

## EDITORIAL: INTRODUCCIÓN A LA CRISIS MUNDIAL 2011 Y SU IMPACTO...

En publicaciones especializadas -tradicionales y digitales, internacionales y nacionales- puede encontrar data, informaciones, noticias y **escenarios** previsibles -con muy diferentes tendencias políticas, económicas y sociales, q comenzaremos a sintetizar y presentar semana a semana -sin sesgo político-... para así empezar a apreciar la situación mundial y nacional, ante la crisis recesiva en marcha, reconocida por todos como producto de sostenidos errores y omisiones de política económica de muy diferentes actores... sin q resulte ostensiblemente convincente -para los analistas ni la población, la toma de medidas intrascendentes y contraproducentes, sin detección compartida de causas raíces... ni ataque concertado a ellas... lo q hace aún más compleja la situación, q por obvia q parezca no lo es...

Esto hace imperioso diseñar e implementar -en forma urgente y proactiva- estrategias y planes gubernamentales, empresariales y organizacionales, para superar racional y emocionalmente el impacto de la CRISIS... y aprovechar las oportunidades q ella genere y defenderse de las amenazas a las q se sea vulnerable... -o- esperar q un descalabro mayor obligue a hacerlo...

Cómo lo más probable es q el gobierno persista en hacer más de lo mismo y radicalizar más su tendencia y q la dirigencia de la oposición también haga lo mismo... es razonable suponer q la gran mayoría de la población -q no es gobierno ni dirigencia opositora- se auto-organizará, para salir adelante, logrando q en todos los ámbitos sean los mejores equipos, los q elaboren e implementen -con oportunidad e ingenio- replanteamientos estratégicos ganadores... en relación a lo q les competa, y sea de su interés... y de beneficio colectivo... pese a la pugna gobierno/oposición...!!!

Es nuestra política -como firma- contribuir con tenacidad a desarrollar competencias de clientes y prospectos, para facilitarles lograr y sostener un muy alto nivel de actuación y desempeño en el logro de sus propósitos de creación sustentable de VALOR y bienestar, para todos los involucrados. La crisis mundial en desarrollo representa un enorme desafío al logro de tales propósitos, más aún ante el nulo aporte de la pugna citada... en hacerla menos desafiante y más manejable. De allí q hayamos elegido contribuir, abordando -pública y gratuitamente- los temas más pertinentes y relevantes, para afrontar con éxito acciones razonables y viables ante la crisis mundial, mientras ella dure...

Nuestra especialidad es: LIDERAZGO integral y gestión ESTRATÉGICA -en un contexto de COACHING estratégico y gestión de procesos horizontales y proyectos estratégicos- siguiendo el potente enfoque anti recesivo de la gestión 2.0 de HAMEL... elevando creación de VALOR financiero-privado y económico-social de modo + cónsono con nueva economía... Cada semana podrá descargar -en éste BLOG- nueos artículos y e-textos gratuitos sobre el tema...

En consecuencia haremos notar aciertos -y desaciertos de gobernantes, opositores y demás actores relevantes, propiciando q se respeten democráticamente: 1. expectativas de apreciación sin odio, 2. libertad de afiliación sin exclusión, 3. autonomía de decisión sin imposición abierta ni subrepticia, 4. estatus de personas con méritos reconocidos, y 5. ejercicio de roles pertinentes... sin boicotear ni denigrar; compatibilizando intereses de las partes, sin oponer posiciones intransigentes -excepto a las q sean TOTALITARIAS- negociando ganar-ganar, con racionalidad y competencia emocional... cumpliendo y no engañando... (FISHER)

¿Cómo actuar ANTE evolución de la CRISIS MUNDIAL y su impacto en Venezuela?: reforzando ingenio e inspiración, creatividad e innovación, asertividad y tenacidad, con pasión... ante certeza q blindados no estábamos, ni estamos ni estaremos... y q no estamos y no estaremos, mejor q cualquier otro país de América Latina... mientras no nos re-orientemos y **actuemos**...

### **INTRODUCCIÓN DIDÁCTICA: Mire más hacia adelante y afuera... q hacia atrás y adentro... y actúe**

Si es directivo, ejecutivo o gerente de una corporación privada o estatal o una mediana o pequeña empresa -o una organización gubernamental o no gubernamental- se espera q -con o sin **crisis**- se ocupe de LIDERAR con responsabilidad social, inspiración e innovación, para lograr un óptimo éxito en su gestión. Lo mismo debería suceder con dirigentes nacionales, gremiales y sindicales y gobernantes (presidente, ministros, gobernadores, alcaldes, parlamentarios, etc.), etc. de cualquier nación.... aunque ello no siempre haya acontecido así. Lograr éxito colectivo requiere LIDERAZGO y trabajo en equipo con la guía de un modelo de gestión estratégica q -en forma sistémica- con inteligencia social y emocional, permita apreciar progresivamente, en detalle y con profundidad:

1. **Situación** deseada -a todo nivel- derivada de valores, visión, misión, y propósito estratégico -al más alto nivel- debidamente traducida en objetivos, indicadores y metas a lograr... cónsonos con situaciones previsibles, sustentabilidad, etc.
2. Identificación de **factores** controlables y no controlables -externos e internos- determinantes de situación deseada: escenarios y movidas posibles de otros actores (O y A) y talentos y recursos necesarios vs. disponibles y obtenibles: F y D, etc., y
3. **Logro** deseado -a todo nivel- ante esos escenarios: estrategias y contra-contra-estrategias a implementar con acciones correctas a efectuar correctamente, ocupándose de asegurar permanentemente la gestión (**GOBERNABILIDAD**).

¿Yendo -más allá del socialismo IMPOSITIVAMENTE colectivista e impositivo y del capitalismo IRRESPONSABLEMENTE individualista- a una "economía de mercado socialmente responsable" KORTEN? ¿controlando sin totalitarismo\* el libertinaje financiero causante de la crisis mundial del laissez faire"? AHRENS, "en el totalitarismo el Estado tiende a regimentar la totalidad de las relaciones sociales, los aspectos de la vida individual, los valores y la vida en sociedad, sobre todo en cuanto concierne a la existencia de cada individuo..." ...controlando lo político, económico, social, noticioso, religioso, cultural, deportivo, y familiar... con grave irrespeto de las minorías y sus derechos humanos, incluso el derecho a asociarse y reclamar... mucho más allá de lo q intenta una simple dictadura militar...

**Micro GUÍA para ejecutivos** q con sus equipos desean afrontar a todo nivel y en todo negocio y ámbito social "incertidumbres derivadas de la gestión -correcta o incorrecta- de gobernantes y demás actores relevantes, ante crisis mundial"... y q afectan y afectarán "factores directos e indirectos" q impactarán "entorno y resultados intermedios y finales" de la empresa, comunidad u organización a cargo:

- a. Recopilar, mantener al día, proyectar y sintetizar data e información sobre entorno relevante -sin atosigarse ni paralizarse- y generar **escenarios ajustados** a sectores en q se desenvolverán las acciones de ellos. Poner énfasis en identificar probables eventos políticos, económicos, sociales, tecnológicos, etc. q podrían afectar diferencialmente **demanda, oferta, precios y/o costos de productos y/o servicios a producir y/o insumos para producirlos -en los mercados de interés-**: evaluando su impacto conjunto en probables movidas de otros actores relevantes, q interactúen en ellos (clientes directos e indirectos, competidores, sustitutos, complementarios, proveedores, comunidades, reguladores, etc.). OJO: Confiar solo en quienes cumplen una y otra vez...
- b. Rediseñar e implementar el **planteamiento estratégico** de la empresa u organización, para lograr lo deseado... ante estrategias emergentes propias y jugadas -a favor o en contra- por otros actores... aliados leales o no, oponentes abiertos o no, indiferentes recuperables o no...: condicionales o no. OJO: Aprender haciendo, sobre la marcha... con ingenio y perspicacia...!!!
- c. **Asegurar permanentemente la gestión... y la acción correcta**: organizar, DINAMIZAR, evaluar y regular... con retroalimentación positiva y aprendizaje de tercer lazo. **OJO: LOGRAR MÁS GOBERNABILIDAD LIDERANDO SOSTENIDAMENTE... Y BIEN.**

#### **MICRO SUGERENCIAS (además de no sesgarse):**

- Escaneen entorno relevante y filtren y usen -oportuna y perspicazmente- data, noticias y opiniones, para elaborar **escenarios** más probables -ajustados a aquellas situaciones en las q Uds. van a desarrollar SUS ACCIONES- con **estrategias** -inspiradoras e innovadoras- q diseñen e implementen Uds. mismos, para poder lograr SUS METAS...
- Transformen noticias y **perspectivas** en escenarios ajustados a sectores en q operarán, estimando **impacto** de probables EVENTOS macro -políticos, económicos, sociales, tecnológicos, laborales, financieros, competitivos, etc.- y MOVIDAS de otros actores, en **Oferta, Demanda y Precios** de lo q intentarán poder vender y comprar...
- Diseñen e implementen **estrategias** inspiradoras e innovadoras -ante escenarios más probables- para guiar SUS ACCIONES, y lograr las METAS q Uds. quieren... pese a MOVIDAS de sus oponentes abiertos y encubiertos... gracias al apoyo de sus aliados leales y no traidores... y ante lastre de indiferentes de siempre: condicionales o no...

**Resumen de Modelo guía:** *la ESTRATEGIA subyacente es siempre diseñar a la medida “cómo lograr lo mucho q queremos y necesitamos, con lo poco q tenemos y lo peliagudo del entorno... en lo q queremos ser exitosos respetando nuestros valores...”* © de DC™

- a. **Ajusten brújula** (valores, visión, misión y propósito) y **redefinan negocios y/o ámbitos sociales**; formulen **metas** ambiciosas, y -en consonancia con **escenarios** y con **talentos y recursos** estratégicos necesarios versus disponibles y/u obtenibles con ingenio- diseñen **estrategias** y contra-contra-estrategias sustentables, incluso para entonar y alinear **procesos** de negocios.

- b. **Transformen estrategias en proyectos:** planes, programas y presupuestos sustentables, para lograr metas... e impleméntenlos, impulsando su avance y cumplimiento con técnicas de gerencia de proyectos y gerencia de procesos... considerando su sustentabilidad...
- c. **Aseguren la gestión:** recluten, organicen y LIDEREN talentos en un clima de aprendizaje entusiastamente, impulsen dominio de competencias y tecnologías requeridas, con compensación atractiva y competitiva, premien contribución individual y colectiva a crear VALOR sustentable, para todos.
- d. **Diseñen éxito a lograr...** y actúen hasta lograrlo, sin: 1. drama, 2. tragedia, 3. resignación ni 4. resentimiento... pesimismo ni impulsividad... sólo con 5. ambición sana y tenaz, + ingenio y racionalidad... actuando con inteligencia emocional y social, con denodada asertividad, celeridad y pasión...: ...si le cuesta haga clic en categoría COACHING estratégico y hágase COACHING a si mismo o pídale...

Por teléfonos 0212 580 0992 o 0426 513 5291 o 0426 513 5271: aclare gratuitamente dudas, o indague sobre servicios de COACHING, consultoría o facilitación -a la medida de sus expectativas y posibilidades- sobre escenarios, estrategias, gestión estratégica (planes corporativos, de negocios, o funcionales, o control de gestión)...: clic en [a próximos EVENTOS DIDÁCTICOS](#)

Toda crisis genera grandes OPORTUNIDADES... decida si aprovecharlas o lamentarse... sugerimos INSPIRARSE e INNOVAR... y disfrutar:

"Viva como si quedase suficiente tiempo para arreglar lo requerido, dedique el tiempo suficiente para lograrlo, pero no lo malgaste (MEADOWS)..."

"No gaste recursos renovables más rápido que lo q demora su renovación, no genere deshechos más rápido q lo q demoran en dejar de ser dañinos, y no gaste los recursos no renovables como si fuesen a durar para siempre... (SPERMAN)..."

¿Tiene sentido volver a endeudarse, para consumir y desperdiciar sin medida... o es preferible ahorrar e invertir sin desperdiciar...? OJO: Ahorrar no implica depositar en la banca, y "ganar" intereses negativos..., si son menores q la inflación... avíspese y no haga de tonto útil...

Aumente PRODUCTIVIDAD elevando la INVERSIÓN en TALENTO útil: consultoría y COACHING, para Ud. y su EQUIPO... Optimice gestión de Costos, CXC, y Servicio y Atención al Cliente

**SINTESIS:** haga clic en hipervínculos subrayados de su interés y baje los PDF 's q necesite... -o- pida estos u otros al 0212 580 0992 - 0426 513 5291 o [coordinacion@dezerega.com](mailto:coordinacion@dezerega.com) - 04265135271

- 1/3. **NOTICIAS:** Para conocer tendencias relevantes de economía mundial y local, con noticias y opiniones sobre evolución de situación mundial y venezolana, o bajar insumos para elaborar escenarios genéricos y específicos, acordes con lo q se estime + previsible...

- 2/3. **ESCENARIOS VENEZUELA 2011:** Para conocer acotaciones sobre escenarios y descripción y validación de escenarios + probables para Venezuela 2011, busque por ahora por internet... próxima semana vea nuestra síntesis... y baje y lea "GUÍA para elaborar escenarios más probables, a su medida"
- 3/3. **ESTRATEGIAS INSPIRADORAS E INNOVADORAS:** Próxima semana baje "GUÍA para diseñar e implementar estrategias exitosamente" ajustándolas a la medida del(os) escenario(s) previsible(s) más probable(s), para salir adelante... sin lamentarse después por omisión o inacción... ídem con ARTÍCULO con introducción a diseño estratégico y contra-estratégico y ARTICULO argumentando sobre necesidad de un giro estratégico cuando seguir haciendo más de lo mismo ya no da resultados...

#### **SINOPSIS DE noticias y tendencias:**

Fuentes propias + [www.reuters.com](http://www.reuters.com) [www.bloomberg.com](http://www.bloomberg.com) [www.rgemonitor.com](http://www.rgemonitor.com) + BCV IEA OPEP LME, IESA, HBS, SLOAN, LBS, HEC, IMEDE, etc.

#### **ECONOMÍA MUNDIAL:**

Data disponible muestra q economías avanzadas (USA, EZ, UK, JAPÓN, etc.) caen a gran velocidad -los rebotes de sus monedas y valores bursátiles solo muestran expectativas especulativas puntuales: stress financiero actual es mayor q el de 2007 a 2009- los mercados desarrollados y emergentes (China, Taiwán, Corea del Sur, Brasil, Turquía, Rusia, etc.) muestran fuerte desaceleración en su crecimiento total... Señales de gran recesión anuncian riesgo de gran depresión económica, acompañada de grave crisis financiera en la mayoría de las economías... ¡o se logra re-aceleración -ya- o la caída será en picada...!

#### **Conclusiones y recomendaciones:**

El riesgo de recesión grave puede dar lugar a otra depresión con fuerte crisis financiera. Políticas para afrontar la Gran Depresión creó guerras monetarias y comerciales, mal manejo de la deuda, etc. generando deflación seguida de inflación, insolvencia soberana con déficits monetarios y salidas del mercado, aumento mal distribuido de ingresos y riqueza, pobreza galopante, desesperación populista, desórdenes sociales e inestabilidad política y económica q paso a regímenes autoritarios (Alemania, Italia, España y Japón) y a Segunda Guerra Mundial. Riesgo de repetición de los 30 no es desestimable: se requiere la acción política audaz y agresiva a nivel global... ahora... contracción actual podría ser más grave que la de 2007-09:

- problemas se limitaban a deuda del sector privado y su apalancamiento, ahora se han extendido a deudas del gobierno y su apalancamiento...
- todas las herramientas políticas monetarias y fiscales estaban disponibles, ahora ya están en uso...
- gobiernos podían respaldar y rescatar bancos, ahora la reacción política en contra de bancos y planes de rescate es fuerte y riesgo soberano es fuente de riesgo bancario...
- políticos reaccionaron con rapidez, ahora creencia errónea predominante es – equivocadamente-que recaída es poco probable... cuando de hecha ya se inició...

Estamos detrás de la curva en velocidad de respuesta política a la tormenta global q viene: tiempo para tomar medidas enérgicas se agota, para lanzar cualquier plan q incluya combinación de todas o algunas políticas, como:

- Evitar carga frontal de austeridad fiscal y dar estímulo a corto plazo...
- flexibilizar política monetaria...
- proporcionar liquidez soberana, sin líquidos disolventes ni agentes privados...
- reestructurar insostenible deuda pública y privada de manera racional
- recapitalizar bancos...
- restablecer competitividad de las economías en dificultades, tal vez a través de salidas de la unión monetaria
- invertir en trabajadores y crecimiento a largo plazo de productividad...
- fomentar mercados emergentes para hacer valer su peso y ayudar a reequilibrar el mundo...

## **ECONOMÍA VENEZOLANA:**

Data disponible muestra q economías avanzadas (USA, EZ, UK, JAPÓN, etc.) caen a gran velocidad -los rebotes de sus monedas y valores bursátiles solo muestran expectativas especulativas puntuales: stress financiero actual es mayor q el de 2007 a 2009- los mercados desarrollados y emergentes (China, Taiwán, Corea del Sur, Brasil, Turquía, Rusia, etc.) muestran fuerte desaceleración en su crecimiento total... Señales de gran recesión anuncian riesgo de gran depresión económica, acompañada de grave crisis financiera en la mayoría de las economías... ¡o se logra re-aceleración -ya- o la caída será en picada...!

### **Conclusiones y recomendaciones:**

El riesgo de recesión grave puede dar lugar a otra depresión con fuerte crisis financiera. Políticas para afrontar la Gran Depresión creó guerras monetarias y comerciales, mal manejo de la deuda, etc. generando deflación seguida de inflación, insolvencia soberana con déficits monetarios y salidas del mercado, aumento mal distribuido de ingresos y riqueza, pobreza galopante, desesperación populista, desórdenes sociales e inestabilidad política y económica q paso a regímenes autoritarios (Alemania, Italia, España y Japón) y a Segunda Guerra Mundial. Riesgo de repetición de los 30 no es desestimable: se requiere la acción política audaz y agresiva a nivel global... ahora... contracción actual podría ser más grave que la de 2007-09:

- problemas se limitaban a deuda del sector privado y su apalancamiento, ahora se han extendido a deudas del gobierno y su apalancamiento...
- todas las herramientas políticas monetarias y fiscales estaban disponibles, ahora ya están en uso...
- gobiernos podían respaldar y rescatar bancos, ahora la reacción política en contra de bancos y planes de rescate es fuerte y riesgo soberano es fuente de riesgo bancario...
- políticos reaccionaron con rapidez, ahora creencia errónea predominante es que recaída es poco probable... estamos detrás de la curva en velocidad de respuesta política a la tormenta global q viene: tiempo para tomar medidas enérgicas se agota, para lanzar cualquier plan q incluya combinación de todas o algunas políticas, como:

- Evitar carga frontal de austeridad fiscal y dar estímulo a corto plazo...
- flexibilizar política monetaria...
- proporcionar liquidez soberana, sin líquidos disolventes ni agentes privados...
- reestructurar insostenible deuda pública y privada de manera racional
- recapitalizar bancos...
- restablecer competitividad de las economías en dificultades, tal vez a través de salidas de la unión monetaria
- invertir en trabajadores y crecimiento a largo plazo de productividad...
- fomentar mercados emergentes para hacer valer su peso y ayudar a reequilibrar el mundo...

-

-----

**ADVERTENCIAS** sobre tendencias, estimaciones y pronósticos. Toda tendencia, estimación o pronóstico se basa en criterios y suposiciones o premisas, de acuerdo con paradigmas o formas de observar la realidad: lo percibido no es lo real ni lo es su interpretación ni su explicación. En la práctica solo sobreviven las formas q impulsan acciones más exitosas, al lograr lo q se espera de ellas. Obviamente q si cambia el entorno, ellas no seguirán siendo necesariamente exitosas, y se deberá crear e innovar hasta encontrar nuevas formas: desechando aquellas q fracasen y adoptando y optimizando aquellas q ahora resulten exitosas... y así sucesivamente. Entonces tenga cuidado al analizar tendencias, estimaciones y pronósticos -aunque esté de acuerdo con ellos- si es q no conoce las fuentes, o no tiene confianza en ellas, o no está de acuerdo con los criterios y premisas en q se sustentan, etc. Con mayor razón no juegue al mercado de valores sin entender lo q está detrás, excepto q lo tome deportivamente como un juego riesgoso: conociendo los peligros subyacentes. Sepa q el análisis técnico de los mercados es un análisis empírico q no garantiza el futuro predicho: el análisis matemático de los mercados muestra q las tendencias representan caminos aleatorios -no predecibles- donde todo puede suceder... pudiéndose pasar de toro (subida optimista) a oso (bajada pesimista) en un solo pestañear... P f no confunda las Matemáticas con la simple Aritmética... si bien las M incluyen la A, saber A no implica saber M, especialmente en cuánto a inferir se refiere: Persona o equipo alguno puede predecir el futuro... el futuro es incierto y elusivo... el pasado es múltiple e interpretable... la realidad es una, pero su percepción no...

No hay verdades absolutas, hay muchas verdades... No es lo mismo tener habilidad para el cálculo numérico y jugar bien a las damas... q tener capacidad para hacer inferencias válidas y jugar bien al ajedrez o al bridge... La "alternativa del tonto" es la de creer y/o hacer creer q sólo hay una alternativa... "la q le conviene y/o le dicen q es la única q hay...": busque otras.

No se deje atrapar... sea ingenioso, creativo e innovador... y auténtico y aprecie la autenticidad de otros... sea feliz y haga feliz a los demás... decline las invitaciones a sentirse mal... trate a los demás como legítimos otros en convivencia con ellos (Maturana)... y no se deje avasallar ni discriminar... tenga fe, la fe mueve montañas... Defienda y practique sus principios y valores, y

refuerce y utilice sus competencias, para diseñar y lograr construir nuevos futuros... y luche tenaz y colectivamente por ellos... con energía y sin descanso

Para sobrellevar crisis con éxito ¿basta contar con escenarios y/o estrategias genéricas?: no; debe diseñar e implementar estrategias a la medida... ante escenarios también a la medida... y monitorear escenarios y logros, para asegurar la gestión... ajustando rumbo y marcha...

### !!! COMPETENCIAS COMPLEMENTARIAS NECESARIAS!!!

Además de dominar competencias de gestión estratégica, liderazgo integral y gerencia de proyectos- la práctica muestra que es útil dominar también las COMPETENCIAS de:

- gerencia de procesos horizontales, alineando procesos funcionales con metas y estrategias de negocios. evitando sub optimización de procesos funcionales: incentive inspiración e innovación y optimice procesos de negocios, para x sincronizar cadena de suministros con planes y resultados de mercadeo, ventas y producción...
- gerencia del cambio inducido, liderando cambio transformacional cultural y organizacional requerido, para re-enmarcar situación y lograr lo deseado... atendiendo necesidades e inquietudes y reorientando resistencia al cambio, creando sentido de urgencia, excediendo expectativas de logro... p. e, en innovación en valor, servicio y atención al cliente, etc.
- finanzas para no financieros, con CONTROL DE GESTIÓN, incorporando BSC y nueva métrica de EBITDA, EVA, FDCL, ZETA, BETA -c/s manejo de valores negociables- sin eludir finanzas corporativas de empresas industriales, comerciales, de servicio, o bancarias: el desafío es agregar VALOR... y evitar ser burbujeado...

Descargue gratuitamente nuestro nuevo e-texto "gerencia estratégica de empresas y organizaciones" y/o nuestro nuevo e-texto "liderazgo integral": ambos e-textos son re-editados cada enero... enfatizando cómo actuar en consonancia con las nuevas situaciones...; p f háganos llegar sus muy valiosas necesidades, inquietudes, opiniones y críticas, para considerarla y darle sus créditos, en la re-edición, a [dezeregaconsulting@cantv.net](mailto:dezeregaconsulting@cantv.net) : si tiene dificultades p f avísenos: 0212 580 0992 o 0426 513 5291 o 0426 5271...

"Si no cambias lo que haces hoy, todos tus mañanas serán como ayer" ROHN

"Si persistes en volver a hacer lo mismo q no te da resultados -esperando lograr mejores resultados- es posible q ya estés mostrando otros síntomas de locura..." ANÓNIMO



## **BSC: MEJOR TERMOMETRO INTER ACTIVO DE LA SITUACION DE UNA COMPAÑÍA: ¿indicadores?**

*Es imprescindible armar BSC diseñando el rompecabezas de objetivos y metas a lograr, diseñando indicadores concatenados entre sí q permitan medirlos... diseñando a priori relaciones medios a fines y analizando a posteriori relaciones causa a efectos o síntomas de mal o insuficiente **actuación y desempeño**... creando una sala de situaciones q continuamente evalúe el rumbo y la marcha de la empresa, y facilite ajustes según **escenarios y estrategias**:*

### **EJEMPLOS no exhaustivos ni priorizados:**

1. **SATISFACCIÓN DE TALENTOS** (O DE CLIENTES Y PROVEEDORES, INTERNOS): clima/trato, reconocimiento de logros, atractivo y competitividad de compensación fija y variable...
2. **SATISFACCIÓN CON TALENTOS** (O DE CLIENTES Y PROVEEDORES, INTERNOS): brecha de talentos (conocimientos especializados y de gestión + competencias personales (actitud, etc.) e interpersonales (liderazgo, etc.), niveles de actuación personales y colectivos...
3. **EXCELENCIA EN PROCESOS INTERNOS DE NEGOCIOS**: productividad (calidad, eficiencia y efectividad) y rentabilidad de procesos horizontales o de negocios (gestión de categorías, servicio y atención al cliente interno y externo, gestión de cadena de suministro de punta a cabo, innovación...) q cruzan procesos verticales o funcionales efectivos (mercadeo y ventas, operaciones y suministros, tecnología de información y comunicaciones, gestión de talentos, administración y finanzas, contraloría, etc.,)... y agregan suficiente valor sobre costos de inversión, operación y financiamiento...
4. **SATISFACCIÓN DE CLIENTES EXTERNOS Y CONSUMIDORES**: calidad de productos, servicios, y atención, oportunidad en entrega y satisfacción de la demanda, precios, créditos, descuentos
5. **SATISFACCIÓN CON CLIENTES EXTERNOS Y CONSUMIDORES**: lealtad, pago oportuno, etc.
6. **SATISFACCIÓN DE PROVEEDORES EXTERNOS**: lealtad, pago oportuno, etc.
7. **SATISFACCIÓN CON PROVEEDORES EXTERNOS**: calidad de productos, servicios, y atención, oportunidad en entrega y satisfacción de la demanda, precios, créditos, descuentos...
8. **SATISFACCIÓN DE COMUNIDAD INTERNA Y EXTERNA**: aceptabilidad de interrelaciones, nítida sensación de comprensión y solidaridad a través de proyectos y/o programas convenidos...
9. **SATISFACCIÓN CON COMUNIDAD INTERNA Y EXTERNA**: lealtad, comunicaciones directas, abiertas y sinceras...
10. **SATISFACCIÓN DE ACCIONISTAS PÚBLICOS Y/O PRIVADOS**: captación, retención, participación de mercado, volumen ventas, valor agregado, flujo de caja tradicional y libre, dividendos...
11. **SATISFACCIÓN CON ACCIONISTAS PÚBLICOS Y/O PRIVADOS**: redistribución razonable y justa...

**Con respecto a todos y c/u de los involucrados internos y externos debería llevarse y analizarse y atender estadísticas confiables sobre peticiones, sugerencias, reclamos, quejas y abandonos...**



