

ROL DEL SUPERVISOR



MADELYN RÍOS RIVERA, DIRECTORA

JESÚS M. ACEVEDO RIVERA, OFICIAL ADMINISTRATIVO I

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

UPR – RECINTO UNIVERSITARIO DE MAYAGÜEZ

LIDERAZGO

- Liderazgo es una aptitud para establecer relaciones interpersonales, con una capacidad para solucionar conflictos y habilidad para el análisis social (Rubió, 2014)
- Con el liderazgo se llevan acciones que se relacionan con la autoridad, la toma de decisiones y la influencia sobre otras personas.
- Lo más importante de un líder es lograr cambios necesarios y efectivos sobre el rendimiento de un grupo. Esto partiendo del conocimiento de la cultura organizacional y los objetivos de la organización.

ESTILOS DE LIDERAZGO

Autoritario	Democrático/Consultivo	Permisivo/democrático
El líder decide y determina todas las normas de funcionamiento.	Todas las normas se discuten y se determinan en el grupo, el líder da orientación y apoyo.	Los miembros del grupo toman decisiones libres sin la participación del líder.
Líder paternalista que controla a sus subordinados de forma estricta y nunca delega autoridad	Pide a sus subordinados que participen opinando sobre las decisiones, pero se reserve el derecho de tomar la decisión final.	Da algunas instrucciones, permite participación y la decisión se toma por consenso o por mayoría.

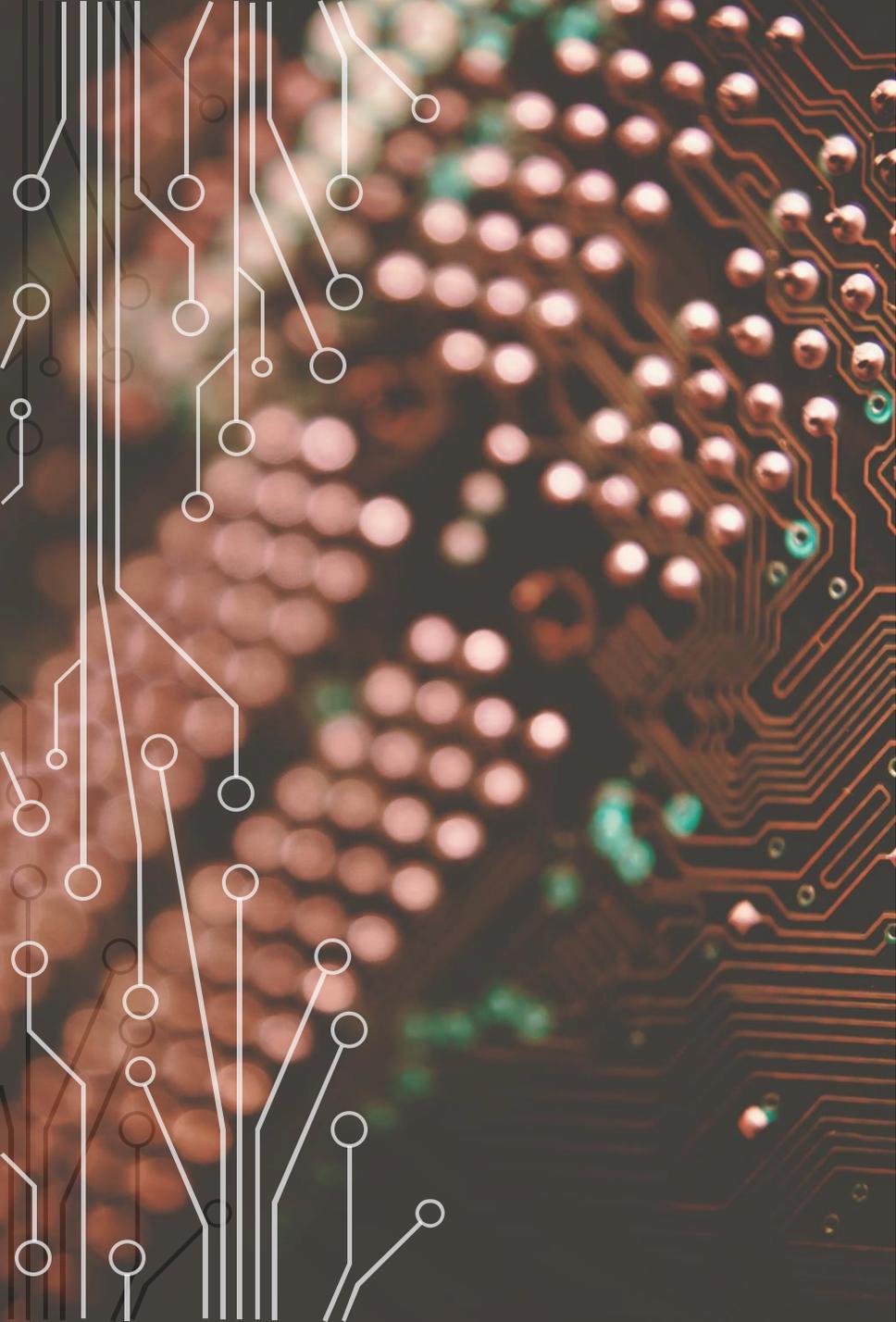
Pregunta:

- ¿Cuál entienden es el estilo que se adapta a su realidad con los empleados que usted supervisa?
¿Cómo se ve usted cómo líder? ¿Autoritario, consultivo o permisivo?



“LA ACTUACIÓN DEL LÍDER DEPENDERÁ DE LAS
CONDICIONES QUE SE DEN EN CADA MOMENTO CON
LOS EMPLEADOS Y LAS SITUACIONES LABORALES.”

(RUBIÓ, 2014)



SUPERVISIÓN

- Actividad o conjunto de actividades que desarrolla una persona al **supervisar** y/o **dirigir** el trabajo de un grupo de personas, con el fin de lograr de ellas su máxima eficacia y satisfacción mutua.
- Proceso sistemático de orientación, formación, asesoramiento, seguimiento, control y evaluación de carácter administrativo y educativo; que lleva a cabo una persona en relación con otras, a fin de lograr mejorar el rendimiento personal, aumentar la competencia y asegurar la calidad de los servicios (José Aguilar).

SUPERVISAR

- Ejercer la inspección o vigilancia sobre una tarea o labor. La estructura verbal de la palabra, supervisar significa “**mirar desde arriba**”, “**mirar desde lo alto**” (del latín **super**, “**sobre**”).
- Es decir, supervisar hace referencia al **acto de observar o estudiar** algo con una visión general y a una cierta distancia.
- Se trata de una actividad por la cual alguien “**observa**” el trabajo de otra persona sobre la que tiene una responsabilidad. Esta acepción sugiere la idea de dirigir y evaluar.
- Asignar los medios y recursos adecuados y un plan de acción coordinado para obtener los resultados esperados.

OBJETIVOS BÁSICOS DE LA SUPERVISIÓN

Capacitación y formación del empleado.

Buena comunicación con el empleado.

Elevar el nivel de rendimiento de los empleados.

Ofrecimiento de servicios de calidad.

SUPERVISIÓN ADMINISTRATIVA

- El supervisor es un elemento clave dentro de la organización.
- En el proceso de supervisión, al supervisor se le atribuye unas funciones específicas y se le piden unos resultados que siempre están relacionados con la mejora de los servicios que se ofrecen a sus clientes.
- La supervisión administrativa se da siempre en el marco de una organización con el objetivo primario de que se cumplan los objetivos de la organización.

FUNCIONES DEL SUPERVISOR

Planificar

- Evaluar la situación actual, establecer objetivos y definir las estrategias para lograr obtenerlos.

Organizar

- Distribuir el trabajo y asignar tareas específicas entre los empleados de forma equilibrada.

Liderar

- Dirigir, motivar y canalizar las conductas de los empleados.

Controlar

- Evaluar el trabajo realizado y tomar las acciones correctivas.

Capacitar

- Desarrollar empleados con las destrezas conocimientos y aptitudes necesarias para un desempeño exitoso.



RESPONSABILIDADES DEL SUPERVISOR

- Transmitir la política de la institución, aun cuando no estén de acuerdo con ésta en todos sus aspectos.
- Tomar las quejas y sugerencias de los empleados sobre la política de funcionamiento y sobre los planes de actuación para proponer cambios y alternativas.
- Respetar la dignidad de las personas para mantener sanas relaciones humanas.
- No violar los principios éticos ni aun en beneficio de la empresa.

CARACTERÍSTICAS DEL SUPERVISOR

1. Comunicación efectiva. (saber escuchar)
2. Justicia en el manejo y toma de decisiones.
3. Conocimiento del trabajo y sus responsabilidades.
4. Lealtad a la institución y sus empleados.
5. Actitud positiva para enfrentar los cambios y retos.
6. Habilidad para instruir, adiestrar y delegar correctamente.
7. Ser ejemplo.
8. Motivar al equipo de trabajo

¿CÓMO SER UN BUEN SUPERVISOR?

- **Visión del patrono:**

- Una persona que tiene iniciativa .
- Organizado.
- Líder que desarrolla actitudes positivas con el ejemplo personal.
- Motiva a otros y actúa como un buen mentor.
- Obtiene la cooperación de los trabajadores mediante la construcción de buenas relaciones personales.

- **Visión del trabajador:**

- Es la persona que desempeña bien su trabajo.
- Impone respeto por su experiencia.
- Tiene la habilidad de ponerse en el papel del trabajador y entender sus necesidades.
- Trata a todos de la misma manera.
- No lleva sus problemas personales al trabajo.
- Tiene paciencia y confianza.
- Demuestra interés en que la gente aprenda.
- Demuestra interés en el trabajador como persona.



QUE NO DEBE HACER UN SUPERVISOR/SUPERVISADO

- Perder el control
- Tirar la Puerta
- Traer problemas personales al lugar de trabajo
- Estar en contra del cambio
- Seleccionar los favoritos
- Ser egocentrista
- Esperar recompensas inmediatas

MANTENER UN AMBIENTE DE NO CONFLICTO ES:

- Respetar a los empleados.
- Llamar la atención a un empleado en privado.
- No humillar a un empleado por situaciones insignificantes o bromas no adecuadas.
- Gritar, decir palabras soeces o groserías, no es una opción.
- Evitar críticas destructivas o amenazas.
- Tomar medidas correctivas sin ninguna explicación.



CONCLUSIÓN

1. Mantener un ambiente de no conflicto y ser un buen supervisor trae en conjunto la creación de un ambiente de trabajo favorable, ameno y eficiente.
2. De este ambiente depende todo lo relacionado a productividad y rendimiento del empleado.
3. El trabajo en equipo permite cumplir con los objetivos de la organización y el plan de trabajo establecido de forma eficiente y con un grado de satisfacción tanto para el trabajador como para el empleador.
4. Si el supervisado admira al supervisor, su autoridad será reconocida libremente y no por imposición jerárquica.

“

LOS SUPERVISORES SON RESPONSABLES DEL TRABAJO REALIZADO POR SUS SUPERVISADOS.

”

Ana Cano Ramirez (2005)

Ser supervisor significa estar a la vista de todos, así el que tiene una mejor posición para ver a los demás, es también el más visible. Está rodeado de espectadores, personas que lo observan, esperan algo de él, dependen en cierto sentido de lo que haga o deje de hacer (Jauregui, 2006).



REFERENCIAS

- Cano Ramírez, A. (2005). La supervision profesional. Recuperado de: https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/38/38194/tema_3_la_supervision_profesional.pdf
- Martínez-Oropesa, Ciro (2011). El proceso de gestión de la seguridad basado en los comportamientos. El nuevo rol de los supervisores. *Journal of Globalization, Competitiveness & Governability / Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad / Revista de Globalização, Competitividade e Governabilidade*, 5(2),106-121.[fecha de Consulta 24 de Octubre de 2020]. ISSN: . Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5118/511851327005>
- Rubió Sánchez, T. (2014). Recursos humanos: dirección y gestión de personas en las organizaciones. Ediciones Octaedro, S.L. <https://elibro.net/es/lc/nuc/titulos/113888>