

# THINKING & GROUP

## “A siete años desde la partida de nuestra Consultora Thinking Net Group”



Gabriel Nicolaievsky  
Gerente General  
Thinking Net Group

Sabemos que la generación de pensamiento, la creatividad y el crecimiento intelectual, tanto nuestro como el de nuestros clientes, continúa siendo el principal desafío para generar una mirada diferenciadora en la manera de hacer negocios.

A lo largo de estos años, hemos desarrollado una serie de modelos en el abordaje a las problemáticas de los procesos humanos en las organizaciones, incorporamos diversos instrumentos de medición para entregar datos duros en la gestión de RR.HH. en áreas como el liderazgo, el coaching, la disposición al cambio, la gestión, los estilos de comunicación, los modelos de dirección, entre otros, así como resultados concretos para la medición del Retorno Sobre la Inversión en la gestión de personas y su aporte a los resultados del negocio.

Han sido también hitos importantes en nuestra historia, la fusión con Quest Consultores en Selección de Personal, para la creación de nuestro departamento respectivo.

Así como la compra de una OTEC, hoy Thinking Net Capacitación, certificada bajo las normas NCH 2728 y la ISO 9001:2000 y registrada por AENOR (asociación Española de Normalización y Certificación) bajo el número ER-1160/2006 y en cumplimiento con la Norma Española y de la Comunidad Europea UNE-EN ISO 9001:2000, lo que asegura a nuestros clientes la calidad de nuestros procesos en la Gestión de la Capacitación.

De esta forma hemos dado cuerpo a nuestra identidad distintiva como consultores en el desarrollo de las personas, la que es reconocida hoy por empresas no sólo de Chile, sino también de Perú, Argentina y Brasil.

Boletín Thinking & Net

Email: [info@thinkingnet.cl](mailto:info@thinkingnet.cl)

Puedes encontrar todos los boletines: [www.thinkingnet.cl](http://www.thinkingnet.cl)

Directora: Mónica Mintz



**BRITISH AMERICAN TOBACCO PERÚ** durante el año 2003 compró a la competencia de origen español y se transformó en el dueño del 98% del negocio del tabaco del país. En esa ocasión fuimos contratados para realizar un trabajo de Alineamiento estratégico del Top Team así como del Equipo Gerencial (2° Línea) que estaba conformado por ejecutivos provenientes de diversos países y por lo tanto de culturas muy diferentes.



Asimismo realizamos el Coaching del Gerente General.

Entrenamos en habilidades de Negociación al equipo a cargo de participar de la negociación colectiva a partir de una metodología lúdica y capacitamos al área de Leaf (cultivo del tabaco) en nuestro Modelo de Gestión Eficiente.

Este modelo aborda la gestión desde el esquema administrativo y a partir de la unificación de un lenguaje común en lo que a gestión se refiere, permite mejorar la planificación, la organización, la dirección y el control de la tarea diaria con acento en la eficiencia.

El equipo completo adquirió un modelo para gestionar el trabajo lo que impactó en los resultados de un modo favorable alcanzando los objetivos del negocio.

Por otro lado realizamos el programa “The persuasive communicator: Negotiation to yes” de Persona Global, Inc. lo que les entregó herramientas concretas para lograr una comunicación eficaz reconociendo los estilos de comunicación de sus interlocutores a fin de llegar a puerto en las negociaciones difíciles.

En **HEWLETT PACKARD** en el año 2004 había una necesidad imperiosa de gestar un cambio. El escenario era el siguiente: Respecto a la *Estructura Organizacional* se trataba de una organización joven sobreviviente de una fusión, con una estructura matricial que generaba ruido en los vértices, con mucha visión global y muy baja visión local, con fronteras organizacionales difusas y atomización de funciones críticas fuera del país.

En relación a las *Tareas Cruciales* y los *Procesos* los roles estaban poco claros, había una gran cantidad de sistemas de gestión duplicados, procesos organizacionales difusos y no documentados, con una satisfacción de clientes externos muy deficiente y un bajo posicionamiento organizacional.

En lo relativo a la *Cultura Organizacional* había que lograr la fusión de dos culturas muy diversas: Compaq y HP, con una nula cultura de refuerzo, feedback y reconocimiento, un bajo flujo de comunicación Top – Down y una gerencia orientada a la tarea y no a la relación.

Asimismo se produjo un crecimiento explosivo del número de empleados los que se sentían insatisfechos laboralmente por lo que su compromiso con la organización era muy bajo, su nivel de stress muy alto por la sobrecarga laboral pero se sentían poco reconocidos y ávidos de planes de carrera.

Frente a ese escenario fuimos convocados para intervenir con un plan de formación de líderes en el área de Servicios por ser el área que representaba el mayor porcentaje de empleados de la organización y por lo tanto podía generar el mayor impacto en los resultados del negocio.

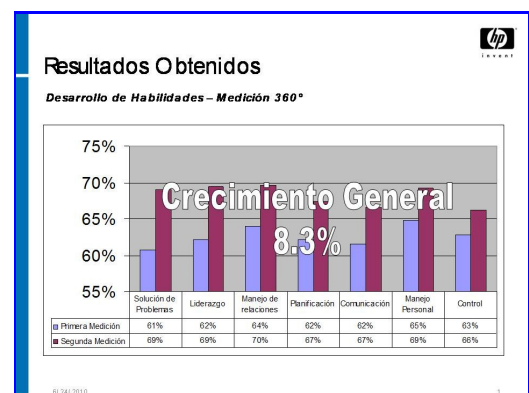
En el presente proyecto participaron todos los líderes de Hp Services, Managers, Supervisores y Team leaders, y sus principales objetivos fueron:

- Desarrollar Estrategias Compartidas.
- Gestionar efectivamente el grupo de trabajo y prepararlo para los futuros desafíos de crecimiento.
- Desarrollar un Liderazgo proactivo y validado.
- Entregar herramientas de Gestión Críticas para la Implementación estratégica.
- Conformar Equipos Motivados de trabajo

**Nuestra intervención abordó 4 ejes primordiales:**

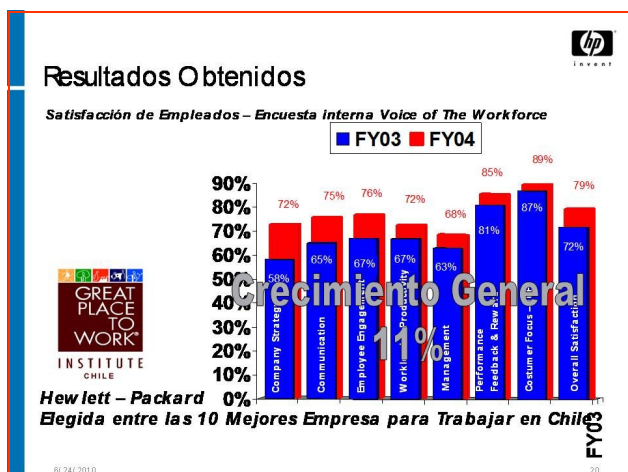
1. Medición de habilidades gerenciales
2. Actividad lúdica de sensibilización para mejorar la integración de equipo
3. Taller de gestión
4. Coaching individual

Los resultados fueron los siguientes:



Fuente: Presentación de RR.HH HP Chile durante el desayuno de trabajo realizado por nuestra empresa en el Hotel Novotel el 15 de mayo de 2004

## “A siete años desde la partida de nuestra Consultora Thinking Net Group”

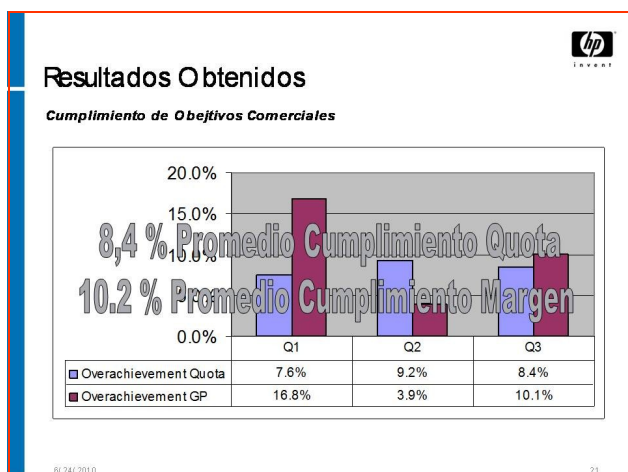


En **TRANSBANK** capacitamos a la subgerencia de desarrollo de sistemas en el programa “The persuasive communicator. Negotiation to yes” de Persona Global, Inc. y en Habilidades de negociación. Asimismo en la subgerencia de procesos

realizamos Coaching de Jefaturas y sub gerencias y Talleres de Empowerment.

Con **INACAP** hemos llevado a cabo durante los últimos años, una serie de actividades, con el propósito de establecer instancias de aprendizaje que permitan un crecimiento sostenido de la organización, tanto en las sedes de La Serena, Copiapó, Valparaíso, Apoquindo y Colón, así como en las Oficinas Curriculares de la totalidad de las Sedes del País. Para ello se han realizado:

- Actividades lúdicas.
- Desarrollo de Trabajo en Equipo.
- Coaching a Ejecutivos y Jefes de Carreras.
- Formación de Instructores de Capacitación
- Programa de Inserción Laboral para Egresados
- Programa de Desarrollo de Talentos
- Programa de Evaluación del Desempeño
- Coaching de desarrollo de talentos
- Modelo de gestión eficiente
- Planificación estratégica



El proceso de trabajo con HP en el tema de **High Performance y Talent Management**, comenzó en el año 2005 con un trabajo de reflexión entre la consultora y RR.HH., que dio como primer fruto en el segundo semestre del 2006, el programa de formación de Coachers Internos de HP y el diseño del proceso de Talent Management llevado a cabo, finalmente en el 2007, con el primer grupo de Alto Potencial integrado por 23 funcionarios de la empresa.

El modelo que aplicamos es el siguiente:



Avenida Apoquindo 6275 of. 83 Las Condes

## “A siete años desde la partida de nuestra Consultora Thinking Net Group”

En **BRITISH AMERICAN TOBACCO CHILE**, nuestra intervención se ha orientado al desarrollo integral de la organización, por medio de instancias particulares como:

- Coaching a miembros del Top Team de la compañía y a gerentes de segunda línea.
- Alineación Estratégica.
- High Performance Team.
- Programa “The persuasive communicator. Negotiation to yes” de Persona Global, Inc.
- Desarrollo holístico de Competencias para la Gestión



En **Derco**, a partir de de una meta muy ambiciosa de crecimiento, fuimos contactados por Recursos Humanos para diseñar un programa de sensibilización al cambio.

Los objetivos de la actividad propuesta fueron que:

- Comprendan el sentido del cambio organizacional como vehículo para la mejora y la productividad.
- Comprendan cuales son los principales inhibidores del cambio.
- Conozcan a partir del juego, algunas técnicas para facilitar el cambio.

Por otro lado desarrollamos un programa específico en administración del cambio para las jefaturas ya que los líderes necesitan de un apoyo particular y específico que les permita elaborar sus angustias frente a los cambios que siempre traen los fantasmas de pérdida de autoridad, obsolescencia de los propios conocimientos, peligro de pérdida del cargo, entre otros.

Con **IBM** durante el año 2008 y 2009 hemos desarrollado una serie de programas a distancia con una metodología que combina la lectura de manuales físicos con actividades lúdicas presenciales.



Estos cursos abordaron temáticas muy diversas como ser:

- Comunicación persuasiva
- Servicio al cliente
- Administración del tiempo
- Equipos de alto rendimiento
- Planificación
- Negociación
- Actitud positiva

Las ventajas significativas que conllevan esta alternativa educativa para las organizaciones y su personal son enormes ya que se logra capacitar a un gran número de personas en un mismo momento, independientemente de su distribución geográfica y horario de trabajo.

Asimismo promueve mayor compromiso del estudiante ya que dentro de los tiempos que establecen las organizaciones es el mismo estudiante el mayor responsable de su propio auto aprendizaje y perfeccionamiento, cada uno de ellos puede trabajar en un ritmo acorde a sus necesidades y a su contexto personal estimulando de este modo una mayor flexibilidad en su proceso de asimilación conceptual.

Esta metodología incluye una comunicación interactiva individual con un monitor personalizado que asiste al participante en el aprendizaje ya sea clarificando dudas respecto al material escrito, reforzando conceptos o motivándolo.

Además del programa de capacitación a distancia asesoramos a la gerente de RR.HH en desarrollar un programa de High potential.

Asimismo trabajamos con diversas áreas de la compañía en realizar procesos diagnósticos para determinar planes de acción de mejoramiento del funcionamiento de los equipos.

Por último se realizó coaching a diversos gerentes de área.

Avenida Apoquindo 6275 of. 83 Las Condes

Fono: 56-2-212382 56-2-212 1840 56-2-201-4101 Fax: 56-2-212 2967

info@thinkingnet.cl www.thinkingnet.cl

“A siete años desde la partida de nuestra Consultora Thinking Net Group”



Con **BHP Billiton**, en especial para sus empresas Minera Escondida y Pampa Norte (Spence y Cerro Colorado) durante el año 2009 y lo que va del 2010 venimos desarrollando talleres con el área de RR.HH que tienen como objetivo alinear la visión de RR.HH corporativa en todos los assets. A partir de la metodología de *indagación apreciativa*, generamos una instancia en la que los diferentes equipos pudieran pensar sin ningún tipo de limitaciones la estrategia del área como business partner de la compañía.



Diego Hernández

EX gerente general BHP Billiton



" La inversión en personas es una de las más rentables a largo plazo"



Con **Tetra Pak Argentina** realizamos un entrenamiento intensivo en la Ciudad de Buenos Aires en el desarrollo de habilidades de comunicación eficaz con todo el equipo de técnicos.

El mismo les permitió generar una forma de relación más cercana con los clientes, lo que impactó favorablemente en la disminución de las quejas. A su vez este entrenamiento influyó para que el equipo de técnicos se fueran convirtiendo en potenciales gestores comerciales dado su trabajo diario en terreno y su contacto tanto con la línea como con las jefaturas.



Con **Celulosa Arauco** durante el año 2009 y lo que va del 2010 estamos participando de diversos proyectos, tanto en capacitación en habilidades blandas como en consultoría,

especialmente coaching para el desarrollo de carrera de ejecutivos y así poder cubrir nuevos cargos debido a su política de expansión que conlleva a la creación de nuevas plantas.

Estas son algunas de las experiencias que hemos desarrollado con empresas líderes de Chile y la Región.

Avenida Apoquindo 6275 of. 83 Las Condes

Fono: 56-2-212382 56-2-212 1840 56-2-201-4101 Fax: 56-2-212 2967

info@thinkingnet.cl www.thinkingnet.cl