

# MANAGEMENT Y LIDERAZGO



## MANAGEMENT Y LIDERAZGO

**OBJETIVO:** CONOCER QUÉ HABILIDADES DEBE TENER UN LÍDER DE EQUIPO Y PLANIFICAR CÓMO INCORPORARLAS, DESARROLLARLAS Y TRANSMITIRLAS. EL TÉRMINO MANAGEMENT HACA REFERENCIA A LA ADMINISTRACIÓN, DIRECCIÓN O GESTIÓN DE UNA EMPRESA O PROYECTO, CON EL OBJETO DE CONSEGUIR UNA SERIE DE METAS Y OBJETIVOS.

TAREAS COMO PLANIFICAR, ORGANIZAR, ASESORAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LAS ACTIVIDADES DE UNA ORGANIZACIÓN ENTRARÍAN DENTRO DE LAS ACCIONES DEL MANAGEMENT. QUIEN TOME EL MANDO Y SEA EL LÍDER DE DICHA ÁREA TENDRÁ A SU CARGO LAS SIGUIENTES TAREAS:



- **PLANIFICACIÓN:** ESTABLECER LOS OBJETIVOS Y LAS METAS DE LA COMPAÑÍA Y DEFINIR LAS ESTRATEGIAS PRECISAS PARA ALCANZARLAS.
- **ORGANIZACIÓN:** ORDENAR RECURSOS, TANTO HUMANOS COMO MATERIALES; DISTRIBUIR Y ASIGNAR DICHOS RECURSOS A LOS OBJETIVOS, ESTABLECER PAUTAS DE COORDINACIÓN ENTRE LOS DIFERENTES EMPLEADOS Y EQUIPOS.
- **DIRECCIÓN:** ORIENTAR Y SUPERVISAR LOS EQUIPOS PARA GARANTIZAR LA EJECUCIÓN DE SUS FUNCIONES DE FORMA COMPETENTE.
- **LIDERAR:** DESARROLLAR HABILIDADES DE LIDERAZGO Y SERVIR COMO GUÍA INSPIRACIONAL, FOMENTAR LA MOTIVACIÓN Y COMPROMISO DE TODOS LOS COLABORADORES.
- **CONTROL:** AUDITAR LOS PROCESOS, ANALIZAR LOS RESULTADOS, Y CORREGIR LAS POSIBLES DESVIACIONES DE LOS OBJETIVOS CON PREVISIBILIDAD.



## UN MANAGEMENT EFICIENTE PERMITE GENERAR:

- **UN EQUIPO CONSOLIDADO:** LAS PERSONAS SON EL EJE DE LA ORGANIZACIÓN Y ESO FAVORECE QUE EL TALENTO NO EMIGRE A OTRAS EMPRESAS Y, POR CONSIGUIENTE, QUE EL EQUIPO SE AFIANCE Y HAYA MÁS COMUNICACIÓN Y CONFIANZA.
- **ALTA MOTIVACIÓN Y RENDIMIENTO ENTRE EL EQUIPO:** LOS COLABORADORES SE ENCUENTRAN A GUSTO Y FORMAN PARTE DE UN EQUIPO ILUSIONADO, PRODUCTIVO Y CON GANAS DE HACER SU TRABAJO.
- **DESARROLLO Y CAPTACIÓN DEL TALENTO:** QUE EL CONOCIMIENTO PERMITA EL CRECIMIENTO DE LAS PERSONAS, IMPULSANDO MEJORES PROFESIONALES. ADEMÁS, SE GENERA UN EXCELENTE AMBIENTE LABORAL.
- **EFICACIA Y EFECTIVIDAD:** SE MAXIMIZA EL RENDIMIENTO Y SE PROPICIA UN TRABAJO EN EQUIPO.

EN DEFINITIVA, EL MANAGEMENT PROPORCIONA UNA MEJORA GLOBAL A LA EMPRESA.



PARA PODER LLEVAR ADELANTE EL LOGRO DE ESTOS OBJETIVOS, LAS PERSONAS QUE ESTÉN A CARGO DE ESTOS ROLES DEBEN ESTAR PREPARADAS Y CONTAR CON HABILIDADES QUE LE PERMITAN ARMAR EQUIPOS Y OBTENER LO MEJOR DE ELLOS. AQUÍ COMENZAREMOS A HABLAR DEL CONCEPTO DE LÍDER, ENTENDIDO COMO AQUELLA PERSONA QUE DIRIGE A UN GRUPO DE PERSONAS, Y QUE TIENE LA CAPACIDAD DE INFLUENCIAR, ESTIMULAR E INCENTIVAR A LOS INTEGRANTES PARA DAR LO MEJOR DE CADA UNO, CON EL PROPÓSITO DE ALCANZAR LOS OBJETIVOS.

COMO DUEÑOS DE GIMNASIOS O COORDINADORES/GERENTES DE NUESTROS EQUIPOS DEBEMOS DESARROLLAR LA MAYOR CANTIDAD DE HABILIDADES POSIBLES QUE NOS PERMITAN IR POCO A POCO POSICIONÁNDONOS COMO LÍDERES DEL EQUIPO DE FORMA QUE PODAMOS PROACTIVAMENTE OBSERVAR, COUCHEAR, ENSEÑAR Y POTENCIAR A CADA PERSONA EN SU ROL DENTRO DEL EQUIPO.



## ¿QUÉ HABILIDADES NECESITA UN BUEN LÍDER?

POR UN LADO, LAS HABILIDADES TÉCNICAS RELACIONADAS CON LA GESTIÓN ESTRATÉGICA DE TU NEGOCIO Y ACERCA DE RECURSOS HUMANOS.

POR OTRO LADO, Y TAL VEZ LAS MÁS IMPORTANTES SON LAS CONOCIDAS HABILIDADES BLANDAS. EL TÉRMINO HACE REFERENCIA A AQUELLAS COMPETENCIAS PERSONALES Y SOCIALES QUE FACILITAN LAS RELACIONES HUMANAS Y PERMITEN DESENVOLVERSE CON ÉXITO EN CUALQUIER ÁMBITO DE LA VIDA, INCLUIDO EL LABORAL.

LAS HABILIDADES BLANDAS SON FUNDAMENTALES A LA HORA DE CREAR ENTORNOS DE TRABAJO AGRADABLES Y PRODUCTIVOS. HABLAMOS DE HABILIDADES RELACIONADAS CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL, EL PENSAMIENTO CRÍTICO, LA RESILIENCIA, LA GESTIÓN DEL CAMBIO, EL MANEJO DEL ESTRÉS, LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, LA ADAPTABILIDAD LAS HABILIDADES DE NEGOCIACIÓN Y LAS HABILIDADES DE COMUNICACIÓN.

LAS PERSONAS QUE CUENTAN CON ESTE TIPO DE HABILIDADES CONTRIBUYEN A MEJORAR EL BIENESTAR DENTRO DE LAS EMPRESAS, APORTANDO, ENTRE OTRAS COSAS, OPTIMISMO, MOTIVACIÓN, COMUNICACIÓN O EMPATÍA, LO QUE SE TRADUCE EN MAYOR PRODUCTIVIDAD Y RESULTADOS.



## EN ESTE PUNTO ES IMPORTANTE ESTABLECER LA DIFERENCIA ENTRE JEFE Y LÍDER.

CUANDO HABLAMOS DEL TÉRMINO JEFE NOS REFERIMOS A AQUELLA PERSONA QUE OSTENTA UN CARGO, TIENE UN RANGO JERÁRQUICO QUE LE DA ATRIBUCIONES COMO DAR ÓRDENES Y EXIGIR CUMPLIMIENTOS. MUCHAS VECES LOS JEFES SON LOS PROPIOS DUEÑOS O PERSONAS QUE HAN ELEGIDO PARA DIRIGIR SUS ORGANIZACIONES.

A DIFERENCIA DE CUANDO HABLAMOS DE LÍDER, YA QUE NO ES UNA FIGURA VINCULADO A UN PUESTO, ES UNA CUALIDAD RELACIONADA A LA CAPACIDAD DE ALGUNAS PERSONAS DE IMPACTAR EN OTROS, ESTIMULAR E INFLUENCIAR A HACER COSAS. LOS LÍDERES DESARROLLAN A OTROS E IMPACTAN DE FORMA POSITIVA GENERANDO CONVENCIMIENTO Y COMPROMISO. PARA LOGRARLO NECESITAMOS CONTAR CON LAS HABILIDADES BLANDAS ANTES MENCIONADAS, YA QUE SON LAS QUE NOS PERMITEN CONECTAR CON EL OTRO DE UNA FORMA GENUINA Y QUE EL INTERCAMBIO DEL DÍA A DÍA CON EL OTRO SEA NATURAL Y NO FORZADO.



## EN ESTE PUNTO ES IMPORTANTE ESTABLECER LA DIFERENCIA ENTRE JEFE Y LÍDER.

OTRA DISTINCIÓN ENTRE ESTAS DOS FIGURAS TIENE QUE VER CON LA FORMA EN LA QUE ESTAS PERSONAS SE DIRIGEN A SUS COLABORADORES, LOS JEFES TIENDEN A MENCIONAR QUÉ HAY QUE HACER, Y LOS LÍDERES EXPLICAN EL QUÉ Y PARA QUÉ DE CADA TAREA, PARA QUE SUS COLABORADORES APRENDAN, DESARROLLEN CRITERIO Y COMPROMISO CON LOS RESULTADOS.

- LLEGADO ESTE PUNTO ES IMPORTANTE QUE COMO LÍDERES PODAMOS OBSERVARNOS Y PLANIFICAR CÓMO DESARROLLAR LAS HABILIDADES QUE AÚN NO TENEMOS, PARA ELLOS RETOMAMOS UNA HERRAMIENTA QUE TRABAJAMOS EN EL **MÓDULO 1: EL FODA**, DE FORMA QUE PODAMOS IDENTIFICAR NUESTRAS HABILIDADES Y ÁREAS DE MEJORA EN ESTE ROL DE LÍDER DE EQUIPOS.

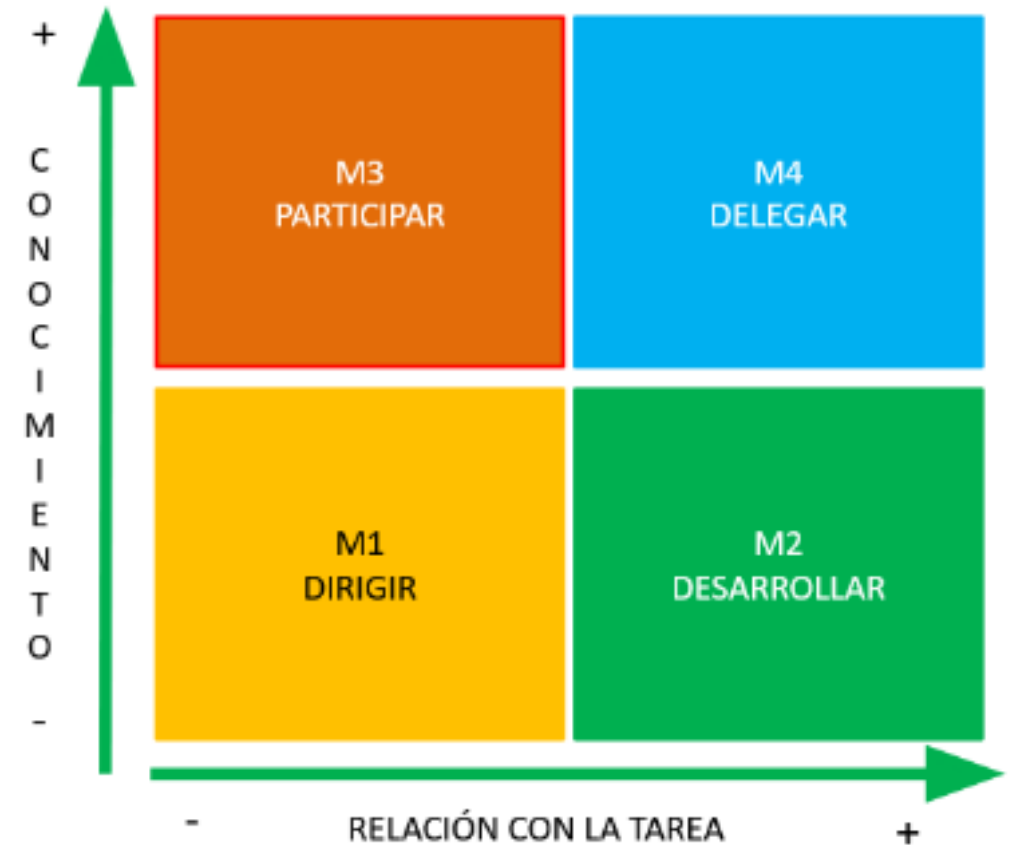




## MOTIVENCIA:

UTILIZAMOS ESTE TÉRMINO PARA DENOMINAR A LA RELACIÓN ENTRE CONOCIMIENTO QUE TENEMOS SOBRE UNA TAREA Y LA FORMA EN QUE NOS PARAMOS FRENTE A LA TAREA, ES DECIR LA ACTITUD, LA MOTIVACIÓN Y LAS GANAS.

ES IMPORTANTE CONOCER EL NIVEL DE MOTIVENCIA DE CADA PERSONA DE FORMA TAL QUE PODAMOS GUIARLAS DE FORMA CORRECTA.





## M4: ALTO CONOCIMIENTO Y ALTO ENTUSIASMO

- LA ESTRATEGIA ES DELEGARLE, GUIARLO SIN CONTROLARLO, DARLE ESPACIO PARA EL CRECIMIENTO, GENERARLE CONFIANZA. LA FORMACIÓN DE M4 EN MI EQUIPO ME PERMITIRÁ FORMAR BUENOS LÍDERES DE CADA ÁREA.
- IDENTIFICAR QUE LA PERSONA REALMENTE ESTÁ PREPARADA PARA LA TAREA.

## M2: BAJO CONOCIMIENTO Y ALTO ENTUSIASMO

- ES EL CASO DE AQUELLOS COLABORADORES QUE LES ASIGNAMOS TAREAS O FUNCIONES NUEVAS, PARA DICHA TAREA SU CONOCIMIENTO SERÁ BAJO SIN EMBARGO MANTENDRÁN ALTOS NIVELES DE COMPROMISO.
- LA ESTRATEGIA ES DESARROLLARLO Y ENSEÑARLE PARA QUE SE CONVIERTA RÁPIDAMENTE EN UN M4 EN ESA TAREA.
- LOS BUENOS LÍDERES POTENCIAN M2 Y DESARROLLAN M4.



### M3: ALTO CONOCIMIENTO Y BAJO ENTUSIASMO

- SON AQUELLOS COLABORADORES QUE TIENEN TIEMPO TRABAJANDO CON NOSOTROS Y NO HAN DESARROLLADO APTITUDES DE M4. MUCHAS VECES FUNCIONAN COMO LÍDERES NEGATIVOS, DADO QUE SON POR SU CONOCIMIENTO FIGURAS DE REFERENCIA PARA LOS NUEVOS, PERO NO ESTÁN MOTIVADOS, SINO QUE CONTAGIAN NEGATIVIDAD. SI CONSIDERAMOS MANTENERLOS EN EL EQUIPO PORQUE SON FUNCIONALES, LA ESTRATEGIA ES PARTICIPARLO EN ALGUNOS PROYECTOS QUE PUEDEN LLEVAR ADELANTE, DONDE SE VALORA SU CONOCIMIENTO SIN INTERRELACIONARSE MUCHO CON LAS PERSONAS. NORMALMENTE NO SON PERFILES PARA DESARROLLAR A M4, DADO SUS BAJOS NIVELES DE MOTIVACIÓN Y COMPROMISO.

### M1: BAJO CONOCIMIENTO Y BAJO ENTUSIASMO

- LOS PERFILES M1 QUE TENDREMOS QUE SUMAR A NUESTRO EQUIPO SON AQUELLOS PERFILES NUEVOS QUE ESTAMOS FORMANDO QUE EN EL PANORAMA IDEAL RÁPIDAMENTE PASARAN A SER M2. ALGUNOS DE LOS COLABORADORES QUE TENEMOS M4 PARA UNA TAREA, PODRÍAN SER M1 PARA OTRAS. LA ESTRATEGIA ES DIRIGIRLO CON INSTRUCCIONES MUY SIMPLES.



- EL LÍDER DEBERÁ EVOLUCIONAR SU HABILIDAD DE SABER HACER, A TRAVÉS DE LA CUAL HA LOGRADO REALIZAR CON ÉXITO SUS PROPIAS TAREAS, HACIA EL DESARROLLO DE LA HABILIDAD DE HACER HACER O QUE OTROS HAGAN, CON EL MISMO GRADO DE ÉXITO O INCLUSO LOGRANDO QUE EL EQUIPO GENERE MEJORES RESULTADOS EN LA REALIZACIÓN DE CADA TAREA.

EVALUAR E IDENTIFICAR LA MOTIVENCIA DE CADA INTEGRANTE DE MI EQUIPO ME PERMITIRÁ:

- RECONOCER QUÉ HABILIDADES TIENE CADA PERSONA DE MI EQUIPO.
- ANALIZAR PERSONA POR PERSONA FORTALEZAS Y ÁREAS DE MEJORA
- SEGMENTAR A LAS PERSONAS EN GRUPO CON LA TAREA QUE LE DIMOS PARA HACER O EL ROL QUE OCUPAN.
- PROYECTAR CÓMO HAGO PARA TENER EL EQUIPO QUE QUIERO.
- ENTENDER CÓMO FUNCIONAN LAS PERSONAS Y COMO TRABAJAR CON CADA UNA ACORDE A SU NOVEL DE MOTIVENCIA.



## COACHING:

ACCIÓN MEDIANTE LA CUAL EL LÍDER SE ABOCA A ENTENDER LA REALIDAD DE SUS COLABORADORES Y JUNTOS DETERMINAN COMO VAMOS A TRABAJAR PARA MEJORAR CADA ÁREA.

SE TRATA DE LA TAREA MÁS IMPORTANTE QUE TIENE UN LÍDER PARA MEJORAR LA PERFORMANCE DEL EQUIPO, TRABAJANDO CON CADA UNO DE FORMA INDIVIDUAL, MOLDEANDO LAS ACCIONES DE FORMA PROGRESIVA.

EL ENCUENTRO DE COACHING ESTÁ ORIENTADO A DARLE SEGUIMIENTO AL VENDEDOR EN EL DÍA A DÍA:

- SE TRATA DE UNA TÉCNICA DE ESCUCHA ACTIVA.
- ES EL ARTE DE SABER HACER PREGUNTAS PARA SER UN FACILITADOR PARA EL OTRO, Y FUNCIONEMOS COMO UN ESPEJO PARA QUE PUEDA VER DE SÍ MISMO LO QUE HOY NO VE.
- HACER UNA TRANSICIÓN ENTRE CREER Y ESTAR CONVENCIDO PARA OBTENER RESULTADOS.
- QUE SEA UNA CHARLA PROFESIONAL SIN PERDER LA EMPATÍA Y LA COMUNICACIÓN AMABLE CON EL OTRO.



## COACHING:

EL OBJETIVO ES:

- DETECTAR SI EN LA TAREA QUE VAMOS A ABORDAR EL ÁREA DE MEJORA ESTÁ RELACIONADA CON FALTA DE CONOCIMIENTO O DE ACTITUD.
- DESARROLLAR LA CAPACIDAD DE ACCIÓN DEL COLABORADOR.
- MEJORAR UNA HABILIDAD.
- ESCUCHAR QUÉ OBJETIVOS TIENE EL COLABORADOR Y REVISAR JUNTOS EL HACIA DÓNDE VAMOS.
- DETECTAR ÁREAS DE MEJORA Y TRAZAR JUNTOS UN PLAN DE ACCIÓN.



# COACHING:

### LAS REUNIONES DE COACHING DEBEN:

- REALIZARSE DE FORMA INDIVIDUAL.
- TENER UNA FRECUENCIA FIJA: AL MENOS UNA VEZ POR SEMANA CON CADA UNO.
- TENER UN TEMARIO YA ESTABLECIDO, PARA QUE EL COLABORADOR PUEDE PREPARARSE AL IGUAL QUE NOSOTROS.
- QUE REALICE SU FODA PERSONAL, PARA CONOCER CÓMO SE VE A SÍ MISMO.
- SER EL MODERADOR DE LA REUNIÓN, PERO NO ES QUIEN MÁS VA A HABLAR, SINO QUE INTENTARÁ ABRIR LA CHARLA A TRAVÉS DE PREGUNTAS PARA CONOCER LOS PUNTOS DE VISTA DEL COLABORADOR.
- INTENTAR GUIAR SIN REALIZAR LOS JUICIOS DE VALOR
- AYUDAR AL COLABORADOR A QUE REFLEXIONE Y JUNTOS VAYAMOS GENERANDO ACUERDOS Y UN PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA PARA CADA TAREA.
- REALIZAR UNA MINUTA DE LA REUNIÓN QUE AMBOS TENGAN A MANO PARA VALIDAR LO QUE SE HABLÓ.
- SIEMPRE COMENZAREMOS MENCIONANDO LAS BUENAS PRÁCTICAS DEL COLABORADOR, DE FORMA QUE GENEREMOS APERTURA A LA CHARLA Y NO SE PONGA A LA DEFENSIVA RÁPIDAMENTE.
- SER CLAROS EN QUE LAS DEVOLUCIONES QUE HAGAMOS SIEMPRE SON SOBRE LA TAREA Y NO SOBRE LA PERSONA.
- PLANIFICAR LA PRÓXIMA REUNIÓN DONDE SE VA A REVISAR LA EVOLUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN Y DE LOS ACUERDOS HECHOS.



# ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS:

TENIENDO EN CUENTA EL SEGUIMIENTO QUE PROPONEMOS PARA GESTIONAR NUESTROS EQUIPOS SERÁ IMPORTANTE QUE ELLOS TENGAN EN CLARO QUE SE ESPERA DE CADA UNO. PARA ELLO SUGERIMOS PLANIFICAR UNA SERIE DE OBJETIVOS RELACIONADOS CON LA TAREA DE CADA COLABORADOR LOS CUALES PUEDEN SER AQUELLOS QUE TRABAJAMOS COMO INDICADORES EN EL MÓDULO 5.

EN EL ÁREA DE VENTAS, CADA COLABORADOR DEBE CONOCER AL MENOS: CUANTO DINERO SE ESPERA QUE FACTURE DURANTE EL MES; Y LOS DESGLOSES SOBRE CADA BASE (ALTAS, COBROS DE CUOTA, RENOVACIONES Y REACTIVACIONES).

EN EL ÁREA DE SERVICIO, EL CLIENTE OCULTO Y LOS COMPORTAMIENTOS ESPERADOS SON LOS QUE NOS VAN A PERMITIR EVALUAR LA PERFORMANCE DEL PROFE O INSTRUCTOR.

DE CADA REUNIÓN DE COACHING DEBE SURGIR UN PLAN DE ACCIÓN PARA LLEGAR A ESTOS OBJETIVOS, CON EVALUACIONES PARCIALES DE LOS MISMOS Y ANÁLISIS AL CIERRE DE CADA MES.

