

## LIDERAZGO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

- Habilidades gerenciales
- Liderazgo efectivo
- La empresa feliz aumenta la productividad
- Trabajo en equipo y equipos inteligentes
- Programa de sensibilización al cambio.
- Técnicas efectivas de gestión y dirección de personal.
- Comunicación organizacional eficiente. Comunicación indoor.
- Proceso de atención de personas en proceso de retiro laboral.
- Comunicación asertiva

### Habilidades gerenciales

Es normal que los directivos o gerentes de las empresas, así como los directores de departamentos, sean seleccionados por que sus conocimientos tengan relación con la dependencia a encargar, por su experiencia en el cargo y otros asuntos que siendo importantes, son más técnicos que de relación social.

Las habilidades gerenciales, las técnicas, se fortalecen con las habilidades humanas así como con las habilidades conceptuales.

- Habilidades técnicas: involucra el conocimiento y experticia en procesos, técnicas o herramientas propias del cargo o área específica que ocupa.
- Habilidades humanas: se refiere a la habilidad de interactuar efectivamente con la gente. Un gerente interactúa y coopera principalmente con los empleados a su cargo; muchos también tienen que tratar con clientes, proveedores, aliados, etc.
- Habilidades conceptuales: se trata de la formulación de ideas - entender relaciones abstractas, desarrollar nuevos conceptos, resolver problemas en forma creativa, etc.

Si bien en todos los niveles son importantes las habilidades humanas, en los altos niveles gerenciales se hacen más importantes las habilidades conceptuales (para poder ver a la organización como un todo, planificar, etc.), mientras que en los niveles más bajos, tienen mucha importancia las habilidades técnicas.

A medida que el mundo de los negocios cambia, también lo hace la necesidad de determinadas habilidades gerenciales. Es por ello que todo directivo o gerente requiere estar en constante actualización y mejora de sus habilidades gerenciales.

### Liderazgo efectivo

La historia muestra que en todas las épocas hay personas que se destacaron porque lograron influir en grandes colectividades, iniciando procesos de cambio que marcaron la historia de las regiones, estos personajes se llaman líderes.

El líder es quien motiva al cambio y promueve la integración de esfuerzos en beneficio mutuo. El líder es el impulsor de la organización y del mejoramiento continuo de la misma.

El liderazgo como tal no es un don o virtud, es toda una disciplina que debe ser adquirida.

El presente programa proporciona los conocimientos y las herramientas fundamentales que permite inducir al desarrollo de competencias propias del liderazgo.

## La empresa feliz aumenta la productividad

Una persona feliz tiene motivos, y un grupo de personas felices, forman un gran motor que impulsa hacia la acción positiva, hacia el logro de los resultados.

Sin lugar a dudas que la felicidad es elemento esencial en el bienestar de toda organización, e impacta en los resultados, algo que se logra interviniendo a las personas y el ambiente de trabajo, pues la felicidad más que inculcarla o enseñarla, la reforzamos con ambientes agradables, ambientes sanos donde el jefe o líder desempeña un papel consiente en su función motivadora, y donde todos cumplen las reglas y las normas con conciencia y no por temor.

Este evento está orientado a fortalecer los motivos y a enseñar técnicas de manejo y de intervención en los ambientes, de forma tal que los grupos de trabajo sientan placer al realizar lo que rutinariamente hacían sin mayor sentido.

El evento modifica actitudes personales y genera compromiso de grupo para crear condiciones, donde los líderes son los primeros llamados al cambio, hecho que ligeramente repercute en el ambiente de empresa, y por ende en la calidad del servicio y la satisfacción de sus clientes.

## Trabajo en equipo y equipos inteligentes

El principio del éxito de toda organización radica fundamentalmente en la adopción de una verdadera cultura de trabajo en equipo, la cual se logra en la medida de que todos los que integran el grupo, fijen sus esfuerzos hacia un solo objetivo, **producir resultados concretos, tangibles y medibles, bajo un principio de integración sincera.**

El énfasis de la buena relación de sus miembros en un equipo de trabajo radica en la cantidad y la calidad de resultados que se consiguen, más no en considerar la cantidad de tranquilidad que ha habido entre sus miembros. En la medida que el resultado del equipo sea mayor y logre el impacto esperado, las personas y la organización saldrán favorecidas.

El propósito del programa se enfoca a proporcionar las bases para crear una verdadera cultura de trabajo en equipo, la cual permita obtener los resultados y objetivos esperados por las organizaciones.

## Programa de sensibilización al cambio.

El cambio es una constante cada vez más repetida para el mundo y el ambiente empresarial por lo que se modifican o replantean viejas estructuras y procedimientos que en su momento fueron válidos, por nuevos comportamientos y sistemas individuales como organizacionales, que exigen adaptación a un nuevo contexto el cual por presagiado que fuere, genera incertidumbre, más con la exigencia de que esta adaptabilidad resulte eficiente y efectiva.

Dichos cambios se dan por procesos de reestructuración laboral, fusiones y por otras razones, inclusive cuando desde el interior se replantea una estrategia, y sea por lo que sea, siempre el cambio viene acompañado con un estado de incertidumbre generado por la Resistencia.

En este contexto, definimos el cambio como la transición entre una situación presente y una deseada (percibida como mejor que la actual); consiste en moverse desde un equilibrio actual hacia un equilibrio futuro, pasando por un periodo de inestabilidad o desequilibrio. Si esa inestabilidad está bien manejada dentro de un esquema de proyecto que incluya una estrategia fuerte de comunicación/retroalimentación/ajuste, entonces se puede decir que se trata de un desequilibrio estable; en caso contrario, será un desequilibrio inestable.

La resistencia es una reacción natural e inevitable ante la pérdida de control, muy influida por la percepción que cada cual tenga de ese cambio. Puede expresarse en forma abierta o encubierta. Esta última, es más peligrosa que la abierta, pues quita la posibilidad de adoptar mecanismos de recuperación, tal como se prevé que se haga en estos casos. No hay que perder de vista que un resistente encubierto, puede inclusive ser parte del equipo, y desde esa posición privilegiada afectar el éxito del proyecto. Atrasar es una manera de resistir.

El presente programa ofrece a las organizaciones un acompañamiento para la atención, dirección e intervención del proceso de cambio, sea del tipo que sea, realizando un diagnóstico previo situacional y definiendo la forma de atenderlo.

## Técnicas efectivas de gestión y dirección de personal.

El éxito empresarial está entre lazado con los conceptos de productividad, eficiencia y agilidad o inmediatez, y estos a su vez son consecuencia de los estilos y las técnicas de gestión, que es la manera de dirigir para estimular la capacidad de desempeño eficiente de los empleados.

En la empresa moderna, el jefe deja de ser un capataz que dirige a través de la amenaza y el hostigamiento, para convertirse en un "Coach" motivador, que reconoce las individualidades y sabe conducir, haciendo respetar la norma, creando a su vez un interés personal en el progreso de la firma y mayor sentido de pertenencia. La forma en que se maneje y se trate a las personas, determina la forma en que se trabaje, y por ende, agrega o resta a los resultados empresariales.

Hoy en día las cosas han cambiado substancialmente, la dirección de empresas se inscriba en el concepto de productividad y de competitividad, siendo responsabilidad del departamento de recursos humanos y de los directivos de las empresas su cumplimiento, pues de ellos, por su forma de dirigir y de "formar" al personal, depende que la empresa cumpla con los objetivos financieros y productivos trazados.

Se hace necesario que la empresa modifique el estilo de liderazgo, pues de nada sirven los esfuerzos financieros en la reducción de costos, y en mayores inversiones hacia el desarrollo tecnológico y la capacitación técnica, si desconocemos al individuo que colabora como un ser esencialmente motivable y por ende manejable.

El presente programa está orientado al mejoramiento de competencias de directores, jefes y supervisores, para que queden en capacidad de orientar, dirigir, motivar, evaluar, acompañar y de formar a sus colaboradores, haciendo de cada uno una persona altamente productiva y competente para la empresa.

## Comunicación organizacional eficiente.

Una comunicación organizacional eficiente, es el proceso comunicacional donde se integran las directivas de una organización con todos los niveles de empleados de la misma a fin de que se obtenga una buena imagen interna u "indoor image".

La comunicación interna no debe entenderse como un proceso en una sola dirección, sino que debe verse como un camino de ida y vuelta (feed-back) a fin de conocer y satisfacer las necesidades y los objetivos de ambas partes. También, funcionará ante posibles conflictos, lo cual permitirá que éstos se solucionen a tiempo.

Esta comunicación debe hacerse en base a una mutua "credibilidad" y con un lenguaje en común, de forma que sea entendible por todas las partes que la componen, quien emite y quienes reciben, evitando las interferencias que distorsionen el mensaje.

Uno de los objetivos perseguidos es crear un clima cordial y de confianza donde el empleado se sienta a gusto y sienta que sus objetivos y los de la empresa están muy relacionados.

Un plan comunicacional eficiente permite que todos al interior estén debidamente alineados, favoreciendo el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la imagen ante sus clientes.

Igualmente una adecuada comunicación, basada en la confianza y la creación de un clima favorable, eliminara ausentismos injustificados, reduce la posibilidad de accidentes, evita conflictos y aporta a la calidad. Esto se da en la medida de que el empleado y todos los actores de la empresa, se sienten protagonistas y se logre así un ambiente nombrado como "todos se ponen la camiseta de la empresa".

## Proceso de atención de personas en plan de retiro laboral.

Por más que las empresas tengan un plan de compensación para el retiro laboral, este hecho produce en las personas estados emocionales altamente complejos que inclusive pueden ser causantes de desorden mental, con alteraciones de salud, así como tener consecuencias que repercuten en el deterioro o daño para con la familia.

Un retiro laboral, sea por una reestructuración organizacional o tan solo por el cumplimiento de una edad productiva, la jubilación, así sea esperado y conocido, produce en las personas un impacto "normal" por lo humano, en el que están presentes los estados del desconcierto, con la negación, la resistencia y el duelo, estados que deben ser atendidos adecuadamente por la empresa, para que se llegue a la aceptación y posterior adaptación.

Si una persona nos ha servido, no solamente se le debe pagar cuando no nos sirve, es responsabilidad de la empresa hacer algo que al menos minimice el impacto emocional, y esto no es tan solo compensación en especie, en dinero.

## Comunicación asertiva

Estudios recientes han confirmado que 80% de la pérdida de energía en las organizaciones reside en problemas de comunicación, propiciando conflictos, pérdidas de tiempo, de trabajos y generando errores. Por lo anterior, la comunicación podría considerarse como la más estratégica de las competencias empresariales.

La comunicación efectiva y asertiva da a las personas las herramientas necesarias para poder comunicar e informar de una manera clara y simple, generando mayor productividad y satisfacción en las interacciones humanas.

Con este programa se pretende desarrollar habilidades que permitirán mejorar la capacidad de comunicación personal incidiendo de manera efectiva en la comunicación organizacional y en los resultados de personas y equipos.