

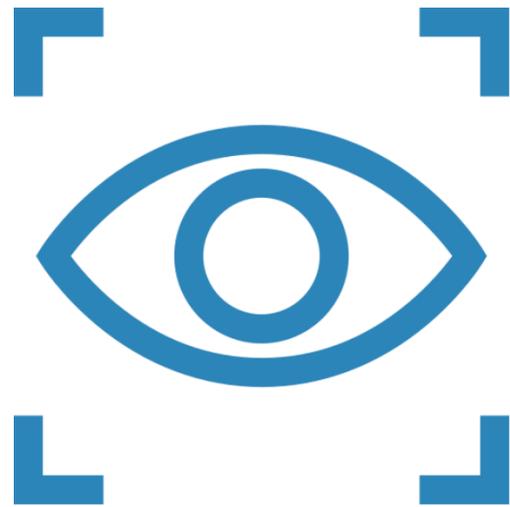
EITI territorial

# Coordinación de acciones



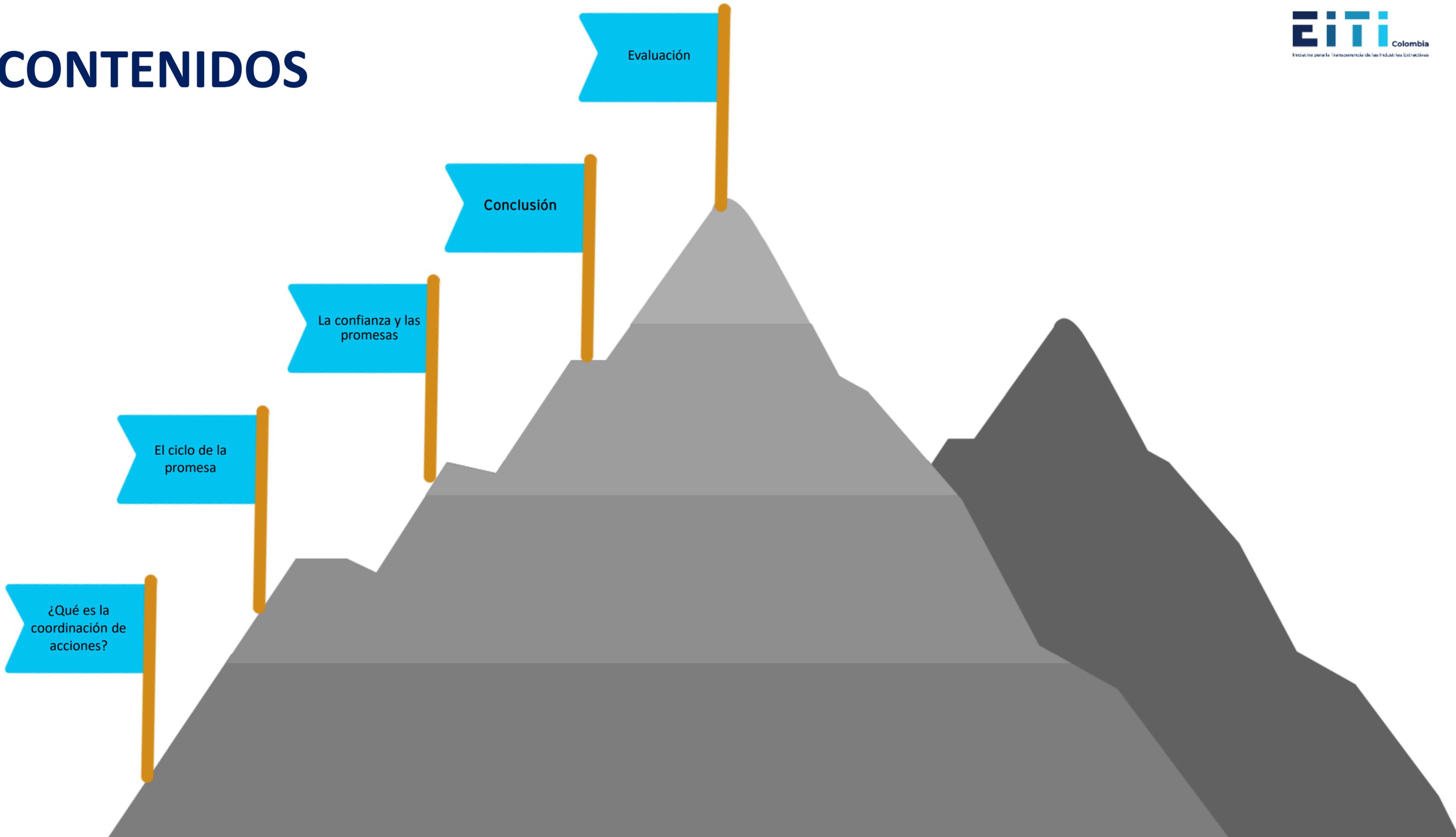
Módulo: Liderazgo para el cambio social

# Objetivo General



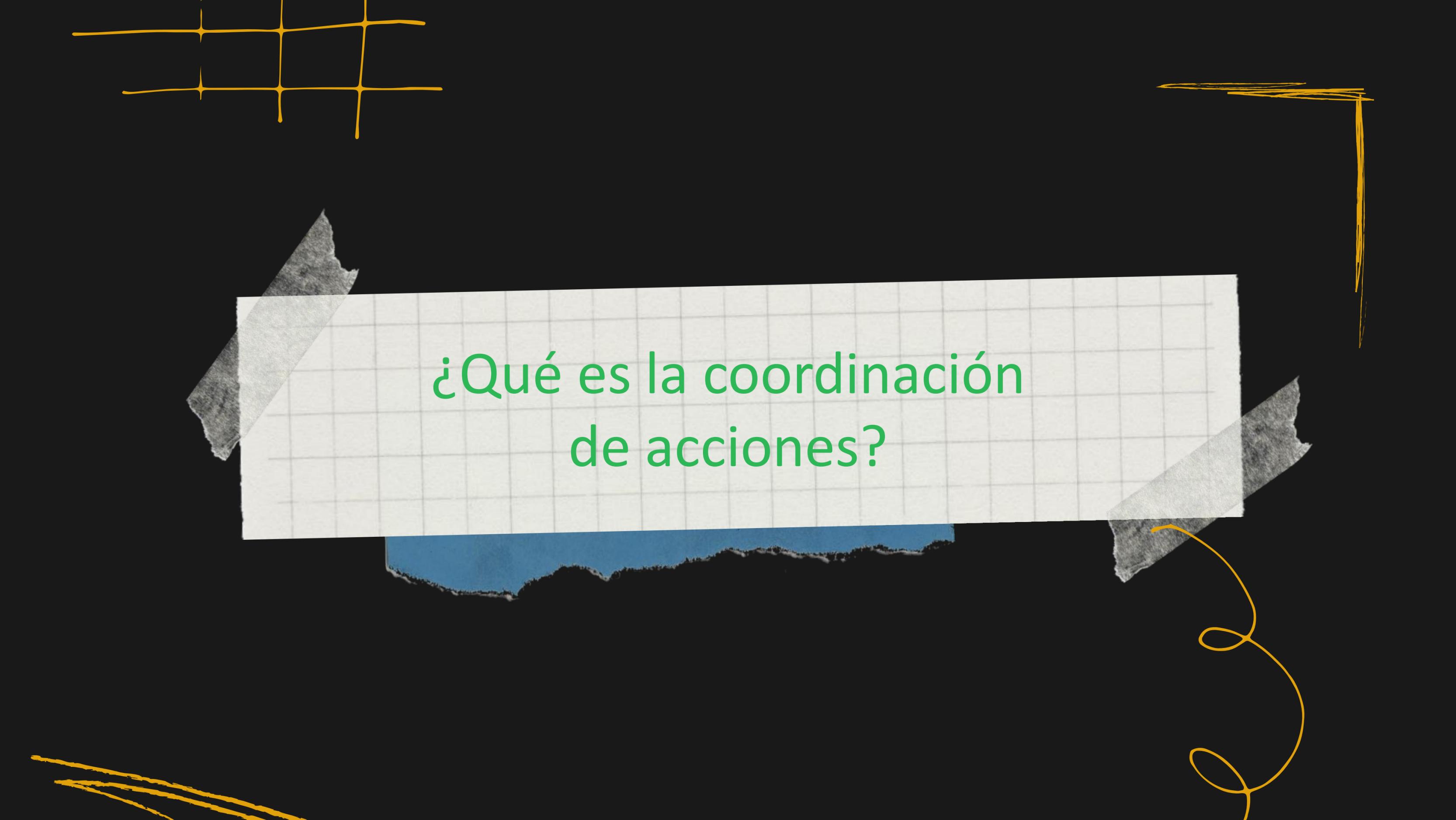
Brindar pautas sobre la definición, componentes y pasos para una coordinación de acciones efectiva con el fin de que esto permita mayor efectividad en la ejecución del plan de acción.

# CONTENIDOS





¿Qué es la  
coordinación  
de acciones?



¿Qué es la coordinación  
de acciones?

# ¿Qué es la coordinación de acciones?

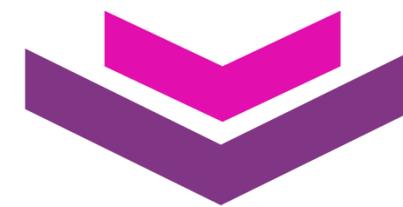


Es una práctica que busca habilitar la acción para que un equipo consiga los resultados que cuidan el futuro que importa. Hace que los involucrados actúen de manera comprometida en la búsqueda de la mutua satisfacción.

# ¿Qué es la coordinación de acciones?

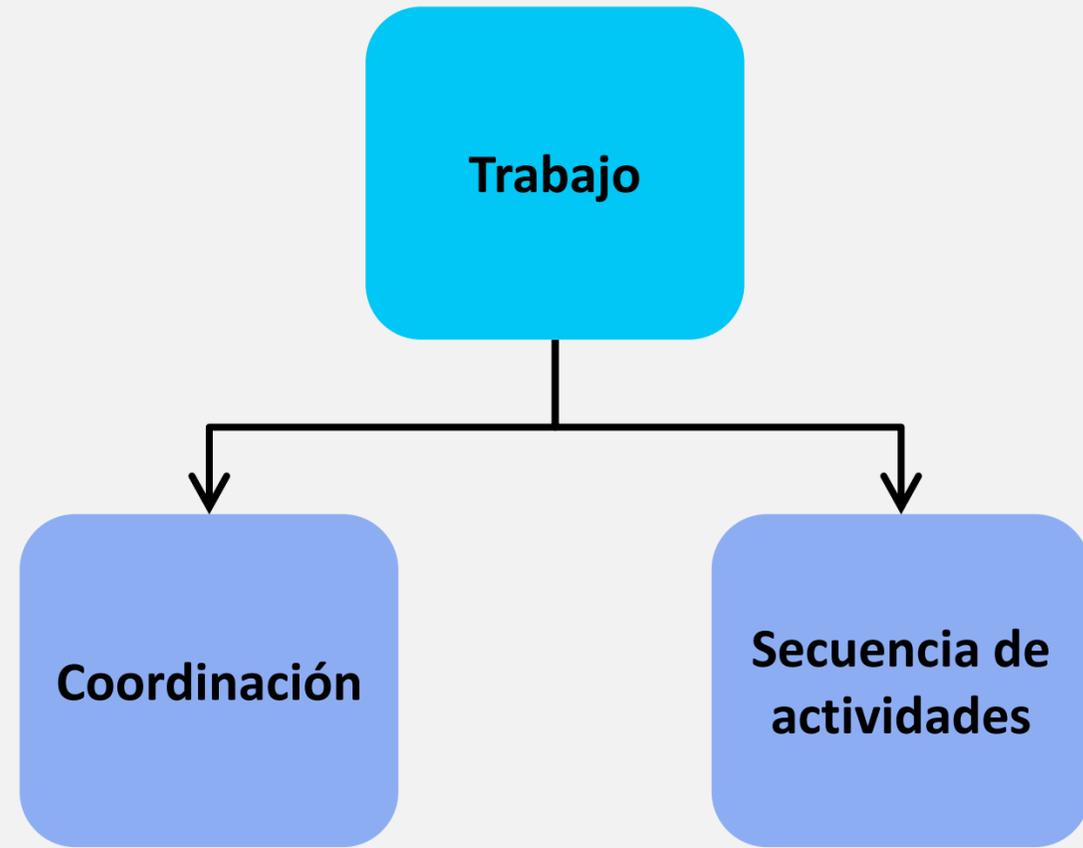


Para asegurar una coordinación de acciones adecuada, se debe estar alineado tanto internamente, como con su entorno. En la coordinación de acciones con su entorno, se debe coordinar diversas acciones con funcionarios, sistemas, información, etc., dando lugar a diferentes procesos de negocios. Internamente, se debe articular múltiples tareas en distintos procesos de trabajo.



La manera como lo haga será uno de los factores decisivos de su desempeño y eventual éxito donde se lleve a cabo.

# La importancia de la coordinación de acciones



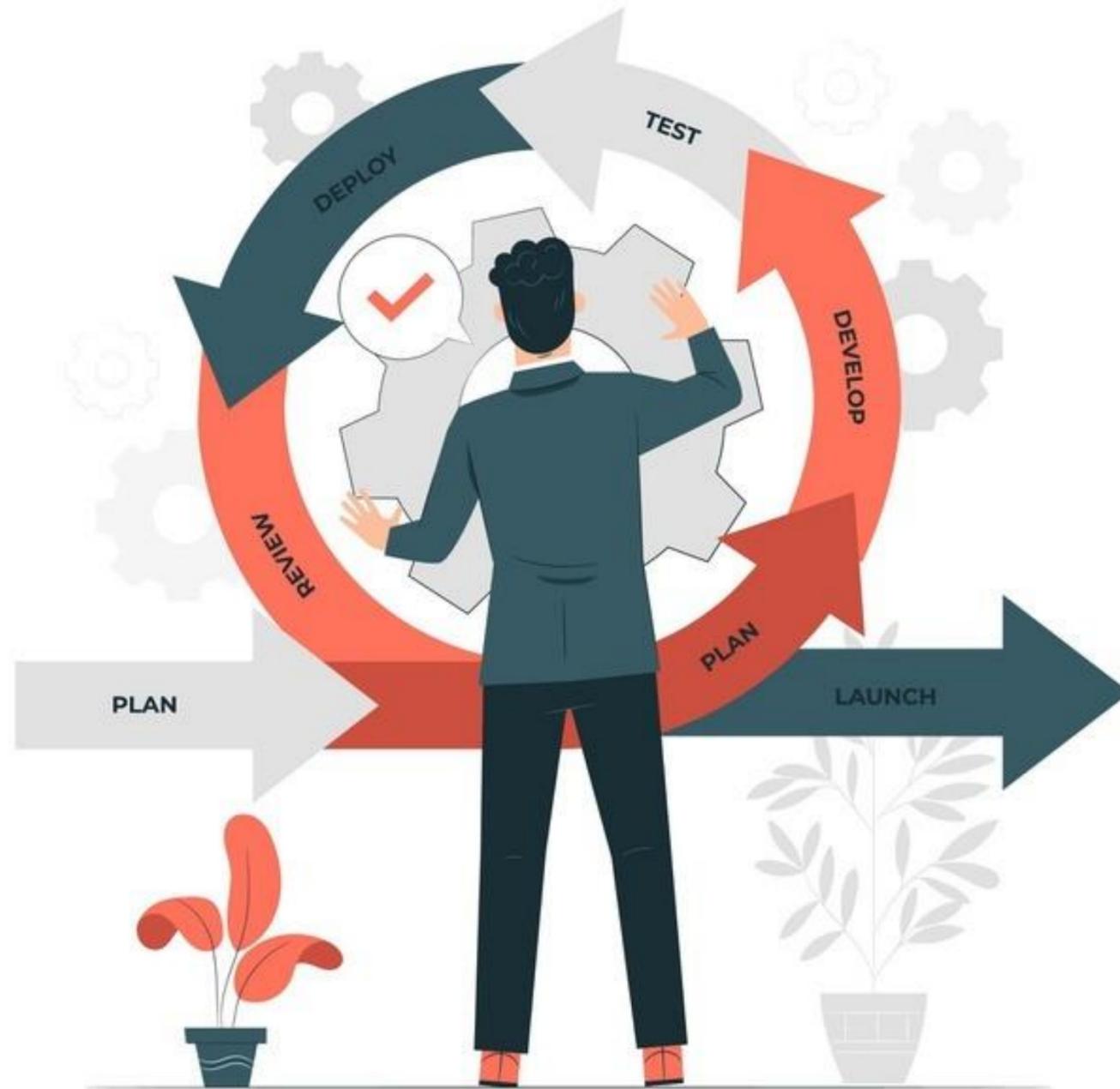
¿De que vale una actividad muy bien hecha pero no está coordinada?





# El ciclo de la promesa

# ¿Qué es el ciclo de la promesa?



El ciclo de la promesa permite entender, pedir y cumplir una promesa debido a que enseña de manera objetiva a observar los puntos que son relevantes en la promesa mediante la identificación de los elementos para cumplir una promesa de manera adecuada y satisfactoria.

# Componentes del ciclo de la promesa

La estructura del ciclo de la promesa está compuesta por:

a. Dos (2) roles:

- El Cliente/Servidor.
- El Ejecutor.

b. Dos (2) etapas:

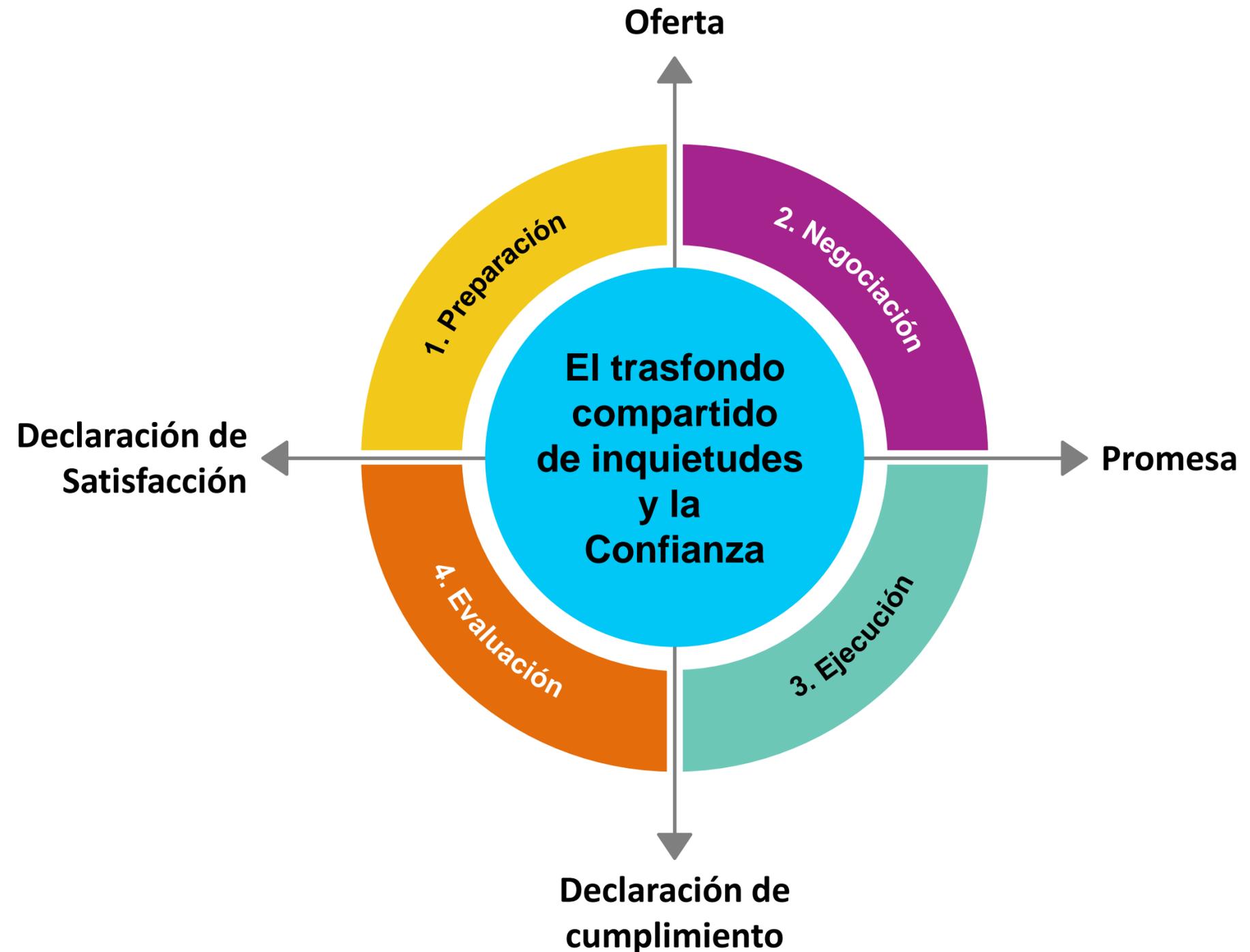
- Constitución de la promesa.
- Cumplimiento de la promesa.

c. Cuatro (4) fases:

- Fase de Preparación.
- Fase de Negociación.
- Fase de Ejecución.
- Fase de Evaluación.

d. Cuatro (4) momentos:

- La Oferta.
- La Promesa.
- La Declaración de Cumplimiento.
- La Declaración de Satisfacción.



# Roles

## Cliente o servidor efectivo



Hace pedidos claros en conjunto de condiciones de satisfacción claras.



Busca que las conversaciones de acción de los ejecutores sean efectivas.



Hace juicios periódicos sobre el cumplimiento de la promesa y los comparte con el ejecutor.

## Ejecutor efectivo



Actúa a partir de un compromiso.



Declina o renegocia pedidos que no puede cumplir.



Se hace responsable de tener conversaciones efectivas para la acción con el cliente.

# Etapas

Las distintas fases (preparación, negociación, ejecución y evaluación) conforman las dos (2) etapas de una promesa.

En la etapa en que **la promesa se constituye** tenemos dos (2) fases: la fase de preparación y la fase de negociación. Así mismos en la etapa en que **la promesa se cumple** hay (2) dos fases: la fase de ejecución de la promesa y la fase de evaluación de la misma.



# Fases

A continuación se presentan las distintas fases del ciclo de la promesa: preparación, negociación, ejecución y evaluación.



# Fases: fases de Preparación

En esta fase ocurre la preparación de una oferta hacia el cliente o servidor.

Aquí se crean las conversaciones que dan forma a una Oferta que se hace cargo de la preocupación del cliente o servidor en un dominio particular de acciones.

Al final de esta fase ocurre un momento que se llama 'hacer el pedido' o la 'hacer una Oferta', según sea el caso, que es donde iniciará el Ciclo de coordinación de acciones.



# Fases: fase de Negociación

Luego de que la Oferta ha sido creada, se realizan conversaciones en las que se acuerdan las condiciones con que esta Oferta será realizada para dar satisfacción a ambos roles.

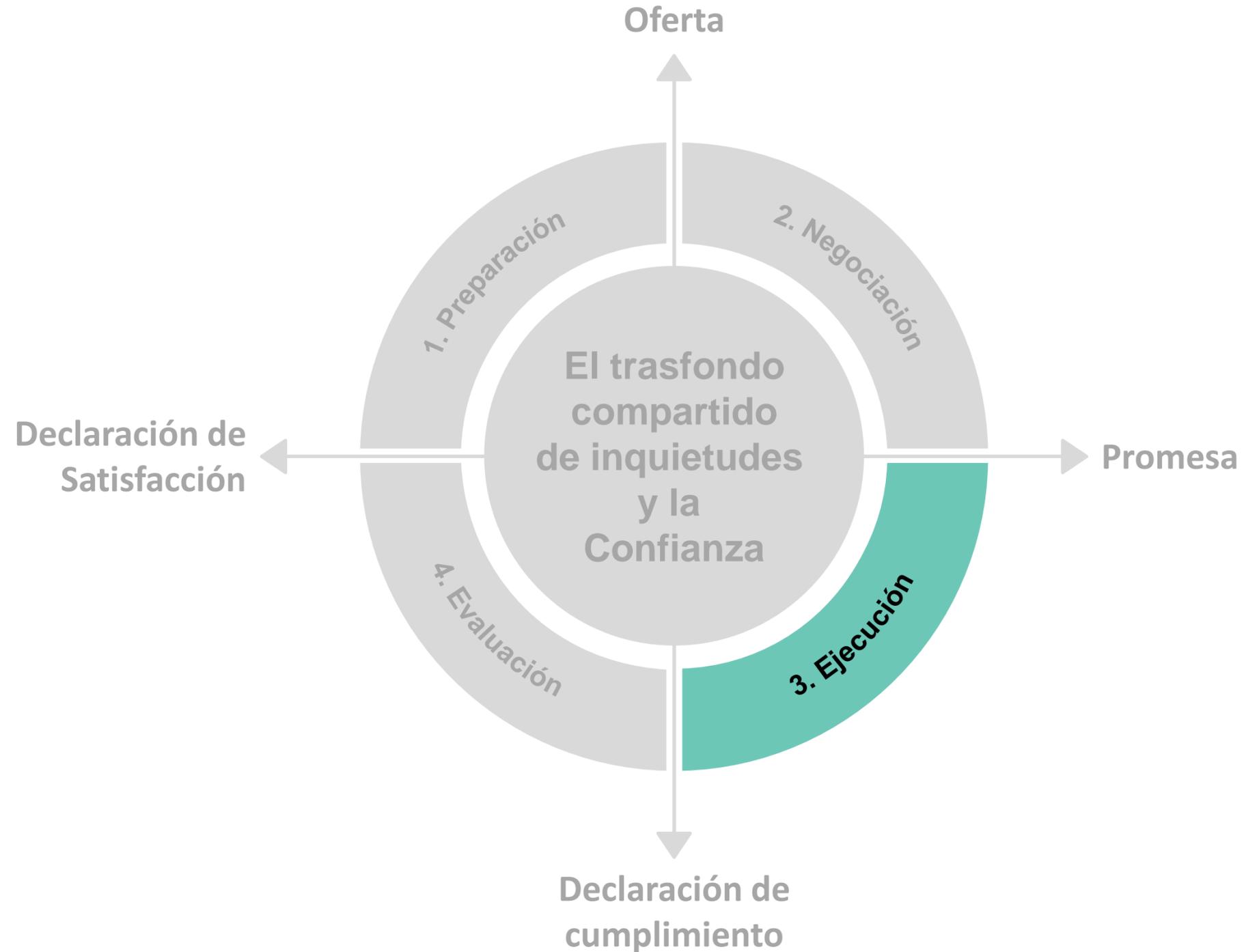
Esta fase finaliza al hacer un acto de declaración de aceptación de la Oferta en cuestión, haciendo que el ejecutador tenga una promesa por completar, en un tiempo acordado mutuamente según las Condiciones de Satisfacción que se han aceptado.



# Fases: fase de Ejecución

En la fase de Ejecución de la Oferta, ocurren las conversaciones para completar la Oferta a satisfacción del Cliente o servidor.

Al terminar esta fase, se declara que ha completado su promesa y el ciclo se mueve al estado de 'evaluación' donde se debe evaluar si lo entregado ha sido completado a su satisfacción o no.



# Fases: fase de Evaluación

En la fase de Evaluación, se evalúa si la Oferta que se aceptó, ha sido completada según las condiciones que fueron negociadas en el momento del acuerdo, lo cual incluye el tiempo en que serían completadas.

Según esta evaluación, al final de esta fase, el cliente o servidor realiza una declaración (explícita o implícita) sobre su satisfacción, o no, por el cumplimiento de las condiciones acordadas y el ciclo termina con el estado de Terminado.



# Momentos

Los diferentes momentos del ciclo de la promesa son:

- a. Oferta: momento en el cual se crea o construye la oferta.
- b. Promesa: momento en el cual se declara la aceptación de la oferta.
- c. Declaración de cumplimiento: momento en el cual se evidencia que se ha completado la oferta realizada.
- d. Declaración de satisfacción: momento en el cual se declara o no la satisfacción de lo entregado, según las condiciones pactadas.

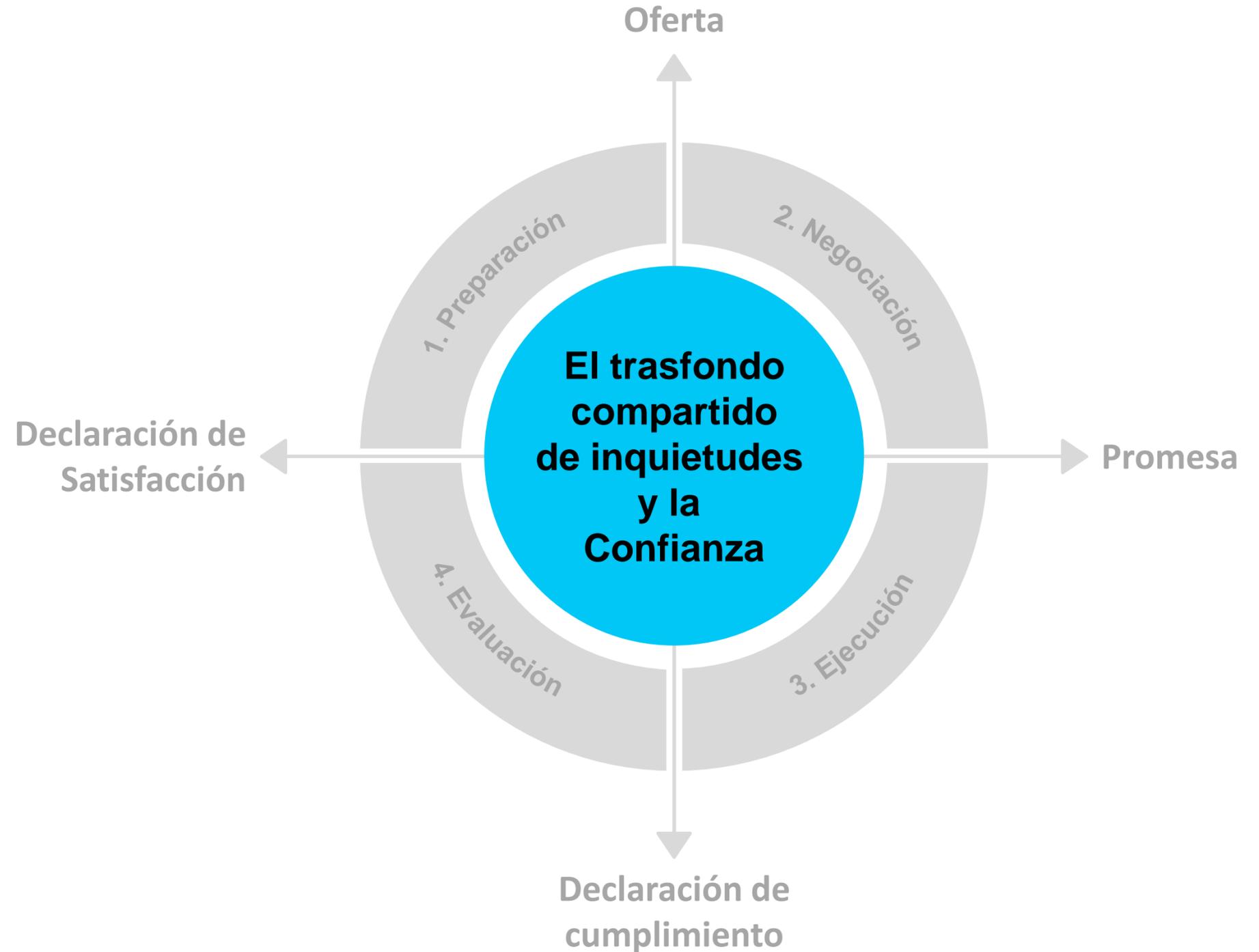


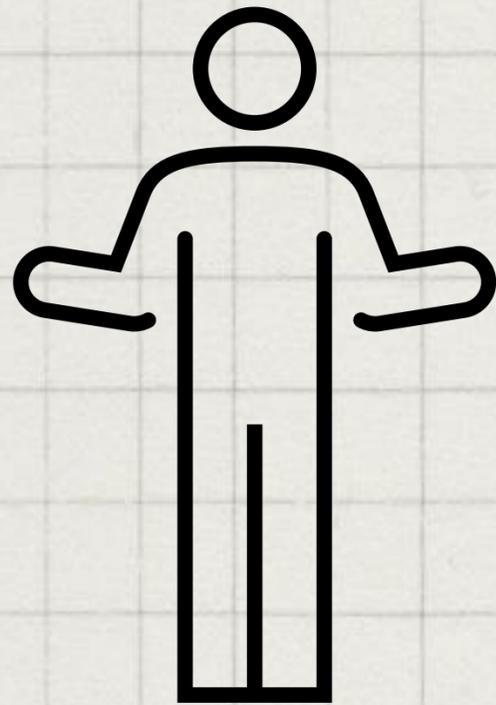
# Confianza

En el centro se encuentra el corazón del ciclo de la promesa.

Allí se establecen dos (2) factores que son fundamentales en cada una de las fases: la **confianza** y el **trasfondo compartido de inquietudes**. Cada una de las acciones que se realicen en cada una de las fases, estará impactando por el corazón del ciclo y, por lo tanto, afectando, positiva o negativamente, la construcción de confianza y del trasfondo compartido de inquietudes entre el cliente y el proveedor.

Ambos factores son importantes al momento de evaluar la calidad de la relación que existe entre ambos.



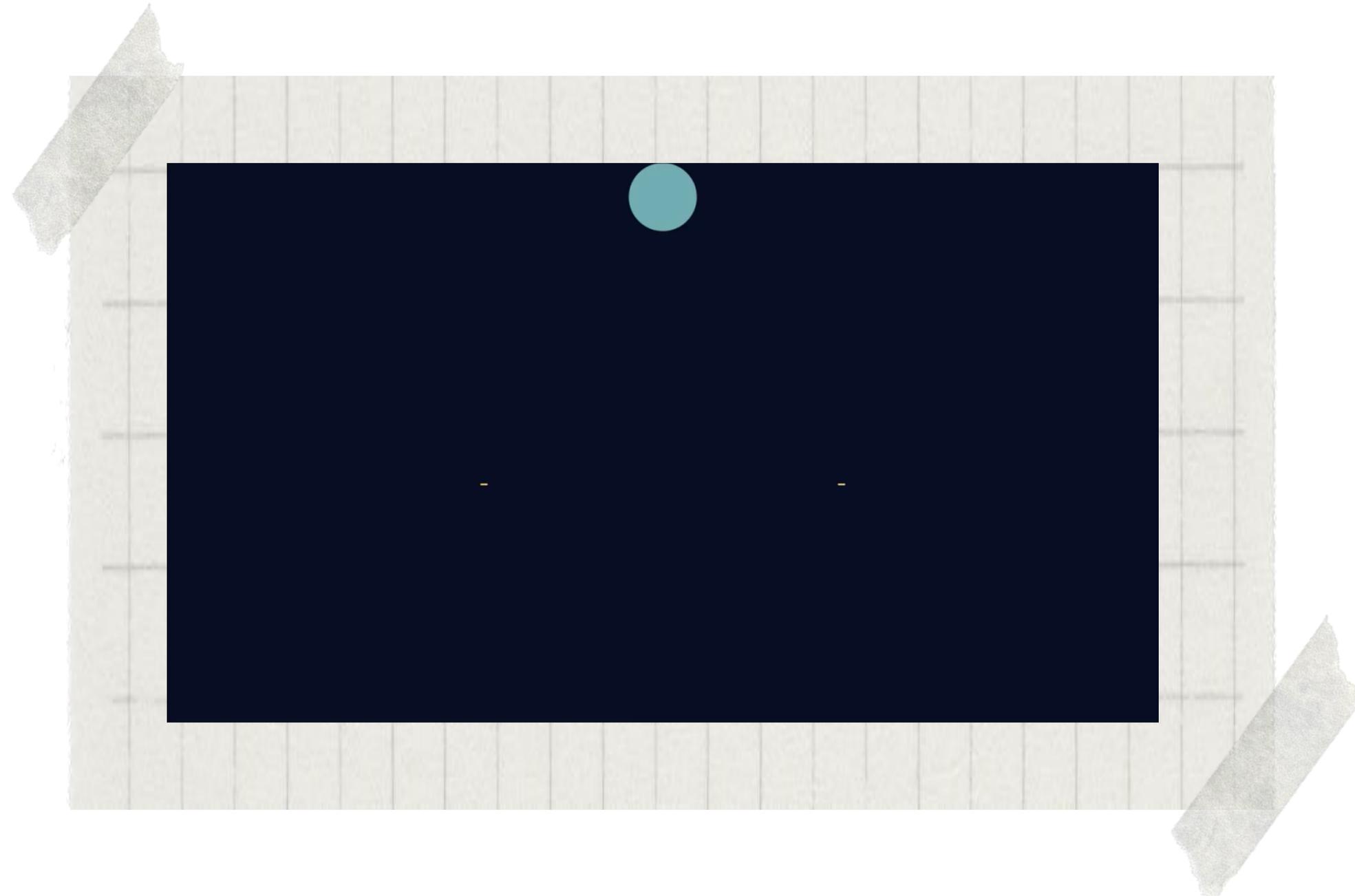


“De acuerdo a como nos comportemos en cada una de estas fases seremos capaces de acrecentar o disminuir la confianza que los demás tengan en nosotros, iremos expandiendo el trasfondo de inquietudes compartido con el otro y tejiendo el tipo de relación que podremos desarrollar en el futuro.”

- Rafael Echeverría

# Actividad

**Objetivo:** Identificar los factores que no permitieron que la tarea central de este escenario se pudiera llevar a cabo, teniendo en cuenta las fases del ciclo de la promesa.





# La confianza y las promesas

# ¿Qué es la confianza?



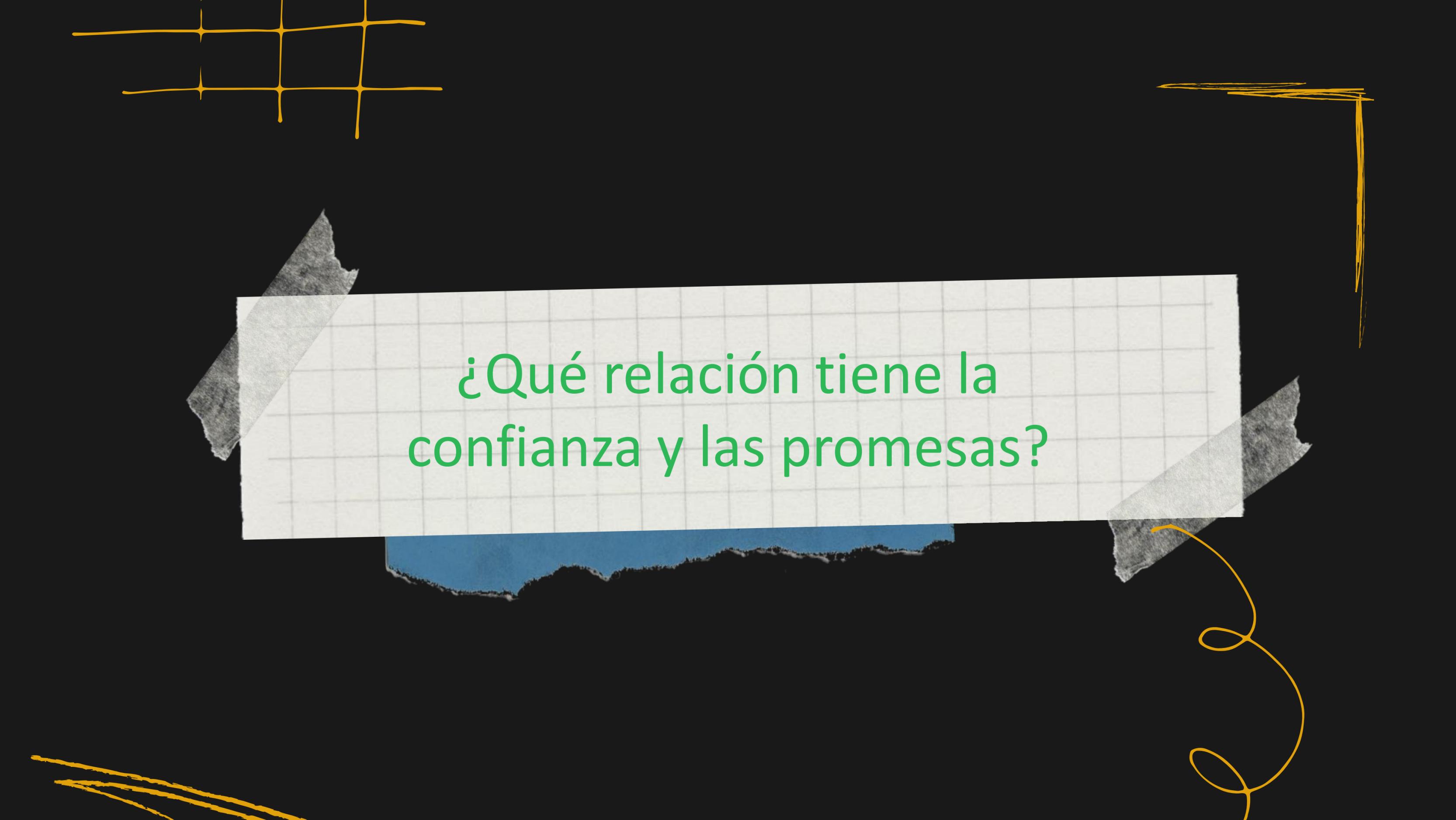
La confianza es condición fundamental para relacionarnos con lo demás y coordinar acciones con ellos.

Cuando no hay confianza no es posible construir relaciones estables. La confianza es un ingrediente fundamental en las organizaciones y las empresas.

# ¿Qué son las promesas?



Es el compromiso que asume una persona con otra mediante la palabra al comprometerse en el cumplimiento de una acción en específico.

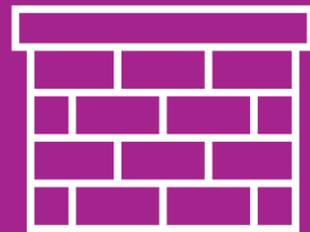


¿Qué relación tiene la  
confianza y las promesas?

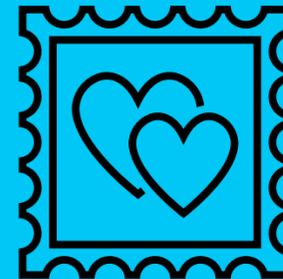
# ¿Qué relación tiene la confianza y las promesas?



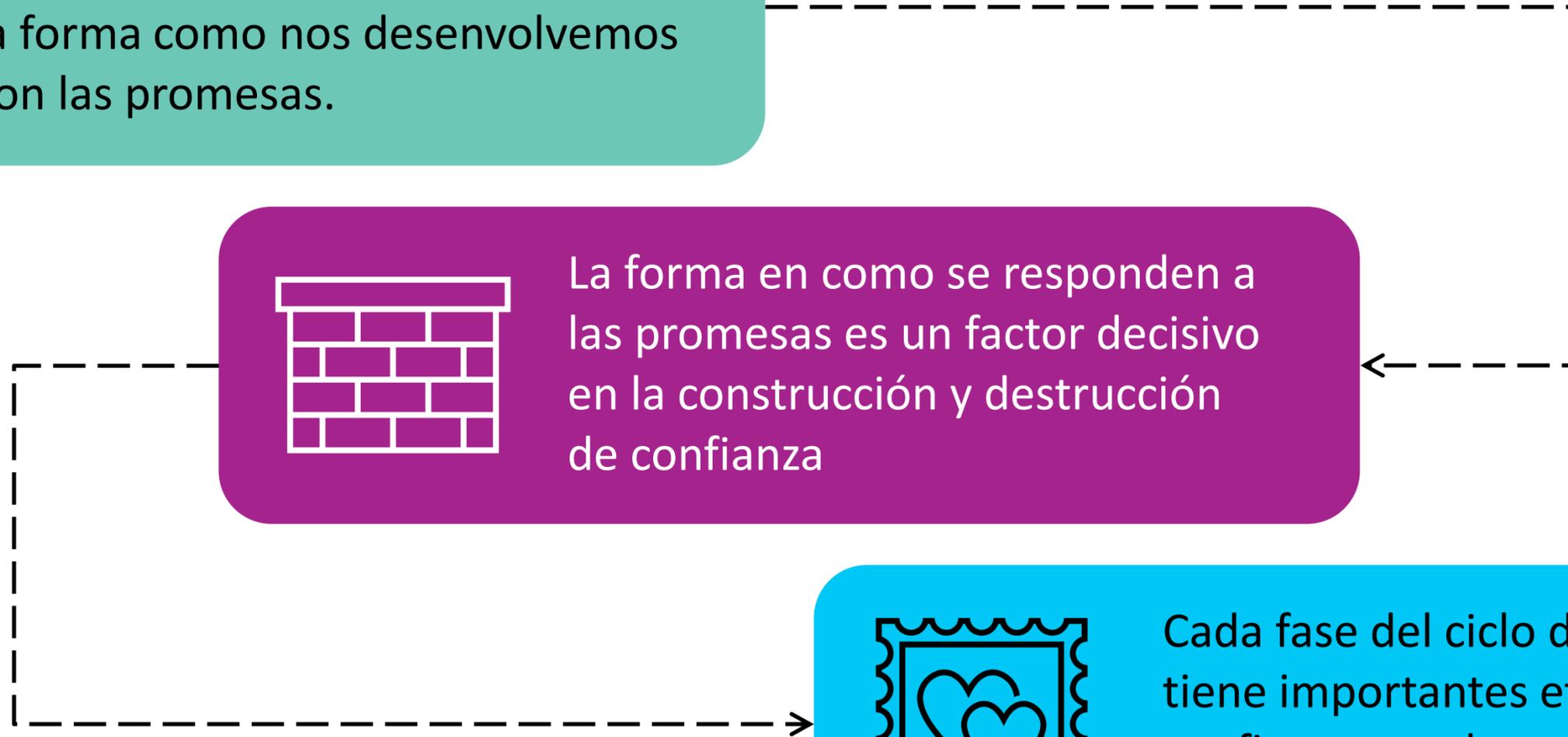
La confianza es una emoción que guarda una estrecha relación con la forma como nos desenvolvemos con las promesas.



La forma en como se responden a las promesas es un factor decisivo en la construcción y destrucción de confianza



Cada fase del ciclo de la promesa tiene importantes efectos en la confianza y en la construcción de una relación sólida.





# Conclusión

# ¿Qué aprendimos?

Se evalúa si la Oferta que se aceptó, ha sido completada según las condiciones que fueron negociadas



Declaración (explícita o implícita) sobre su satisfacción



Al finalizar se declara que se ha completado la promesa

## Evaluación



Estado de 'Terminado'.

## Ejecución



Conversaciones para completar la Oferta



**COORDINACIÓN DE ACCIONES:**  
Es una práctica que busca habilitar la acción para que un equipo consiga los resultados que cuidan el futuro que importa.



## Negociación



Conversaciones para acordar las condiciones

El ejecutador tenga una promesa por completar, en un tiempo acordado mutuamente



## Confianza

Cada una de las acciones que se realicen en las fases, estarán impactadas por el corazón del ciclo.



Cliente/servidor



Ejecutor



Promesa

## Preparación

'Hacer el pedido' o la 'hacer una Oferta',



Preparación de la oferta o pedido



Conversaciones para crear la oferta



# Evaluación



# Preguntas Quiz

1. ¿Qué es la coordinación de acciones?
  - a. Es una práctica que busca habilitar la acción para que un equipo consiga los resultados que cuidan el futuro que importa.
  - b. Es un método de razonamiento que parte de promesas particulares para generar conclusiones generales.
  - c. Es una práctica que busca construir acciones investigativas entorno a un tema específico.
2. ¿Cuál es el orden de las fases del ciclo de la promesa?
  - a. Ejecución, negociación, preparación y evaluación.
  - b. Negociación, ejecución, preparación y evaluación.
  - c. Preparación, negociación, ejecución y evaluación.
3. ¿Quién es el cliente o servidor en el ciclo de la promesa?
  - a. La persona que debe hacer pedidos claros en conjunto de condiciones de satisfacción claras.
  - b. La persona que debe actuar a partir de un compromiso.
  - c. La persona que declina o renegocia pedidos que no puede cumplir.
4. ¿Qué es la confianza?
  - a. La condición para relacionarse con lo demás y coordinar acciones con ellos.
  - b. La capacidad de construir negocios con los clientes,
  - c. La condición de analizar adecuadamente las condiciones para la promesa.
5. ¿Qué es una promesa?
  - a. Es el compromiso que se construye entre dos personas de manera obligatoria.
  - b. Es el compromiso que asume una persona con otra mediante de una acción en específico.
  - c. Es un objetivo que asume una persona para construir una relación de confianza.