

# LIDERAZGO LATERAL

Taller

LL





# 1 ACTIVIDAD ACTORES CLAVE



PARTE A  
INDIVIDUAL  
10 MINUTOS

## PROPÓSITO

Para lograr tus resultados, además de los de tu equipo, seguramente necesitas la contribución de otras personas y/o equipos dentro o fuera de la organización. El propósito de esta actividad es identificar quiénes son esos actores clave determinantes para lograr tus resultados.

## INSTRUCCIONES

1. Piensa en aquello que debes lograr como líder lateral (dueño de proceso, proyecto, tema, etc.)

¿QUÉ TENGO QUE LOGRAR?

2. Identifica aquellas personas cuya contribución resulta clave para lograr tus resultados y completa la siguiente tabla:

ACTOR CLAVE	¿POR QUÉ ES CLAVE?	¿QUÉ NECESITO DE ÉL/ELLA?



# 1 ACTIVIDAD ACTORES CLAVE



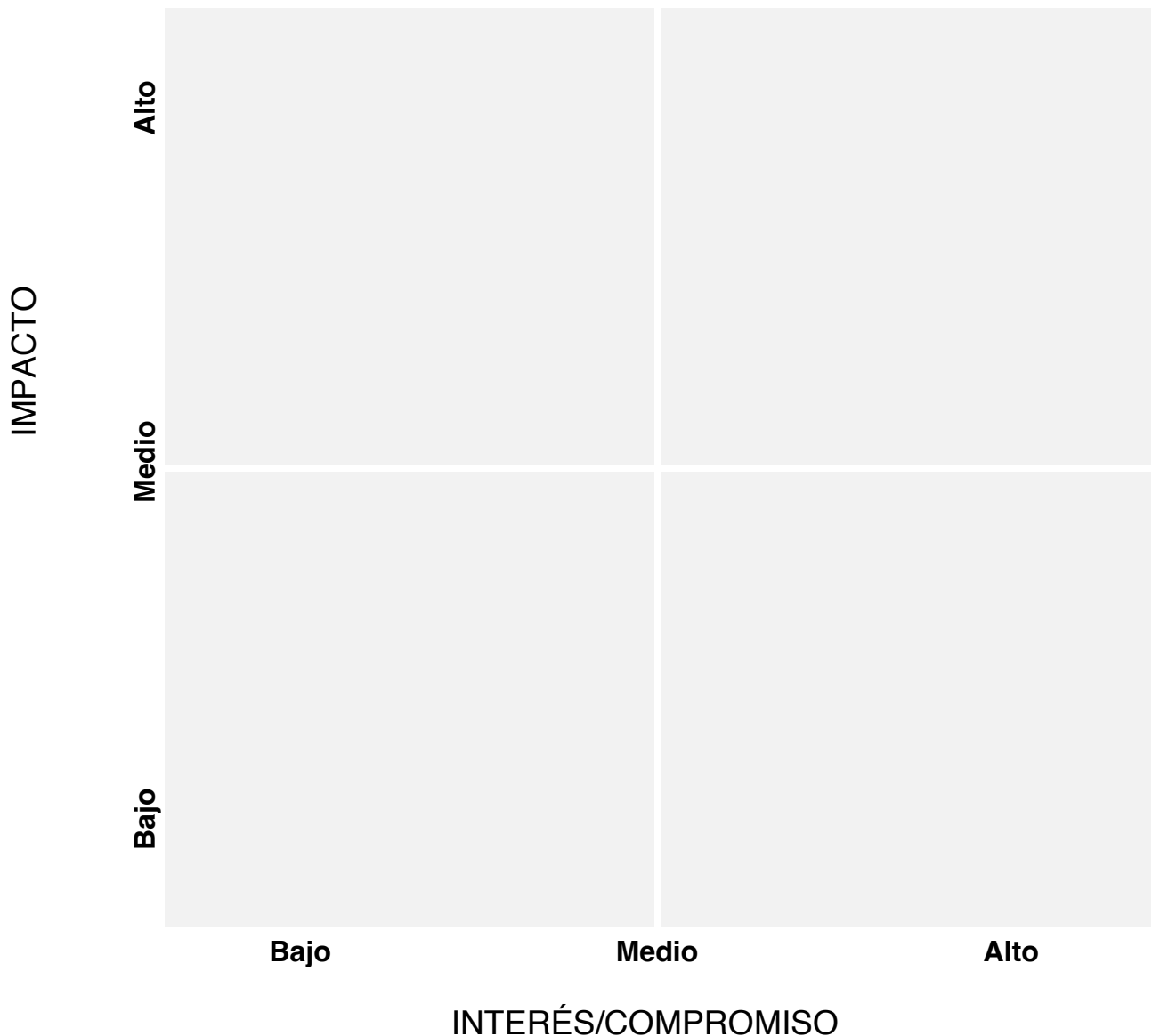
PARTE B  
INDIVIDUAL  
5 MINUTOS

Cada uno de los actores clave que definiste previamente tiene un impacto significativo en el logro de tus resultados.

Tomando como base el listado realizado, analiza para cada uno:

- el IMPACTO que, por el rol o el lugar que ocupa en la organización, tiene en el logro de tus resultados.
- el INTERÉS/COMPROMISO de cada uno con lo que tienes que lograr.

Coloca a cada uno en el siguiente gráfico:





## 2 ACTIVIDAD

# ¿POR QUÉ NO LOGRO LOS RESULTADOS?



EN GRUPO  
15 MINUTOS

### PROPÓSITO

El propósito de esta actividad es reflexionar sobre las principales excusas que recibes cuando no se logran los resultados.

### INSTRUCCIONES

1. Sigue las instrucciones del facilitador para unirse a tu grupo.
2. Definan los siguientes roles entre los integrantes: Líder, secretario, toma tiempo y vocero.
3. En grupo, elaboren una lista de dos columnas según el modelo que aparece a continuación, a la izquierda identificarán 5 excusas comunes que reciben o escuchan de otras áreas cuando no pueden entregar los resultados esperados por ustedes en su rol lateral, y a la derecha las posibles soluciones a c/u de ellas.
4. Secretario: Escribe las conclusiones del grupo.
5. Vocero: Prepárate para presentar en plenario las reflexiones.

EXCUSAS	SOLUCIONES



# 3 ACTIVIDAD LA CONVERSACIÓN DE ACUERDO



PARTE **A**

INDIVIDUAL  
10 MINUTOS

## ¿Cómo acordar las responsabilidades?

El rol del líder lateral es obtener los resultados deseados a través de otras personas. Para esto necesita que cada una se comprometa con lo que hay que lograr. La conversación para acordar responsabilidades es el primer paso del proceso.

### INSTRUCCIONES

Piensa en un acuerdo que tienes que lograr con alguno de los actores clave identificados en la Actividad 1 para poder mejorar algún proceso, proyecto, actividad, etc.

Usa esta hoja de trabajo para preparar el guión de la conversación de acuerdo. Luego ve al terreno y aplica el libreto con determinación.

NOMBRE DEL ACTOR CLAVE	PROCESO O PROYECTO A MEJORAR	ACUERDO A ESTABLECER



# 3 ACTIVIDAD LA CONVERSACIÓN DE ACUERDO



Pasos de la conversación	¿Qué voy a decir?
<b>1. Relevancia</b> Explica por qué es importante (tu proceso, proyecto, etc.). Señala la contribución de la persona al logro de los resultados del proyecto, proceso o tema estratégico. Muestra la relevancia de la contribución.	
<b>2. Resultados</b> Acuerda qué se debe lograr específicamente. Define el entregable con claridad y precisión: ¿cuál es el resultado específico deseado? ¿cuáles son los estándares de calidad que debe cumplir el entregable?	
<b>3. Plazo</b> Comunica/acuerda el plazo para completar la tarea. En lo posible, define hitos intermedios con entregables específicos. En caso de procesos, acuerda los plazos de cada etapa y/o actividad.	
<b>4. Responsabilidades</b> Clarifica los roles involucrados en el tema. Explica específicamente cuáles son sus responsabilidades y acuerda las de la persona. Solicita el compromiso explícito de la persona para hacerse cargo de su rol en el tema.	
<b>5. Colaboración</b> Releva las necesidades de la persona para poder cumplir con las responsabilidades asignadas. Ofrece ayuda para habilitar a la persona a lograr los resultados.	
<b>6. Seguimiento</b> Acuerda cómo vas a monitorear la ejecución de la tarea/proyecto. Define, si es necesario, un programa de reuniones periódicas de revisión del progreso y feedback.	

## PARTE B

EN PAREJA  
15 MINUTOS

### INSTRUCCIONES

En pareja realiza Peer Coaching (A → B; B → A) (7 minutos cada uno).

Da feedback positivo:

Dos preguntas a responder:

- ¿Qué fue lo que más me gustó?
- ¿Cómo lo mejoraría?



# 4 ACTIVIDAD

## LA CONVERSACIÓN DE FEEDBACK CON CCC



EN GRUPO  
30 MINUTOS

### PROPÓSITO

Esta actividad tiene como objetivo aplicar el método CCC para poder mantener una conversación de feedback efectiva.

Este diálogo debe tener como resultado el compromiso de la persona sobre las acciones de mejora.

### INSTRUCCIONES

1. El juego de rol se lleva a cabo en grupos.
2. Cada grupo asignará un “Responsable” de área, proceso o proyecto y un “Vocero”.
3. El “Responsable” deberá mantener la conversación con un personaje según el libreto.
4. Los demás miembros del grupo serán observadores de la conversación y deberán completar la tabla de preguntas que encontrarán al final de la actividad.
5. Al terminar la conversación acuerden entre los observadores y el vocero las respuestas a las preguntas.
6. El vocero compartirá luego las reflexiones de la conversación en el plenario

**Tiempos:** El tiempo máximo para el juego es de 30 minutos, distribuidos en la forma que sigue:

Preparación de la conversación en grupo aplicando CCC:	10 minutos
Conversación del Responsable con el personaje:	10 minutos
Elaboración en grupo de respuestas a las preguntas:	10 minutos

### LIBRETO DE LA CONVERSACIÓN

En este juego eres dueño del proceso de compras de la compañía “El Trébol”. Como parte de tus responsabilidades como dueño del proceso, tienes que asegurarte de que todas las personas cumplen con la forma de trabajo propuesta y acordada.

**Julieta/Julio** es un actor clave en el proceso porque, si bien es parte del equipo comercial, es quien negocia las condiciones económicas con los clientes. Julieta/Julio ha sido asignada(o) por el gerente comercial al proceso de compras.

La semana pasada, mientras preparabas el informe de indicadores del proceso, adviertes que, si bien **Julieta/Julio** ha logrado negociaciones que los favorecen económicamente, no ha ingresado a tiempo las órdenes para que el departamento de compras pueda cumplir con los plazos establecidos con el cliente.

Ya has notado estos atrasos con otros dos clientes nuevos en el mes anterior por lo que esta es la tercera vez que ocurre. Más específicamente, en esta oportunidad se ha demorado cuatro días en el ingreso de la información al sistema por lo cual la orden se emitirá en la próxima tanda de la quincena siguiente. Esto ha provocado que el cliente se esté quejando en compras por los atrasos ocasionados y transmitió que si el problema no se resuelve rápidamente dará de baja la solicitud y buscará otro proveedor.

Has citado a **Julieta/Julio** a una reunión para conversar sobre el tema.

### CONSEJOS PARA EL ROL DE “RESPONSABLE”

- Identificate con tu papel.
- Involúcrate lo más posible en el rol de Responsable de compras con relación lateral con Julieta/Julio



# 4 ACTIVIDAD

## LA CONVERSACIÓN DE FEEDBACK CON CCC



PARTE A  
EN GRUPO  
10 MINUTOS

### INSTRUCCIONES

Preparen en grupo el CCC previo a mantener la conversación de feedback.

Contexto	
Comportamiento	
Consecuencia	

El "Responsable" mantiene la conversación.

PARTE B  
EN GRUPO  
10 MINUTOS





# 4 ACTIVIDAD

## LA CONVERSACIÓN DE FEEDBACK CON CCC



PARTE C  
EN GRUPO  
10 MINUTOS

Luego de terminada la conversación completen en grupo la tabla a continuación, con el apoyo de los observadores:

<b>Acuerdo del problema</b>	Evalúa del 1 al 5: ¿Cuán fácil fue para el/la responsable llegar al acuerdo con Julieta/Julio de que existe un problema?	
	¿Qué tres comportamientos de Julieta/Julio fueron los más predominantes en esta parte de la conversación?	
<b>Compromiso con la ejecución de acciones</b>	Evalúa del 1 al 5: ¿Cuán fácil fue para Julieta/Julio comprometerse con acciones para mejorar?	
	¿Qué tres comportamientos de Julieta/Julio fueron los más predominantes en esta parte de la conversación?	



# 4 HERRAMIENTA MAPEO DE PERSONAS



## PROPÓSITO:

Esta herramienta tiene el propósito de mapear a las personas con las que interactúas para descubrir sus características personales de manera de lograr mejorar las interacciones con las mismas

**INSTRUCCIONES:** Marca con una X las dos principales características de cada una de las personas

NOMBRE DE LA PERSONA	CARACTERÍSTICAS PERSONALES					
	ORIENTADA A RESULTADOS	SEGUIDORA DE PROCESOS Y REGLAS	PRAGMÁTICA	PENSADORA INNOVADORA Y DISRUPTIVA	CENTRADA EN LAS RELACIONES	OTRO: .....

## REFERENCIAS:

### ORIENTADOS A LOS RESULTADOS.

Organizan el trabajo de manera natural y asumen el mando. Tienden a ser socialmente seguros de sí mismos, competitivos y enérgicos.

### CENTRADOS EN LAS RELACIONES.

Se centran de forma natural en las relaciones, están comprometidos con los sentimientos de los demás y se les da bien cohesionar el grupo. Tienden a ser cálidos, diplomáticos y accesibles.

### SEGUIDORES DE PROCESOS Y REGLAS.

Prestan atención a los detalles, procesos y reglas. Tienden a ser fiables, organizados y concienzudos.

### PENSADORES INNOVADORES Y DISRUPTIVOS.

Se centran de manera natural en la innovación, se anticipan a los problemas y reconocen cuando el equipo necesita cambiar. Tienden a ser imaginativos, curiosos y abiertos a nuevas experiencias.

### PRAGMÁTICOS.

Son prácticos y realistas, desafiadores de ideas y teorías. Tienden a ser prudentes, emocionalmente estables y sensatos.



# 5 ACTIVIDAD MEJORES PRÁCTICAS PARA CONVERSACIONES



EN GRUPO  
20 MINUTOS

## **PROPÓSITO**

El propósito de esta actividad es identificar las mejores prácticas para desarrollar los distintos tipos de conversaciones.

## **INSTRUCCIONES**

1. Sigue las instrucciones del facilitador para unirse a tu grupo.
2. Definan los siguientes roles entre los integrantes: Líder, secretario, toma tiempo y vocero.
3. En grupo, identifiquen las mejores prácticas a tener en cuenta al momento de desarrollar una conversación para: \_\_\_\_\_.
4. Secretario: Escribe las conclusiones del grupo.
5. Vocero: Prepárate para presentar en plenario las reflexiones.

## **MEJORES PRÁCTICAS**




# 6 ACTIVIDAD

## VOCACIÓN DE SERVICIO



INDIVIDUAL  
10 MINUTOS

### PROPÓSITO

Además de los aspectos trabajados durante todo el taller para obtener los compromisos de los actores clave, seguramente deberás mostrar vocación de servicio ayudando a otros a lograr sus resultados deseados.

El propósito de esta actividad es que identifiques qué necesitan los actores clave de tu parte.

### INSTRUCCIONES

Sobre los mismos actores clave identificados en la actividad 1, piensa qué necesita él / ella de ti y completa la siguiente tabla.

ACTOR CLAVE	¿POR QUÉ ES CLAVE?	¿QUÉ NECESITO DE ÉL/ELLA?	¿QUÉ NECESITA ÉL / ELLA DE TI?
	Ver actividad 1	Ver actividad 1	
	Ver actividad 1	Ver actividad 1	
	Ver actividad 1	Ver actividad 1	
	Ver actividad 1	Ver actividad 1	
	Ver actividad 1	Ver actividad 1	

