

Módulo 1

Liderazgo de servicio

LIDERAZGO TOP

GNC
VIVE MEJOR

A photograph showing two people sitting at a table with a white tiled top. One person is using a laptop, and the other is writing in a notebook. There are two coffee cups on the table. The background is a red wall.

 Universidad
Tecmilenio

Agenda

Bloque 1

Actividad	Duración
Bienvenida por figura directiva de GNC.	10 minutos.
Bienvenida y presentación del instructor.	5 minutos.
Actividad de inicio.	10 minutos.
Tema 1: Bienestar organizacional. Tema 2: Modelos de liderazgo y su efecto en el bienestar organizacional. Tema 3: Estrategias de liderazgo para impulsar el bienestar organizacional. * Clima positivo.	45 minutos.
Dinámica 1.	45 minutos.
Receso.	15 minutos.

Bloque 2

Actividad	Duración
Recapitulación bloque 1.	10 minutos.
Tema 3: Estrategias de liderazgo para impulsar el bienestar organizacional. Relaciones positivas. Comunicación positiva. Resiliencia como capacidad para adaptarse al cambio. Enfoque en fortalezas. Liderazgo con enfoque en fortalezas. Retroalimentación con enfoque en fortalezas.	45 minutos.
Dinámica 2.	45 minutos.
Cierre.	20 minutos.

Actividad

- ¿Cómo te sientes ahora?

En una palabra, comparte con todos cómo te sientes en este momento.

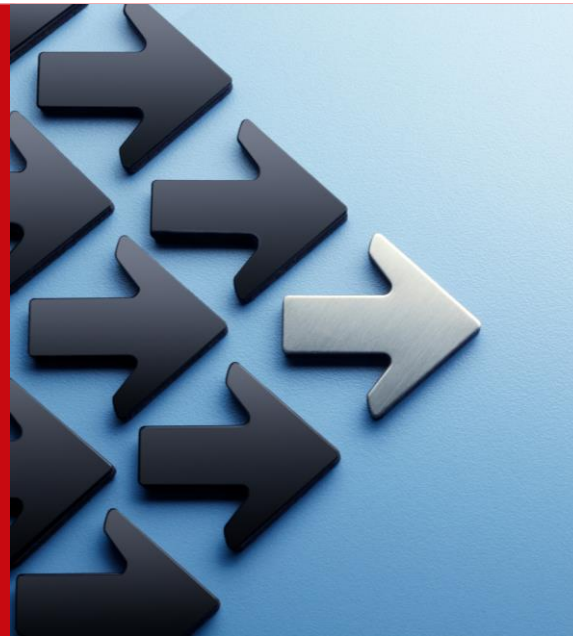
Temario



Tema 1

Bienestar organizacional

GNC
VIVE MEJOR



Tema 2

Modelos de liderazgo y su efecto en el bienestar organizacional



Tema 3

Estrategias de liderazgo para impulsar el bienestar organizacional

 Universidad
Tecmilenio



Tema 1.

Bienestar organizacional

De la salud ocupacional al bienestar organizacional



Salud ocupacional

Reducción de:

- Estrés.
- *Burnout*.
- Aburrimiento.
- Adicción al trabajo.
- *Mobbing*.



Bienestar organizacional

- Recursos físicos, sociales, emocionales y cognitivos.
- Estados emocionales positivos.
- Oportunidad de desarrollo de capacidades y fortalezas.
- Propósito y significado laboral.
- Relaciones satisfactorias.

“El objetivo para garantizar el bienestar organizacional es asegurar el funcionamiento óptimo de las personas y los equipos de trabajo, así como potenciar el bienestar psicosocial y la calidad de vida laboral y organizacional”

(Salanova, Martínez y Llorens, 2014).



El bienestar organizacional produce:



- Condiciones favorables para la toma de decisiones.
- Mayor productividad.
- Mayor creatividad.
- Mejora la integración y los comportamientos sociales.
- Menor absentismo y rotación.



Características de una cultura organizacional fundamentada en el bienestar :

- Alineación entre los valores personales y del trabajo.
- Los colaboradores tienen tiempo para ellos mismos.
- La comunicación es un medio para reconocer, celebrar y apoyar a todas las personas que integran la organización.
- La cultura organizacional empodera a las personas para ser proactivas y fomentar la colaboración.
- Los líderes se involucran con sus colaboradores en su trabajo, su bienestar y las prioridades de la cultura organizacional.



Tema 2.

Modelos de liderazgo y su efecto en el bienestar organizacional

Componentes de los modelos de liderazgo:

1. Perspectiva moral positiva:

Se refiere a que el líder mantenga un componente ético y moral en la toma de decisiones.

2. Autoconocimiento del líder:

Es un proceso en el que el líder es capaz de comprender sus propios talentos, fortalezas, sentido de propósito, valores fundamentales, creencias y deseos.

3. Moldeado positivo de la conducta de los colaboradores:

Inspira conductas positivas a través de "liderar con el ejemplo" al demostrar una toma de decisiones transparente y de confianza, la cual sea optimista, con esperanza, resiliencia y autenticidad, en donde exista consistencia entre sus palabras y hechos.

4. Identificación personal y social de los colaboradores con el líder y el grupo:

Los colaboradores se identifican con los valores del líder.

5. Intercambios sociales positivos entre el líder y los seguidores:

Las interacciones del líder con los colaboradores tienen integridad, respeto, afecto positivo y confianza.

Liderazgo de servicio

- Enfoque en el servicio a los demás para su desarrollo y éxito organizacional.
- Expresa humildad, autenticidad, aceptación interpersonal, gestión y proporcionan dirección.



- Relaciones de alta calidad, confianza y equidad.
- Enfoque en la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa.

Liderazgo de servicio

1. Escucha
2. Empatía
3. Superación
4. Conciencia
5. Persuasión
6. Conceptualización
7. Previsión
8. Administración o responsabilidad
9. Compromiso con el crecimiento de las personas
10. Desarrollo de una comunidad





Liderazgo positivo

- Se enfoca en lograr niveles extraordinarios en su desempeño y hace que sus equipos tengan los mismos resultados extraordinarios.
- Desvía positivamente los resultados de la organización hacia resultados extraordinarios.
- Facilita e impulsa la mejor versión de cada individuo.

Ejemplos



- Estilo de liderazgo que reconoce la importancia del reconocimiento y aprecio para potencializar una cultura de diversidad e inclusión.
- Reconoce los atributos del liderazgo, como ser positivo, confianza, orientado a resultados, proveer de propósito, etc.
- 96% de los empleados se sienten orgullosos de trabajar en DHL.



- Liderazgo enfocado en las personas y las relaciones positivas, enfoque en la ayuda a la comunidad.
- Promoción de la pasión y la compasión.
- Innovación, reconocimiento y celebración, gratitud, aprender de todos y sentido de justicia.
- 98% de los empleados se sienten orgullosos de trabajar en Cisco.



Tema 3.

Estrategias de liderazgo para impulsar el bienestar organizacional



Clima positivo

Un líder puede generar un clima positivo de acuerdo con el enfoque que le dé al trato con sus colaboradores, el establecimiento de metas, la retroalimentación de los resultados obtenidos y la generación de confianza.



Apoyo genuino del líder

Apoyo, empatía, resaltar lo que da vida y promover lo mejor de las personas en la organización.

Fomentar principalmente:

- Compasión.
- Gratitud.
- Perdón.

Satisfacción laboral

Genera indicadores de éxito, como:

- Mayor nivel de compromiso.
- Aumento de la productividad.
- Incremento de la satisfacción de los clientes.
- Reducción del ausentismo y la rotación.

Dinámica 1

Clima positivo

Instrucciones:

- Reunirse en equipos de seis personas.
- Cada integrante dará su respuesta a la pregunta: ¿qué agradeces de tu trabajo y de las personas con las que trabajas?
- Las demás personas escucharán atentamente y respetuosamente.
- Al final, cada equipo sacará una conclusión sobre la importancia de la gratitud en el trabajo.
- Un representante de cada equipo compartirá la conclusión a la que llegó su equipo.



Receso 15 minutos

GNC
VIVE MEJOR

 Universidad
Tecmilenio

Recapitulación

- **Bienestar organizacional**
 - Asegurar el funcionamiento óptimo de los colaboradores.
- **Estilos de liderazgo**
 - Auténtico.
 - Espiritual.
 - Ético.
 - De servicio.
 - Transformacional.
 - Positivo.
- **Estrategias de liderazgo**
 - Clima positivo.



Relaciones positivas

“Las relaciones positivas sirven como habilitadores de resultados de desviación positiva en el aspecto psicológico, emocional y organizacional”
(Cameron, 2008).



Fomentar las relaciones positivas tiene diferentes beneficios:

- Mejora la habilidad para manejar diferentes variedades e intensidades de emociones.
- Mayores niveles de resiliencia y habilidad para manejar dificultades.
- Eleva los niveles de creatividad y apertura a nuevas ideas.
- Fomenta funciones de equipo más saludables.
- Eleva los niveles de compromiso en la organización.
- Habilita altos niveles de desempeño en la organización.



Energizadores

- Son optimistas.
- Son confiables.
- Son auténticos.
- Ven oportunidades.
- Resuelven problemas.
- Se involucran.
- Ayudan a los demás a florecer.

Desenergizadores

- No permiten que se valore a otros.
- Son inflexibles.
- Solo ven obstáculos.
- No muestran preocupación por otros.
- Son críticos en exceso.
- Son poco confiables.
- Crean problemas.

Comunicación positiva

Cuando el lenguaje afirmativo y alentador reemplaza al lenguaje negativo y crítico.



Bajo
0.36 a 1

Medio
1.85 a 1

Alto
5.6 a 1



La proporción de oraciones positivas versus negativas en la comunicación entre un líder y un colaborador es uno de los mayores predictores de desempeño organizacional.

Conocer mejor a los colaboradores para generar conectividad significativa

1

Involucrarse en conversaciones más profundas con el personal y no asumir que sabemos lo que ellos quieren.

2

No asumir que el mismo tipo de reconocimiento le va bien a todo el mundo.

3

Un líder positivo debe ser el ejemplo de líder que desea que su gente siga. De esa manera sus colaboradores harán lo propio con sus respectivos equipos de trabajo.

4

Considerar el hecho de que nos acostumbramos a lo bueno (adaptación hedónica), por lo que hay que implementar elementos de variedad, sorpresa y actualización en los programas y acciones de reconocimiento.



Propósito y trabajo significativo

- Tener sentido sobre lo que hacemos.
- Propósito: conecta el presente con el futuro.
- Significado: conecta el presente con el pasado.



Trabajo
como
empleo.

Trabajo como
carrera.

Trabajo como
vocación.

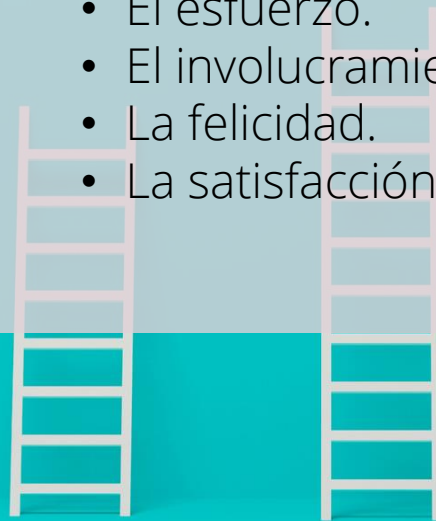
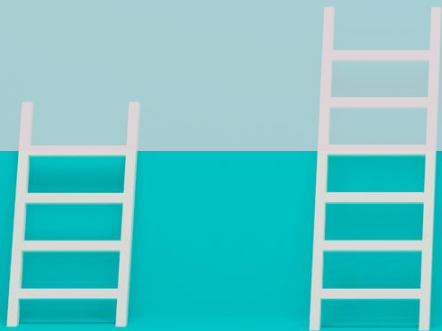
Cuando se siente que se persigue un propósito o se encuentra significado en el trabajo...

Se reduce:

- El estrés.
- La depresión.
- La inasistencia.
- La insatisfacción.

Se incrementa:

- El compromiso.
- El esfuerzo.
- El involucramiento.
- La felicidad.
- La satisfacción.



Resiliencia como capacidad para adaptarse al cambio

En periodos de turbulencia, crisis y cambios abruptos, es cuando las fortalezas y la disponibilidad de recursos desempeñan un rol crucial para desarrollar patrones de resiliencia.



Resiliencia en el liderazgo

Adaptación positiva en situaciones adversas.

- Innovación/creatividad.
- Emociones positivas.
- Flexibilidad.
- Experimentar lo nuevo.
- Autoeficacia.
- Eficacia colectiva.

Enfoque en fortalezas

Cualidades y recursos que el ser humano utiliza y cuya aplicación en el trabajo permite experimentar bienestar laboral. Son parte del carácter de las personas.

Clasificación VIA de fortalezas de carácter

Sabiduría

Creatividad
Curiosidad
Juicio
Amor por el aprendizaje
Perspectiva

Valor

Valentía
Honestidad
Perseverancia
Ánimo

Humanidad

Amabilidad
Amor
Inteligencia social

Justicia

Equidad
Liderazgo
Trabajo en equipo

Templanza

Perdón
Humildad
Prudencia
Autorregulación

Trascendencia

Apreciación de la belleza y la excelencia
Gratitud
Esperanza
Humor
Espiritualidad

Fuente: VIA INSTITUTE ON CHARACTER. (s.f.). *Fortalezas de Carácter Clasificación VIA*. Recuperado de <https://www.viacharacter.org/>

Carácter y desempeño como clave de las fortalezas

64%



De los trabajadores piensa que el éxito en el trabajo depende del desarrollo de sus fortalezas.

50%



De los trabajadores reporta poder usar sus fortalezas insignia en su trabajo.

36%



De los trabajadores piensa que el éxito surgirá al remediar debilidades.

27%



De los trabajadores reporta no tener ningún reconocimiento de sus fortalezas por parte de sus jefes.

Enfoque en fortalezas

Instrucciones:

- Reunirse en equipos de dos personas (A y B).
- La persona A le preguntará a la persona B sobre algún momento en su vida personal o profesional donde haya tenido un logro significativo.
- La persona B escuchará atentamente y tratará de identificar al menos tres fortalezas de carácter de la persona A en su narración.
- Al terminar, la persona B le explicará a la persona A las fortalezas que identificó.
- Después se repite el proceso. Ahora la persona B es la que narra y la persona A escucha e identifica fortalezas.

Liderazgo con enfoque en fortalezas



- El líder y la relación que tiene con sus propias fortalezas.
- El líder y la relación que tiene con las fortalezas de sus colaboradores.

El líder debe apreciar y capitalizar las diferencias que existen entre las fortalezas de sus colaboradores

Observa fácilmente las fortalezas de cada uno de los miembros del equipo.



Observa y conoce para qué son buenos los miembros del equipo.



Motiva a los miembros del equipo a hacer aquello que les gusta.

Conoce lo que le gusta hacer a cada miembro del equipo.



Es capaz de asignar tareas que llenan de energía a cada miembro del equipo.



Sugiere nuevas formas de usar sus habilidades y fortalezas en tareas que no les gustan tanto.



Retroalimentación con enfoque en fortalezas

GNC
VIVE MEJOR

 Universidad
Tecmilenio



- Hacer contacto cara a cara.
- Ser claro y preciso.
- Identificar fortalezas de los colaboradores.
- Comentar sobre el uso de fortalezas en su trabajo.
- Promover el uso de fortalezas en ciertas actividades para su desarrollo.
- Orientado a problemas o situaciones, no a las personas.
- Sugerir capacitación o entrenamiento de ser necesario.
- Asegurarse de proporcionar instrucciones específicas, objetivos y acuerdos hacia el futuro.
- Dar un seguimiento oportuno.

Cierre

El enfoque en el bienestar organizacional desde el liderazgo produce resultados extraordinarios.

Hacer uso de diferentes estrategias de liderazgo para desarrollar bienestar en los colaboradores y en la organización traerá beneficios para los colaboradores, clientes y socios.



Bibliografía

Cameron, K. (2008). *Positive Leadership. Strategies for Extraordinary Performance*. Estados Unidos: Berret-Koehler.

DHL. (2021). *DHL EXPRESS IS THE #1 WORLD'S BEST WORKPLACE™*. Recuperado de <https://www.dhl.com/global-en/home/press/press-archive/2021/dhl-express-is-the-number-1-worlds-best-workplace.html>

Great Place To Work. (2022). *Cisco*. Recuperado de <https://www.greatplacetowork.com/certified-company/1000064>

Salanova, M., Martínez, I., y Llorens, S. (2014). Una mirada más “positiva” a la salud ocupacional desde la Psicología Organizacional Positiva en tiempos de crisis: aportaciones desde el equipo de investigación WONT. *Papeles del Psicólogo*, 35.

VIA INSTITUTE ON CHARACTER. (s.f.). *Fortalezas de Carácter Clasificación VIA*. Recuperado de <https://www.viacharacter.org/>