

Herramientas

Tips & Tricks

 Nuestra misión es hacer **más simple y valiosa** toda actividad humana.

Go *simple*
Improvement People Processes

www.gosimple.cl | contacto@gosimple.cl

Gestión Basada en Compromisos



“Los resultados de una organización son determinados a través de la red de compromisos humanos, nacidos en la red de conversaciones humanas”

- Fernando Flores -

Que es la Gestión basada en Compromisos

?

Tips & Tricks

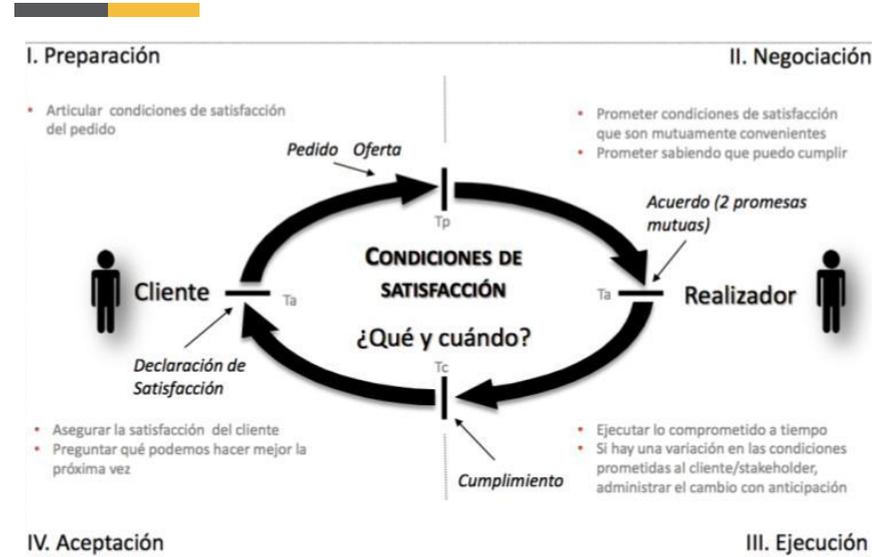
La gestión basada en Compromisos

Es un enfoque de liderazgo y gestión que se centra en la creación y cumplimiento de compromisos claros y específicos entre los miembros del equipo.

En lugar de gestionar tareas individuales de manera directa, este enfoque fomenta la autonomía y responsabilidad, permitiendo a los equipos trabajar de manera más eficiente y colaborativa.

Cómo funciona la Gestión basada en Compromisos ?

Tips & Tricks



- 1. Preparación:** El cliente identifica una necesidad o tarea y la comunica al realizador, explicando claramente las expectativas y condiciones de satisfacción.
- 2. Negociación:** El realizador revisa la solicitud y negocia los términos con el cliente. Esto puede incluir ajustes en el alcance, plazos y recursos necesarios.
- 3. Compromiso:** Una vez que se alcanzan acuerdos, el realizador se compromete formalmente a cumplir con la solicitud bajo las condiciones acordadas.
- 4. Ejecución:** El realizador trabaja para cumplir con el compromiso, manteniendo al cliente informado sobre el progreso y cualquier problema que pueda surgir.
- 5. Evaluación:** Al finalizar la tarea, el cliente revisa el resultado y proporciona retroalimentación sobre si el compromiso fue cumplido de manera satisfactoria.

Herramienta Tips & Tricks

Gestión basada en Compromisos

1. Preparación de Pedido

- ¿Quién es el cliente?
- ¿Qué es lo que pide?
- ¿Para que lo pide?
- ¿Para cuando lo pide?
- ¿Para donde lo pide?
- ¿A quien se lo pide (realizador)?
- ¿El realizador es competente para realizar el pedido?

- ¿Cuales son sus condiciones para quedar satisfecho?
- ¿Qué sucedería si no cumplimos el compromiso?

Resultado
Pedido hecho a realizador

2. Negociación de la Promesa

- Se revisa el pedido del Cliente, urgencia, importancia y capacidad de realización.
- Se acuerdan las condiciones de satisfacción (que, cuando, como, donde) entre Cliente y Realizador?
- Se acuerdan las condiciones del realizador (que, cuando, como, donde, importancia) para dar cumplimiento a la promesa.
- Se acuerdan las consecuencias producto de incumplimientos

- El realizador debe asegurarse que puede cumplir su promesa.
- Si el realizador no esta preparado para acordar una promesa, puede hacer un prometo prometer

Resultado
El realizador hace una promesa (SI o NO o Prometo Prometer) al Cliente en base a lo pedido y acordado.



4. Evaluación

- El cliente evalúa que tan bien el realizador satisficía sus preocupaciones (condiciones de satisfacción)
- El realizador analiza las insatisfacciones, problemas y reclamos del Cliente como fuente permanente de mejora e innovación en su actuar frente a futuras promesas.

Resultado
El Cliente realiza una declaración de satisfacción o insatisfacción, En el caso de este último es clave precisar las razones y hechos, y volver a una etapa anterior del ciclo si el Cliente lo permite.

3. Ejecución de promesa

- Ejecutar lo comprometido
- Informar permanentemente al Cliente sobre avances de la ejecución y donde se requiera de su apoyo.
- Administrar los problemas, atrasos o cambios con anticipación

Resultado
El realizador realiza una declaración de cumplimiento o incumplimiento, En el caso de este último es clave hacerlo con anticipación y replantearse la promesa o el pedido si el Cliente lo permite.

1. Preparación de Pedido

- ✓ ¿Quién es el cliente?
- ✓ ¿Qué es lo que pide?
- ✓ ¿Para que lo pide?
- ✓ ¿Para cuando lo pide?
- ✓ ¿Para donde lo pide?
- ✓ ¿A quien se lo pide (realizador)?
- ✓ ¿El realizador es competente para realizar el pedido?

- ✓ ¿Cuales son sus condiciones para quedar satisfecho?
- ✓ ¿Qué sucedería si no cumplimos el compromiso?

Resultado

- ✓ Pedido hecho a realizador

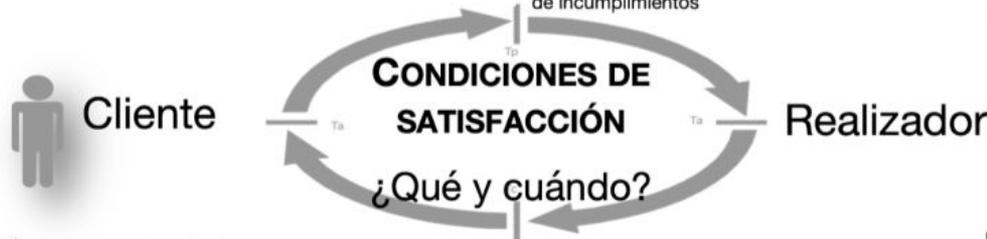
2. Negociación de la Promesa

- ✓ Se revisa el pedido del Cliente, urgencia, importancia y capacidad de realización.
- ✓ Se acuerdan las condiciones de satisfacción (que, cuando, como, donde) entre Cliente y Realizador?
- ✓ Se acuerdan las condiciones del realizador (que, cuando, como, donde, importancia) para dar cumplimiento a la promesa.
- ✓ Se acuerdan las consecuencias producto de incumplimientos

- ✓ El realizador debe asegurarse que puede cumplir su promesa.
- ✓ Si el realizador no esta preparado para acordar una promesa, puede hacer un prometo prometer

Resultado

- ✓ El realizador hace una promesa (SI o NO o Prometo Prometer) al Cliente en base a lo pedido y acordado.



- ✓ El cliente evalúa que tan bien el realizador satisfacía sus preocupaciones (condiciones de satisfacción)
- ✓ El realizador analiza las insatisfacciones, problemas y reclamos del Cliente como fuente permanente de mejora e innovación en su actuar frente a futuras promesas.

Resultado

- ✓ El Cliente realiza una declaración de satisfacción o insatisfacción, En el caso de este último es clave precisar las razones y hechos, y volver a una etapa anterior del ciclo si el Cliente lo permite.

- ✓ Ejecutar lo comprometido
- ✓ Informar permanentemente al Cliente sobre avances de la ejecución y donde se requiera de su apoyo.
- ✓ Administrar los problemas, atrasos o cambios con anticipación

Resultado

- ✓ El realizador realiza una declaración de cumplimiento o incumplimiento, En el caso de este último es clave hacerlo con anticipación y replantearse la promesa o el pedido si el Cliente lo permite.

4. Evaluación

3. Ejecución de promesa

Síguenos



Ayudamos a nuestros Clientes a **alcanzar su mejor forma** para **superar los desafíos** del Negocio.

Go *simple*
Improvement People Processes