

# Modulo #1



## ■ CURSO SEGURIDAD CONDUCTUAL ■

### MÓDULO 4

### EL PAPEL DE LIDERAZGO EN EL PROCESO CONDUCTUAL Y PASOS PARA UN PROCESO PERDURABLE



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación

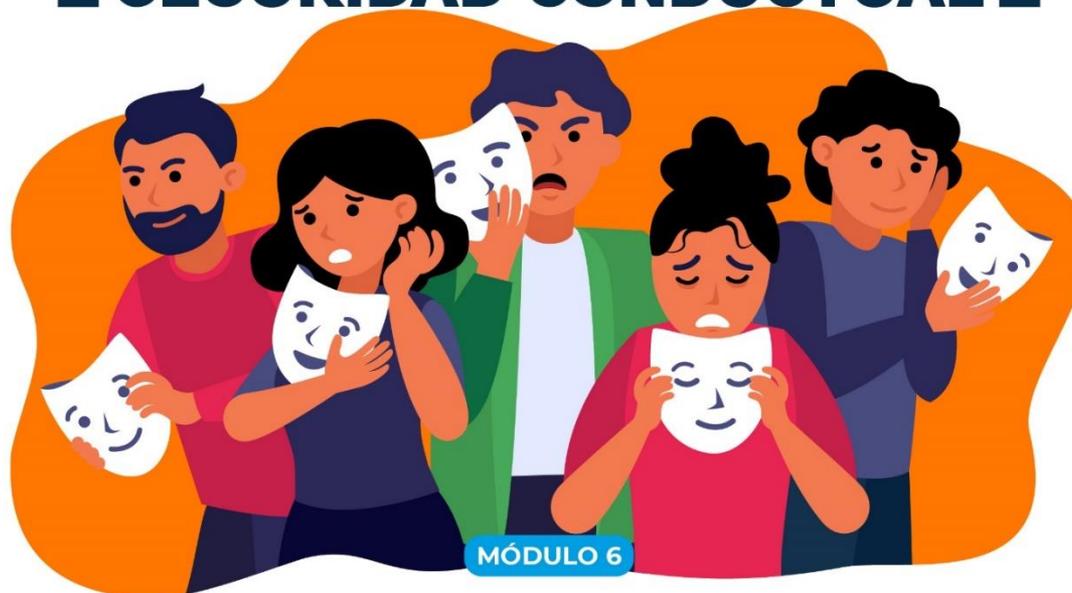


Capital  
Estratégico



## CURSO

# ■ SEGURIDAD CONDUCTUAL ■



## PRINCIPIOS DE LA CIENCIA DE COMPORTAMIENTO Y APLICACIÓN EN LIDERAZGO



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Christopher Stubenberg

VP, Quality Safety Edge, LATAM

[www.QSELATAM.com](http://www.QSELATAM.com) [Info@QSELATAM.com](mailto:Info@QSELATAM.com)

Quality Safety Edge



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Curso de *Liderazgo* y COACHING



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

**Objetivo:** Compartir lo básico de Liderazgo y Coaching, con énfasis a lo conductual, para producir más resultados perdurables

**Método:** Discursos, videos, PowerPoint, Preguntas y Respuestas, Interacción

### Modulo #1:

- Principios de la Ciencia de Comportamiento; Aplicación en Liderazgo

### Modulo #2:

- Diferentes estilos de Liderazgo; ventajas y desventajas de cada uno

### Modulo #3:

- Técnicas necesarias para liderazgo efectivo; **Gestión de Desempeño**

### Modulo #4:

- Técnicas básicas de COACHING; uso de datos cuando esta coaching para *Mejora Continua*

### Modulo #5:

- El papel de Liderazgo en el proceso conductual de seguridad



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Sentido Común / Intuición -VS- Conocimiento Científico

- **Sentido Común** es individual; **Conocimiento Científico** es universal.
- **S.C.** acepta lo obvio; **C.C.** cuestiona lo obvio.
- **S.C.** es vago; **C.C.** es preciso.
- **S.C.** no siempre produce resultados consistentes; la aplicación de **C.C.** produce los mismos resultados.
- **S.C.** se consigue a través de experiencia sin controles; **C.C.** se consigue a través de experimentos controlados.
- **S.C.** se consigue en la vida norma; **C.C.** es perseguido sistemáticamente.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Comportamiento Humano

- Una acción.
- Lo que puedes ver la persona haciendo
- No es una actitud



## ¿Comportamiento?

### ***El empleado:***

No quiere colaborar

Es honesto

No es un “team-player” (equipo)



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Comportamiento Discrecional



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# A B C

Antecedente

Behavior / Conducta

Consecuencia



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# A-B-C

- Suena teléfono
- Aviso: *Se requiere Gafas de Seguridad*
- Nina en la calle
- Empieza a llover
- Siente hambre
- Llegue el supervisor
- Contesta teléfono
- Se pone gafas
- Frena
- Abre paraguas
- Come
- Trabaja con seguridad



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# A-B-C

- Contesta teléfono
- Se pone gafas
- Frena el carro
- Abre paraguas
- Come
- Trabaja con seguridad
- Habla su novia
- Hable telemercadero
- Rayadas, no ve bien
- Niña a salvo
- No se moja
- Le da nauseas
- Se siente satisfecho
- No le dice nada
- Le dice “bien hecho!”



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# PIC o NIC

*Dr. Aubrey Daniels, PhD*

## Prender la luz



## Dunkin' Donuts



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

Dr. Aubrey Daniels, Ph.D.

**El Comportamiento es una función de las consecuencias.**

**Castigo** produce suficiente comportamiento para evitar castigo.

**Refuerzo Positivo** puede maximizar comportamiento.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# VIDEO: Terry Tate



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Los líderes están *moldeando* constantemente el comportamiento de sus seguidores.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

# Moldear

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCIÓN  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPANÍA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Pensando en ti



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

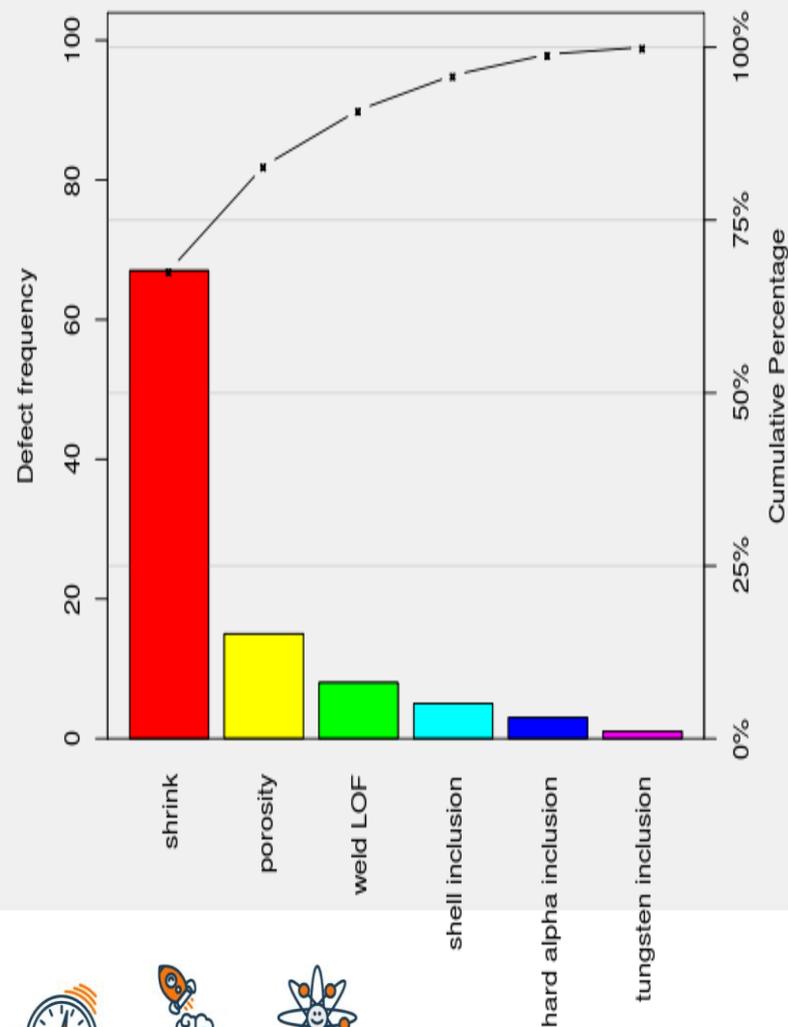
## Diagrama de Pareto

El diagrama permite mostrar gráficamente el **principio de Pareto (pocos vitales, muchos triviales)**, es decir, que hay muchos problemas sin importancia frente a unos pocos muy importantes.

Hay que tener en cuenta que tanto la distribución de los efectos como sus posibles causas no es un proceso lineal sino que el 20% de las causas totales hace que sean originados el 80% de los efectos.

El principal uso que tiene el elaborar este tipo de diagrama es para poder establecer un orden de prioridades en la toma de decisiones dentro de una organización.

Pareto chart of titanium investment casting defects



# Moldear, Formar:

El refuerzo positivo de aproximaciones sucesivas hacia la meta.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Cor  
Estrat



# VIDEO: Big Bang Theory



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Copyright  
Estratégico

# Céntrese en las consecuencias del comportamiento mas que en los resultados.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Pequeños y frecuentes cambios en el  
**comportamiento**  
pueden resultar en una  
gran diferencia para los resultados.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Estrategia



# Dr. Aubrey Daniels, Ph.D.

**“Una tarea importante de los líderes es crear refuerzos.”**

*“Tienen que tomar cosas que, para los empleados, son de poco interés,*

*y*

*crear una situación donde los empleados ejerzan un esfuerzo considerable por conseguirla.”*



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



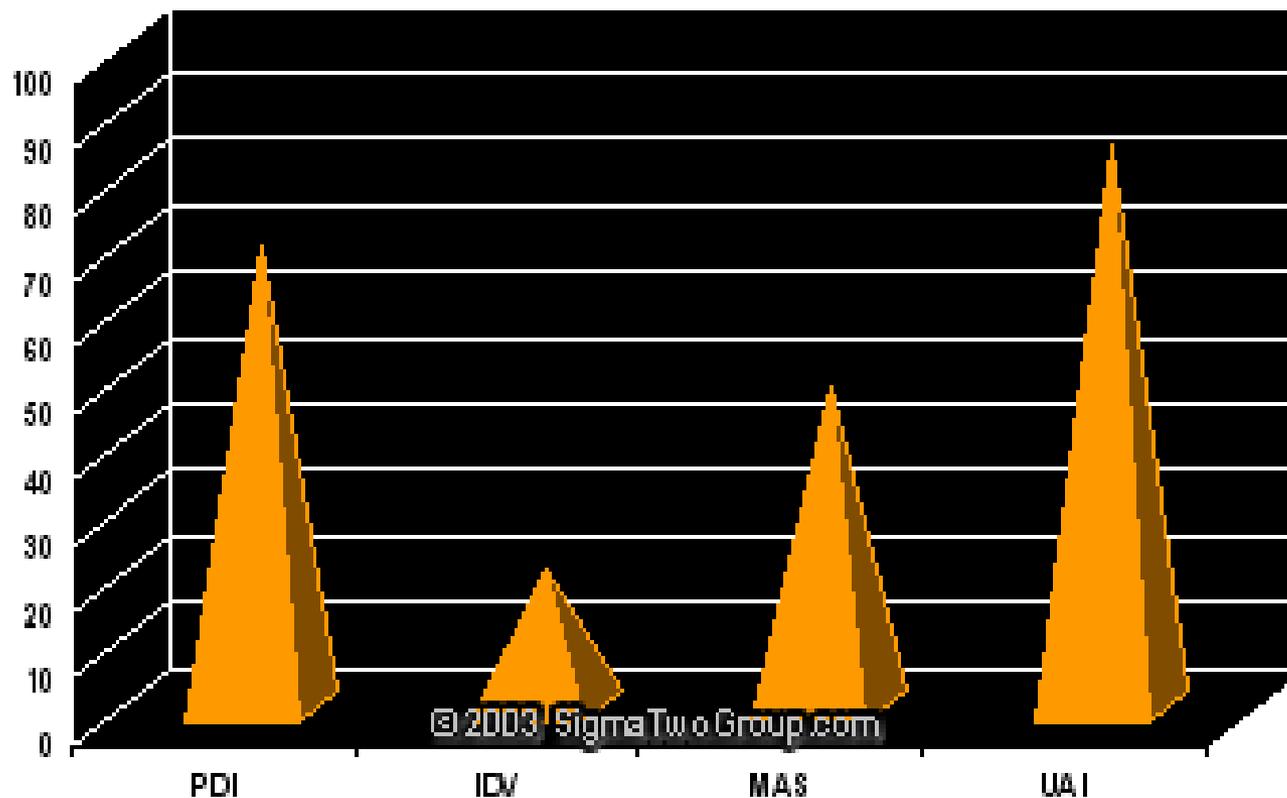
Innovación



Capital  
Estratégico

# Geert Hofstede™ Cultural Dimensions

Latin American Countries



© 2003 SigmaTwo Group.com

**PDI** Power Distance Index

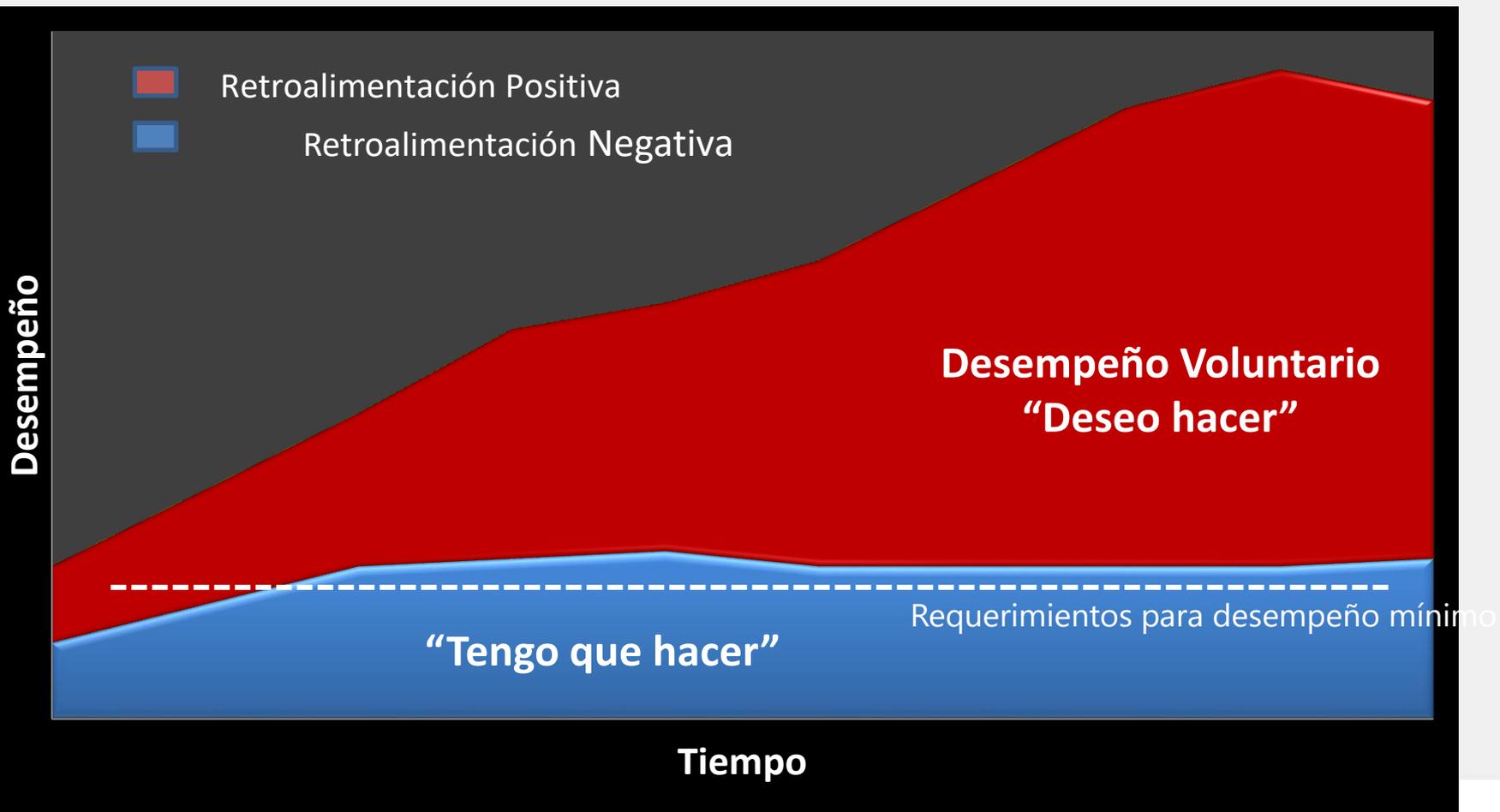
**IDV** Individualism

**MAS** Masculinity

**UAI** Uncertainty Avoidance Index



# Comportamiento Discrecional



# Dr. Aubrey Daniels, Ph.D.

**“Una tarea importante de los líderes es crear refuerzos.”**

*“Tienen que tomar cosas que, para los empleados, son de poco interés,*

*y*

*crear una situación donde los empleados ejerzan un esfuerzo considerable por conseguirla.”*



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# «...management by walking around...»

*(gestión por medio de pasear)*

Preguntas positivas que producirán un dialogo efectivo:

1. ¿Cómo va el proceso?
2. ¿Qué aspectos funcionan bien?
3. ¿Cómo podríamos mejorarlo?
5. ¿Qué clase de prácticas se están haciendo bien?
6. ¿Qué aspectos aprecian los colegas?
7. ¿Qué barreras hacen difícil que todos participen?
8. ¿Quiénes han sido activos en apoyar la iniciativa?
9. ¿Qué preocupaciones están notando usted y sus compañeros en cuanto a la ejecución de la tarea?
10. ¿Dónde ha visto mejoras notables?



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

## Performance Readiness®

HIGH	MODERATE		LOW
<b>R4</b>	<b>R3</b>	<b>R2</b>	<b>R1</b>
Able and Confident and Willing	Able but Insecure or Unwilling	Unable but Confident or Willing	Unable and Insecure or Unwilling

← → ← →

Self Directed                      Leader Directed

### Aptitud / Disposición de Desempeño

**R4** Capaz y Seguro y Dispuesto

**R3** Capaz, pero Inseguro o no Dispuesto

**R2** No Capaz pero Seguro o Dispuesto

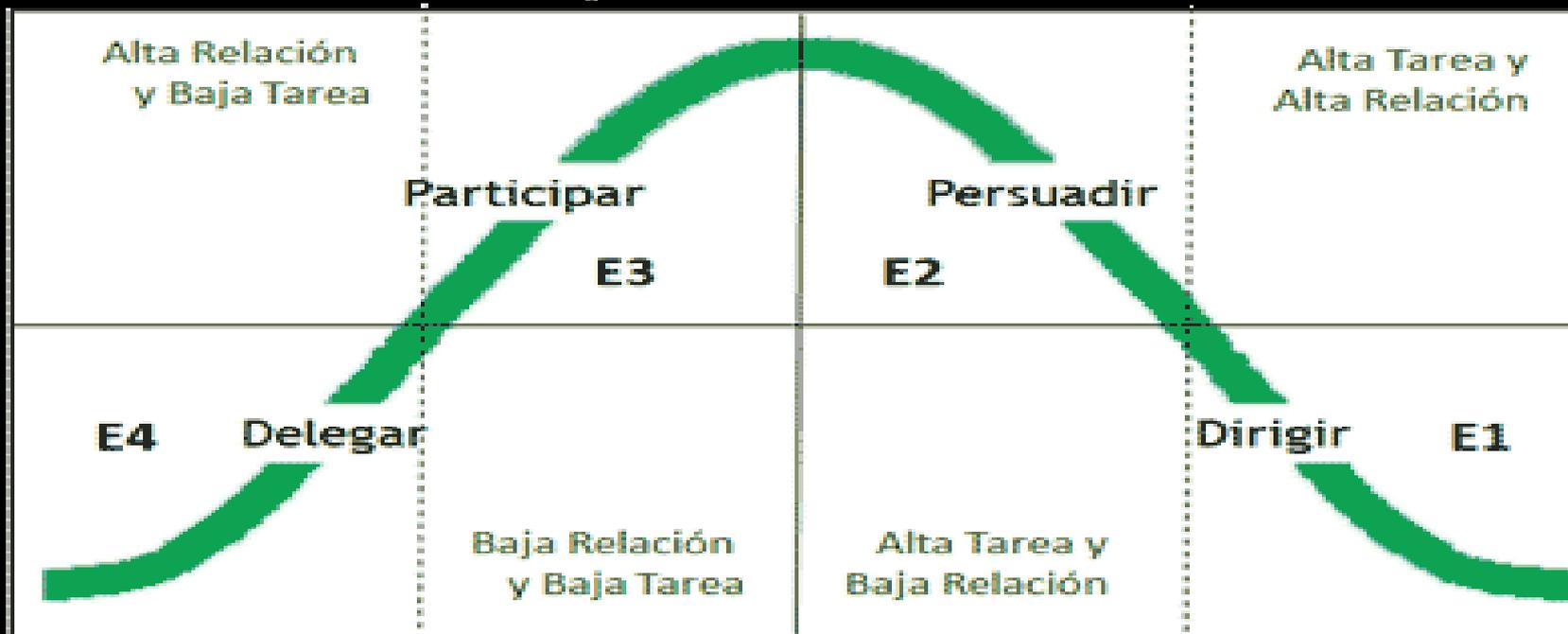
**R1** No Capaz y Inseguro o No Dispuesto

# Liderazgo Situacional Ken Blanchard

Alto

Comportamiento de Relación

Comportamiento del líder



Bajo

Comportamiento de Tarea

Alto

	Alta	Moderada	Baja
	M4	M3	M2
	M1	M2	M3
	M3	M4	M1
	M2	M1	M3
	M1	M2	M4
	M4	M3	M2
	M3	M2	M1
	M2	M1	M3
	M1	M3	M2
	M3	M4	M1
	M2	M1	M3
	M1	M2	M4
	M4	M3	M2
	M3	M2	M1
	M2	M1	M3
	M1	M3	M2

**S 1**

**Mucha dirección /  
Baja conducta apoyador**

**S 2**

**Mucha dirección /  
Mucha conducta  
apoyador**

**S 3**

**Mucho apoyo /  
Baja conducta directiva**

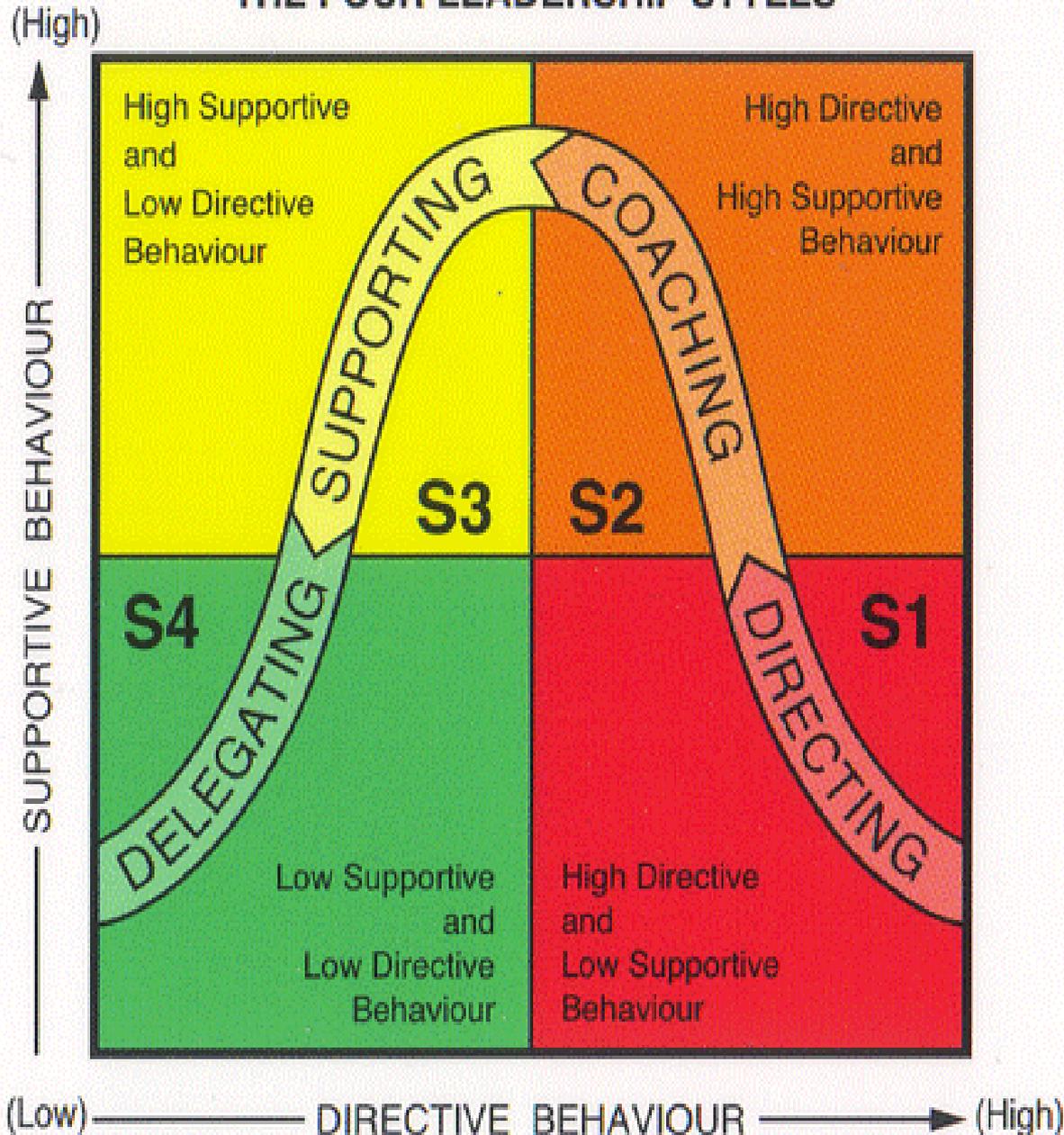
**S 4**

**Baja conducta  
apoyador /  
Baja dirección**



# SITUATIONAL LEADERSHIP<sup>®</sup> II

## THE FOUR LEADERSHIP STYLES



En este **2020 Positiva te acompaña**  
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES **ACCIÓN**  
POSITIVA

**POSITIVA**  
COMPAÑÍA DE SEGUROS

**POSITIVA EDUCA**  
Pensando en ti

En este **2020 Positiva te acompaña**  
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES **ACCIÓN**

**POSITIVA**  
COMPAÑÍA DE SEGUROS

**POSITIVA EDUCA**  
Pensando en ti



# PREGUNTAS



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Christopher Stubenberg

VP, Quality Safety Edge, LATAM

[www.QSELATAM.com](http://www.QSELATAM.com) [Info@QSELATAM.com](mailto:Info@QSELATAM.com)

Quality Safety Edge



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Modulo #1



## ■ CURSO SEGURIDAD CONDUCTUAL ■

### MÓDULO 4

### EL PAPEL DE LIDERAZGO EN EL PROCESO CONDUCTUAL Y PASOS PARA UN PROCESO PERDURABLE



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico