

Employee Engagement: How to Get It, How to Keep It

Manual del Participante

Insaforp 
FORMANDO UN MEJOR EL SALVADOR


**Dale
Carnegie**

Contexto

En este taller que forma parte de una serie de talleres designados En este taller que forma parte de una serie de talleres designados de DCT/MSW que se realizó para Dale Carnegie Training en junio de DCT/MSW que se realizó para Dale Carnegie Training en junio compromiso de los colaboradores, qué es y por qué es tan importante para el éxito general de una organización.

Los participantes escucharán acerca de los hallazgos de la investigación innovadora y tres grupos de comportamientos que investigación innovadora y tres grupos de comportamientos que acerca de cómo aplicar los Principios de relaciones humanas y acerca de cómo aplicar los Principios de relaciones humanas y mantener el compromiso de los colaboradores. Se presentará un modelo de compromiso de los colaboradores que servirá como modelo de compromiso de los colaboradores que servirá como gerencia, gerentes inmediatos y organización. En cada taller gerenciagerentes inmediatos y organizaciónEn cada taller realizar para desarrollar colaboradores entusiastas, realizar para desarrollar colaboradores entusiastas colaboradores que poseen el deseo y entusiasmo de llevar a una organización a la cima.

Notas

Objetivos

1. Redefinir el compromiso de los colaboradores en la nueva realidad.
2. Evaluar y definir nuestro nivel personal de compromiso.
3. Correlacionar los niveles de compromiso para el éxito del equipo.
4. Impulsar las técnicas para crear y mantener el compromiso con los colaboradores.



Notas

Módulos

- 1. Cómo Valorar a las Personas para Generar Compromiso**
- 2. Cómo Crear Confianza en las Personas para Construir Compromiso**
- 3. Cómo Comunicar a través de las Generaciones para crear Sinergia y Compromiso**
- 4. Cómo Delegar para Potenciar el Compromiso**

Notas

Definiendo el compromiso de los colaboradores

Piense en un momento en el que se sintió comprometido o no comprometido. Qué factores este sentimiento?

Su definición personal de compromiso de los colaboradores:

Notas

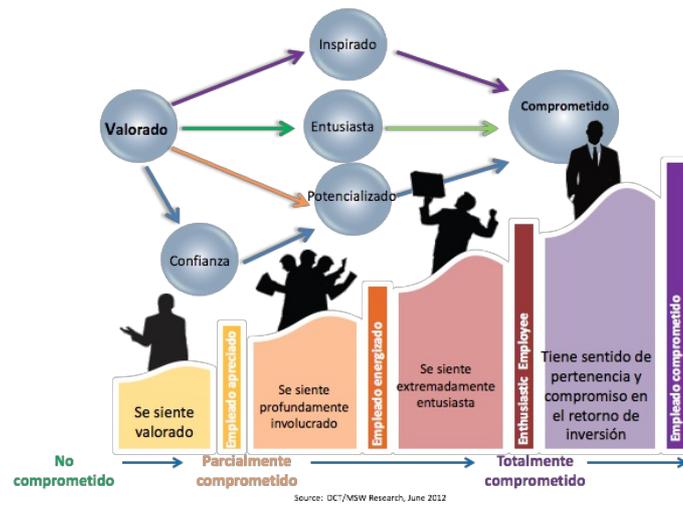
Los tres impulsores del compromiso



¿Por qué es importante el compromiso de los colaboradores?

| | |
|--|--|
| <p>Totalmente Comprometidos</p> | <ul style="list-style-type: none">• Permanece en la organización más tiempo.• Contribuye al balance.• Se compromete en la productividad y calidad. |
| <p>Parcialmente Comprometidos</p> | <ul style="list-style-type: none">• Concentrado en tareas no resultados.• Quiere que le digan qué hacer.• Hacerlo, recibir el pago, irse a casa. |
| <p>No Comprometidos</p> | <ul style="list-style-type: none">• Siembra semillas de negatividad• Sabotea el progreso.• Expresa desconfianza y resentimiento. |

El impacto de las emociones



¿De qué manera las emociones son críticas para el compromiso de los colaboradores?

¿Cómo difiere esto de las teorías y modelos tradicionales del compromiso de los colaboradores?

Notas

DAuto - Evaluación de Compromiso

Cómo contestar esta evaluación: Seleccione el número que represente de manera más exacta el grado en el que usted está de acuerdo o no está de acuerdo en el enunciado.

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo hasta cierto punto

3 = Neutral

2 = En desacuerdo hasta cierto punto

1 = Totalmente en desacuerdo

Preguntas

1. Creo que la alta gerencia está moviendo la organización en la dirección correcta: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

2. Confío en la habilidad de liderazgo de la alta gerencia: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

3. Mi organización fomenta la comunicación abierta: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

4. Estoy satisfecho con la información que recibo sobre las decisiones que afectan mi trabajo: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

5. Confío en la habilidad de liderazgo de mi gerente inmediato: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

6. Confío en mi gerente inmediato: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

7. Mi gerente inmediato da un buen ejemplo: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

8. Mi gerente inmediato me trata con respeto: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

9. Mi gerente inmediato se comunica de manera abierta: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

10. Mi gerente inmediato reconoce mis aportaciones: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

11. Mi gerente inmediato está interesado en mí como persona: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

12. Aprendo mucho de mi gerente inmediato: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

13. Obtengo la retroalimentación y ánimo que necesito para mejorar mi desempeño laboral: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

14. A mi gerente inmediato le interesa mi vida personal y el efecto que ésta tiene en mi trabajo: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

15. La filosofía corporativa refleja mis valores: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

16. Creo que todos los colaboradores son tratados con respeto: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

17. La organización le importa cómo me siento: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

18. Se apoya y fomenta mi salud y bienestar: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

19. Estoy orgulloso de las aportaciones de mi organización a la comunidad: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

20. Me entusiasma ir a trabajar: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

21. Estoy dispuesto a esforzarme para lograr que la organización tenga éxito: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

22. Me energizo al ir a trabajar: Seleccione una opción|1|2|3|4|5

Total

Notas

Puntuación de la evaluación de Puntuación

Calcule la puntuación de su compromiso de colaborador:

Cuente la cantidad de 1 que seleccionó y escriba el número de veces que se repite el 1.

Repita este proceso para los números del 1 al 5.

Multiplique por el número de la tabla.

Añádalo a su puntaje final.

$$1 \times \underline{\quad} = \underline{\quad}$$

$$2 \times \underline{\quad} = \underline{\quad}$$

$$3 \times \underline{\quad} = \underline{\quad}$$

$$4 \times \underline{\quad} = \underline{\quad}$$

$$5 \times \underline{\quad} = \underline{\quad}$$

Puntaje final de CE:

90-110

Totalmente comprometido.

60-89

Parcialmente comprometido.

22-59

No comprometido.

Notas

Cómo valorar a las personas para generar compromiso



Principios para valorar a las personas

1. Observar lo mejor de los demás.

Dale Carnegie Dijo: que cualquier tonto puede criticar, y la mayoría de ellos lo hace! Hace falta una persona excepcional para rutinariamente ver las fortalezas en los demás en lugar de sus debilidades. Cuando tratamos honestamente de ver lo mejor en los demás, comenzamos a ver a las personas desde un punto de vista completamente diferente y aprendemos a valorarlos más.

2.Escribirlo

Decirle a alguien algo sobre su fortaleza que usted ve en esa persona es un gesto muy positivo.Mejor aún ¿Porqué no ponerlo por escrito? No solamente la persona podrá leerlo varias veces, también podrá mostrarles el elogio escrito a otros.

3.Pasarlo

Norman Vincent Peale escribió "me he entrenado para escuchar cualquier palabra de aprobación o elogio que un individuo le da a otro - y para pasarlo." !Pasar un elogio es fácil! Simplemente diga, "Escuché a alguien diciendo algo bueno de usted.Esto es lo que me dijo"...

4.Atraparla en el momento justo

Esté allí para presenciar y aplaudir los logros cuando ocurren. "Compartir la Gloria" significa compartir la experiencia, no solamente lanzar un !bien hecho! desde la distancia. Cuando observamos personalmente al individuo mientras crece y logra, él sabe que nuestro reconocimiento es sincero y genuino.

Notas

Persona—Checklist para Compartir la Gloria

Nombre

¿Una palabra que mejor describa su desempeño?

¿Cuál es su mayor fortaleza, talento o rasgo característico?

Si renunciara hoy, ¿Qué extrañaría más?

¿Qué comentario positivo podría ofrecerle hoy?

¿Qué se podría implementar para maximizar su especialidad o talento dentro de la empresa?

Notas

Equipo—Checklist para Compartir la Gloria

Nombre del Equipo:

¿Una palabra o frase que mejor describa el desempeño del equipo?

¿Qué característica de trabajo en equipo destacan?

¿Qué anécdota o incidente se destaca?

¿Qué comentarios positivos podría ofrecer hoy?

¿Qué idea se podría implementar con la ayuda de este equipo?

Notas

Compartir la Gloria

Correo electrónico / dirección física:

Nombre y firma de quien lo envía:

Notas

Cómo crear confianza en las personas para construir compromiso



Confianza

Algunas estadísticas afirman que el 40% de los empleados no tienen confianza en sus directivos—y sin ella, tienen una sensación de incertidumbre, inseguridad y preocupación que no favorece el desempeño efectivo.

Dada la realidad actual de los negocios con una economía global que se basa en las relaciones y alianzas, es esencial entre las competencias del líder, tener la habilidad para establecer, cultivar y restaurar relaciones y asociaciones con colegas, colaboradores, proveedores y clientes. Además, las demandas de talento están en ascenso así como la competencia por retenerlos. Hay una creciente necesidad tanto de construir confianza en la organización, como de encontrar maneras de involucrar a nuestros colaboradores con plenitud para que resistan a la tentación de cambiar la compañía.

Esta emoción se enfoca entre la relación entre confianza, credibilidad y respeto y aporta principios para restaurarla en caso de haberla perdido.

Notas

Análisis de una Situación Pasada

Piense en una situación pasada en la cual alguien en quién usted confiaba no respondió como se esperaba y se perdió la confianza. Describa lo que sucedió

¿Cómo se sintió?

¿Cómo reaccionó?

¿Comunicó sus sentimientos sobre la situación? Si fue así, ¿qué dijo? Sino ¿Por qué?

¿Cuál fue el resultado?

¿Le dio a esta persona una segunda oportunidad?

De ser así, ¿qué sucedió?

De no ser así, ¿cómo está su relación actualmente?

En base a esta experiencia, ¿qué aprendió sobre restaurar la confianza?

Notas

Principios de Liderazgo para Construir un Ambiente de Confianza

1. Empiece con elogio y aprecio sincero.

Cuando tratamos el valor que una persona tiene para nuestra empresa, establecemos un ambiente positivo para abrir la comunicación

2. Llame la atención sobre los errores de los demás indirectamente.

Esto crea un ambiente que ayuda a los asociados a no estar a la defensiva.

3. Hable de sus propios errores antes de criticar los de los demás.

Este concepto elimina las barreras y ayuda a los demás a estar más abiertos a nuestro coaching.

4. Haga preguntas en lugar de dar órdenes.

Este proceso incrementa la propiedad tanto del problema como de las potenciales soluciones.

5. Permita que la otra persona salve su propio prestigio.

Nuestra meta es tratar con el comportamiento inadecuado y aún mantener la dignidad del asociado.

6. Elogie el más pequeño progreso, y además en cada progreso sea "caluroso en su aprobación y generoso en sus elogios."

No hay mejor manera para incrementar la productividad, eficiencia y compromiso de las demás personas que el elogio. Debemos ver y dar reconocimiento a nuestros colegas.

7. Atribuya a la otra persona una buena reputación para que se interese en mantenerla.

Cuando animamos a otros, les ayudamos a acceder a su completo potencial.

8. Aliente a las personas. Haga que los errores parezcan fáciles de corregir.

Al expresar nuestra creencia en la habilidad de la otra persona para corregir su falta, le damos la confianza para mejorar su desempeño.

9. Procure que la otra persona se sienta satisfecha de hacer lo que usted sugiere.

Al alentar el deseo de una persona de mejorar su desempeño, podemos ayudarla a desarrollar las actitudes y comportamientos más productivos.

Notas

Cinco pasos para impulsar y restaurar la confianza

1. Deje su ego de lado y permita ser visto como una persona vulnerable. Revele su lado humano, no solo como figura de autoridad.
2. Repase honestamente sus percepciones y asuma totalmente la responsabilidad por la parte que le corresponde en la pérdida de la confianza. Examine aquello que asume y sea honesto consigo mismo. Reflexione en el rol que le correspondió jugar en la situación.
3. Reúnase en privado con la persona y aclare sus percepciones y preocupaciones. Pregunte sobre sus opiniones, tenga la mente abierta y realmente escuche poniéndose en los zapatos del otro.
4. Descubra que la otra persona necesita que se repare la confianza y que necesita, hablar sobre sus necesidades. Escuche para asegurarse de que haya entendido. Reúnase regularmente para darle seguimiento.
5. Cumpla con lo que se acordó. Nuestras acciones hablan más que las palabras.

Notas

Compromiso para Construir Confianza

1. Nombre:

¿Qué le hace pensar que hay falta de confianza?

¿Por qué es importante para usted construir confianza con esta persona?

¿Qué principio(s) emplearía para construirla?

1. Nombre:

¿Qué le hace pensar que hay falta de confianza?

¿Por qué es importante para usted construir confianza con esta persona?

¿Qué principio(s) emplearía para construirla?

Notas

Cómo comunicar a través de generaciones para crear sinergia y compromiso



Objetivos

Trabajar y comunicarse más efectivamente con diversas generaciones.

Conectarse y ganarse el apoyo de distintas generaciones.

Proporcionar reconocimiento y aprecio sincero que motive a cada generación.

Introducción

Tom Boyle, Director del Instituto de Investigación de Tecnología de Aprendizaje en el Reino Unido, acuñó el término NQ (por sus siglas en inglés), o cociente de redes. Esto es la capacidad de hacer conexiones y crear redes con los demás. Según Boyle, el NQ es más importante que el IQ para alcanzar el éxito en los negocios hoy en día.

La fuerza laboral de hoy puede estar compuesta por hasta cuatro generaciones trabajando lado a lado y conectarse con el otro puede presentar un desafío. Cada generación tiene una mentalidad única, estilo y formas de comunicación. Siendo éste el caso, trabajar y comunicarse a través de generaciones se ha convertido en algo vital para construir un equipo cohesionado, productivo y exitoso.

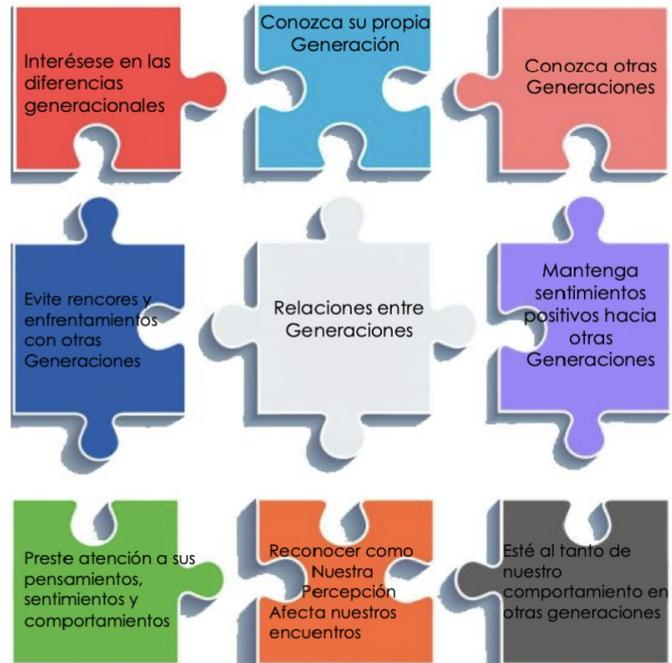
Este módulo proporciona información detallada para ayudarnos a honrar, apreciar e identificarnos con diferentes generaciones. Al tiempo que aprendemos a conectarnos y comunicarnos más efectivamente con los demás, las diferencias podrán considerarse saludables y representarán oportunidades interesantes de trabajar en equipo para conseguir soluciones innovadoras.

Cuatro Generaciones en el Lugar de Trabajo



Notas

Criterios para tener Relaciones Exitosas entre Generaciones



Notas

Criterios para tener Relaciones Exitosas entre Generaciones

Ciertas actitudes, principios y conceptos deben ser entendidos y practicados constantemente para asegurar el éxito y efectividad a la hora de negociar con personas que son diferentes a nosotros.

1.¿Qué criterio tendemos a omitir en mí departamento u organización?

2.¿Qué puedo implementar inmediatamente para asegurarme de que este criterio se cumpla en mi organización?

Notas

¿Cómo Trabajar Juntos entre Generaciones?

| | | Otros → | | | |
|-----------------|-----------------------------|--|--|---|--|
| | | Veteranos | Boomers | Gen X | Gen del Milenio |
| Mi generación ↓ | Veteranos (1925-1944) | Trabajan bien en una estructura donde cada uno conoce su estatus. Obtenga ideas de ellos para mantenerlos al día. Maneje los conflictos usando habilidades de relaciones humanas. | Sea amable, cariñoso y amigable en el trabajo. Haga preguntas, no les diga qué hacer. Permítale que ellos le digan cómo están haciendo las cosas y pídale permiso para darles coaching para mejorar. | Reconozca que la independencia es lógica para ellos. Deles los resultados deseados, pídale rendición de cuentas y permítale libertad para completar la tarea a su manera. | Estos son los trabajadores más parecidos a usted con deber cívico, moral y optimismo. Aprenda de sus habilidades tecnológicas y trabajen juntos para lograr las cosas. |
| | Boomers (1945-1964) | Valore su conocimiento, sabiduría, y experiencia. Reconozca que la necesidad de esta generación de horas y responsabilidades Estructuradas demuestra lealtad y compromiso. | Trabajan bien en equipo, respetando las opiniones y necesidades de cada uno. Aprenda a enfocarse en los resultados que necesita. Defienda sus creencias. | Capitalice su habilidad de adaptarse de forma rápida e independiente. Ayúdelos a desarrollar las habilidades de tratar con las personas en las que necesitan mejorar. | La generación del Milenio trabaja tan bien en equipo como usted. Demuestre sus habilidades de relaciones humanas para las que es muy bueno y el valor de enfocarse más en otros. |
| | Gen X (1965-1981) | Sea paciente con la curva de aprendizaje de los veteranos sobre la tecnología. Ofrezcale estructura en sus proyectos. Muéstrelas apoyo y respeto en su actitud y asignaciones. | Aliéntelos a leer libros, tomar cursos de tecnología y recibir capacitación. Reconozca que trabajar largas horas es su manera de contribuir. | Sea claro y directo al comunicarse con la Gen X. Ambos valoran la necesidad de libertad e independencia. Use sus habilidades en relaciones humanas para evitar malentendidos. | Respete las habilidades de estos jóvenes en tecnología y úselos para su beneficio. Capitalice su necesidad común de disfrutar y tener una vida equilibrada. |
| | Gen del Milenio (1982-2000) | Los veteranos son similares a usted en actitud. Respete su experiencia y aprenda procesos y procedimientos en los que ellos ya tienen experticia antes de que salgan de la fuerza laboral. | Aprenda de su trabajo en equipo y su capacidad para tomar decisiones colectivas. Ayúdelos a aprender sobre la tecnología en una atmósfera de respeto. | Aprenda de su practicidad y use su confianza en sí mismo como balance y complemento a su manejo y dinámica de grupo. | Trabajan bien como equipo y saben cómo obtener los recursos para lograr que se hagan las cosas. Busque mentores para seguir creciendo en nuevas formas. |

Tips de comunicación para conectarnos con diferentes generaciones

Cómo comunicarse con los veteranos

- Construya confianza a través de un lenguaje inclusivo (nosotros, somos, etc...)
- Asegúrese de que sus palabras y lenguaje corporal sean congruentes.
- Use lenguaje más formal.
- No espere que ellos compartan sus ideas hasta que se haya construido la confianza.
- No les haga perder su tiempo; ellos tienen un trabajo que hacer.
- Son mejor recibidas las comunicaciones cara a cara o escrita.

Cómo comunicarse con los Boomers

- Hable en un estilo directo y abierto utilizando todo su lenguaje corporal.
- Responda a las preguntas de manera franca y a fondo, y espere que lo presionen para obtener más información.
- No use lenguaje controlador ni manipulador.
- Solicite o proporcione opciones para demostrar flexibilidad en su pensamiento.
- Utilice comunicación cara a cara o electrónica.

Cómo comunicarse con la Gen X

- Aprenda su lenguaje y hablelo.
- Sea breve y conciso para mantener su atención.
- Use un estilo directo para presentar los hechos.
- Rételos y pregúnteles su opinión.
- Comparta la información con ellos de forma inmediata y frecuente.
- Use un estilo informal de comunicación.
- Escuche y muestre respeto por sus opiniones.
- Use el correo electrónico como su herramienta principal de comunicación.

Cómo comunicarse con la generación del Milenio

- Permita que las palabras pinten imágenes visuales para inspirar, motivar y mantenerlos enfocados.
- Use verbos de acción para retarlos.
- No sea condescendiente; muestre respeto a través de su lenguaje.
- Constantemente pida su retroalimentación.
- Use humor.
- Motíuelos a pensar fuera de lo convencional y rételos a explorar nuevos caminos u opciones.
- Use correo electrónico, mensajes de texto, chat y mensajes de voz como principales herramientas de comunicación.

Notas

Cómo Ganar el Apoyo de cada Generación

Piense en un proyecto actual o meta en la que usted esté trabajando y en la que necesita apoyo y colaboración. ¿Cómo puede presentar usted este proyecto u objetivo en una forma que sea atractiva para cada generación?

Proyecto o Meta:

Veteranos:

Boomers:

Gen X:

Millenials

Notas

Mensajes que Motivan a las Generaciones

No importa a qué generación pertenezcamos,, todos crecemos con la apreciación sincera, elogio y reconocimiento. Eso sí, tenemos que dar un reconocimiento que dé en el blanco o será visto como falso. Al identificar rasgos o valores que son importantes para el individuo y haciéndoles saber, en sus términos, lo que ha impactado en otros, el mensaje causará un enorme impacto.



Notas

Demuestre Aprecio, Elogio y Reconocimiento Sincero

¿Por qué algunas veces dudamos de expresar nuestro aprecio y reconocimiento?

Fórmula para la apreciación sincera:

Logros o éxitos

Rasgos de la personalidad, cualidades o fortalezas

1. Dígale que admira usted de él o ella.
2. Explique por qué dice eso usted. ¿Qué evidencia tiene para respaldar lo que dice? (Esto le otorga a su expresión de aprecio, credibilidad y la distingue de un simple alago). "La razón por la que digo esto es..."
3. Haga una pregunta para hacerlos hablar.

Notas

Cómo delegar para potencia el compromiso



Delegar

Delegar las tareas y responsabilidades para desarrollar y capacitar a otros.

Planear y preparar una junta de delegación.

Comunicar en forma clara los estándares de desempeño para el seguimiento y rendición de cuentas.

Entender el ciclo de facultar.

Una vez que el grupo o las personas toman decisiones, el siguiente paso consiste en determinar “quién va a hacer qué, cuándo y bajo que estándar”.

La delegación es el proceso de compartir la responsabilidad para obtener resultados. Los líderes determinan los objetivos finales que deben cumplirse y los recursos disponibles, aunque comparten y colaboran en el plan de acción.

Notas

Evaluación

Preguntas

1. ¿Se lleva trabajo a su hogar?: Seleccione una opción|Si|No

2. ¿Aún maneja trabajo relacionado con el que tenía antes de la última promoción?: Seleccione una opción|Si|No

3. ¿Con frecuencia lo interrumpen para pedirle consejo e información?: Seleccione una opción|Si|No

4. ¿Se encarga de resolver los detalles que otros podrían manejar?: Seleccione una opción|Si|No

5. ¿Se involucra en demasiados proyectos?: Seleccione una opción|Si|No

6. ¿Se ve en apuros para tratar de cumplir con fechas límites?: Seleccione una opción|Si|No

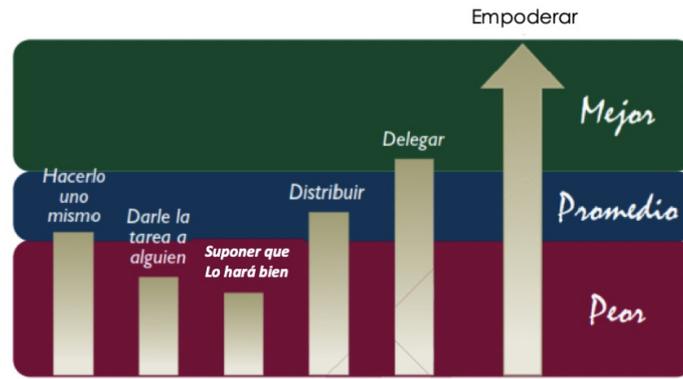
7. ¿Trabaja más horas que los otros gerentes?: Seleccione una opción|Si|No

8. ¿Se pasa el tiempo realizando las tareas de otras personas que ellas podrían llevar al cabo?: Seleccione una opción|Si|No

9. ¿Encuentra la bandeja de entrada llena cuando regresa a la oficina después de un par de días?: Seleccione una opción|Si|No

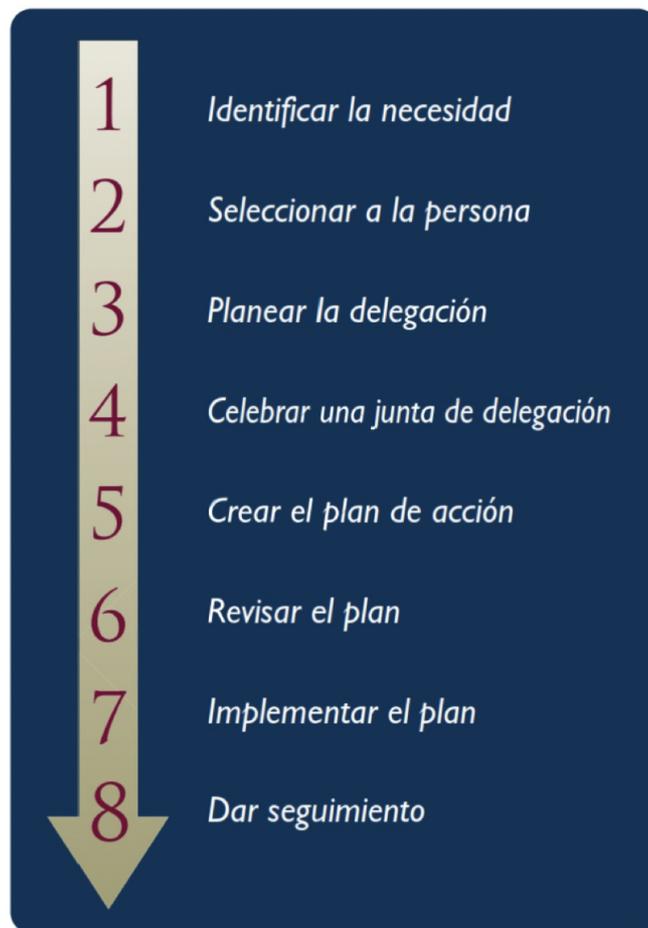
10. ¿Se involucra en proyectos que le había asignado a otra persona?: Seleccione una opción|Si|No

Seis Factores de la Productividad



Notas

El proceso de Delegación para apalancar los resultados y el tiempo



Notas

Proceso de Delegación

Identificar la Necesidad

Determinar lo que usted quiere delegar

Seleccione a la persona

Identifique a quien va delegar y porque eligió a esa persona

Los pasos 1 y 2 pueden invertirse dependiendo del objetivo deseado de la delegación.

Planes de la Delegación

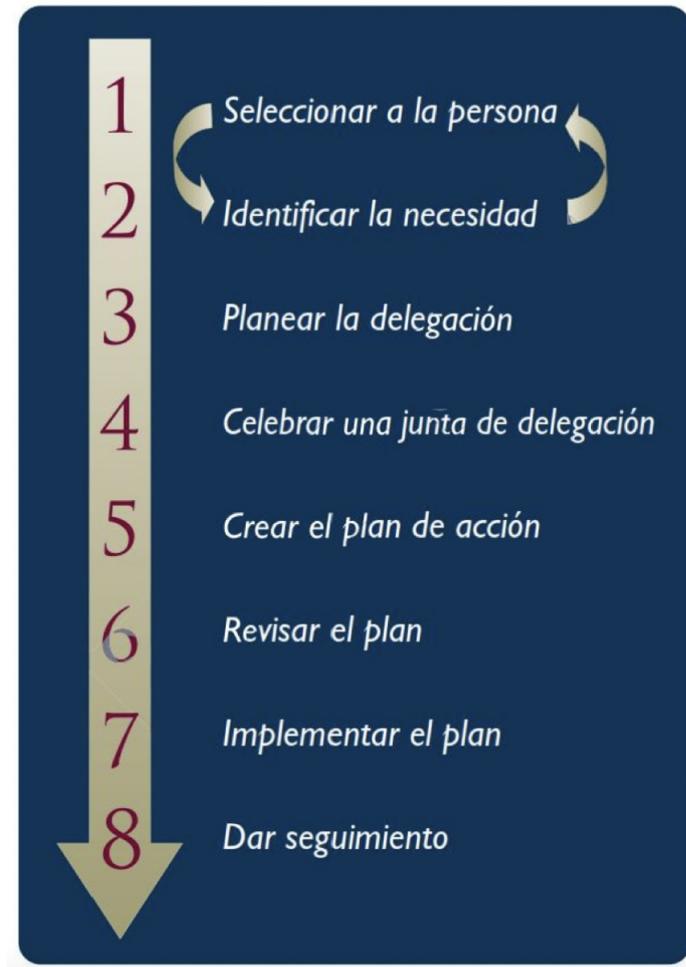
- Resultado deseado: ¿Cuál es el resultado que se quiere obtener dentro de alcance del plan de delegación? Cree una imagen del resultado que usted quiere ver.

Situación actual:Determine la realidad de la situación actual. ¿En donde se encuentra ahora? Los líderes realizan una evaluación completa de la situación, tanto en forma interna como externa, para obtener una clara comprensión de los factores que puedan ayudar u obstaculizar los esfuerzos y así poder establecer metas realistas.

Metas:Defina y establezca las metas. Estas metas realistas son puntos de verificación que crean expectativas mutuas y que forman la base para las decisiones gerenciales más importantes. Los líderes saben que sin las metas, las personas se enfocarán en las tareas y no en los resultados. Los líderes ponen mucha atención al establecimiento de metas realistas, lógicas, desafiantes y alcanzables. Estas metas se dividen en pequeños segmentos que se les asignan a las personas que cumplen con ciertas habilidades o conocimientos necesarios para alcanzarlas. Esto hace que las metas parezcan menos imponentes y las baja a un nivel donde es más fácil cumplirlas. Los líderes saben que al alcanzar las metas diarias contribuye a alcanzar las metas a mediano y largo plazo.

Notas

El proceso de Delegación para su gente



Notas

Principios de Delegación Efectiva



Notas

Hoja de ejercicio de Delegación

1.Necesidad

2.Persona

3.Plan de Delegación

4.Junta

5.Plan de Acción

6.Revisar el Plan

7.Implementar el plan

8.Dar seguimiento

Proceso de seguimiento para mantener la rendición de cuentas



Un proceso positivo incluye:

Resultados preestablecidos y deseados del seguimiento

Estándares de desempeño preestablecidos, comunicados y convenidos

Indicadores que se relacionan con los estándares de desempeño

Flexibilidad para cambiar la información no vigente a información actual

Situación gana-gana

Notas

Cuando solicita que la persona rinda cuentas

SE QUEDA CON LA TAREA



Al responder:

"Déjeme pensarlo ..."
"Te diré cuando ..."
"Déjelo aquí y yo ..."
"Lo verificaré con ..."
"Haré un borrador ..."
"Después de terminar ..."

Con frases como éstas, se niega la delegación. La tarea permanece con usted. No hay ningún progreso hasta que usted no haga algo.

LA DEJA EN EL LIMBO



Al responder:

"Si tiene tiempo ..."
"Esperemos hasta que ..."
"¿Por qué no lo verificas con ..."
"Véngame a ver después para hablar de ..."
"Dígame si le puedo ayudar ..."
"Tendremos que hacer algo ..."

Con frases como éstas, se retrasa el proceso. Se demoran las decisiones. La delegación sólo se lleva al cabo en forma parcial.

ESTABLECE LA RENDICIÓN DE CUENTAS O RESPONSABILIDAD



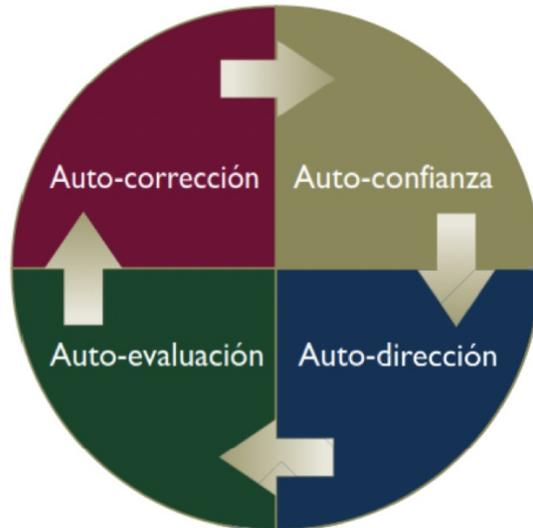
Al responder:

"Usted es la persona adecuada para realizar el trabajo ..."
"Cuento con su liderazgo ..."
"Le estoy dando esta tarea porque ..."
"¿Qué va a hacer ...?"
"Sé que lo va a lograr ..."

Con frases como éstas, está claro que se ha establecido la responsabilidad o rendición de cuentas. La delegación se ha llevado al cabo. Hay más posibilidades de progresar.

Notas

El ciclo de facultar



Notas

Tips para Comunicarse entre Generaciones

Veteranos

Manténgalos al tanto

Vaya al grano y no les haga perder el tiempo

Utilice lenguaje inclusivo y más formal para construir confianza.

Manténgalos al día sobre la organización, proyectos actuales e iniciativas

Diga cómo ellos pueden contribuir en las metas estratégicas de largo plazo

Para incentivos, los premios tradicionales son por lo general los mejores motivadores

Use acercamientos personales en lugar de email, mensajes de voz, para comunicarse

Baby Boomers

Manténgalos al tanto

Reconozca sus cualidades y características únicas

Hable de forma abierta, franca, y directa

De reconocimiento público

Involúcrelos en las decisiones y cree un ambiente colaborativo y de consenso

Demuestre flexibilidad

Aprecie su fuerte ética de trabajo, deseo de trabajar largas horas, y deseo para demostrarse a sí mismos su capacidad

Utilice medios de cara a cara o electrónicos para comunicarse

Generación X

Bríndeles libertad de las prácticas tradicionales gerenciales

Déles espacio para ser creativos de la manera en que puedan lograr sus tareas y metas.

Déjelos manejar múltiples proyectos y empodérelos para que tienen el control.

Permita oportunidades para aprender nuevas habilidades y provea una variedad de responsabilidades.

Use retroalimentación constructiva y directa, en su lenguaje.

Hágalos sentir parte de algo al compartir información.

Escuche atentamente y respete sus opiniones.

Use como primera opción el email para comunicarse.

Millennials

Ayúdeles a comprender que ganan ellos con hacer algo.

Dibuje imágenes visuales para comprometer, motivar e inspirar.

Enfóquese en sus metas personales y trate de amarrarlas a su trabajo.

Provea oportunidades para el crecimiento personal, poder y responsabilidad.

Delegue trabajo importante y retador.

Muestre respeto y provea un ambiente en donde se busca la retroalimentación recíproca.

Motive una pensamiento “fuera de la caja”.

Ofrezca un ambiente divertido de trabajo

Use como primera opción formas electrónicas para comunicarse.

Notas