

Martes, 30 de octubre del 2007

Herramientas de Gestión: El Iphone como su asistente

Muchos de nuestros lectores regulares saben lo mucho que he seguido el Iphone. Pues bien, hoy cumpla 3 semanas de tener el mío funcionando y considero que ya lo he utilizado lo suficiente para poder contarles si toda la conmoción es justificada y si la inversión vale la pena. Señal y Telefonía

Como todos saben este teléfono inicialmente solo se podía utilizar en Estados Unidos. El mío fue activado ya con un proveedor local en Guatemala y hasta el día de hoy o he experimentado ningún problema. De hecho conozco personas que han utilizado el Iphone con todos los proveedores del país (Guatemala).

La conexión de datos Edge me ha funcionado de maravilla y la velocidad es muy aceptable. Parece ser que lo mismo no es cierto con los otros dos proveedores pero esto ya no es cuestión del teléfono.

WiFi

El radio WiFi de la misma manera ayuda bastante a mantenerse conectado y obtener un fácil acceso al Internet para manejar el correo electrónico y navegar por Internet. Las aplicaciones de YouTube y GoogleMaps funcionan muy bien.

E-Mail

No es un blackberry por lo que el usuario debe solicitar su correo para poderlo leer y posteriormente responder. Enviar un correo es bastante fácil. El único punto en contra del correo es que la configuración inicial de las cuentas puede llevar algo de tiempo. Debo decirles también que escribir en el teclado virtual lleva algo de práctica y creo que esto es algo que se mejorará en versiones nuevas del equipo. Sin embargo no es difícil.

IPod

Los 8 GB de espacio son más que suficiente para una persona normal. La navegación y la experiencia de escuchar la música es muy buena. El teléfono pausa su canción al recibir una llamada y la resume al terminar la llamada. Sin embargo, la calidad de sonido no es la mejor y el Zune de Microsoft definitivamente suena mejor. Bien, pero recordemos que estos es un teléfono! Y el sonido en sí no es malo. Solo deja algo que desear. Yo más que todo utilizo el IPod para escuchar podcasts como los de Manager Tools.

Agenda

La sincronización con Outlook es magnífica para tanto contactos como eventos. El iPhone no cuenta con manejador de tareas lo que si es una decepción. Esta funcionalidad puede ser agregada por medio de aplicaciones de terceros aunque no la he probado. Apple menciona que abrirá el teléfono para el desarrollo libre de aplicaciones de terceros en febrero y considero que en ese momento tendremos todas las aplicaciones que podamos desarrollar.

Conclusiones

Si, la conmoción es justificada. La integración PDA-IPod-Teléfono es excelente. El uso del Internet y en especial el E-Mail son eficientes. La agenda cumple muy bien con su función básica y la experiencia del ambiente gráfico lo mejor que he visto en esta área.

Si alguien en Guatemala está interesado en adquirir un Iphone me puede contactar por medio de el formulario de contacto ya que por azares del destino tengo 3 por acá (Totalmente Nuevos) .

Finalmente sé que esta reseña no es la más completa por lo que les doy un par de links a trabajos más detallados:

EndGadget
Gizmodo

Publicado por Manolo Alvarez a las 15:27

Técnicas de Gestión: Trato con los clientes

Como le he mencionado anteriormente, el comportamiento de su equipo lo es todo. Este comportamiento dará paso a una cultura de empresa. Uno de los aspectos más importantes a desarrollar en su cultura organizacional es el buen trato con sus clientes. Como antecedente quiero citar a Robin Sharma "Trate bien a sus colaboradores y ellos harán lo mismo por sus clientes".

Pero lograr desarrollar una cultura de atención eficiente al cliente no es tarea fácil así que entremos en detalle. Un buen gerente comprende que toda actividad que se inicie debe traer algún tipo de beneficio. Esto se debe tener en mente siempre para motivar al personal. Siempre al iniciar un nuevo proyecto o presentar una iniciativa debe responder la siguiente pregunta ¿Qué hay en lograr el objetivo para ellos y para la empresa?

Así que respondamos esta pregunta para el desarrollo de una cultura donde los clientes son nuestro centro de atención. Lograr clientes recurrentes. Eso es. No hay ningún otro secreto. ¿Qué trae consigo un cliente recurrente satisfecho?

Publicidad gratis. El boca a boca y recomendaciones a conocidos.

Reducción en costos de venta. Es aproximadamente 6 veces más fácil vender a un cliente existente que lograr encontrar un cliente nuevo).

Personalización. El trato personal con un cliente recurrente le puede brindar retroalimentación muy preciada e imposible de encontrar de otra manera a su organización.

Renombre en el mercado. Una combinación de las tres anteriores.

Claro que los beneficios no se limitan a estos tres puntos pero considero que estos son de los más evidentes y beneficiosos. Ahora bien, ya que tiene la convicción de desarrollar su cultura de atención al clientes, veamos cuales son los puntos que se deben trabajar:

Negociaciones justas. En todo momento muestre que la empresa está dispuesta a ganar una utilidad justa sin perjudicar o sobrevender al cliente. Si su política de precios no respeta este precepto básico le será imposible lograr esta cultura.

No permita bajo ninguna circunstancia referencias despectivas o comentarios que atribuyen cualquier problema al cliente. Claro, muchas veces el origen de un problema es el cliente. No lo culpe, solucione el problema de su cliente, se lo agradecerá.

Retribuya la atención al cliente. En adición de tenere un departamento de servicio al cliente (si es que lo necesita) haga un esfuerzo en reconocer a aquellas personas que no pertenecen al departamento al mostrar comportamientos que hacen más estrecha la relación entre el cliente y la empresa.

Estos tres puntos por básicos que se vean pueden lograr un gran impacto en la calidad de servicio de su empresa y por ende en los resultados que se logren colectivamente. Recuerde, usted es el líder y nada afectará más a su equipo que su propia acción.

Finalmente le sugiero leer los artículos que lo guiarán en como dar una mejor retroalimentación a su personal.

Publicado por Manolo Alvarez en Técnicas de Gestión a las 09:10

Jueves, 25 de octubre del 2007

La cultura y la productividad en las organizaciones no lucrativas y lucrativas

Por organización o lucrativa me refiero el día de hoy me refiero a toda aquella organización cuyo fin primordial no sea generar rentabilidad o el sector público/gubernamental. La organización lucrativa se define como una empresa concebida con el fin de generar ingresos a los socios. Puede ser pública o privada.

Por alguna razón que aún no he logrado divisar con seguridad en las organizaciones no lucrativas se puede percibir una cultura impregnada con una falta de urgencia tremenda. Considero que esto se puede deber al hecho de que en este tipo de instituciones una persona puede garantizar su trabajo con tan solo "medio cumplir con lo que me piden". Este no es el caso dl otro lado de la moneda. En una organización lucrativa el puesto de las personas puede estar en riesgo todos los días. La velocidad con que se necesitan los resultados es mayor y el sentido de urgencia se respira en todo momento. Hay presión de generar utilidad. Tan solo veamos el ejemplo de tener que realizar cualquier trámite en cualquier agencia gubernamental en casi cualquier país del mundo. Que duro! Ver a todas las personas tomando café, hablando entre sí en lo que uno espera más de una hora para por ejemplo, renovar su licencia de conducir. Este tipo de situación simplemente no se puede dar en una empresa creada para generar dinero y atender a sus clientes. Puede ser por que en el sector lucrativo existe la competencia. Tal cosa no existe del otro lado. Existe competencia entre posibles colaboradores y entre empresas que pueden ofrecer servicios o productos similares. Así que para lograr construir un equipo de personas con una cultura ágil, efectiva y orientada a los resultados puede ser necesario introducir un poco de competencia, o al menos crear un sentido de urgencia real. Aquellos que no se adapten a este tipo de comportamiento deberán ser reemplazadosde una manera adecuada.
¿Que piensan ustedes al respecto?

Publicado por Manolo Alvarez en Punto de Vista a las 16:42

Martes, 23 de octubre del 2007

Técnicas de Gestión: La importancia de hacer lo correcto

¿Cuántos gerentes no son más que bandas de hule que se estiran entre la pared (lo que deben hacer) y el carrito que tira (lo que la circunstancia les pide hacer)? Esta analogía es muy importante y le recomiendo que reflexione profundamente al respecto.

Considero que el punto más difícil de desarrollar ya sea como gerentes o más importante aún, como personas, es nuestro carácter. La ausencia de carácter se debe principalmente al miedo, la inseguridad y falta de fuerza de voluntad. Es hora de superarlo hoy, acá, en este mismo momento.

He leído por ahí que la diferencia entre la reputación y el carácter es que la reputación no es más que lo que los demás piensan de una persona mientras que el carácter es lo que nosotros sabemos acerca de nosotros mismos. El carácter es lo que realmente debemos cultivar. La reputación será un reflejo del esfuerzo que pongamos en cultivar nuestro carácter. ¿En que nos afecta tener un carácter débil? Bien, como primer punto tenemos los niveles de estrés que se manejan. Una persona siente estrés crónico al momento de realizar actividades cotidianas que no están alineadas directamente con sus creencias o principios. Al momento que usted se estira como una banda de hule, los niveles de estrés que experimenta subirán más allá de los niveles recomendados (recuerde que una dosis de estrés controlada no solo es inevitable, es saludable).

Luego también se puede caer en una situación en la cual se distancia la reputación del carácter y se actúa de una manera muy distinta a lo que se espera de las palabras. No permita que esto le pase a usted. Perderá muy pronto la credibilidad y el respeto de todos aquellos que le rodean. Lo he visto pasar muy de cerca.

En este momento ya la capacidad de gerenciar, liderar o llevar a cabo un manejo de personal eficiente se pierden completamente y el proceso de reconstrucción es muy caro.

Hoy un amigo me comentaba que él no lee libros de superación personal. Me mencionó que no tiene sentido hacerlo ya que tan solo se exponen técnicas simples que uno ya sabe. Concluyó diciendo que lo que hace falta es simplemente hacerlo.

Con esto cierro este artículo diciéndole que no caiga en la trampa de a pesar de saber qué es lo correcto hacer algo que no va con su carácter ya sea por miedo, inseguridad o falta de fuerza de voluntad. No eche a perder su carrera.

Publicado por Manolo Alvarez a las 16:24

Lunes, 22 de octubre del 2007

La tecnología en los Hoteles, atentos emprendedores!

El día de hoy tuve la oportunidad de dar una charla en una universidad local. Tratando el tema de el impacto que tiene la tecnología, y en especial el Internet en la Industria de la Hotelería con más de 20 personas me convencí aún más de que cualquier área de negocios puede ser una excelente aventura para emprender. Siempre y cuando utilicemos nuestra creatividad, iniciativa y la transformación social que está trayendo consigo el Internet.

Quiero comentar que en sí, la industria de la hotelería no es mi especialidad y la conozco tan solo como consumidor. No obstante, me impactó lo fácil que fue encontrar aplicaciones e ideas muy interesantes para aplicar el comportamiento actual de las personas y la influencia del Internet con el fin generar potenciales ideas de negocio. A continuación presento algunos de los temas más interesantes que salieron durante la fase de resolución de dudas y discusión de la conferencia.

La posibilidad de generar redes de servicios complementarios entre los hoteles y proveedores aledaños. Es cierto, la diferenciación entre un hotel y otra puede ser mínima en infraestructura. Pero los servicios complementarios que se encuentran alrededor de un hotel pueden hacer la diferencia. ¿Por qué no listar los servicios de proveedores en la página del hotel y ofrecer contactos, precios y detalles a los potenciales huéspedes como un valor agregado? Es posible que el hotel hasta gané una pequeña comisión por referir a los huéspedes.

Ofrecer estados de cuenta en línea a proveedores del hotel. Una pequeña táctica de Business to Business que puede mejorar la relación con los proveedores y maximizar transparencia a gerencia.

La posibilidad de reducir costos de venta y encontrar canales de distribución más eficientes al tomar en cuenta que el mercado objetivo de un hotel usualmente es remoto (personas que vienen de lejos) y usualmente se vende por medio terceros (agencias de viajes, etc.). Promover los servicios en portales como facebook, y algunos directorios de servicios especializados.

Estos son 3 de los puntos que surgieron durante la charla de hoy. Me gustaría mucho recibir comentarios, ideas y aportes de aquellos lectores que tengan más experiencia en el tema de hotelería para poder expandir sobre el tema. Con esto queda una vez más demostrado que cualquier área en la que busquemos mezclar la tecnología con la experiencia de un experto, podemos encontrar ideas para incurrir en nuevas aventuras y por qué no, encontrar un rentable negocio.

Finalmente quiero agradecer a la licenciada Luz de María Chacón por la experiencia y a todos los asistentes por sus valiosos aportes. Para aquellos que les interese, acá pueden descargar la presentación Powerpoint utilizada.

Publicado por Manolo Alvarez en Emprender y Negocios a las 16:34

Jueves, 18 de octubre del 2007

Manejo de Personal, Una Comunicación Eficiente

Como personas encargadas de equipos de trabajo nuestra primer prioridad debe ser transmitir las ideas, objetivos e intenciones de la organización al grupo de trabajo. En sí, un gerente no es más que un facilitador de ideas. Claro, debe transmitirlos de cierta manera y con ciertas características que tendrán como resultado la ejecución exitosa del proyecto a desarrollar.

Mucho gerentes optan a lavarse las manos y tomar la postura de "mis colaboradores no me ayudan" o "nadie da lo mejor de sí, todos son unos holgazanes!". La verdad es que los problemas que pueden estar surgiendo en esta situación se deben a una mala comunicación.

90% de las actividades de un gerente involucran comunicación, ya sea escrita o en su gran mayoría verbal. Sin embargo, casi nadie emplea una comunicación verbal (conversación) efectiva. A continuación les presento un set de tips muy importantes que la ayudarán a tener una mejor comunicación con los miembros de su equipo por medio de conversaciones eficientes. Como punto de partida tomaremos un partido de tenis. Una conversación eficiente debe fluir fácilmente de una persona a la otra. Al igual que la pelota de tenis. De un lado al otro. Como segundo punto comprendamos que el fin de tener una conversación con alguien tiene como único fin transmitirle una idea y obtener aprobación de la persona con que estamos hablando. Piénselo bien, cada vez que habla con alguien es con este fin. Con esto dicho sentemos las reglas básicas de una conversación efectiva. Empiece a aplicarlas y verá los beneficios en muy poco tiempo.

Mantenga una estructura en todas sus conversaciones. Empiece su turno de expresar con una afirmación y concluya con una pregunta. Esto ayuda a mantener la estructura y fluidez de la conversación. Transmita su idea al principio, agregue su toque personal o cualquier otro aporte en medio y concluya su turno con una pregunta para transferir el control de la conversación a la otra persona.

No interrumpa. Hay personas que les fascina hablar e interrumpen a las personas con que están conversando. No lo haga. Es una señal de falta de respeto y promueve una "defensa" por parte de la otra persona. ¿Que usted no interrumpe? Preste atención a este detalle y verá cuántas veces lo hace en un día.

Sus ideas con contextuales. Recuerde que su manera de ver las cosas no puede nunca ser exactamente la misma que la de la persona con que está hablando. Trate siempre de ser lo más explícito posible y facilitar la comprensión de sus ideas a la otra persona. Sea muy explícito y detallista.

Estas son la ideas que tomé del excelente realizado de mis amigos Mark y Mike de Manager-Tools en su podcast semanal. Pueden encontrar la grabación original en esta página. Se los recomiendo bastante para poder ampliar este y muchos otros conceptos gerenciales. Espero lo disfruten.

Publicado por Manolo Alvarez en Manejo de Personal a las 16:41

Martes, 16 de octubre del 2007

La diferencia entre preocupación y aflicción

Un punto clave para cualquier líder, y en sí, cualquier persona que esté en el camino de la superación personal es lograr diferenciar entre la preocupación y la aflicción. Una vez lograda esta diferenciación veremos que los verdaderos líderes se preocupan y no se afligen.

La diferencia principal entre estos dos estados es que la aflicción es un estado de ánimo desesperado bajo el cual la persona siente que no tiene control sobre una situación que asegura que acabará en un desenlace no favorable. La preocupación consta de el enfoque de los esfuerzos y atención para resolver una situación sobre la cual se tiene control. Una gran diferencia! ¿Cómo podemos vincular esto a las acciones de un líder exitoso? Como ejemplo veamos el sueño. Si, el sueño y descanso. Los grandes líderes duermen poco. Pero no es por largas horas de desvelo en aflicción. Son horas de reflexión buscando soluciones a la situación con la que se enfrentan. Preocupados, claro que si! Pero enfocando todas sus energías a a encontrar la solución ideal y no victimas de una aflicción terrible esperando el inevitable fin.

Estas palabras son de gran valor para toda aquella persona que desee llevar una vida más plena y lograr resultados. Nos alientan a no obviar los problemas que nos podamos topar y enfrentarlos sabiendo que tenemos la potestad de solucionarlos.

Usted está en control! Resuelva sus problemas, ejecute y sea exitoso. No deje que los pensamientos negativos conviertan su preocupación en aflicción y consuman toda su energía creativa. Recuerde que la necesita para salir adelante.

Publicado por Manolo Alvarez en Superación Personal a las 16:26

Lunes, 15 de octubre del 2007

Algo más importante que el triunfo

Para propósito de este artículo quiero definir triunfo como lograr cumplir de una manera exitosa un objetivo. Lograr un cometido común. Por ende considero que nuestro trabajo como líderes y gerentes de organizaciones es triunfar en todos los proyectos que se emprendan bajo nuestra supervisión.

Sobre la base de las premisas presentadas en el párrafo anterior quiero presentar una paradoja bastante interesante. La idea es que a pesar de que nuestro principal objetivo debe ser triunfar, existe algo más importante que el triunfo. Debemos poner nuestra mira en lograr obtener lo mejor de cada persona a nuestro cargo. Sin duda esto es más importante que triunfar. Y sin duda también, si logramos obtener lo mejor de cada persona a nuestro cargo, triunfaremos. Elaboro. Culturalmente somos formados para enfocarnos en los resultados. ¿Ganamos o perdimos el juego? ¿Se cumplió o no la meta? etc. Sin embargo, prestamos muy poca atención al esfuerzo y la entrega realizada durante el trabajo siendo evaluado. Considero que como líderes la clave del éxito es lograr que nuestros colaboradores interactúen entre sí de un manera tan eficiente de tal manera que la victoria será eminente.

Claro que sí! Siempre juegue para ganar. Pero no tome el triunfo como su manera de evaluar al equipo. Considero que es una mejor manera de aplicar los principios del liderazgo el evaluar a su equipo sobre la entrega y esfuerz realizado que sobre el resultado final. La evaluación deber ser basada en la actitud mostrada, la entrega recibida, la ejecución de las estrategias y la colaboración mostrada hacia el equipo. Si la evaluación de estos puntos es positiva, seguro se logró el triunfo.

Con esto no quiero decir que lograr objetivos y ganar no es importante. Tan solo se que si se motiva a un equipo de tal manera que estén dispuestos a cooperar entre si, poner al equipo antes que sus intereses personales y dar lo mejor que tienen, la victoria es eminente. Por ende, un líder de primera se debe enfocar no en ganar, sino que en lograr obtener tal comportamiento del grupo de personas a su cargo

Lectura relacionada:

Publicado por Manolo Alvarez en Liderazgo a las 16:06

Viernes, 12 de octubre del 2007

Manejo de Personal, ¿Prohibiciones o Cultura?

Creo que esta es una pregunta que está presente en toda organización y sus líderes. Cada vez que se descubre que existe un comportamiento grupal no deseado nos encontramos con dos caminos para corregir el comportamiento del grupo.

El primero (y tomado con mayor frecuencia) es la generación de una política que prohíbe la acción no deseada. El segundo camino consta de hacer un plan de cambio de cultura que logre convencer a los colaboradores de que su comportamiento no es adecuado y que este debe ser cambiado para lograr mejores resultados dentro de la organización.

Veamos cada una de estas opciones un poco más en detalle, Generar una política de prohibición.

Como ya se mencionó este es el camino favorito de la mayoría de gerentes. ¿Por qué? Es más fácil, requiere de menos tiempo y por qué no decirlo, da un sentido (por falso que sea) de seguridad y control al gerente. Es cierto, esta táctica puede funcionar pero no es la más adecuada. Veamos por que esta técnica puede causar problemas:

Es un remedio temporal. La acción no deseada nace de un comportamiento que no queremos. Si se crea una política para sancionar dicha acción, el comportamiento sigue intacto y los colaboradores encontrarán una manera de manifestar su comportamiento por medio de alguna otra acción no regulada.

Crea resentimiento. Es cierto que la resistencia al cambio es inevitable y existen algunas situaciones en donde las políticas de empresa deben existir. Lo que no se puede permitir es la creación de una cultura en la cual los colaboradores esperan ser sancionados para dejar de mostrar un comportamiento específico. Este tipo de opresión reduce la colaboración y entusiasmo del equipo.

Puede ser burocrático. Imaginemos una organización de unos 20 colaboradores. ¿Cuántas políticas será necesario crear para lograr que cada uno de ellos muestre el comportamiento que deseamos?

Un Cambio de Cultura.

Este es un tema un poco más complicado y esta es justa la razón por la cual es evitado en una gran cantidad de casos. Veamos entonces, ¿Por qué lo evitan los gerentes?

Requiere de ejemplo. Es bastante más difícil liderar por ejemplo que por título y requiere que el gerente mantenga un comportamiento excepcional día tras día frente a sus colaboradores. Lastimosamente esta práctica se está perdiendo.

Lleva más tiempo. Cambiar el comportamiento y la percepción de que es correcto de un grupo de personas es complicado y requiere de mucho tiempo. Es bastante más fácil imponer una política y obligar al grupo a "ajustarse".

No se puede hacer solo. Es necesario contar con un equipo que crea en su líder y que este dispuesto a seguir sus pasos. Se requiere de confianza, influencia y en sí, de un verdadero líder para echar a andar un proyecto tan ambicioso como un cambio de cultura.

Ok. Que difícil suena el cambio de cultura. ¿Por qué debiera yo meterme a tal enredo?

Si logra cambiar la cultura de su organización todos sus colaboradores actuarán de acuerdo a estos lineamientos en cada ocasión. Los valores de cada persona serán los mismo y el comportamiento deseado se mostrará cada vez. No habrá excepciones.

Todas las personas estarán de acuerdo con el comportamiento que se debe manifestar y rápidamente identificarán a alguien que no este encajando dentro de su cultura. Existe un sentido de pertenencia hacia el comportamiento de los compañeros de trabajo.

La rotación de personal influirá menos en el comportamiento general de los colaboradores y la integración de nuevas personas a su organización será más eficiente.

Estos puntos creo que cubren a muy grandes rasgos las dos opciones principales que están disponibles para los gerentes en lo a que comportamiento se refiere.

Mi punto de vista es bastante claro y tirado hacia el cambio de cultura. Me gustaría mucho saber que piensa cada uno de ustedes al respecto inclusive, contar con otros mecanismos que ustedes posiblemente este utilizando. Déjenme una nota en los comentarios...

Jueves, 11 de octubre del 2007

¿Cómo ser un gerente popular?

Excelente pregunta, ¿no? Todo gerente que conozco busca la respuesta de una manera permanente. Bien, siento mucho decepcionar a aquellos que vienen a buscar la respuesta acá. ¿Porque? Por que la naturaleza de la gerencia no es esta. Un gerente usualmente no es una persona popular. ¿Que es lo que pasa? Que un gerente debe tener presentes los intereses de un grupo de personas y es muy raro encontrar un grupo de personas que pongan el bien común antes de sus intereses personales.

Esto no quiere decir que esto le de autorización de ser el malo de a película y practicar acciones que pongan al equipo en su contra. Al contrario. Vamos a elaborar. Claro, un líder o gerente tiene como primer función llevar una excelente relación con su equipo. Pero hablemos de carácter. Es muy importante que la popularidad no sea una prioridad del líder. Debe poder tomar las decisiones difíciles que a la larga beneficiaran al equipo sin importar que algunas personas si incomoden con el o ella.

El gerente debe ser firme en su toma de decisiones. Debe tomar en cuenta el impacto que sus acciones pueden tener en su personal y optar por el camino que lleve al equipo al éxito. No debe interponer relaciones personales o reacciones individuales que puedan frenar el avance del equipo.

Esto implica tener un muy buen conocimiento de la personalidad de cada miembro del equipo y un sentido real de hacia a donde se debe ir. Todo esto parte de un liderazgo integral. Así que forje su carácter y no tenga miedo de tomar decisiones difíciles cuando llegue la hora. Si está convencido de hacia donde debe ir pues la solución es simple, vaya para allá.

Publicado por Manolo Alvarez en Técnicas de Gestión a las 16:33

Martes, 9 de octubre del 2007

Liderazgo sin título

Tristemente existe una fuerte corriente de pensamiento, en especial en el mundo de los negocios, la cual nos dice que solo las personas con poder económico o en puestos importante pueden liderar y tener un impacto significativo en los que los rodean. Afortunadamente esto no es más que un mito y está muy lejos de la verdad. De hecho, lo único que una persona requiere para ser líder es tener pulso; estar viva.

Todos, en cualquiera que sea nuestro puesto en el mundo podemos liderar. Recordemos que el liderazgo es influencia. Podemos influenciar a muchas personas por medio de nuestro carácter y comportamiento. Por medio de nuestra integridad y afán de vivir una vida entusiasta y dinámica. Venza el miedo y viva su mejor vida. Al hacerlo, el liderazgo vendrá naturalmente. Claro, existen leyes en el comportamiento que deben seguir. En este vínculo se puede encontrar una presentación que habla de las 21 de leyes del liderazgo. Los invito a verlo y tomar los puntos más importante. Pero siempre debemos recordar que cualquiera puede seguir estas 21 leyes.

Ahora bien, como gerente imagine que su equipo de trabajo está conformado por elementos que fuertemente despliegan las características de liderazgo:

- Integridad
- Honestidad
- Proactividad
- Superación
- Productividad
- Entrega de Resultados
- etc, etc, etc, etc

¿No sería un equipo muy exitoso? Claro que sí. Ahora, aunque se ha mencionado que cualquiera puede liderar, también es cierto que se requiere de un líder para formar otro líder. Así que recomiendo que si usted tiene un equipo de personas a su cargo empiece a evaluar su propio comportamiento y que de inicio a desarrollar sus facultados como líder.

Sus colaboradores le estarán agradecidos por siempre, le empezarán a seguir y los resultados y la calidad de su trabajo en equipo se verán recompensados.

¿Que tipo de cultra de liderazgo existe en sus organizaciones? ¿Depende de los puestos?

Publicado por Manolo Alvarez en Liderazgo a las 16:40

Lunes, 8 de octubre del 2007

Cómo Despedir a un Colaborador, 3 de 3

Debido a que este artículo es parte de una serie, recomiendo leer la parte I y parte II antes de continuar. En este punto ya se ha procedido a dar todo el apoyo que un colaborador merece. Se han agotado todos los recursos a la disposición del gerente y es necesario proceder a terminar la relación laboral con el colaborador.

A continuación presentamos los elementos que siempre se deben tomar en cuenta en este duro momento. Antes que nada recuerde que despedir a alguien es algo muy serio y hay una familia que está siendo afectada por esta decisión. Esto es parte de por qué las partes anteriores de esta serie recomendamos apoyar tanto al colaborador para lograr un cambio de comportamiento. Para que cuando llegue este momento usted pueda dormir tranquilo en la noche sabiendo que hizo todo lo posible por ayudar a la persona que está despidiendo.

Teniendo esto en mente deber ser muy gentil al dar la noticia. Sin embargo, ser gentil no significa ser "flojo". Usted debe mantener una postura muy firme durante la conversación que sostenga con el colaborador. Es muy importante que si su organización requiere algún papeleo o trámite en este momento, usted conozca a la perfección el procedimiento y tenga todo el material a su mano.

Luego de haber seguido todos los pasos descrito en las partes anteriores de la serie, el gerente no tiene que justificar el despido ni responder preguntas comprometedoras que pueden llevar a una discusión de si el despido es justificado o no. En alguno que otro caso esto puede escalar a recursos humanos e inclusive un juzgado laboral. Tenga siempre muy bien documentado todo el proceso de "coaching" y apoyo que se le dió al colaborador para mostrar que el despido si es justificado.

Tradicionalmente mucho gerentes se jactan de cuanta gente han despedido y lo duros que son. Esto no puede estar más lejos de la verdad. Despedir a alguien debe ser un punto bajo en su carrera y lo debe evitar a toda costa. Al final de cuentas, es el gerente el que o loró obtener el comportamiento deseado del colaborador.

Así que trate a toda costa evitar llegar a esto. Sin embargo, a todos nos llega la hora de hacerlo. Y si es así, acá tiene toda la información de como hacerlo de la mejor manera.

Si usted tiene experiencias personales relacionadas con este duro tema del manejo de personal, agregue un comentario o envíenme su contribución en el formulario de contacto.

Publicado por Manolo Alvarez en Manejo de Personal a las 16:42