

CURSO

# SEGURIDAD CONDUCTUAL

MÓDULO 8

**TÉCNICAS NECESARIAS  
PARA LIDERAZGO EFECTIVO  
Y GESTIÓN DE DESEMPEÑO  
EN LA EMPRESA**  
(PERFORMANCE MANAGEMENT)



# 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

**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

# 10 tipos de LIDERAZGO

- Autocrático
- Burocrático
- Carismático
- Democrático
- Laissez Faire
- Orientado a las personas
- Natural / Servil
- Orientado a la tarea
- Transaccional
- Transformacional



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

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



# Gestión de Desempeño

## 4 pasos

1. ¿Que quiere que haga la persona?  
Comportamiento  
Especifico “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



Calidad  
Estratégica

# Entrenamiento Rápido, de ADI International

## Refuerzo frecuente

{ 1 }

Delivers frequent reinforcement to increase speed of learning.



## Retroalimentación de forma grafica

{ 2 }

Provides graphic feedback to track improvement and performance.



{ 3 }

## Fluidez

Builds knowledge fluency so information is retained.



{ 4 }

## Aprendizaje individual

Enables highly individualized, self-paced learning.



## REMOTE CONNECTIVITY

{ 5 }

Accessible from any computer or mobile device.



Copyright Qu



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Entrenamiento

## La Meta: Fluidez

Robert A. Schmidt (*Motor Learning and Performance*)

“Aprender un destreza física requiere 300 repeticiones, en circunstancias optimas. Procesos automáticos permite que la persona responde mas rápido y con mas certeza.

Dr. Anders Ericsson (*FSU*) (*Expert Performance*)

“...para lograr un nivel de EXPERTO se necesita 10,000 horas de practica...”



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Liderazgo basado en Comportamiento

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



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

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

*(gestión por medio de pasear)*

## Para qué funcione bien:

Hacer preguntas.

Observar.

Cultivar confianza.

Ser positivo ¡Bien hecho!



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

## Sugerencias:

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

## La Ciencia de Comportamiento



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Liderazgo basado en Comportamiento

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



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# VIDEO

## Sidney en Español



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Liderazgo basado en Comportamiento

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



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

## Analizamos la técnica del Líder en el video

1. ¿Como era su genio?
2. ¿Era un hombre con mucho estudio?
3. ¿La gente lo apreciaba en el principio?
4. ¿ De que servía anunciar los “números”?
5. ¿El cambio de actitud de la gente ocurrió inmediatamente?
6. ¿Uso´una sola técnica?
7. ¿Esperaba lo mismo de cada empleada?
8. ¿La mejora en producción ocurrió inmediatamente?
9. ¿Tuvo mejores resultados con Refuerzo Positivo o Negativo?
- 10.¿Hay una diferencia entre Reconocimiento Individual y Celebración Grupal?



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



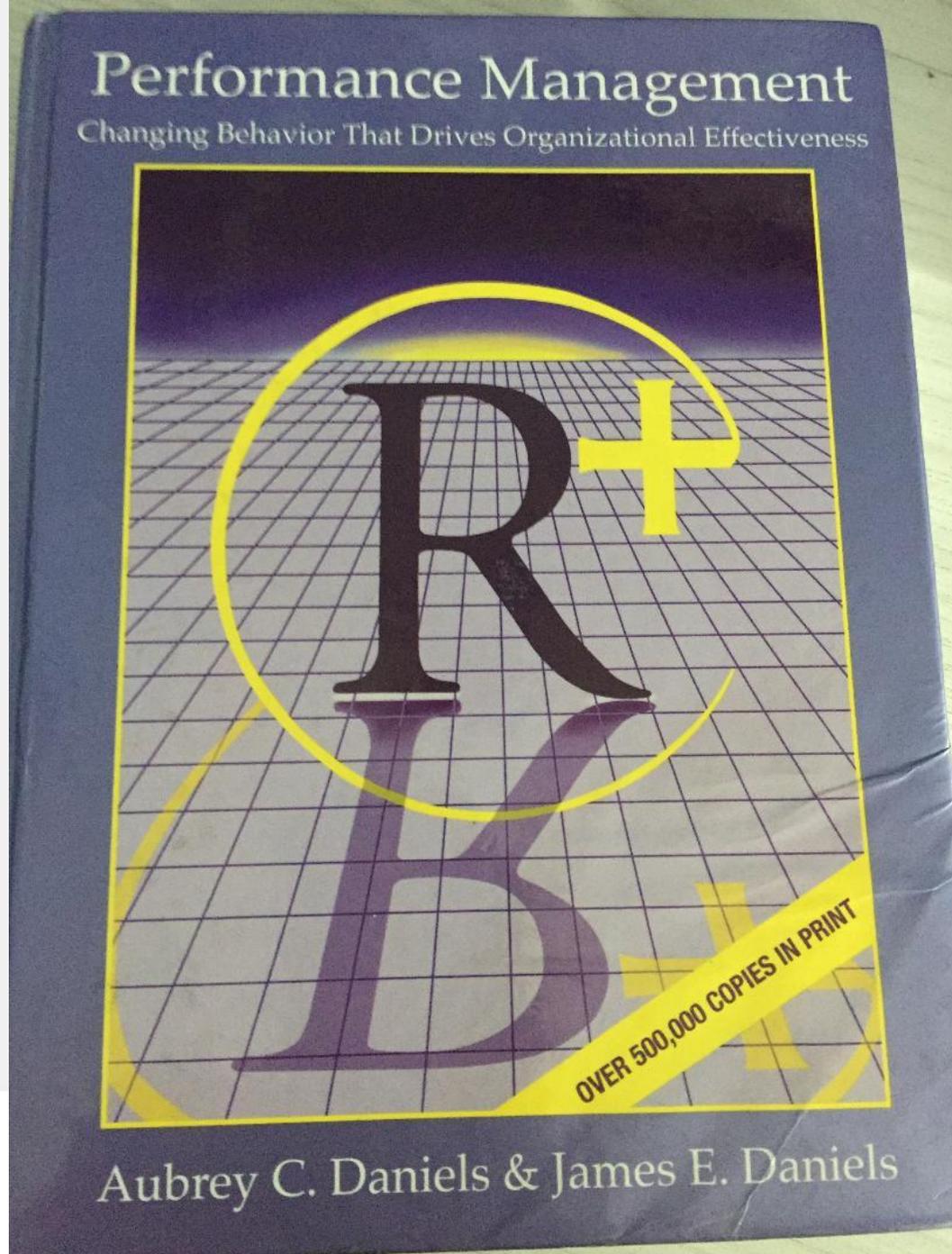
Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



- Trato individual
- Refuerzo positivo
- Metas alcanzables
- Paso-a-paso
- Auto-evaluación
- Medir desempeño
- Publicar progreso
- Reconocer desempeño a menudo
- Celebrar logros grupales



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

Sostenibilidad

Estratégicos



- Trato individual
- Refuerzo positivo
- Metas alcanzables
- Paso-a-paso
- Auto-evaluación
- Medir desempeño
- Publicar progreso
- Reconocer desempeño a menudo
- Celebrar logros grupales



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



- Trato individual
- Refuerzo positivo
- Metas alcanzables
- Paso-a-paso
- Auto-evaluación
- Medir desempeño
- Publicar progreso
- Reconocer desempeño a menudo
- Celebrar logros grupales



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



- Trato individual
- Refuerzo positivo
- Metas alcanzables
- Auto-evaluación
- Medir desempeño
- Publicar progreso
- Reconocer desempeño a menudo
- Celebrar logros grupales



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



- Trato individual
- Refuerzo positivo
- Metas alcanzables
- Auto-evaluación
- Medir desempeño
- Publicar progreso
- Reconocer desempeño a menudo
- Celebrar logros grupales



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**



# PREGUNTAS

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

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

# 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