

# Las 10 Reglas de Oro del **EMPOWERMENT**



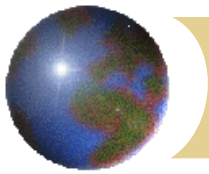
- ✦ Cómo otorgar “propiedad psicológica”.
- ✦ El “síndrome de cerebro externo”.
- ✦ McDonald’s: 80% de innovación proviene del personal.
- ✦ A mayor empowerment, mayor éxito comercial.

## **EMPOWERMENT, EMPODERAMIENTO, FACULTACIÓN...**

Se trata de aprovechar el fabuloso “banco de neuronas” de nuestro equipo humano.

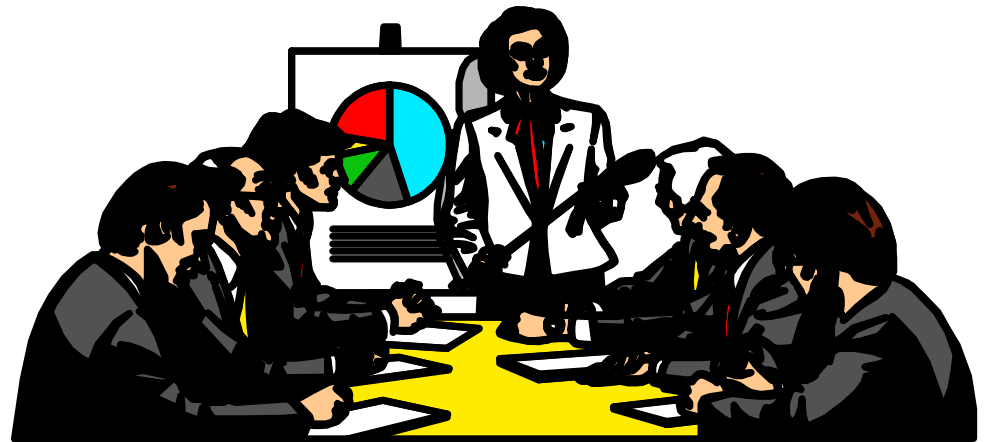


[www.uventas.com](http://www.uventas.com)



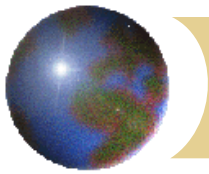
# 1. CLARIDAD EN TAREAS Y RESPONSABILIDADES.

- ✦ Especifique claramente a los miembros de su equipo cuáles son sus tareas y responsabilidades y qué espera usted de ellos.
- ✦ Que todos se aprendan su Descripción de Funciones... y que luego la rompan.
- ✦ Claridad de línea y áreas de autoridad es crucial.



## 5 RAZONES POR QUE LA GENTE NO HACE LO QUE LE PEDIMOS:

- 1: Comunicación.
- 2: Capacitación.
- 3: Selección.
- 4: Insubordinación.
- 5: Motivación.



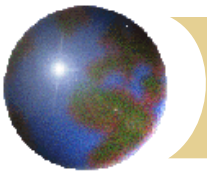
## 2. DELEGACION COMPLETA.

7 pasos clave para la delegación efectiva:

1. Aclare con su personal cuáles son las reglas del juego.
2. Identifique el potencial de su gente.
3. Aclare sus objetivos más allá de cualquier duda.
4. Asigne el proyecto junto con los recursos para desarrollarlo.
5. Acuerde un cronograma de seguimiento.
6. Retroalimente al colaborador sobre su avance.
7. Reconozca públicamente el éxito del proyecto.



**Deles autoridad en igual proporción que las responsabilidades que usted les asigne.**

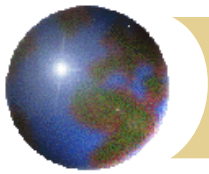


## 3. MEDIR LA EXCELENCIA.

- ⊕ Ponga estándares de excelencia.
- ⊕ “Lo que se mide se logra”.
- ⊕ Somos una sociedad orientada “al marcador”.
- ⊕ La no medición genera frustración.



La excelencia debe medirse tanto cualitativamente como en forma cuantitativa.

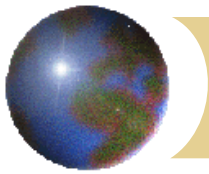


## 4. CAPACITACION.

- ✦ El Principio de Peter: “En su carrera ascendente, todo empleado llega a alcanzar su nivel de ineficiencia e inoperancia”.
- ✦ El Principio de Anticipación Estratégica: “Todo incremento en autoridad o en responsabilidad debe ser precedido por algún tipo de capacitación para la tarea o el puesto”.

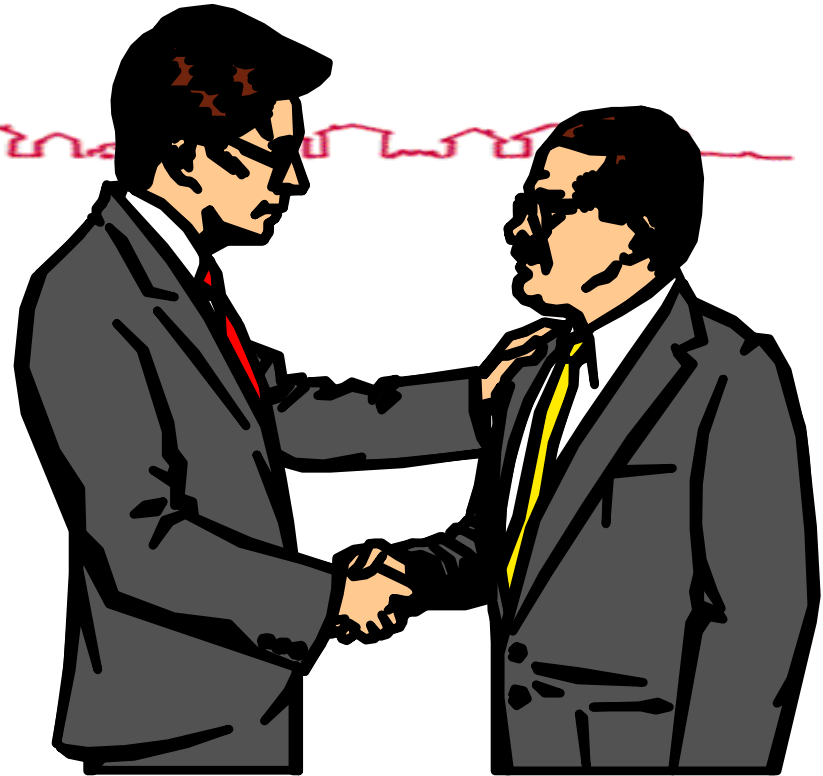


Dé a su equipo suficiente capacitación, tanto académica, teórica como vivencial, de modo que les permita alcanzar los estándares de excelencia.

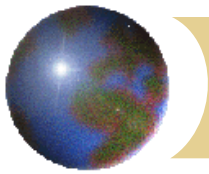


# 5. COMUNICACIÓN.

- ✦ Si hay una herramienta que puede transformar a un equipo y a una organización, es una sana cultura de comunicación.
- ✦ Mayoría de organizaciones funcionan con base en una cultura de comunicación informal.
- ✦ La cultura de la reunión formal periódica es un factor crucial.
- ✦ La buena comunicación incrementa el rendimiento personal de la gente, incluso ante altos niveles de insatisfacción por el puesto.
- ✦ La buena comunicación motiva y genera sentido de pertenencia.



Intensifique los niveles de comunicación con su gente. Abra todos los canales de comunicación que pueda.

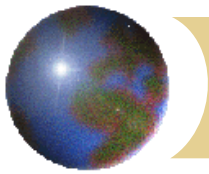


## 6. RETROALIMENTACIÓN.

- ❖ La crítica se enfoca a la persona.
- ❖ La retroalimentación tiene como objetivo mejorar el desempeño.
- ❖ Un equipo “empoderado” generará retroalimentación en todas direcciones, horizontal y verticalmente, ascendente y lateral.
- ❖ El Empowerment llama a una filosofía de retroalimentación constante: diálogo más que información.



Quite de su vocabulario las palabras “crítica constructiva”. Reemplácelas por “Retroalimentación”.



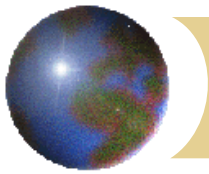
# 7. RECONOCIMIENTO.

- ✦ Reconózcales sus logros, avances e intentos.
- ✦ Identifique cuáles comportamientos deben reconocérseles.
- ✦ No vaya a reconocer y premiar comportamientos erróneos. (Como empresa que premiaba por velocidad y no por calidad.)
- ✦ Creatividad, innovación, generación de ideas, son ejemplos de lo que debe reconocerse y premiarse.



“Que me lo reconozcan cuando hago algo bien, y no sólo que me critiquen cuando algo me sale mal”: Clamor del personal.



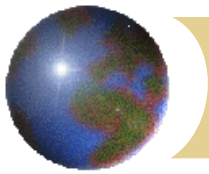


## 8. CONFIANZA.

- ❖ Confíe en ellos, y demuéstreselo.
- ❖ Para confiar en su gente, primero debe conocerla.
- ❖ Identifique el potencial de su gente y ayúdelos a maximizar ese potencial.



Todo el concepto del “empowerment” se basa en un juego de CONFIANZA. A mayor confianza, mayor empowerment.

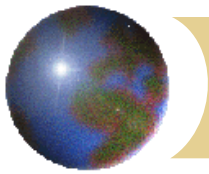


## 9. MARGEN DE ERROR.

- ✦ Deles permiso para fallar.
- ✦ El caso de 3-M y sus notitas Post-It.
- ✦ John Scully Jr. IBM: “Acabo de invertir \$10 millones en su educación”.
- ✦ Flexibilidad con un límite.
- ✦ Thomas Alba Edison falló más de 9.500 veces.

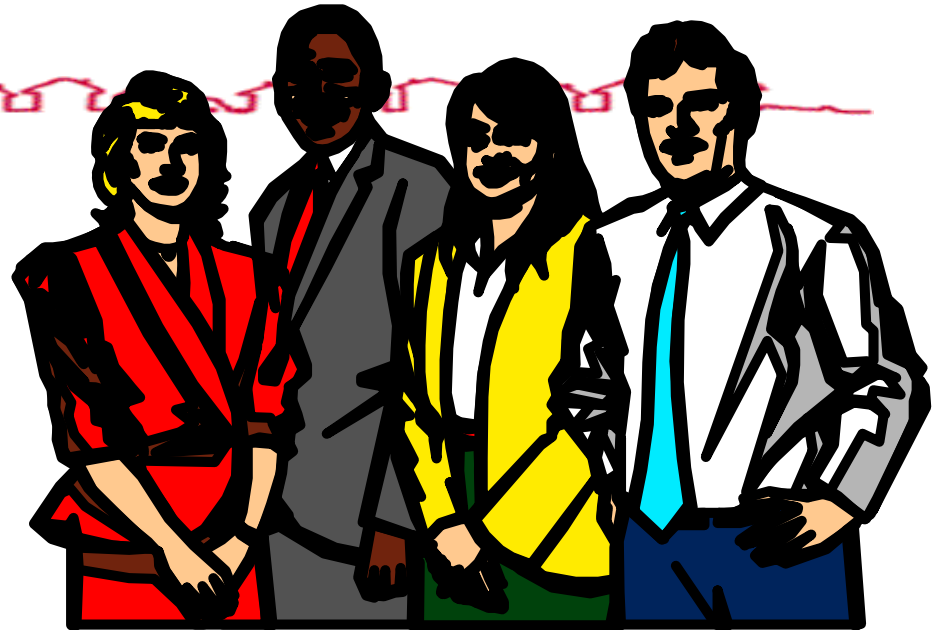


Las organizaciones que no dan margen para el error, se vuelven anquilosadas. A la larga su competencia termina rebasándolas.



# 10. DIGNIDAD.

- ✦ Trátelos con dignidad y respeto.
- ✦ El cliente NO ES lo primero.
- ✦ “Si usted trata bien al personal, el personal tratará bien al cliente, y el cliente le traerá el negocio”.
- ✦ Dignificar al personal, enfocarnos en su AUTOESTIMA, fortalecer su yo interior... resulta en un negocio fabuloso y altamente rentable.



*“A la larga, el único recurso realmente sostenible en el tiempo con el que podemos contar en las empresas, es nuestra gente”. Peter Drucker.*