

CAPITAL AMABLE

La amabilidad se diseña.
Se ejecuta. Se mide.

Una introducción a nuestra filosofía y al sistema KindOS

EBOOK DE PRUEBA

Versión demostrativa para presentar Capital Amable, su filosofía y la arquitectura general de KindOS.

1. ¿Qué es Capital Amable?

Capital Amable es una organización que desarrolla e implementa prácticas de Amabilidad Consciente para transformar la manera en que las personas interactúan y generar beneficio colectivo.

Partimos de una idea sencilla: la amabilidad no tiene por qué quedarse en una intención, una sonrisa o una declaración de valores. Puede convertirse en una forma consciente de diseñar interacciones, comportamientos y prácticas de gestión.

Encontrar el beneficio colectivo a través de la Amabilidad Consciente.

2. Nuestra filosofía

Capital Amable propone mirar las relaciones humanas y la gestión desde otra perspectiva: no se trata de elegir entre resultados y humanidad. Se trata de diseñar formas de trabajar que permitan perseguir resultados sin abandonar principios humanos.

Por eso hablamos de Amabilidad Consciente: una amabilidad que tiene intención, criterio y capacidad de acción.

Capital Amable busca rentabilizar la amabilidad: convertirla en prácticas observables y conectarlas con aquello que una organización necesita conseguir.

3. Los 5 valores transversales

Los cinco valores expresan los principios desde los cuales Capital Amable propone actuar. Son transversales a talento, cultura, operación y experiencia.

LIBERTAD

Actuar con autonomía, criterio y responsabilidad dentro del marco que corresponde.

EMPATÍA

Considerar a las personas, sus perspectivas y el impacto de nuestras acciones.

INNOVACIÓN

Buscar nuevas y mejores maneras de alcanzar nuestros objetivos.

COHERENCIA

Actuar de manera consistente entre lo que pensamos, decimos, decidimos y hacemos.

SENTIDO DEL HUMOR

Crear espacios más humanos, ligeros y abiertos, sin perder el propósito ni la responsabilidad.

4. Las 3 capacidades transversales

Los valores necesitan convertirse en decisiones y comportamientos. Para ello, KindOS trabaja con tres capacidades transversales.

OBJETIVIDAD

Ver la realidad, distinguir hechos de percepciones y orientar nuestras decisiones hacia un propósito.

APRENDIZAJE

Convertir la experiencia, la información y los resultados en conocimiento para mejorar.

ACCIÓN

Convertir las decisiones en comportamientos, iniciativas y resultados concretos.

5. ¿Qué es KindOS?

KindOS es el sistema de gestión de Capital Amable. Convierte la filosofía de Amabilidad Consciente en una forma estructurada de diagnosticar, diseñar, ejecutar y medir prácticas que buscan generar resultados.

KindOS no es simplemente una capacitación ni una encuesta de clima. Es una arquitectura para conectar propósito, evidencia, decisiones, acciones, comportamientos, indicadores, resultados y aprendizaje.

**PROPÓSITO → EVIDENCIA → DIAGNÓSTICO → DISEÑO →
ACCIÓN → MEDICIÓN → RESULTADO → APRENDIZAJE**

6. Los 4 frentes de aplicación

K-TALENT

Personas y capacidades: selección, onboarding, formación, desarrollo, liderazgo, desempeño, reconocimiento, retención y capacidades necesarias.

K-CULTURE

Cultura y comportamiento: relaciones, decisiones y acciones, conectando los cinco valores con comportamientos observables.

K-OPS

Operación y mejores prácticas: procesos, estándares, productividad, seguridad, eficiencia, calidad y mejora continua. Aquí viven las 4K.

KindEX

Experiencia interna y externa: cómo la organización es experimentada por colaboradores, líderes, clientes, consumidores, usuarios y otros públicos relevantes.

7. Las 4K de K-Ops

Dentro de K-Ops se encuentran cuatro conceptos de mejores prácticas operativas:

Concepto	Enfoque
KindHub	Seguridad y protección.
KindCare	Cuidado de las personas, instalaciones y recursos necesarios para operar.
KindFlow	Fluidez, agilidad y reducción de fricciones en los procesos.
KindShow	Experiencia y resultado visible; conecta especialmente K-Ops con KindEX.

8. KindPI: medir para demostrar

KindPI es el sistema transversal de indicadores de KindOS que busca conectar la ejecución y el desempeño de las prácticas del sistema con los resultados del negocio.

Una intervención no se evalúa solamente por haber sido realizada. Una práctica adquiere sentido cuando podemos observar qué cambió y qué resultado produjo o ayudó a producir.

PILAR → CONDUCTA → PRÁCTICA → KINDPI → RESULTADO

KindPI no sustituye a los KPI del negocio. Los complementa desde la lógica de Capital Amable, haciendo trazable la relación entre las prácticas del sistema y los resultados.

9. Una idea para recordar

Capital Amable no propone que la amabilidad sea el resultado final de una organización. Propone explorar cómo una forma consciente de gestionar las interacciones puede contribuir a conseguir resultados y, al mismo tiempo, encontrar beneficio colectivo.

La filosofía se expresa en valores. Los valores se traducen en comportamientos. Los comportamientos se convierten en prácticas. Las prácticas se ejecutan. Y los resultados se observan y se aprenden.

“La amabilidad se diseña. Se ejecuta. Se mide.”

PROPÓSITO

Encontrar el beneficio colectivo a través de la Amabilidad Consciente.

VISIÓN

Ser el primer estándar de Amabilidad Consciente en el Perú y el mundo.

MISIÓN

Implementar nuestro sistema en cada interacción colectiva.