

# Olga Cirilo



Olga Cirilo

Conferencista en eje temático :

- Gestión del Emprendimiento
- Empoderamiento
- Liderazgo e innovación

Lidera VMJ Marketing, organización consultora de Marketing, innovación y proyectos de salud en diferentes países de Latinoamérica.

Coordinadora de Emprendimiento e Innovación en el MBA de la Universidad de ESAN.

Obstetra de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, con maestría de la Universidad McGill de Canadá y la Universidad Peruana Cayetano Heredia, en Salud Mental en Poblaciones con mención en comportamiento del consumidor.

MBA en la Universidad ESAN, cursando el doctorado en Centrum.

# **GESTION DE LA INNOVACION Y LIDERAZGO EN LA DOCENCIA UNIVERSITARIA**

**MBA. OLGA CIRILO**

**COORDINADORA DE EMPRENDIMIENTO E INNOVACION DEL MBA DE LA UNIVERSIDAD ESAN**



# AGENDA

1. Emprendimiento
2. Empoderamiento
3. Atención al cliente
4. Innovación





¿QUE ES EMPRENDER?

¿QUE ES LIDERAZGO?

¿QUE ES INNOVAR?

¿QUE ES UN LIDER DE OPINION?

¿QUE ES EMPODERAMIENTO?

# Ecosistema Regional de Innovación y Emprendimiento

InnovaAP

Convirtiendo a la Alianza del Pacífico en el mejor lugar para emprender e innovar



Alianza del Pacífico

**Chile, Colombia, México y Perú**

**220 millones** de personas

**38%** del PIB de Latinoamérica

Si fuera un país sería la **8ª** economía del mundo



El Ecosistema Regional de Innovación es un proyecto de la Alianza del Pacífico (AP) con apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). El Grupo Técnico de Innovación y el Consejo Empresarial de la AP, en conjunto con la División de Competitividad e Innovación del BID, han venido trabajando desde 2015 para acordar una agenda a largo plazo que permita apoyar a los emprendedores e innovadores de la región. En la III Cumbre Empresarial de la AP (Junio, 2016) se han lanzado los dos primeros programas: una Red de Inversionistas Ángeles y una Red de Aceleradoras de Negocios.

# ¿DEMASIADO VIEJO PARA EMPRENDER?



**NUNCA ES DEMASIADO TARDE**

# **INTRAEMPRESARISMO**

**“Cuando el talento esta dentro de la empresa”**

**“Potencial tenemos : para desarrollarlos, la cultura organizacional, el ecosistema nos conectan con la capacidad de crear”**

**“Capacidad de reinventarnos en equipo... comunidad”**





# RETOS Y PERSPECTIVAS DEL EMPODERAMIENTO DE LA CARRERA DE DOCENTES EN LATINOAMERICA



PROFESIONAL

PERSONAL

# EMPODERAMIENTO

¿Qué es?

- Es la expansión en la libertad de escoger y de actuar
- Aumentar la autoridad y el poder del individuo sobre los recursos y las decisiones que afectan a su vida.
- Delegar poder y autoridad a los trabajadores y conferirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo.

Auto-  
fortalecimiento

capacidad

control

Poder  
propio

Auto-  
confianza

Decisión  
propia

independencia

ser libre



**La disciplina vencerá la inteligencia**



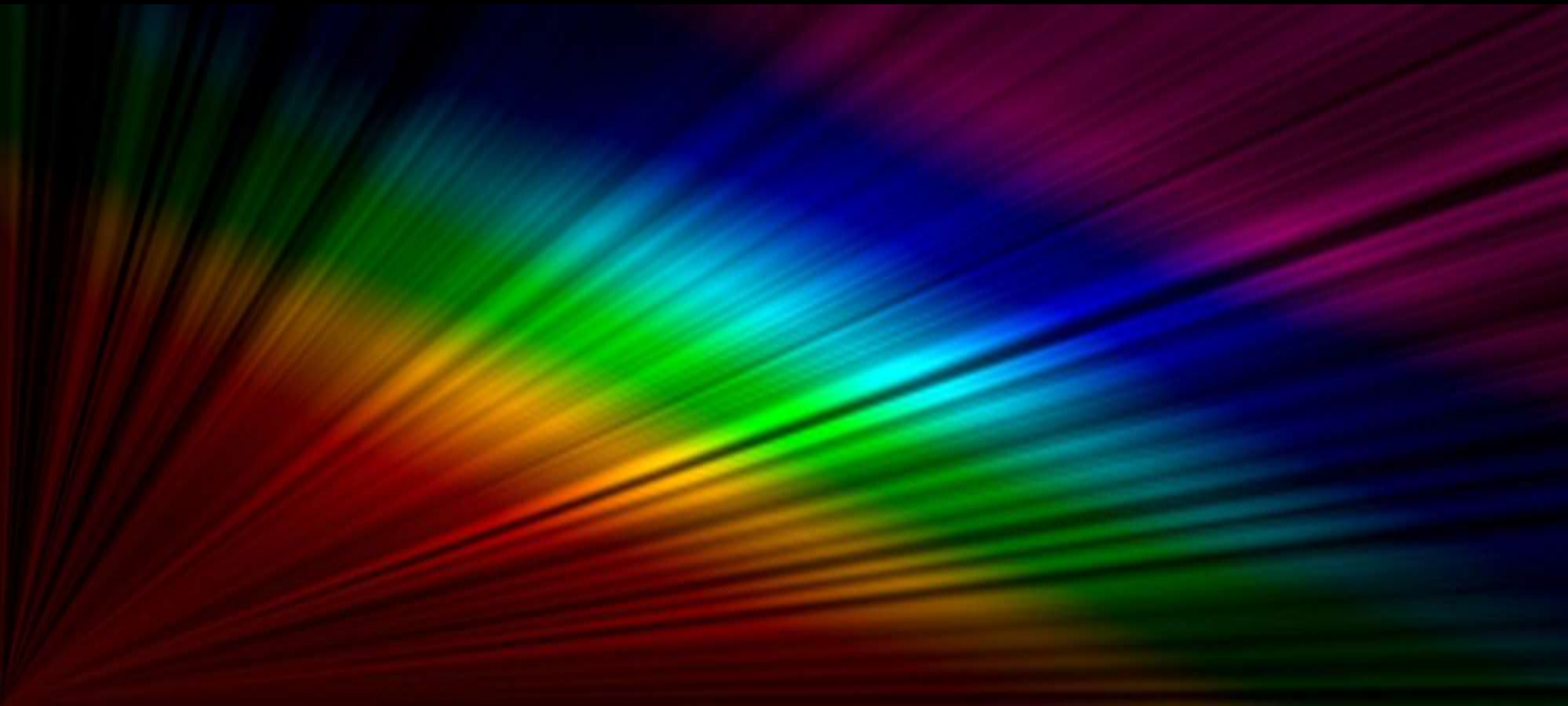
# ATRIBUTO





**HARVARD  
UNIVERSITY**

# ATENCIÓN AL CLIENTE





**TRANSFORMACION  
DE LA ATENCION AL  
CLIENTE**

# CAMBIOS EN LA SOCIEDAD

**IMPRESA : GRAN DESCUBRIMIENTO**

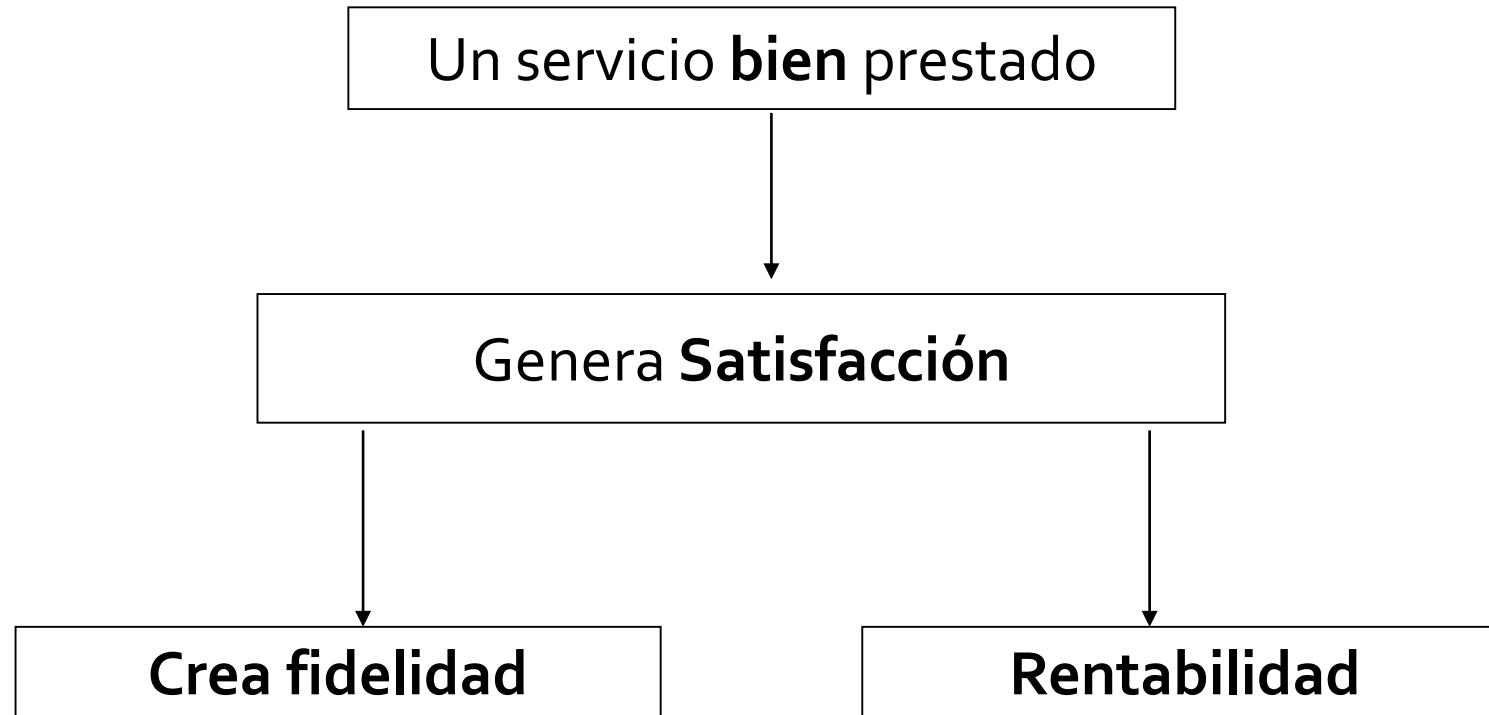
**PERMITIÓ PLASMAR EN  
FÍSICO LOS  
PENSAMIENTOS**

**El individuo  
adulto esta  
actualmente en fase infantil**

**aprendiendo  
de tecnología día a día a día.**

**En el sector educación**

**¿Por qué es importante la atención al cliente?**



HIPÓTESIS:

**EL SERVICIO AL CLIENTE ES UNA  
ESTRATEGIA DE  
TRANSFORMACIÓN CULTURAL**

EL PUNTO DE PARTIDA:

# EL PENSAMIENTO



# EL PROCESO DEL PENSAMIENTO Y LA ACCIÓN

**ATENCIÓN: Selectiva**

**PERCEPCIÓN: validación**

**EXPERIENCIA: Nivel de intensidad**

**MEMORIA: Posicionamiento.**

**PENSAMIENTO: Emociones y actitudes**

**ACCIÓN: Comportamientos y hábitos**

# **CAMBIOS EN EL PENSAMIENTO ESTRATÉGICO**

¿LA RESPUESTA?

**EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO**

CONSIDERACIONES BÁSICAS

# SERVICIO AL CLIENTE

**FIDELIZAR AL CLIENTE NO ES SOLO UN VALOR  
AGREGADO,  
DEBE SER LA ESTRATEGIA PRINCIPAL  
DE NUESTRO TRABAJO**

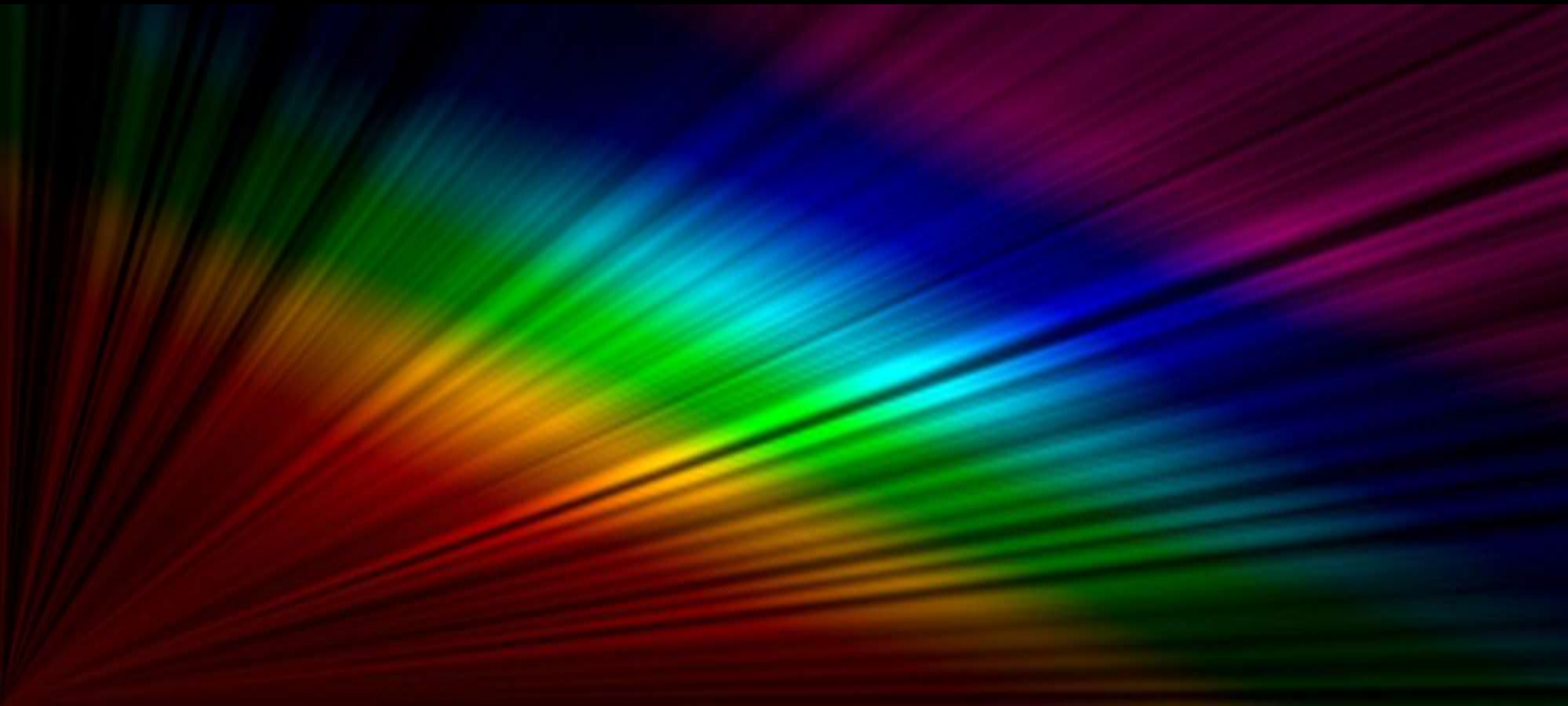
# IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO

# IMPORTANTE

**Ya no es suficiente con alcanzar las especificaciones, no será suficiente que los clientes no se quejen.**

**Para que el negocio sea bueno es necesario que los clientes alardeen de su producto o servicio, que sean tus socios**

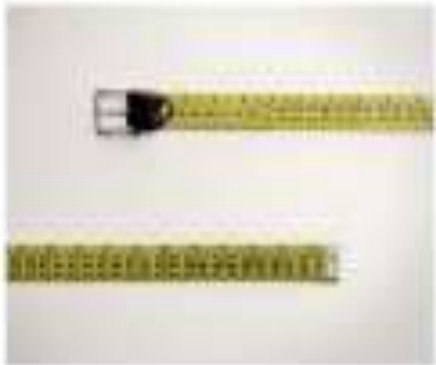
# INNOVACION







***Si tienes ideas, eres imaginativo.  
Si actúas eres creativo.***







**IMAGINACION**

**INGENIO**

**INNOVACION**

**CREATIVIDAD**

**EMPRENDIMIENTO**

**??????????**



**IMAGINACION**

**CURIOSIDAD**

**INGENIO**

**INNOVACION**

**CREATIVIDAD**

**??????????**

A person wearing a dark suit, white shirt, and dark tie, standing with their hands on their hips. The image is dimly lit and serves as a background for the text.

**EL ÉXITO  
SÓLO LE DA LA MANO  
A QUIEN LO BUSCA**

*@MentorOfTheBillion*



**Olga Cirilo**

