

Seminario de Habilidades Gerenciales

- **Bienvenidos**

Sesión 1
Comunicación Efectiva
AGENDA

- **Comunicación Efectiva** **25 minutos**
- **Líder Ideal** **37 minutos**
- **Reuniones Efectivas** **15 minutos**
- **Asignación** **5 minutos**

COMUNICACIÓN EFECTIVA

LIMITANTES DE LA COMUNICACIÓN

¿QUÉ LIMITA UNA BUENA COMUNICACIÓN?

Falta de confianza

Complejidad del lenguaje

Asumir que todos entienden

Falta de supervisión efectiva



COMUNICACIÓN EFECTIVA

CONSIDERACIONES

- Una organización es un **conjunto** de **sistemas** y **subsistemas** unidos por lazos de comunicación.
- La **efectividad** de una organización depende de un **sistema** efectivo de **comunicación**.
- Los empleados de todos los niveles deben considerarse como **eslabones importantes** en la cadena corporativa.
- Los Jefes deben aprender a **reconocer** y **tratar** con la comunicación verbal y no verbal que utilizan sus subordinados, compañeros y superiores.



COMUNICACIÓN EFECTIVA

FALLAS EN LA COMUNICACIÓN



- Información ambigua e incompleta, filtración de información, señales mal interpretadas, y distracciones del ambiente (ejemplo: ruido) contribuyen a **fallas** en la **comunicación**.

MI LIDER IDEAL



COMUNICACIÓN EFECTIVA

Reflexión

¿Eres JEFE o eres LÍDER?



Sesión 1

Comunicación Efectiva

¿**Cómo** te comunicas?

¿Es **efectiva** tu comunicación?

¿**Obtienes** resultados?

¿**Reflexionas** sobre tu comunicación?

¿Habrá algún aspecto que se pueda **mejorar**?

Realmente... como líder que eres, ¿te comunicas **bien**?



COMUNICACIÓN EFECTIVA

CARÁCTERÍSTICAS DEL LÍDER

- Es **claro** cuando establece metas y expectativas.
- Es **objetivo** cuando da a conocer políticas, sistemas y procedimientos.
- Es **conciso** cuando da asignaciones y responsabilidades.
- Es **transparente** cuando explica las razones para hacer las cosas.
- **Aporta** orientación sobre cómo hacer el trabajo.
- **Otorga** sugerencias.
- **Capacita**.



COMUNICACIÓN EFECTIVA

CARÁCTERÍSTICAS DEL LÍDER

- Recibe y da retroalimentación basada en hechos.
- Motiva.
- Brinda reconocimiento.
- Otorga reforzamiento positivo
- Delega responsabilidades y atributos
- Conoce aptitudes, fuerzas y debilidades de su equipo de trabajo.
- Es justo en su trato.
- Muy entusiasta a pesar de los obstáculos.



COMUNICACIÓN EFECTIVA

CARACTERÍSTICAS DEL LÍDER

- **Vendedor** de ideas en todos los niveles.
- **Empático**.
- Capacidad de **asignar** prioridades.
- **Optimiza** los recursos.
- **Sistemático** para solucionar problemas.
- **Exigente** en sí mismo y en su personal.
- **Respetuoso** del tiempo ajeno.



COMUNICACIÓN EFECTIVA

¿CÓMO MEJORAR LA COMUNICACIÓN?



Cuando des instrucciones:

- Dila claramente
- Asegúrate que son comprendidas
- Verifica que estén llevadas a cabo
- Escríbelas siempre que sea posible
- Mantente abierto a dudas

COMUNICACIÓN EFECTIVA

¿CÓMO MEJORAR LA COMUNICACIÓN?

Cuando pidas información:

- Asegúrate que entendieron lo correcto
- Se claro y específico
- Con respeto, procura que repitan el mensaje
- Pregunta cuando exista dudas
- Y cuando sea posible, hazlo por escrito



COMUNICACIÓN EFECTIVA

¿CÓMO MEJORAR LA COMUNICACIÓN?

Cuando supervises un trabajo:

- Asegúrate que tus instrucciones fueron comprendidas
- De nuevo con respeto, pide que te repitan las instrucciones
- Verifica que el trabajo sea de acuerdo a tus instrucciones
- Con frecuencia, pregunta si existen problemas



COMUNICACIÓN EFECTIVA

¿CÓMO MEJORAR LA COMUNICACIÓN?

Cuando hagas reportes:

- Hazlo por escrito
- Obtén información confiable
- Asegúrate que son recibidos por el destinatario
- Realiza un esfuerzo adicional por hacer las cosas bien y evitar distorsiones



COMUNICACIÓN EFECTIVA

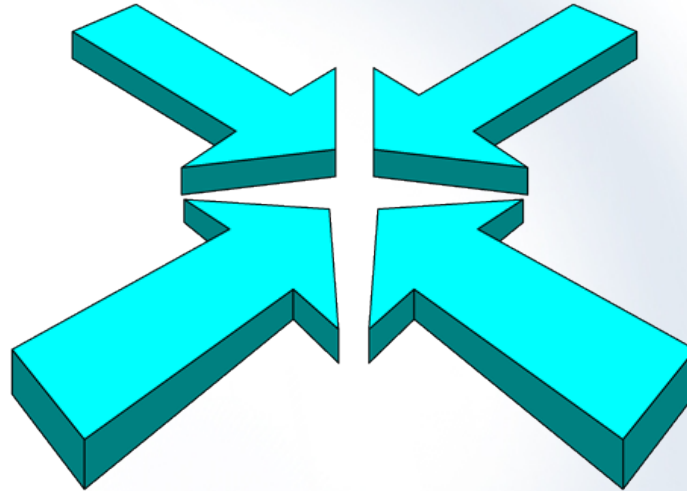
SUPERACIÓN DE LAS BARRERAS TÍPICAS

Controlar las emociones
(se aplazan para no hacerlo
visceralmente)

Usar la retrolimentación
(asegurar que se entendió)

**Escuchar
activamente**
(poner mucha
atención)

**Simplificar el
lenguaje**



REUNIONES EFECTIVAS



Cuántas veces hemos escuchado

“En esta junta siempre llegan tarde”

“Me agarro un trancón”

“Es mas importante el día a día..... que esperen un poco”

“Esta junta es muy aburrida y no se llega a nada”

Ejemplo:

En comité de gerencias de los jueves con Gerencia General se encuentran el Gerente de Producción, 2 Gerencias Comerciales, Gerente de Logística, Gerente de Operaciones. La reunión comenzaba a las 9:00 AM y uno de los Gerentes llego tarde a las 9:07 por trancón en Av. Arriola. Al llegar a la reunión comenzaron a platicar de una anécdota sobre trancones, por lo que se tardaron 3 minutos mas. Una vez comenzada duro 2 horas por lo que terminaron a la 11:10. Supongamos que cada gerente gana en promedio 3000 usd al mes.

Sabes cuanto cuesta esa junta anualmente?

Personas

6 personas

Costo x Min

3000 usd /23.5 días
laborales/9horas/60 min

23 centavos usd

Costo total

23 centavos *130 min
duración* 6
personas*52 semanas

9,588 usd

Agendar Junta

Para cada una de las reuniones se debe informar a los participantes con 2 días de anticipación que se agenda la reunión.

El correo debe mencionar:

- **Invitados**
- **Fecha**
- **Hora**
- **Ubicación**
- **Objetivo**
- **Agenda**
- **Duración planeada**



****Dentro de las buenas practicas se recomienda manejar el calendar del Outlook, ademas de tener agendas compartidas para no invitar a personas en horarios donde se empalma con otra actividad.**

Uso de Agenda

Dentro de la presentación que se va a realizar se deben tomar al menos 2 min para revisar cuales serán los hitos a revisar y cuales son los tiempos establecidos para cada uno de ellos.



❁ Objetivo.....	5 min
❁ Contrato de la capacitación	3 min
❁ Paradigmas.....	5 min
❁ Definiciones.....	10 min
❁ Tipologías de clientes	20 min
❁ Sistemas de trabajo.....	80 min
❁ Aseguramiento del aprendizaje.....	60 min



Optimización de Tiempos.



Enfoque en problemáticas de alto impacto.



Establecimiento de Prioridades.



Medir Cumplimiento a la efectividad de la junta.



Seguimiento continuo.

Uso de Minuta

Minuta de Reunión

Comunicación Efectiva y Control de Asignaciones

OBJETIVO DE LA REUNIÓN:		PARTICIPANTES		Colocar el nombre de los participantes					
Colocar cual es objetivo de la junta									
FECHA DE LA REUNIÓN:		PRÓXIMA REUNIÓN:		PARTICIPANTES					
HORA DE INICIO:		HORA DE FINAL:		ASISTENCIA					
DURACIÓN DE LA REUNIÓN:									

No.	ACUERDOS	SEM	DETALLE
1			
2			
3			
4			

No.	ASIGNACIÓN	ÁREA	RESPONSABLE	SEM	FECHA		ESTADO	Status :
					ASIGNACIÓN	COMPROMISO		
1	Tareas a realizar	Área Asignada	Nombre Responsable		Fecha Asignación	Fecha Compromiso		
2								
3								

Verde: Ejecutado
Amarillo: Planeado y en tiempo
Rojo: No ejecutado y fuera de tiempo



Reglas de Oro

- I. Toda reunión debe tener un **organizador y moderador** que se responsabilizará del éxito o fracaso... y que será evaluado por los asistentes .
- II. La reunión debe planificarse **tan pronto se tenga clara su necesidad** , bloqueando las agendas de los asistentes
- III. La reunión debe convocarse físicamente en cuanto se tengan los datos logísticos (lugar, horario...etc)
- IV. Es recomendable, en el caso de incluir personas provenientes de distintas localizaciones, **utilizar un lugar “neutral”** y céntrico o **rotar periódicamente la sede** de la reunión
- V. Cuando se está convocando una reunión y se buscan huecos libres en las agendas, dejar al menos un **intervalo de 30 minutos entre reuniones** dependiendo de la ubicación, para evitar retrasos.
- VI. JAMÁS se debe convocar, excepto en ocasiones realmente excepcionales, una reunión que finalice media hora **antes de la hora de finalización de la jornada laboral** .
- VII. El orden del día propuesto debe ser enviado al menos con 1 **semana de antelación**
- VIII. Se debe solicitar con una antelación de al menos 3-4 días **feedback sobre la agenda**
- IX. Enviar con al menos 3 días de antelación todo el **material de referencia imprescindible** que los asistentes deben haber leído, para no perder el tiempo leyéndolo una vez comenzada la reunión.
- X. Exigir a los participantes de la reunión que se la **preparen**: leer material de referencia, preparar sus aportaciones y avisar al moderador de qué desean hablar y cuanto tiempo.

ASIGNACIÓN 1

- Por medio de un ejercicio de reflexión, analice su forma de comunicarse. Sea autocrítico y busque identificar en qué mejorar.
- Elabore una relación de acciones a tomar con miras a mejorar su estilo de comunicación.
- Comparta esta información con un compañero de trabajo; de forma que pueda validar los aspectos identificados y recibir una percepción adicional.
- Garantice que la agenda de su correo electrónico funcione. Consulte con el área de Sistemas y asegúrese que pueda usarla.

Sesión 1
Comunicación Efectiva

GRACIAS!!!