



# Boletín: *Estrategias*

Edición Sept-Oct 2011

## LAS VIRTUDES DE UN 360°

Según los estudios de ASTD (American Society of Training & Development), las organizaciones están aumentando su práctica de utilizar los avalúos (assessments) 360° con la expectativa de mejorar las actitudes y desempeño de sus recursos. Estos programas están diseñados para obtener el insumo de múltiples fuentes tales como supervisores, pares, subordinados y del mismo gerente. Los resultados proveen data objetiva de las áreas a medir.

Realizar un 360° generalmente van dirigidos en mejorar el comportamiento de los líderes dentro de competencias específicas, mover al líder y la organización hacia el logro de sus objetivos organizaciones. Para lograrlo, obtener el apoyo del gerente para el proceso de “debriefing” o desglose de resultados es crucial.

Un líder que revise el reporte

sin el apoyo de un coach pudiera:

- Abrumarse con los resultados, números y múltiples métricas entre cada participantes.
- Enfocarse en tratar de identificar “quien respondió a qué” y comprometer el anonimato del proceso.
- Fijarse solamente en las áreas de vulnerabilidad presentados en el reporte.



- Entender qué significa las diferencias entre los encuestados.

Aunque el feedback de un reporte pudiera ser sencillo y fácil de comprender, comunicar los resultados del reporte de manera balanceada a través de un método

sistemático y estructurado, pudiera ser complejo.

Los objetivos de un programa 360° no es reducir las discrepancias entre las respuestas entre propio gerente (self) y los demás, sino aumentar las puntuaciones de los participantes en futuras revisiones basados en un mejoramiento adecuado del gerente en mención.

Para lograrlo, sugerimos el uso proactivo de un coach para aumentar la conciencia propia de dicho gerente con respecto a los demás. Porque a pesar de las buenas intenciones, los gerentes no necesariamente cuentan con las habilidades y conocimientos requeridas para cambiar su comportamiento y acciones.

Utilizar los servicios de un coach certificado permite crear un proceso de comunicación con el gerente con el propósito de desmenuzar los resultados y proveerle las



Miembros de:



American Society for  
Training & Development



PO Box 934  
Dorado, PR 00646

(787) 439-0924  
Fax (888) 201-1222



**Transformando el Potencial Humano**

[www.strategies-coaching.com](http://www.strategies-coaching.com)

Somos una organización dirigidos en transformar el desempeño, capacidad de liderazgo entre todos los miembros de la organización.

A través de talleres, coaching, assessments y adiestramientos buscamos crecer las dimensiones de liderazgo que cada individuo posee de manera natural.

**Nuestra Misión:** Promover ambientes y comportamientos que permitan a todos los miembros de la organización crear y promover gestiones y actividades para lograr que todo esfuerzo de mueva en una misma dirección estratégica.

### ... **LAS VIRTUDES DE UN 360°**

herramientas para desarrollar estrategias alineados con las expectativas de sus roles y resultados. A través del modelo de coaching logramos que el gerente pueda:

- **Reflexionar y analizar qué áreas y/o actividades debe integrar dentro de su proceso de crecimiento y mejoramiento profesional.**
- **Discernir entre los hechos y ficción-** Es crucial entender qué puede ser cambiado y lo que no puede cambiar debido a la estructura y cultura de la organización.
- **Evaluar las discrepancias y el porqué de las mismas-** Evocamos procesos de auto análisis a través de preguntas cruciales como, "¿Por qué otros sienten o piensan que no estás proveyendo suficiente retroalimentación?" e identificar ejemplos en cada

ítem donde discrepan los resultados.

- **Generar o adquirir nuevo conocimiento sobre su ambiente de trabajo-** Como por ejemplo, porqué otros reaccionaron de la manera que hicieron y qué pudimos haber hecho diferente.
- **Asistir al gerente en crear un diálogo-** Con el propósito de mitigar cada ítem y entender los antecedentes (por ejemplo identificar qué adiestramiento, aprendizaje o recursos son necesarios) para luego crear un plan de acción basado en información científica del avalúo.

Finalmente obtener un mejor conocimiento sobre las acciones, toma de decisiones e interacción con los demás puede traducirse en nuevas estrategias que se alineen a las

expectativas organizacionales y más importante integrarlas adecuadamente dentro de los equipos de trabajo que en gran medida dependen del gerente para asegurar el mejor desempeño de cada miembro que la componen.

Si su organización está evaluando implementar un programa de mejoramiento organizacional comuníquese con Emilia Concepción, M.S., CEC, al (787) 439-0924 o vía e-mail: [econcepcion@strategies-coaching.com](mailto:econcepcion@strategies-coaching.com).

-----  
*Agradecemos su opinión con respecto a los temas que desarrollamos en nuestro boletín bi-mensual. Déjenos saber si los temas son de su interés y qué otras áreas temáticas le agregaría valor a las funciones que desempeña actualmente dentro de su organización. Puede enviarnos sus sugerencias o comentarios a: [info@strategies-coaching.com](mailto:info@strategies-coaching.com). Gracias anticipadas.*