

CAS-CHILE®

Líder en Software de Gestión Pública

DIRECTIVOS PÚBLICOS

- Daniel Valdés Gómez



ISV/Software Solutions

ISO 9001

BUREAU VERITAS
Certification



Competencias

Las siguientes son las competencias necesarias para que un Directivo se desempeñe de manera efectiva en la Administración Pública:

1. Pensamiento Sistémico y Estratégico.
2. Motivación.
3. Liderazgo.
4. Trabajo en Equipo.
5. Fomento de relaciones Humanas y Públicas.
6. Comunicación Efectiva.
7. Gestión de la Diversidad.
8. Gestión del Cambio.
9. Gestión de la Asociatividad.
10. Negociación.

1.- Pensamiento Sistémico y Estratégico

El Directivo Público tiene que ser capaz de:

- Analizar, comprender el entorno y adaptarse a sus cambios.
- Conocer las temáticas actuales y de largo plazo en el servicio.
- Elaborar una visión estratégica del servicio.
- Identificar el contenido sustantivo de la acción del servicio (el propio negocio).
- Reconocer o crear modelos y establecer conexiones.
- Aclarar situaciones complejas.
- Efectuar comparaciones sistemáticas.
- Analizar los procesos del servicio y otros relacionados.
- Trabajar por resultados y rendir cuentas públicas. Enfoque en los resultados.
- Administrar su tiempo y planear sus actividades.



2.- Motivación

“Ser causa o motivo de algo o concienciar para llevar a cabo una acción”

El Directivo Público debe ser una persona de metas y un gran motivador. Por ende, poseerá las siguientes características:

- Excelente creador de ambientes, que propicia la motivación de los colaboradores.
- Elogia progresos de sus funcionarios, produciendo un enorme entusiasmo derivado de ese reconocimiento.
- Realiza su accionar de manera óptima (con los menos errores posibles), propiciando un clima de confianza y un trabajo relajado.
- Es un ejemplo de disciplina, voluntad y entusiasmo, contagia de esa actitud a sus colaboradores, fomentando el compromiso.
- Ayuda a lograr expectativas y que el trabajo sea interesante.
- Identifica metas claras y acepta sugerencias, maneja crítica constructiva.
- Delega en sus funcionarios importantes tareas, confiriéndoles responsabilidades, sometiéndolos a un proceso de crecimiento.
- Brinda oportunidades de desarrollo integral.
- Promueve la productividad y es una persona de acciones.

3.- Liderazgo

La capacidad de liderazgo supone:

Identificar y desarrollar una gestión del valor que aporta el servicio del desarrollo del país.

Definir y comunicar una visión potente e inspiradora.

Establecer objetivos y desafíos, asegurando condiciones de superación.

Comprender la cultura pública y respetar la historia del servicio.

Identificar los valores o principios sustantivos del servicio y generar un compromiso compartido por la organización y su entorno.

En términos personales un líder:

- Posee la virtud de la paciencia.
- Es sujeto de grandes responsabilidades.
- Cuida de ser un ejemplo.
- Posee una visión amplia de su entorno.
- Tiene entusiasmo y perseverancia.
- Conserva la humildad.
- Cumple con lo que promete.
- Genera lealtad y confianza.
- Posee capacidad de escuchar.
- Despierta fe en sus “seguidores”.
- Genera un ideal común entre él y su gente.
- Sabe delegar.
- Es una persona creativa e innovadora.

4.- Trabajo en Equipo

“Es el esfuerzo conjunto, ordenado y solidario de un grupo de personas unidas por un objetivo común”.

En esta materia un buen Directivo será capaz de :

- Construir equipos de trabajo (team building). Supone Integrar equipos de trabajo relacionándose adecuadamente con sus pares y aportando a la efectividad del equipo.
- Trabajar de manera estimulante y alentadora con subalternos.
- Reconocer y potenciar las habilidades y contribuciones individuales dentro del equipo.
- Generar interacción y mejora de las relaciones humanas.
- Construir sobre las ideas de todos y crear una cultura de colaboración.
- Fomentar entre los colaboradores el compañerismo, la confianza, el respeto y el espíritu solidario.
- Fortalecer el logro de metas, ya que se cuenta con un grupo humano que empuja en el mismo sentido.



5.- Fomento de las Relaciones Humanas y Públicas

El objetivo de las relaciones humanas es eliminar todos aquellos obstáculos que obstruyan el buen entendimiento entre las personas, con el fin de lograr un ambiente apropiado.

Las relaciones humanas debidamente manejadas llevan a crear ambientes de solidaridad, apoyo y comprensión.

En cuanto a las relaciones públicas, el Directivo debe proyectar una excelente imagen hacia fuera, causando un impacto favorable en los demás.

En este ámbito el buen Directivo:

- Promueve la calidad en el servicio al cliente, contando con un sistema de mejora continua, conoce lo que espera el cliente.
- Es sumamente cuidadoso con el servicio ofrecido, pendiente de reclamos.
- Optimiza los recursos humanos.
- Promueve la capacitación y desarrollo de los colaboradores.
- Monitorea el desempeño.
- Da conocimiento y propicia actitudes positivas.
- Ayuda a formar un equipo humano con capacidades de respuesta ante las exigencias del mundo moderno.



6.- Comunicación Efectiva

Un Directivo Público debe ser un excelente comunicador, siendo capaz de:

- Identificar con nitidez el propósito, sentido y posibilidades de las conversaciones.
- Interactuar con solidez y aplomo en distintos niveles (con autoridades superiores, pares y subalternos).
- Influir y persuadir a otros para lograr apoyo o acuerdos.
- Hacerse cargo del escuchar social, esto es, de la comprensión de los contenidos de la comunicación por parte de los interlocutores y de las consecuencias que ello tiene.
- En términos generales, el “equipo humano” conformado por otros Directivos y colaboradores debe estar perfectamente informado de lo que hay que hacer, cómo habrá de hacerse y cuando se hará, (dar a conocer la estrategia).
- Con los clientes debe mantenerse una comunicación clara, oportuna e impactante, al igual que con los proveedores por medio de la utilización de lenguaje sencillo, conciso, preciso, tacto, soltura y oportunidad.

7.- Gestión de la Diversidad

Supone:

- Articular intereses, ya sean individuales, colectivos u organizacionales.
- Identificar y manejar conflictos internos y externos.
- Actuar y resolver situaciones de crisis.
- Negociar conociendo procesos y técnicas para ello.
- Asumir grandes riesgos. Tomar grandes decisiones.
- A un Directivo Público lo desafían los problemas y posee una mentalidad positiva frente a ellos.
- Es capaz de diseñar con anticipación alternativas a manejar si los resultados no se dan conforme a lo previsto.

8.- Gestión del Cambio

Supone:

- Evaluar los cambios en los requerimientos y necesidades de usuarios o beneficiarios.
- Realizar análisis prospectivo y socializar visiones de futuro. Para ello es necesario tener una apertura mental hacia nuevos horizontes, poder de visualización.
- Manejar positivamente el riesgo y la incertidumbre a favor de la organización.
- Definir prioridades e identificar oportunidades de mejora.
- Establecer estándares de calidad y de reconocimiento de mejores prácticas.
- Desafiar lo existente y ensayar nuevas ideas.
- Gestionar los períodos de incompetencia temporal originados por procesos de cambio, promoviendo una cultura de aprendizaje.

Un buen Directivo Público:

- Revisa permanente los hábitos de trabajo, para reemplazar aquellos que no son funcionales.
- Asimismo, realiza una revisión de políticas, procedimientos y programas.
- El Directivo Público no debe considerar al cambio como un acontecimiento aislado, si no que debe ser un proceso interminable, por ende las instituciones deben someterse a un proceso de mejora continua.
- Como agente de cambio debe vencer resistencias.
- Opera el cambio en forma gradual, de acuerdo a la velocidad del equipo humano con que se cuenta .



9.- Gestión de la Asociatividad

El Directivo debe:

- Detectar problemas que puedan solucionarse ventajosamente, coordinándose con terceros.
- Compartir conocimientos y crear espacios para especulaciones y proyectos.
- Generar alianzas estratégicas.
- Generar redes mantención de lazos y vínculos.
- Establecer relaciones de competencias (cooperación y competencia).

10.- Negociación

La capacidad de negociación se refiere al “conjunto de habilidades y técnicas necesarias para conducir procesos de negociación en forma exitosa”.

El ambiente en el que se desarrollan las políticas públicas, hace necesario negociar soluciones a los conflictos que se plantean.

El entendimiento sobre qué negociar, cómo formular la estrategia, aprovechando las posiciones relativas de poder y desarrollar la negociación, deben ser habilidades estándares para cualquier Directivo:

- El Directivo es un gran negociador.
- Siempre está en proceso de aprendizaje para mejorar sus habilidades en esta disciplina.
- Antes de sentarse a negociar, estudia a fondo la materia de negociación.
- Busca soluciones creativas favorables para las partes involucradas, soluciones que produzcan beneficios mutuos.
- Evita confrontación y promueve la concordia.
- Controla sus emociones y conserva al calma.
- Posee sensibilidad para saber en qué momento debe ceder.
- Ataca los problemas y las diferencias.
- Asiste a toda negociación con su mente enfocada en el futuro, no en el pasado.

En el campo de la negociación, ya no se debe hablar de ganadores y perdedores, únicamente de ganadores y de beneficios mutuos.

La negociación de altura consiste en dominar el arte de obtener beneficios, beneficiando a los demás.