

GLOSARIO

A

Análisis de procesos: paso en la administración de procesos empleado para identificar una mejor manera de llevar a cabo un proceso.

Asesoría: comunicación interpersonal empleada para ayudar a los subordinados a reconocer sus propios problemas en vez de ofrecer consejo, dirección o la respuesta correcta.

Autoconocimiento: conocimiento de la propia personalidad e individualidad.

Autodeterminación: sentimientos de tener una opción.

B

Balance de vida: desarrollo de la elasticidad en todas las áreas de la vida personal para control del estrés que no puede eliminarse.

Benchmarking o estándar de comparación: comparación de los niveles actuales de desempeño con los estándares más altos que estén disponibles mediante la mejor práctica, el estudio detallado y la planeación para excederla.

Bloques conceptuales: obstáculos mentales que restringen la manera de definir un problema y limitan el número de soluciones alternas que pudieran ser consideradas de otra manera.

C

Capital humano: habilidades y competencias de una persona.

Capital social: las conexiones sociales de una persona (“Conozco a alguien que conoce la respuesta a esa pregunta”). Compare con el capital humano.

Coaching: comunicación interpersonal empleada por los gerentes para transmitir consejo e información y establecer estándares hacia los subordinados.

Competencia: áreas en las que una persona se desempeña bien.

GLOSARIO

Compromiso: bloque conceptual que resulta cuando un individuo endosa un punto de vista, definición o solución en particular.

Conflicto enfocado a un asunto en particular: conflictos interpersonales que son sustantivos u orientados al contenido. Ver Conflicto enfocado a la gente.

Conflicto enfocado en la gente: conflicto interpersonal que es personal (por ejemplo, el choque de distintas personalidades o de estilos interpersonales). Ver Conflicto basado en el asunto.

Consultoría u orientación: comunicación interpersonal que se utiliza para lograr que los subalternos reconozcan sus propios problemas, en vez de ofrecerles consejo, dirección o una respuesta correcta.

Creatividad con imaginación: la búsqueda de nuevas ideas, avances y métodos radicales para resolver problemas.

Creatividad para la mejora: intento de mejorar las ideas existentes.

D

Debilidades: áreas en las que la persona está menos desarrollada e informada o en las que manifiesta escasas habilidades.

Delegación: acción de asignar la responsabilidad de las actividades a los subalternos.

Desempeño: el producto de la habilidad multiplicada por la motivación.

Diseño de trabajo: proceso de ajustar las características del trabajo con las habilidades y los intereses del empleado.

GLOSARIO

E

Elasticidad: capacidad para manejar el estrés.

Establecimiento de metas: la base de un programa motivacional eficaz, el cual consiste en: 1. incluir a los empleados en el proceso de establecimiento de metas, 2. establecer metas específicas, coherentes y desafiantes, y 3. brindar retroalimentación.

Estándar de comparación o benchmarking: comparación de los niveles actuales de desempeño con los estándares más altos disponibles; al encontrar el mejor modelo a seguir, estudiarlo con detalle y planear la forma de superarlo.

Estándares de comparación: parámetros que permiten comparar el desempeño actual con individuos u organizaciones similares; es uno de los diversos tipos de modelos a seguir.

Estrés inducido por el ambiente: tensión que promueve los conflictos y que es inducida por factores organizacionales, como la limitación del presupuesto o la incertidumbre causada por cambios rápidos y repetidos.

Experiencias: habilidad cognoscitiva que resulta de una capacitación y una educación formales, o que surge de la experiencia laboral; es una fuente importante de poder en una sociedad tecnológica.

F

Factor de estrés anticipatorio: esperar con ansiedad hechos desconocidos, inciertos o desagradables.

Factor estresante de tiempo: tipo de generador de estrés que se origina por tener mucho que hacer en poco tiempo.

Facultad de innovación: permite fomentar nuevas ideas entre los individuos mediante métodos como colocarlos en equipos distintos y apartarlos, por lo menos temporalmente, de la presión normal de la vida organizacional.

GLOSARIO

Facultamiento (empowerment): uso del poder adquirido para entregar poder a otros con la finalidad de lograr objetivos; promueve el equilibrio entre la falta de poder y el abuso de este.

H

Habilidad: el producto de la aptitud multiplicada por la capacitación y la oportunidad.

Hitos: puntos de comparación que determinan cuándo se presenta un progreso detectable.

I

Innovación: cambios importantes, visibles y discontinuos; avances.

Inteligencia emocional: habilidad para controlar las propias emociones y para manejar las relaciones con los demás.

L

Liderar el cambio positivo: habilidad directiva que se enfoca en desencadenar el potencial humano positivo, crear la abundancia y el bienestar, así como reconocer que un cambio positivo implica tanto al corazón como a la mente.

Liderazgo: condición dinámica y temporal que puede desarrollar y demostrar cualquiera que esté dispuesto a adoptar cierto estado mental y poner en práctica ciertas habilidades y competencias

Lluvia de ideas: técnica diseñada para ayudar a la gente a resolver problemas al generar soluciones alternativas, evitando evaluarlas y rechazarlas de manera prematura.

Locus de control: segunda dimensión de la orientación hacia el cambio; punto de vista por el cual un individuo juzga el grado en el que controla su propio destino.

Locus interno: el punto de vista de un individuo que atribuye el éxito o el fracaso de un comportamiento en particular a sus propios actos.

GLOSARIO

M

Mejora continua: cambios pequeños y crecientes que inician los miembros de un equipo.

Mejora de procesos: etapa en la administración de procesos en donde se modifica el proceso mismo para fomentar el avance.

Metas específicas: metas que son medibles, claras y conductuales.

Motivación: combinación del deseo y el compromiso que se demuestra con el esfuerzo.

O

Orientación hacia el cambio: adaptabilidad de un individuo hacia niveles siempre crecientes de ambigüedad o turbulencia.

Orientación hacia el logro: énfasis en los logros y méritos personales como la base para progresar, en contraste con una orientación hacia la atribución. Es una de las dimensiones fundamentales que identifican diferencias culturales internacionales.

P

Pasividad: bloqueo conceptual que se deriva del temor, la ignorancia, la autosatisfacción o la pereza mental, y no de malos hábitos de pensamiento o de supuestos inadecuados.

Pensamiento vertical: implica definir un problema de una sola forma y, después, seguir tal definición sin desviarse hasta lograr la solución.

Planeación: preparación de la agenda de una junta o reunión de trabajo.

Proceso: conjunto secuencial de actividades, diseñado para guiar a un resultado específico.

GLOSARIO

R

Recompensa: estrategia motivacional que une los comportamientos deseados con los resultados valiosos del empleado. Tal reforzamiento positivo ofrece más incentivo al empleado por un logro excepcional que las medidas disciplinarias.

Replanteamiento: técnica para la reducción del estrés en la que se redefine una situación como manejable.

S

Solución analítica de problemas: método de solución de problemas que incluye cuatro pasos: 1. definir el problema; 2. generar soluciones alternativas; 3. evaluar y seleccionar una alternativa, y 4. poner en práctica la solución y hacer un seguimiento.

Solución creativa de problemas: método de solución de problemas que incluye cuatro etapas: preparación, incubación, iluminación y verificación.

T

Tolerancia a la ambigüedad: habilidad que tiene el individuo para enfrentarse a situaciones ambiguas, impredecibles o que cambian rápidamente, en las que la información es incompleta, poco clara o compleja.

Toma ética de decisiones: conjunto de principios morales bien desarrollados que se utilizan para tomar decisiones.