



DIRIGE TU ESTACIÓN SIN PRUEBA Y ERROR.

Tres fallas estructurales que frenan el servicio, el control y la rentabilidad.

“Los problemas más costosos de una estación no suelen empezar en la pista”

TRES FALLAS ESTRUCTURALES



Desconexión de pista



Gestión sin método



Liderazgo sin formación



**EJE
OPERATIVO**



**EJE
ADMINISTRATIVO**



EJE GERENCIAL

EJE OPERATIVO



LA PRIMERA RUPTURA

Cuando el gerente deja el piso, la estación pierde pulso.

ENFOQUE GENERAL

Falta de control en la pista

Debilidad en la supervisión

Desconocimiento del Protocolo de Servicio

PATRONES DETECTADOS

- ✓ Ausencia del gerente en piso.
- ✓ Falta de control sobre personal, horarios, turnos y cumplimiento de protocolos
- ✓ Permisividad y reacción tardía ante fallas.
- ✓ Ausencia de registros y seguimiento a incidentes.
- ✓ Desconocimiento del protocolo y de los momentos de operación.



**EJE
OPERATIVO**

Æ ṬṚ -Æ Ḥ

El administrador que no pisa la pista pierde autoridad, información y sentido de urgencia.

ANḼ ṚḐÆṬ ḐḼ AḤ Ṛ

Servicio irregular, pérdida de clientes frecuentes, afectación en ventas y pérdida de autoridad.

ERRORES OPERATIVOS

1. No baja a la pista.
3. Ordena que alguien más haga sus actividades operativas y se centra en las administrativas.
5. Desconoce la estructura del protocolo de servicio.
12. No recibe liquidaciones al finalizar el turno matutino.
13. Desconoce las necesidades para una correcta operación.
18. No conoce los ritmos de trabajo.

CONSECUENCIAS / IMPACTOS

1. Protocolo de servicio.
3. Pone en riesgo los procesos.
5. Feedback deficiente.
12. Descontrol de activos de la empresa.
13. Pérdida de ventas.
18. Clientes insatisfechos.

PALANCA DE MEJORA

*Regresar el liderazgo a la pista.
Supervisar de manera constante, aplicar
los protocolos y mantener presencia visible
para reforzar la cultura de servicio*



**EJE
OPERATIVO**

EJE ADMINISTRATIVO



LA SEGUNDA RUPTURA

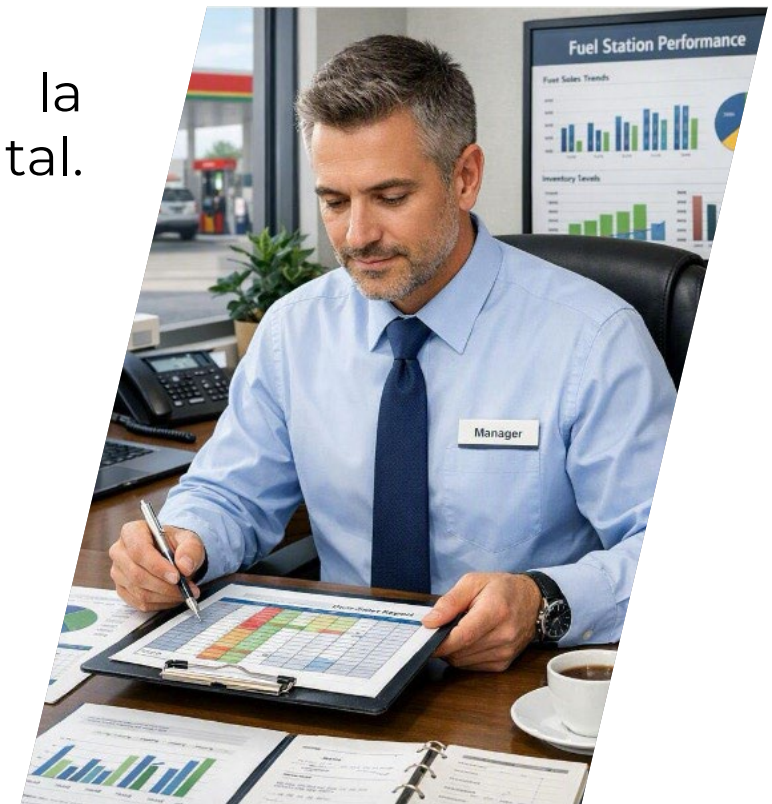
*Una estación sin método
puede moverse mucho y
seguir mal administrada.*

ENFOQUE GENERAL

En este eje se agrupan los errores que debilitan la estructura de trabajo, la planeación y el control documental. Es la columna vertebral de una estación eficiente.

PATRONES DETECTADOS

- ✓ Falta de reuniones de seguimiento
- ✓ Poco o nulo uso de indicadores
- ✓ Planeación débil de turnos y objetivos
- ✓ Desorden en formatos
- ✓ Liquidaciones y registros
- ✓ Decisiones reactivas, sin método ni respaldo de datos.



**EJE
ADMINISTRATIVO**

Æ Ƨ Ò -Æ Æ

Gestión administrativa improvisada. El administrador no convierte la información en decisiones estructuradas.

Æ Ì Ò Æ Ì Ì Ì Ì Ì

Pérdida de tiempo, errores repetidos, falta de control financiero y estancamiento en los resultados comerciales.

ERRORES ADMINISTRATIVOS

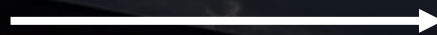
CONSECUENCIAS / IMPACTOS

21. Prefiere pagar o hacer que el pistero pague cuando un cliente se queja.



21. Percepción

22. No enseña a resolver situaciones al personal a su cargo.



22. Frena desarrollo del equipo.

23. Recibe cortes de caja sin estructura.



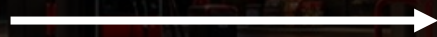
23. Duplica su trabajo.

25. No gestiona el corto plazo.



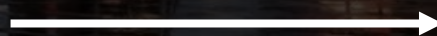
25. Difícilmente logra sus objetivos.

28. No elabora rol de turnos por resultados.



28. Deteriora el clima laboral

35. Topa la venta de aceites y aditivos.



35. Mantiene en su zona de confort a la E.S. y a los pisteros.

PALANCA DE MEJORA

*Institucionalizar procesos.
Convertir la administración en
soporte real de la operación,
usar indicadores como guía
diaria de decisión y dejar de
depender del momento.*



**EJE
ADMINISTRATIVO**

EJE GERENCIAL



LA TERCERA RUPTURA

Una estación puede tener administrador y aun así carecer de una verdadera gerencia.

ENFOQUE GENERAL

Se agrupan los errores que afectan la autoridad, el liderazgo y la cultura de servicio. Abarca la conducta, la comunicación y la imagen de quien está al frente

PATRONES DETECTADOS

- ✓ Falta de autoliderazgo y formación
- ✓ Relaciones inadecuadas con el personal
- ✓ Miedo al conflicto o permisividad excesiva
- ✓ Imagen descuidada
- ✓ Resistencia al aprendizaje
- ✓ Negación de errores



EJE GERENCIAL

ĐỀ NHẪN

Débil desarrollo del rol de líder el administrador se limita a administrar, sin forma, ni inspirar a su equipo.

ĐỀ NHẪN

Clima laboral deteriorado, baja moral, falta de respeto a la autoridad y pérdida de compromiso del personal.

ERRORES GERENCIALES

38. Hace relación excesiva fuera de la E.S. con pisteros.

40. No toma medidas correctivas al momento.

43. Le cuesta tomar decisiones propias.

44. No sabe escuchar, falta desarrollar la escucha activa.

48. Descuida la imagen personal e institucional.

54. Utiliza el liderazgo paternalista.

CONSECUENCIAS / IMPACTOS

38. Rompe la línea jefe/subordinado.

40. Conflictos o situaciones escalables.

43. Pérdida de respeto del personal.

44. Pierde comunicación con su equipo.

48. Sin autoridad interna para exigir imagen y proyecta una E.S. de bajo nivel.

54. Convierte la operación en algo emocionalmente negociable.

PALANCA DE MEJORA

*Profesionalizar el liderazgo.
Formar gerentes con visión,
comunicación efectiva y
capacidad de enseñar con el
ejemplo.*



EJE GERENCIAL

BRECHA ENTRE AUTOPERCEPCIÓN Y CONDUCCIÓN REAL

De la percepción a la evidencia

Al contrastar la autopercepción con criterio y realidad operativa, la lectura cambia.

46%

Se declara profesional al inicio

21%

Sostiene ese nivel al final

Operativo



Hacer

Administrativo

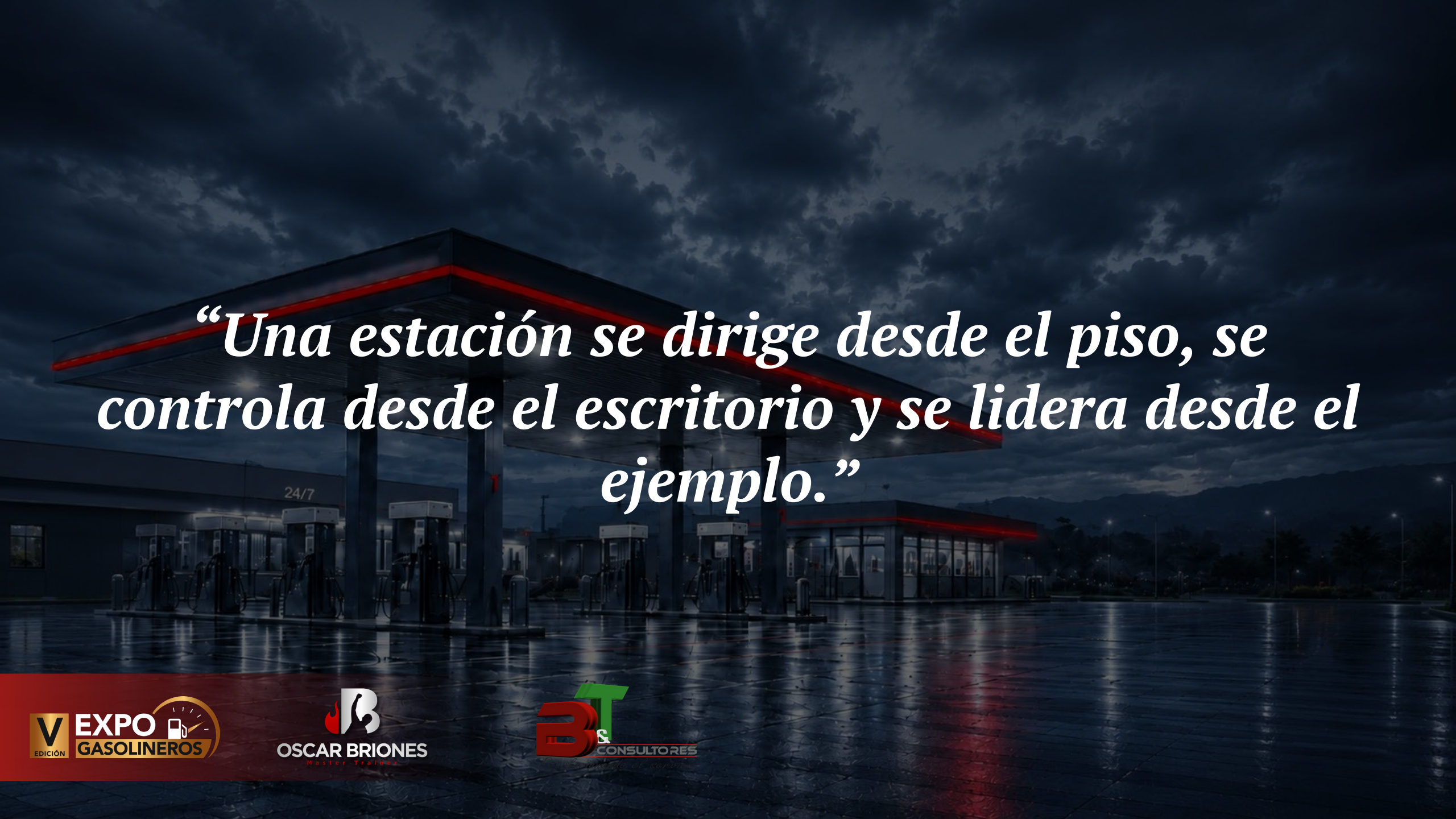


Pensar

Gerencial



Ser



“Una estación se dirige desde el piso, se controla desde el escritorio y se lidera desde el ejemplo.”

BONUS DE CONFERENCIA

