

LOS **7** HÁBITOS  
de las Personas Altamente Efectivas™

PROGRAMA INSIGNIA



---

**FUNDAMENTOS**

## Algunos Conceptos Claves

- **Principios:** guías para la conducta humana que han probado tener valor permanente.
- **Paradigmas:** maneras en que un individuo percibe, entiende e interpreta el mundo que le rodea. Un mapa mental.
- **Efectividad:** radica en el balance  $P/CP$ , donde  $P$  significa la *producción* de resultados deseados y  $CP$  significa la *capacidad de producción* - la habilidad que permite generar esos resultados.
- **Cuenta de Banco Emocional (CBE):** en cada relación tenemos una CBE, donde se hacen *depósitos* (cortesía, lealtad al ausente, expectativas claras) y *retiros* (mal trato, duplicidad, expectativas no clarificadas). Al mantener una CBE altamente positiva con otras personas, operamos desde un alto nivel de confianza.
- **Confiabilidad:** se logra a través de **Carácter y Competencia**.

## Actividad 1: Desafiando Mis Suposiciones

**Un gerente de tienda escuchó a uno de sus vendedores decirle a una cliente: “No, no hemos tenido ninguna por algunas semanas y parece que no estaremos recibiendo otras pronto.” El gerente sorprendido de escuchar estas palabras salió tras la cliente que salía de la tienda. “Eso no es cierto”, dijo. El gerente confrontó al vendedor diciendo: “Nunca, nunca diga que no tenemos algo. Si no lo tenemos, diga que lo hemos ordenado y que está en camino. Ahora, ¿qué es lo que ella quiere?” “Lluvia”, dijo el vendedor.**

- *¿Ha tenido alguna vez una experiencia donde haya supuesto algo para darse cuenta luego que ha llegado a la solución muy rápido? Reflexione sobre esta experiencia.*
- *¿Cuáles fueron las suposiciones que hizo?*
- *Conociendo sus suposiciones habituales, ¿qué hará durante esta semana para cambiar una de ellas?*

## Actividad 2: Confiabilidad: Carácter y Competencia

No es suficiente ser una “buena persona” y no poder hacer el trabajo, o ser suficientemente capaz técnicamente pero sin la habilidad para relacionarse con otros. Se debe tener ambos, carácter y competencia.

Tome unos minutos y reflexione sobre el siguiente cuestionario; proporcione un ejemplo específico de su comportamiento en cada respuesta.

Con muy buena voluntad asisto y ayudo a otras personas. <i>Ejemplo:</i>	Sí - No
--	---------

Tengo una excelente competencia técnica. <i>Ejemplo:</i>	Sí - No
---	---------

Poseo muy buenas relaciones interpersonales. <i>Ejemplo:</i>	Sí - No
---	---------

No murmuro de la persona ausente ni me envuelvo en chismes. <i>Ejemplo:</i>	Sí - No
--	---------

Cumplo con mis compromisos y otros confían en que lo haré. <i>Ejemplo:</i>	Sí - No
---	---------

- **Cambiando su Perspectiva:**

- *Piense acerca de las diferentes rutas que toma para ir a su casa o trabajo. ¿Hay algunas calles más complicadas que otras? ¿Hay algún camino más conveniente que otro? ¿Ha encontrado un nuevo camino a su casa que usted no sabía que existía?*
- *Ahora piense en la manera en que hace su trabajo o interactúa con la gente. ¿Hay varias maneras de enfrentar su trabajo o las personas? ¿Qué otras nuevas maneras podría usted tratar?*

- ♦ **Movimientos en la Cuenta de Banco Emocional:**

- *Los retiros son típicamente reacciones reactivas a ciertos eventos o circunstancias. Reflexione sobre las circunstancias (fatiga, estrés, decepción, un mal día en el trabajo, el retiro de otra persona en su CBE) que parecen causar un movimiento de retiro en su vida:*

**Tipo de Retiro**

- *Mal trato, descortesía*
- *Duplicidad ("dos caras")*
- *Orgullosa, arrogante*
- *Expectativas violadas*

**Circunstancias**

.....

.....

.....

.....

- **Revise cómo usted está en este área de competencias** sobre la cual se enfocará esta semana.
- **Piense y defina 3 acciones** que realizará esta semana para mejorar en este área.
- **Reserve tiempo específico** para cada una de estas acciones en su planificador o software de planificación personal. Detalle citas, tareas y eventos.

*“Los problemas importantes a que nos enfrentamos no pueden resolverse en el mismo nivel de pensamiento en que estábamos cuando los creamos”.*

*- Albert Einstein*