

CURSO-TALLER

SUPERVISIÓN EFECTIVA

BASICO

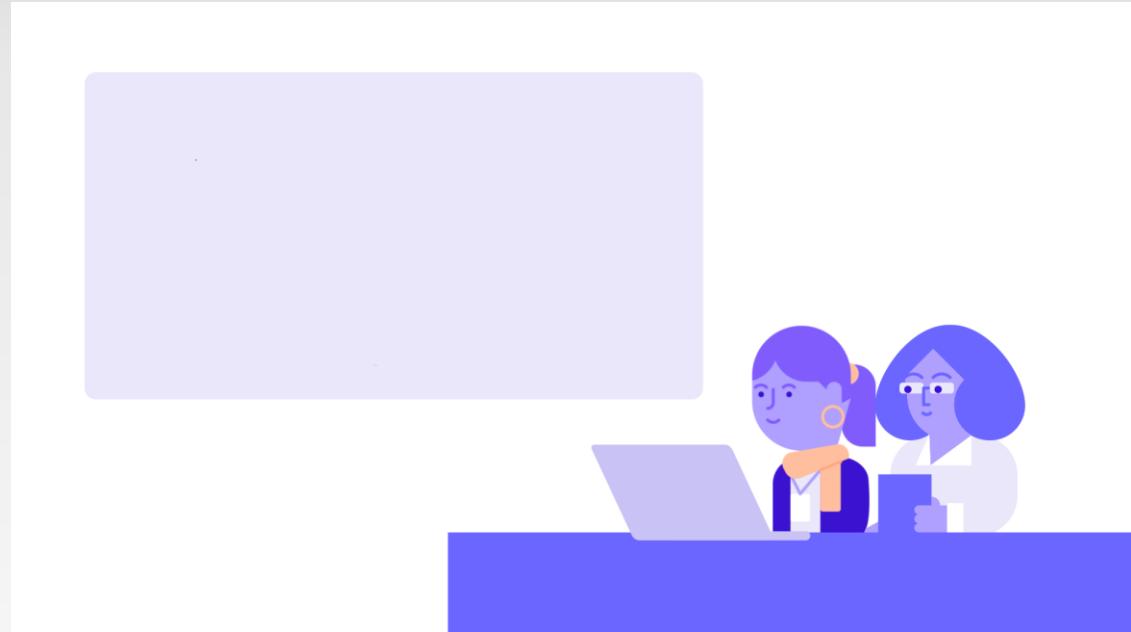
OBJETIVO GENERAL DEL CURSO

Al finalizar el curso:

El participante **RECONOCERÁ** cuales son los objetivos, características, funciones, principios y estilos de supervisión para su desempeño laboral o personal, logrando así **EXPONER** lo entendido mediante su punto de vista y la importancia que tiene al **INCLUIR** dentro de sus labores las diferentes técnicas y herramientas adecuadas para mejorar el control del personal y procesos, con ello logrando **TOMAR CONCIENCIA** de la aplicación y poder guiar al personal a su cargo de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente, reduciendo los tiempos de producción y llevándolos a la mejora continua.



DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CURSO



En este curso de Supervisión Efectiva Básico contemplaran el concepto de la supervisión y la importancia que tiene en la administración, los participantes **reconocerán** cuales son los objetivos, características, funciones, principios y estilos de supervisión con el fin de **tomar conciencia** de la aplicación y poder guiar al personal a su cargo de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente, reduciendo los tiempos de producción y llevándolos a la mejora continua.

TEMAS

CONCEPTOS DE LA SUPERVISIÓN.



OBJETIVO 1

El participante **Reconocerá** cuales son los objetivos, características, funciones, principios, y estilos de supervisión para su desempeño laboral o personal.

OBJETIVO 2

El participante podrá **Exponer** lo entendido mediante su punto de vista, logrando expresar la importancia de la supervisión.

TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS PARA LA SUPERVISIÓN EFECTIVA



OBJETIVO 3

El participante podrá **Incluir** dentro de sus labores las diferentes técnicas y herramientas adecuadas para mejorar el control del personal y procesos.

OBJETIVO 4

Tomar conciencia de la aplicación y poder guiar al personal a su cargo de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente, reduciendo los tiempos de producción y llevándolos a la mejora continua.

ALCANCE DEL CURSO



El curso está diseñado para que los participantes, **reconozcan** cuales son los objetivos, características, funciones, principios, y estilos de la supervisión, logrando así la toma de conciencia guiando al personal de la mejor forma.

TEMA 1

Conceptos de la supervisión.

OBJETIVO 1

El participante RECONOCERÁ cuales son los objetivos, características, funciones, principios, y estilos de supervisión para su desempeño laboral o personal.

OBJETIVO 2

El participante podrá EXPONER lo entendido mediante su punto de vista, logrando expresar la importancia de la supervisión.

INTRODUCCIÓN

La Supervisión, según la Etimología significa “mirar desde lo alto”, lo cual induce la idea de una visión global. Por otra parte, en su concepto más propio supervisión es un proceso mediante el cual una persona procesadora de un caudal de conocimientos y experiencias asume la responsabilidad de dirigir a otras para obtener con ellos resultados que les son comunes.

Hoy más que nunca, se requiere en las empresas hombres pensantes, capaces de producir con altos niveles de productividad en un ambiente altamente motivador hacia sus colaboradores.

Supervisar efectivamente requiere: planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente. Exige constancia, dedicación, perseverancia, siendo necesario poseer características especiales individuales en la persona que cumple esta misión.

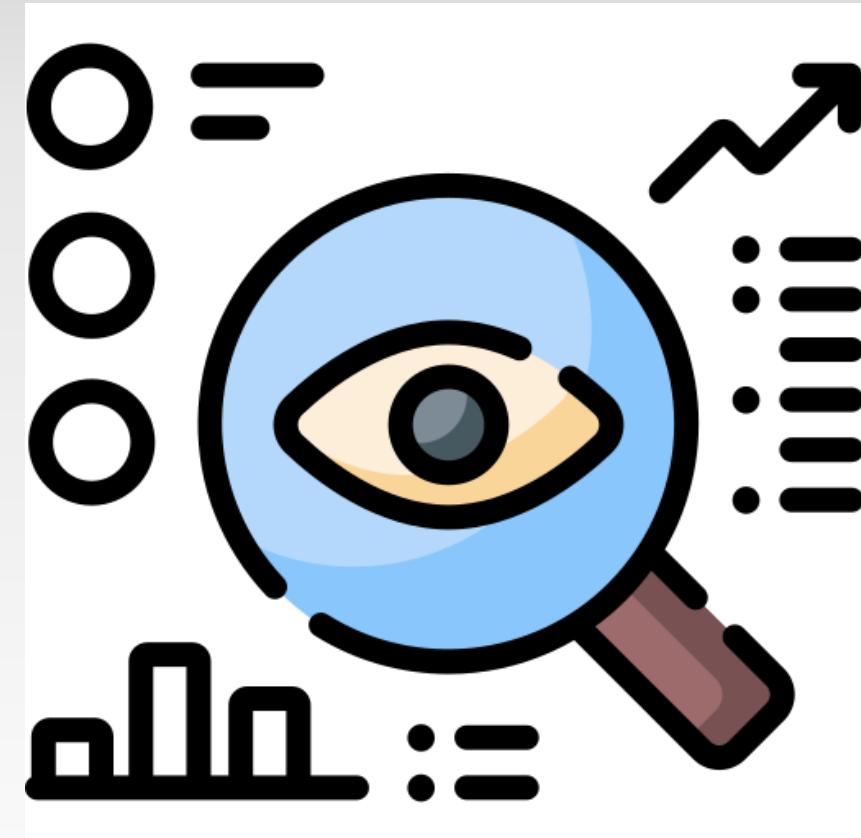
“orden dada no supervisada, no sirve de nada”

“Ningún hombre será un gran líder si quiere hacerlo todo el mismo, u obtener todo el mérito para sí mismo”

-Andrew Carnegie-

¿QUÉ ES LA SUPERVISIÓN?

La supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: el hombre, la materia prima, los equipos, maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos que en forma directa o indirecta intervienen en la consecución de bienes, servicios y productos destinados a la satisfacción de necesidades de un mercado de consumidores, cada día más exigente y que mediante su gestión puede contribuir al éxito de la empresa.



OBJETIVOS DE LA SUPERVISIÓN

- 1 Mejorar la productividad de los empleados
- 2 Desarrollar un uso óptimo de los recursos
- 3 Obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada.
- 4 Desarrollar constantemente a los empleados de manera integral
- 5 Monitorear las actitudes de los subordinados
- 6 Contribuir a mejorar las condiciones laborales

CONCEPTO DE SUPERVISIÓN

- El término de supervisor se aplica en todos los niveles de la administración a quienes dirigen las actividades de otros. Pero se ha vuelto costumbre aplicarlo solo a las personas de los niveles inferiores de la jerarquía administrativa.
- El supervisor es un elemento clave dentro de cualquier organización. De él depende la calidad del trabajo, el rendimiento, la moral y el desarrollo de buenas actitudes por parte de los trabajadores. El supervisor dirige y evalúa el trabajo y conoce a todos los trabajadores.
- El supervisor moderno ha dejado de ser operador y el líder nato del grupo para convertirse en un especialista del comportamiento humano, en lo que concierne a la práctica de la habilidad administrativa y de los aspectos técnicos de su cargo.

CARACTERÍSTICAS DE LA SUPERVISIÓN.

- **Conocimiento del Trabajo:** Esto implica que debe conocer la tecnología de la función que supervisa, las características de los materiales, la calidad deseada, los costos esperados, los procesos necesarios, etc.
- **Conocimiento de sus Responsabilidades:** Esta característica es de gran importancia, ya que ella implica que el supervisor debe conocer las políticas, reglamentos y costumbres de la empresa, su grado de autoridad, sus relaciones con otros departamentos, las normas de seguridad, producción, calidad, etc.
- **Habilidad Para Instruir:** El supervisor necesita adiestrar a su personal para poder obtener resultados óptimos. Las informaciones, al igual que las instrucciones que imparte a sus colaboradores, deben ser claras y precisas.

- **Habilidad Para Mejorar Métodos:** El supervisor debe aprovechar de la mejor forma posible los recursos humanos, materiales, técnicos y todos los que la empresa facilite, siendo crítico en toda su gestión para que de esta manera se realice de la mejor forma posible, es decir, mejorando continuamente todos los procesos del trabajo.
- **Habilidad para Dirigir:** El supervisor debe liderizar a su personal, dirigiéndolo con la confianza y convicción necesaria para lograr credibilidad y colaboración de sus trabajos

CARACTERÍSTICAS DEL SUPERVISOR.

El puesto de supervisor es tan exigente que la alta gerencia tiende a buscar super-individuos. La mayoría de las empresas determinan criterios conforme a los cuales deben ser ajustados los candidatos a supervisor.

A continuación, se presenta algunas características personales de los supervisores:

- Energía y buena salud.
- Potencial para el liderazgo.
- Capacidad para desarrollar buenas relaciones personales.
- Conocimiento del trabajo y competencia técnica.
- Capacidad para mantener el ritmo de trabajo.
- Capacidad de enseñanza.
- Habilidad para resolver problemas.
- Dedicación y confiabilidad.
- Actitud positiva hacia la administración.
- Tolerancia.

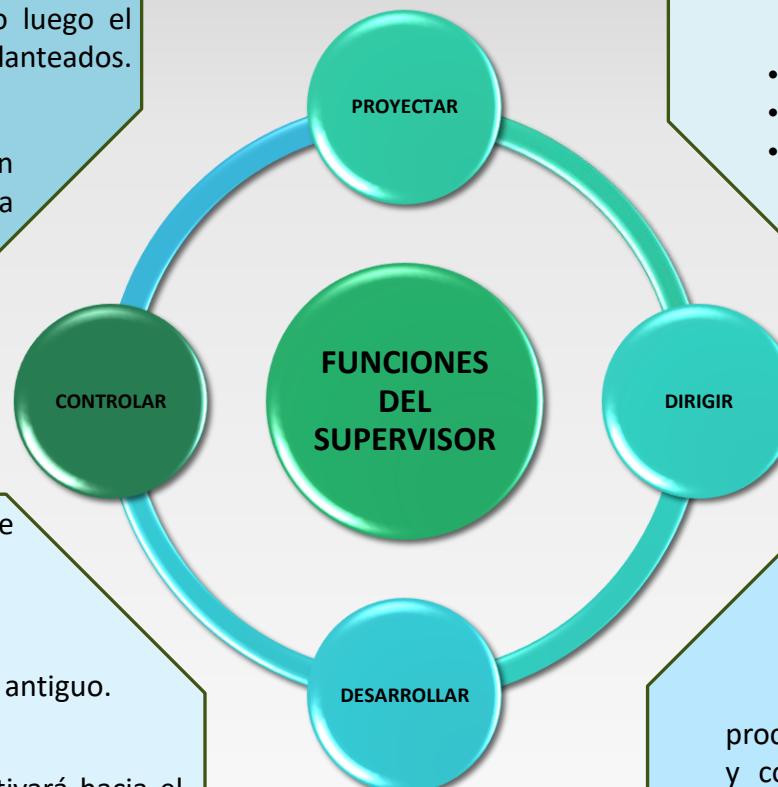
Obviamente son cualidades excelentes en cualquier persona como también es cierto que es difícil encontrar a quien las reúna todas. Afortunadamente muchos de estos atributos se pueden adquirir o mejorar a través de programas de capacitación y desarrollo para supervisores.

FUNCIONES DEL SUPERVISOR

De manera muy general se puede decir que todo supervisor tiene cuatro grandes funciones:

Significa crear conciencia en sus colaboradores para que sea cada uno de ellos los propios controladores de su gestión, actuando luego el supervisor como conciliador de todos los objetivos planteados. Supervisar implica controlar.

El supervisor debe evaluar constantemente para detectar en qué grado los planes se están obteniendo por él o por la dirección de la empresa.



Se debe programar o planificar el trabajo del día.

Establecer la prioridad y el orden tomando en cuenta:

- Los recursos y el tiempo para hacerlo.
- El grado de efectividad de sus colaboradores.
- La forma de desarrollar dicho trabajo dentro de su departamento.

Proyectar en el corto, mediano y largo plazo

Esta función le impone al supervisor la responsabilidad de mejorar constantemente:

- Su personal, desarrollando sus aptitudes en el trabajo.
- Estudiando y analizando métodos de trabajo.
- Elaborando planes de adiestramiento para el personal nuevo y antiguo.

Así elevará los niveles de eficiencia de sus colaboradores, motivará hacia el trabajo, aumentará la satisfacción laboral y se logrará un trabajo de alta calidad y productividad.

Esta función comprende la delegación de autoridad y de la toma de decisiones, lo que implica que el supervisor debe empezar las buenas relaciones humanas;

procurando que sus instrucciones sean claras, específicas, concisas y completas, sin olvidar el nivel general de habilidad de sus colaboradores.

CONCEPTO DE ORGANIZACIÓN

Proceso de arreglar la estructura de una organización y de coordinar sus métodos gerenciales y empleo de los recursos para alcanzar sus metas. Es un grupo relativamente estable de personas en un sistema estructurado y en evolución, cuyos esfuerzos coordinados tienen por objeto alcanzar metas en ambiente dinámico.

ORGANIZACIÓN FORMAL

División del trabajo racional, mediante la diferenciación e integración de acuerdo con algún criterio establecido por aquellos que manejan la toma de decisiones.

ORGANIZACIÓN INFORMAL

La "organización" que emerge espontánea y naturalmente entre las personas que ocupan posiciones en la organización formal.

SUPERVISIÓN Y CONTROL DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN.

Son todas las actividades que se realicen para operar y controlar el esfuerzo de los subordinados, con el objeto de que éstos, en grupo o individualmente cumplan con las funciones o tareas que le han sido asignadas.

Los supervisores actúan como jueces y como solucionadores de problemas en el proceso de control en una organización.

El primer rol, actúan como un juez observando lo que sucede en el departamento para ver si las actitudes, condiciones y resultados se llevan a cabo como se esperaba.

En el segundo rol, actúan al solucionar problemas y tomar decisiones. Esto se hace con el fin de averiguar porque no salió bien algo y luego decidir que hacer al respecto.

SUPERVISIÓN Y CONTROL DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN.

La planeación y el control son inseparables: los gemelos siameses de la administración.

La acción no planeada no puede controlarse, porque el control requiere mantener encauzadas las actividades, corrigiendo las desviaciones de los planes iniciales.

Cualquier intento por controlar sin planes no tendría sentido, puesto que no se podría saber si se va a donde se desea ir la tarea del control, a menos que se sepa de antemano a donde se quiere ir la tarea de la planeación.

Los planes proporcionan, por tanto, los estándares de control.

PRINCIPIOS DE LA SUPERVISIÓN.

Cuando se le pregunte sobre lo que, en general, regula las actividades de trabajo, un supervisor consciente contestará: “Los objetivos, principios propios y la realidad de la situación dada.” Ninguno de estos factores explica o regula por sí solo la acción; todos operan en cualquier situación. Sin embargo, los objetivos tienen que ser la finalidad de la actividad de trabajo y la actividad tienen que emprenderlas los individuos.

Así pues, los principios de la supervisión (reglas generales, conceptos, verdades fundamentales, dogmas aceptados) constituyen las guías mediante las que el supervisor pasa de una situación a la siguiente.

PRINCIPIOS DE LA SUPERVISIÓN

Tienen una importancia enorme por cuanto gobiernan la acción, es decir, la aplicación u operacionalidad de las técnicas de supervisión. Algunos principios más importantes de la supervisión son:

1. Consideradas funcionalmente, la dirección y supervisión no pueden separarse ni establecerse aparte una de otra. Son funciones coordinadas, complementarias y mutuamente compartidas en el funcionamiento de cualquier organización.
2. La dirección se ocupa de condiciones y operaciones en general; por lo común, la supervisión se ocupa de mejorar un trabajo o labor en particular.
3. La supervisión ha de ser sensible a los cambios, ha de estar impregnada de una actitud experimental y debe dedicarse continuamente a la reevaluación de los objetivos y a evaluar materiales, políticas y métodos.

PRINCIPIOS DE LA SUPERVISIÓN

4. La supervisión deberá basarse en la filosofía democrática:
 - a. La supervisión deberá respetar la personalidad y las diferencias individuales, y buscará proporcionar oportunidades para la mejor expresión creatividad de cada personalidad.
 - b. La supervisión deberá proporcionar plenas oportunidades para la formación conjunta de políticas y planes, acogiendo gustosamente utilizando la libre expresión y las aportaciones de todos los interesados.
 - c. La supervisión deberá estimular la dativa, la confianza en sí mismo, la responsabilidad de cada persona y desempeño de sus obligaciones.
 - d. La supervisión deberá basarse en el supuesto de que los trabajadores pueden mejorar. Tendrá que aceptar idiosincrasias, a renuencia a colaborar y el antagonismo como características humanas, exactamente del mismo modo que acepta lo razonable: cooperación y una actividad enérgica. Los últimas son valores positivos.
 - e. La supervisión deberá sustituir la función dirigente por la autoridad, que debe reconocerse como derivada de los hechos propios de la situación. La autoridad personal, si fuere necesaria debe derivarse de la planeación del grupo.

PRINCIPIOS DE LA SUPERVISIÓN

5. La supervisión deberá emplear métodos, actitudes científicas aplicables al trabajo, al trabajador y a los procesos de trabajo.
6. La supervisión tiene que ser creativa.
 - a. La supervisión debe proporcionar oportunidades para ejercitar la originalidad y para fomentar las contribuciones singulares de auto expresión creadora. Debe buscar y desarrollar habilidades innatas.
 - b. La supervisión debe determinar procedimientos y acciones basándose en las necesidades de cada situación.
 - c. La supervisión debe conformar y manipular expresamente el ambiente de trabajo para que se logren los mejores resultados.

PRINCIPIOS DE LA SUPERVISIÓN

7. La supervisión debe realizarse a través de una serie de actividades orientadas, proyectadas, programadas y ejecutadas en conjunto.

8. Los supervisores que conocen cabalmente los principios de la supervisión y se guían por ellos son, por lo general, mucho más efectivos y eficientes que los que operan a nivel técnico. Los principios también ayudan a evaluar las técnicas, puesto que proporcionan criterios más amplios y fundamentales para juzgarlas. La consideración de principios generales fundamentales tiende a eliminar, de cualquier situación dada, los prejuicios y opiniones personales.

ESTILOS DE SUPERVISIÓN

- **ESTILO AUTOCRÁTICO:** Característico de individuo autocráticos, que, sin consultar con nadie, señalan o determinan que debe hacerse, cómo y cuándo en forma categórica, indican la fecha de su cumplimiento y luego lo comprueban en la fecha y hora señaladas. Caracterizado por un personalismo exagerado en las líneas de toma de decisiones.



- **ESTILO DEMOCRÁTICO:** Característico del supervisor que permite que los trabajadores participen en el análisis del problema y su solución. Anima a sus hombres para que participen en la decisión. Es directo y objetivo en sus comentarios y comprueba si el trabajo había sido realizado, felicitando después al que lo merezca.



- **ESTILO LIBERAL O CONFORMISTA (LAISSEZ FAIR):** El supervisor no ejerce control del problema, prefieren que sus hombres hagan lo que consideran conveniente y deja que las cosas sigan su propio camino.
- Por mi hagan lo que quieran, mientras menos me molesten mejor, además ustedes ya saben realizar el trabajo.
- El liderazgo del laissez-faire se caracteriza por: Conceder completa libertad a los subordinados, permitiendo que trabajen solos en las soluciones y en la adopción de decisiones. Facilitar recursos para hacer el trabajo, pero sin supervisión del proceso. Escaso apoyo y orientación por parte del líder.



COMO ACTUAN LOS SUBORDINADOS ANTE LA AUTORIDAD

- **LOS INDIVIDUOS HOSTILES:** Se resienten de la autoridad. Su hostilidad se canaliza mejor tratándolos autoritariamente. El estilo autocrático canaliza su agresividad y atiende a dirigirla hacia objetivos constructivos. Resulta verdaderamente extraño que el otro tipo de persona que responde positivamente ante el estilo autocrático sea precisamente la opuesta a la hostil .
- **PERSONA DEPENDIENTE:** Esta necesita una dirección firme. Su mansedumbre y dependencia le dan una sensación de estar flotando en el aire. Si el líder es dominante y autoritario, tranquiliza a la persona dependiente.
- **EL TRABAJADOR QUE GUSTA DE FORMAR PARTE DEL EQUIPO** reacciona muy bien ante el estilo democrático. Encuentra satisfacción en trabajar fraternalmente unido al grupo bajo el liderato democrático.

- **LAS PERSONAS QUE COOPERAN** también rinden al máximo cuando se utiliza el estilo democrático. El hecho de que cooperen no significa necesariamente que la persona carezca de iniciativa y de una razonable dosis de acometividad. Las personas que cooperan, con un mínimo de control, se convierten en las más productivas.
- El estilo liberal solamente da resultado con aquellos **individuos que verdaderamente conocen su trabajo**. Son estables en su desempeño y no pierden el control cuando tropiezan con situaciones de emergencia. El tipo individualista o introvertido es generalmente más productivo bajo el tipo de liderato liberal.

SUPERVISIÓN Y COLABORACIÓN

- En primer lugar, el supervisor debe expresar primero confianza en que los nuevos empleados van a desempeñarse bien en el puesto. Los supervisores necesitan alertar a estos individuos, indicándoles, que la compañía no los hubiera contratado si no creyera que podrían desarrollar las funciones del puesto.



SUPERVISIÓN Y COLABORACIÓN

- En segundo lugar, los supervisores necesitan explicar cualquier requerimiento que señale el cargo y este a su vez se le tiene que dar como una especie de explicación con un previo adiestramiento, para que el nuevo empleado que ingrese a la organización no cometa fallas que le pueda costar a la empresa y así poder cumplir a cabalidad los objetivos de la organización.



SUPERVISIÓN Y COLABORACIÓN

- En tercer lugar, el supervisor debe informar al empleado recién contratado de lo que le gusta y lo que le disgusta, eso debe hacerse recién entrando el nuevo empleado para que en un mañana no exista lo que conocemos como un roce o un mal clima organizacional. Cada supervisor tiene preferencia específicas por uno o dos trabajadores eso no es aconsejable porque eso insita a la molestia entre los mismos compañeros, una desunión total o una rivalidad y eso pondría en peligro la producción de la empresa.



LAS DIEZ REGLAS DE ORO DEL SUPERVISOR.

1. Analice y programe el empleo de su tiempo. El tiempo es su más precioso recurso y además irrecuperable. Se avaro con él.
2. El respeto a la dignidad de las personas es la clave de las relaciones humanas. Otorgue sin discriminaciones, un trato ecuánime, considerado y respetuoso a sus colaboradores.
3. La buena supervisión es aquella que logra un justo equilibrio entre los derechos e intereses de los colaboradores de la empresa y los de sus propietarios. Busque siempre este equilibrio.

4. Supervisor sensato es el que mantiene una honrada posición entre el presente y el futuro en cuanto al objetivo de obtenerse beneficios crecientes. No sacrifique el porvenir de la empresa para mostrar este año utilidades espectaculares.
5. No concentre funciones. Asuma el riesgo de delegar. Así desarrollará el potencial latente de sus colaboradores y podrá dedicar más tiempo a su trabajo específico de dirección.
6. No es posible el desarrollo de una empresa sin el desarrollo de sus recursos humanos. Sea un maestro en seleccionar, promover, estimular y educar a sus colaboradores.

7. Como miembro del sector dirigente más dinámico de la sociedad, el supervisor debe estar a la vanguardia en la permanente adquisición de conocimientos. Manténgase al día en formación / información.
8. Todo negocio tiene sus líneas productivas básicas. Cuando piense en el desarrollo de nuevas líneas, no desperdicie lo cierto por andar detrás lo incierto. Sueñe un poco pero jamás deje de ser hombre realista.
9. Los actos y ventajas indebidos impugnan a la integridad moral. No viole los principios éticos ni aun en beneficio de la empresa, será su mejor decisión de supervisor.
10. Todo no ha de ser negocios, no caiga en la uní-dimensionalidad. Enriquezca su vida en el amor y el afecto a su cónyuge, sus amistades, sus hijos, la humanidad, la naturaleza; y en la atención y el entusiasmo por otros valores humanos.

RECUERDA COMO SUPERVISOR

**LA AUTORIDAD SE DELEGA,
LA RESPONSABILIDAD
SE COMPARTE.**

TEMA 2

Técnicas y herramientas para la supervisión efectiva

OBJETIVO 1

El participante podrá INCLUIR dentro de sus labores las diferentes técnicas y herramientas adecuadas para mejorar el control del personal y procesos.

OBJETIVO 2

TOMAR CONCIENCIA de la aplicación y poder guiar al personal a su cargo de tal forma que las actividades se realicen adecuadamente, reduciendo los tiempos de producción y llevándolos a la mejora continua.

INTRODUCCIÓN

Los métodos o técnicas de la supervisión son formas determinadas de hacer algo, es decir, son instrumentos con los que se logran resultados.

Incluyen planificación, organización, toma de decisiones, evaluación, clasificación de puestos, sanciones disciplinarias, adiestramiento, seguridad e infinidad de otras actividades similares.

Lo fundamental, entonces, es que el supervisor debe seguir los principios y aplicar los métodos y técnicas de supervisión de modo que todos los conocimientos, especializaciones y aptitudes que les son propios se utilicen para determinar la acción que debe emprender en cada una de las situaciones a las que se enfrente, esta es la razón que hace de la supervisión un trabajo difícil y exigente. Nunca será demasiado recalcar su importancia.

TECNICAS DE MOTIVACION POR PARTE DEL SUPERVISOR HACIA SU PERSONAL.

Por desgracia en el aspecto de tratar con personas no existen leyes o normas, solo principios.

Cuando tratamos con personas en realidad no sabemos que reacción tendrán ante determinada situación. Lo que sucede cuando se amonesta a una persona o cuando se procede a cierta forma con ella, depende de su personalidad como individuo en la forma de reaccionar.

Su comportamiento dependerá de los siguiente.

- 1. SUS ANTECEDENTES.**
- 2. SU ADIESTRAMIENTO.**
- 3. SUS ACTITUDES.**
- 4. SU FILOSOFÍA DE LA VIDA.**
- 5. SU EDUCACIÓN.**
- 6. SU RELIGIÓN.**
- 7. SUS PREJUICIOS.**
- 8. SU CARÁCTER.**
- 9. SU COMPOSICIÓN EMOCIONAL.**
- 10. SUS PROBLEMAS PERSONALES.**

Por lo tanto, entre más se conozca al personal que está a nuestro cargo, mejor será el trato, comunicación y comprensión hacia ella o él.

NECESIDADES PSICOLOGICAS DE LOS SUBORDINADOS.

El supervisor debe conocer las necesidades psicológicas del trabajador, las cuales son las siguientes:

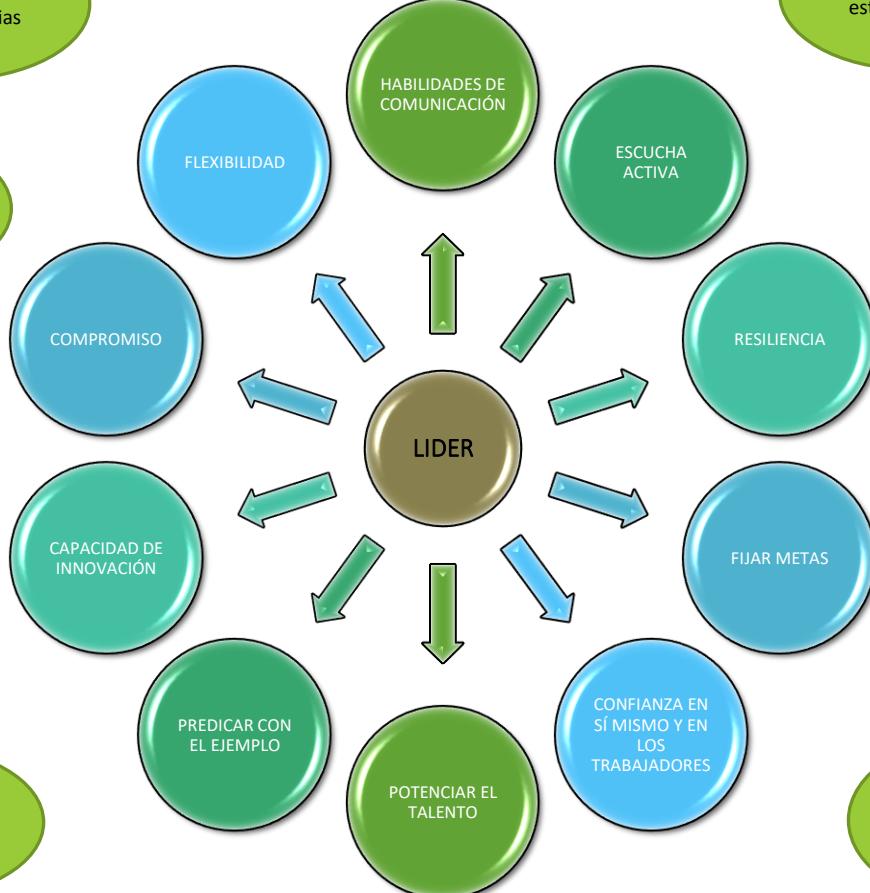
- 1) SEGURIDAD.- La sensación de ser comprendido.**
- 2) RECONICIMIENTO.- El ser apreciado.**
- 3) PERTENENCIA.- Sentir ser necesario.**
- 4) RESPETO Y DIGNIDAD.- Todo trabajador lo desea.**
- 5) OPORTUNIDAD.- La posibilidad de mejorar.**
- 6) REALIZACIÓN.- Un trabajo que produzca satisfacción.**
- 7) PROPOSITO.- Colabora con algo que valga la pena.**
- 8) COMPETENCIA.- El desafío y la oportunidad despierta el interés.**

12 TEMAS MUY SENSIBLES DE LA SUPERVISION.

1. A tus subordinados no les gusta que los cambies, que les trates de compartir una metodología nueva.
2. A tus subordinados no les gusta que otro los mande.
3. A tus subordinados no les gusta que los estés supervisando.
4. A tus subordinados no les gusta que les trates temas de trabajo en su horario de comida.
5. No les gusta que los interrumpas en sus horarios de descanso y comida.
6. No les gusta que los compares.
7. No les gusta que los apures.
8. No les gusta normalmente limpiar el área de trabajo y el equipo donde se labora.
9. No les gusta realizar el trámite de papelería de permisos y demás.
10. Y en la mayoría de los casos no les gusta las reuniones de seguridad, y menos que les trates temas de capacitación cuando no lo han pedido.
11. Que los mandes a realizar otros trabajos cuando ya les asignaste uno.
12. Que les pidas un reporte por escrito de la actividad realizada.

FUNCIONES MAS IMPORTANTES DEL SUPERVISOR

EL LIDERAZGO



¿Por qué es importante la flexibilidad en el liderazgo? Porque la flexibilidad del líder le permite adaptar su comportamiento para dar respuestas precisas según la diversidad del entorno empresarial, la personalidad, las habilidades y las diferencias culturales entre los empleados.

Hace unos años era la clave del futuro, hoy es una realidad: un líder comprometido con su equipo generará mejores resultados. Cuando los valores de la empresa y los valores personales se alinean, es cuando el líder tiene un verdadero compromiso, logrando así una mayor eficacia. Es la cualidad principal en un líder.

Ante los actuales cambios y exigencias del entorno, es muy importante ser innovador porque en ello se asienta la esperanza para resolver los retos que hoy mueven los negocios. Ser innovador no es tener las ideas más brillantes, sino saber promover y fomentar las condiciones necesarias para que la creatividad y la innovación del equipo florezca y salga en el entorno de trabajo, de forma natural.

«El ejemplo no es la mejor manera de enseñar, es la única», lo dijo Einstein y tiene un sentido especial si con ella nos referimos a la relación entre un equipo y su líder. Trabajar duro, no rehuir las responsabilidades de tu cargo y, a la vez, hacerlo con honestidad y ética, siendo siempre auténtico, eso es ser un buen líder.

Cuando es capaz de realizar una buena gestión del talento humano, el líder se afianza. La persona con talento suele ser ambiciosa y retenerla no será fácil. El salario ya no es suficiente.

Todo fluye de manera natural cuando existe una comunicación efectiva entre el líder y los miembros de su equipo. El líder tiene que saber transmitir la estrategia y los valores de la empresa, así como los objetivos específicos de su área y de su empresa.

Observar y preguntar. Tener confianza y flexibilidad. Apertura y firmeza. Si unimos todo ello estaremos definiendo en gran parte lo que es la escucha activa. Ya no es suficiente saber qué necesidades tiene nuestro equipo, sino que también es preciso escucharlos activamente, reuniendo todas las ideas y aportaciones, y después llevarlas a la práctica.

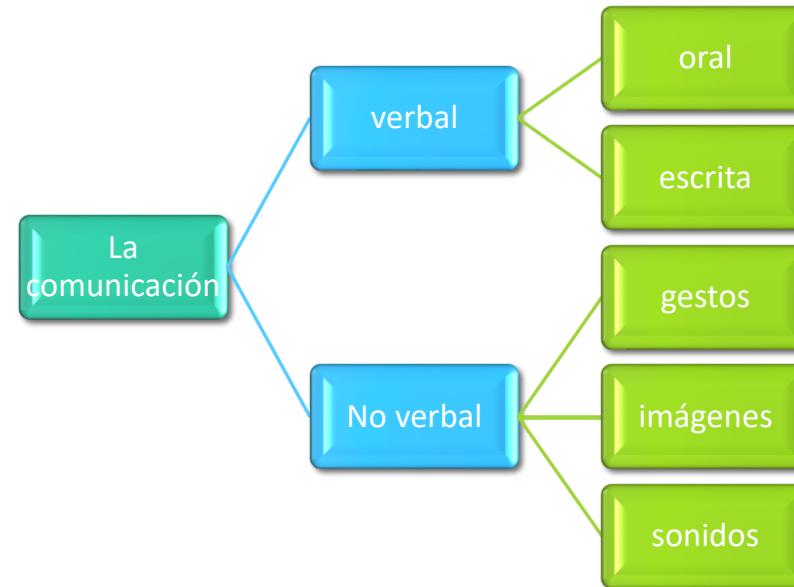
El trabajo en equipo conlleva riesgos. La diversidad en su equipo, el estrés, los posibles conflictos, son situaciones adversas que precisan un líder fuerte, con firmeza y resistencia, es decir, resiliencias, que pueda enfrentar los problemas con flexibilidad, dotes comunicativas y escucha activa.

Es esencial para que el equipo trabaje unido en un mismo objetivo. Cuando una persona se dirige hacia una meta concreta, trabajará con mayor interés y determinación porque ya sabe qué se espera de él o ella. El líder tiene que transmitir al equipo de forma clara cuál es la misión, visión y estrategia

Delega autoridad y comparte responsabilidad porque eso motiva a las personas de tu equipo. Observa y detecta oportunidades a tu alrededor. Fomenta un ambiente creativo en el trabajo, sé un innovador y visionario. Confía en tu equipo y en ti mismo.

LA COMUNICACIÓN

La comunicación es el intercambio de información que se produce entre dos o más individuos con el objetivo de aportar información y recibirla. En este proceso intervienen un emisor y un receptor, además del mensaje que se pone de manifiesto.



La comunicación asertiva se da cuando el hablante se comunica con seguridad y confianza, sin llegar a la arrogancia. Es decir, es una comunicación directa y segura, pero que no se impone a la fuerza.

La comunicación efectiva se da cuando el hablante se enfoca en transmitir el mensaje de la forma más clara posible.

LA INSTRUCCIÓN.

El propósito de un instructor es, transmitir sus propios conocimientos y experiencias a otros individuos que los requieran, para desempeñarse correctamente en su puesto de trabajo o actividad laboral.



LA HONESTIDAD.

La honestidad laboral entre los colaboradores se debe ver reflejada en las siguientes actividades.

- No mentir a los compañeros de trabajo, clientes o jefes, y no tomar crédito por el trabajo de otros.
- No hacer mal uso de la información de la empresa.
- No simular trabajar y cumplir con los compromisos y actividades.
- No proporcionar información confidencial a personas externas.
- No utilizar los recursos de la empresa para un beneficio personal.
- Aceptar los errores cometidos.
- Cumplir los códigos de ética y conducta de la empresa.
- Ser leal a la empresa y los principios que ésta representa.
- Realizar éticamente las actividades para las que fue contratado.
- Utilizar el horario y los recursos que se le facilitan para cuestiones exclusivamente laborales.
- Guardar sigilo en la información que le es confiada por la empresa.
- Conocer si existe algún código de ética.
- Apegarse a los valores.
- Ser leal y reconocer sus propios errores cuando los cometa.
- Ser transparente, sincero y justo en todas las acciones y decisiones que se toman en el ámbito laboral.

EL REPORTE TECNICO Y SU IMPORTANCIA EN LA SUPERVISIÓN.

Una de las tareas mas difíciles que puede desarrollar un supervisor es la de elaborar un **Reporte Técnico** o el pedirle a un subordinado que elabore uno.

Y una de las causas mas comunes de lo anterior es que muchas veces se carece de los conocimientos adecuados para realizar dicha labor.

Es por eso que las 6 preguntas siguientes no importando el orden en que las manejes te serán de gran ayuda para cumplir con esa labor.

LOS 6 CONCEPTOS MÁS IMPORTANTES DE LA ELABORACION DE UN OFICIO, REPORTE TECNICO O NOTA INFORMATIVA.

- 1. ¿QUE sucedió?**
- 2. ¿COMO sucedió?**
- 3. ¿CUANDO sucedió?**
- 4. ¿PORQUE sucedió?**
- 5. ¿DONDE sucedió?**
- 6. ¿QUIEN intervino?**

COMO ELABORAR UN REPORTE TECNICO

1. Ten cuidado de enviar el oficio a la persona indicada, con su puesto y nombre correcto.
2. No usar palabras repetidas.
3. Evitar caer en redundancia.
4. Cuida tu ortografía.
5. Ser preciso y breve en lo que reportas.
6. Cuidar mucho los nombres y puestos a quienes envías el Reporte Técnico.
7. Evita el yo yo.
8. Resaltar el trabajo del Equipo de Mantenimiento.
9. Actualizar logos y encabezados de tus Reportes.
10. Ante una situación complicada, presenta sugerencias de mejora.
11. Nunca reportes 2 actividades distintas en una sola, sepáralas por favor.

FRASES PARA INICIAR UN OFICIO O REPORTE

ES MUY IMPORTANTE TOMAR EN CUENTA EL ENCABEZADO, LA FECHA, A QUIEN VA DIRIGIDO Y SI ACASO HAY UNA ATENCION A ALGUIEN EN ESPECIAL.

1. el día de hoy.....
2. le informo a usted.....
3. hago de su conocimiento.....
4. con relación a.....
5. en relación con.....
6. le comunico que.....
7. hacemos de su conocimiento.....
8. por instrucciones de.....
9. mediante la presente.....
10. por este conducto.....
11. de acuerdo a.....
12. le agradeceré.....
13. anexo información sobre.....

FRASES PARA ENLAZAR UN OFICIO O REPORTE

Estas frases sirven para enlazar el inicio con el final del informe técnico u oficio.

1. Con base a lo anterior.....
2. Por lo anterior.....
3. Por lo expuesto.....
4. Puesto que.....
5. Por lo expresado.....
6. Como consecuencia de lo anterior.....
7. Por lo tanto....
8. Por consecuencia.....
9. De tal manera que.....
10. De tal modo que.....
11. Es importante que.....
12. Con el propósito.....
13. Con objetivo de.....

FRASES PARA FINALIZAR UN OFICIO O REPORTE

1. Agradeciendo de antemano la atención prestada a la presente, se despide.
2. Queda de usted.
3. Se despide de usted.
4. Sin mas por el momento.
5. Sin otro particular.
6. Por su atención.

EJEMPLO DE ELABORACION DE UN OFICIO.

Ciudad del Carmen, campeche a 24 de agosto del 2023. (LUGAR Y FECHA)

UBER ALBERTO MONZÓN CANCINO (**NOMBRE Y CARGO**)

INSTRUCTOR DE MATYEP

PRESENTE.

El día de hoy jueves (**CUANDO**) se realiza una inspección como parte del programa de mantenimiento mecánico (**PORQUE**). en la instalación de la compañía MATYEP ubicado en la avenida 5 de febrero. (**DONDE**).

La inspección consiste en confirmar lo realizado por parte del personal a cargo de ejecutar el mantenimiento. (**QUIEN**).

Las actividades desarrolladas fueron las siguientes: (**QUE Y COMO**).

1. Identificación de los componentes internos y externos..
2. Visualización de las válvulas direccionales 3/3 vías accionada por palanca y centrado por resorte.
3. Accionamiento de la válvula de 3/3 vías accionada por palanca y centrado por resorte que es operado por el personal de mantenimiento.

Lo anterior fue llevado a cabo gracias a la colaboración del técnico Sr. Juan Pérez May y al interés mostrado por los participantes del mantenimiento que llevaron con maestría sus actividades.

Sin mas que tratar por el momento se despide: (**DESPEDIDA**).

ATENTAMENTE. (**QUIEN LO ELABORA**)
ANDRES HERNANDEZ GOMEZ
MEP-
MECANICO ESPECIALISTA

ERRORES MAS COMUNES AL ELABORAR UN OFICIO O NOTA INFORMATIVA

- **No redundar:** me metí para dentro del cuarto de maquinas y subí para arriba del cuarto frio a revisar el fallo del motor.
- **No profundizar:** el malacate IDECO 2100 donde el modelo proviene de su capacidad de cargo y fabricado en U.S.A. en 1980 y por cierto se acaba de pintar y lo operaba un perforador que le decimos el caballo.
- **No abreviar:** entonces el EQ. Se desarmo pork era lo + indicado.
- **No repetir palabras:** iba a calibrar la calibración del inyector.
- **Manejar ortografía:** la viela estaba rotísima y se cambio.
- **No manejar palabras obscenas:** la pinche balata ya estaba cristalizada y es el perforador quien no entiende que debe de operar mejor el pinche equipo.

LAS TECNICAS PARA EL BUEN MANEJO DEL TIEMPO EN LA SUPERVISION.

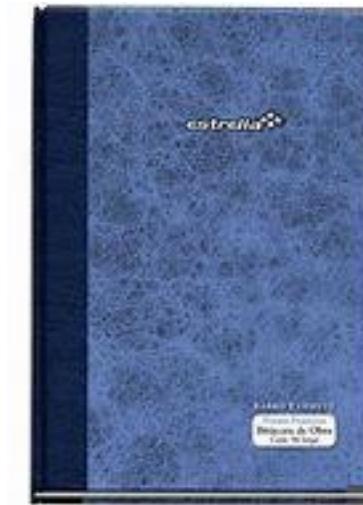
- MANEJA LISTAS DE TODO PARA CONTROLAR TUS ACTIVIDADES DIVERSAS.
- APÓYATE CON CARPETAS DE DIVERSOS COLORES LOS DIVERSOS DOCUMENTOS QUE MANEJAS.
- MINIMIZA LAS REUNIONES Y LAS LABORES DE SUPERVISION, DEBES DE ESTAR EN TODOS LADOS A LA VEZ.
- DEJA LAS REDES SOCIALES, APROVECHA EL TIEMPO EN RE-ACOMODAR TUS DOCUMENTOS Y ACTIVIDADES.
- APROVECHA LOS TIEMPOS MUERTOS Y MOTIVA A TU PERSONAL A QUE TAMBIEN LO HAGAN.
- DIVIDE TUS DIVERSAS TAREAS EN ACTIVIDADES QUE PUEDAS REALIZAR PASO A PASO.
- PLANIFICA TODAS TUS ACTIVIDADES CON TIEMPO.
- CUMPLE CON LAS TAREAS MÁS DELICADAS Y ABSORVENTES PARA LAS PRIMERAS HORAS.
- DESCANSA EN INTERVALOS Y ENTRE TAREAS, RELAJATE, SOLO NO ABUSES.
- LEVANTATE TEMPRANO Y VETE A DESCANSAR SOLO CUANDO TENGAS PROGRAMADAS TUS TAREAS A REALIZAR.

LA BITACORA DE MANTENIMIENTO.

Es una libreta tipo francesa, como característica principal esta foliada y es de tipo oficial donde se anotan las diversas actividades relacionadas con el mantenimiento de una instalación.

Las ventajas al utilizar la bitácora.

1. Para llevar un efectivo control de mantenimiento sobre el equipo e instalación en general.
 - a) Aplicación de mantenimiento.
 - b) Detección de fallas.
 - c) Corrección de fallas.
 - d) Personal que lo aplica.
 - e) Refacciones que se instalan.
 - f) Refacciones recuperadas y chatarra.
 - g) Disponibilidad del equipo en general.
 - h) Existencia de lubricantes.
 - i) Modificaciones realizadas al equipo e instalación.
 - j) Refacciones y material diverso recibido.
 - k) Refacciones y material diverso enviado a otro lugar.
 - l) Reporte de actividades de diversas compañías.
 - m) Movimiento de personal diverso (Pemex y compañía).
2. Como amparo en algunas situaciones ilícitas o fuera de orden.
3. Para avisar a otros compañeros de algún pendiente en las diversas actividades del equipo, recuerda que el trabajo nunca se acaba, lo que se acaba es la salud y la quincena.
4. Como un requisito laboral e institucional, pues al llevarla a cabo cumplimos una gran responsabilidad como trabajadores.
5. Dejar constancia de las actividades realizadas.



1.-continuacion

me comprometo a que se pueda llevar a cabo lo aprendido e implementarlo a la supervisión y estar disponible cuando se requiera.

2.-Compromisos.

De qué manera te comprometes a utilizar el conocimiento adquirido el día de hoy.

ARTICULO NO.- 2 DEL REGLAMENTO GENERAL DE LOS DEBERES MILITARES APLICADO A LA SUPERVISION.

**TAN NOBLE ES MANDAR COMO OBEDECER Y QUE MANDARA
MEJOR QUIEN MEJOR SEPA OBEDECER.**