



Liderar a la  
*VELOCIDAD* DE LA *CONFIANZA*

TM

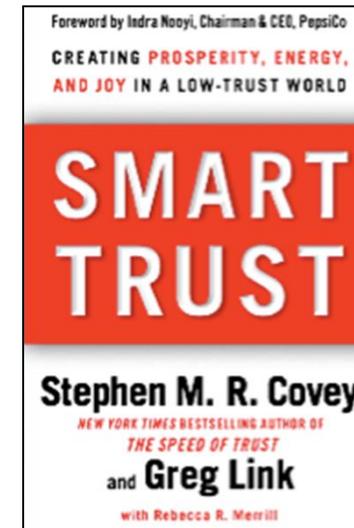
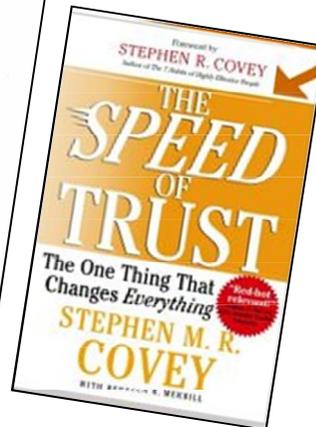
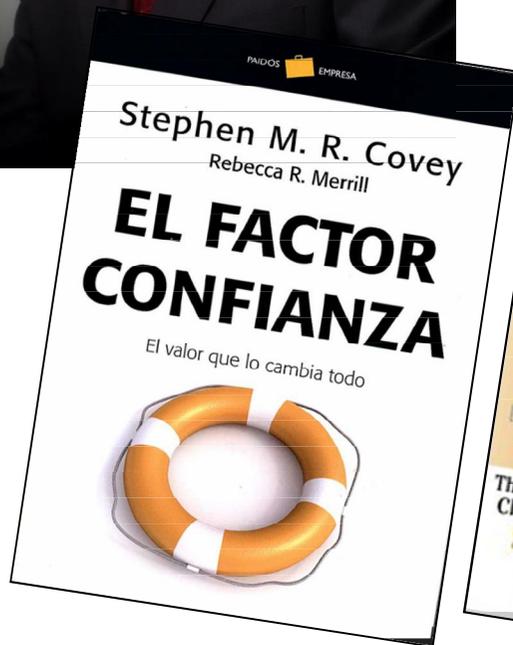
Augusto Gonzalo – Consultor Director  
Madrid, 18 de Diciembre, 2012



# Stephen M. R. Covey



- Ex-Presidente, Covey Leadership Center
- Co-Fundador de CoveyLink, socio estratégico de FranklinCovey
- MBA en Harvard
- Autor, “*El Factor Confianza*” (“*The Speed of Trust*”) y “*Smart Trust*” (Enero 2012)
- Reconocido mundialmente como orador de primer orden y consultor sobre la confianza, liderazgo, ética y alto rendimiento



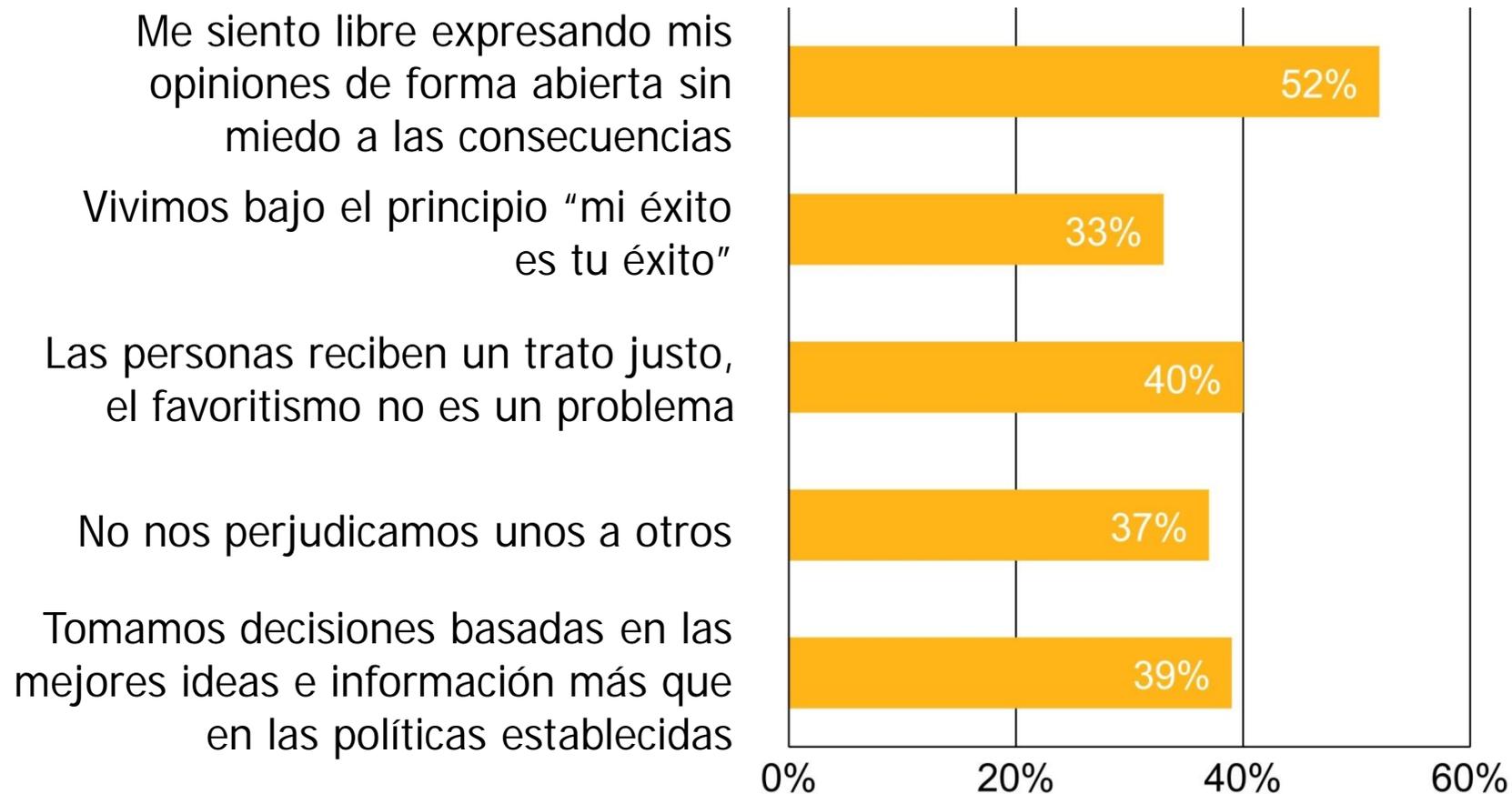
# Los 7 Mitos sobre la Confianza



<i>Mito</i>	<i>Realidad</i>
La Confianza es un tema "blando"	La Confianza es cuantificable
La Confianza es lenta	Nada es tan rápido como la velocidad de la Confianza
La Confianza está basada solamente en la integridad	La Confianza se basa en el carácter (que incluye la integridad) y la competencia
Confiar en la gente es demasiado arriesgado	No confiar en la gente es un riesgo mayor
La Confianza se establece con cada persona individualmente	Establecer Confianza con cada persona hace que se genere, a su vez, con otras muchas
La Confianza se tiene o no se tiene	La Confianza se puede crear y destruir al mismo tiempo
Una vez perdida, la Confianza no puede ser recuperada	Aunque es difícil, la Confianza perdida puede recuperarse en la mayoría de los casos

# Palancas de la Confianza del empleado

*Porcentaje de los que están de acuerdo con cada afirmación:*



FranklinCovey xQ encuesta a 12,000 trabajadores de U.S.A.

# El Impuesto de la Confianza

- Una baja confianza reduce la velocidad de los resultados



# El Dividendo de la Confianza

- Una alta confianza acelera los resultados



# La variable oculta

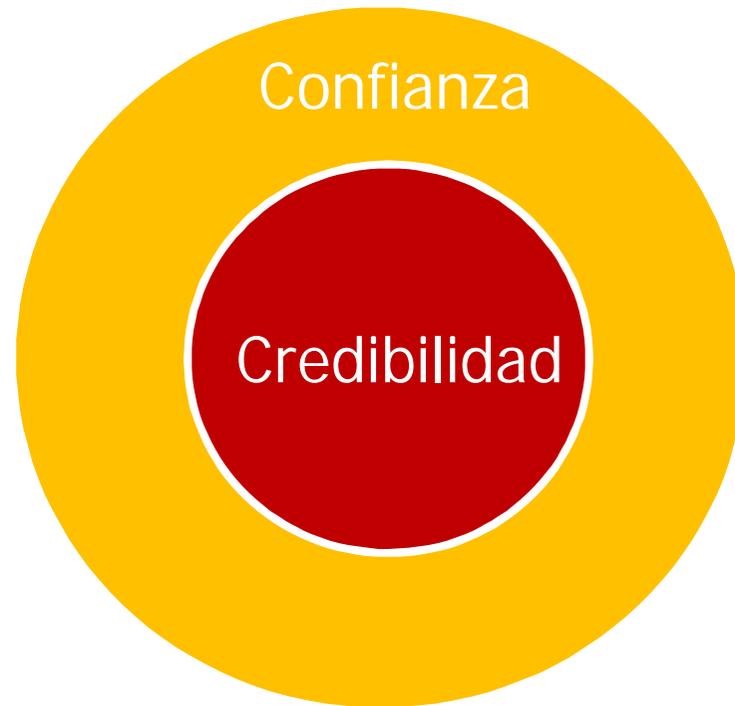


## LA VARIABLE OCULTA

Estrategia x Ejecución = Resultados  $E \times X = R$

(Estrategia x Ejecución) Confianza = Resultados  $(E \times X) \underline{C} = R$

# Cómo generamos Confianza



*"Para confiar en la vida, hay que confiar en los demás ... y para confiar en los demás, hay que confiar en uno mismo"*

*— Bhagavad Gita (compendio de escrituras hindúes)*

# La Ecuación de la Credibilidad

$$C + C_{fx} = Cr$$

Carácter ( $C_1$ ) + Competencia  $_{fx}$  ( $C_2$ ) = Credibilidad

(Integridad + Intención) + ( $C_2$ ) = Credibilidad

(Integridad + Intención) + (Capacidad + Resultados) = Credibilidad



### Integridad

- **Coherencia:** Vivir en armonía con nuestros valores y convicciones más profundas
- **Humildad y Valentía:** Defender con firmeza nuestros principios y hacer lo correcto aún cuando cueste

### Intención

- **Motivos:** Preocupación e interés verdadero por los demás
- **Conducta:** Buscar el beneficio mutuo y actuar en beneficio de los demás



# 4 Pilares — Competencia

## Capacidades

- Talentos, Aptitudes, Conocimientos, Habilidades, Estilo que tenemos y que inspiran confianza

## Resultados

- Nuestro historial: Los resultados obtenidos en el pasado
- Hacer las cosas correctas



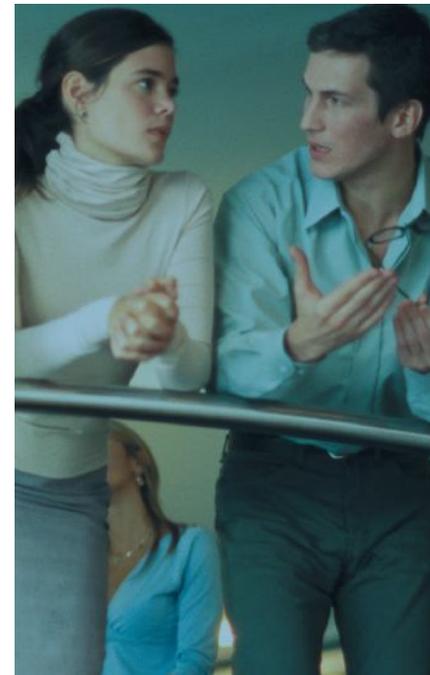
# La Cuenta Bancaria de Confianza



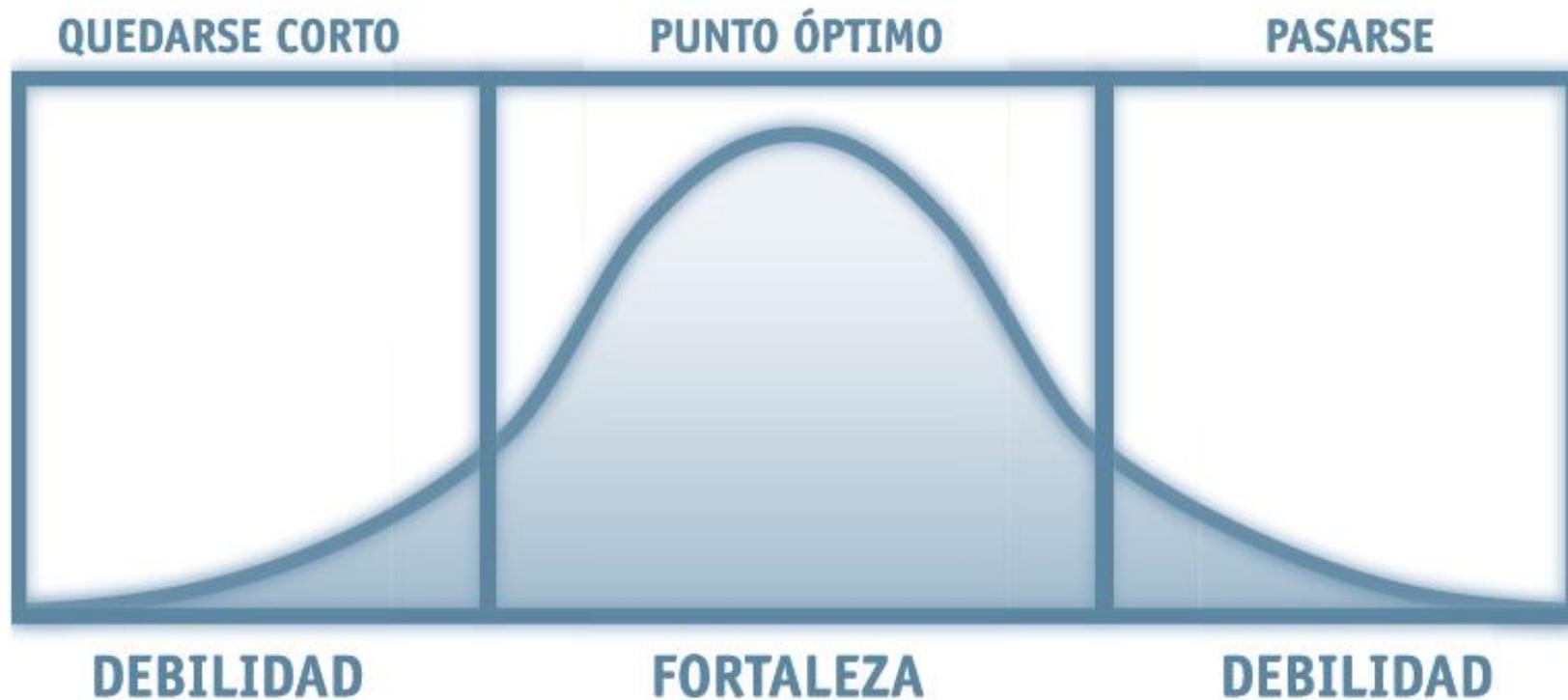
Confianza: Depósitos - Reintegros

# Los 13 Comportamientos de Líderes con Alta Confianza

1. Hablar sin rodeos
2. Demostrar respeto
3. Crear transparencia
4. Corregir errores
5. Mostrar lealtad
6. Obtener resultados
7. Mejorar
8. Afrontar la realidad
9. Clarificar expectativas
10. Practicar la rendición de cuentas
11. Primero escuchar
12. Cumplir los compromisos
13. Extender la confianza



# El equilibrio en las conductas



Cualquier fortaleza llevada al extremo de  
convierte en una debilidad



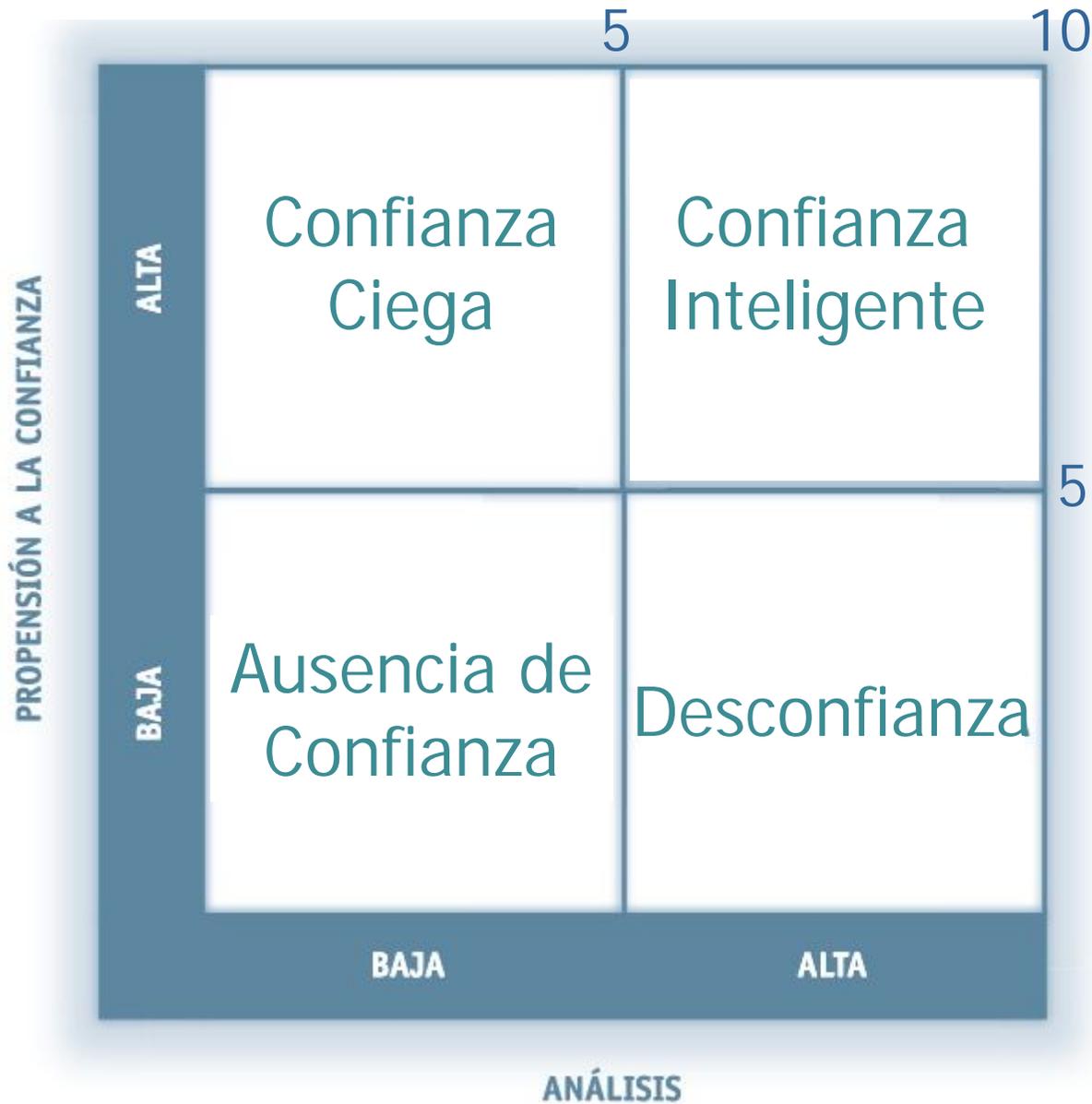
## Propensión a la Confianza

+

## Análisis

- Es principalmente una cuestión de sentimientos — cómo percibimos a una persona; la orientación o voluntad para confiar en ellos
- Es principalmente una cuestión racional — cómo comprendemos la Integridad, la Intención, las Capacidades y los Resultados de una persona
- Debemos analizar también las necesidades de la situación y los riesgos implicados

# Matriz de la Confianza Inteligente



# Matriz de la Confianza Inteligente



Más se aprende de las personas actuando con ellas una hora que hablando todo un año

Platón (427-347 aC.), filósofo griego

No puedes salirte con palabras de un problema en el que te has metido por culpa de tu conducta

Stephen R. Covey (1932-2012), Escritor, conferenciante e ideólogo