



# ■ 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

**Modulo #1:** Principios de la Ciencia de Comportamiento; Aplicación en la empresa

**Modulo #2:** Diseñar un “Checklist” eficaz; Puntualizar conductas

**Modulo #3:** Observaciones positivas y efectivos; COACHING conductual

**Modulo #4:** Comité de Seguridad- su papel en el proceso; Uso de datos para *Mejora Continua*

**Modulo #5:** El papel de Liderazgo en el proceso conductual; Pasos para un proceso perdurable



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

NUUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCIÓN  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPANIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Pasando de 0

# 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

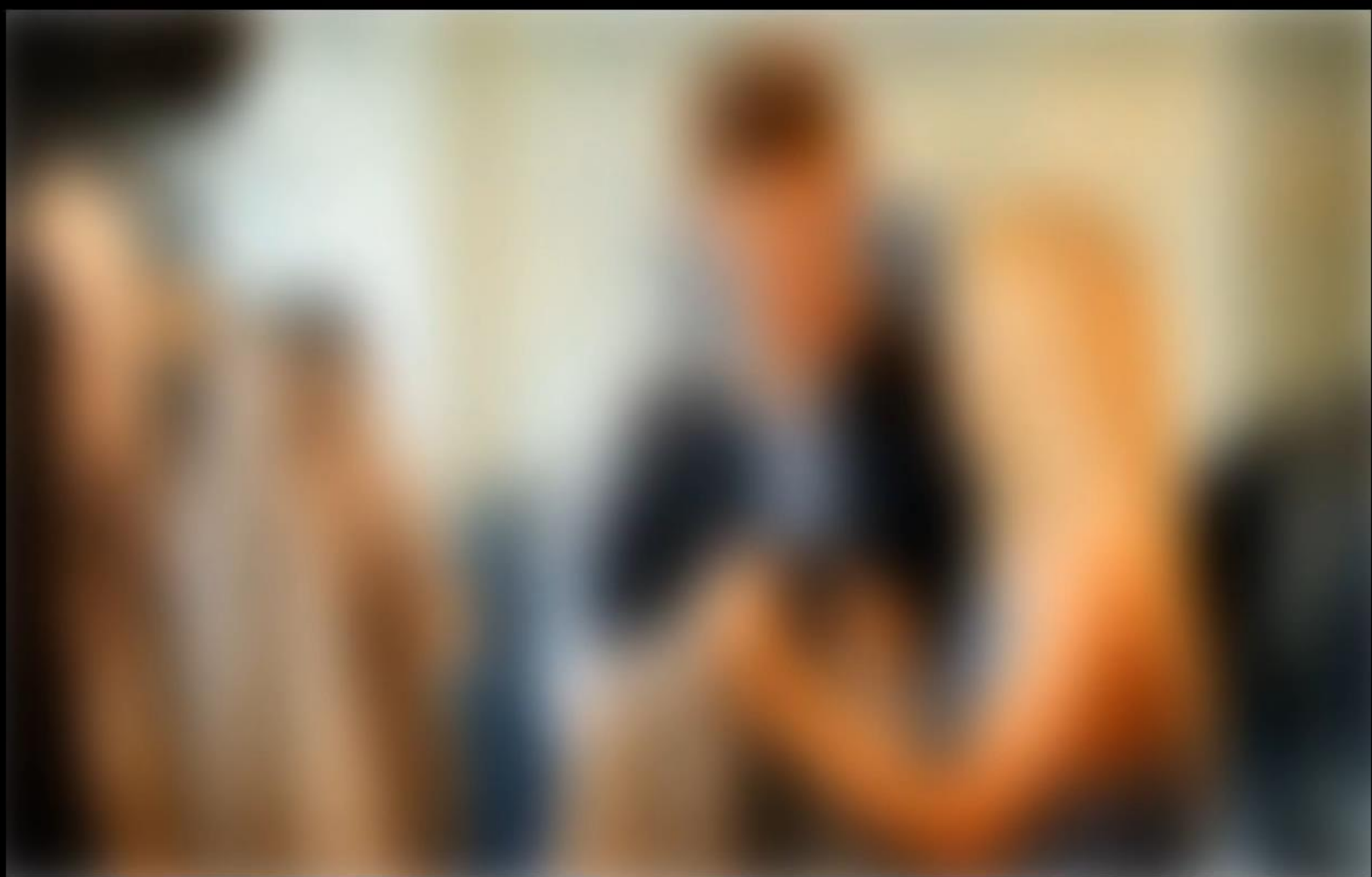
En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCIÓN  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPAÑIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Partiendo en 0

# Video: 10 tipos de Liderazgo



# Avanzando en Liderazgo

## antes

- Enfoque en indicadores “lagging”
- Entrenamiento “Awareness” (conciencia)
- Avisos que motivan
- Culpar y disciplinar
- Desanimar sugerencias, o admitir errores
- Ser un policía

## nuevo

- Enfoque en Indicadores “leading”
- Entrenamiento basado en necesidades
- Consecuencias que motivan
- Análisis y Acción
- Animar sugerencias , o admitir errores
- Ser un COACH



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

Innovación

Supervisión  
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

# Avanzando en Liderazgo

# Objetivos SMART

## ¿Qué son Objetivos SMART?



Los objetivos SMART son objetivos inteligentes, creado por George T. Dorian el cual este modelos nos ayuda a definir los objetivos correctamente para alcanzar nuestra meta. El modelo SMART propone que se evalúe un objetivo en estas 5 características



# S

### Específico (Specific)

El objetivo debe ser muy concreto y entendible. Para cuando le comentas tu proyecto a cualquier persona sepa exactamente lo que pretendes quieres hacer.



# M

### Medible (Measurable)

El objetivo debe ser medible, esto significa que debe ser contable pero si tu meta es cualitativa se debe buscar una manera de medir esa meta.



# A

### Alcanzable (attainable)

El objetivo debe ser cumplido, esto significa que debes tener la posibilidad de alcanzarlo, sino se debe reajustar e modificar nuestro objetivo.



# R

### Realista (Realist)

A la hora de definir nuestros objetivos debemos pensar si está dentro de nuestras posibilidades, con esto me refiero a nivel de recurso material, tiempo y tener la motivación de lograr y cumplir tu objetivos.



# T

### Tiempo (Timely)

Se debe definir el tiempo para cumplir el objetivo, ya que nos ayudará a definir las distintas etapas de nuestra meta.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financi

# Aspectos Exitosos de Liderazgo

- **Producir ambiente donde otros sienten seguros expresar su opinión**
- **Tomar decisiones**
- **Comunicar expectativas**
- **Retar a la gente a pensar**
- **Tener responsabilidad ante otros**
- **Liderar por ejemplo**
- **Medir y premiar desempeño**
- **Proveer retroalimentación continua**
- **Asignar talento correctamente**
- **Preguntar, pedir consejos**
- **Resolver problemas, no postergar**
- **Tener energía y actitud positiva**
- **Ser un gran maestro**
- **Invertir en relaciones**
- **Disfrutar de las responsabilidades de ser un líder**



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# ¿Cual es el líder mas eficaz?





# Factores para notar

- ¿Cuántos seguidores responden al líder de forma positiva?
- ¿Se demora esa respuesta?
- ¿Las conductas reflejan las prioridades del líder?
- ¿Relacionan sus esfuerzo a la meta del líder? (¿por que lo hace?)
- ¿Cuántos pueden relatar un ejemplo de como su conducta refleja los valores del líder?
- ¿Cuántos cumplen con sus compromisos?
- ¿Cuan frecuente ayudan a los pares en el trabajo?
- ¿Cuántas unidades se ayudan activamente?
- ¿Cuántas sugerencias están ofrecidos para apoyar la meta?
- ¿Cuan a menudo aceptan responsabilidad por sus errores?
- ¿Cuan a menudo buscan el líder para consejo/ayuda?
- ¿Cuántos lideres nuevos se forman?



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# ¿Podemos medir su estilo de Liderazgo?

¿Se puede medir LEALTAD?

¿Se puede medir ENTUSIASMO?

¿Se puede medir HONESTIDAD?

¿Se puede medir LEADERSHIP?

## Entonces...¿Cómo se mide?



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# El mas confiable medición es....

**El comportamiento de los seguidores / empleados define su liderazgo.**

1. Ellos dan comportamiento discrecional
2. Ellos hacen sacrificios para la causa del líder
3. Ellos refuerzan o corrijan otros para que se conforman al ejemplo del líder
4. Ellos establecen normas para su conducta personal basada en la aprobación o desaprobación del líder



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia

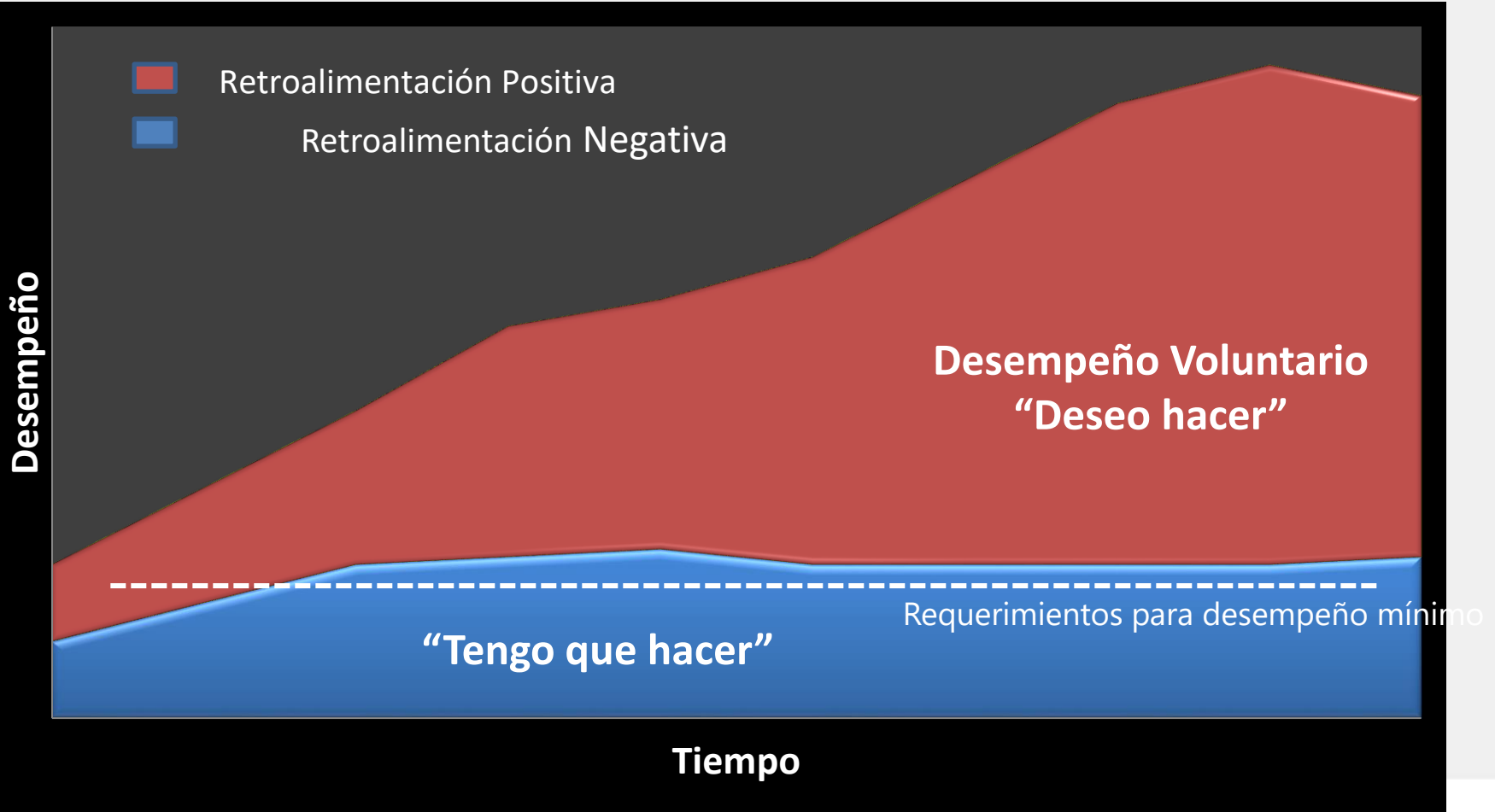


Innovación



Capital  
Estratégico

# 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

En este 2020 Positiva te acompaña





Todos Uds. merecen  
una **palmadita personal**  
en la espalda

# Gestión de Desempeño

## 4 pasos

1. ¿Que quiere que haga la persona?

Comportamiento

Específico “puntualizar”

Planear

2. ¿Como comunicar la información?

No se hace una sola vez

Progresivo, paso a paso

Es un proceso, no un programa

3. ¿Que pasa si lo hacen?

Refuerzo Positivo

Medir

Celebrar

4. ¿Que pasa si NO lo hacen?

¿Castigo?

¿Redirección?

Entrenamiento



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

# Modelar, Formar:

El refuerzo positivo de aproximaciones sucesivas hacia la meta.



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Cor  
Estrat



# 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



# VIDEO

## Lideres que Inspiran



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Copyright  
Estratégico

# Coaching basado en Comportamiento

1. Paso a paso
2. Necesidades individuales
3. Refuerzo positivo
4. Fluency / Fluidiez
5. Auto-evaluación
6. Medir el progreso



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



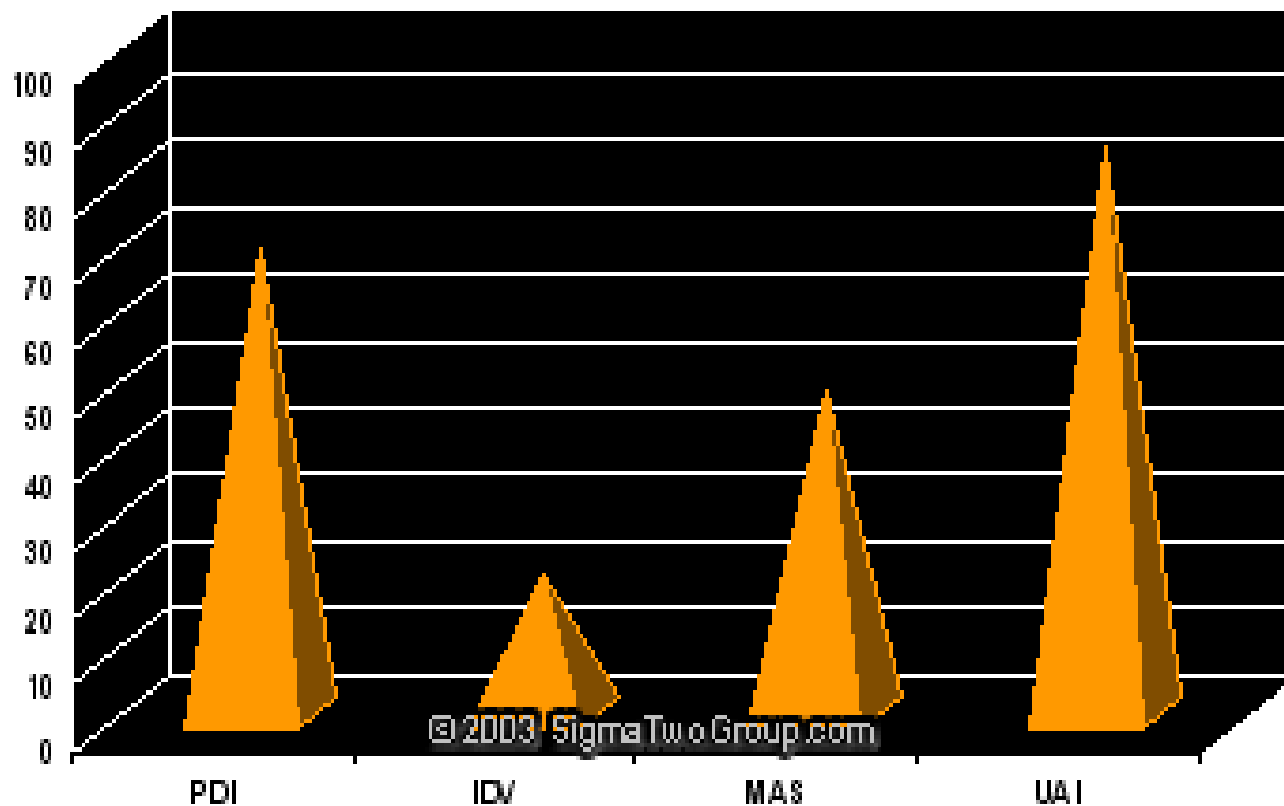
Innovación



Capital  
Estratégico

# Geert Hofstede™ Cultural Dimensions

Latin American Countries



**PDI** Power Distance Index

**IDV** Individualism

**MAS** Masculinity

**UAI** Uncertainty Avoidance Index



# 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

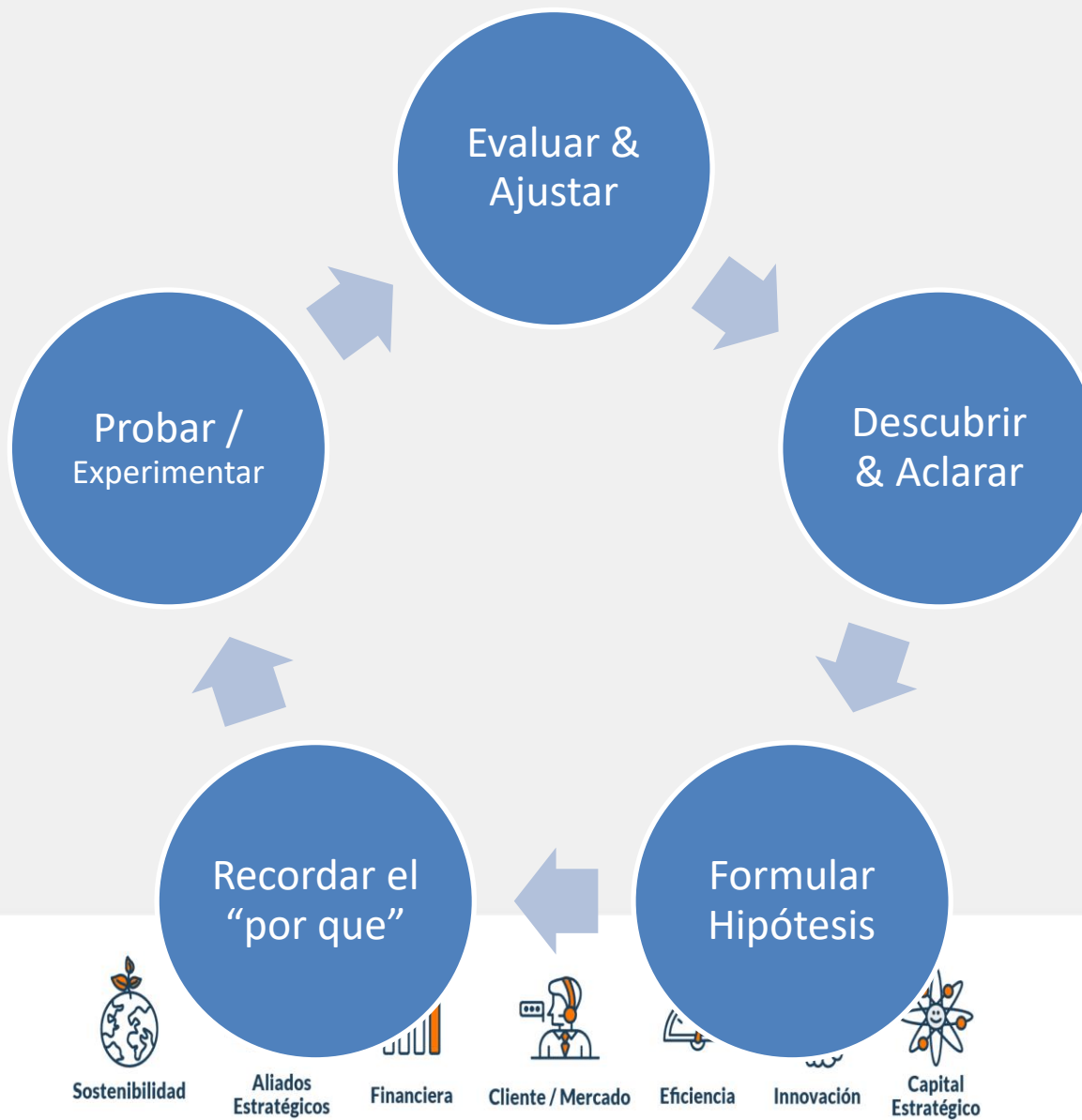


Innovación



Capital  
Estratégico

# Coaching



# Sugerencias para COACHING Eficaz:

- 1. Permita que sus seguidores le enseñen algo.**
- 2. Desarrolle un sistema que le permita descubrir a los empleados que están dando solo *esfuerzo discrecional*.**
- 3. Elabore metas o compromisos menores.**
- 4. De reconocimiento a todos lo que alcancen sus metas.**
- 5. Nombre y defina los valores.**
- 6. De reconocimiento público a aquellos que son un ejemplo de los valores de la compañía por medio de sus acciones o decisiones.**
- 7. Refuerce el comportamiento, celebre los resultados.**
- 8. Facilite que los demás hagan sugerencias.**
- 9. Actúe sobre las sugerencias sin importar su significado.**
- 10. Haga preguntas que le muestren lo que saben sus seguidores.**
- 11. Establezca metas realistas o con buenas posibilidades de éxito.**
- 12. Pregunte a sus seguidores sobre cualquier acción que usted deba empezar, parar o continuar.**
- 13. Haga publico la ayuda que una unidad presta a otra.**



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Checklist

2 X Semana

Sumar



Buscar mejora

Compartir logros

Celebrar logros

Persistir



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos

## 6 Comportamientos para Lideres

Employee's Name \_\_\_\_\_

Title \_\_\_\_\_

Department \_\_\_\_\_

Please select yes or no for each of the statements.

|  | Yes | No | Comments |
|--|-----|----|----------|
| This employee works well with the people on his/her team.            |     |    |          |
| He/she is well liked and respected by people on the team.            |     |    |          |
| The employee has in depth knowledge of his or her job.               |     |    |          |
| The employee needs minimum supervision in performing his or her job. |     |    |          |
| Aspects of job the employee should improve                           |     |    |          |

Date \_\_\_\_\_

Signature of employee \_\_\_\_\_

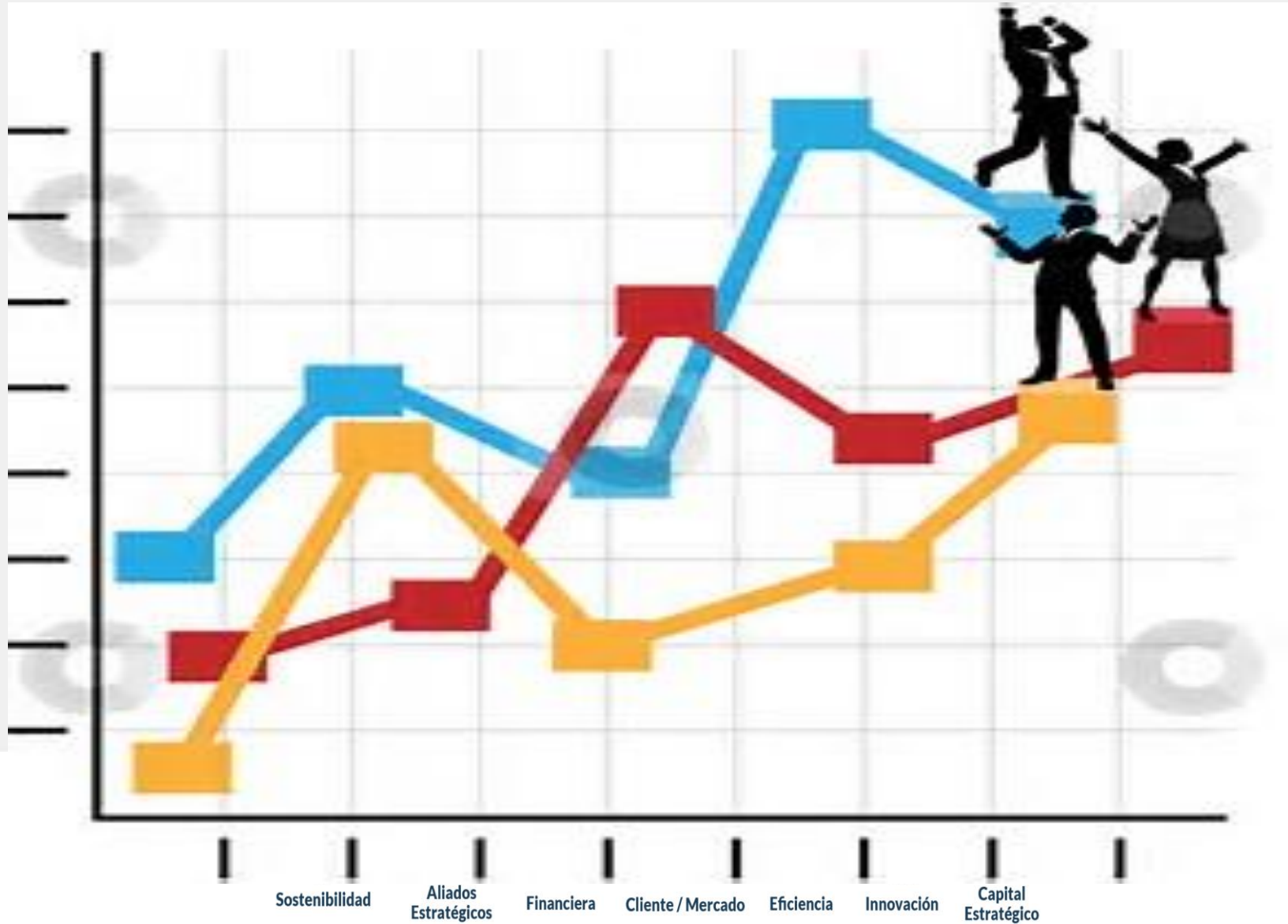
En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

# Medir y Celebrar

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCIÓN  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPAÑÍA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Pensando en ti



# Gran Líder: VIDEO

## El Árbol



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

# Un Gran Líder

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCIÓN  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPAÑÍA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Pensando en ti



Sostenibilidad

Aliados  
Estratégicos

Financiera

Cliente / Mercado

Eficiencia

Innovación

Capital  
Estratégico

# 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



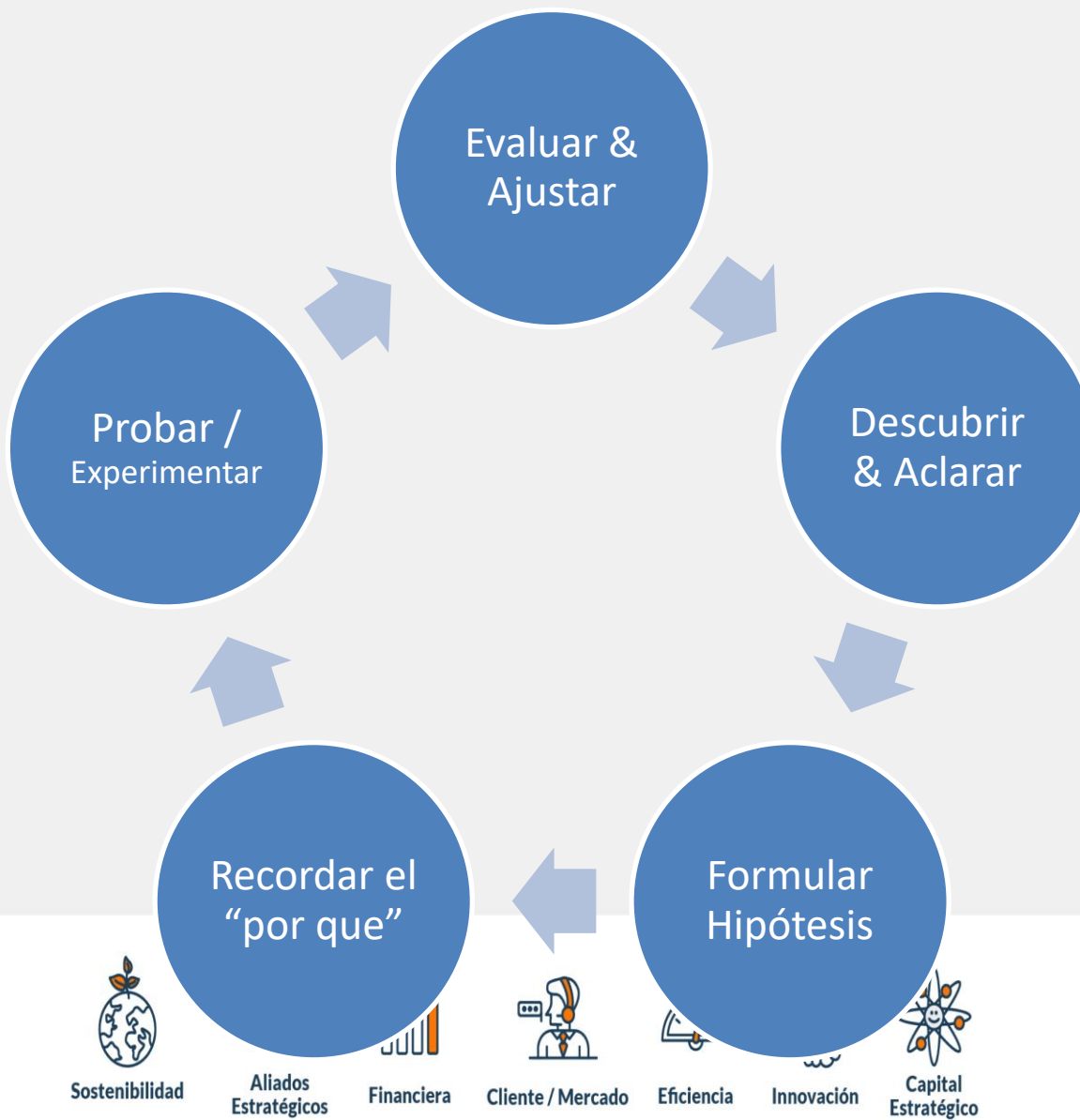
Innovación



Capital  
Estratégico



# Pasos para un Proceso Perdurable



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

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES **ACCIÓN**



# PREGUNTAS

[Chrirstubenberg@yahoo.com](mailto:Chrirstubenberg@yahoo.com)

[info@QSELATAM.com](mailto:info@QSELATAM.com)



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# ■ 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