el viaje del líder

Sistema de Liderazgo Yichang

CULTURE AUDIT 2026

YICHANG

Un mismo sistema cultural

El líder hace vivir el sistema

Cinco piezas, una misma lógica. Cada una recibe algo de la anterior y le entrega algo a la siguiente.



1. Cultura

Quiénes somos: propósito, valores y Estilo Yichang

2. Modelo GH

La arquitectura que ordena: Qué · Cómo · Quién

3. Liderazgo

El líder facilitador que conecta estrategia y personas

4. Comunicación

Hace comprensible el norte, en doble vía

5. Orgullo Yichang

Hace visible lo que queremos repetir

lo que reconocemos vuelve a construir cultura

RECIBE DE MODELO DE GESTIÓN HUMANA

El rol de facilitador: el puente entre la estrategia y nuestra gente.

ENTREGA A COMUNICACIÓN

Líderes que explican, conversan, escuchan y devuelven la realidad de su equipo.

Propósito Juntos construimos un futuro mejor

La idea central

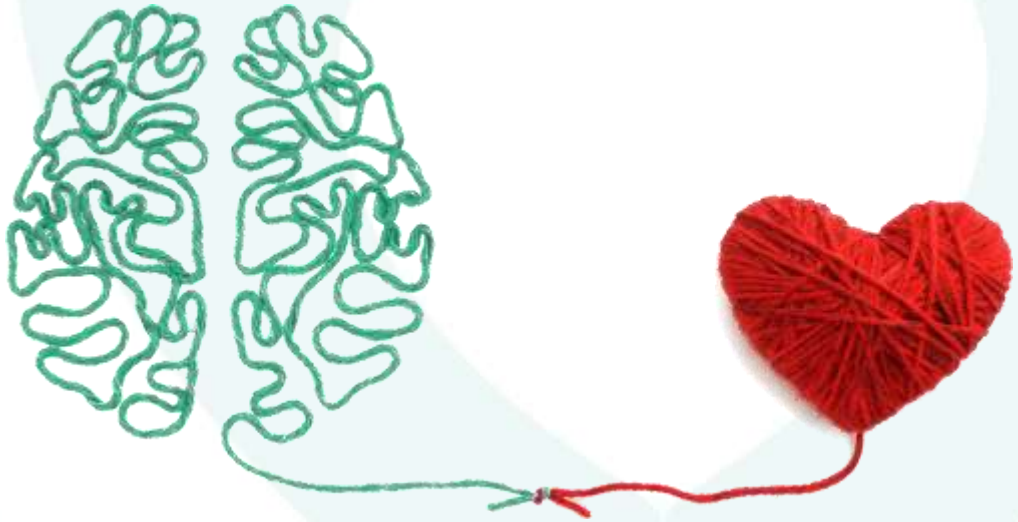
El líder, puente entre el negocio y nuestra gente

La estrategia no llega sola a las personas. Necesita ser comprendida, traducida, conectada con la cultura y llevada a la acción en cada equipo. Ahí aparece el líder.

TOMA SU LUGAR EN NUESTRO MODELO DE GESTIÓN HUMANA

QUÉ | CÓMO | QUIÉN + el líder en el centro

La experiencia diaria de cada Yichambero pasa, en gran medida, por cómo su líder explica, prioriza, escucha, decide, acompaña, reconoce y hace seguimiento. Por eso lo entendemos como facilitador y traductor.



negocio — el líder conecta — personas

LIDERAR EN YICHANG =

Comprender el negocio + Conectar con las personas y la cultura + Convertir esa conexión en acción



Modelo de liderazgo

Qué esperamos de un líder Yichang

Por qué el líder
Qué esperamos
Cómo escuchamos
Cómo desarrollamos
Volvemos a escuchar

Modelo: Cabeza, Corazón y Manos

Un modelo propio, nacido de una pregunta interna

Si el líder está en el centro del Modelo de Gestión Humana, ¿qué necesita para ser realmente un facilitador? No es un modelo externo adoptado ni una lista de competencias.



pienso

cabeza

COMPRENDO Y TRADUZCO

¿Qué necesitamos comprender?

Negocio, estrategia, prioridades, objetivos, contexto y decisiones. El líder da claridad y traduce.



siento

corazón

CONECTO Y DOY SENTIDO

¿Cómo lo conectamos con nuestra gente?

Cultura, valores, escucha, empatía, motivación, reconocimiento y comprensión de cada equipo.



hago

manos

LO LLEVO A LA ACCIÓN

¿Cómo lo hacemos realidad?

Acción coherente, ejemplo, desarrollo, organización, comunicación, feedback, seguimiento y ejecución.

cultura · comunicación transversales a todo el modelo

Segmentación de líderes

Una misma esencia, distintos alcances

No responde solo a la jerarquía: considera el alcance del rol, el tipo de equipo, la complejidad de las decisiones y el nivel en que cada líder despliega la estrategia.

1 Creador

Implementa y sostiene

Garantiza la implementación de la estrategia de manera saludable y eficiente.

PUESTOS REFERENCIALES

Supervisores, encargados, coordinadores y líderes operativos: Ventas, Mercaderismo, Transporte, Tienda, Almacén.

COMUNICACIÓN INTEGRAL

Comunicación efectiva, transparente y oportuna en su equipo directo.

2 Innovador

Agiliza e innova

Fomenta un trabajo ágil e innovador, alineado a la estrategia.

PUESTOS REFERENCIALES

Jefaturas y líderes funcionales: Operaciones, Marca, Producción, Compras, Calidad, E-Commerce, entre otros.

COMUNICACIÓN INTEGRAL

Amplía esa dinámica a su equipo directo y extendido.

3 Mentor

Despliega y facilita

Asegura el despliegue de la estrategia y facilita su implementación.

PUESTOS REFERENCIALES

Gerentes y Subgerentes de área, líderes de Canal y Jefes con equipos grandes o múltiples equipos.

COMUNICACIÓN INTEGRAL

Define y asegura esa dinámica a través de sus líderes.

4 Estratega

Integra y alinea

Garantiza la integración de la dirección o gerencia y alinea a su equipo con la estrategia.

PUESTOS REFERENCIALES

CEO, Directores y Gerentes de primera línea: Negocio, Finanzas, Gestión Humana, TI, entre otros.

COMUNICACIÓN INTEGRAL

Estrategia de comunicación para un ambiente seguro, ordenado y de confianza en toda la gerencia.

"El modelo es uno. Lo que cambia es el alcance desde donde cada líder traduce y hace realidad la estrategia."

Conductas Cruciales

Nacieron de la voz de los Yichamberos

Hace aproximadamente cuatro años escuchamos a una muestra representativa de la organización, con focus groups y entrevistas en profundidad: ¿qué es no negociable?, ¿qué esperas encontrar sí o sí en tu líder?

Las cinco conductas se validaron luego con el mismo grupo.



Son esenciales e irrenunciables: el piso que todo líder debe cumplir dentro del modelo Cabeza, Corazón y Manos.

1	Preocúpate de las personas más allá de las metas	Genera espacios de diálogo · Conoce a tu gente · Muestra preocupación sincera · Muestra apertura
2	Sé consecuente	Cumple los compromisos · No prometas lo que no puedes cumplir · Actúa de acuerdo con tus principios · Da el ejemplo
3	Trata a todos por igual	Valora la diversidad · No tengas favoritos · Da a todos las mismas oportunidades
4	Reúnete periódicamente	1 vez al mes, 1 hora: tareas y objetivos (30 min) · feedback de dos vías (10 min) · espacio personal (20 min)
5	Festeja, reconoce y agradece	Sé sincero · Sé oportuno, no esperes para reconocer · Hazlo personalmente · Aprovecha las oportunidades



LATIDOS

El pulso de Yichang

Por qué el líder

Qué esperamos

Cómo escuchamos

Cómo desarrollamos

Volvemos a escuchar

LATIDOS

Una medición de liderazgo, no una encuesta de clima

QUÉ OBSERVA

Afirmaciones observables sobre las Conductas Cruciales y otros drivers que Yichang necesita seguir desarrollando.

Administración | Comunicación | Estrategia | Motivación | Valores

Drivers 2025

DISTINTAS MIRADAS SOBRE UN MISMO LIDERAZGO

- **Equipo** reportes directos
  Cómo se vive el liderazgo en la relación cotidiana.
- **Autopercepción** cada líder
  Coincidencias o brechas con las otras miradas.
- **Pares** solo primera línea
  Cómo se percibe en la relación horizontal entre líderes.
- **Jefe directo** en el Viaje del Líder
  Acompaña la lectura, acuerda objetivos y hace seguimiento.

RIGOR METODOLÓGICO · FICHA TÉCNICA 2025

30 + 1
preguntas cerradas + 1 abierta

0.99
Alfa de Cronbach (confiabilidad)

1,451
colaboradores evaluadores · 93% de participación

156
líderes evaluados por sus equipos · 80% de participación

Validez de contenido por juicio de expertos · piloto con una muestra real de Yichang · encuesta virtual autoadministrada · campo: junio y julio de 2025.

LATIDOS es el input del sistema: nos ayuda a decidir dónde y cómo acompañar a nuestros líderes.

Devolución acompañada

El resultado no llega solo



Cada líder recibe sus resultados personales junto con el Kit del Líder, diseñado para entender, reflexionar y crecer.

01. Una guía para entender los resultados de su encuesta

02. El modelo Cabeza, Corazón y Manos

03. Las Conductas Cruciales que valoramos

04. Una hoja de reflexión para identificar sus focos

05. Una hoja de compromiso con su crecimiento

06. Herramientas que lo acompañan en los próximos meses

Recibir feedback sobre el propio liderazgo moviliza emociones. Por eso no empujamos a corregir: primero, a comprender.

LA COMUNICACIÓN DE ENTREGA ORIENTA EL RECORRIDO

Prepararme ► Leer ► Reflexionar ► Conversar ► **Planificar**

El Viaje del Líder

GH acompaña, el jefe participa, el líder se hace cargo

	1 Encuesta y resultados	2 Conexión liderazgo	3 Revisión de resultados	4 Planteamiento de mejoras	5 Alineación	6 Plan de acción	7 Implementación	8 Monitoreo
Líder	Participa y recibe su información.	Se familiariza con el viaje y su sentido.	Analiza y reflexiona con la hoja guía.	Define posibles acciones según sus resultados.	Presenta su propuesta de mejora.	Asume compromisos y formaliza el plan.	Hace realidad las acciones.	Revisa avances y ajusta.
Gestión Humana	Aplica, procesa y prepara resultados.	Facilita espacios para aprender a interpretar.	Coordina sesiones por gerencia y facilita.	Brinda estructura y herramientas.	Acompaña el proceso.	Monitorea la carga y los compromisos.	Brinda herramientas y espacios de desarrollo.	Monitorea compromisos y acciones.
Jefe directo	Conoce el proceso y se prepara para acompañar.	Comprende el viaje y su rol.	Acompaña al equipo en la revisión.	Ayuda a contrastar oportunidades.	Revisa oportunidades y acuerda objetivos claros.	Valida y acompaña.	Sostiene conversaciones y soporte.	Mantiene reuniones periódicas de seguimiento.

Sesión de reflexión y plan de acción

El plan nace de la reflexión, no de un trámite

MÓDULO 1

01 Conectar y prepararse

Disposición para aprender: experiencias en duplas y un giro de la justificación a la pregunta "¿qué puedo hacer diferente?".

MÓDULO 2

02 Reflexionar sobre los resultados

Leerlos con atención, presencia y sin juicios: aspectos positivos, sorpresas y expectativas; luego, fortalezas y oportunidades.

MÓDULO 3

03 Llevar a la acción

Priorizar conductas y construir acciones concretas. El objetivo no es una lista larga, sino focos que puedan sostenerse.

Hoja de plan de acción

2 o 3 áreas clave

Conducta	¿Qué comportamiento quiero fortalecer?
Resultado	¿Qué me mostró LATIDOS?
Acción	¿Qué haré diferente de manera concreta?
Meta	¿Qué espero lograr?
Plazo	¿Para cuándo?
Hitos	¿Qué señales intermedias mostrarán avance?
Aliados	¿De quién necesito soporte?

Se comparte con el jefe directo, se acuerdan objetivos y se formaliza en BUK para su seguimiento.

Acompañamiento

Identificar una oportunidad no es saber trabajarla

HERRAMIENTAS QUE SOSTIENEN EL DESARROLLO

Reuniones efectivas

Alinear objetivos, revisar avances, corregir rumbo y asegurar participación con propósito.

Técnicas de feedback

Sostener conversaciones saludables para reconocer, corregir y desarrollar.

Estrategias de reconocimiento

Hacer visible la contribución y fortalecer motivación y cultura.

Círculos de Liderazgo

Compartir situaciones difíciles, resolver entre pares e intercambiar buenas prácticas.

Conductas Cruciales en acción

Llevar las cinco conductas a situaciones concretas del día a día.

RUTA DE ACOMPAÑAMIENTO



Lanzamiento y medición

Entender el propósito y el rol del líder.

Resultados y taller

Compartir resultados y plantear mejoras.

Formación en feedback

Sostener conversaciones de desempeño.

Checkpoint

Revisar avances y trabajar como equipo.

Formación

Fortalecer la comunicación efectiva.

Retrospectiva

Progresos, aprendizajes y lo que no funcionó.

Evidencia de implementación

El viaje se ejecutó, no solo se diseñó

152
líderes recibieron sus resultados

1,436
colaboradores en el corte final

8 × 2 h
sesiones de devolución por dirección o gerencia



Corte final presentado a Directorio. Resultados procesados por Conductas Cruciales y conductas complementarias, con distribución B2B / Neutro / T2B y promedio general.

UNA LÍNEA VISIBLE DE PRINCIPIO A FIN

Medición ▶ Devolución ▶ Reflexión ▶ Compromiso ▶ Acción ▶ Seguimiento

Cada líder elaboró su plan a partir de sus resultados, recibió feedback de su líder y lo puso en marcha.

Volvimos a escuchar · LATIDOS 2026

La medición confirma avances y amplía nuestra capacidad de escucha

COMPARATIVO 2025 → 2026

	2025		2026	
Resultado general promedio	4.10	▶	4.18	Mejora del promedio general
Jefe directo · T2B	80.0%	▶	80.4%	Estable, con ligera mejora
Primera línea · reportes directos (prom.)	4.32	▶	4.47	Mejora marcada
Primera línea · reportes directos (T2B)	82.5%	▶	90.1%	+7.6 pp
Primera línea · pares (prom.)	3.70	▶	3.82	Mejora y aporta una mirada complementaria

NUEVO EN 2026 · PULSO AMPLÍA LA ESCUCHA

NUEVA mirada complementaria

MÁS INFO para orientar el desarrollo

PULSO Cómo se percibe el liderazgo de la organización en su conjunto

LATIDOS evoluciona con las necesidades del negocio y de nuestra gente.

Cada nueva pregunta nos ayuda a afinar dónde y cómo acompañar a nuestros líderes.

Medimos para aprender, ajustar el foco de desarrollo y volver a escuchar.

Evolución del sistema

La escucha se convierte en decisiones de desarrollo

Cada medición nos entrega información para acompañar de manera más precisa a cada líder, equipo y nivel de la organización.

Lo que nos entrega LATIDOS

- Resultados individuales y por equipo.
- Lecturas por nivel, estructura y distintas miradas.
- Tendencias y drivers que requieren atención transversal.
- Nuevas preguntas cuando la realidad de la organización cambia.

Cómo lo convertimos en desarrollo

ACOMPAÑAMIENTO DIFERENCIADO

La información orienta los focos, las herramientas y el tipo de acompañamiento que necesita cada población de líderes.

No todos necesitan lo mismo: mantenemos una esencia común y ajustamos el desarrollo según el rol, el equipo y la necesidad observada.

FOCOS QUE PODEMOS ACTIVAR

A partir de la escucha:

- Reflexión y plan de acción individual
- Conversación y seguimiento con el jefe
- Talleres y herramientas según la necesidad
- Círculos y espacios de aprendizaje entre líderes
- Nueva medición para observar evolución y ajustar

"No desarrollamos desde supuestos: escuchamos, acompañamos según lo que encontramos y volvemos a medir."

No construimos un programa de liderazgo. Construimos un sistema que aprende.

Escuchar, desarrollar y volver a escuchar, para que nuestros líderes conecten cada vez mejor el negocio con nuestra gente y, juntos, hagamos realidad el Yichang que queremos construir.



YICHANG

Sigue → 4. Comunicación