos, para habilitar a la organización a crear la experiencia y cultura deseadas.

## ¿QUÉ?

- Definición de interacciones críticas
- Definición nuevas políticas de RRHH (atracción y selección, onboarding, retroalimentación y desempeño)
- Definición y diseño de las nuevas estrategias
  - Diseño del plan de comunicación interno
- Definición de promesa de marca, misión, visión y valores (Culture Canvas)

## ¿CÓMO?

- Investigación de tendencias y casos de éxito
- Sesiones de trabajo con el equipo de rediseño

## ENTREGABLES

- Manual de RRHH de la empresa
  - Culture Canvas
- Diseño y piezas para el Plan de Comunicación
- Logos y línea gráfica de la cultura

# APLICAR

Luego de tener claro el panorama, y definida la estrategia, implementamos.

## ¿QUÉ?

- Capacitamos en competencias blandas y valores
- Capacitamos en competencias blandas y valores
- Implementación de rituales, indicadores, políticas de RRHH, estructuras, sistemas, etc.
- Perfilado de colaboradores

## ¿CÓMO?

- Lanzamiento ADN Loteka
- Capacitación en Liderazgo
- Sesiones de capacitación de cultura: Valores, misión, visión
- Sesiones de capacitación de sistemas

## ENTREGABLES

- Reportes de Evaluaciones de liderazgo
- Manuales de capacitación digitales, plantillas y recursos (Propiedad intelectual Foko Consulting)
- Acceso a plataforma entrenamiento online Club Enfokado



# MEDIR

Luego de implementar las nuevas interacciones y procesos, medimos para evaluar factibilidad y hacer los ajustes pertinentes.

## ¿QUÉ?

- Clima Cultural
- Ventas
- Experiencia de Servicio
- Liderazgo
- Rentabilidad Crecimiento

## ¿CÓMO?

- Encuestas
- Focus Groups
- Información de sistemas

## ENTREGABLES

- Reportes y recomendaciones a seguir

# PROGRESAR

En esta etapa medimos cómo vamos y diseñamos la estructura para la mejora continua y estar en constante progreso.

## ¿QUÉ?

- Escuchar constantemente la voz del empleado en tiempo real (No incluye el desarrollo del software)
- Medición de los KPI's del empleado

## ¿CÓMO?

- Mediremos la voz del colaborador real time
- Establecimiento de tablero de indicadores de gestión: satisfacción de clientes, satisfacción de empleados, compromiso de empleados

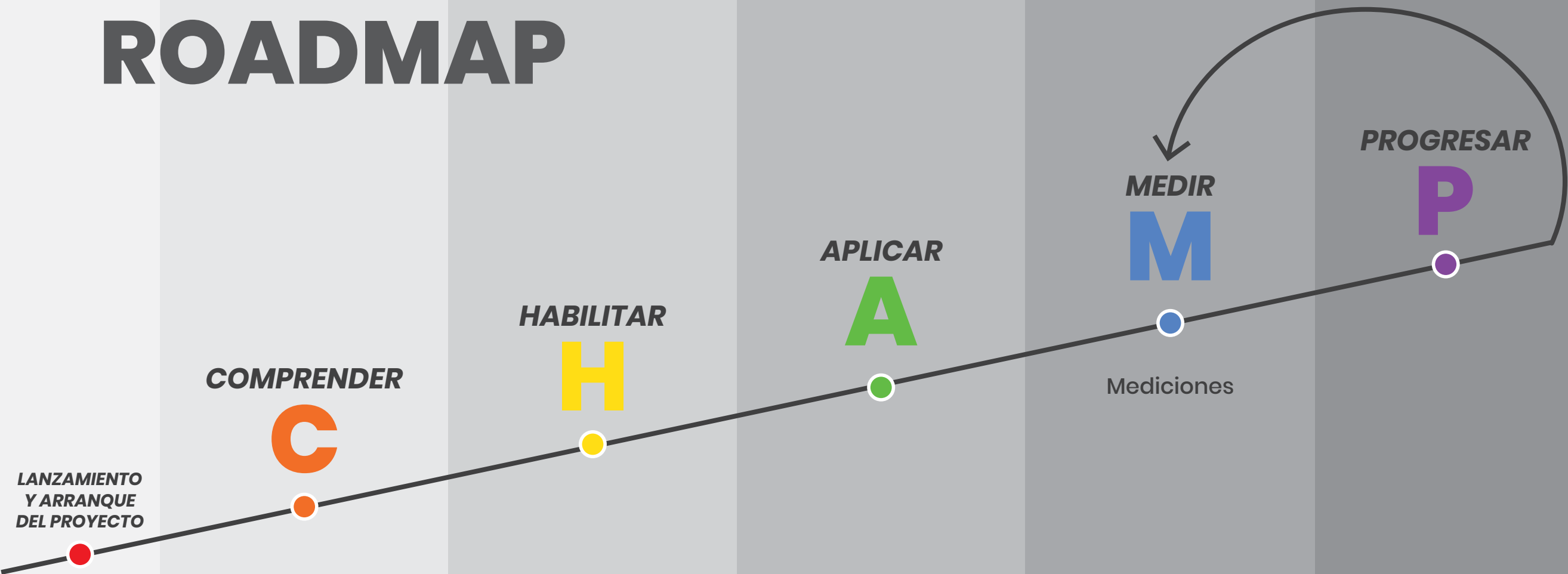
## ENTREGABLES

- Reportes con los resultados del clima y acciones recomendadas



UN CAMBIO DE  
**cultura**  
ES UN PROCESO • DE  
**equipo**

# ROADMAP



# EL MARCO DEL CAMBIO

Cambio de modelo mental de líderes



Cambio de comportamiento de líderes



Toma de decisiones diferentes



Personas atribuyen significado a nuevas decisiones



Personas reciben mensajes diferentes



Otras personas modifican sus comportamientos



Reforzamiento de la cultura



Nuevos resultados de desempeño



# EN CONCLUSIÓN

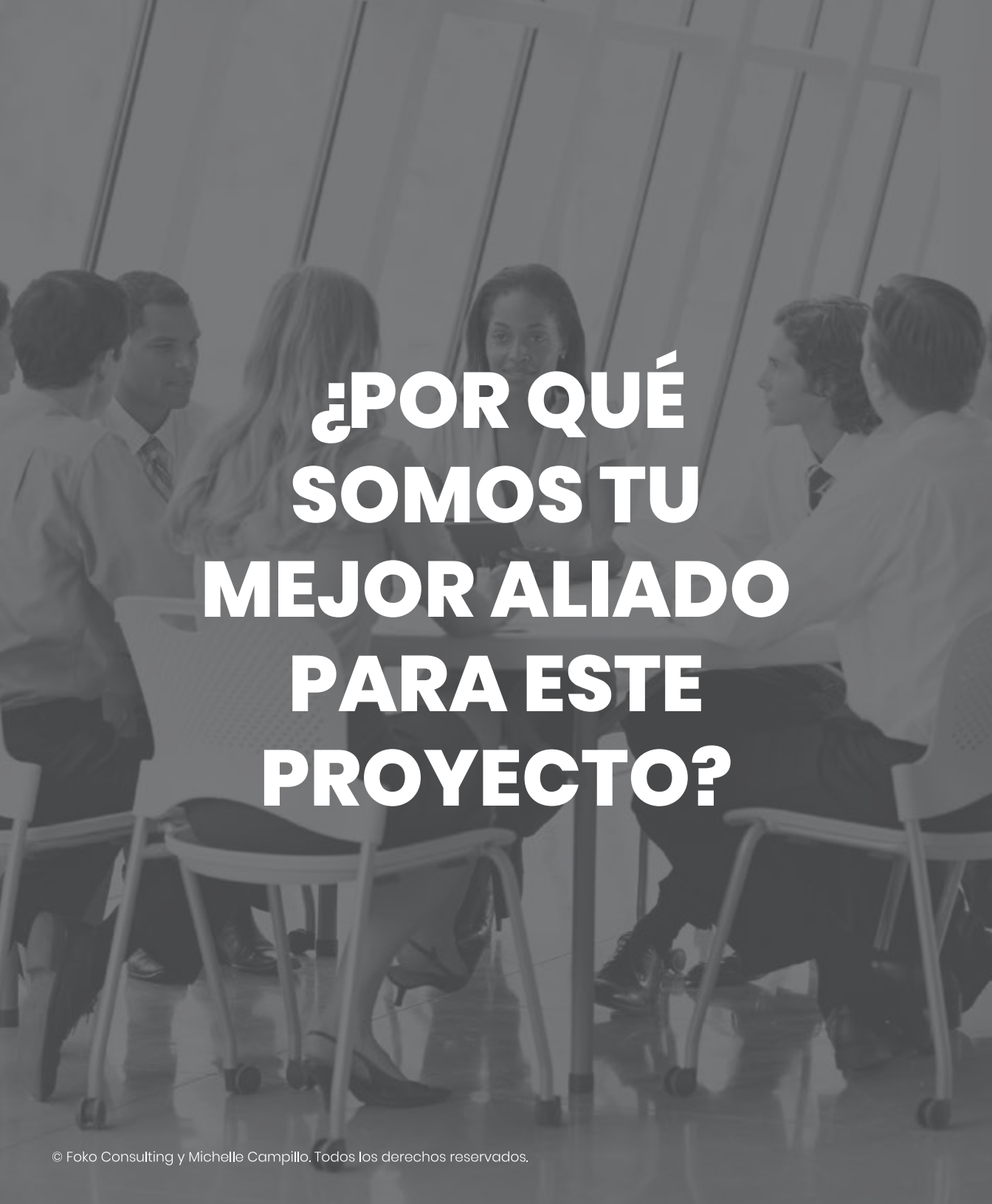
LIDERAR ES CONDUCIR A LA ORGANIZACIÓN, A UNOS RESULTADOS ÓPTIMOS.



ESOS RESULTADOS ÓPTIMOS SE CONSIGUEN CON EL COMPROMISO DE LA GENTE.



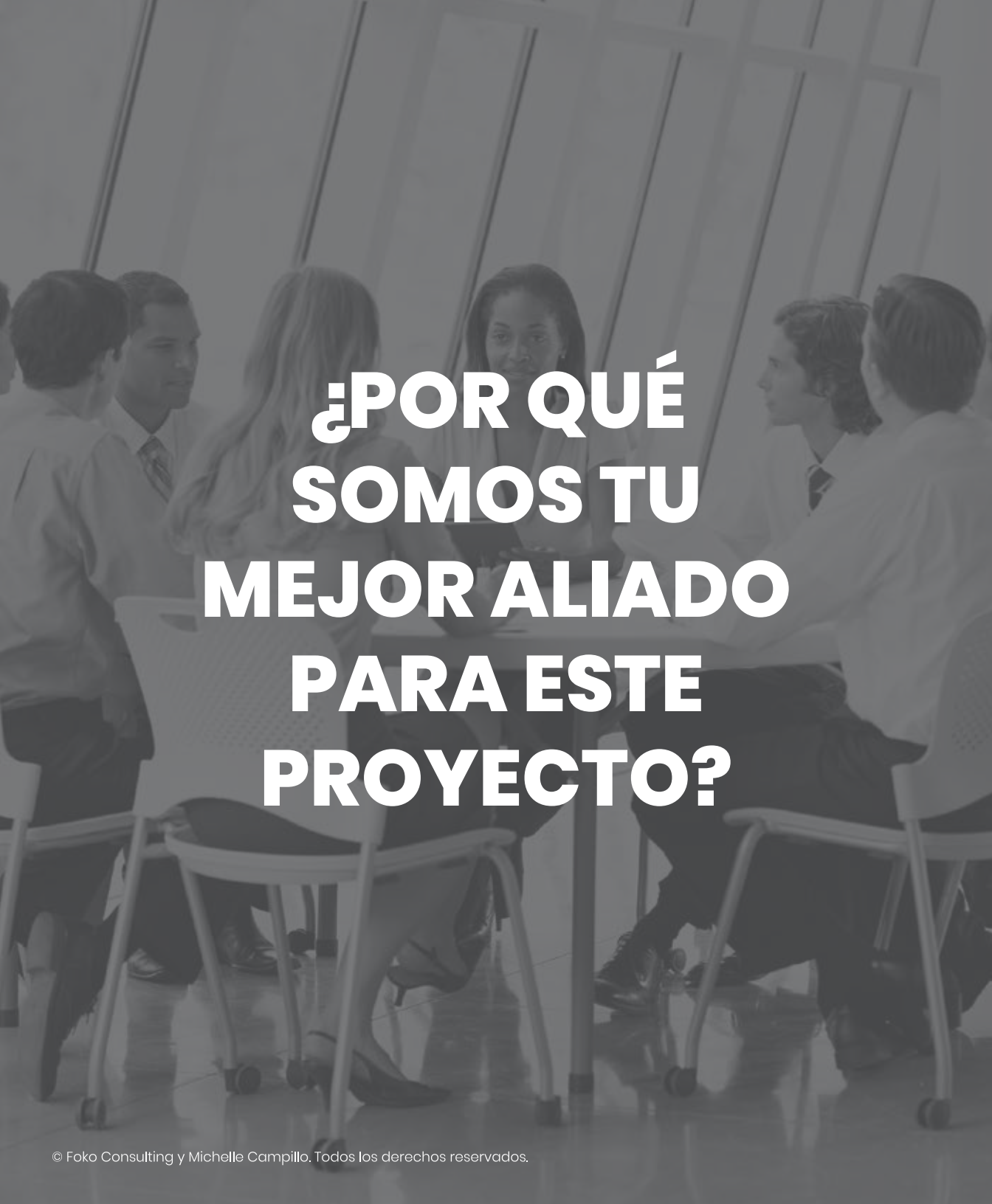
***LA COHERENCIA ES EL PILAR SOBRE EL QUE SE CONSTRUYE LA  
CONFIANZA, LA CREDIBILIDAD Y EL LIDERAZGO.***



# ¿POR QUÉ SOMOS TU MEJOR ALIADO PARA ESTE PROYECTO?

**Experiencia probada:** Más de 15 años transformando a empresas locales e internacionales, y tocando personas en toda Latinoamérica. Contamos con el soporte de líderes en el mercado, como HRTools y John Maxwell Team.

**Experiencia vivencial:** El aprendizaje experiencial, sobre el que fundamentamos nuestra metodología, parte del principio que las personas aprenden mejor cuando entran en contacto directo con sus propias experiencias y vivencias.



# ¿POR QUÉ SOMOS TU MEJOR ALIADO PARA ESTE PROYECTO?

**Innovación:** Para nosotros es importante mantenernos al día y crear formas nuevas de acompañarte a crecer. Por esto siempre nos estamos capacitando, aplicando y creando nuevas técnicas para el desarrollo de nuestros clientes.

**Seguimiento y coaching:** Sesiones de orientación y retroalimentación por parte de Foko Consulting al equipo de líderes pilares, serán parte esencial de las actividades y éxito de nuestros programas,

**Adquisición de la metodología:** Para los programas de Cultura Empresarial, la empresa se queda con la metodología libre para su uso, que puede impartir, de manera interna, cuantas veces sea necesario sin costo adicional.





Foko Consulting es una empresa comprometida a generar experiencias de valor en el proceso de desarrollo y transformación de las personas y empresas. Diseñamos e implementamos estrategias de mejoramiento continuo, que brindan un soporte tangible y de impacto a la visión, desempeño y sostenibilidad del negocio.

Nuestras consultorías y programas estratégicos de capacitación, constituyen un apoyo esencial para construir culturas de crecimiento orientadas a potenciar el liderazgo del equipo humano de tu organización, el desempeño en resultados y crecimiento institucional, así como para diseñar e implementar plataformas de servicio con valor agregado, que verdaderamente marquen una ventaja competitiva de tu marca. metodología libre para su uso, que puede impartir, de manera interna, cuantas veces sea necesario sin costo adicional.

Somos representantes de HRTools en República Dominicana, contando así con más de 20 años de experiencia en el uso de herramientas para el desarrollo organizacional, generando una competitividad sostenible para las empresas, con el fortalecimiento del talento humano. Contamos con las mejores herramientas para el desarrollo de los individuos y las organizaciones, usadas por más de 40 millones de personas en 50 países. Nuestro aporte en temas de Liderazgo viene inspirado en la metodología de John Maxwell, de quien somos representantes, coaches y facilitadores certificados. Somos representantes de la escuela mundial en servicio al cliente Service Quality Institute. Igualmente, tenemos una alianza internacional, con Coaching Business School, escuela avalada por la IAC y especializada en temas de Coaching.

Servicio al Cliente, Trabajo en Equipo, Ventas, Coaching, Liderazgo, Efectividad, Motivación y desarrollo del potencial humano en general, son las competencias y habilidades en las que Foko Consulting se enfoca para hacer de ellas las grandes fortalezas que acompañen el crecimiento de tu organización.

## ALIADOS ESTRATÉGICOS



# ALGUNOS CLIENTES

## FARMACÉUTICAS



## PRODUCTOS & SERVICIOS GENERALES



## ZONA FRANCA



## BANCOS & ASEGURADORAS





# SOBRE MICHELLE CAMPILLO



CEO y Fundadora de Foko Consulting, facilitadora internacional avanzada y coach profesional; es una experta transformando resultados personales y empresariales, orientándolos a seguir el camino del éxito. Es Administradora de Empresas de profesión, con un grado asociado en Negocios Internacionales en New York y un Post Grado en Gerencia de Mercadeo.

Trabajó por 12 años en una institución financiera internacional radicada en el país. Su experiencia vivencial liderando equipos de trabajo y logrando resultados de alto desempeño, su capacidad de entrega y su personalidad dinámica y apasionada, la convierten en un recurso importante para llevar a las personas y a las empresas a un nivel superior de satisfacción personal, de calidad de servicio, de capacidad de generación de negocios y de crecimiento gerencial.

Es una estratega en temas de Servicio al Cliente, certificada por el líder global en Servicio al Cliente, Service Quality Institute, y Coach y Speaker certificada por John Maxwell y por Arturo Orantes, Certificación Acreditada por Coaching Ontológico y por la IAC. Certificada en Liderazgo Transformacional por John Hanley.

Es Meta Coach certificada, completando también su certificación como facilitadora de

Lego Serious Play. Está certificada como facilitadora experiencial bajo la metodología de MetaTraining y en Customer Experience por IZO. Es miembro de la Sociedad Internacional de Neuro Semántica, presidida por Michael Hall.

Su liderazgo efectivo y humano, su capacidad y experiencia de más de 15 años en temas de Servicio, Ventas, Liderazgo, Trabajo en Equipo y Coaching, logrando el enfoque de empresas nacionales y multinacionales en resultados, motivación, desarrollo y productividad, complementan su clara misión de llevar a cabo de manera óptima y constante, una capacitación y crecimiento a todo nivel, con resultados sin precedentes.

Ha diseñado más de 10 programas de capacitación y desarrollo de alto impacto, incluyendo programas digitales. Es autora del libro "Empodérate: 21 Elecciones para Transformar tu Vida" y de 3 programas en audio "El Poder del Enfoke", "La Cima de un Líder" y "30 Elecciones de Éxito".

Actualmente, se encuentra enfocada en la creación de programas de Cultura Empresarial, impregnando de su pasión, entrega y energía a grandes empresas e instituciones internacionales y dominicanas e impactando a más de 5,000 personas, tanto en su vida laboral como personal.

# CASOS DE ÉXITO



El Grupo SID es un conjunto de empresas dominicanas de gran importancia comercial, dedicado a la fabricación y comercialización de productos de consumo masivo.

Actualmente el Grupo SID está conformado por varias empresas que tienen una determinante participación en el mercado: MercaSID, Induveca, Agua Crystal, Induspalma, SID Entertainment, Agrocítricos, Flordom, Cítricos Tropicales y DIPSA.

## RETO

Alinear a 5,000 colaboradores hacia una misma visión y valores

Mejorar el desempeño en los resultados del negocio

Lograr que sus empleados se sientan felices, comprometidos con el trabajo, más conectados con los resultados generales y más motivados a hacer mayores contribuciones.

## SOLUCIÓN

Implementamos una “culturización organizacional” para toda la organización.

Diseñamos campañas, slogan, programas de desarrollo humano y organizacional, lenguajes, lemas, comportamientos, personajes, juegos, para reforzar los valores de la empresa. Este proceso tiene una duración de 1.5 años.

## RESULTADO

Como resultado, Grupo SID ha logrado mejorado considerablemente su integración como equipo de trabajo, desde la alta dirección hasta el personal de línea. Se ha fomentado un pensamiento común de los comportamientos que les permitirán alcanzar los objetivos estratégicos. Este único lenguaje, hablados por todos, facilita la obtención de resultados. El clima laboral ha sido impactado muy positivamente; se ha fomentado un estilo de vida laboral y personal basados en comportamientos, sumamente importante para ser un individuo de éxito. Hemos trabajado al ser humano de manera integral. El compromiso, la motivación, la productividad y eficiencia han sido factores altamente impactados.

# CASOS DE ÉXITO



Una de las instituciones pioneras en la banca de servicios múltiples de República Dominicana.

Con 40 años de trayectoria, el Banco del Progreso ha evolucionado de manera continua, convirtiéndose en un banco dinámico que se ha destacado por su alianza estratégica con la prestigiosa marca American Express.

## RETO

Mejorar el servicio ofrecido a los clientes del Banco

Integrar las áreas administrativas y de soporte, con las áreas comerciales

Mejorar el desempeño en los resultados del negocio

Lograr mayor motivación y compromiso del equipo de trabajo

## SOLUCIÓN

Implementamos Pasión Por Servir, una cultura basada en los valores del Banco.

A través de programas de capacitación, involucramiento de la alta dirección, diseño de plataformas innovadoras del desarrollo, reforzamos los valores de la Banco, alineando a todo el equipo hacia un mismo objetivo; la excelencia.

## RESULTADO

Como resultado, la actitud del equipo de trabajo ha mejorado considerablemente.

El sentido de pertenencia, la motivación y la responsabilidad han sido factores clave de impacto. La cohesión con las demás áreas ha permitido una mayor fluidez en las operaciones comerciales del Banco, potenciando así los resultados, a tal punto que en Septiembre del 2015 el Banco logró romper los records de ventas en toda su historia, suceso que ocurrió sólo dos meses posteriores a la implementación de la cultura para Banca Personal.

# ¿TE GUSTARÍA IMPLEMENTAR ESTA METODOLOGÍA EN TU EMPRESA?

**CONTÁCTANOS POR LA VÍA DE TU PREFERENCIA  
PARA RECIBIR MÁS INFORMACIÓN SOBRE NUESTRA  
METODOLOGÍA DE CULTURA ORGANIZACIONAL,  
SIN NINGÚN COMPROMISO.**



LLÁMANOS



ENVÍANOS UN CORREO



ESCRÍBENOS POR WHATSAPP

809.331.3737

[info@michellecampillo.com](mailto:info@michellecampillo.com)



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



@fokoconsulting



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



@micampillo



@mi\_campillo