

Serie de Desarrollo

# Supervisión Efectiva

Hugo Alberto Becerra Espinoza

!Bienvenidos!



# Reglas



Decomiso de celulares, laptops, licuadoras, cafeteras, etc.

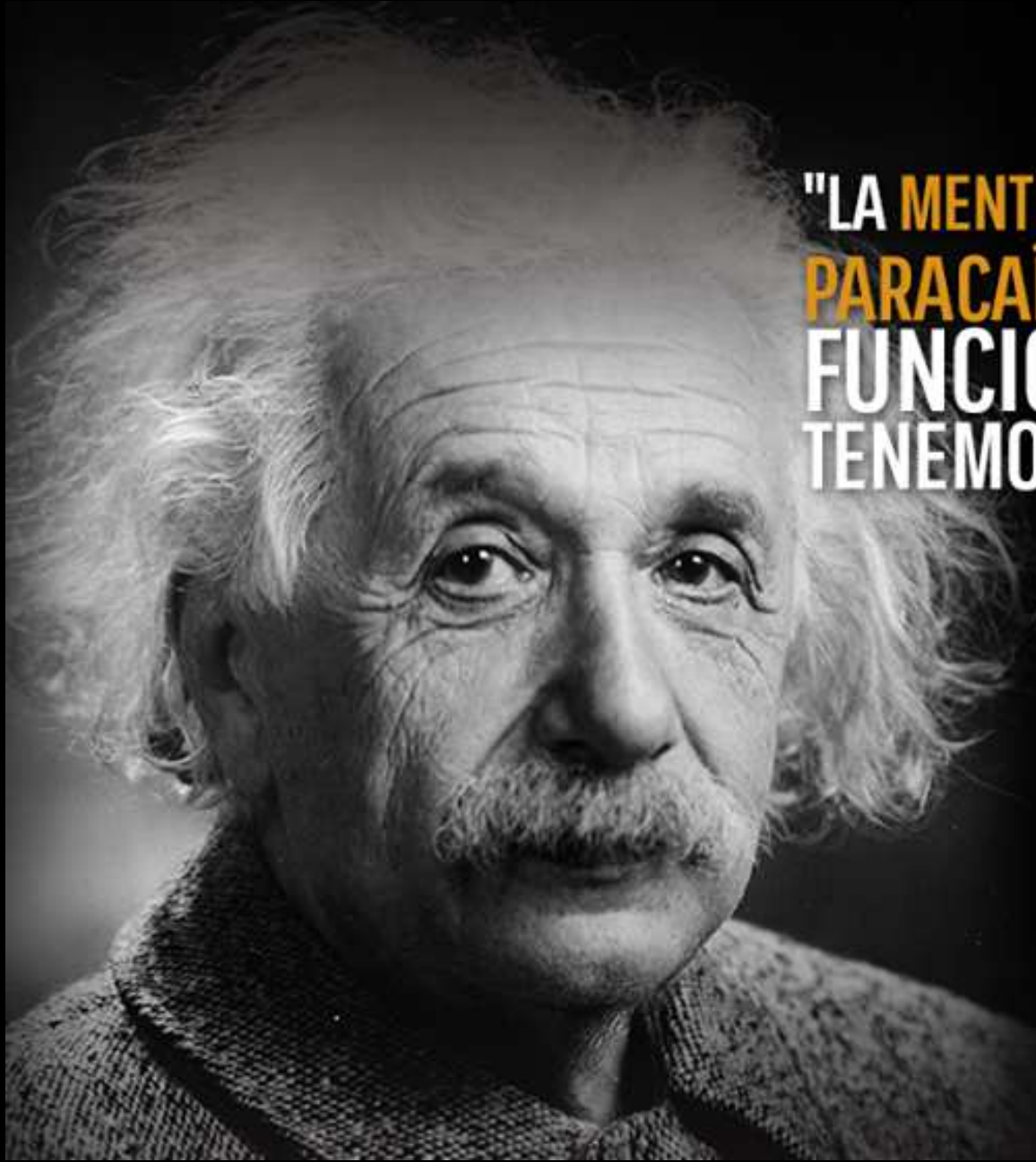
**Enroque** (cambiarse de lugar y de sección, record es de 9.63 segundos)



Participación activa

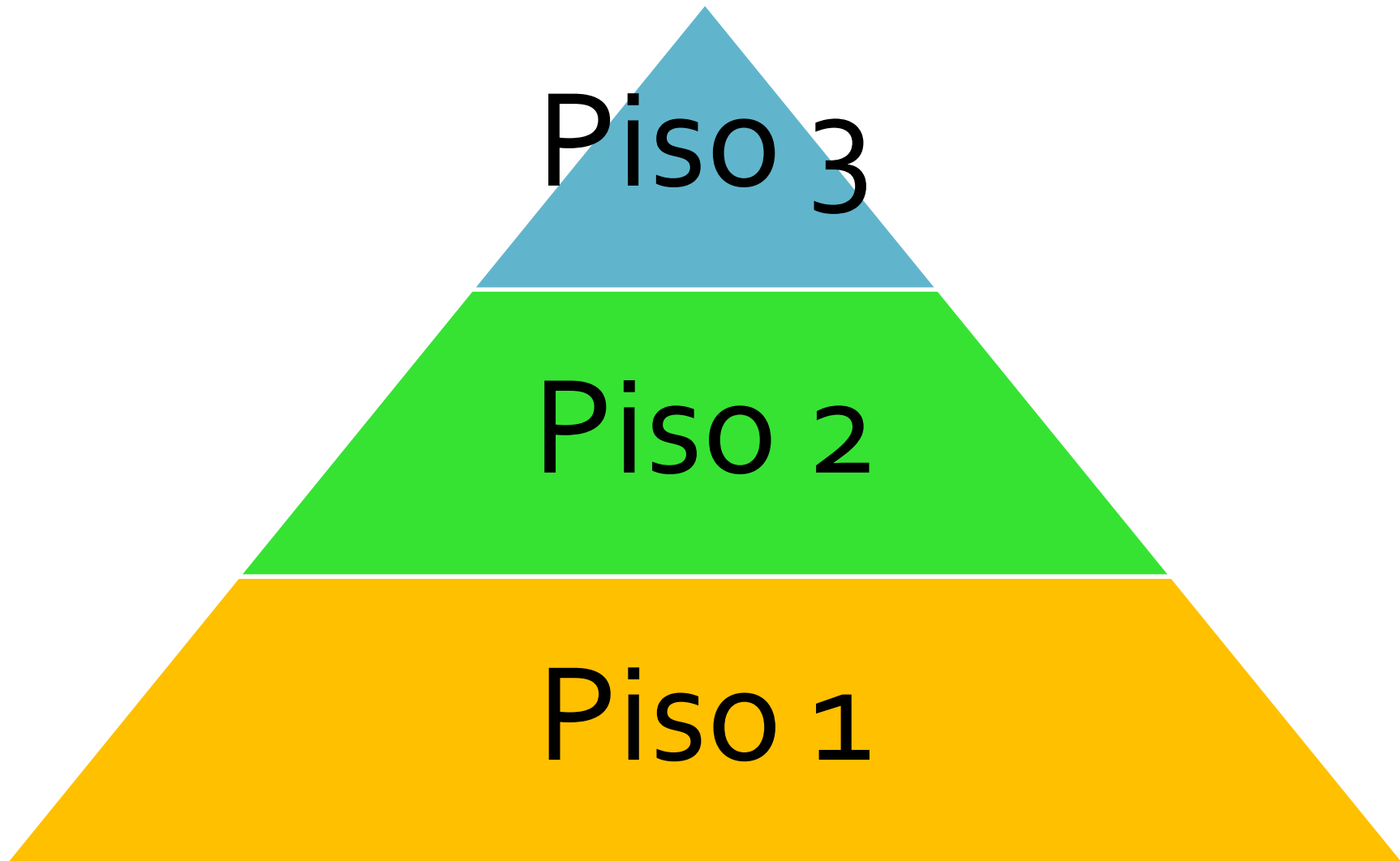
Liga con esta presentación al final del curso





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

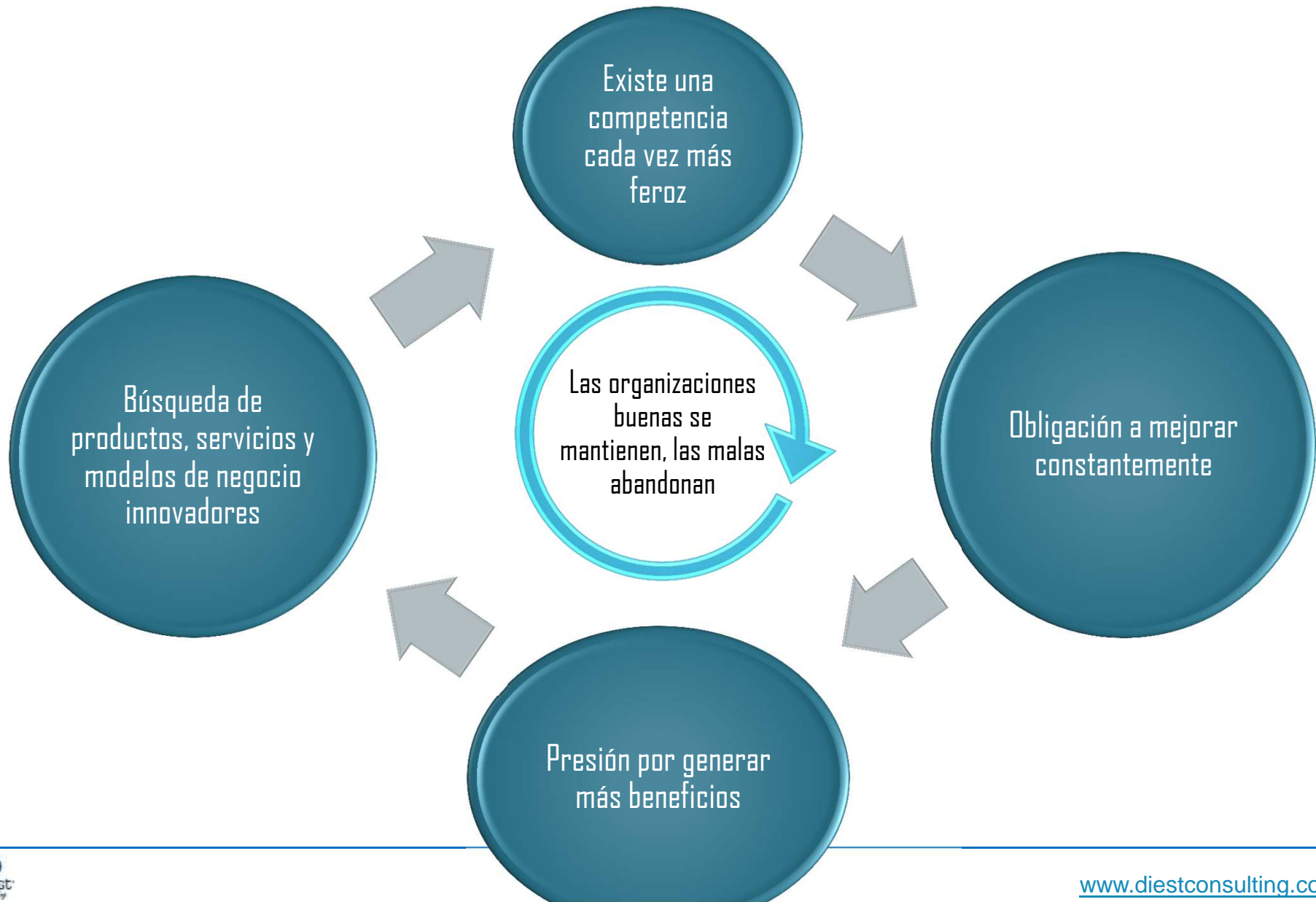
# Los 3 pisos básicos



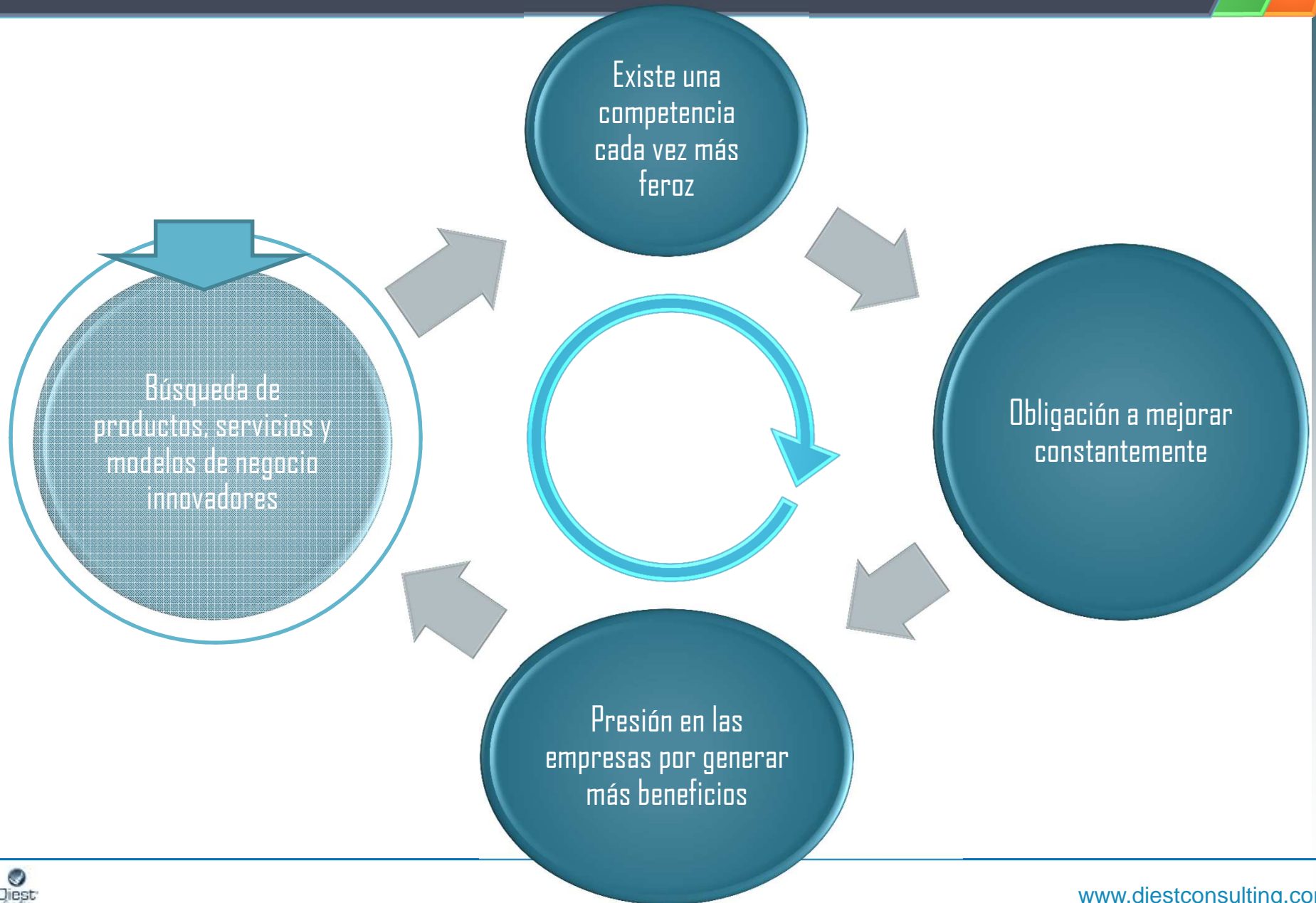
# El Entorno actual de las empresas



# El Entorno Actual de Las Organizaciones



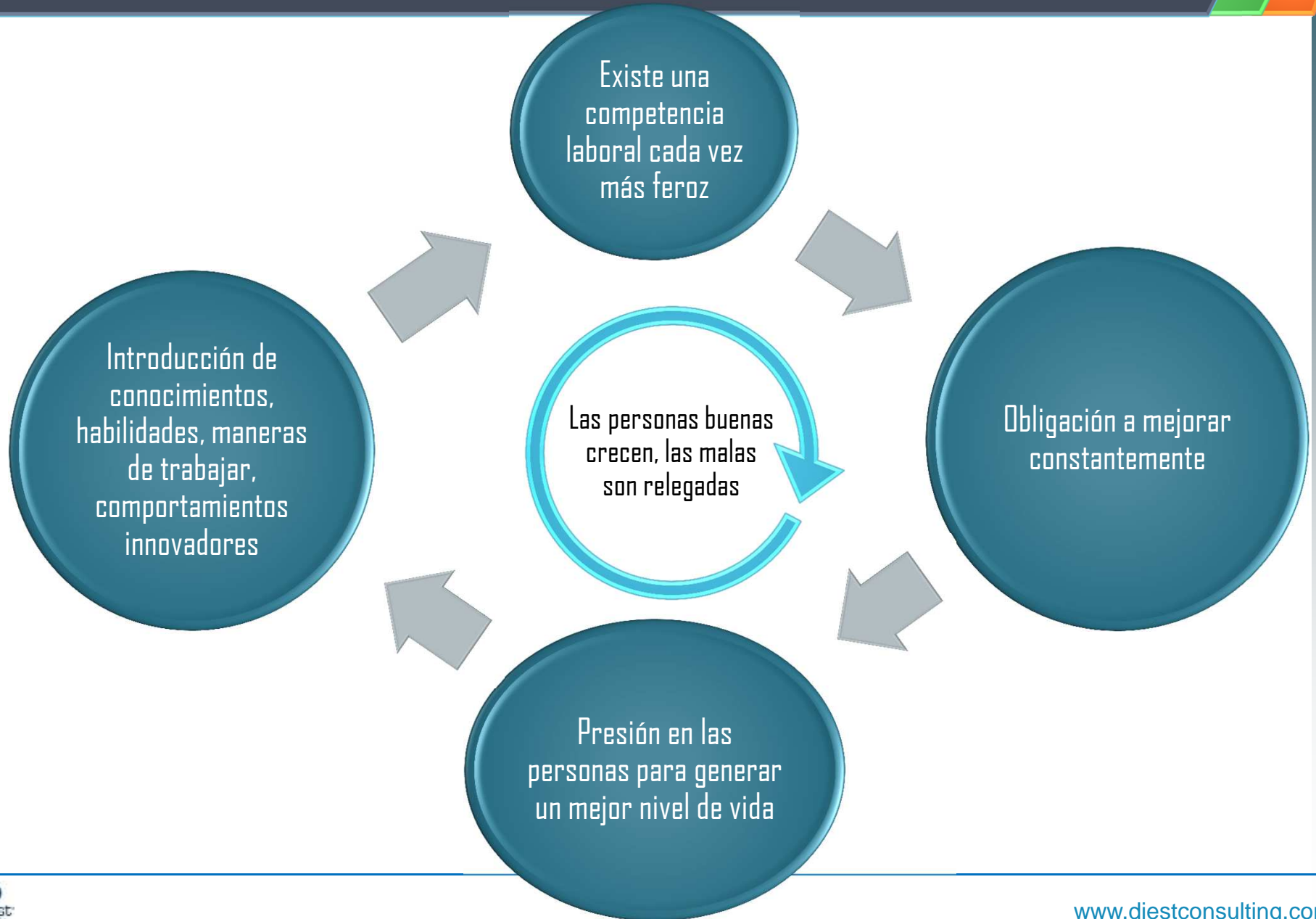
# ¿Dónde esta entonces la ventaja competitiva?





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" ..

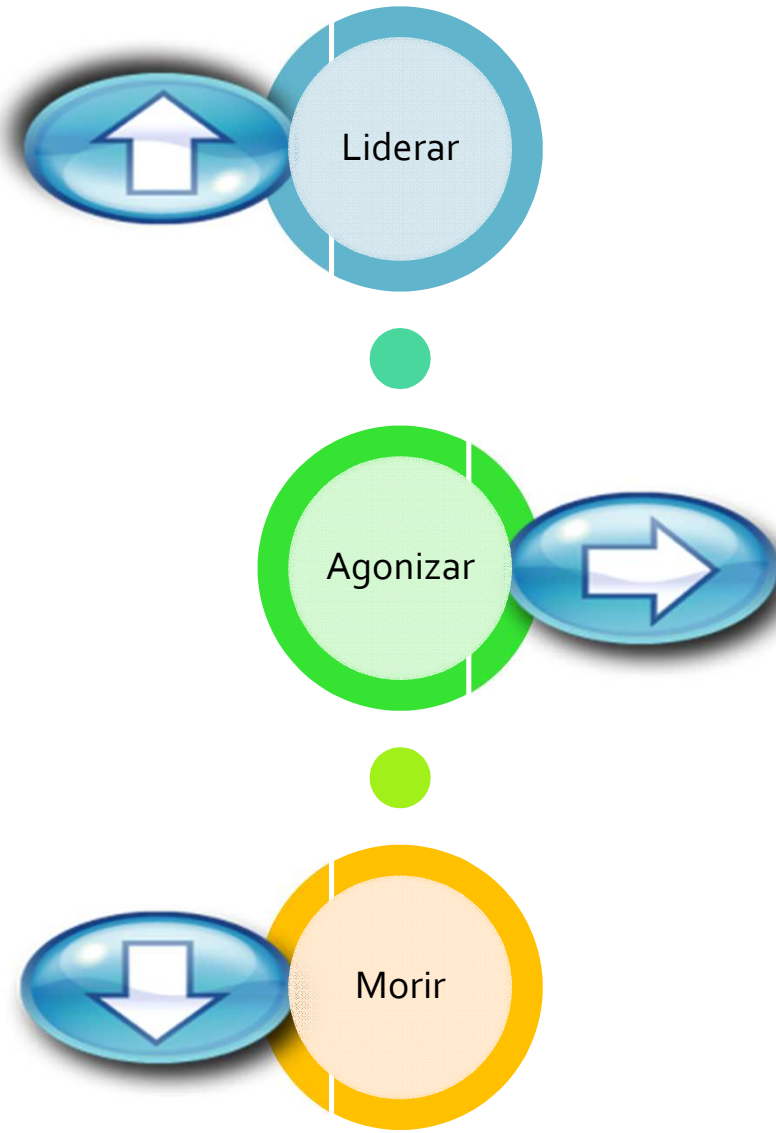
1. Productos y servicios de calidad
2. Satisfacción laboral y de los empleados
3. Consumidores satisfechos
4. Tamaño de la empresa
5. Reputación
6. Estabilidad laboral

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



# Para ser productivo necesitas concentrarte en:

Extraordinario  
nivel  
de servicio al  
cliente

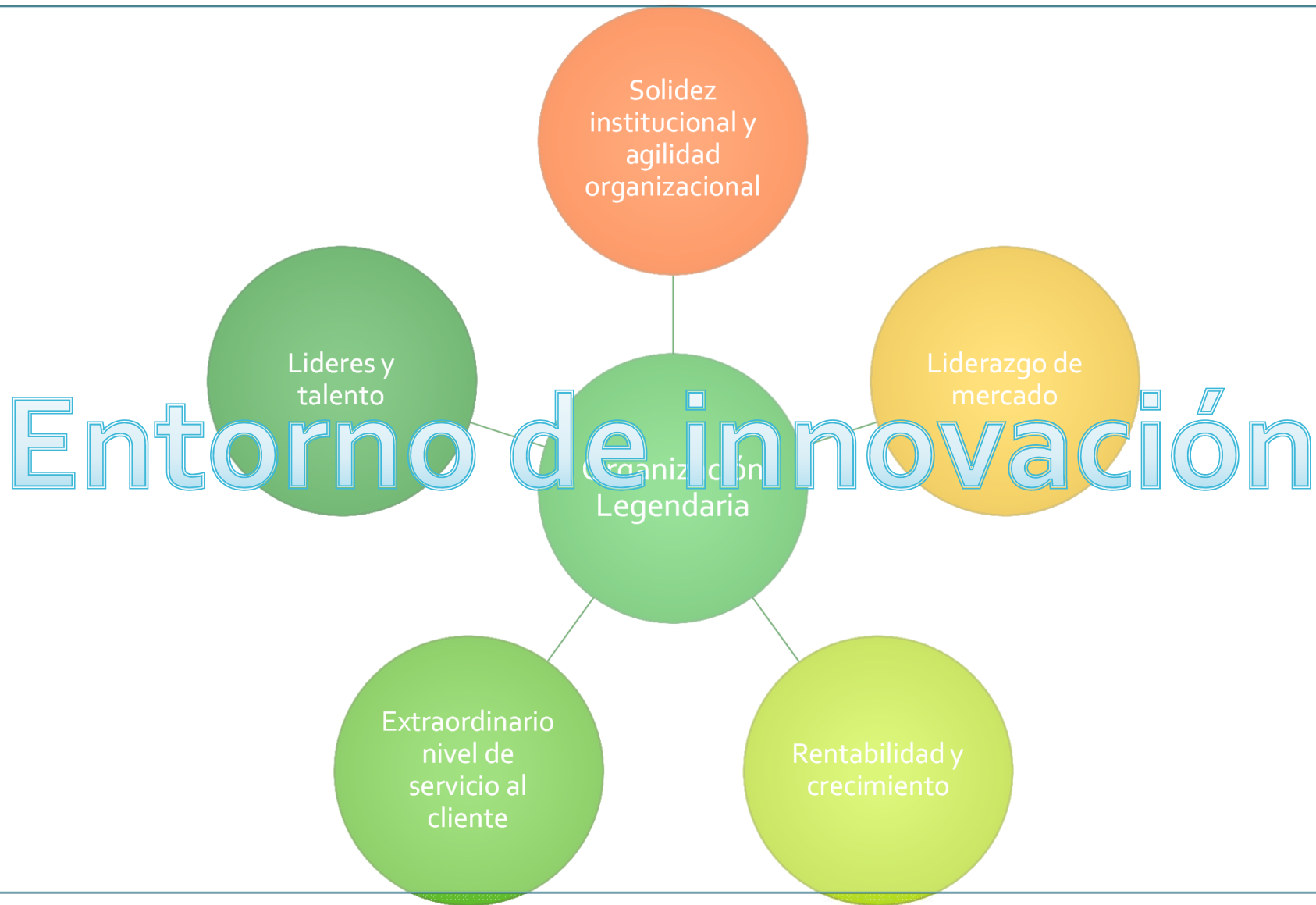
Solidez  
institucional y  
agilidad  
Organizacional

Desarrollo de  
Líderes y  
Talento  
de  
alto desempeño

Liderazgo  
Del  
mercado

Rentabilidad  
Y crecimiento

# Las 5 fuerzas de la organización legendaria



# SUPERVISOR PROFESIONAL

## Ejercicio



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 flojo que solo se le ocurre castigar.
- Cree que su trabajo es encontrar fallas.
- Es empírico, desorganizado, desenfocado.



# ¿QUIEN QUIERES SER?



**“No hay un buen supervisor si no hay un buen líder”**

# ¿Que es lo que las Organizaciones requieren?

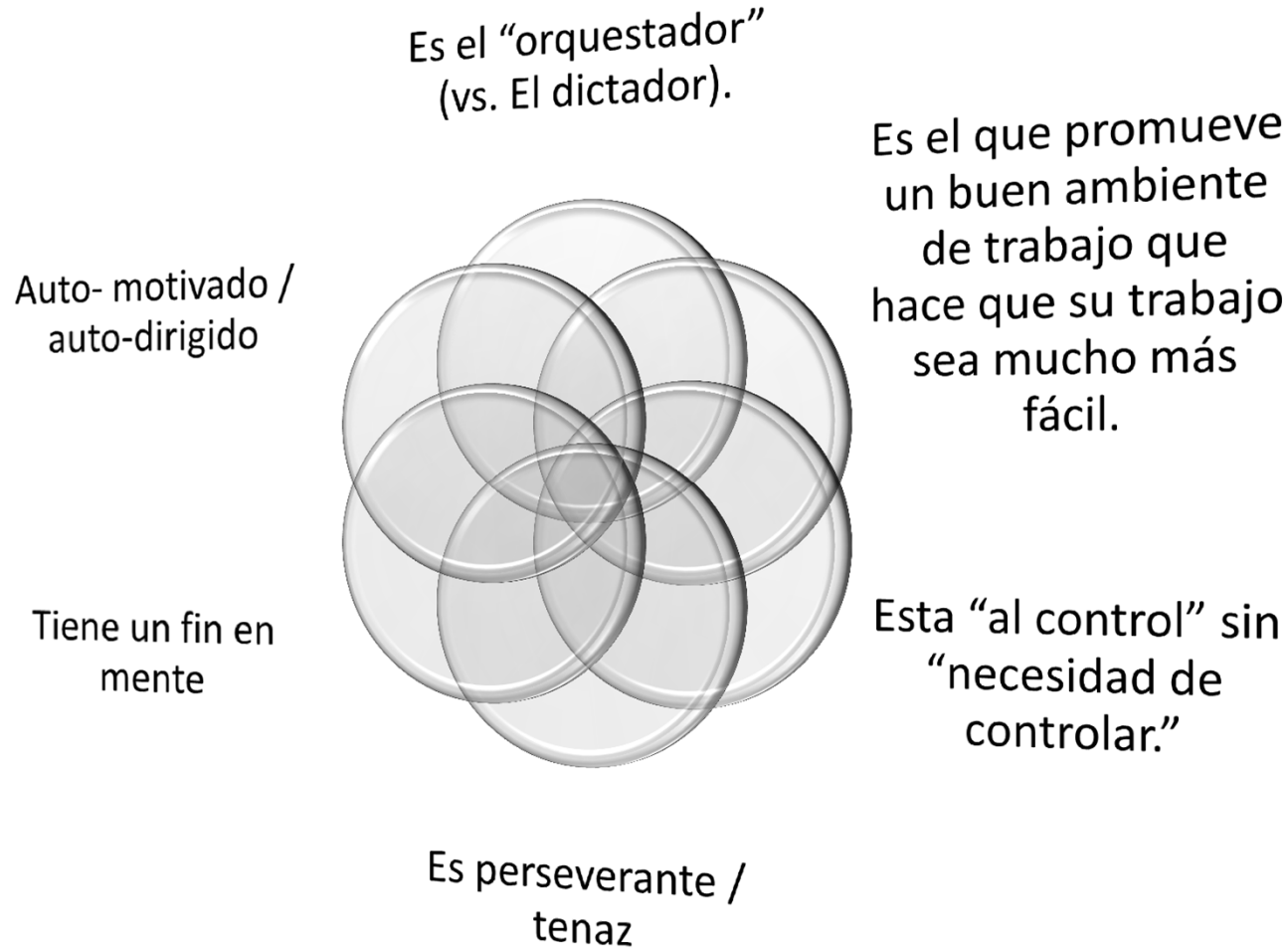
Líderes  
capaces de  
hacer que las  
cosas sucedan  
rápidamente  
y de forma  
contundente

# ¿Qué es un líder?



Copyright Hugo A. Becerra Espinoza (2007)

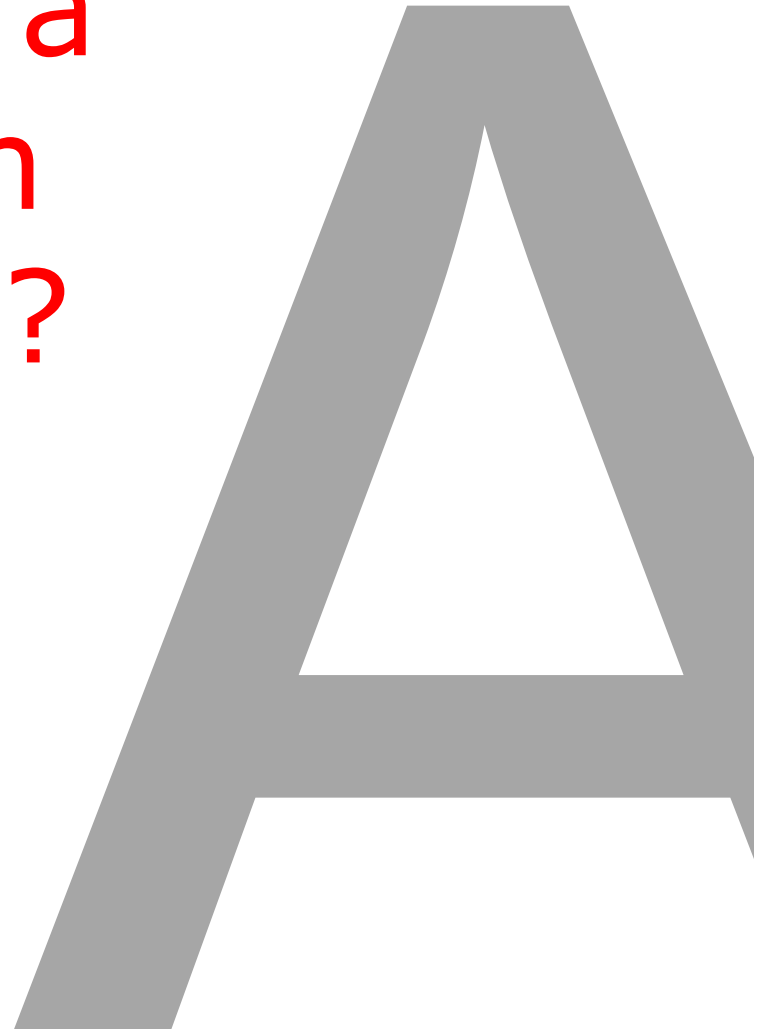
# El Líder



# ¿Qué es un líder?

**“Aquel que ‘pone los medios’ para que las cosas sucedan, aun si no cuenta con personal a su cargo”**

¿Por donde  
empezamos para  
convertirnos en  
grandes líderes?

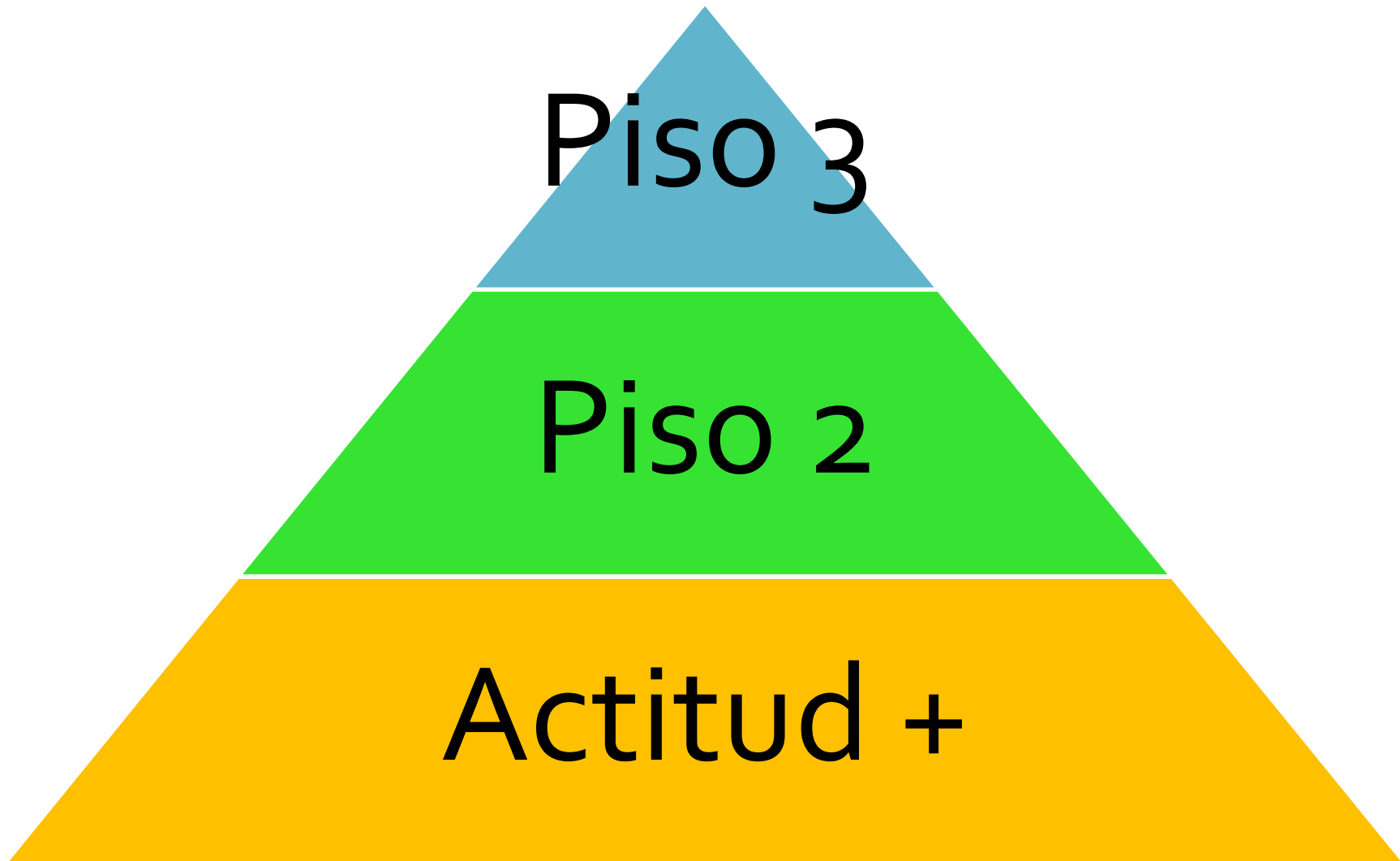




# ACTITUD POSITIVA

Copyright Hugo A. Becerra Espinoza (2007)

# Los 3 pisos básicos



A woman with long brown hair, wearing a white tank top and white pants, is captured mid-jump in a field of yellow flowers. Her arms are raised high, and she has a joyful expression. The background is a clear blue sky. The text '¿Qué es actitud?' is overlaid in large white font.

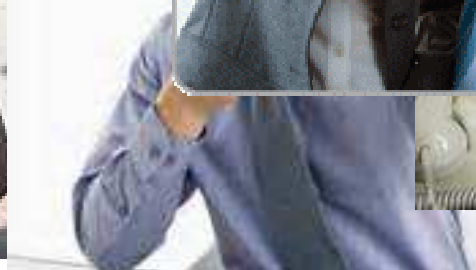
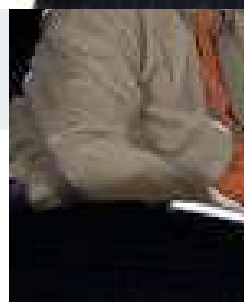
¿Qué es  
actitud?

## La importancia de la Actitud

“La Actitud es el motor  
del líder de alto  
desempeño,  
mientras más revoluciona más  
avanza  
y mientras más avanza más  
**RESULTADOS** obtiene”

-Diest

# ¿Qué actitudes observan?



# La importancia de la Actitud

“Las actitudes se reflejan en como pensamos, como hablamos, como actuamos, lo que decimos, como lo decimos, como nos movemos...”

...por lo tanto  
“LAS  
ACTITUDES  
NOS  
DEFINEN”

*Hugo Becerra*

Copyright Hugo A. Becerra Espinoza (2007)

- Entre + actitudes **positivas** adquieras mejor vas a ser como persona y mejor vas a ser percibido por los que te rodean



# ¿Que es Actitud +?

□ “Capacidad de  
**Elección**  
manifestada en  
**hechos positivos”**

□ Hugo Becerra



# Que es Actitud Positiva



“Aunque no puedas escoger el trabajo o las tareas, siempre puedes elegir como lo harás o enfrentarás”

# Fórmula de la Actitud



Copyright Hugo A. Becerra Espinoza (2007)

# Fórmula de la Actitud



Copyright Hugo A. Becerra Espinoza (2007)

# Reactivo vs. Proactivo

Proactivo

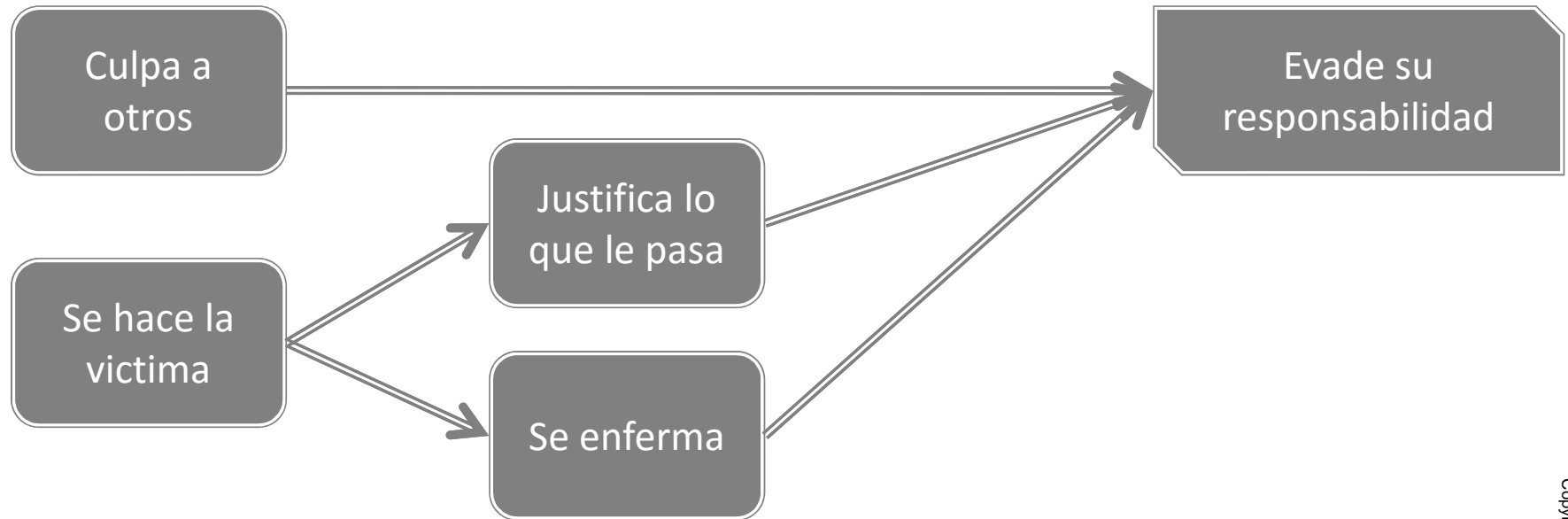


Reactivo

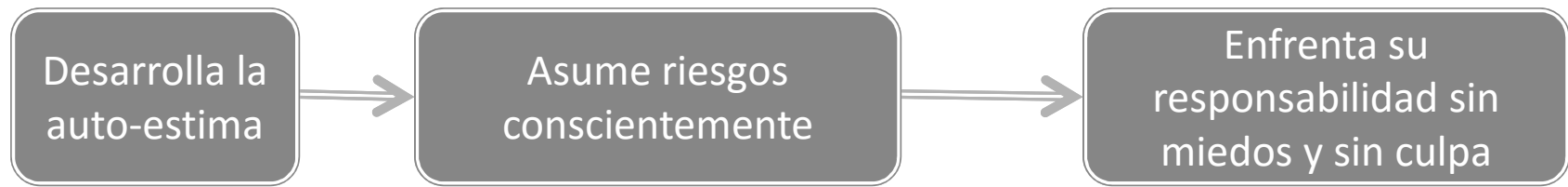


# Falso Líder vs. Líder Verdadero

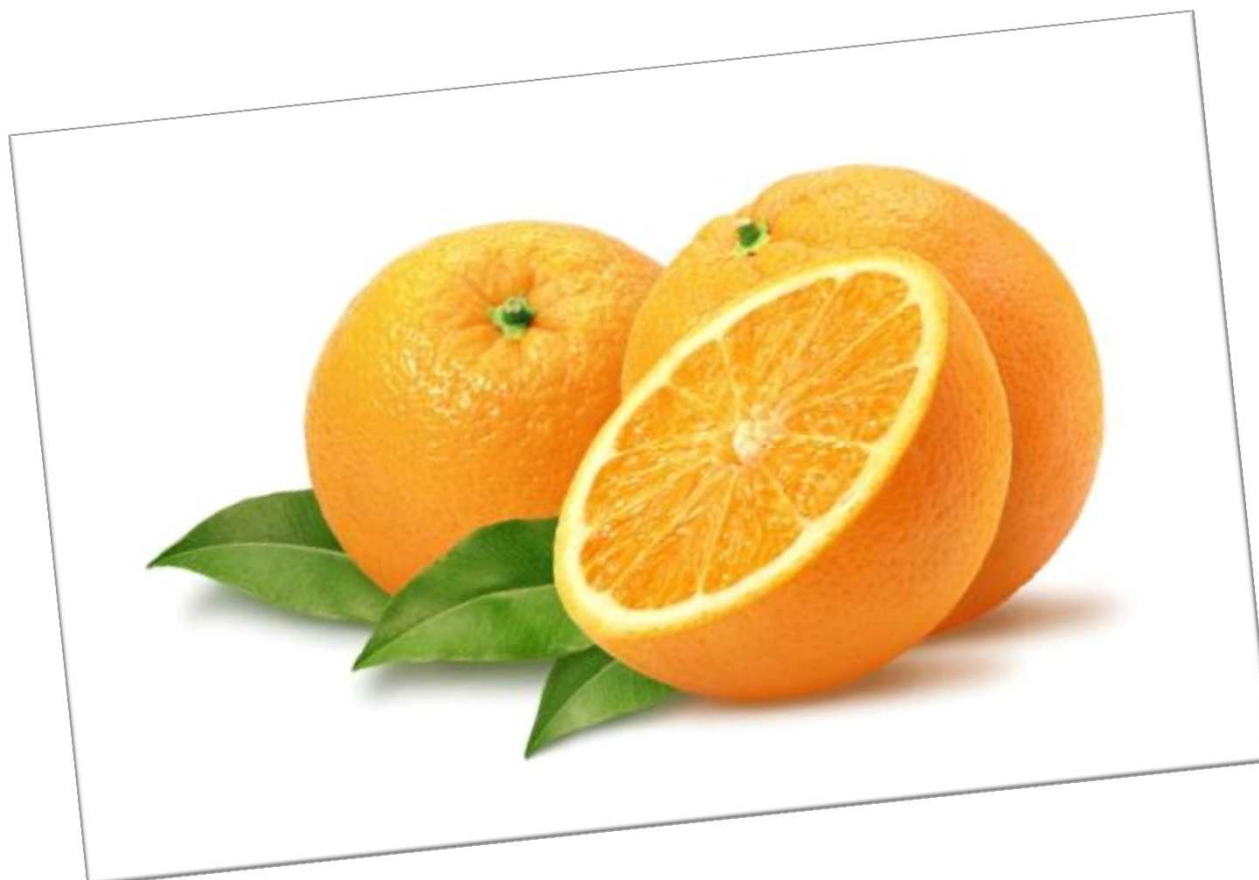
## El falso líder



## El Líder Verdadero



# Ejercicio

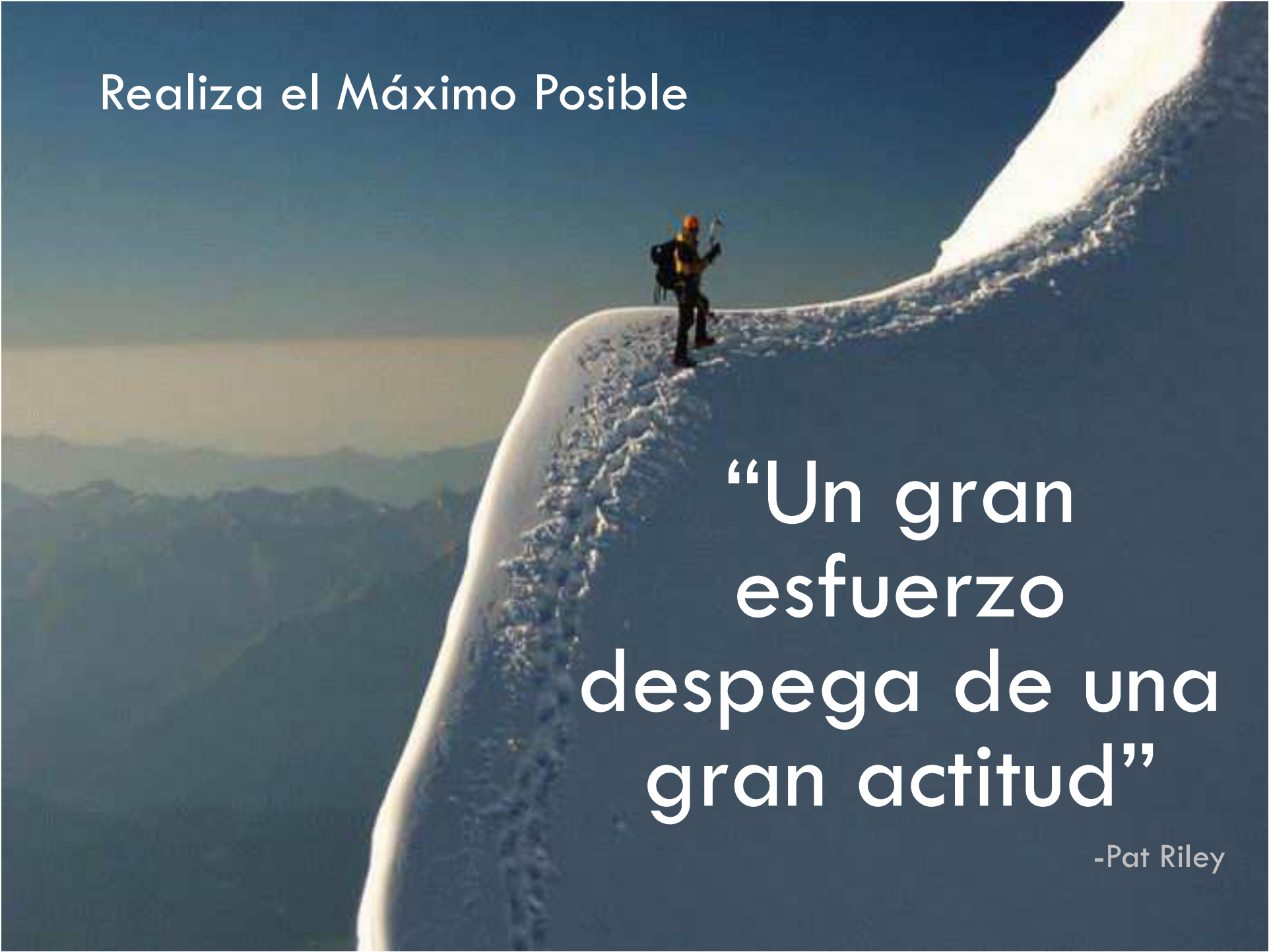


¿Qué es Pro actividad?

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

A faded background image of three business professionals in suits. On the left, a man is cheering with his right fist raised and an open-mouthed expression. In the center, a woman is smiling broadly and giving two thumbs up. On the right, a man is smiling and gesturing with his hands. The overall tone is one of success and positive energy.

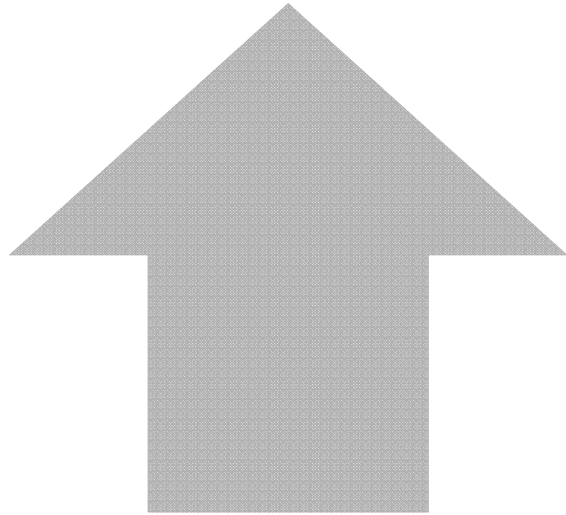
Realiza el Máximo Posible

A person in climbing gear is seen from behind, standing on a narrow, snow-covered ridge of a mountain. The person is wearing a red helmet and dark clothing. The background shows a vast, hazy landscape of mountain ranges under a clear blue sky. The snow on the ridge is bright white, contrasting with the deep blue of the sky and the hazy mountains.

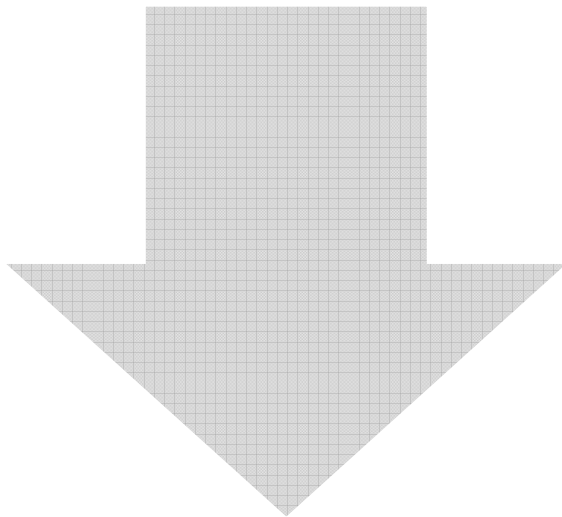
“Un gran  
esfuerzo  
despega de una  
gran actitud”

-Pat Riley

¿A dónde crees que llegarás?

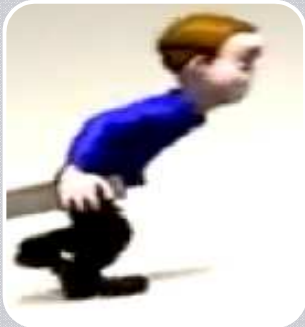


**Máximo  
posible**



**Mínimo  
requerido**

# 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

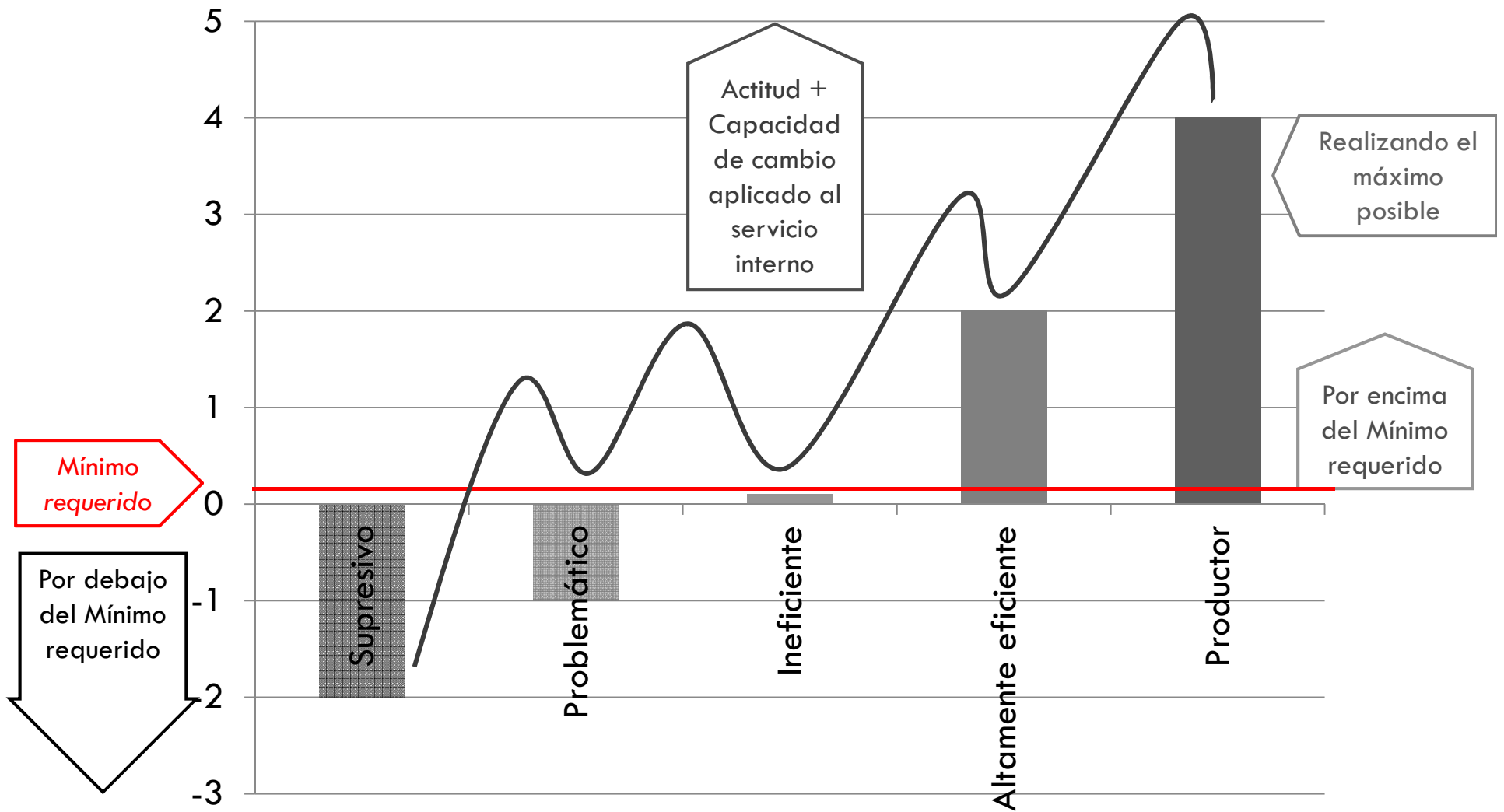
- Fuente potencial de problemas
- Rendimiento sube y baja
- Construye y destruye
- Su influencia hace el trabajo mas difícil y menos predecible



## Persona supresiva

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

# !Mentalidad: para dar grandes saltos!



## Ejercicio:

Realiza un listado de las responsabilidades dentro de tu trabajo en donde debes dar el máximo posible

# Pro actividad

“Nuestra conducta y nuestro éxito es una función de nuestras **decisiones**, no de nuestras **condiciones**”

# Fórmula de la Actitud

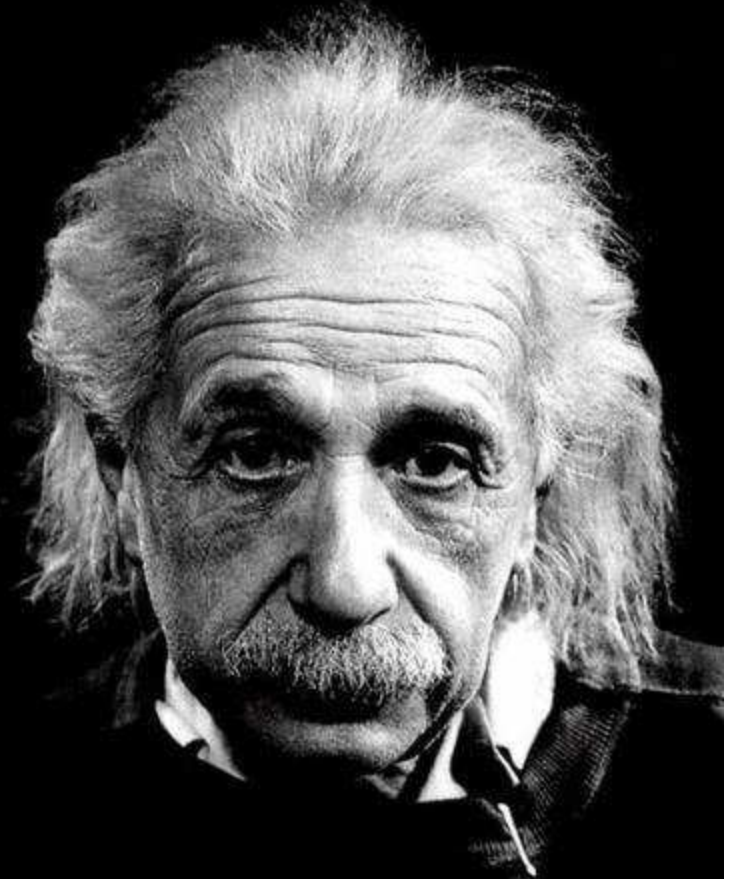


Copyright Hugo A. Becerra Espinoza (2007)

¿Qué es tener Capacidad de cambio?

**Si buscas  
resultados distintos,  
no hagas  
siempre lo mismo.**

Albert Einstein



# Arrogancia Ontológica

- Lectura
- ¿Cómo afecta la arrogancia al desarrollo de nuestra persona?

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

oportunidades

oportunidades

**oportunidades**



Zona de  
Confort

oportunidades

oportunidades

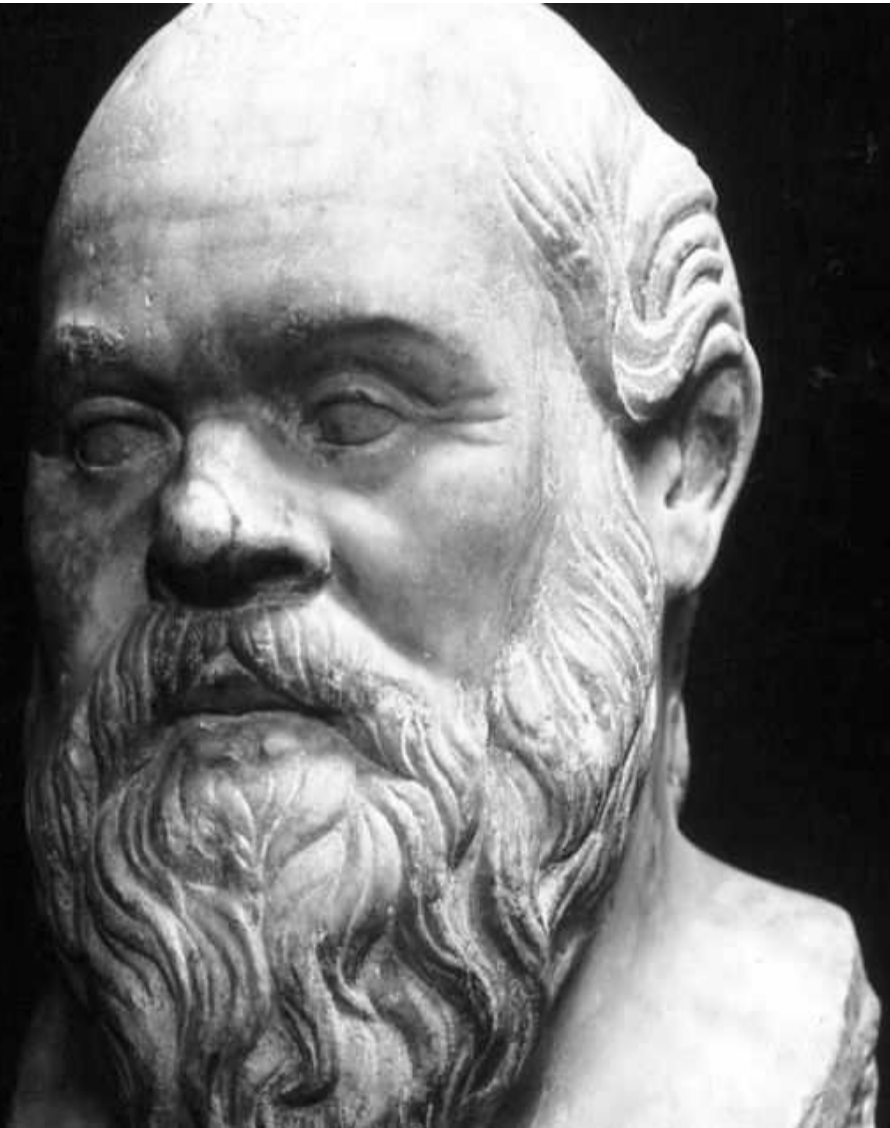
oportunidades

**op**

# ¿Qué es tener Capacidad de cambio?

“El secreto al cambio es  
enfocar toda tu energía  
NO en luchar contra lo  
viejo. Sino en construir lo  
nuevo”

*-Sócrates*



# Capacidad de cambio

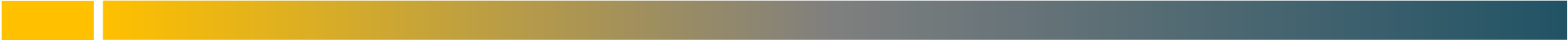


“Debes dejar de ser lo que eres, si quieres llegar a ser quien **aspiras**”

El Éxito ...



El éxito y el fracaso son  
consecuencias directas de  
nuestra actitud

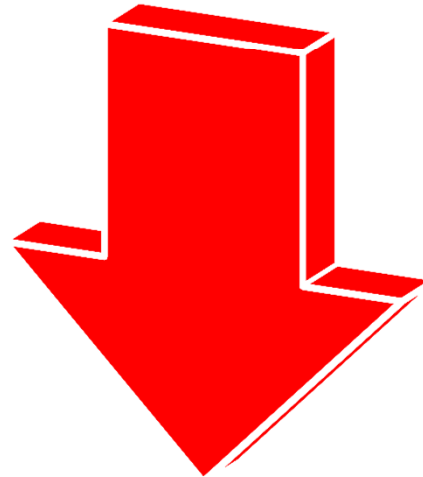


“las actitudes positivas solo  
sirven si se vuelven  
hábitos, hábitos que  
producen cambios  
duraderos”

# ¿Qué es un Hábito?



**Un hábito** es una forma de conducta **POSITIVA** adquirida por la repetición de lo mismos actos.



**Un vicio** es una forma de conducta **NEGATIVA** adquirida por la repetición de lo mismos actos.

# CONEXIONES

# Los 3 pisos básicos



# “CONEXIONES”



# CONEXIONES EMOCIONALES



**“Entre mas gruesa sea la conexión con las personas, mayor será la comunicación y mas fuerte será el impacto del trabajo en los resultados”**

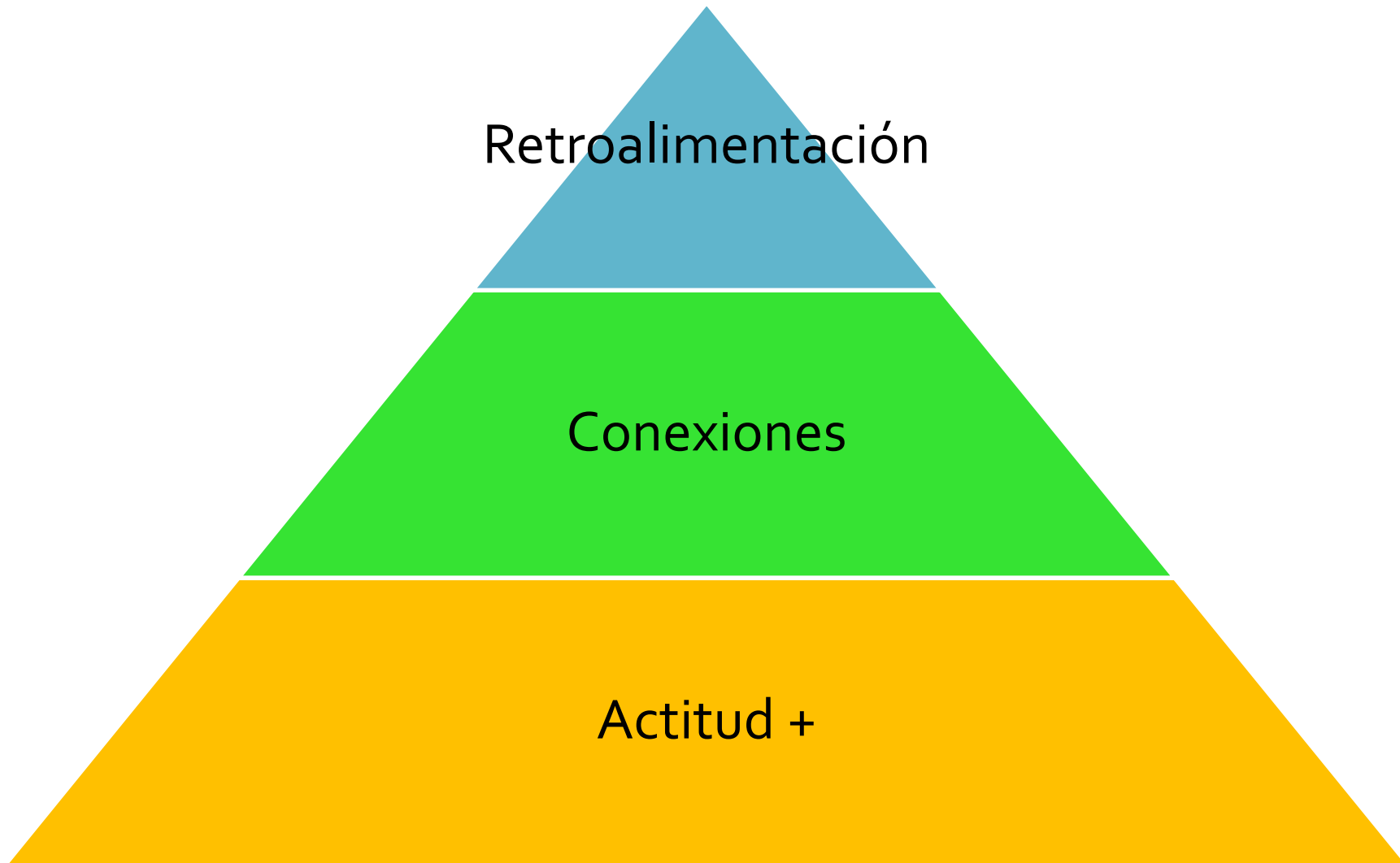
Copyright Hugo A. Becerra Espinoza (2007)

## Establecer conexiones emocionales es CLAVE:

- Para crear un ambiente de confianza.
- Para conocer las necesidades del cliente interno y externo.
- Para dejar la frialdad e indiferencia.
- Cada punto de contacto que el cliente interno tenga contigo es una oportunidad para incrementar o disminuir la Conexión
- Un contacto positivo y exitoso construye relaciones entre los individuos y por ende una mayor disposición a la cooperación.

# RETROALIMENTACIÓN

# Los 3 pisos básicos



# 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**.

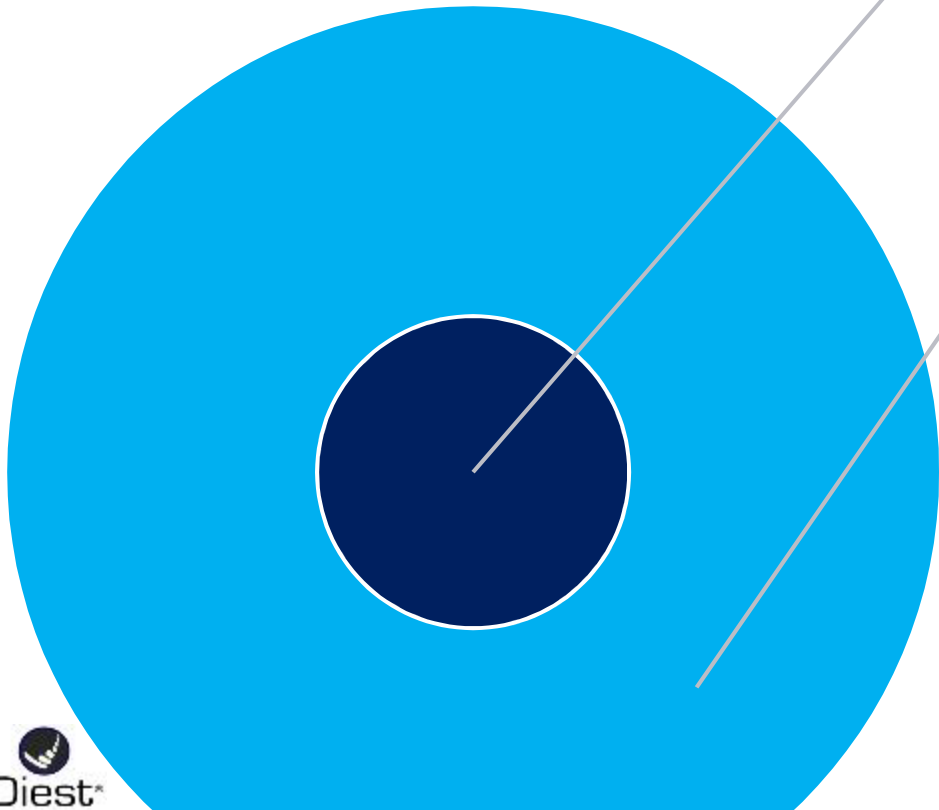
# Competente consciente

- ¿Qué sucedería si el personal a mi cargo fuera competente consciente?
- ¿Sería fácil lograr los objetivos?

# 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



# Ejercicio de retroalimentación

- 1. Seguir Instrucciones**
- 2. Dibujar**

# Instrucciones

- Dibujen dos líneas paralelas.
- Dibujen una línea conectando las dos líneas paralelas de un extremo.
- Dibujen una “V” Invertida en un extremo de las líneas paralelas, tocando los Extremos de las líneas.
- Desde la punta de la “V” bajen un poco y dibujen otras dos líneas paralelas que se extendieron hacia fuera.
- Dibujen una línea para conectar los extremos de estas ultimas líneas paralelas.
- Dibuje un espiral perpendicular a estas líneas.

## ¿Cuál fue el resultado?

## Instrucciones 2ª vez (esta vez pueden preguntar)

- Dibujen dos líneas paralelas.
- Dibujen una línea conectando las dos líneas paralelas de un extremo.
- Dibujen una “V” Invertida en un extremo de las líneas paralelas, tocando los Extremos de las líneas.
- Desde la punta de la “V” bajen un poco y dibujen otras dos líneas paralelas que se extendieron hacia fuera.
- Dibujen una línea para conectar los extremos de estas últimas líneas paralelas.
- Dibuje un espiral perpendicular a estas líneas.

# ¿Cuál fue el resultado?

# Dinámica

## Líneas Paralelas

**¿Cual Fue la Diferencia entre  
Su primer dibujo y este dibujo?**

# Dinámica Grupal



□ ¿Castigar es una forma de Retroalimentar?

# Dinámica

¿Cómo retroalimentar cuando las cosas salen bien?

# “Pescar a alguien haciendo algo bien”



- “pescue” a alguien haciendo algo bien”
- Diga inmediatamente lo que le Gusto

- ¿Cómo lo hiciste? o, ¿Cómo lo lograste?
- ¿Qué más?, ¿Qué más?

- Si tuvieras que hacerlo de nuevo, ¿Qué harías diferente?

- Resuma los puntos a críticos que menciona la persona.

- Agradezca sinceramente

1. Enfóquese en lo positivo.
2. Haga que la persona hable.
3. Evite hablar de uno mismo.
4. Si ellos quieren agregar o corregir algo deles la oportunidad.
5. Ayude a distinguir las partes y pasos que hizo bien la persona.
6. Aumente su competencia consciente.

# Técnica: “Pescar a alguien haciendo algo bien”

- Es para reforzar algo que se hizo bien.
- No tiene aspectos negativos.
- Esta diseñada para detectar que esta haciendo bien la gente (competencia) y que esta sea consciente.
- Crea un ambiente positivo.

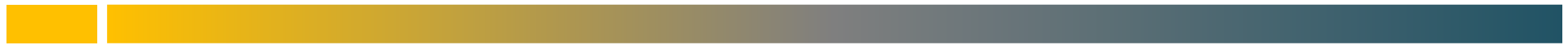
**!Esta es una excelente herramienta!**

# Dinámica

¿Cómo retroalimentar cuando las cosas salen mal?

# Técnica

## “Apoyo Cuando Hay Incumplimiento”



- Detecte un incumplimiento
- Expresa claramente tu frustración como líder

- ¿Qué piensas?
- ¿Qué más?, ¿Qué más?

- Si volviera a ocurrir, ¿Qué harías diferente?

- Resuma los nuevos compromisos

- Agradezca

1. Haz que la persona hable.
2. Ayude a distinguir sus errores sin decírselos.
3. Evite poner de ejemplo a otros.
4. Debes resumir los nuevos compromisos.
5. No permitas que “embarre” a otros.

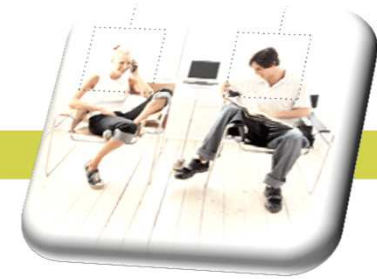
# El empoderamiento promueve El involucramiento



Cuando a la gente se le da  
responsabilidad en su área:  
**“El Involucramiento  
ocurre”**  
El famoso “engagement”

Cuando Transferiremos el poder  
en la toma de decisiones:

- El personal muestra un mayor sentido de pertenencia.
  - Hay más iniciativa.
- Hay orgullo por su trabajo y su desempeño.

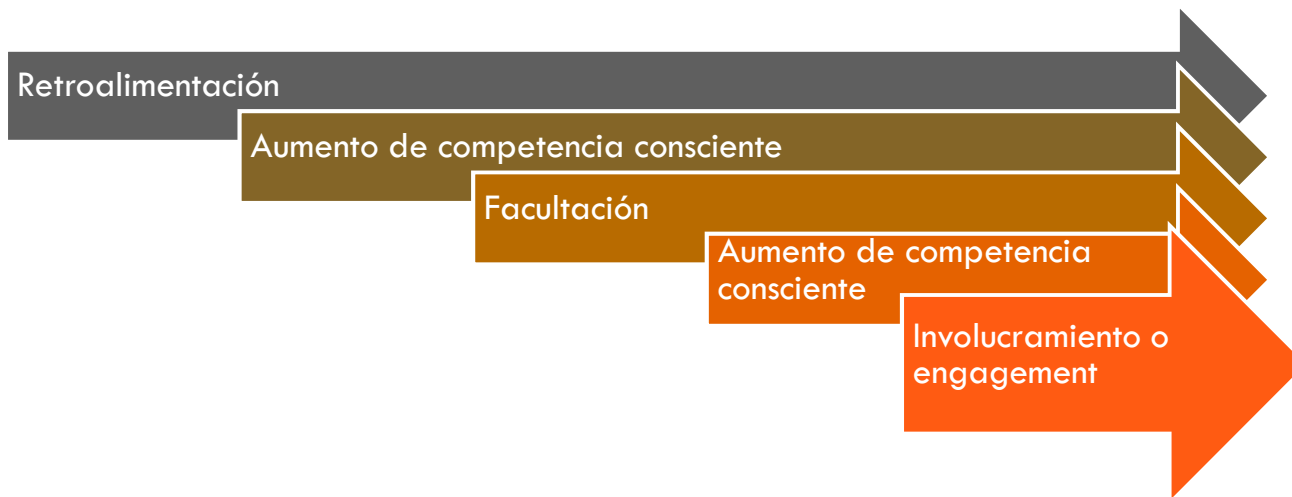


“Entre mejor retroalimente a mi  
personal mayor será su  
competencia consciente. Entre más  
competente consciente sea más  
facultado estará”

-Hugo Becerra



# El empoderamiento promueve El involucramiento



# LA FACULTACIÓN Se construye y se Supervisa

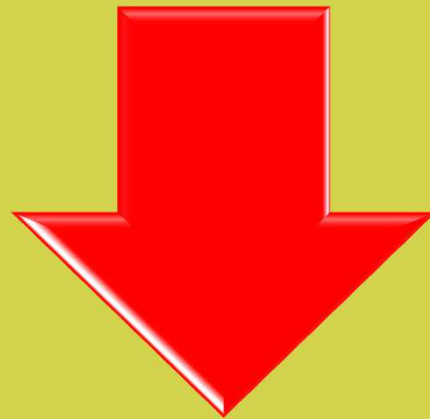


1. La Facultadión no se da de la noche a la mañana
2. Hay que estar alertas de que las personas estén actuando con el “Objetivo o Propósito” acordado.
3. Se necesita Retroalimentación constante.

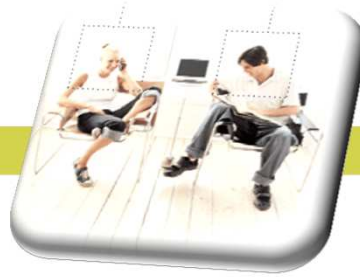
## CAMBIO DE MENTALIDAD PARA REALMENTE SER UN COACH SUPERVISOR PROFESIONAL



El líder, sirve  
a su gente



Al jefe, la  
gente le  
sirve



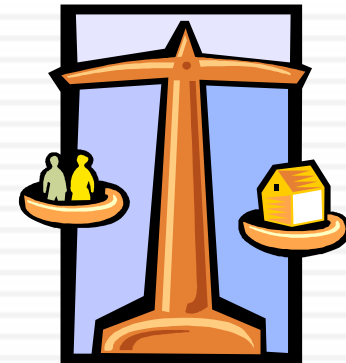
“Cuando los colaboradores son **FACULTADOS**, el **VERDADERO** papel del jefe es **SERVIR** al colaborador y el **PROPÓSITO** del colaborador se convierte en **CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS.**”



# Gung Ho!

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

-Diest



# Gung ho!



# !Ejercicio Gung ho!

1. ¿Qué significa Gung Ho?
2. ¿Cómo era el ambiente y los líderes antes de gung ho?
3. ¿Cómo era el estilo de liderazgo del viejo Morris?
4. ¿Cómo retroalimenta y faculta Andy Caragrande?
5. ¿Cuántos años le tomo a Andy implementar Gung ho?
6. ¿Qué es el espíritu de la Ardilla?
7. ¿Qué es el método del castor ?
8. ¿Qué es el don del ganso?
9. Realiza un listado de las actividades que hace Andy y Peggy para mantener comprometido al personal todo el tiempo (engagement).

## ¿Qué es el espíritu de la Ardilla?

- Hacer trabajo que vale la pena.
- La gente debe entender que su trabajo vale la pena.
- Cual es la contribución de nuestro trabajo
- Debe haber metas compartidas y entendidas, no impuestas por la dirección u gerencia.
- El trabajo del líder es asegurarse que los valores son respetados por todo el mundo.

# Gung ho!


## ¿Qué es el método del castor ?

- Mantener alto el nivel.
- Estar en control para alcanzar la meta.
- Cada castor tiene el control de su trabajo, ellos deciden como hacer el trabajo.
- Los líderes se encargan de que se compartan las mismas metas , ayudan a escoger el equipo y adiestrarlo.
- !El entrenador no juega!
- Nada va a cambiar si nosotros no cambiamos.
- No hay secretos, si el equipo va a tomar buenas decisiones, debe estar informado.
- Al ocurrir cosas buenas, nos aseguramos que todos lo sepan.

## ¿Qué es el don del ganso?

- **Todos se están felicitando.**
- **Viajan miles de kilómetros todos los años, solo lo logran si se estimulan unos a otros.**
- **No solo los líderes estimulan.**
- **Estimular genera entusiasmo.**
- **Los estímulos deben ser verdaderos, entusiastas, certeros.**

# Ejercicio Gung ho!



**Don del ganso es la chispa  
que enciende todo  
estimulándose unos a  
otros.**

**El método del castor es  
estar al control para  
lograr la meta.**

**El espíritu de  
la ardilla es  
trabajo que  
vale la pena.**

□ “Lo Bueno es  
Enemigo de lo  
Grandioso”

-Jim Collins- Good to great

**Serie de Desarrollo**

# **SUPERVISIÓN EFECTIVA**

**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!**