

Reglas:

- ✓ Decomiso de celulares, laptops, tablets y cualquier cosa que se le parezca
- ✓ Obedezca el ENROQUE



bienvenidos

# ¿Y los materiales apa'?

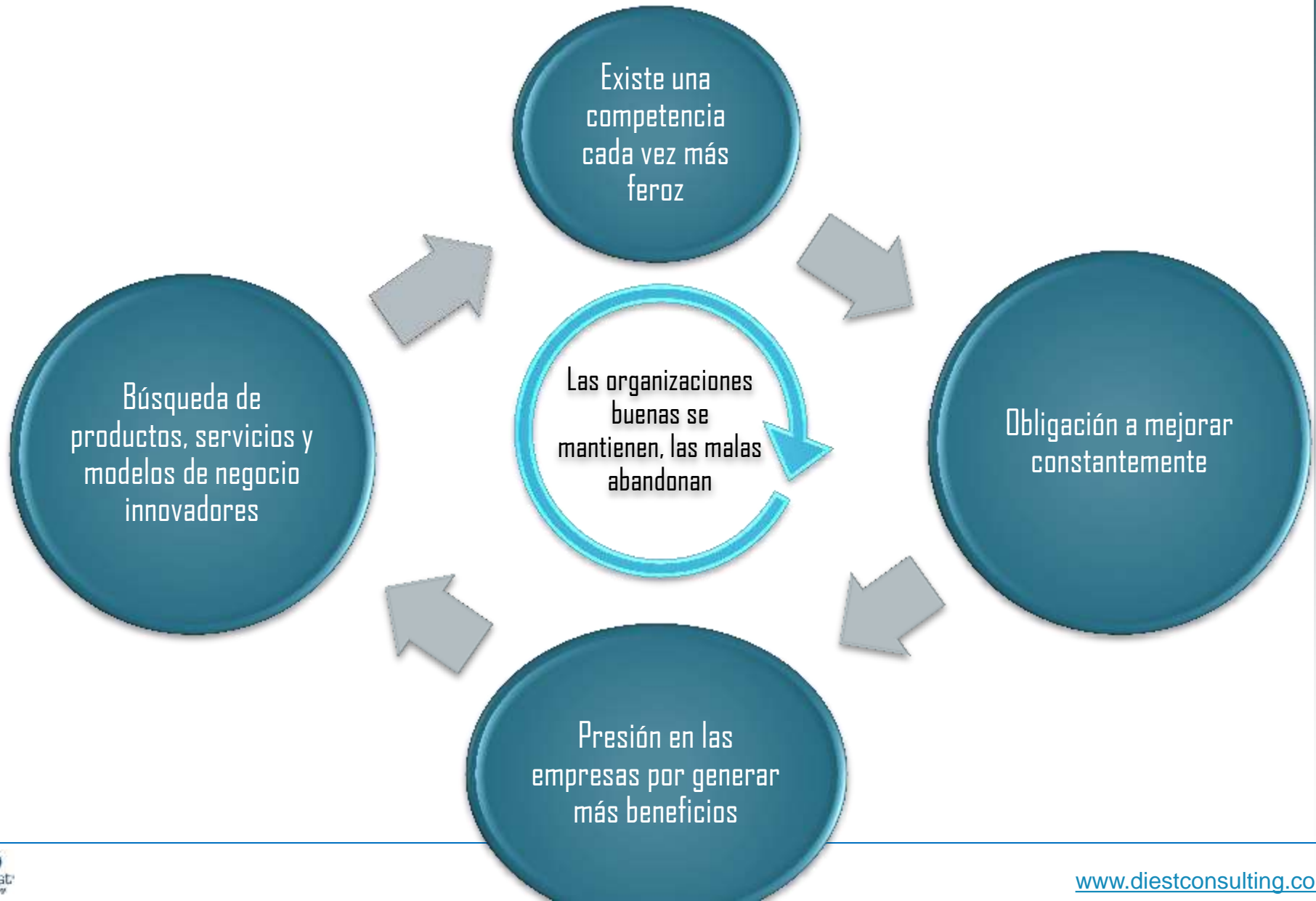
**Esta presentación estará disponible en  
[www.diestconsulting.com/home/mack](http://www.diestconsulting.com/home/mack)  
y se actualizará dos días después de  
cada sesión**

# El Entorno Actual de Los Negocios

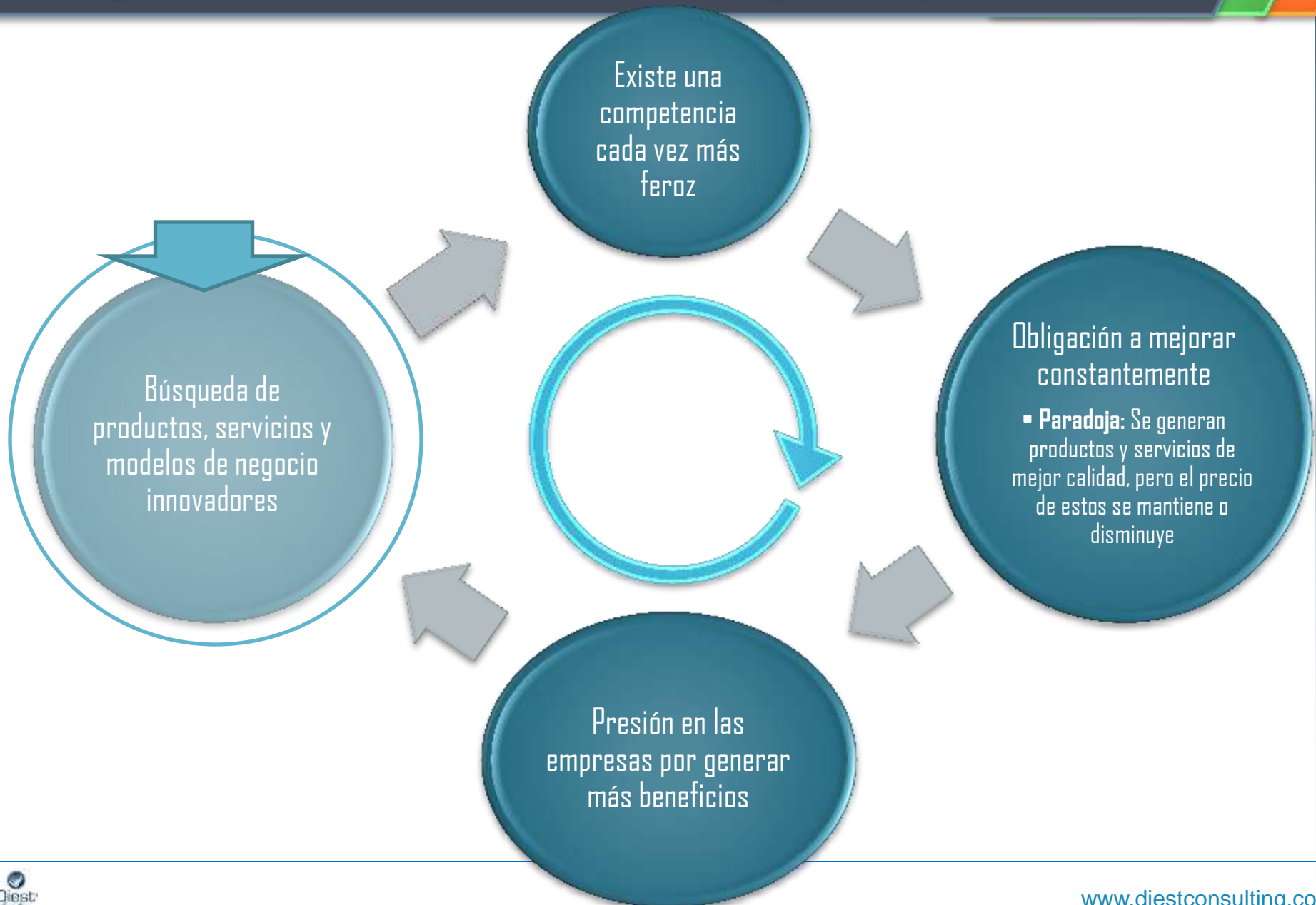
“Lo grave es que estamos en el siglo XXI con organizaciones diseñadas en el siglo XIX para que funcionaran en el siglo XX.”

- Michael Hammer

# El Entorno Actual de Las Organizaciones



# ¿Dónde esta entonces la ventaja competitiva?



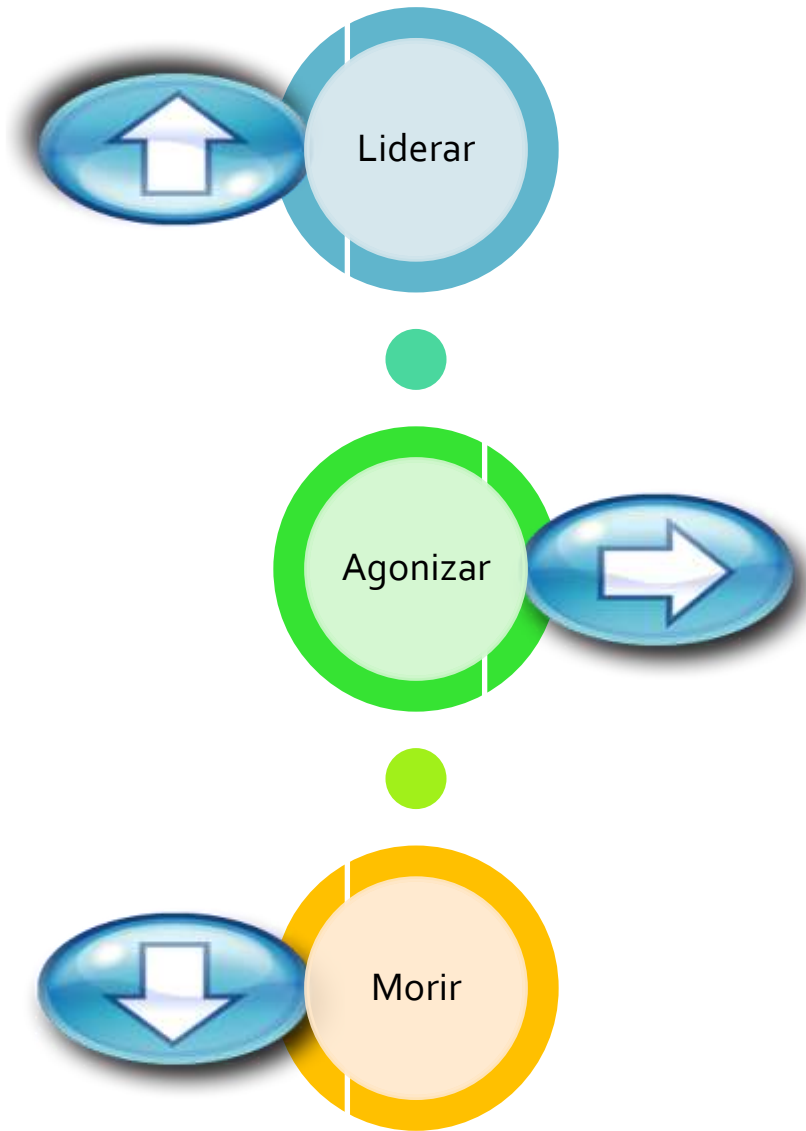
Las reglas de  
juego han  
cambiado: el pez  
más grande ya  
no se come al  
chico, **el pez más  
rápido se come  
al más lento.**

# ¿Y en lo personal?, !!!!!Lo mismo!!!!!!



# Los 3 Caminos

- Si su opción es liderar, deberá entonces crear los mecanismos necesarios para ser productivo



# Lo que buscan las organizaciones

Extraordinario  
nivel  
de servicio al  
cliente

Solidez  
institucional y  
agilidad  
Organizacional

líderes y Talento  
de  
alto desempeño

Liderazgo  
Del  
mercado

Rentabilidad  
Y crecimiento

# Las 5 fuerzas de la organización legendaria



# ¿Que es lo que las Organizaciones requieren?

Líderes  
capaces de  
hacer que las  
cosas sucedan  
rápidamente y  
de forma  
contundente

# ¿Que es un líder?



# ¿Qué es un jefe?



# ¿Qué hace un JEFE?

**Da órdenes**

**Presiona**

**Se hace el importante**

**Controla y Fiscaliza**

**Roba el esfuerzo de otros**

**Puntualiza y magnifica los errores**

**No reconoce**

# ¿Que es un líder?



# ¿Qué hace un Líder?

Es el  
"orquestador" (vs.  
El dictador).

Tiene un fin en  
mente

Toma riesgos

Elabora planes

Pone los medios  
para que la  
motivación ocurra

Es paciente y  
perseverante

Esta "al control"  
sin "necesidad de  
controlar."

Auto- motivado /  
auto-dirigido

En un coach

# ¿Qué es un líder?

**"Aquel que 'pone los medios' para que las cosas sucedan, aun si no cuenta con personal a su cargo"**

¿Por dónde empezamos?

“Para convertirnos en  
grandes líderes debemos  
empezar por nuestra ...

A C T I T U D ”

¿Por qué?

A woman with long brown hair, wearing a white tank top and white pants, is captured mid-jump in a field of yellow flowers. Her arms are raised in a 'V' shape, and her head is tilted back, suggesting a moment of pure joy or triumph. The background is a clear, bright blue sky. The text '¿Qué es actitud?' is overlaid in a large, white, sans-serif font across the center of the image.

¿Qué es  
actitud?

“Actitud es la manera con que respondes a la vida cada día, todo el día”.



La  
pregunta  
es  
¿Cómo?

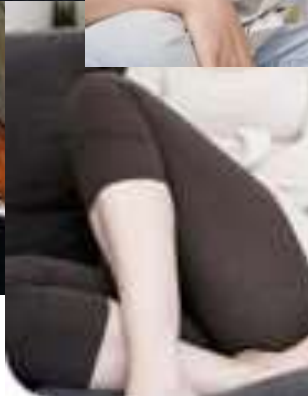


# La importancia de la Actitud

“La Actitud es el motor de las personas de alto desempeño, mientras más revoluciona más avanza y mientras más avanza más arrastra”

-Hugo Becerra

# ¿Qué actitudes observan?



# La importancia de la Actitud

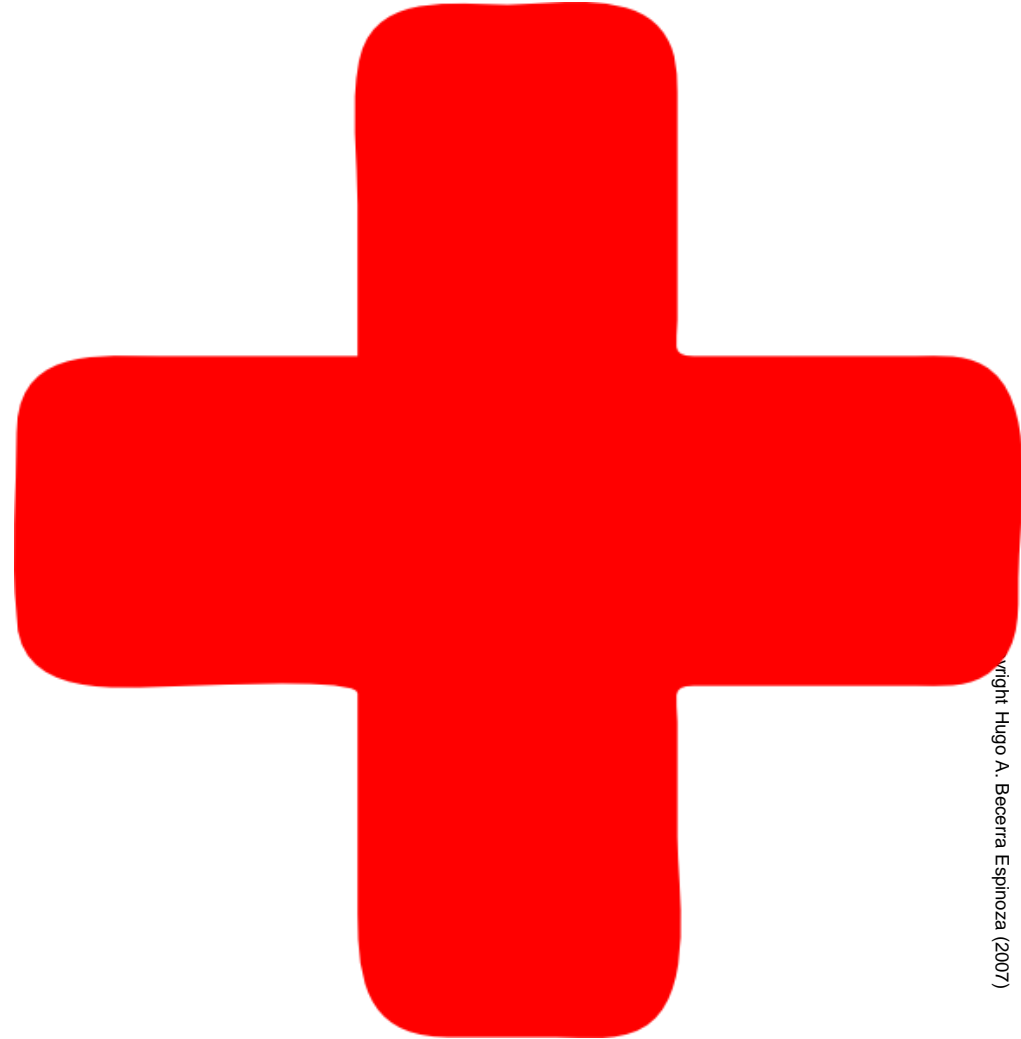
“Las actitudes se reflejan en como pensamos, como hablamos, como actuamos, lo que decimos, como lo decimos, como nos movemos...”

...por lo tanto

“LAS  
ACTITUDES  
NOS  
DEFINEN”

*Hugo Becerra*

- Entre + actitudes **positivas** adquieras mejor vas a ser como persona y mejor vas a ser percibido por los que te rodean



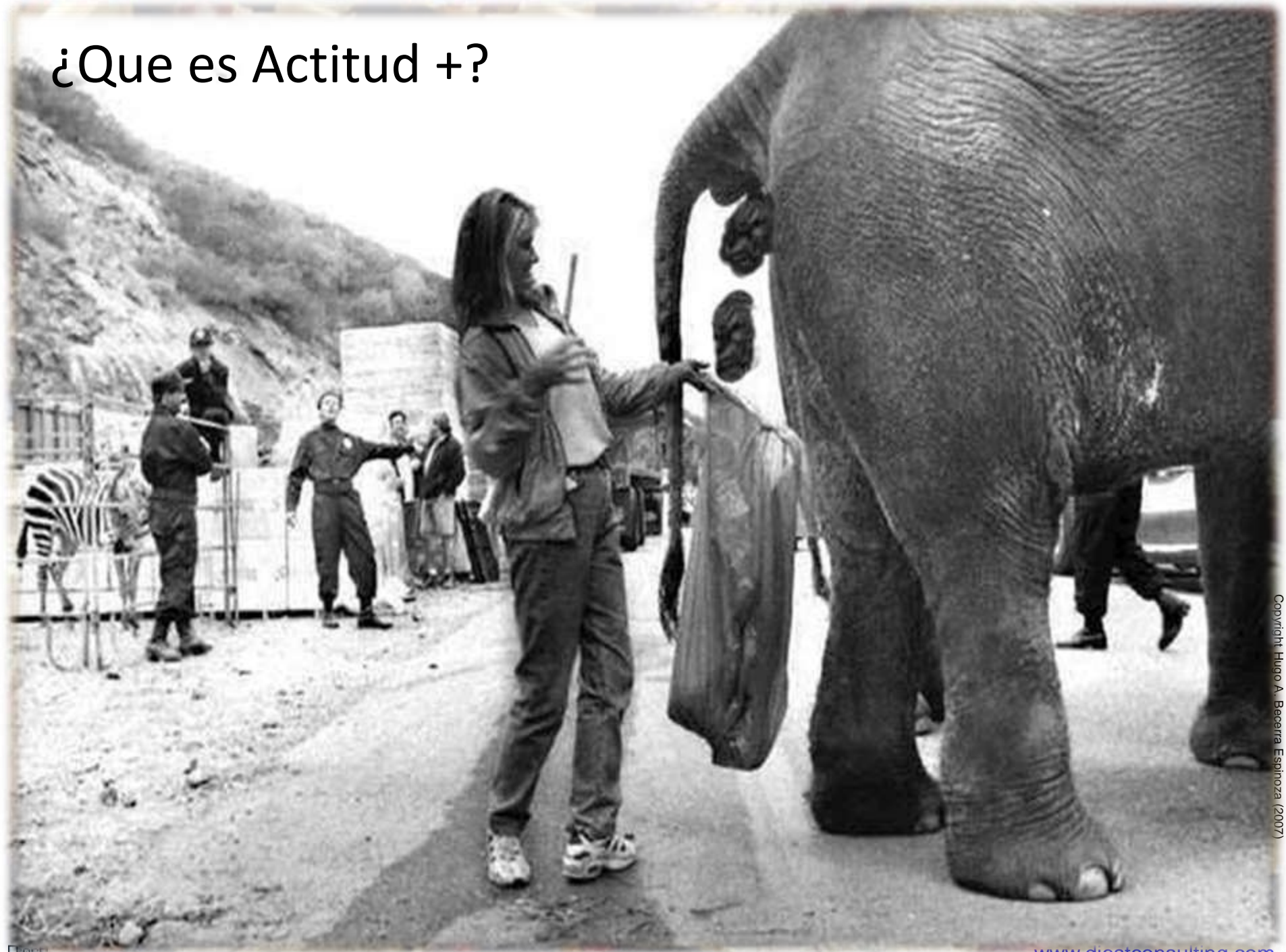
# ¿Que es Actitud +?

- “Capacidad de **Elección** manifestada en **hechos positivos**”

- Hugo Becerra



# ¿Que es Actitud +?



Copyright Hugo A. Becerra Espinoza (2007)

“Las oportunidades  
son calvas y hay que  
tomarlas por el pelo”

# Actitud Positiva en tu trabajo



“Aunque no puedas escoger el trabajo, siempre puedes elegir como lo harás o enfrentarás”

# Fórmula de la Actitud

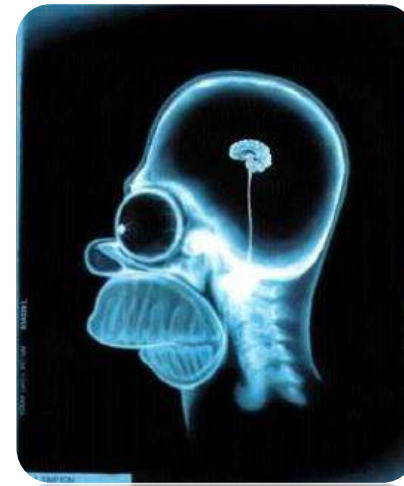


# Reactivo vs. Proactivo

Proactivo



Reactivo



# Reactivo vs. Proactivo

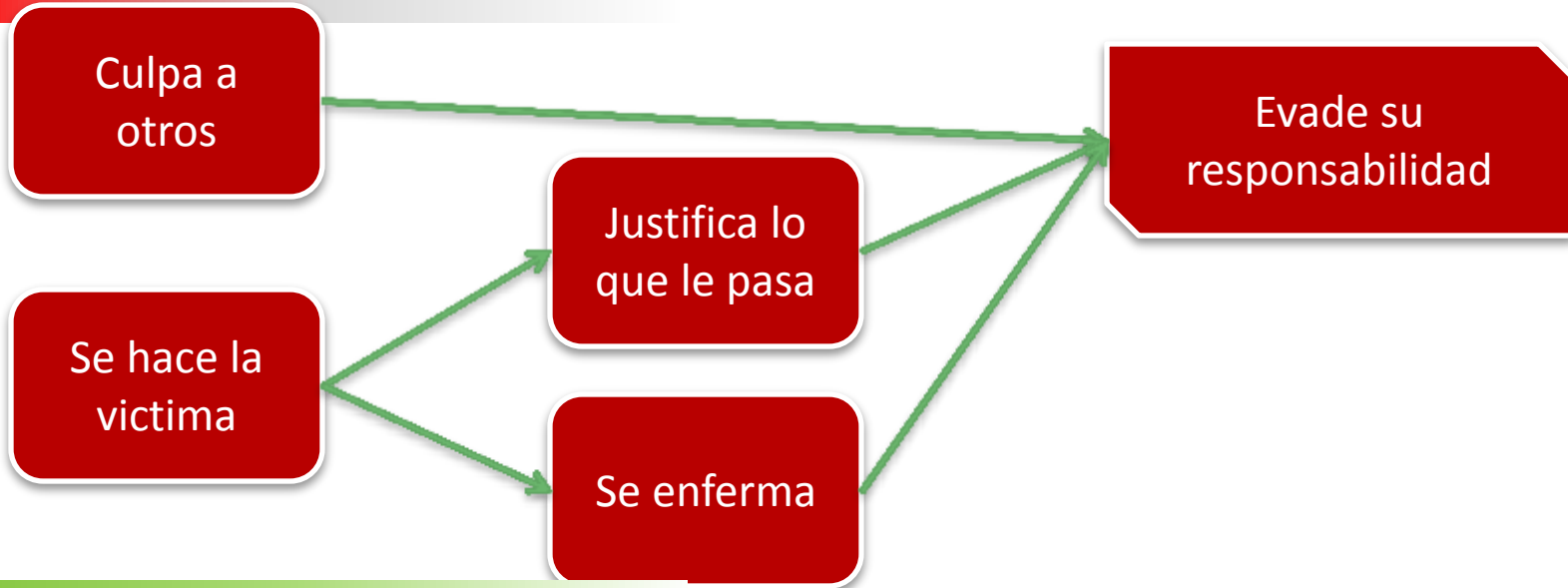
“espero a que  
me digan que  
hacer”

“tengo iniciativa, tomo  
decisiones y hago las  
cosas sin que nadie me lo  
pida”

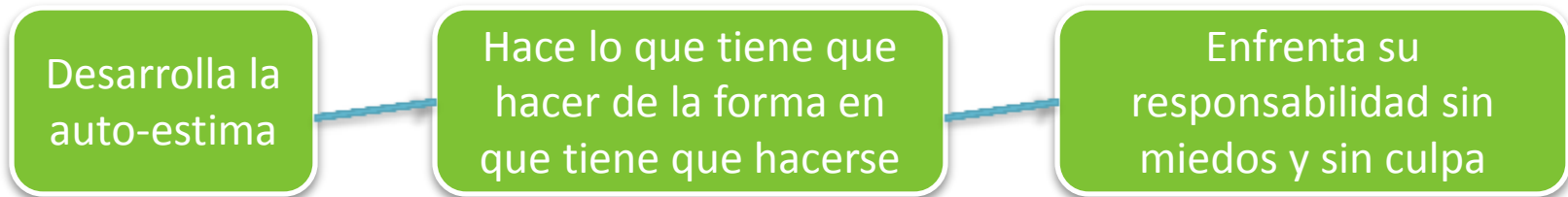


# Reactivo vs. Proactivo

## Reactivo



## Proactivo



A grayscale photograph of three business professionals in suits, two men and one woman, celebrating with their fists raised in the air. The image is semi-transparent, serving as a background for the text.

¿Qué es Pro actividad?

◆ Pro actividad es tener la **iniciativa** y **responsabilidad** nuestros actos.

A person in climbing gear is seen from behind, standing on a narrow, snow-covered ridge of a mountain. The person is wearing a red helmet and dark clothing. The background shows a vast, hazy mountain range under a clear blue sky. The lighting suggests it's either early morning or late afternoon, with long shadows and a soft glow on the snow.

Realiza el Máximo Posible

“Un gran  
esfuerzo  
despega de una  
gran actitud”

-Pat Riley

¿A dónde crees que llegarás?



**Máximo  
posible**



**Mínimo  
requerido**

# Debes dar el máximo posible en:

1. Formar una mentalidad de que el cliente es primero.
2. Tener un enfoque positivo de las cosas.
3. Dar respuesta personalizada.
4. Conectar con los clientes internos y externos.
5. Dar un toque profesional a lo que haces.
6. Rapidez.
7. Capacidad para resolver problemas y quejas.
8. Innovación y mejora continua.



## Predicar con el Ejemplo

Congruencia entre los que se **P**ienso, se **D**ice y se **H**ace.

$$\textcircled{P} = \textcircled{D} = \textcircled{H}$$

Proveer los requerimientos necesarios para que las cosas sucedan (Ej.: capacitación, motivación, insumos, incentivos, visión)  
“nada ocurre por arte de magia, o por hablar bonito”

Poner los medios

Optimismo

Ser una inspiración, no una decepción. Los optimistas inspiran actuando y pensando positivamente aun en circunstancias difíciles, los pesimistas decepcionan porque se enfocan en lo negativo.

Acto indispensable para llegar a la “cumbre”. El líder sabe que para llegar a ella se escala, no se resbala.

Esfuerzo

Temple

Acto de estar preparado para grandes retos y obstáculos. Se caracteriza por un estado inteligente de calma pero con un estado mental de decisión y acción.

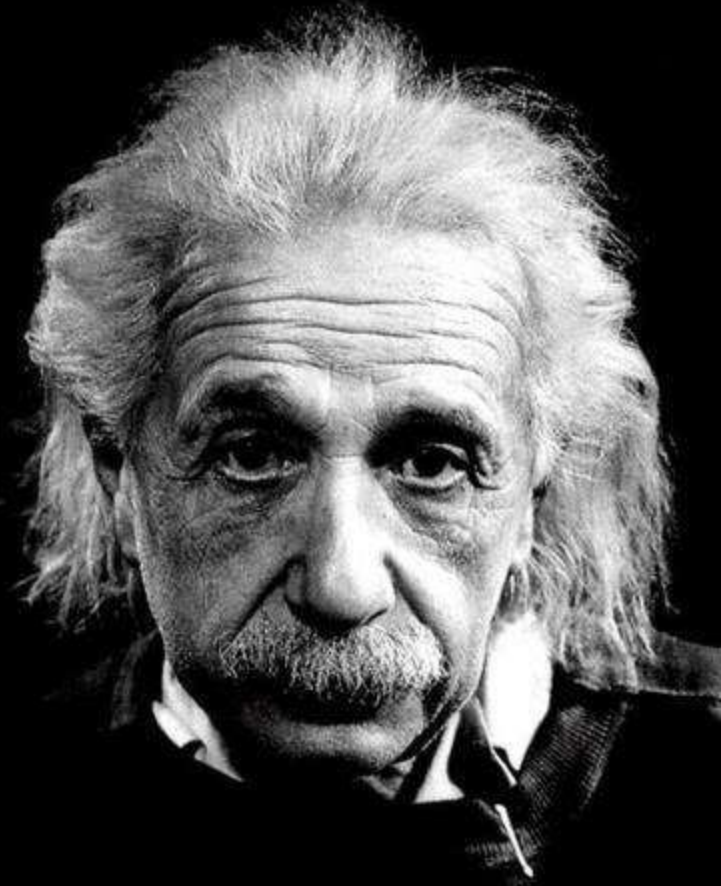
# Fórmula de la Actitud



# ¿Qué es tener Capacidad de cambio?

**Si buscas  
resultados distintos,  
no hagas  
siempre lo mismo.**

Albert Einstein



# Capacidad de cambio

“Debes dejar de ser lo que eres, si quieres llegar a ser quien aspiras”



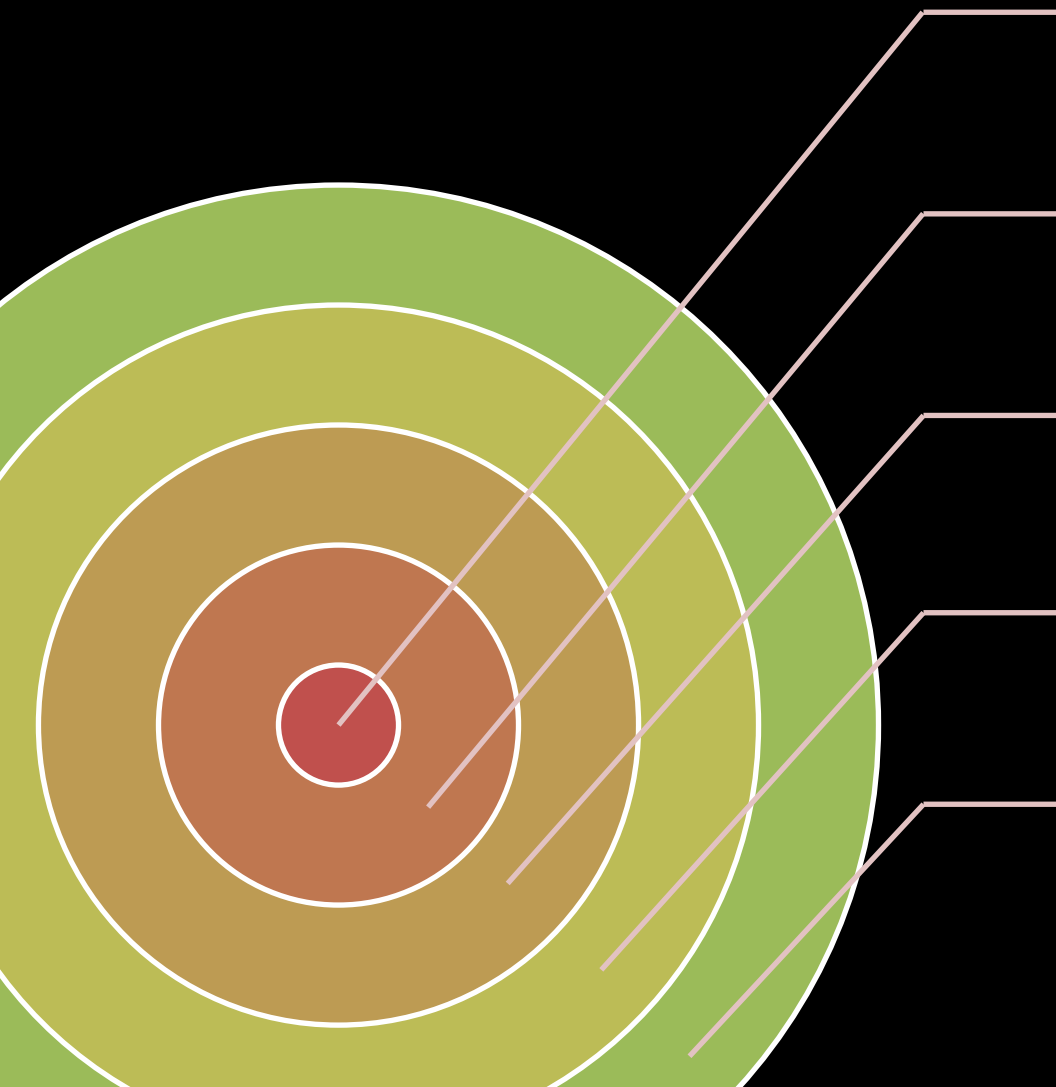
“Esto Implica abandonar algunos de los cómodos métodos de trabajo a los que estábamos acostumbrados”

# Ejercicio



1. ¿Qué cosas no nos permiten que cambiemos rápidamente en nuestra empresa?
2. ¿Qué comportamientos tendría que cambiar yo para que la cosas sucedan en mi empresa?

# Evolucionana o muere



El cambio ocurre todo el tiempo. Lo contrario del cambio es la **obsolescencia** y el **conformismo**.

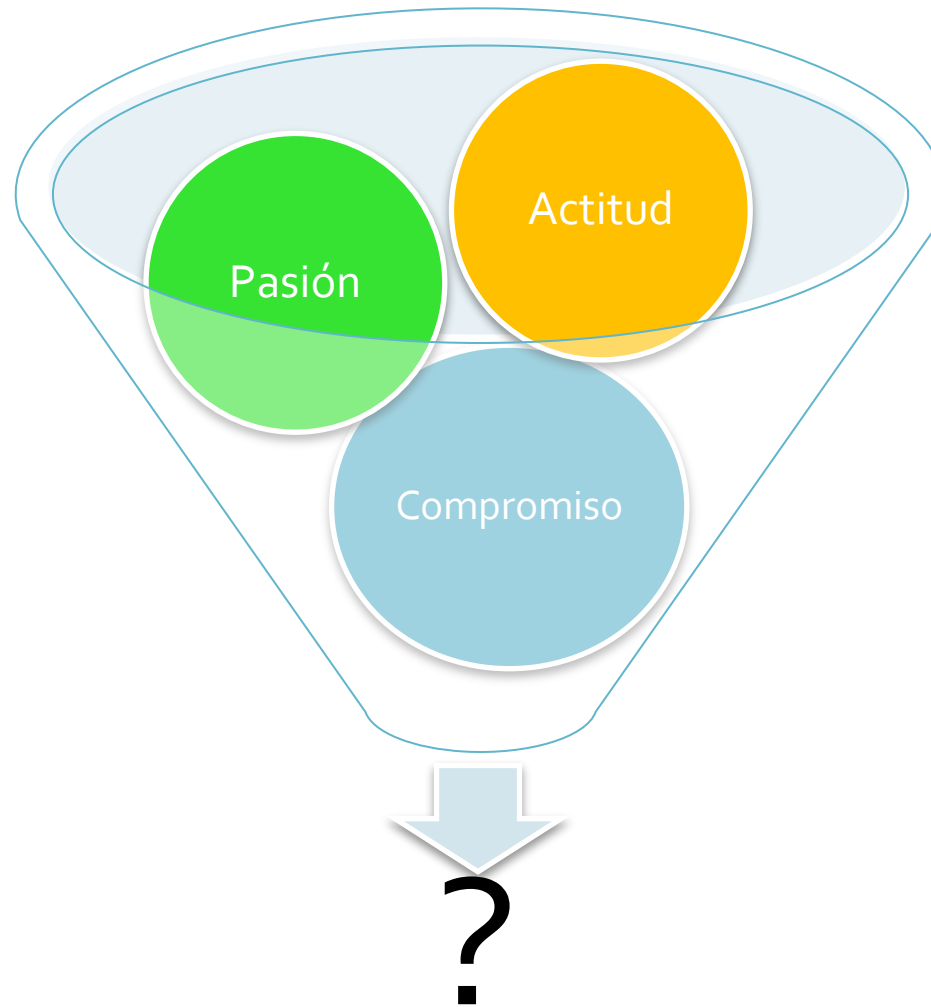
La capacidad de cambio que tengamos, nos permite ver que tan grande es nuestra **voluntad** y nuestro **talento**.

Los nuevos retos no son problemas, **son desafíos** que permiten probarnos a nosotros mismos.

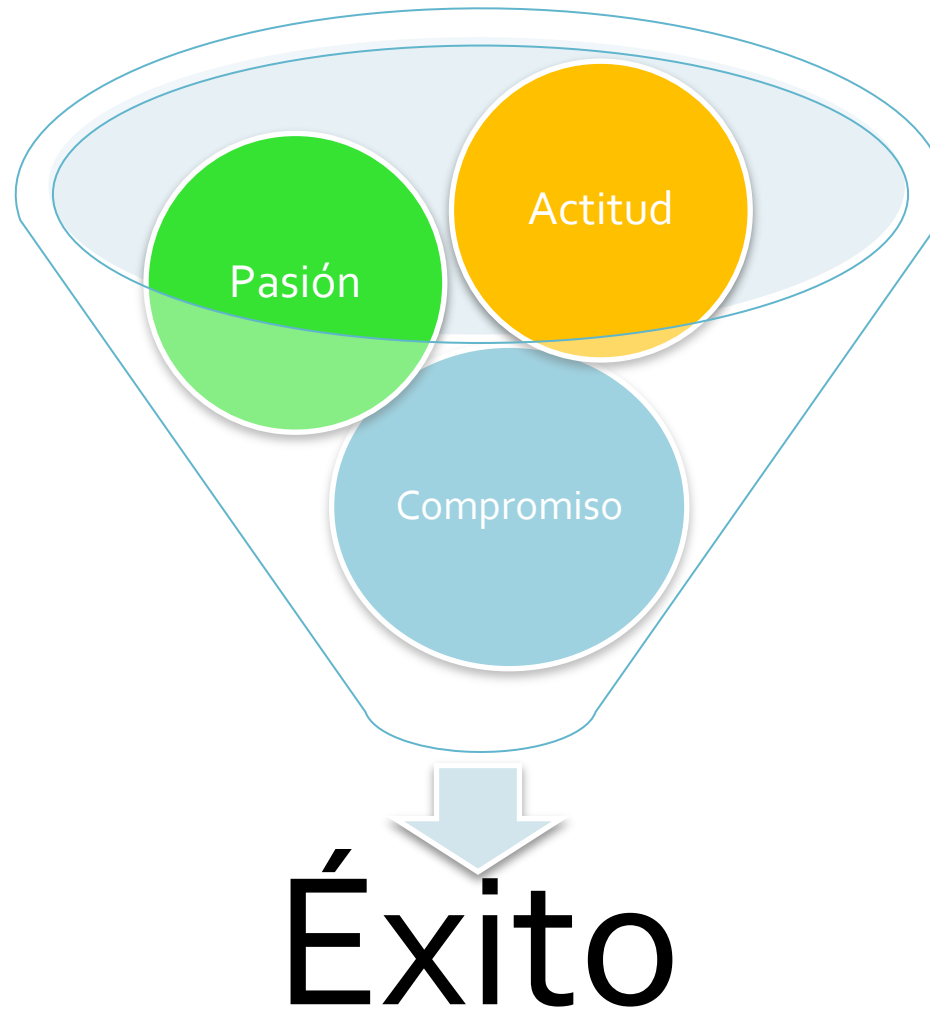
Nunca confundas **Experiencia** con antigüedad.

La arrogancia es tu principal enemigo porque impide el **crecimiento** que se da al aceptar la **crítica** y la **auto-crítica**.

# Actitud, pasión y compromiso



# Actitud, pasión y compromiso



El Éxito ...

El éxito y el fracaso son  
consecuencias directas de  
nuestra actitud

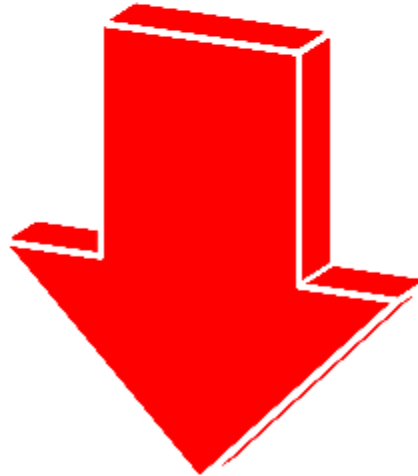


“las actitudes positivas solo sirven si se vuelven hábitos, hábitos que producen cambios”

# ¿Qué es un Hábito?



**Un hábito** es una forma de conducta **POSITIVA** adquirida por la repetición de lo mismos actos.



**Un vicio** es una forma de conducta **NEGATIVA** adquirida por la repetición de lo mismos actos.

# ¿Qué es un Hábito?

- ◆ Que es lo que va a suceder en una organización en la que sus miembros tienen, entre otros, los siguientes hábitos negativos o vicios:
  - Llega impuntual a sus reuniones.
  - Deja tareas inconclusas.
  - Trabaja sin apego a una agenda de trabajo.
  - Critica destructivamente los demás.
  - Piensa primero en su beneficio, antes que el de los demás.
  - No planea sus actividades.
  - No se apega a una tabla de prioridades.
  - No colabora con los demás, al menos que le ofrezcan algo a cambio.
  - No va por las oportunidades.
  - No usa hábitos de cortesía.

# CONEXIONES



# “CONEXIONES”



# CONEXIONES EMOCIONALES



**“Entre mas gruesa sea la conexión con las personas, mayor será la comunicación y mas fuerte será el impacto del trabajo en los resultados”**

Copyright Hugo A. Becerra Espinoza (2007)

# Establecer conexiones emocionales es CLAVE:

- Para crear un ambiente de confianza.
- Para conocer las necesidades del cliente interno y externo.
- Para dejar la frialdad e indiferencia.
- Cada punto de contacto que el cliente interno tenga contigo es una oportunidad para incrementar o disminuir la Conexión
- Un contacto positivo y exitoso construye relaciones entre los individuos y por ende una mayor disposición a la cooperación.

# Dinámica de Conexiones

- ◆ ¿Qué ayuda a conectar?
- ◆ ¿Qué hace que nos desconectemos?

# Retroalimentación (feedback)



# Competente Consciente

La persona es muy competente y sabe porque

Competente  
Consciente



Incompetente  
Inconsciente

La persona es  
incompetente y no lo sabe

Incompetente  
Consciente



La persona es  
incompetente pero lo  
sabe y esta dispuesto a  
aprender

Competente  
Inconsciente



La persona es buena para algo (es  
"natural") pero no lo sabe

# Competente Consciente



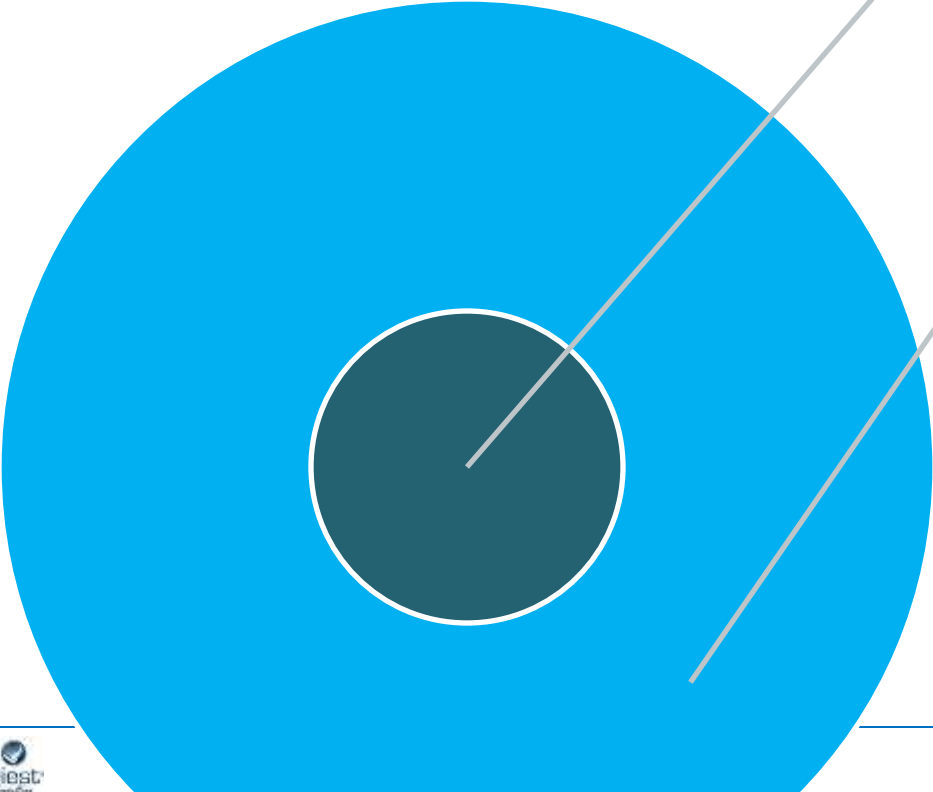
## Un competente consciente:

- **SABE** que hizo bien.
- Sabe **COMO** lo hizo.
- Lo puede **REPETIR**.
- Lo puede **MEJORAR**.
- Lo puede **ENSEÑAR**.

# Competente consciente

- ¿Qué sucedería si el personal a mi cargo fuera competente consciente?
- ¿Sería fácil lograr los objetivos?

# El gran reto



Necesitamos técnicas y formas para hacer que mi personal sea competente consciente.

El reto esta en volver competente consciente al personal bajo mi cargo

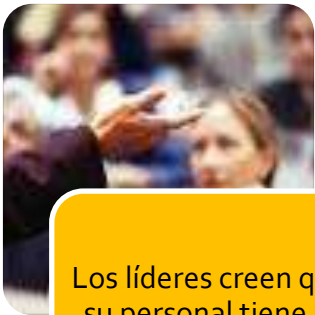
# Líneas Paralelas

1. Seguir Instrucciones
2. Dibujar

◆ ¿Qué  
concluyen?

**¿Cual Fue la Diferencia entre  
Su primer dibujo y este dibujo?**

# Conclusiones de la dinámica



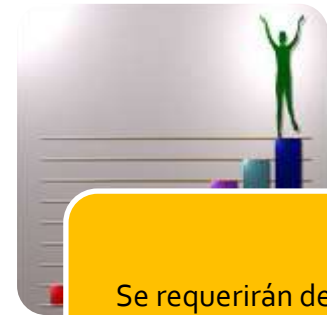
Los líderes creen que su personal tiene la imagen global de las actividades que hay que realizar



En realidad las personas no tienen la imagen global y clara de las cosas y quedan Atrapadas en la operación diaria.



Necesitan tener los planes generales y solo así tendrán sentido los detalles.



Se requerirán de instrucciones específicas y claras de los detalles

# Retroalimentación

*Una vez que se tienen claros los planes y objetivos, el personal querrá saber como llevarán a cabo.*

En otras palabras buscarán retroalimentación.

Un concepto muy importante y delicado y generalmente malentendido en las empresas.

¿Castigar es una forma de Retroalimentar?

# CASTIGO

# El castigo es **devastador**

No solo no se consigue retroalimentación, sino que se sufre emocionalmente por la pena de actuar erróneamente.



Esconde la improductividad por que las personas tenderán a esconder sus errores para evitar ser víctimas del castigo.

No proporciona ningún medio de aprendizaje porque no supone ningún mecanismo de mejora.

Distrae después de algún tiempo, pues en lugar de enfocarse en su tarea se esta cuidando (mirando sobre el hombro).

# Por que es clave la Retroalimentación

Se necesita retroalimentación **CONSTANTE** si los líderes pretenden que la gente les ayude en el logro de objetivos.

La gente necesita retroalimentación para saber si lo que están haciendo esta bien o mal hecho.

La retroalimentación es motivante.

En ausencia de retroalimentación, la gente se proporciona su auto- retroalimentación (la cual, generalmente es negativa)

# Inhibidores de la retroalimentación



¿Cómo retroalimentar cuando las cosas salen bien?

**DINÁMICA**

# “Pescar a alguien haciendo algo bien”

## Comience:

- “pescue” a alguien haciendo algo bien”
- Diga inmediatamente lo que le Gusto



## Pregunte:

- ¿Cómo lo hiciste/ lograste?
- ¿Qué más?, ¿Qué más?



## Mejore:

- Si tuvieras que hacerlo de nuevo, ¿Qué harías diferente?



## Retroalimente:

- Resuma los puntos a importantes que la persona comentó.



## Cierre:

- Agradezca sinceramente

1. Enfóquese en lo positivo.
2. Haga que la persona hable.
3. Evite hablar de uno mismo.
4. Si ellos quieren agregar o corregir algo deles la oportunidad.
5. Ayude a distinguir las partes y pasos que hizo bien la persona.
6. Aumenta su competencia consciente.

# “Pescar a alguien haciendo algo bien”

!A practicar!

Comience:

- “pescue” a alguien haciendo algo bien”
- Diga inmediatamente lo que le Gusto

Pregunte:

- ¿Cómo lo hiciste/ lograste?
- ¿Qué más?, ¿Qué más?

Mejore:

- Si tuvieras que hacerlo de nuevo, ¿Qué harías diferente?

Retroalimente:

- Resuma los puntos a importantes que la persona comentó.

Cierre:

- Agradezca sinceramente

1. Enfóquese en lo positivo.
2. Haga que la persona hable.
3. Evite hablar de uno mismo.
4. Si ellos quieren agregar o corregir algo de la oportunidad.
5. Ayuda a distinguir las partes y pasos que hizo bien la persona.
6. Aumenta su competencia consciente.

# Técnica: “Pescar a alguien haciendo algo bien”

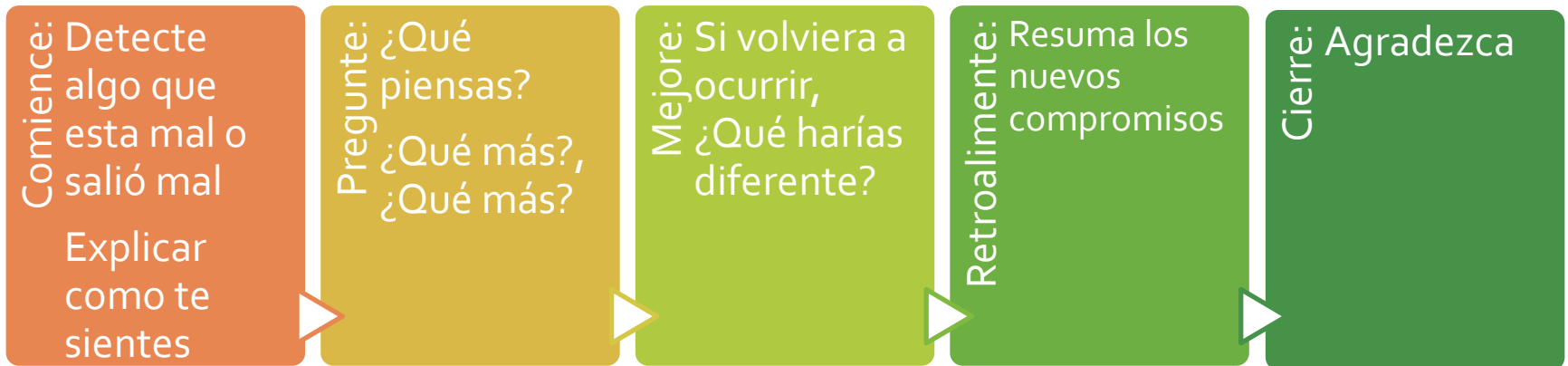
- ◆ Es para reforzar algo que se hizo bien.
- ◆ No tiene aspectos negativos.
- ◆ Esta diseñada para detectar que esta haciendo bien la gente (competencia) y que esta sea consciente.
- ◆ La empresa se beneficia, ya que se crea un ambiente positivo.

**!Esta es una excelente herramienta!**

¿Cómo retroalimentar cuando las cosas salen mal?

**DINÁMICA**

# Técnica: “Apoyo Cuando Hay Incumplimiento”



1. Haz que la persona hable.
2. Ayuda a distinguir sus errores sin decírselos.
3. Evite poner de ejemplo a otros.
4. Debe resumir los nuevos compromisos.
5. No permita que “embarre” a otros.

# Técnica: "Apoyo Cuando Hay Incumplimiento"

**Comience:** Detecte algo que esta mal o salió mal  
Explicar como te sientes

**Pregunte:** ¿Qué piensas?  
¿Qué más?,  
¿Qué más?

**Mejore:** Si volviera a ocurrir, ¿Qué harías diferente?

**Retroalimene:** Resuma los nuevos compromisos

**Cierre:** Agradezca

1. Haz que la persona hable.
2. Ayuda a distinguir sus errores sin decírselos.
3. Evite poner de ejemplo a otros.
4. Debe resumir los nuevos compromisos.
5. No permita que "embarre" a otros.

**!A practicar!**

# Técnica: “Apoyo Cuando Hay Incumplimiento”

## ◆ EJERCICIO

- ◆ ¿Porque es importante para el personal resolver sus propios problemas?
- ◆ ¿Porque es importante para el líder supervisor no resolver el problema?

# Resumen

- ◆ **La retro- alimentación es COMUNICACIÓN**
  - En un ambiente cambiante, la comunicación y la retro-alimentación constante son esenciales.
- ◆ **LA retro- alimentación DEBE SER CONSTANTE**
  - La retroalimentación continua ayuda a la gente a reconocer problemas tempranamente y a mantenerse dentro de lo planeado.
- ◆ **TODAS LAS PERSONAS Y SITUACIONES NECESITAN retro-alimentación**
  - Aunque el personal esté haciendo su trabajo bien, necesitan saber cómo lo están haciendo en comparación con sus objetivos.
- ◆ **DAR SOLO retroalimentación NEGATIVA TIENE RESULTADOS NEGATIVOS**
  - Dar retroalimentación sólo cuando hay errores o variaciones, produce que el personal no se enfoque en la tarea, sino en el impacto emocional negativo de la retroalimentación.
- ◆ **NO MEZCLE LA retroalimentación NEGATIVA CON POSITIVA**
  - Cuando se mezcla, la gente tiende a recordar la retroalimentación negativa.
- ◆ **LA GENTE ELABORA SU PROPIA retroalimentación**
  - En ausencia de la retroalimentación las personas tienden a elaborar la suya propia y las conclusiones a las que llega son por lo regular negativas.
- ◆ **LA retroalimentación MIXTA PROVOCA FRUSTRACIÓN E INACTIVIDAD**
  - La retroalimentación contradictoria hace que la gente se confunda y no pueda trabajar.

# facultación empoderamiento empowerment



# ejercicio

1. ¿Qué es facultar o empoderar?
2. ¿Para que sirve?

1. Cada vez los negocios son más impredecibles.
2. La Velocidad cada vez es mas alta.
3. Como resultado, no se deben establecer reglas rígidas en áreas impredecibles.
4. Las reglas rígidas causar problemas.
5. Se requiere entonces empoderamiento, la capacidad de tomar decisiones en el momento.

# ¿Que es EMPODERAR / FACULTAR?



- Es la consecuencia de contar con personal competente consciente.
- Es el acto de darle a la gente el ***Poder de actuar*** en respuesta a la necesidad de un cliente o para cumplir un objetivo.
- Significa depositar ***Confianza***, mostrarle a la gente que ustedes si quieren Que actúen independientemente, ***Sirvan a los Clientes*** y que cuentan con la ***libertad de acción*** para cumplir con los objetivos.

# ¿Que es EMPODERAR / FACULTAR?

Choque inevitable: En un ambiente cambiante, no puede haber rigidez



## Regla general: La Misión

- La misión provee la Dirección y espíritu de la organización para ayudar a las personas a actuar en ausencia de reglas.

# ejercicio

1. ¿Cuál es la misión de tu empresa?
2. ¿Para que sirve?

# Claves que permiten el EMPODERAMIENTO

- ❑ Definir claramente que las necesidades del cliente interno y externo están primero.
- ❑ Alentar a la gente a actuar para satisfacer esas necesidades.
- ❑ Permita que se cometan errores. La manera mas rápida de aprender y crecer es fracasando y capitalizando los errores.
- ❑ No castigar ni reprimir, agradece por tomar la iniciativa.
- ❑ !Retroalimente!: Utilice las técnicas de retroalimentación.

# Cuatro síntomas claros ...



1. No confiamos en nuestros subordinados y compañeros.
2. No confiamos en los clientes.
3. No estamos dispuestos a tomar riesgos.
4. Tenemos miedo de empoderar.

# “Preguntas para discutir”

**1. ¿Cuáles de los anteriores obstáculos Tenemos en nuestra empresa?**

- No confiamos en nuestros subordinados y compañeros.
- No confiamos en los clientes.
- No estamos dispuestos a tomar riesgos.
- Tenemos miedo de empoderar.

**2. ¿Cómo podríamos erradicar estos obstáculos?**

# Implementando FACULTACIÓN

## Elimine las Trabas

- Identifique los cambios en las políticas o procesos que ayudarán al personal a servir mejor a los clientes internos y externos, luego obtenga la aprobación de la alta gerencia.

## Identifique las oportunidades de tomar decisiones

- Enséñele al personal las ocasiones en que pueden "quebrar las reglas" y dele publicidad a quienes lo hagan.

## Comunique Facultación

- Comunique enfáticamente a sus colaboradores que ellos tienen la libertad para hacer lo que sea necesario para retener o satisfacer a un cliente.

## Disminuya la pirámide de decisión

- Dele la responsabilidad al nivel jerárquico mas bajo posible, esto facilitará el uso de autoridad del personal.

# Implementando FACULTACIÓN

## Transmita un sentimiento de seguridad

- El personal deben saber que no serán despedidos si cometen errores y que está bien cometer errores en el proceso de lograr la satisfacción del cliente interno y externo.

## Dele a los empleados una justificación para tomar decisiones

- Comuníquelo a sus personal su "misión" dentro de la compañía. Cada quien necesita una razón para cambiar.

## Provea normas a sus empleados

- El personal debe contar con normas claras y generales, de tal modo que tengan un espacio para maniobrar y pensar creativamente.

# El propósito: La CLAVE para el Empowerment



- Las personas necesitan un faro, algo que guie sus acciones. Una luz en una tormenta.
- Necesitan un propósito claro para que tengan sentido las acciones que realizan.

# El propósito: La CLAVE para el FACULTACIÓN

- Entre más claro tengamos el propósito, más enfocadas serán sus acciones.



# La empoderamiento promueve El involucramiento



Quando a la gente se le da  
responsabilidad en su área  
dentro del negocio:  
**“El Involucramiento  
ocurre”**

- Quando Transferiremos el poder  
en la toma de decisiones:
- Mostramos un mayor sentido de pertenencia.
  - Tenemos más iniciativa.
  - Nos sentimos orgullosos de nuestro desempeño.

# LA FACULTACIÓN Se construye y se Supervisa



1. La Facultación no se da de la noche a la mañana
2. Hay que estar alertas de que las personas estén actuando con el “Objetivo o Propósito” acordado.
3. Se necesita Retroalimentación constante.

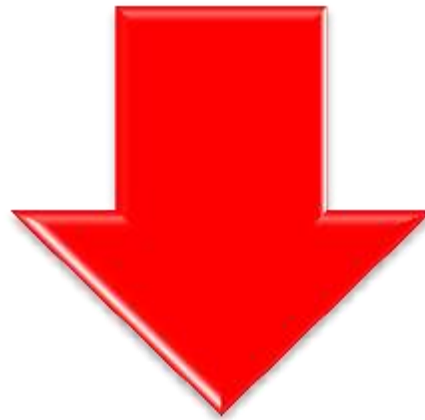


“Entre mejor retroalimente a mi personal mayor será su competencia consciente. Entre más competente consciente sea mi personal más facultado estará y más rápido los resultados logrará”

-Hugo Becerra



El líder, sirve  
a su gente



Al jefe, la  
gente le sirve



“Cuando los colaboradores son **FACULTADOS**, el **VERDADERO** papel del jefe es **SERVIR** al colaborador y el **PROPÓSITO** del colaborador se convierte en **CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS.**”

# EL LÍDER COACH

# ¿Qué hace un Líder Coach?

Es una persona capaz de sugerir las mejores prácticas y de esta manera intervenir en la forma en que las personas se desarrollan.

Interactúa con el personal y sus líderes para tomar ventaja de sus competencias y talentos en un área determinada.

Ayuda junto con su equipo de trabajo a analizar las causas de las fallas y propone soluciones.

Ayuda a clarificar los objetivos, metas y requerimientos para lograrlos.

Ayuda a obtener el compromiso de las personas que llevan a cabo el trabajo.

# ¿En que debe enfocarse un líder coach?



# 15 claves para ser un líder coach efectivo

1. Construye para tu gente y despierta en ellos el deseo de alcanzar la misión de la empresa.

2. Ser un coach supervisor efectivo significa ser impopular, señal de que aportarás siempre propuestas a beneficio de todos.

3. Es parte de la solución y no del problema.

4. Posee la virtud de la paciencia: “se puede percibir el tamaño de las personas por el tamaño de las cosas que las ponen de mal humor”- Adlai Stevenson

5. Predica con el ejemplo: “la palabra convence pero el ejemplo arrastra”

6. Tiene una enorme capacidad de cambio y como consecuencia, tiene la capacidad de hacer cambiar a su gente.

7. Tiene una visión amplia de lo que la organización desea alcanzar y vive para lograr esa visión.

8. Tiene un entusiasmo y una perseverancia desbordantes.

9. Utiliza la motivación y colaboración, evitando al máximo la coerción.

10. Apoya a tus subordinados, eres maestro y guía.

11. Conserva siempre la humildad. Eres el que menos sabes puesto que tu no tienes las manos en el fuego permanentemente.

12. Quieres ser “alguien”: “la primera ley del éxito es el deseo profundo de querer tenerlo”

13. Involúcrate, no solo participes, ten algo que perder.

14. Cumple siempre lo que prometes, con frecuencia y en exceso.

15. Se congruente con lo que dices, haz que coincidan tus palabras con tus acciones



Gung ho!

# !Gung ho!

- ◆ ¿Qué significa Gung Ho?
- ◆ ¿Cómo era el ambiente y los líderes antes de gung ho?
- ◆ ¿Cómo era el estilo de liderazgo del viejo Morris?
- ◆ ¿Cómo era el estilo de liderazgo de Andy?
- ◆ ¿Podemos implementar Gung ho en nuestra empresa?
- ◆ ¿Qué obstáculos tenemos actualmente que nos impidieran implementar gung ho?
- ◆ ¿Cómo podríamos eliminar esos obstáculos?

Enfocádonos con gung ho!, alcanzando la cima

# DINÁMICA

- Espíritu de la Ardilla
- 1) Realicen un plan cronológico de acciones para implementar el espíritu de la ardilla en la organización

## ¿Qué es el espíritu de la Ardilla?

- Hacer trabajo que vale la pena.
- La gente debe entender que su trabajo vale la pena.
- Todos Deben entender cual es la contribución de nuestro trabajo
- Debe haber metas compartidas y entendidas, no impuestas por la dirección u gerencia.
- El trabajo del líder es asegurarse que los valores son respetados por todo el mundo.

- Método del Castor
- 1) Realicen un plan cronológico de acciones para implementar el método del castor en la organización

## ¿Qué es el método del castor ?

- Cada persona debe estar en control para alcanzar la meta.
- Cada castor tiene el control de su trabajo, ellos deciden como hacer el trabajo.
- Los líderes se encargan de que se compartan las mismas metas , ayudan a escoger el equipo y adiestrarlo.
- !El entrenador no juega!
- No hay secretos, si el equipo va a tomar buenas decisiones, debe estar informado.
- Al ocurrir cosas buenas, nos aseguramos que todos lo sepan.

- Don del Ganso
- 1) Realicen un plan cronológico de acciones para implementar el don del ganso en la organización

## ¿Qué es el don del ganso?

- **Todos se están felicitando.**
- **Viajan miles de kilómetros todos los años, solo lo logran si se estimulan unos a otros.**
- **No solo los líderes estimulan.**
- **Estimular genera entusiasmo.**
- **Los estímulos deben ser verdaderos, entusiastas, ciertos.**

# El trabajo de Los líderes en los Equipos



- Su trabajo como Líder **es facultar** a las personas e invitarlas mas a que **trabajen en equipo**, brindarles **retroalimentación** para volverlos **competentes conscientes**.
- Hay muchas formas de trabajar en equipo, ustedes deben identificar cual es forma es mas apta para su organización.

# Trabajo en equipo



# El equipo de alto desempeño



- ◆ “Ninguno de nosotros es tan importante como todos juntos”
- ◆ – Ray Kroc –  
McDonalds

# Trabajo en Equipo



◆ “El éxito se produce cuando eres parte del equipo, no del equipaje ”

◆ -Diest

# Ejercicio

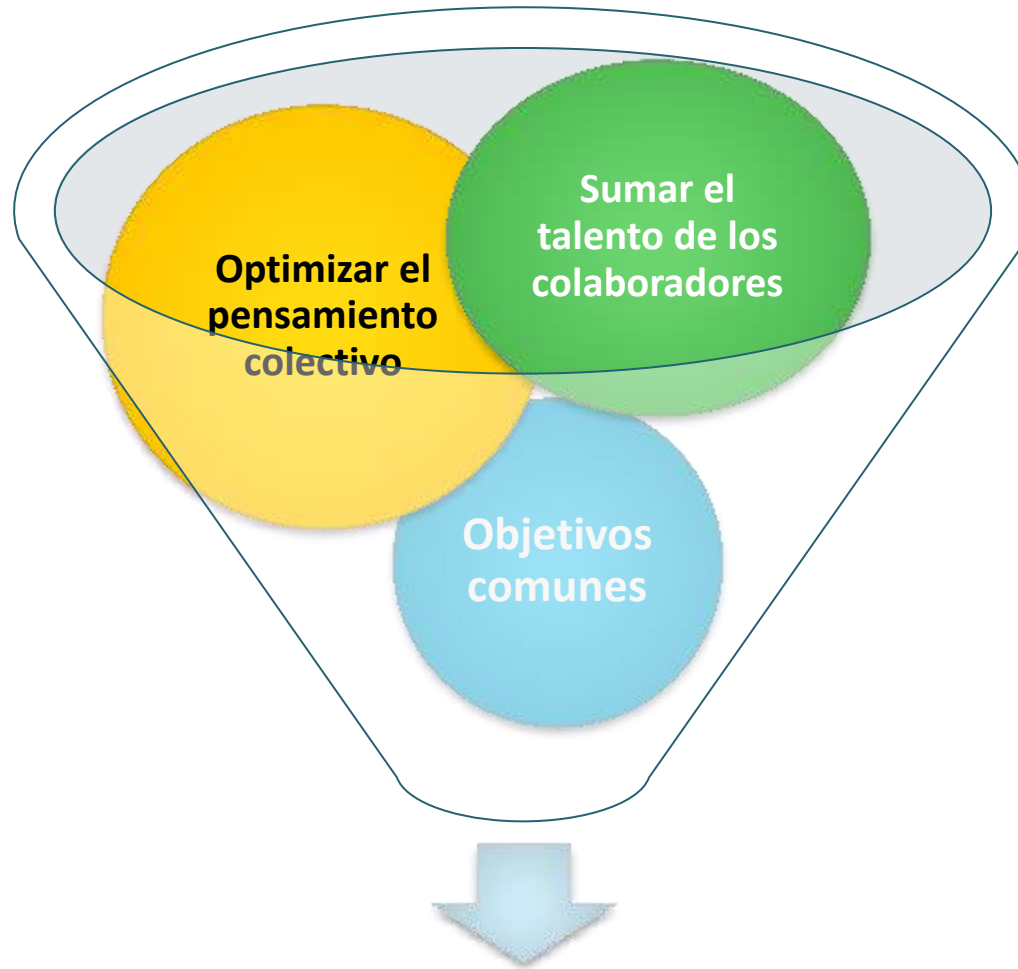
◆ 5 características de una persona parte del equipo

➡ 5 características de una persona parte del equipaje

# Equipos Tradicionales vs. facultados

Elemento	Equipos Tradicionales	Equipos facultados
Cultura de la gente	Controlada / centralizada	Confianza / facultación/ riesgo
Visión acerca del empleado	Empleado como costo	Empleado como activo
Organización del trabajo	Especializado / funcional	Equipos interfuncionales
Estructura	Estratificada / autocrática	Planta participativa
Cultura corporativa	Rígida burocrática	Adaptable y sostenible
Conocimiento del empleado	Conoce lo que necesita	Conocimiento general
Diseño del cargo	Laboral simple / restringida	Proceso total / multitarea
Entrenamiento	Técnico	Técnico y formativo
Cambio	Resistencia	Compromiso
Ritmo de cambio	Lento	Rápido
Papel gerencial	Dirige / controla / administra	Entrena / facilita / lidera
Toma de decisiones	Cadena de mando	Difusa
Retribuciones	Individual / antigüedad	Basado en el equipo / multifuncional
Flujo de información	Limitado	Compartido
Autonomía del empleado	baja	alta

# La clave de un equipo de alto desempeño



**“Sumar esfuerzos es multiplicar resultados”**

# La gente correcta es el activo mas importante



## Productor:

- Sabe a donde ir, sabe que hacer y es un emprendedor.
- Toma responsabilidad total de su trabajo y aporta mucho a la empresa



## Eficiente:

- Altamente eficiente.
- Mucha voluntad para aprender, trabajar y desarrollar.
- Con entrenamiento y orientación será un productor.



## Ineficiente

- Su contribución no hace mucho la diferencia.



## Problemática

- Fuente potencial de problemas
- Rendimiento sube y baja
- Construye y destruye
- Su influencia hace el trabajo mas difícil y menos predecible



## Persona supresiva

- Intenta constantemente destruir ocultando a menudo sus actos
- Mascara social amable
- Es una amenaza para cualquier organización

# El equipo de trabajo de alto desempeño



La gente  
correcta es el  
activo mas  
importante



# La mentalidad de liderazgo hace una gran diferencia

## Formación de equipos tradicional:

La gente es nuestro activo mas importante.

Nadie es indispensable

Primero hay que definir que vamos hacer y después quien lo hará.

Probaremos con algunas personas y nos quedaremos con el mejor.

“Esta persona ha estado con el equipo, aunque hay que estar presionándolo”

Tenemos una gran oportunidad, asigna a una persona que cuando se mueva de puesto no cause caos en el departamento.

## Formación de equipos de alto desempeño:

La gente no es el activo mas importante, la gente correcta lo es.

La gente correcta es indispensable

Primero definiremos con quienes queremos contar y después que haremos.

Tenemos algunos candidatos, seguiremos buscando al mejor.

“Esta persona es parte del equipaje, hay que cambiarla”

Tenemos una gran oportunidad, asigna a la mejor gente que tengamos.

¿Cuándo los equipos trabajan mejor?

**DINÁMICA**

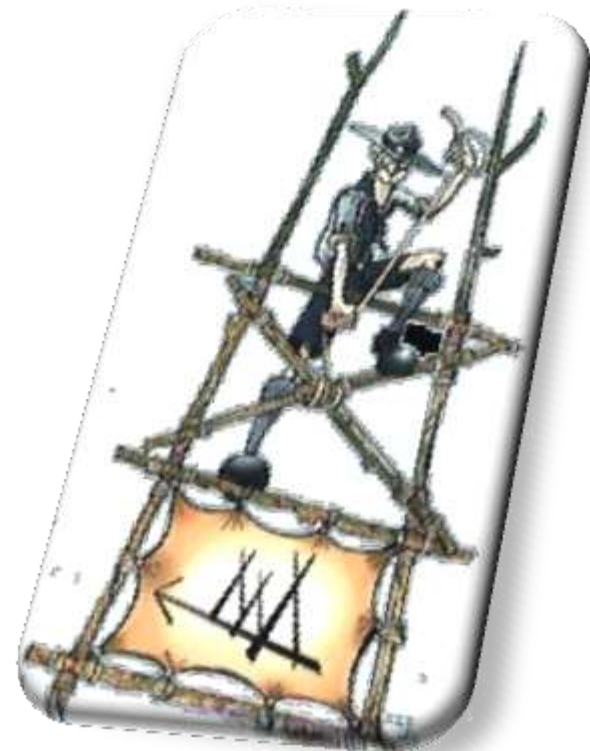
# The marshmallow challenge



- Objetivo: formar la estructura mas alta
- Materiales:
  1. 20 espaguetis
  2. Un metro/yarda de tape
  3. Un metro/ Yarda de cuerda.
  4. Un bombón.
- Reglas:
  1. Se tiene que apoyar en el piso por si sola.
  2. Se deben utilizar todos los espaguetis.
  3. La mas alta gana.
  4. El bombón debe colocarse en el punto mas alto de la estructura.
- Instrucciones :
  1. Cada equipo tendrá 2 minutos para planear su estrategia. Durante ese tiempo **no se permite tocar los espaguetis.**
  2. Luego tendrán 4 minutos para construir su estructura. **No se permite comunicarse verbalmente** durante ese tiempo.

# Ejercicio

- ◆ De acuerdo a la dinámica que acabamos de realizar Realicen un listado de las cosas que hay que mejorar como equipo



# The marshmallow challenge

- Objetivo: formar la estructura mas alta
- Materiales:
  1. 20 espaguetis
  2. Un metro/yarda de tape
  3. Un metro/ Yarda de cuerda.
  4. Un bombón.
- Reglas:
  1. Se tiene que apoyar en el piso por si sola.
  2. Se deben utilizar todos los espaguetis.
  3. La mas alta gana.
  4. El bombón debe colocarse en el punto mas alto de la estructura.
- Instrucciones :
  1. Cada equipo tendrá 12 minutos mas. **Pueden comunicarse verbalmente** durante ese tiempo.





# Ejecución

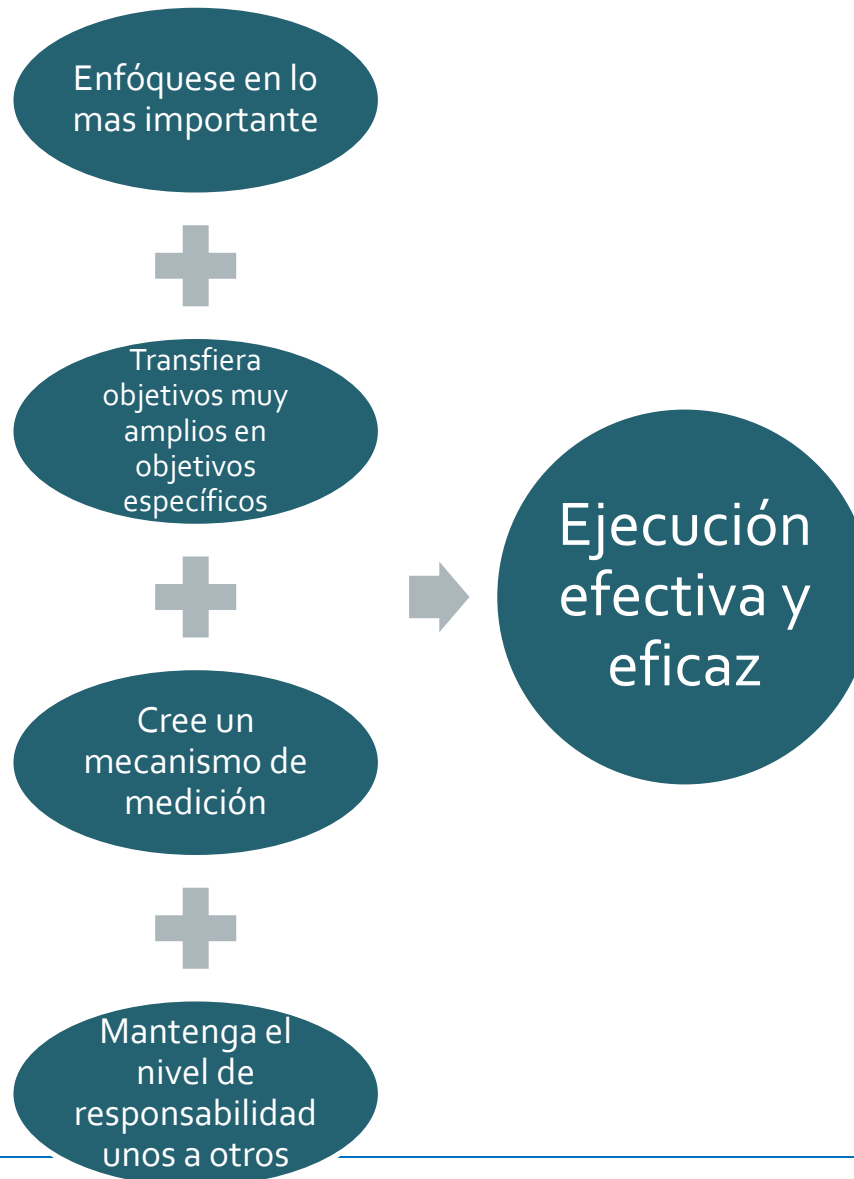
“El líder es aquel hace que las cosas sucedan...”



◆ “Alguien con Ideas es un idealista, alguien que implementa las ideas es creativo”

◆ -Hugo Becerra

# Modelo de Ejecución



# La ejecución requiere retroalimentación y Facultación

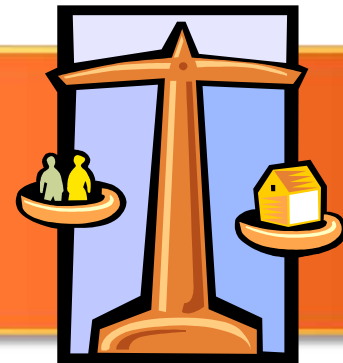


¿Cómo utilizamos las técnicas de retroalimentación y Facultación para impulsar el modelo de ejecución?

“El Líder Eficaz solo puede serlo si esta en Equilibrio”

-Diest

**EQUILIBRIO**



# Equilibrio



Todo líder que aspire a la excelencia, que aspire a tener el máximo desempeño de sus funciones, debe buscar un crecimiento equilibrado en los diversos papeles que desempeña en la vida. Solo así, tendrá sentido lo que hace y para quien lo hace.

sentido lo que hace y para quien lo hace.  
desempeña en la vida. Solo así, tendrá  
equilibrado en los diversos papeles que

# Fórmula del Equilibrio



# Fórmula del Equilibrio



Las cuatro patas del banco del equilibrio

# Área laboral



Hay quienes van a la empresa con la amargura de que tienen que trabajar y hay quienes lo hacen con el placer de que quieren trabajar.

Los primeros, quedan hundidos en la mediocridad y la frustración, en cambio los segundos, disfrutan de la gloria del triunfo, posados en la cumbre, con la visión y satisfacción fija en lo que logró.

# Área familiar



Es la familia una gran empresa que tenemos que sacar adelante con el mayor éxito.

Es la única "empresa" en la que no podemos darnos el lujo de quebrar.

La familia es fuente de inspiración para realizar las más grandes hazañas en la vida.

Si la descuidamos, puede ser el lugar donde estamos esculpiendo personalidades nefastas, verdaderas lacras sociales.

# Área Social



Es importante considerar la imperiosa necesidad de componer nuestra sociedad, nuestro hábitat, nuestra nación y nuestro planeta.



¿de que nos sirve tener éxito si habitamos en una sociedad en la que vivimos con la zozobra de que en cualquier momento podemos ser víctimas de robos en nuestra casa, nuestra empresa y nuestra persona?



¿De que sirve haber formado la más hermosa familia sino se puede salir a la calle tranquilo?



Es importante involucrarse y participar en actividades sociales compatibles con tu vocación.

# Área Personal



Metas Laborales

Metas familiares

Metas Sociales

Metas personales

“El líder surge cuando respeta y evita romper la estrella del alto desempeño personal”

-Diest

# DESEMPEÑO PERSONAL

# ¿Qué es éxito?

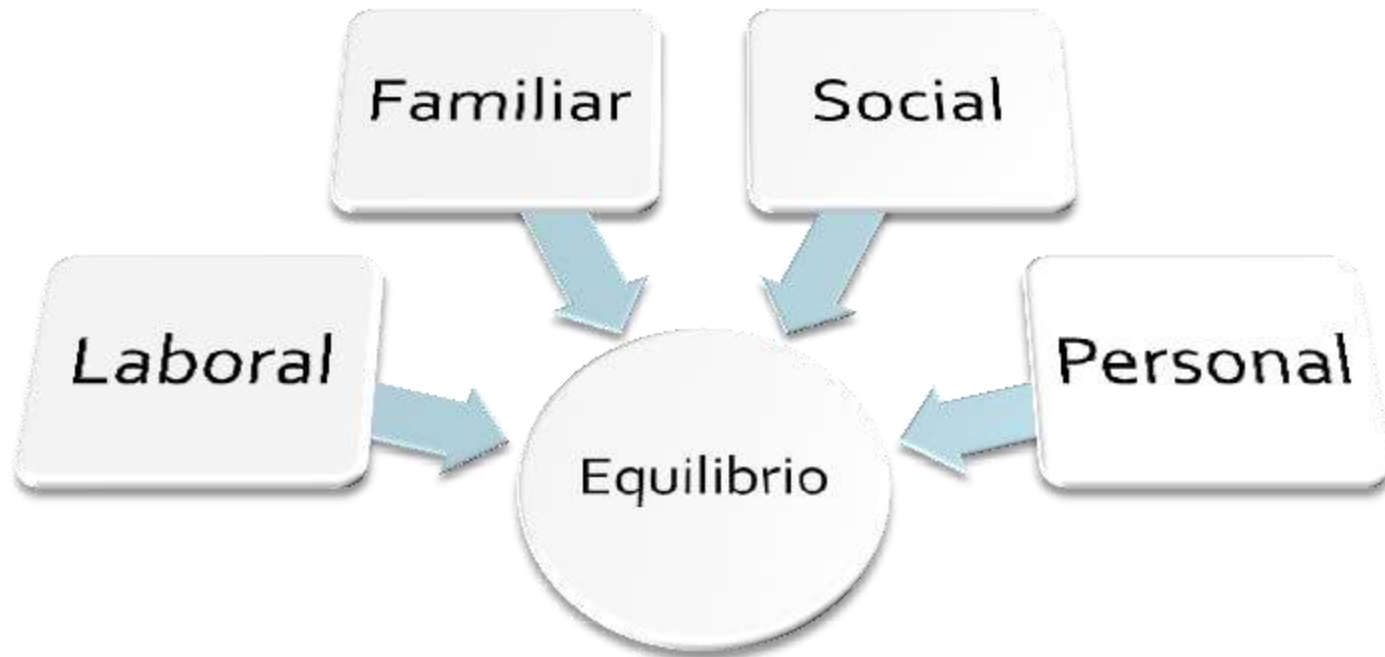
- ◆ ¿Qué es Éxito?
- ◆ ¿Por qué nos empeñamos tanto en lograrlo?
- ◆ ¿Para que queremos ser exitosos?

# ¿Qué es éxito?

- ◆ "En este mundo sólo existen dos tipos de personas, aquellas que se sientan debajo del árbol de la vida a esperar que el fruto les caiga en las manos; y aquellos que de una vez por todas nos levantamos a tomar el fruto que queremos y deseamos."
  - Johnny Suárez
- ◆ "El éxito consiste en obtener lo que se desea. La felicidad, en disfrutar lo que se obtiene."
  - Ralph Waldo Emerson



# Formula del Equilibrio

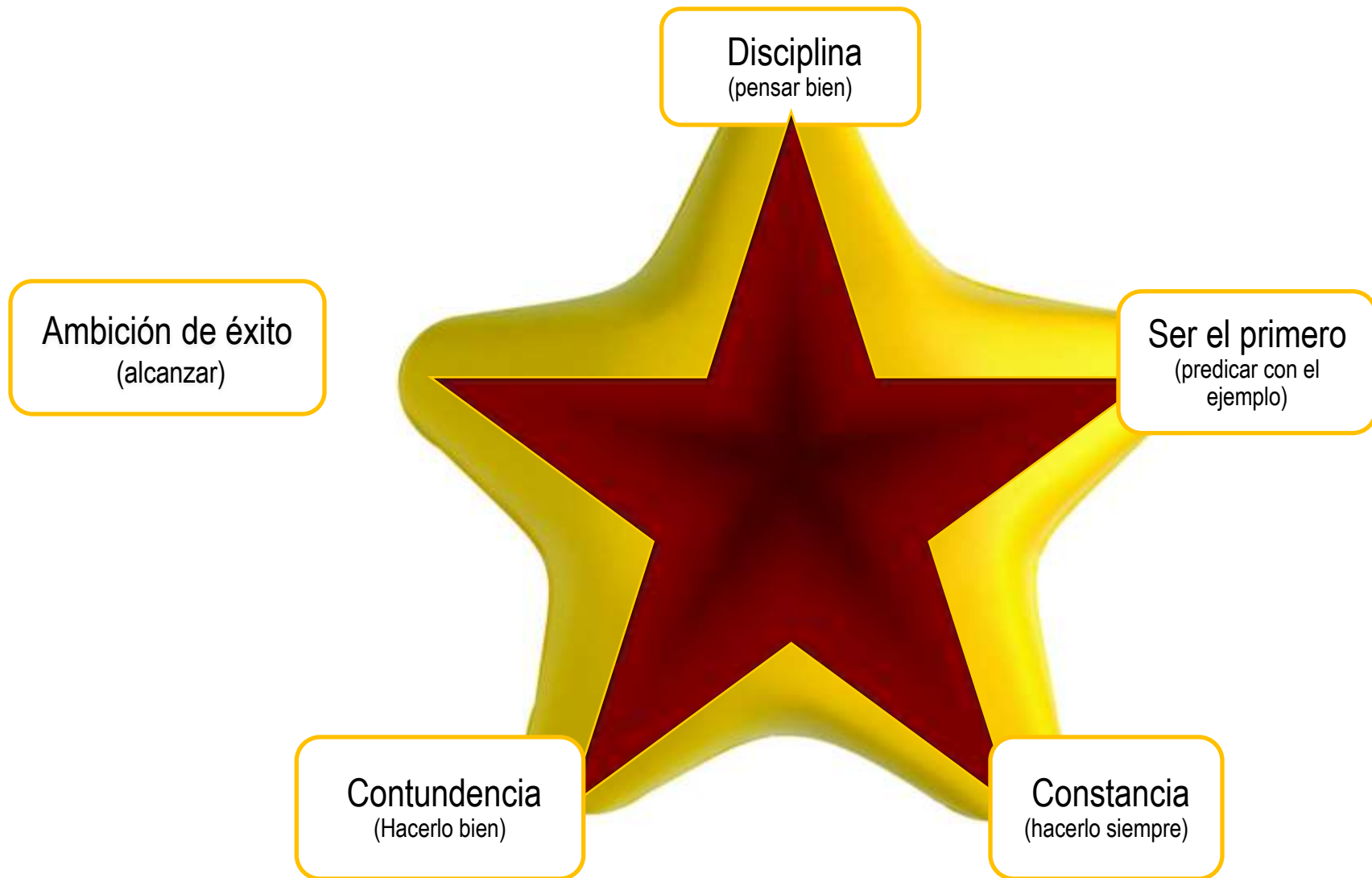


# ¿Qué es éxito?

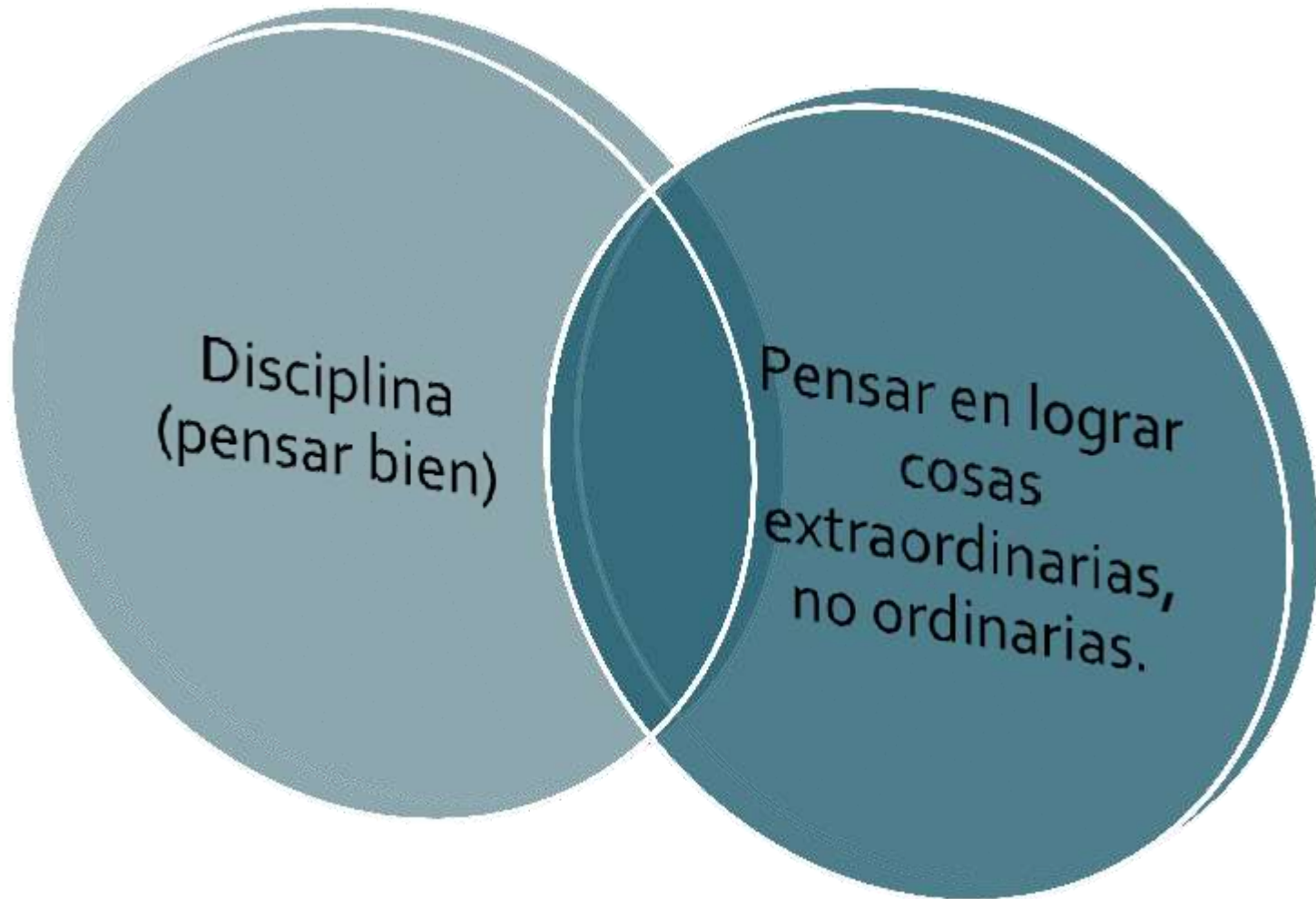


- ◆ Tener una idea y objetivo claro en cada parte de la fórmula del equilibrio
- ◆ Si te acercas cada día a cada uno de esos objetivos, entonces tienes éxito
- ◆ Cuando llegues a tu objetivo, entonces tendrás felicidad.

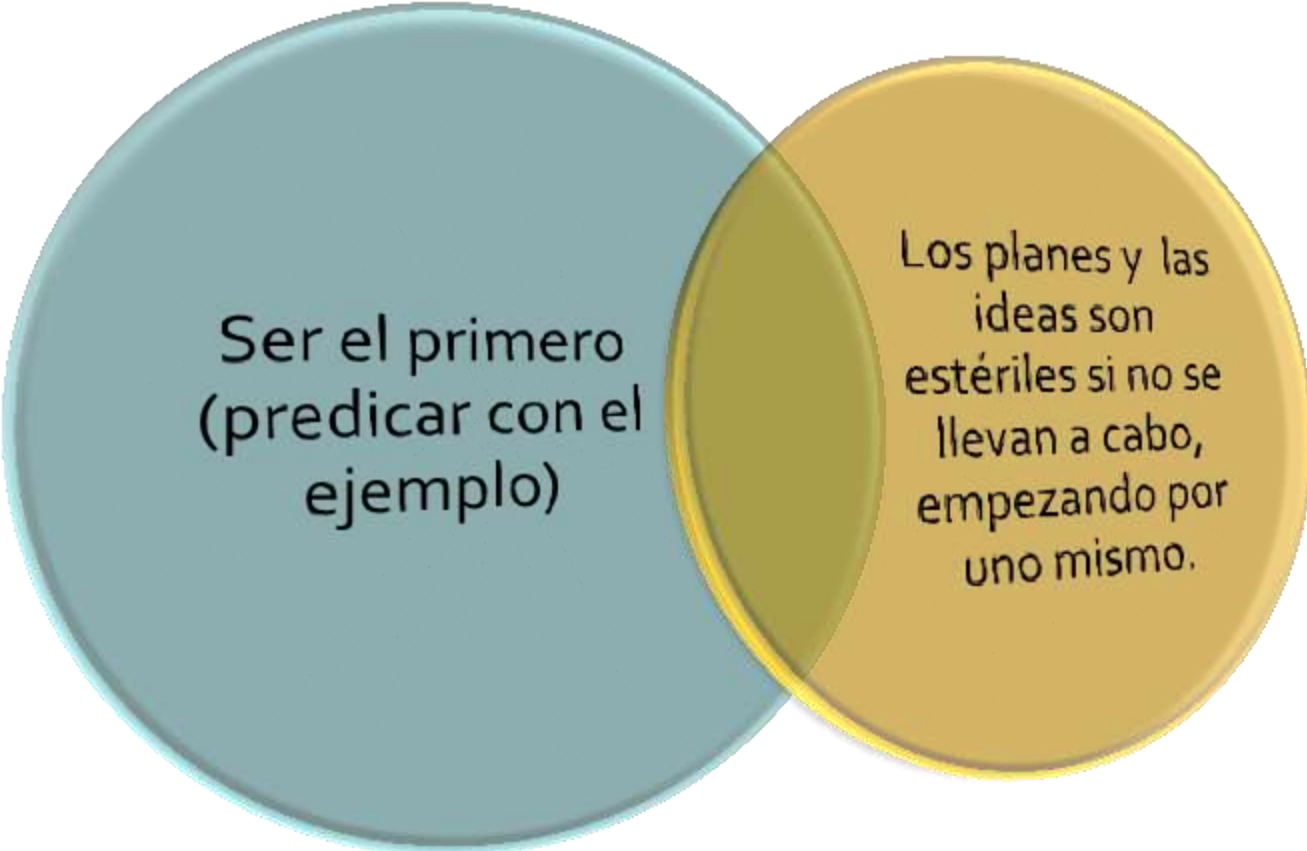
# La estrella del alto desempeño personal



# La estrella del alto desempeño personal



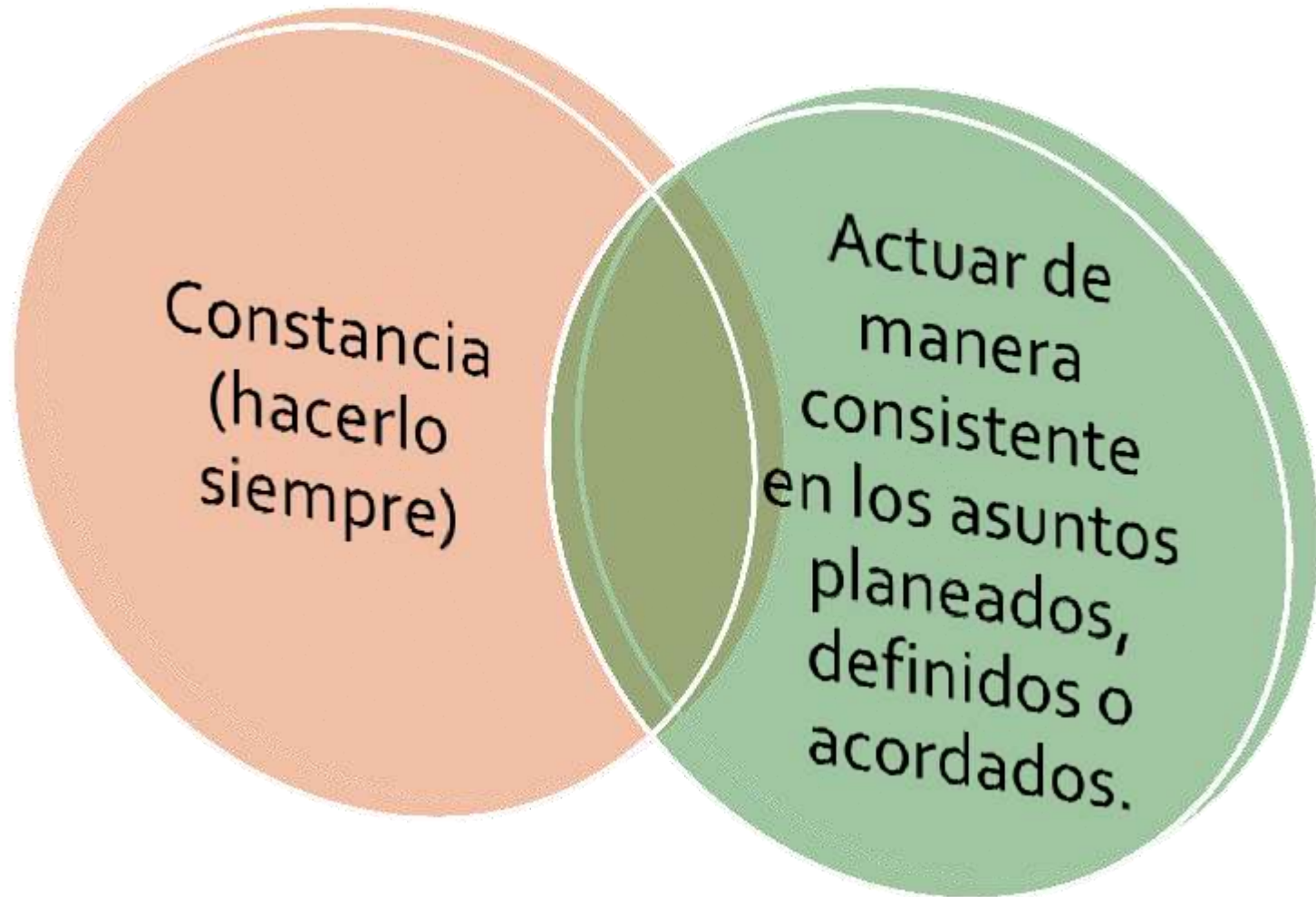
# La estrella del alto desempeño personal



Ser el primero  
(predicar con el  
ejemplo)

Los planes y las  
ideas son  
estériles si no se  
llevan a cabo,  
empezando por  
uno mismo.

# La estrella del alto desempeño personal



# La estrella del alto desempeño personal



# La estrella del alto desempeño personal



# La fórmula del líder legendario

Disciplina  
(pensar  
bien)

+

Ser el primero  
(predicar con  
el ejemplo)

+

Constancia  
(hacerlo  
siempre)

+

Contundencia  
(Hacerlo bien)

+

Ambición de  
éxito  
(alcanzar los  
objetivos)

X

Actitud

=

ÉXITO

Serie de Desarrollo Gerencial

# Leadership

Hugo Alberto Becerra Espinoza

!Muchas Gracias!



Hugo Alberto Becerra Espinoza

Cel: [521] (656) 199.8976

[hugo@diestconsulting.com](mailto:hugo@diestconsulting.com)

[www.diestconsulting.com](http://www.diestconsulting.com)