

Serie de Desarrollo

# Manejo de personal

Hugo Alberto Becerra Espinoza

!Bienvenidos!



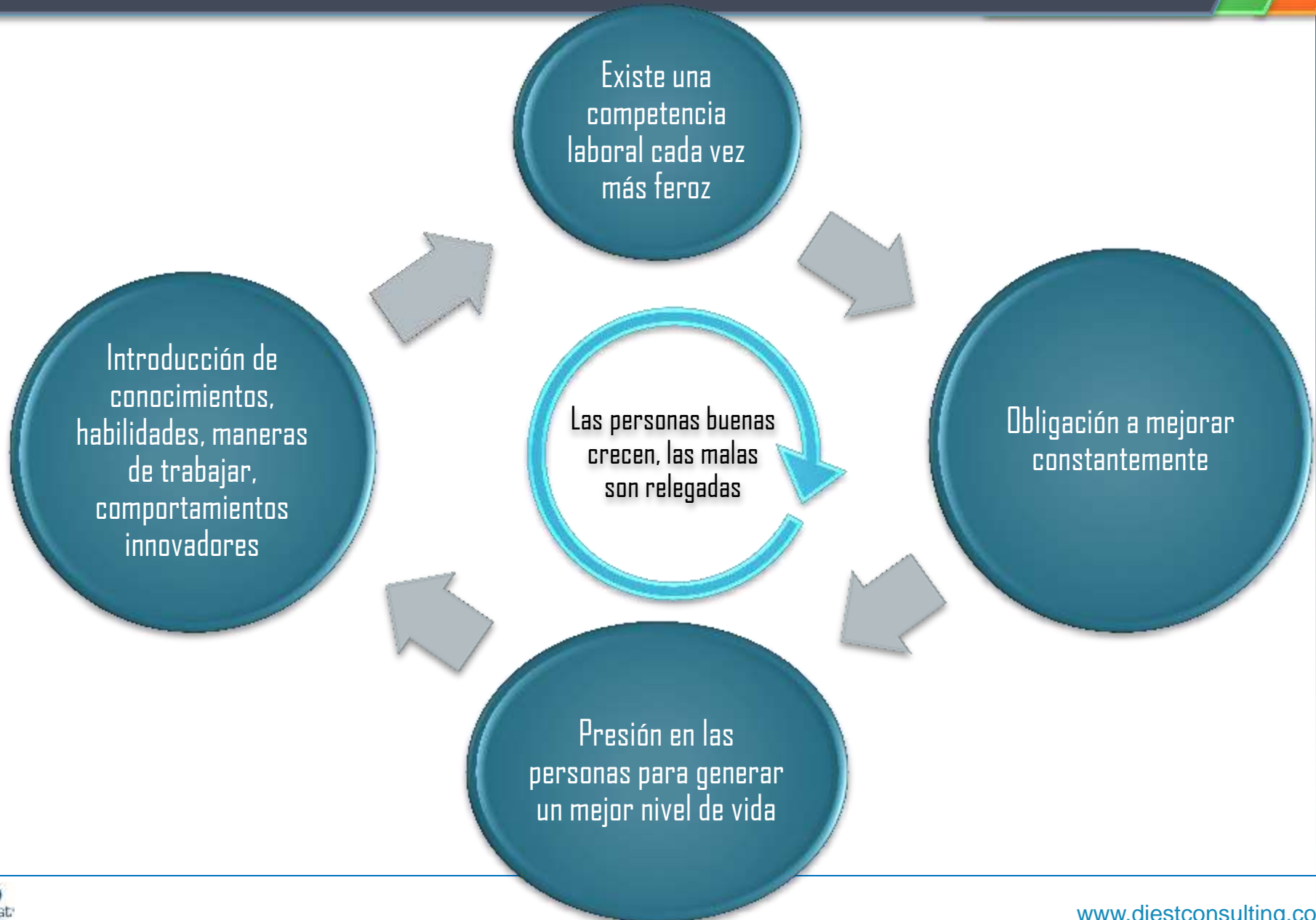
A black and white portrait of Albert Einstein, showing his characteristic wild, white hair and mustache. He is looking directly at the camera with a slight smile. The background is dark and out of focus.

**"LA MENTE ES COMO UN  
PARACAÍDAS... SOLO  
FUNCIONA SI LA  
TENEMOS ABIERTA".**



# El Entorno actual de las PERSONAS

# Entorno laboral competitivo



# ¿Qué es lo que buscan los empleados?, todo a cambiado...

## ◆ Antes, los del siglo pasado..

1. Estabilidad laboral
2. Reputación
3. Tamaño de la empresa
4. Productos y servicios de calidad
5. Consumidores satisfechos
6. Satisfacción laboral y de los empleados

## ◆ Hoy, los de este siglo, los “millennials” ..

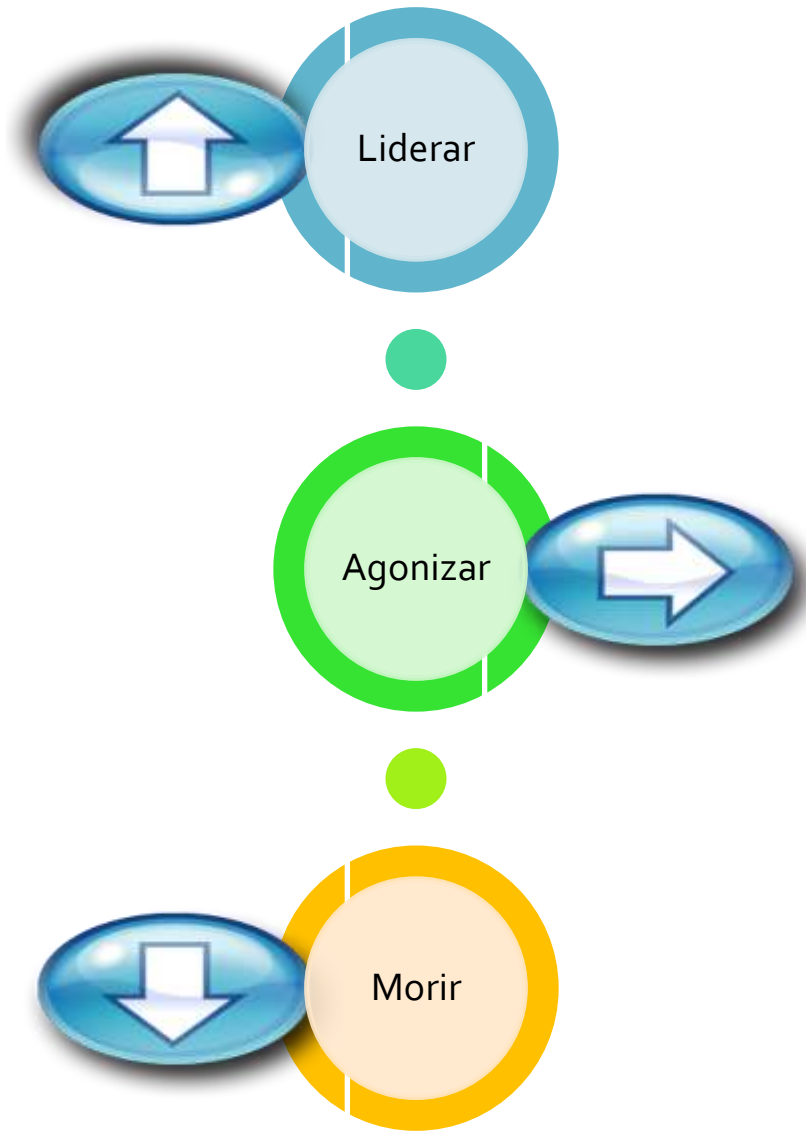
1. Productos y servicios de calidad
2. Satisfacción laboral y de los empleados
3. Consumidores satisfechos
4. Tamaño de la empresa
5. Reputación
6. Estabilidad laboral

Los millennials esperan mucho mas de las organizaciones de lo que se pretendía hace 50, 20 o hasta 10 años atrás

Los millennials es un grupo poblacional que cree firmemente que las organizaciones deben prestar tanta atención a la gente y a su propósito, como a sus productos y rentabilidad

# Los 3 Caminos

- Si tu opción es liderar, deberás entonces crear los mecanismos necesarios para ser productivo



# SUPERVISOR PROFESIONAL

1. ¿Qué es un supervisor?
2. ¿Por qué se necesitan supervisores?

# Definiciones

1. **¿Qué es efectividad?**
  - ▣ Algo es efectivo cuando alguna actividad realizada funciona para el propósito pensado.
2. **¿Qué es un supervisor efectivo?**
  - ▣ Un supervisor efectivo es el que no se necesita.

# ¿Qué hace un Supervisor NO Profesional?

- Da órdenes.
- Presiona.
- Se hace el importante.
- Controla y Fiscaliza.
- Se robó la gloria de sus “súbditos”.
- Puntualiza y magnifica los errores.
- Cuando los resultados no se dan le echa la culpa a otros.
- Es tan que solo se le ocurre castigar.
- Cree que su trabajo es encontrar fallas.
- Es empírico, desorganizado, desenfocado.



# ¿QUIEN QUIERES SER?



# ¿Que es lo que las Organizaciones requieren?

Líderes  
capaces de  
hacer que las  
cosas sucedan  
rápidamente  
y de forma  
contundente

# PROACTIVIDAD

# Reactivo vs. Proactivo

Proactivo

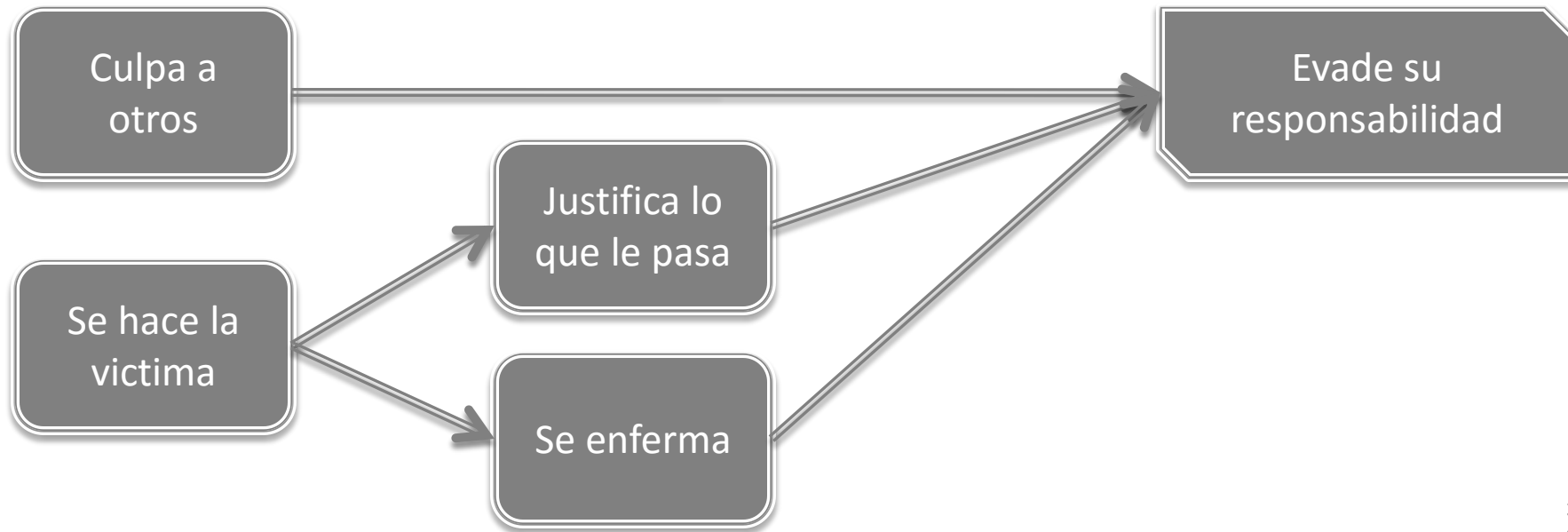


Reactivo



# Falso Líder vs. Líder Verdadero

## El falso líder

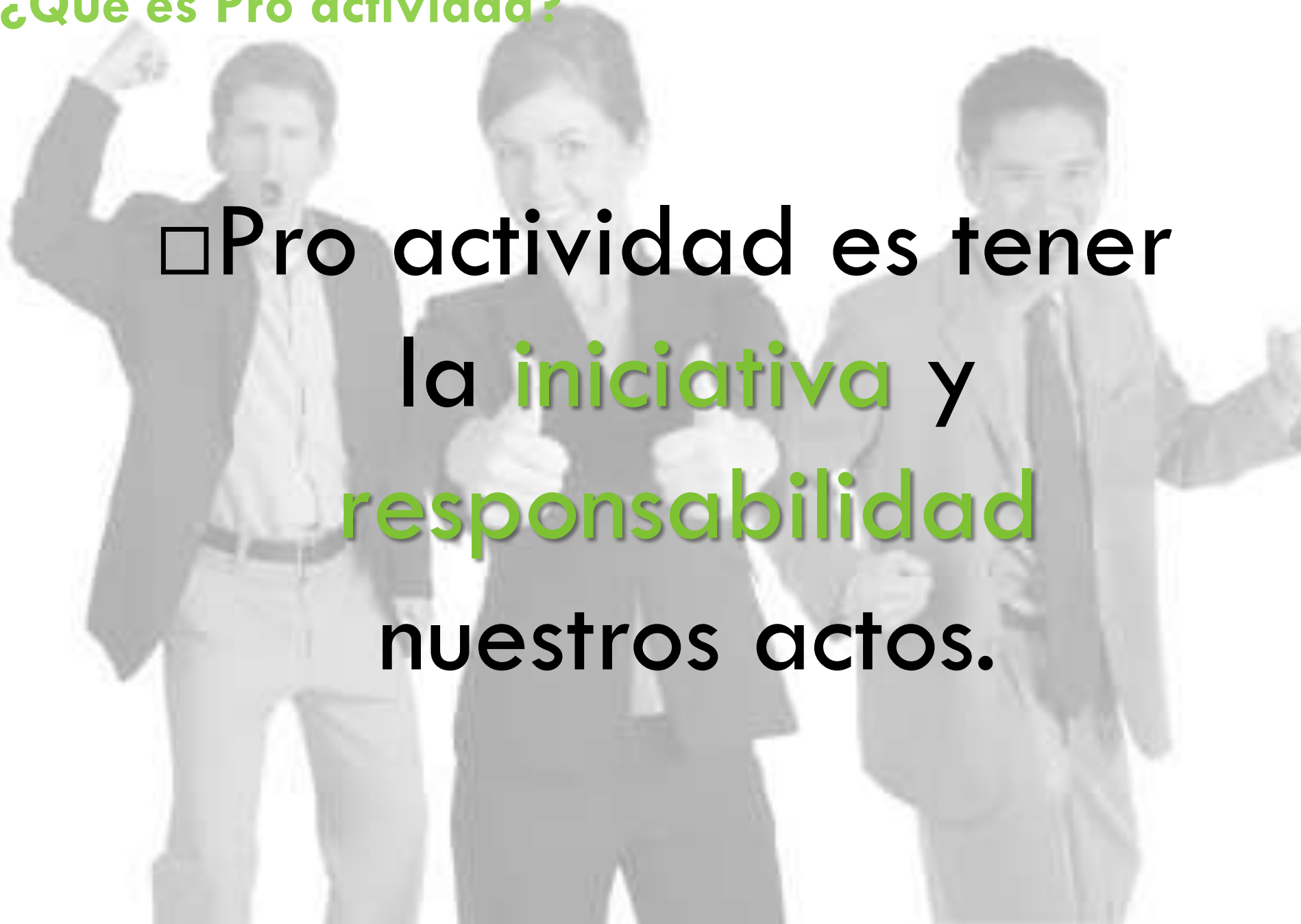


## El Líder Verdadero



¿Qué es Pro actividad?

□ Pro actividad es tener  
la **iniciativa** y  
**responsabilidad**  
nuestros actos.



# CAPACIDAD DE CAMBIO

¿Por qué para algunos es difícil cambiar?

# Capacidad de cambio



“Debes dejar de ser lo que eres, si quieres llegar a ser quien **aspiras**”

“Cambiar Implica abandonar algunas de las cómodas formas de vivir y trabajar a las que estamos acostumbrados”

oportunidades

oportunidades

**oportunidades**



oportunidades

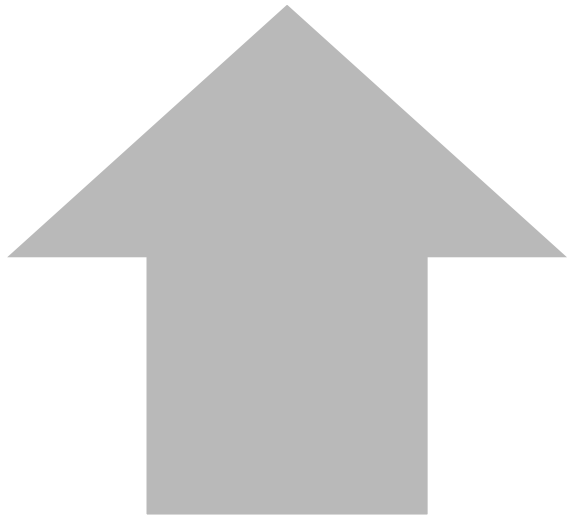
**Op**

oportunidades

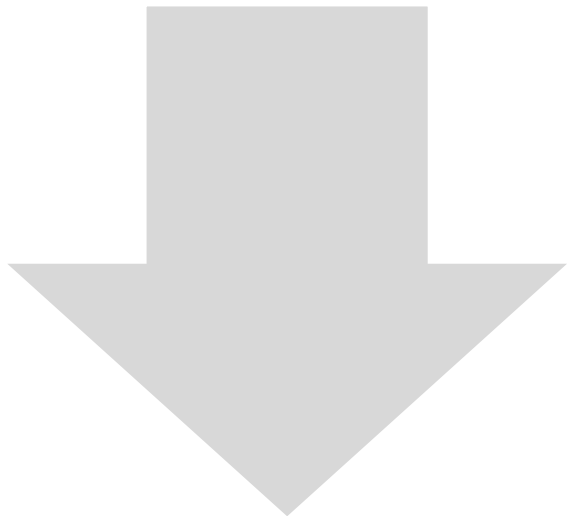
oportunidades

# CAMBIANDO EL RESULTADO

¿A dónde crees que llegarás?



**Máximo  
posible**



**Mínimo  
requerido**

A person in climbing gear is seen from behind, standing on a narrow, snow-covered ridge of a mountain. The person is wearing a dark jacket, pants, and a bright orange helmet. The mountain's surface is covered in snow and has some tracks. The background shows a vast, hazy landscape of mountain ranges under a clear blue sky.

Realiza el Máximo Posible

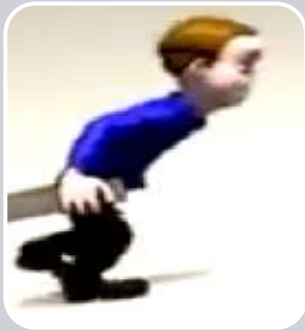
“Hacer el máximo posible provoca la salida perpetua de la zona de confort”

-Hugo Becerra

1. ¿Qué cambios necesito hacer para hacer el máximo Posible?
2. ¿Qué cambios necesito hacer para que mi gente de el máximo posible?

¿A QUIEN LIDERO?

# La gente correcta es el activo mas importante



## Productor:

- Sabe a donde ir, sabe que hacer y es un emprendedor.
- Toma responsabilidad total de su trabajo y aporta mucho a la empresa

## Eficiente:

- Altamente eficiente.
- Mucha voluntad para aprender, trabajar y desarrollar.
- Con entrenamiento y orientación será un productor.

## Ineficiente

- Su contribución no hace mucho la diferencia.

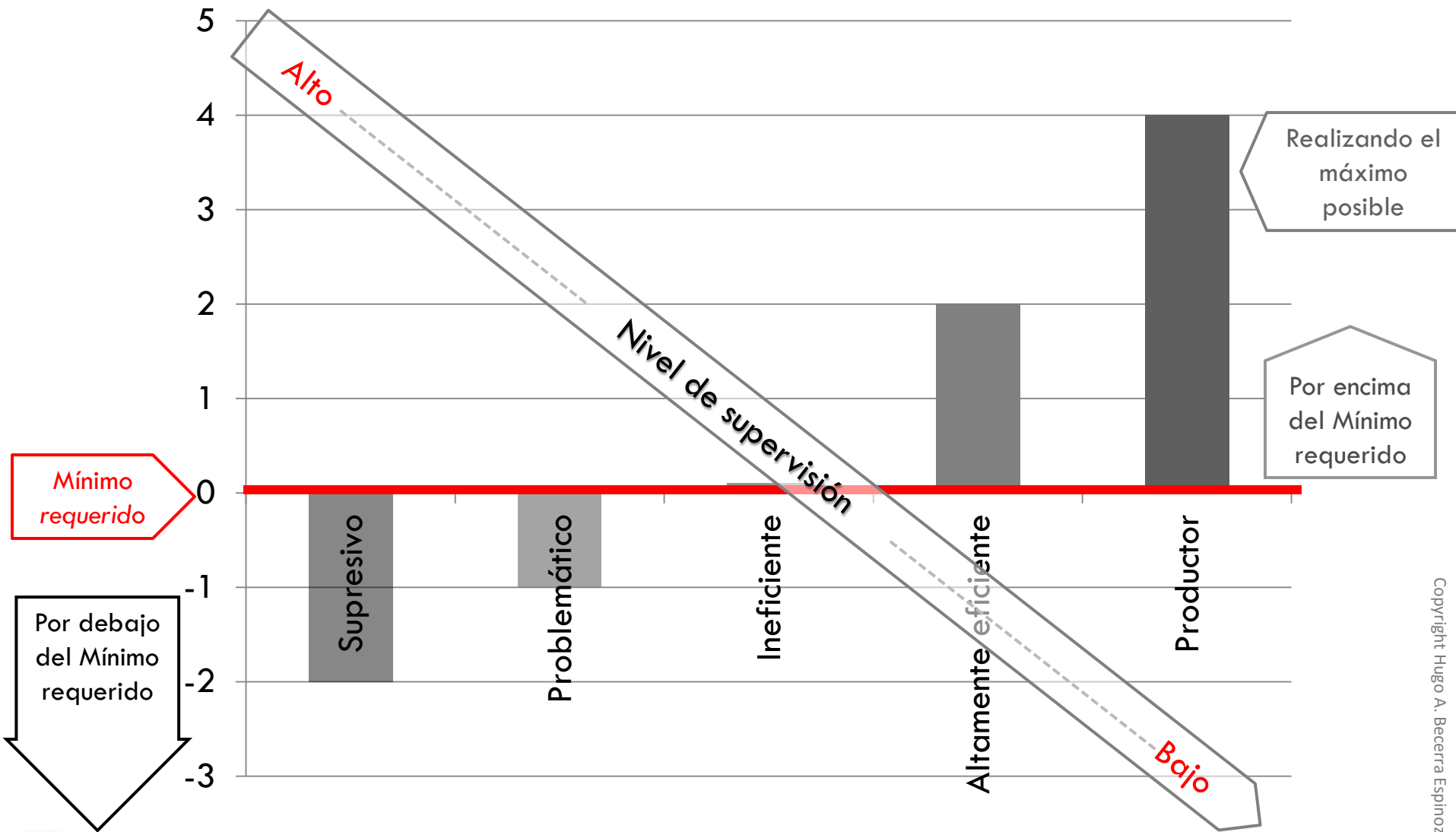
## Problemática

- Fuente potencial de problemas
- Rendimiento sube y baja
- Construye y destruye
- Su influencia hace el trabajo mas difícil y menos predecible

## Persona supresiva

- Intenta constantemente destruir ocultando a menudo sus actos
- Mascara social amable
- Es una amenaza para cualquier organización

# El equipo de trabajo de alto desempeño



# Ejercicio: ¿Quién es mi equipo?

1. **¿Cuántos productores tengo?** Sabe a donde ir, sabe que hacer, es un emprendedor, toma responsabilidad total de su trabajo y aporta mucho a la empresa, requiere un mínimo o nada de supervisión.
2. **¿Cuántos Altamente eficientes?** Tiene mucha voluntad para aprender, trabajar y desarrollar. Requiere muy poca supervisión y por lo general hacen muy bien su trabajo.
3. **¿Cuántos Ineficientes?** Su contribución no hace mucho la diferencia
4. **¿Cuántos problemáticos y supresivos tengo?** Son fuente potencial de problemas, su rendimiento sube y baja, construye y destruye, su influencia hace el trabajo mas difícil en el equipo y requiere mucha revisión y supervisión de su trabajo

¿CÓMO LE HAGO PARA  
MANEJAR A MI EQUIPO  
EFICIENTEMENTE?

# Conviértete en un coach

Es una persona capaz de sugerir las mejores prácticas y de esta manera intervenir en la forma en que las personas se desarrollan.

Interactúa con el personal para tomar ventaja de sus competencias y talentos en un área determinada.

Ayuda junto con su equipo de trabajo a analizar las causas de las fallas y propone soluciones.

Ayuda a clarificar las prioridades, objetivos, metas y requerimientos para lograrlos.

Ayuda a obtener el compromiso de las personas que llevan a cabo el trabajo.

# 15 claves para un coach supervisor efectivo

1. Construye para tu gente y despierta en ellos el deseo de alcanzar la misión de la empresa.

2. Ser un coach supervisor efectivo significa ser impopular, señal de que aportarás siempre propuestas a beneficio de todos.

3. Es parte de la solución y no del problema.

4. Posee la virtud de la paciencia: “se puede percibir el tamaño de las personas por el tamaño de las cosas que las ponen de mal humor”- Adlai Stevenson

5. Predica con el ejemplo: “la palabra convence pero el ejemplo arrastra”

6. Tiene una enorme capacidad de cambio y como consecuencia, tiene la capacidad de hacer cambiar a su gente.

7. Tiene una visión amplia de lo que la organización desea alcanzar y vive para lograr esa visión.

8. Tiene un entusiasmo y una perseverancia desbordantes.

9. Utiliza la motivación y colaboración, evitando al máximo la coerción.

10. Apoya a tus subordinados, eres maestro y guía.

11. Conserva siempre la humildad. Eres el que menos sabes puesto que tu no tienes las manos en el fuego permanentemente.

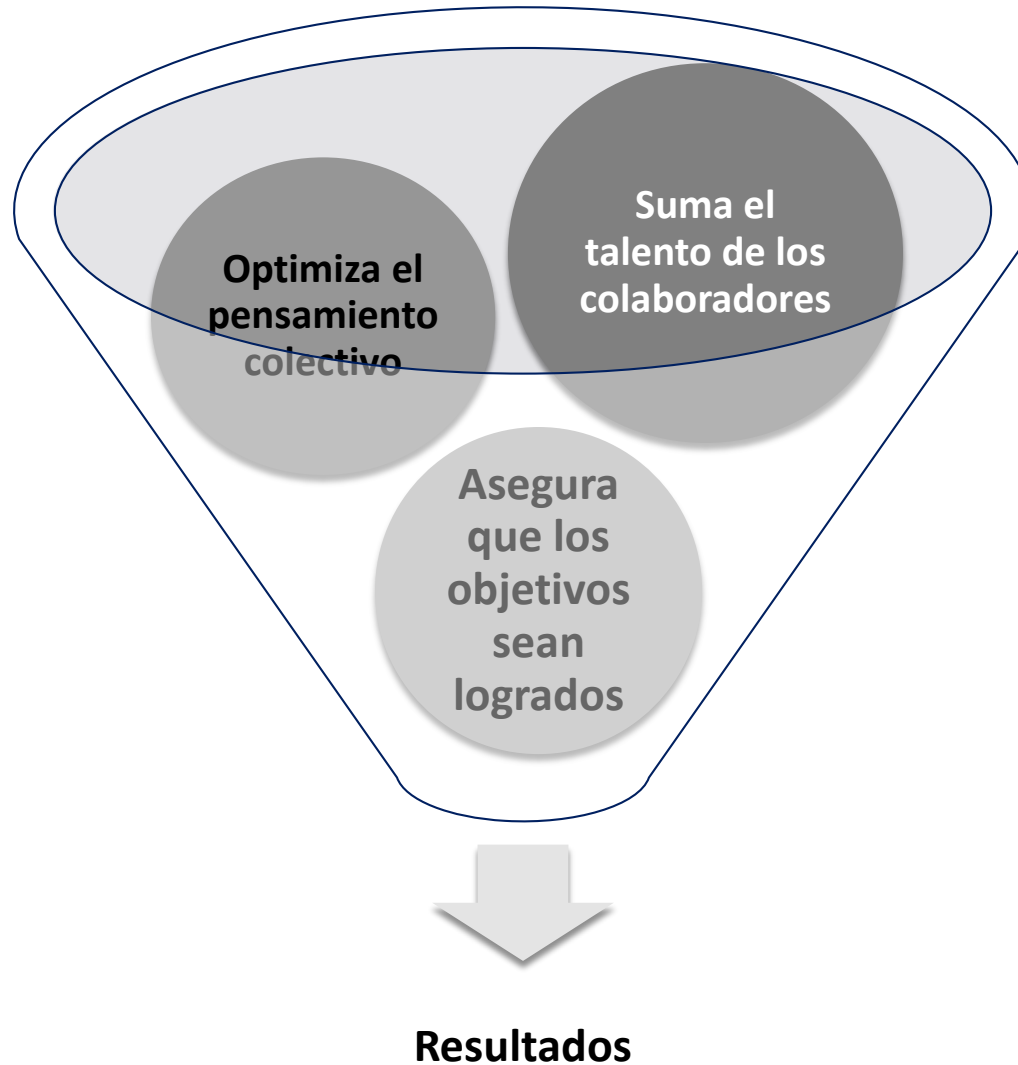
12. ¿Quieres tener éxito?: La primera ley del éxito es el deseo profundo de querer tenerlo

13. Involúcrate, no solo participes, ten algo que perder.

14. Cumple siempre lo que prometes, con frecuencia y en exceso.

15. Se congruente con lo que dices, haz que coincidan tus palabras con tus acciones

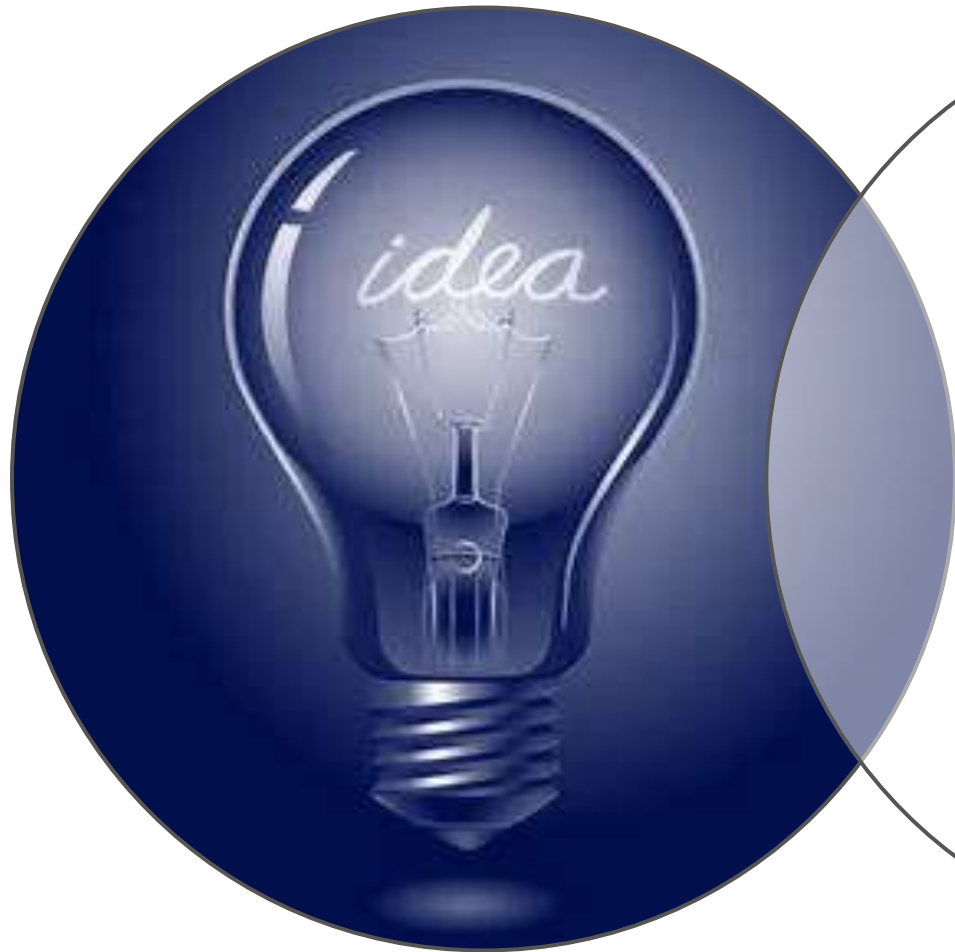
# Un buen coach...





¿Cómo le hago para manejar a mi equipo eficazmente?

# ¿Cómo le hago para manejar a mi equipo eficazmente?



Hay que  
hacerlos  
“competentes  
conscientes”

# Competente Consciente

La persona es muy competente y sabe porque

Competente  
Consciente



Incompetente  
Inconsciente



La persona es incompetente  
y no lo sabe

Incompetente  
Consciente



La persona es  
incompetente pero lo  
sabe y esta dispuesto a  
aprender

Competente  
Inconsciente



La persona es buena para algo (es  
"natural") pero no lo sabe

# Competente Consciente



## Un competente consciente:

- **SABE** que hizo bien.
- Sabe **COMO** lo hizo.
- Lo puede **REPETIR**.
- Lo puede **MEJORAR**.
- Lo puede **ENSEÑAR**.

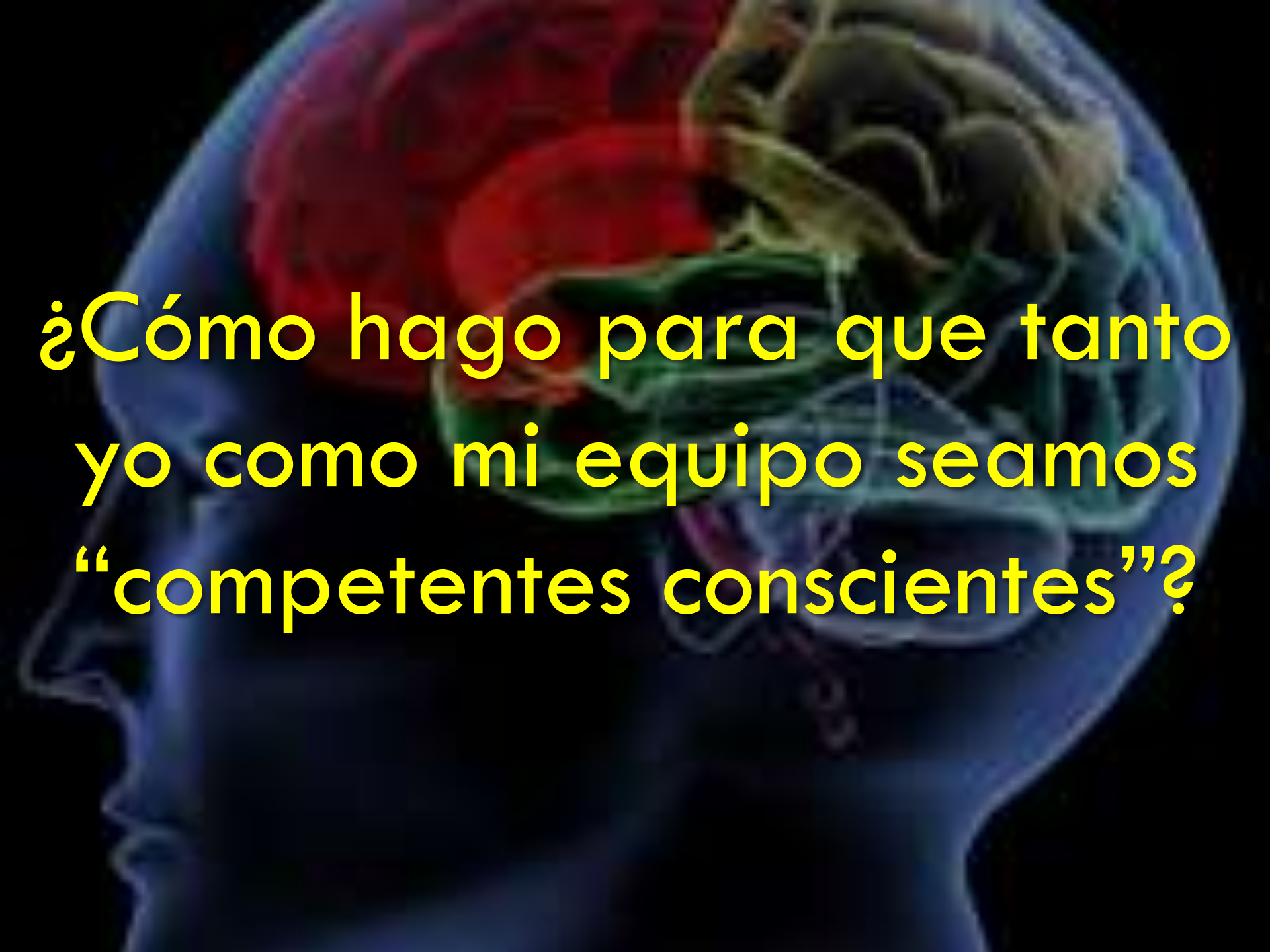
# Competente consciente

- ¿Qué sucedería con las tareas recurrentes si mi equipo fuera competente consciente?

# El gran reto

Necesitamos técnicas y formas para hacer que mi personal sea competente consciente.

El reto esta en volver competente consciente al personal bajo mi cargo



**¿Cómo hago para que tanto  
yo como mi equipo seamos  
“competentes conscientes”?**

## Predicar con el Ejemplo

- Congruencia entre los que se **P**ienza, se **D**ice y se **H**ace.
- Se una inspiración, no una decepción.

**P** = **D** = **H**

Construye la  
Credibilidad y  
confianza

- Inculca y práctica hábitos de cortesía.
- Comunícate eficazmente
- Deja a un lado la arrogancia y la soberbia
- Deja a un lado la frialdad y la indiferencia

Fortalece las  
conexiones

# Construye relaciones

## Inculca Actitud positiva

- Los optimistas inspiran actuando y pensando positivamente aun en circunstancias difíciles, los pesimistas decepcionan y desgastan porque se enfocan en lo negativo.
- Enseñale a tu equipo a decidir correctamente:
  - Que utilicen correctamente su capacidad de elección.
  - Y que esa elección los lleve a resultados positivos.
- Nunca hables mal de tu empresa, ni de tus compañeros.

# Construye un gran ambiente de trabajo

# Metas y objetivos

- Todos deben saber cuales son los objetivos y metas a alcanzar dentro del departamento
- Comparte información de resultados y Kpis.
- Comparte acciones y tareas a desarrollar y porque son importantes.
- Genera planes de acción con tu equipo para mejorar los resultados

## Enfoca tu área

# Clarifica las Funciones, responsabilidades, conocimientos y habilidades

- Determina claramente que es lo que se espera de cada persona.
- Establece claramente cuales son las funciones y responsabilidades de cada puesto incluyendo el tuyo.
- Determina cuales son los conocimientos y talentos requeridos para asumir esas funciones y responsabilidades.
- Claridad = desarrollo de una sólida descripción integral de puesto

## Estructura tu área

## Retroalimenta y entrena

- Nunca apuestes ni asumas que la persona sabe.
- Tu trabajo es ser un coach y los mejores coaches retroalimentan perpetuamente y entrenan a su gente para hacerlos mejor **DIARIAMENTE**.
- Sigue las 4 Esquinas del entrenamiento:
  1. Le explico que hacer y como hacerlo
  2. Los hacemos juntos
  3. La persona lo hace solo bajo mi supervisión
  4. La persona me entrena a mi en como hacerlo
- Sigue los 4 pasos de la retroalimentación:
  1. Explica que es lo que deseas que se logre o que es lo que no quieres que vuelva a ocurrir
  2. Haz preguntas cuya contestación confirme que estamos sobre el mismo entendimiento.
  3. Haz que desarrolle un "plan de acción"
  4. Da seguimiento al plan y vuelve a retroalimentar si es necesario

# Forma un equipo Competente

## Evalúa

- Evalúa el desempeño verificando las “brechas” que existen entre la descripción de puesto y el accionar actual.
- Genera un plan de desarrollo personal para cerrar esas brechas
- Desarrolla de una sólida evaluación de desarrollo personal alineada a la descripción de puesto

Forma un equipo  
Consciente

## Empodera

- Transfiere la responsabilidad total y completa a cada puesto.
- Dejales espacio de maniobra, dejalos actuar.
- Tolera los errores, nunca los magnifiques, tu trabajo es "Capitalizar los errores" para aumentar la competencia consciente.

Forma personas  
que no dependan  
de ti

Impón el máximo posible

- Exige a tu gente el máximo posible pero asegurate que esta bien entrenado.
- Nunca tolere acciones por debajo del mínimo requerido, retroalimenta lo que se espera o esperaba.
- Sigue las 3 leyes del liderazgo:
  1. Si no sabe, le entreno.
  2. Si no puede, le ayudo.
  3. Si no quiere, muchas gracias por participar.
- Jamás le dediques tiempo a alguien que no quiere.

# Fortalece el temple de tu equipo

Equipo preparado para aprovechar grandes oportunidades y con el carácter suficiente para enfrentar grandes retos y obstáculos



# Gung Ho!

“El Líder Eficaz solo puede serlo si es !GUNG HO!”

-Diest

□ “Lo Bueno es  
Enemigo de lo  
Grandioso”

-Jim Collins- Good to great

**Serie de Desarrollo**

# MANEJO DE PERSONAL

**Hugo Alberto Becerra Espinoza**

<http://diestconsulting.com/silt>

Hugo Alberto Becerra Espinoza

Cel: [521] (656) 199.8976

[hugo@diestconsulting.com](mailto:hugo@diestconsulting.com)

[www.diestconsulting.com](http://www.diestconsulting.com)



**!Muchas Gracias!**