

Bienvenidos

LIDERAZGO DE LOS 7 PISOS

Temario general

- El Líder profesional.
- Modelo de Liderazgo Diest^{©*} de los 7 pisos.
- Piso 1: Actitud, enfoque y toque profesional.
- Piso 2: Establecer conexiones
- Piso 3: Retroalimentación
- Piso 4: Empoderar (facultar)
- Piso 5: Trabajar en equipo
- Piso 6: Supervisión (Toma de decisiones, ejecución y seguimiento, manejo de conflictos)
- Piso 7: Motivación y productividad.

* Creado por Hugo A. Becerra

El Entorno Actual de Los Negocios

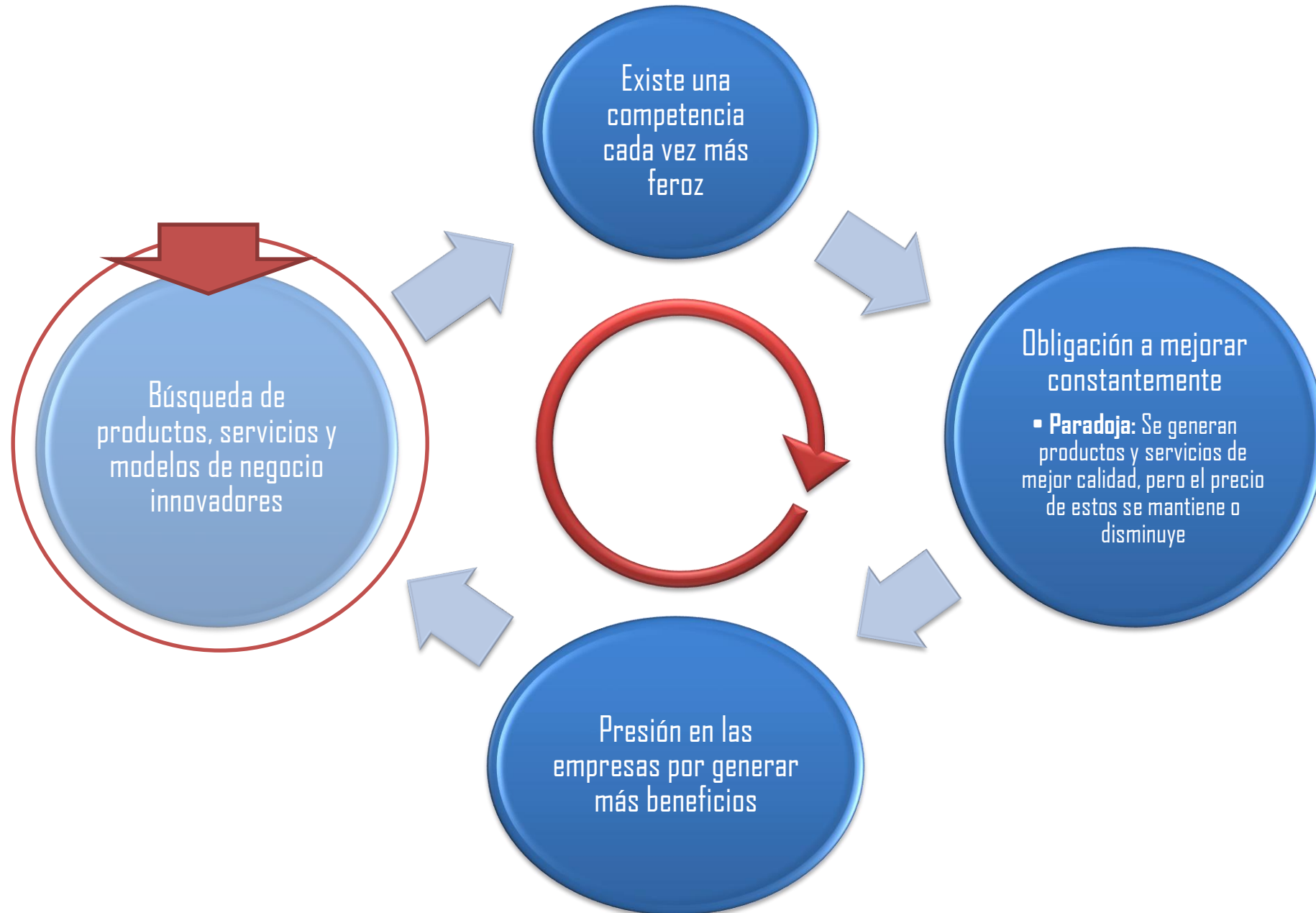
“Lo grave es que estamos en el siglo XXI con organizaciones diseñadas en el siglo XIX para que funcionaran en el siglo XX.”

- Michael Hammer

El Entorno Actual de Las Organizaciones



¿Dónde esta entonces la ventaja competitiva?



Búsqueda de productos y servicios innovadores

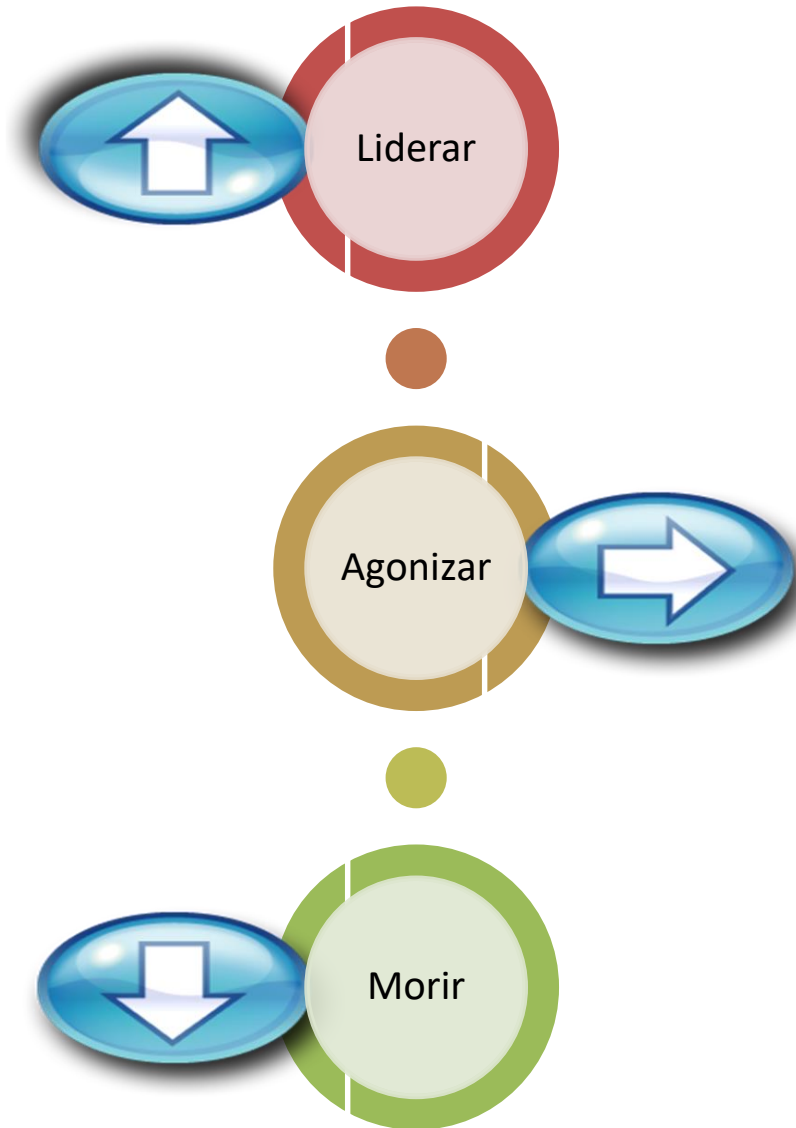
Las reglas de
juego han
cambiado: el pez
más grande ya
no se come al
chico, **el pez más
rápido se come
al más lento.**

¿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
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

Saca de la jugada a gente con mejores credenciales o que le quita protagonismo

¿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 /
autodirigido

En un coach

Busca el bien
colectivo antes que
el protagonismo

¿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”

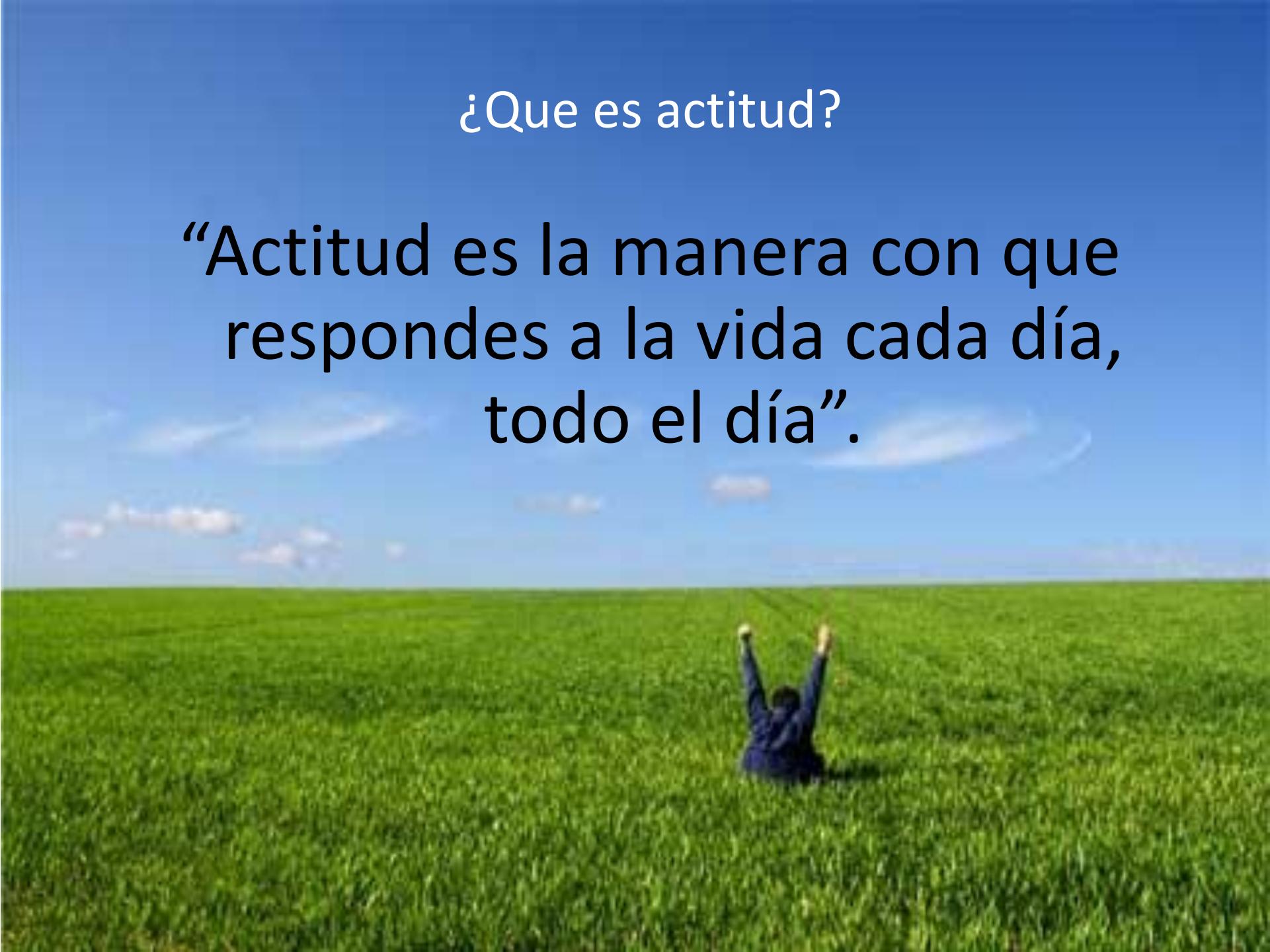
¿Por qué?

A woman with long brown hair, wearing a white t-shirt 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?

¿Que 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 progresamos”

-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)

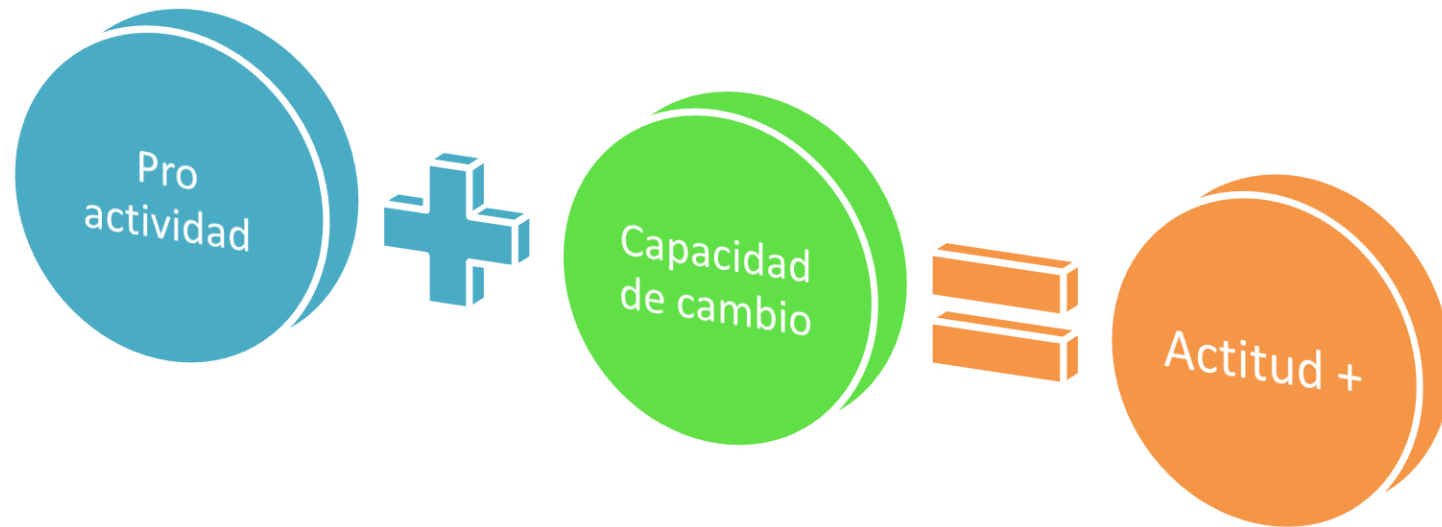
“Las oportunidades son calvas y hay que tomarlas por el pelo”

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

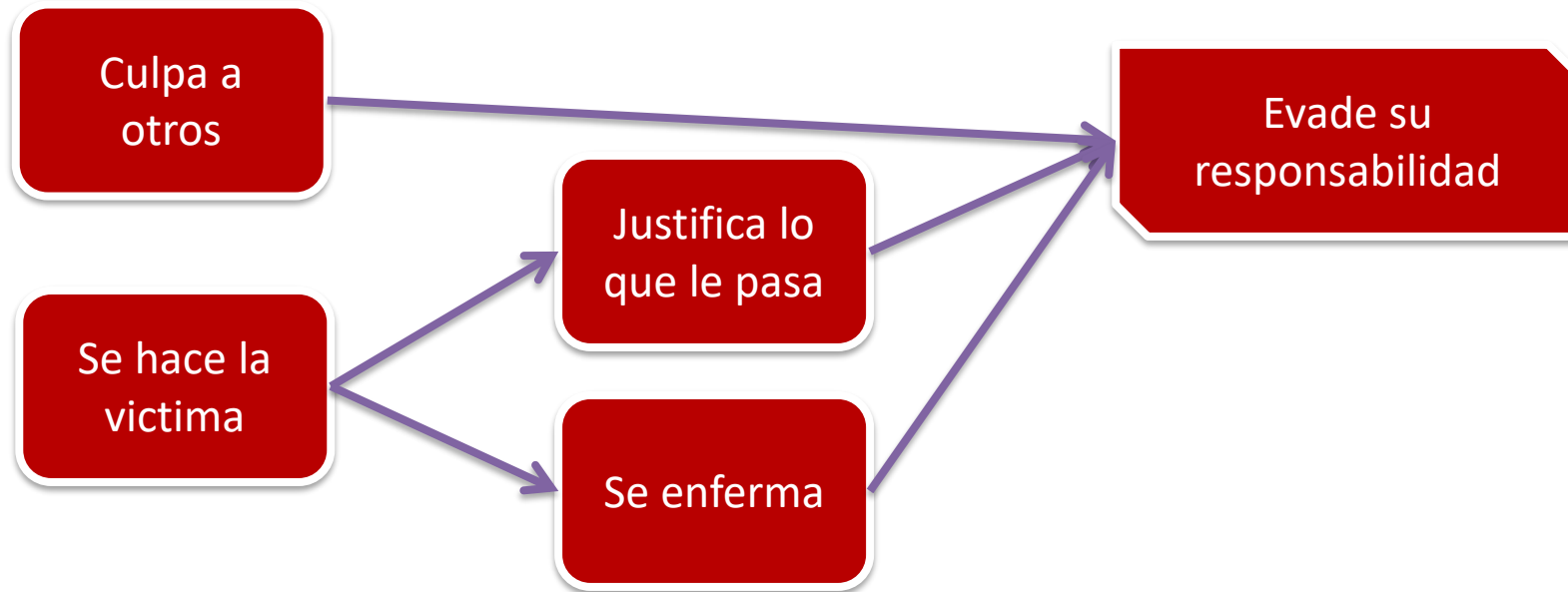
“espero a que
me digan que
hacer”

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

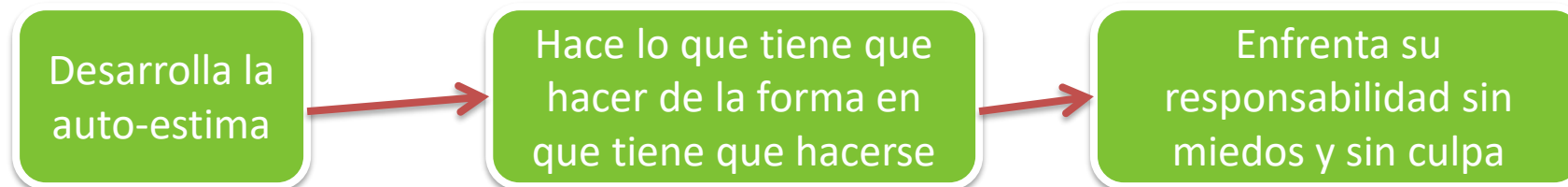


Reactivo vs. Proactivo

Reactivo



Proactivo



A faded background image of three business professionals (two men and one woman) in business attire, appearing to be in a celebratory mood with their arms raised and smiling.

¿Qué es Pro actividad?

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

Ejercicio en equipo

1. ¿Qué reacciones negativas observamos en nuestros equipos de trabajo?
2. ¿Por qué existen estas reacciones?
3. ¿Cómo podemos erradicarlas?

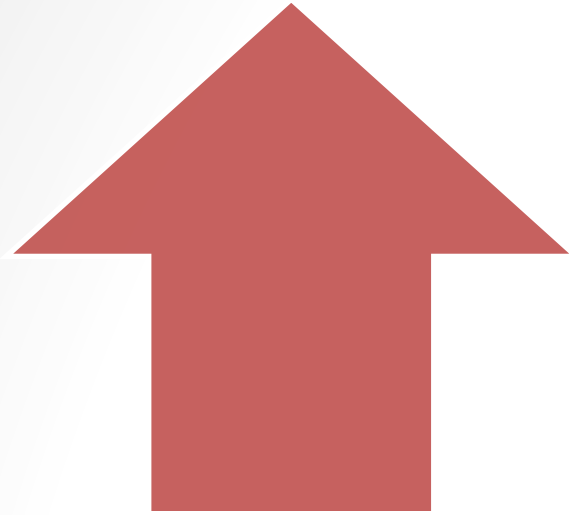
A person in climbing gear is seen from behind, standing on a narrow, snow-covered ridge of a mountain. The person is wearing a red helmet and a dark jacket. The background shows a vast, hazy landscape of mountain ranges under a clear blue sky. The snow on the ridge is bright white, contrasting with the deep blue of the sky and the distant mountains.

Realiza el Máximo Posible

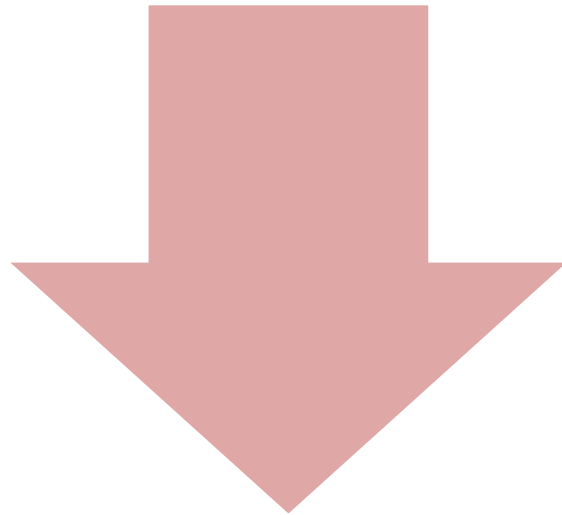
“Un gran
esfuerzo
despega de una
gran actitud”

-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 con calidad.
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.

P = **D** = **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.

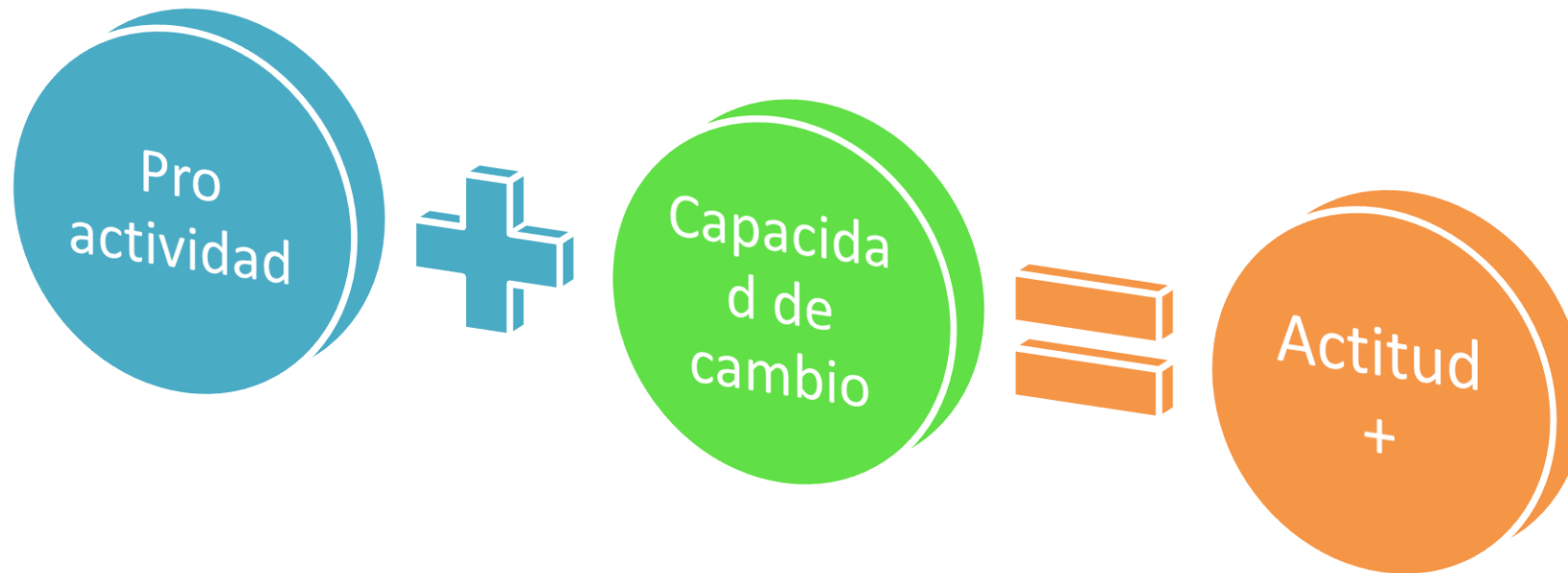
Acto indispensable para llegar a la “cumbre”. El líder sabe que para llegar a ella se escala, no se resbala.

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.

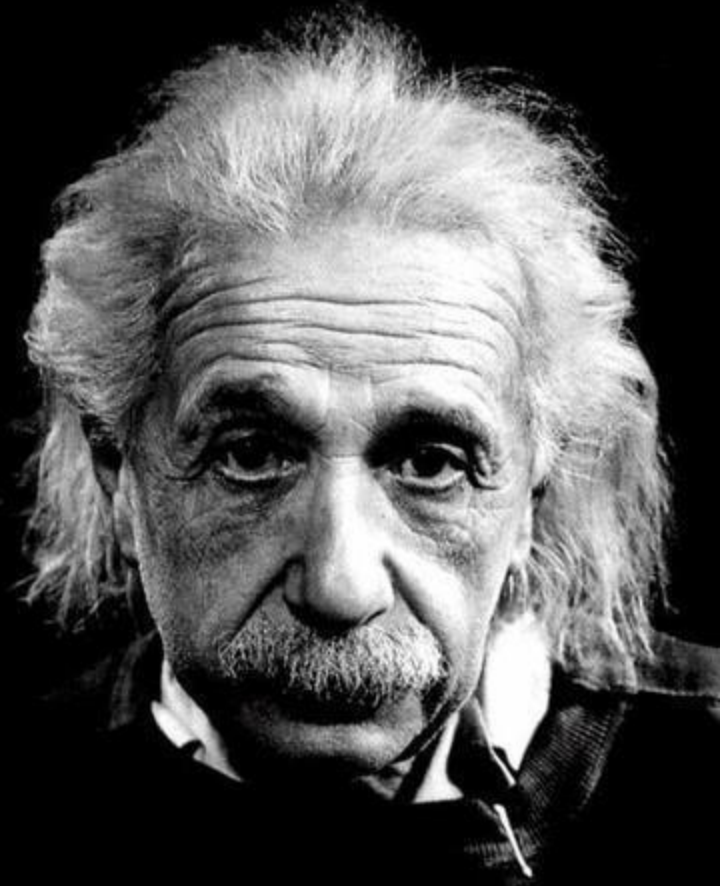
Fórmula de la Actitud



¿Qué es tener Capacidad de cambio?

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

Albert Einstein



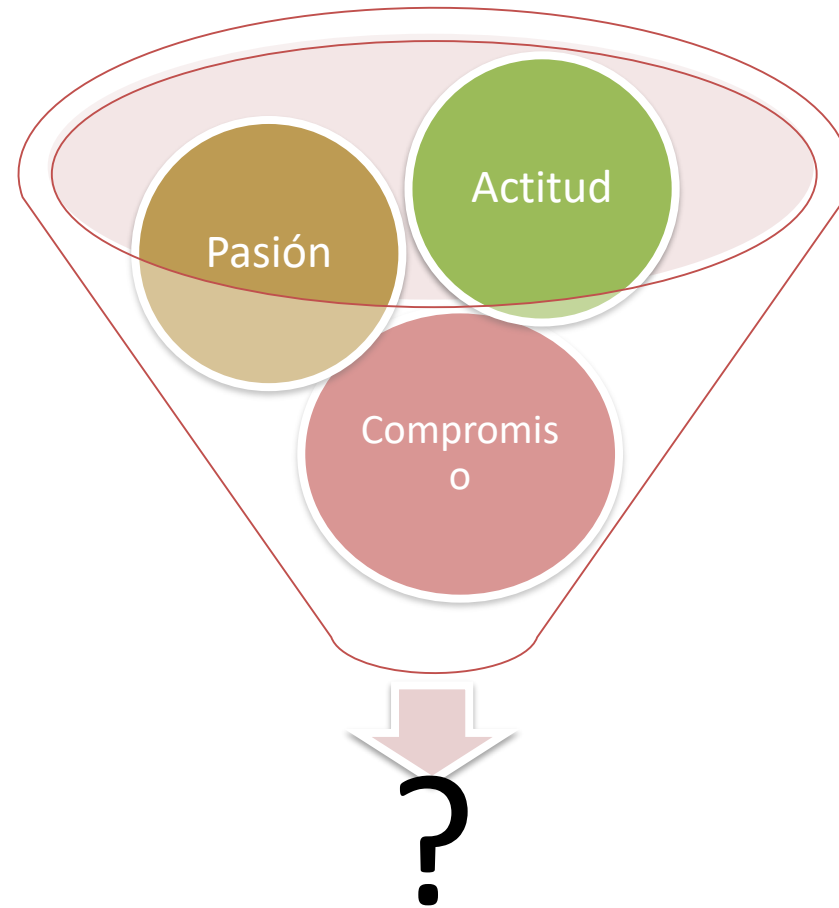
“El cambio ocurre perpetuamente
aunque no nos demos cuenta”

“La vida no te va a esperar a que tu
quieras cambiar”

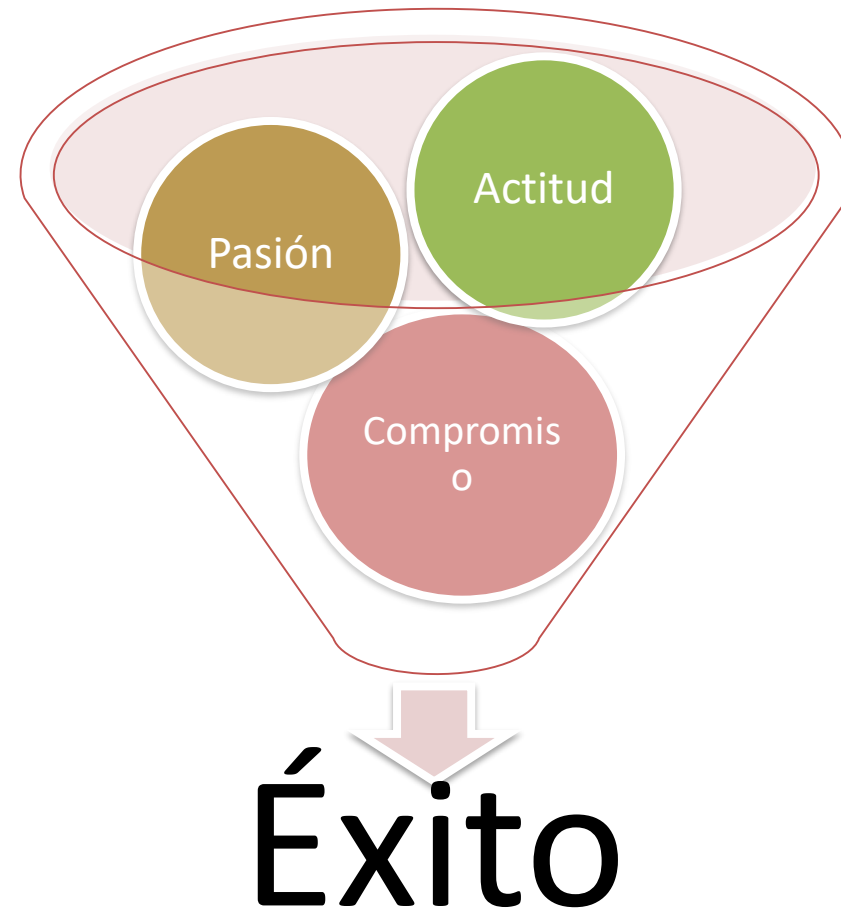


Cambiar Implica abandonar algunas de las “cómodas”
formas de vivir y trabajar a las que estamos
acostumbrados

Actitud, pasión y compromiso



Actitud, pasión y compromiso



Bienvenidos

LIDERAZGO DE LOS 7 PISOS

Resumen sesión anterior

- Ciclo competitivo, las empresas exitosas se concentran en la innovación (se requiere buscar, push) Y no en la mejora continua (es evidente, pull).
- El pez más grande ya no se come al chico, el pez más rápido se come al más lento.
- Una organización legendaria se concentra en darle solidez institucional y agilidad organizacional, busca el Liderazgo de mercado, tiene rentabilidad y crecimiento a través de un extraordinario nivel de servicio al cliente y con líderes y talento de alto desempeño.
- Las organizaciones legendarias requieren líderes capaces de hacer que las cosas sucedan de forma contundente.
- ¿Qué es un jefe? Un jefe da órdenes, presiona, se hace el importante, controla y fiscaliza, roba el esfuerzo de otros, puntualiza y magnifica los errores, no reconoce, saca de la jugada a gente con mejores credenciales o que le quita protagonismo.
- ¿Qué es 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 / autodirigido ,es un coach, busca el bien colectivo antes que el protagonismo.

Resumen sesión anterior

- Un Líder es “Aquel que ‘pone los medios’ para que las cosas sucedan, aun si no cuenta con personal a su cargo”.
- “Para convertirnos en grandes líderes debemos empezar por nuestra A C T I T U D”.
- ¿Que es Actitud +? Capacidad de Elección manifestada en hechos positivos.
 - Fórmula de la Actitud :Pro actividad + Capacidad de cambio = Actitud +
 - El reactivo culpa a otros o se hace la victima para justificar lo que sucede y evadir su responsabilidad.
 - ¿Qué es Pro actividad? Pro actividad es tener la iniciativa y responsabilidad nuestros actos.
 - Máximo posible vs mínimo requerido.
 - ¿Qué es capacidad de cambio? El cambio ocurre perpetuamente aunque no nos demos cuenta, La vida no te va a esperar a que tu quieras cambiar.
 - Cambiar Implica abandonar algunas de las “cómodas” formas de vivir y trabajar a las que estamos acostumbrados.

El enemigo a vencer....

oportunidades

oportunidades

Este es tu archienemigo



oportunidades

oportunidades

oportunidades

oportunidades

opo

Copyright Hugo A. Rosales (2007)

Capacidad de cambio

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



A photograph of three people jumping joyfully on a grassy hill under a clear blue sky. The person on the left is wearing a black and white patterned top and black pants. The person in the middle is wearing a black long-sleeved shirt, a black hat, and blue jeans. The person on the right is wearing a red and black striped long-sleeved shirt and blue jeans. All three have their arms raised in the air. The image is framed by a light blue border.

El Éxito ...

El éxito y el fracaso son consecuencias
directas de nuestra actitud

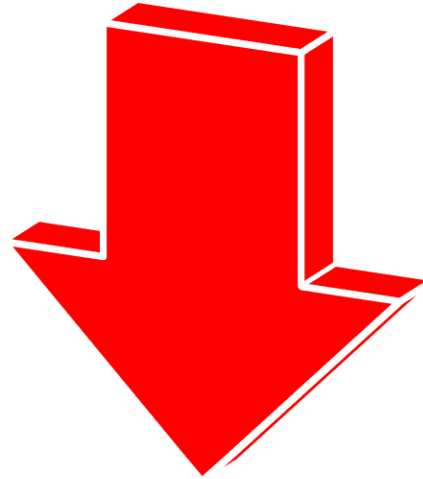
Hábito

“las actitudes positivas solo producen resultados 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.

Liderazgo

PISO 1 > ACTITUD

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”

CONEXIONES

1. ¿Cuáles son las consecuencias de NO conectar con su supervisor?
2. ¿Cuáles son las consecuencias de NO conectar con sus compañeros?
3. ¿Cuáles son las consecuencias de NO conectar con su pareja?
4. ¿Cuáles son las consecuencias de NO conectar con sus hijos?

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.
- Para mejorar la comunicación y erradicar los “bunkers” departamentales

To do para establecer conexiones

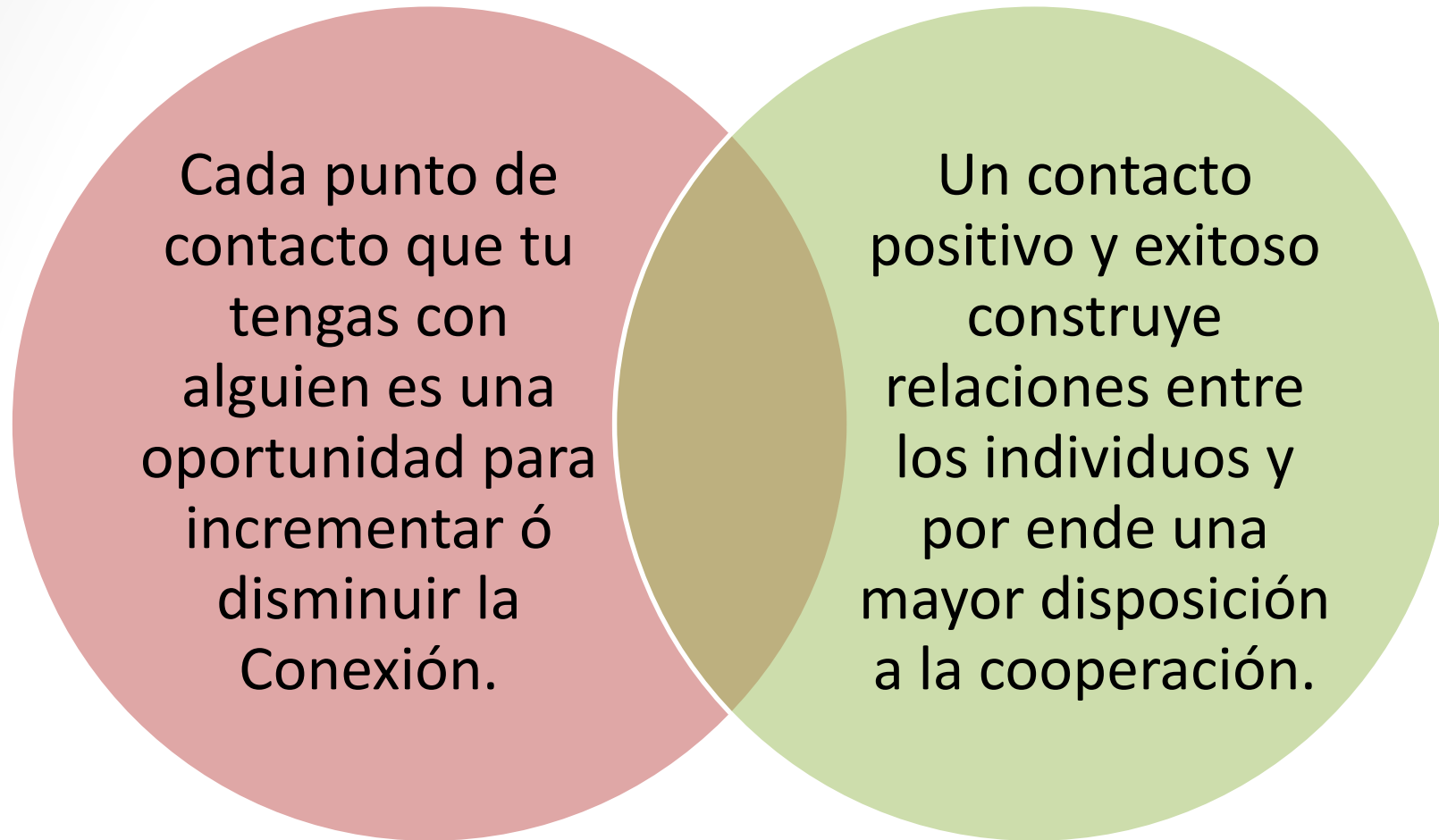
- Conozca profundamente con los que trabaja, ¿Quiénes son?, ¿De dónde vienen?, ¿Cuáles son sus hobbies?, ¿Cuáles son sus aspiraciones personales?, etc.
- Revise el curriculum y expediente de sus subordinados.
- Coma con el personal con el que trabaja de vez en cuando, platiquen de sueños, metas personales, familia, etc.
- Aumente los canales de comunicación con las personas teniendo “briefings” en donde todos digan algo que los demás desconocen.

Comunicación efectiva

La comunicación efectiva conecta personas



Conectar = Cooperar



Liderazgo

PISO 2 > CONEXIONES

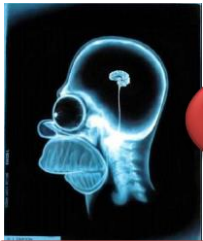
PISO 1 > ACTITUD

MODELO DE COMPETENCIA CONSCIENTE

Competente Consciente

La persona es muy competente y sabe porque

Competente
Consciente



Incompetente
Inconsciente

La persona es
incompetente y no lo sabe

Competente
Inconsciente



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

Incompetente
Consciente

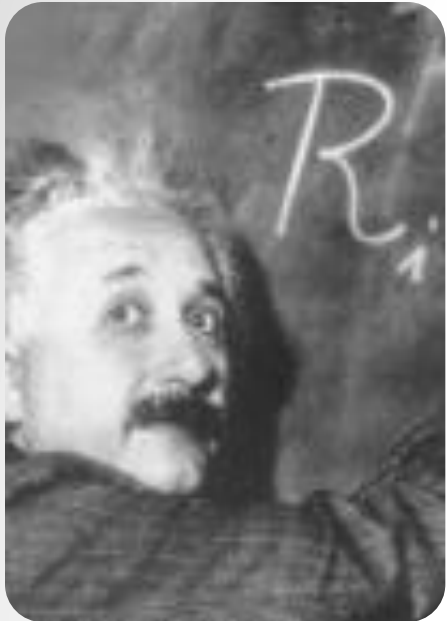


La persona es
incompetente pero lo
sabe y esta dispuesto
a aprender

Competente Consciente

Un competente consciente en una persona que:

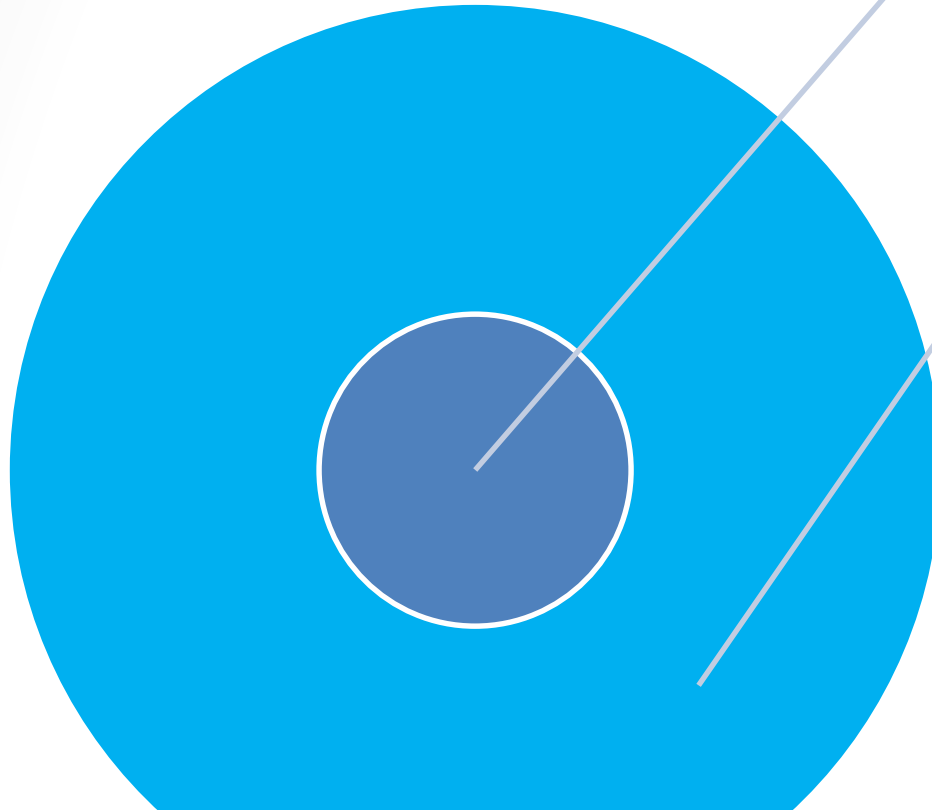
- **SABE** realizar las cosas de manera excepcional.
- Sabe **COMO** lo hizo.
- Lo puede **REPETIR**.
- Lo puede **MEJORAR**.
- Lo puede **ENSEÑAR**.



Dinámica: Competente consciente

- ¿Qué sucedería si el personal a mi cargo fuera competente consciente?
- ¿Qué nos faltaría hacer para lograr que todo el personal sea competente consiente?

El gran reto



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

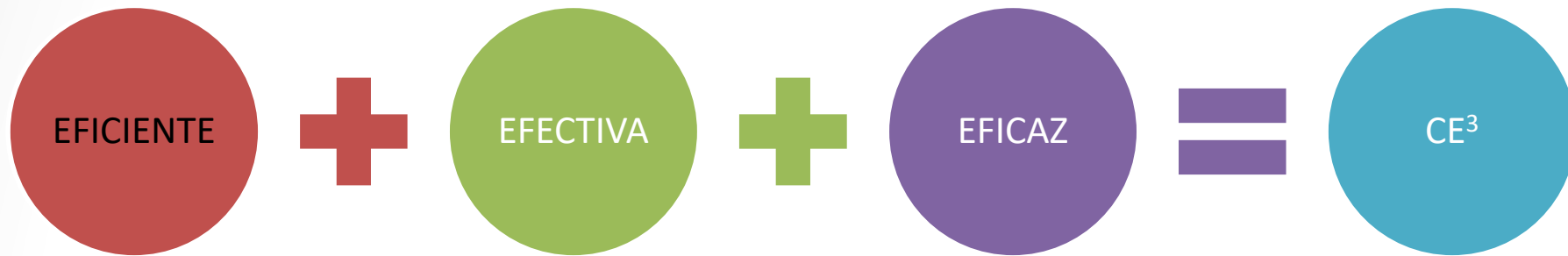
El principal reto como líder esta en volver competente consciente al personal bajo mi cargo

Comunicar- retroalimentar – Empoderar (facultar)

CE³

COMUNICACIÓN EFECTIVA ³

CE³



Ejercicio CE³



Reglas CE³

Reglas CE³

- Regla #1: Toda comunicación debe hacerse cara a cara.
- Regla #2: Si no es posible hacerlo cara a cara utilice el teléfono / celular.
- Regla #3: Cualquier medio electrónico (email, chat, mensajes, etc.) debe utilizarse solo si y solo si cualquiera de las dos anteriores reglas ha sido cumplida.
- Regla #4: La comunicación electrónica debe empezar diciendo, por ejemplo: “De acuerdo a lo que platicamos estos son los puntos acordados...”
- Regla #5: puede utilizar el correo para enviar información previamente acordada y previamente conocida.

CE³= Retroalimentación

Líneas Paralelas

1. Seguir Instrucciones
2. Dibujar

Conclusiones de la dinámica

Según lo aprendido en la dinámica anterior, realicen una lista de actividades a implementar con respecto a establecer una adecuada retroalimentación dentro de la empresa

Retroalimentación

- Los líderes creen que su personal tiene la imagen global de las actividades que hay que realizar, pero en realidad las personas no tienen la imagen global y clara de las cosas por lo que quedan atrapadas en la operación diaria.
- Necesitan tener los planes generales y detalles profundos del mismo para que así tengan sentido los detalles.
- Se requerirán de instrucciones específicas y claras de los detalles.
- A mayor retroalimentación mayor nivel de comprensión.
- A mayor nivel de comprensión mucho mejor la comunicación.
- A mayor nivel de comunicación mucho mejor la cooperación.
- La mejor manera de lograr que todos entiendan **“el mismo dibujo”** es **involucrar -escuchar – preguntar.**

Dinámica

- ¿Castigar es una forma de Retroalimentar?

El castigo es devastador

No hay retroalimentación,
hay sufrimiento emocional.

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

Deja de funcionar al poco
tiempo, pues en lugar de
enfocarnos en nuestro
trabajo, nos comenzamos a
cuidar y a no proponer
cosas que nos pongan en
situaciones de riesgo.

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



Copyright Hugo A. Becerra Espinoza (2007)

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



Resumen sesiones anteriores

- Ciclo competitivo, el pez más rápido se come al más lento.
- Una organización legendaria se concentra en:
 - Solidez institucional y agilidad organizacional
 - Liderazgo de mercado
 - Rentabilidad
 - Extraordinario nivel de servicio al cliente
 - Líderes y talento de alto desempeño.
- Un jefe:
 - Da órdenes,
 - Presiona
 - Se hace el importante
 - Controla y fiscaliza
 - “Roba” el esfuerzo de otros
 - Puntualiza y magnifica los errores
 - No reconoce
 - Saca de la jugada a gente con mejores credenciales o que le quita protagonismo.

Resumen sesiones anteriores

- Un Líder es “Aquel que ‘pone los medios’ para que las cosas sucedan, aun si no cuenta con personal a su cargo”.
- 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 / autodirigido
 - Es un coach
 - Busca el bien colectivo antes que el protagonismo.

- **Piso 1> “ACTITUD”**
- Actitud +: Capacidad de Elección manifestada en hechos positivos.
- Pro actividad + Capacidad de cambio = Actitud +
- El reactivo culpa a otros o se hace la víctima para justificar lo que sucede y evadir su responsabilidad.
- Pro actividad es tener la iniciativa y responsabilidad nuestros actos.
- Máximo posible vs mínimo requerido.
- Cambiar Implica abandonar algunas de las “cómodas” formas de vivir y trabajar a las que estamos acostumbrados.
- El enemigo a vencer se llama “zona de confort”
- La zona fuera del área de confort se llama “zona de desarrollo”
- La zona de desarrollo es inmensamente mas grande que la zona de confort.
- La línea que separa la zona de confort de la zona de desarrollo se llama resistencia al cambio.
- “las actitudes positivas producen resultados si se vuelven hábitos, hábitos que producen cambios”

Resumen sesiones anteriores

Piso 2> “CONEXIONES”

- “Entre mas gruesa sea la conexión con las personas, mayor será la comunicación y mas fuerte será el impacto del trabajo en los resultados”
- 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.
 - Para mejorar la comunicación y erradicar los “bunkers” departamentales.
- Conozca profundamente con los que trabaja, ¿Quiénes son?, ¿De dónde vienen?, ¿Cuáles son sus hobbies?, ¿Cuáles son sus aspiraciones personales?, etc.
- Un contacto positivo y exitoso construye relaciones entre los individuos y por ende una mayor disposición a la cooperación.

MODELO DE COMPETENCIA CONSCIENTE

- Incompetente consciente: la persona es incompetente y no lo sabe
- Competente inconsciente: La persona es buena para algo pero lo desconoce.
- Incompetente consciente: La persona es incompetente pero lo sabe y esta dispuesto a aprender.
- Competente consciente: La persona es competente sabe porque.
- El competente consciente SABE realizar las cosas de manera excepcional, sabe como lo hizo, lo puede repetir, lo puede mejorar y lo puede enseñar.
- El principal reto como líder esta en volver competente consciente al personal bajo mi cargo.

Resumen sesiones anteriores

- **PISO 3> RETROALIMENTACIÓN**
- **CE³ (comunicación efectiva) = EFICIENTE + EFECTIVA + EFICAZ**
- **CE³= Retroalimentación**
- **Método de las Líneas paralelas:**
 - Preguntar y escuchar hasta que todo mundo tenga el mismo concepto

Esta presentación esta disponible en
www.diestconsulting.com/NOVAMEX

¿Cómo retroalimentar cuando las cosas salen bien?

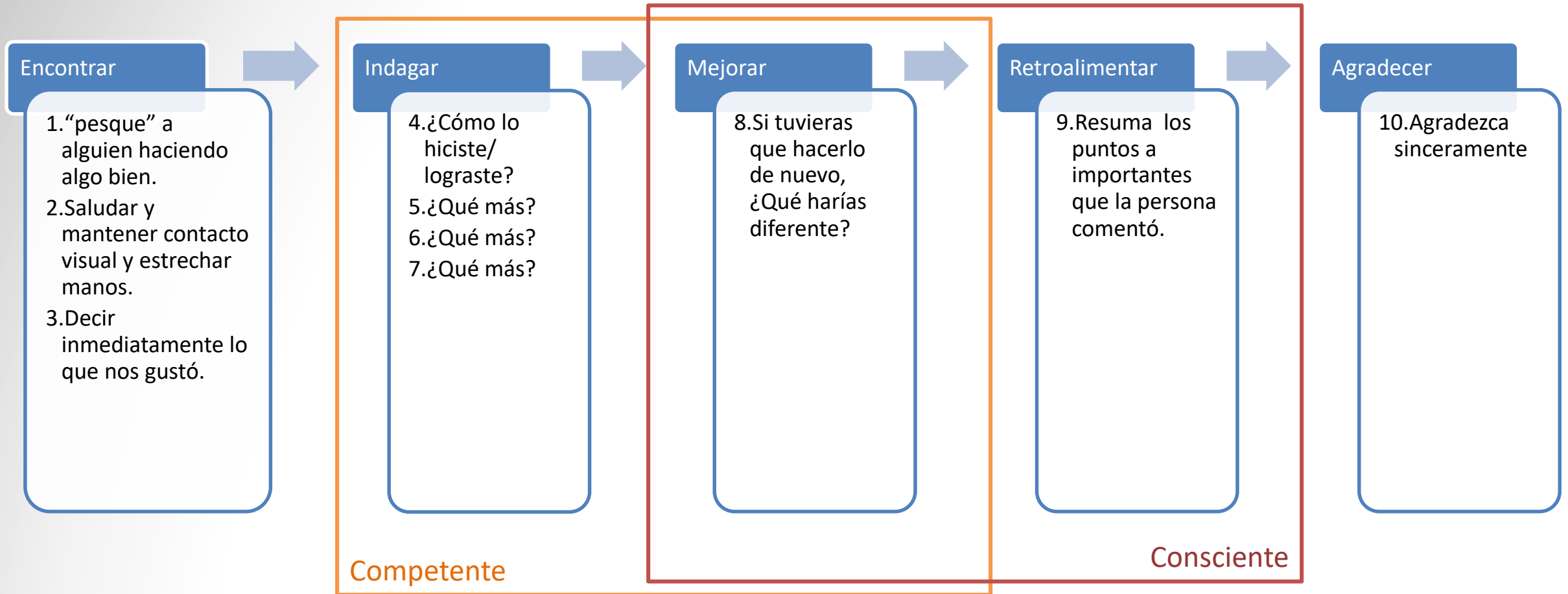
DINÁMICA

Técnica de retroalimentación: “Pescar a alguien haciendo algo bien”

- 10 pasos en 5 etapas: Encontrar, indagar, mejorar, retroalimentar y agradecer.
- Es para retroalimentar algo que se hizo bien por lo que no tiene aspectos negativos.
- Esta diseñada para incrementar la competencia consciente, es decir, detectar que es lo que se esta haciendo bien (competencia) y que esto sea repetitivo (consciente).
- Crea un ambiente positivo.

!Esta es una excelente herramienta!

“Pescar a alguien haciendo algo bien”

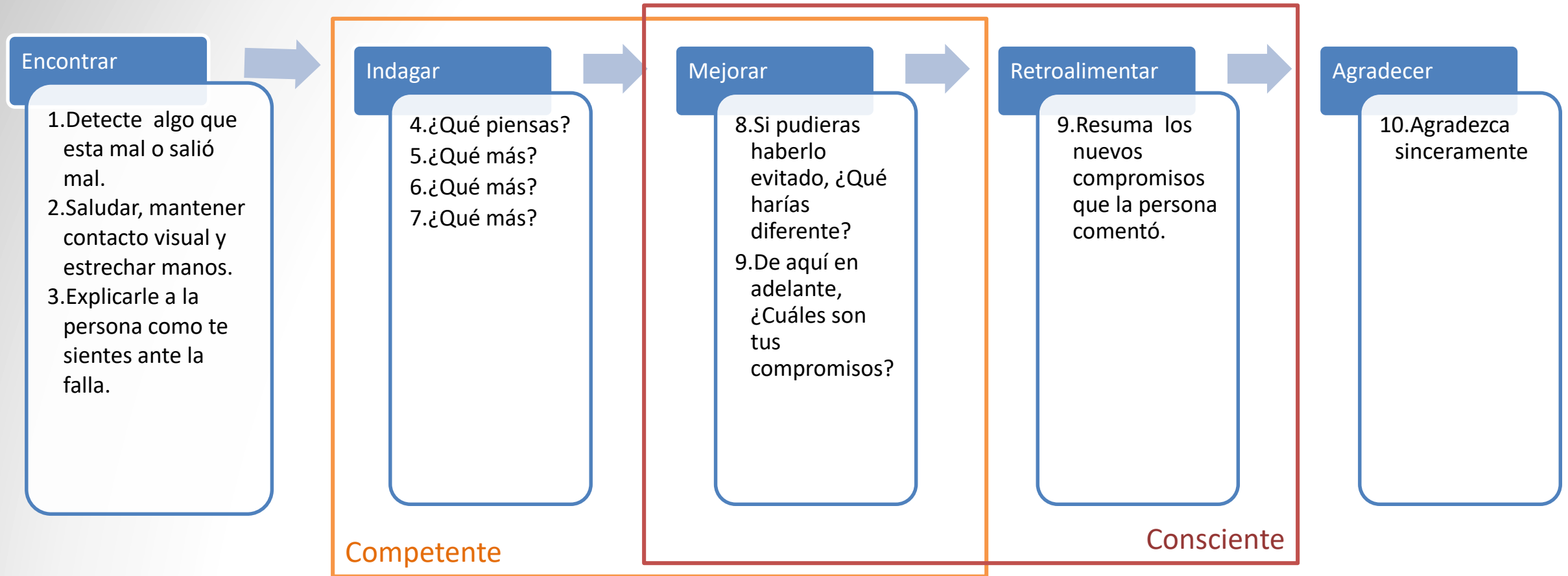


1. Enfóquese en lo positivo, no mezcle con ningún otro comportamiento o hallazgo.
2. Haga que la persona hable.
3. Evite hablar de uno mismo.
4. Ayude a distinguir las partes y pasos que hizo bien la persona (retroalimente).
5. Aumente su competencia consciente.

¿Cómo retroalimentar cuando las cosas salen mal?

DINÁMICA

Técnica de retroalimentación: “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. Debes ser capaz de resumir los nuevos compromisos.
5. No permita que le eche la culpa a otros u a otras cosas.

Técnica de retroalimentación: “Apoyo Cuando Hay Incumplimiento”

¿Porque es importante para el personal resolver sus propios problemas?

- ¿Porque es importante para el líder no resolver el problema?

Puntos claves

- **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 si esta no existe**
 - 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.

Liderazgo

PISO 3 > RETROALIMENTACIÓN

PISO 2 > CONEXIONES

PISO 1 > ACTITUD

ejercicio

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

Facultación / Empoderamiento / empowerment

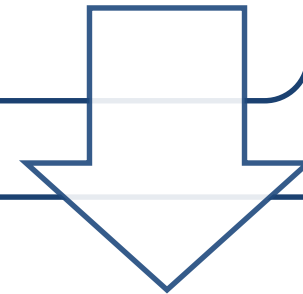
1. Cada vez los negocios son más impredecibles.
2. La Velocidad cada vez es mas alta.
3. Como resultado, no se deben establecer reglas rígidas en áreas impredecibles.
4. Las reglas rígidas causan problemas.
5. Se requiere entonces empoderamiento, la capacidad de tomar decisiones en el momento.

¿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 con independencia, ***Sirvan a los Clientes internos y externos*** 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.

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

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

“Ejercicio”

1. ¿Cuál es el propósito que debe quedarle claro a nuestros colaboradores?
2. ¿Que resultados esperamos de ellos?
3. ¿Cómo haremos para que el propósito y resultados queden claros (recuerde ejercicio de líneas paralelas)?
4. ¿Cuáles reglas, procesos o políticas tenemos que entorpecen las decisiones por parte de nuestro personal?

La empoderamiento promueve El involucramiento

Cuando a la gente se le da responsabilidad en su área dentro del negocio:

“El Involucramiento ocurre”

Cuando 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.

La clave del éxito de una empresa depende en gran medida de sus líderes, líderes que a través de la **comunicación – retroalimentación – empoderamiento** ayuden a **ORQUESTAR** a el equipo

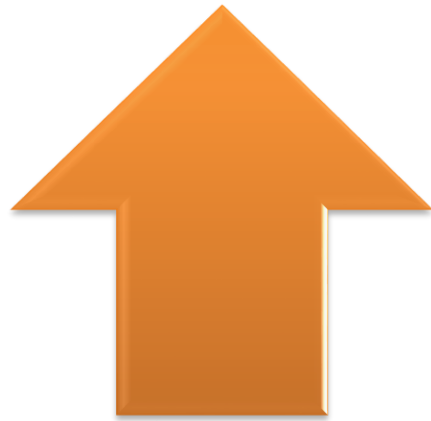
ORQUESTACIÓN



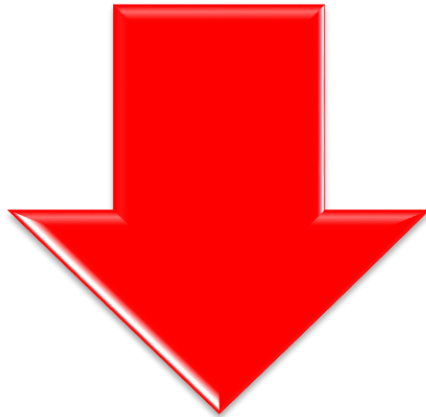
“Entre mejor retroalimente a mi personal mayor será su
competencia consciente. Entre más competente
consciente sea mi personal más facultado estará y más
rápido los resultados logrará”

-Hugo Becerra

LA FACULTACIÓN: Se construye y se Supervisa



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.**”

Liderazgo

PISO 4 > FACULTACIÓN

PISO 3 > RETROALIMENTACIÓN

PISO 2 > CONEXIONES

PISO 1 > ACTITUD

recuerden

“Lo Bueno es
Enemigo de lo
Grandioso”

-Jim Collins- Good to great

Serie de Desarrollo Gerencial

7 Floors Leadership

Hugo Alberto Becerra Espinoza

Hugo Alberto Becerra Espinoza

Cel: [521] (656) 199.8976

hugo@diestconsulting.com

www.diestconsulting.com