

LIDERAZGO DE SERVICIO

LECCIÓN 3: GENERAR CONFIANZA

“Valores trascendentes como la confianza y la integridad, se traducen literalmente en ingresos, beneficios y prosperidad.”

Patricia Aburdene



LA CONFIANZA, ESE ELEMENTO INDISPENSABLE

La confianza es el pegamento de toda relación: es el principal ingrediente para lograr que sea efectiva. Sin ella, las relaciones amorosas, comerciales y profesionales no prosperan ni se sostienen.

La confianza es indispensable en los negocios: un líder necesita confiar en su equipo para poder delegar, igualmente requiere ganarse la confianza de su gente.

COMPONENTES DE LA CONFIANZA PROFESIONAL

Ser confiable profesionalmente requiere 2 factores: **competencia y carácter firme**.

1. Ser competente en el área de acción.

Esto implica estar actualizado en el área de especialidad, experticia y desempeñarse con excelencia.

La competencia se desarrolla con:

- Actitud constante de aprendizaje: preguntar sobre lo que no se sabe.
- Capacitación y actualización frecuente.
- Lectura, disposición investigativa.

Para conocer el estado de competencia, basta con preguntarse “¿Practico alguna de

estas cosas?”. Si la respuesta es negativa, con carácter de urgente se debe comenzar con alguno de los aspectos mencionados.

2. Tener carácter sólido.

Consiste en decir la verdad, respetar la palabra dada (cumplir en tiempo y forma), ser honrados (no tomar dinero, recursos o tiempo de la empresa). Realizar cambios en relación a la honestidad y honradez, es difícil pero no imposible.

Si falta uno de estos aspectos, no se es confiable profesionalmente ni se generará confianza.

Te doy mi palabra.

CONFIANZA Y ÁREAS DE OPORTUNIDAD

■ ¿Cómo reconocer si se puede confiar en un colaborador?

Identificando si cuenta con los componentes descritos.

■ ¿Qué hacer si tiene problemas con alguno de ellos?

En caso de:

- **Problemas de competencia: requiere capacitación.** Generar espacios de aprendizaje y actualización.
- **Problemas de carácter: requiere comunicación.** Explicar al colaborador en qué conductas debe realizar cambios, establecer una fecha límite y parámetros claros de evaluación.

■ ¿Qué hacer para recuperar la confianza de la gente?

No basta con pedir una nueva oportunidad, es necesario realizar compromisos a corto plazo y cumplirlos cabalmente. Solo los actos, recuperar la confianza de los demás.

La confianza es el pegamento de toda relación y es indispensable para prosperar profesionalmente; **generar confianza demanda ser competente y tener un carácter sólido.**