

12 COMPETENCIAS PARA UN COORDINADOR EXITOSO

**MERCADO FITNESS
2009**



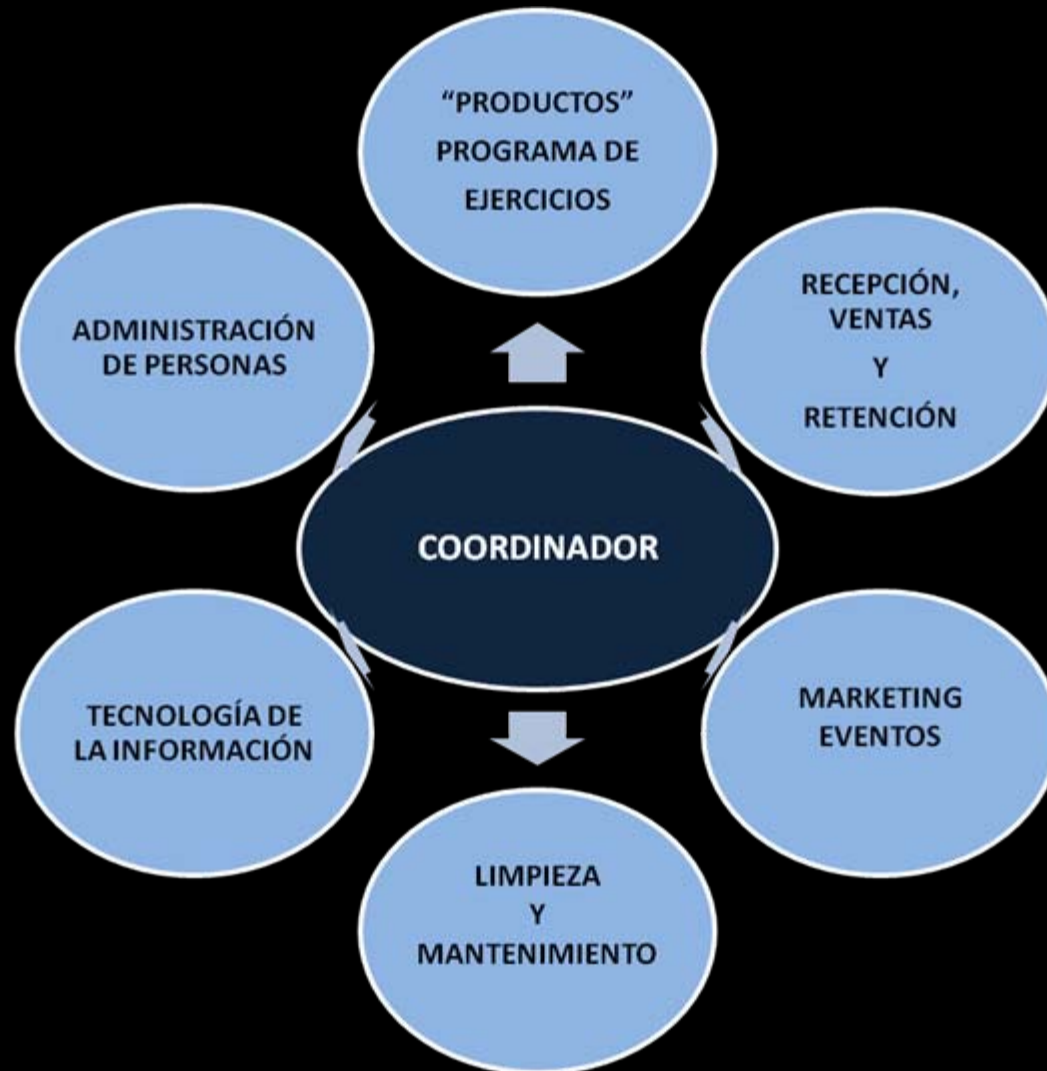
¿ QUÉ HACE EL COORDINADOR?

RETENCIÓN

RETENCIÓN

RETENCIÓN

¿ QUÉ HACE EL COORDINADOR?



gimnasio



profesores

DILEMA

- Coordinador que privilegia a la empresa es TRAIDOR! (para los profesores)
- Coordinador que privilegia a los empleados es SINDICALISTA!!! (para el “dueño”!)

ALGUNAS DE SUS TAREAS...

- Crear, respetar y exigir las normas y procedimientos;
- Reclutar, seleccionar y capacitar continuamente;
- Administrar con indicativos de calidad;
- Administrar con indicativos de cantidad;
- Administrar a las personas;
- Administrar y promover la motivación de las personas día a día;
- Garantizar la satisfacción del cliente;
- Acompañar el resultado requerido por los clientes

ATENCIÓN

VENTAS

**EL “RESULTADO” ESTÁ
EN LA CALIDAD DE LA
RELACIÓN
INTERPERSONAL**

LIDERAZGO

**INTENCIÓN
DEL CLIENTE**

DÉCADA DEL 80



RESUELVA LOS PROBLEMAS ... SI EL PROFESOR FALTA ... ARRÉGLELO !!!

DÉCADA DEL 90



FOCO EN LAS CLASES DE RESULTADO / PREDOMINANCIA DE LA VISIÓN TECNICISTA

¿ Y HOY ?



ADMINISTRADOR DE PERSONAS

CAMBIO DEL PAPEL DEL COORDINADOR



Y



- Operacionales
- Cualitativos
- Policiales
- Corto plazo
- Administrativos
- Orientados funcionalmente
- Foco interno
- Reactivos
- Enfocados en actividades
- Pasivos en las ventas

- Estratégicos
- Cuantitativos
- Socios
- Medio y largo plazo
- Consultivos
- Orientados a negocio
- Foco externo
- Proactivos
- Enfocados en resultados
- Proactivo en las ventas

**LAS “COMPETENCIAS”
ORGANIZACIONALES DE UNA
EMPRESA DEPENDEN DE LAS
“COMPETENCIAS” DE LAS PERSONAS.**

COMPETENCIAS PARA EL PROFESIONAL

1- PLANEAMIENTO

2- CREATIVIDAD

3- FLEXIBILIDAD

4- CAPACIDAD DE TRABAJAR BAJO PRESIÓN

5 - CAPACIDAD EMPRENDEDORA

6- NEGOCIACIÓN

7- CULTURA DE CALIDAD

8- TOMA DE DECISIÓN

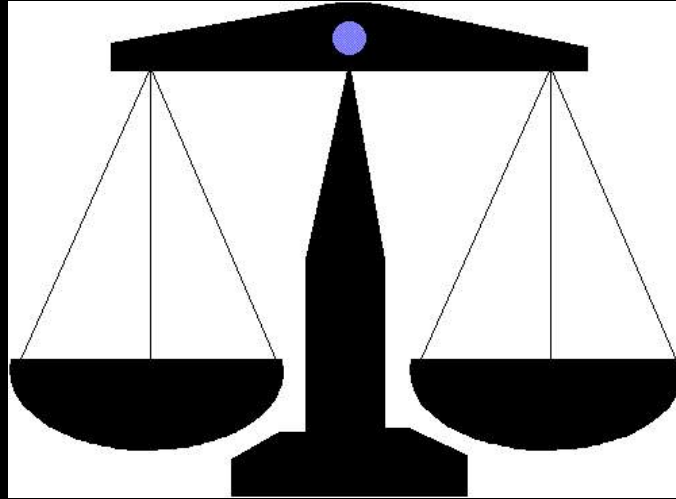
9- RELACIONAL INTERPERSONAL

10- COMUNICACIÓN

11- LIDERAZGO

12 – COMPETENCIA TÉCNICA

¿CUÁL COMPETENCIA PESA MÁS?



1- PLANEAMIENTO

2- CRIATIVIDAD

3- FLEXIBILIDAD

4- CAPACIDAD DE TRABAJAR BAJO PRESIÓN

5 - CAPACIDAD EMPRENDEDORA

6- NEGOCIACIÓN

7- CULTURA DE CALIDAD

8- TOMA DE DECISIÓN

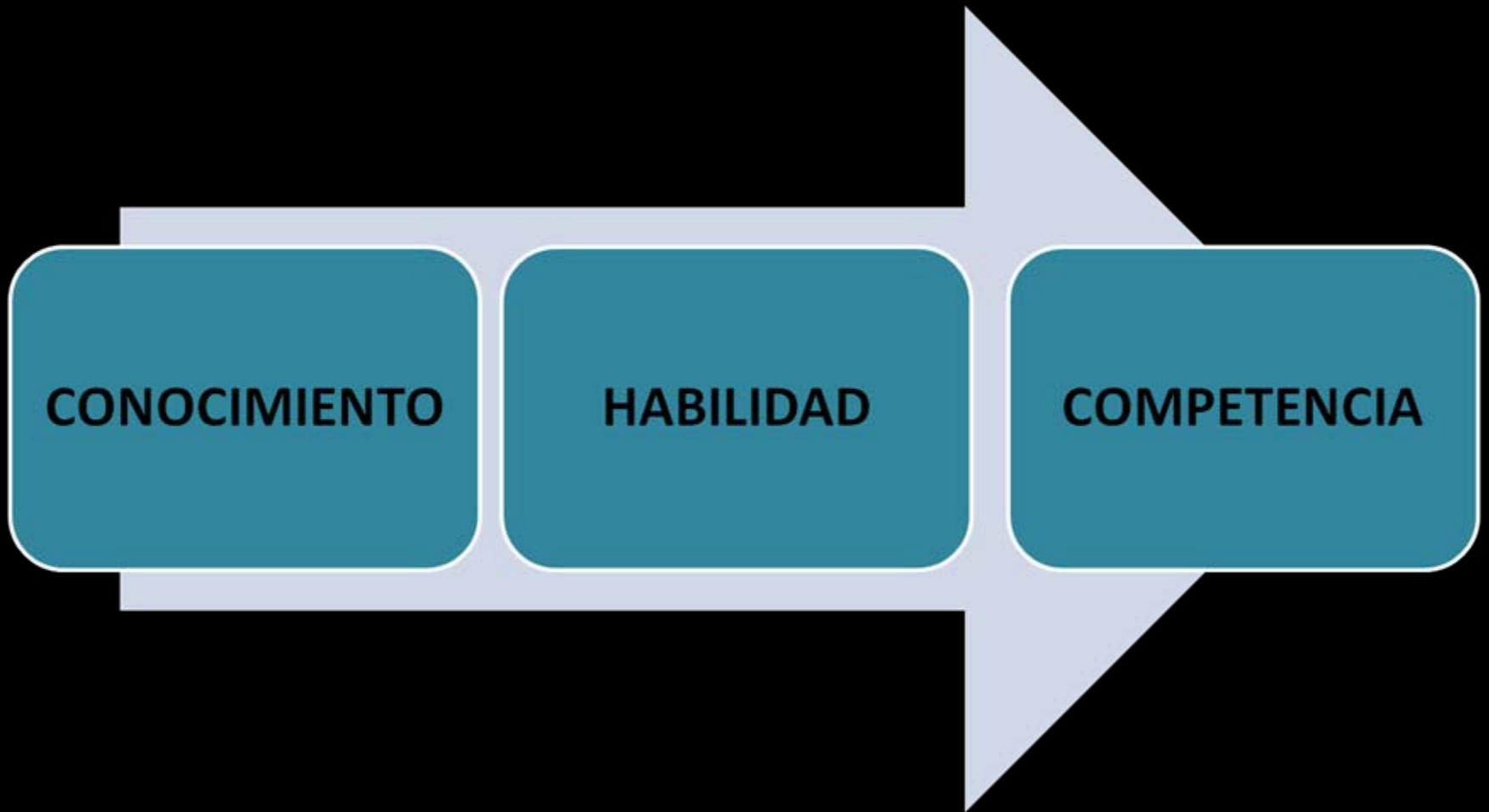
9- RELACION INTERPERSONAL

10- COMUNICACIÓN

11- LIDERANZGO

12 – COMPETENCIA TÉCNICA

¿QUÉ SON COMPETENCIAS?



COMPETENCIA

- Alcanzar metas
- Alcanzar resultados
- Agregar valor
- Buscar sinergia

HABILIDAD

- Aprender a hacer
- Aprender a mejorar
- Aprender a desarrollar
- Aumento de la eficiencia

CONOCIMIENTO

- Aprender a aprender
- Actualización
- Aprender continuamente

CONOCIMIENTO

- Es la información estructurada y organizada que permite el Know-how. (Saber hacer)

HABILIDAD

- Es la facilidad con que las personas hacen las cosas o ejecutan sus trabajos.

COMPETENCIAS

- Son las habilidades transformadas en medios para alcanzar resultados concretos y agregar valor al negocio, al cliente, a la empresa y a la sociedad.

**¿CÓMO PONER LAS COMPETENCIAS
EN ACCIÓN?**

C H A

- SONRISA
- SIMPATIA
- MIRADA
- RESPETO
- CUMPLIMIENTO
- CORDIALIDAD
- CLARIDAD
- HUMILDAD
- SIMPLICIDAD
- PRONTITUD
- SERIEDAD
- ATENCIÓN
- PRESTEZA
- CARISMA
- SERENIDAD
- SOLIDARIDAD
- RECEPTIVIDAD
- EDUCACIÓN
- AGILIDAD
- RAPIDEZ
- INTERÉS
- HUMOR
- COMPRENSIÓN
- SENSIBILIDAD
- FOCO
- COMUNICACIÓN
- HONESTIDAD
- PERTINENCIA
- CONOCIMIENTO
- ALEGRIA
- OSADIA
- EMPATIA
- AUTENTICIDAD
- RESPONSABILIDAD
- ENTUSIASMO

- OMNIPRESENCIA
- FLEXIBILIDAD
- COMPROMISO
- FACILITADOR
- PROACTIVIDAD
- COMPAÑERISMO
- ORGANIZACIÓN
- PERSISTENCIA
- TRANQUILIDAD
- DISCRECIÓN
- CALMA
- PRECISIÓN
- CRIATIVIDAD
- INSTRUCTIVO
- SEGURIDAD
- OBJETIVIDAD
- DEDICACIÓN
- BUEN OYENTE
- DISPONIBILIDAD
- BUEN SENTIDO
- PACIENCIA
- EMPEÑO
- SUGESTIVO
- SEDUCCIÓN
- DETERMINACIÓN
- PERSUASIVO
- HIGIENE
- PUNTUALIDAD
- EFICAZ

- AMIGABLE
- POSTURA CORPORAL
- POSITIVO
- COMPROMISO
- ESPONTANEIDAD
- DESCONTRACCIÓN
- BUENA APARIENCIA
- SINERGIA
- INTEGRIDAD
- AGRADABLE
- GENTILEZA
- AMABLE
- OMNICIENCIA
- LEGITIMIDAD
- JUSTICIA
- FRANQUEZA
- MADUREZ
- HABILIDAD INTERPERSONAL
- COORDINACIÓN
- MORAL
- ETICA
- DISCIPLINA
- FIRMEZA
- AUTOCRÍTICA
- INICIATIVA
- DESPRENDIMIENTO
- COMPLICIDAD
- MOTIVADOR

ENTONCES,
LLEGAMOS A LA CONCLUSIÓN QUE
PARA AUMENTAR LAS
COMPETENCIAS...

...PRECISAMOS DE ...

EDUCACIÓN CONTINUADA

- Cursos
- Conferencias
- Entrenamientos/Capacitación

VAMOS A ELLAS...

PLANEAMIENTO

- Capacidad para planear las acciones para el trabajo, alcanzando resultados por medio del establecimiento de prioridades, metas tangibles, medibles y dentro de los criterios de desempeño válidos.

CREATIVIDAD E INNOVACIÓN

- Capacidad para concebir soluciones innovadoras, viables y adecuadas para las situaciones presentadas.





PARA AGREGAR VALOR
PRECISAMOS TENER UN OJO EN EL
CLIENTE Y OTRO EN LA
INNOVACIÓN

FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN

- Habilidad para adaptarse oportunamente a las diferentes exigencias del medio, siendo capaz de reвер su postura frente a nuevas realidades



CAPACIDAD DE TRABAJAR BAJO PRESIÓN

- Capacidad para seleccionar alternativas de forma perspicaz e implementar soluciones oportunas frente a los problemas identificados, considerando sus probables consecuencias.



**“TODOS LOS HOMBRES SON BUENOS,
PERO SI SE LOS VIGILA,
SON MEJORES”**

JUAN DOMINGO PERÓN

CAPACIDAD EMPRENDEDORA

- Facilidad para identificar nuevas oportunidades de acción y capacidad para proponer e implementar soluciones para los problemas y necesidades que se presentan de forma asertiva y adecuada al contexto.

CAPACIDAD PARA EXPRESARSE Y OIR AL OTRO, BUSCANDO EL EQUILIBRIO Y SOLUCIONES SATISFACTORIAS EN LAS PROPUESTAS PRESENTADAS POR LAS PARTES.



NEGOCIACIÓN

PRINCIPIOS DE LA NEGOCIACIÓN



CULTURA DE CALIDAD

- POSTURA ORIENTADA PARA LA BÚSQUEDA CONTINUA DE LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES Y SUPERACIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS
- INDICADORES CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS
- VIGILANCIA CONSTANTE



WALT DISNEY World Resort
NA FLÓRIDA

© Disney

" *Todos nuestros sueños* pueden convertirse en realidad si tenemos el *coraje* de perseguirlos." [Walt Disney](#)



DISCIPLINA



TOMA DE DECISIÓN CON FOCO EN RESULTADOS

- Capacidad para seleccionar alternativas de forma sistematizada y perspicaz, obteniendo e implementando soluciones adecuadas frente a problemas identificados, considerando límites y riesgos
- INDICADORES

RELACION INTERPERSONAL



RELACION INTERPERSONAL

**"Somos aquello que hicimos
repetidamente."**

Aristóteles

CARISMA



GENTILEZA





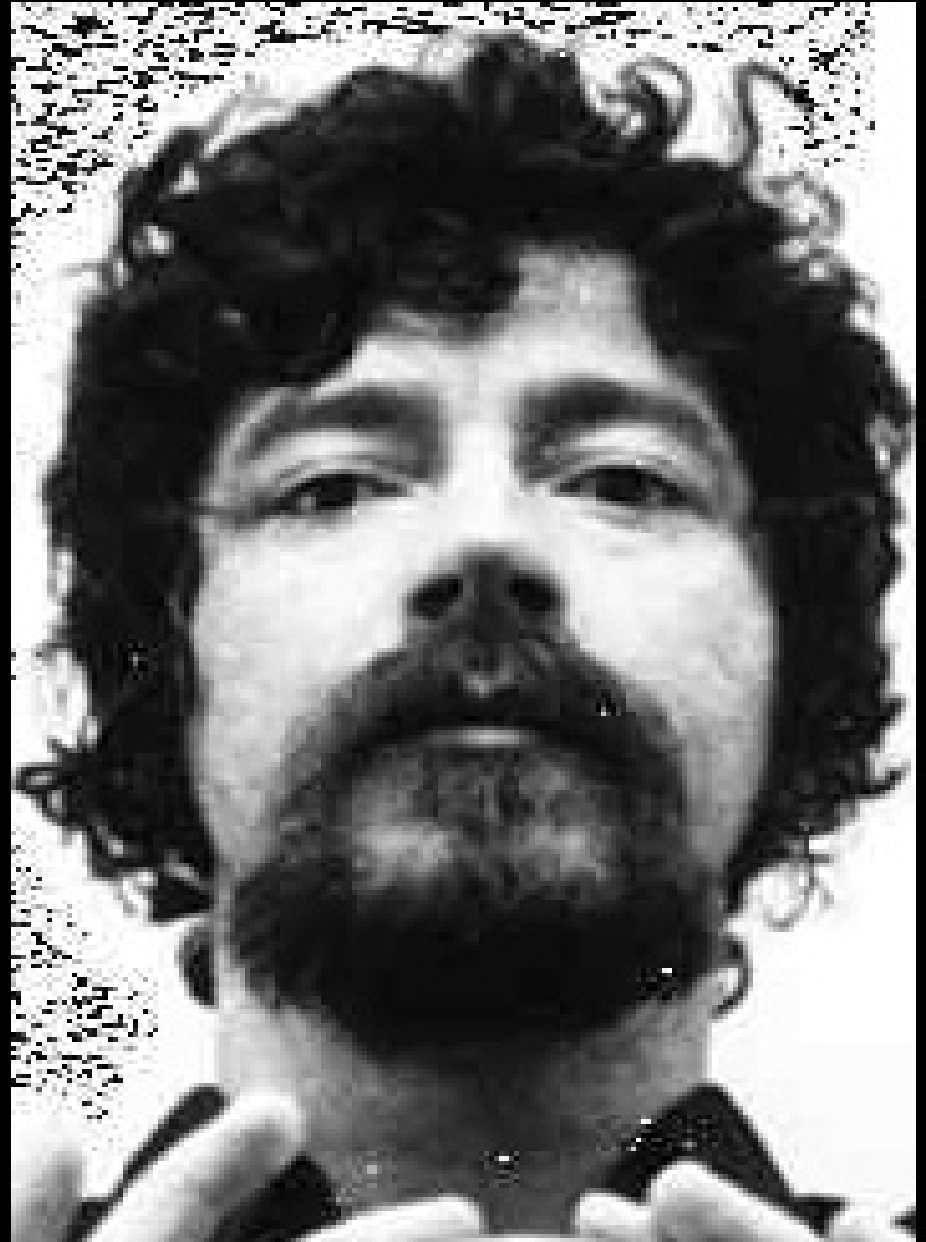
ELEGANCIA



EJEMPLO

**“Yo prefiero
ser una
metamorfosis
ambulante que
tener aquella
vieja opinión
formada sobre
todo”**

Raul Seixas



COMUNICACIÓN

- Capacidad para interactuar con las personas, presentando facilidad para oír, procesar y comprender el mensaje. Facilidad para transmitir y argumentar con coherencia y claridad, promoviendo *feedback* siempre que fuera necesario.

The background of the slide features a warm, orange-toned sunset or sunrise sky. In the center, the dark silhouettes of two people are shown from the waist up, with their arms raised and hands clapping in a high-five gesture. The overall mood is positive and celebratory.

COMUNICACIÓN

VERBAL Y NO VERBAL

SOBRE LA COMUNICACIÓN ...



- ¿ Lo qué hablar? ...
- ¿ Cómo hablar ? ...
- ¿ Cuándo hablar? ...
- ¿ Cuánto hablar ?...
- ¿ Quién es el interlocutor ?...

VERBAL

- EVITAR JERGAS
- SALUDAR
- BUENA DICCIÓN
- TONO DE VOZ
- CLARIDAD
- EVITAR OPINIONES TENDENCIOSAS
- ENFASIS EN PALABRAS ESTRATÉGICAS
- HABLAR PAUSADAMENTE
- MOSTRARSE DISPONIBLE
- VELOCIDAD ADECUADA EN LA COMUNICACIÓN
- EVITAR REGIONALISMOS
- DISCURSO POSITIVO
- DESPEDIDA
- RITMO
- EVITAR RÓTULOS Y SOBRENOMBRES

NO VERBAL

- MIRAR
- EXPRESIÓN FACIAL
- NO CRUZAR BRAZOS
- PROXIMIDAD CORPORAL
- BUENA APARIENCIA
- CONTACTO OCULAR
- APRETÓN DE MANOS
- GESTICULACIÓN ADECUADA
- ATENCIÓN
- HIGIENE
- VESTUARIO
- ABORDAJE TÁCTIL
- ESCUCHAR
- ESTAR DE FRENTE
- LEVANTARSE

LIDERAZGO

- Capacidad de catalizar los esfuerzos grupales de forma de alcanzar o superar los objetivos organizacionales, estableciendo un clima motivador, la formación de asociaciones y estimulando el desarrollo del equipo.



L I D E R A Z G O

¿ QUÉ ES EL PODER?

- Es una óptima herramienta para las relaciones.

Pero cuando es mal utilizado genera conflictos y corroe relaciones.

LIDERAR ES CONSEGUIR QUE LAS PERSONAS HAGAN LAS COSAS.

- Las tareas deben ser cumplidas
- Y las relaciones deben ser desarrolladas positivamente

CUALIDADES DE LIDERAZGO

- ENTUSIASMO
- INTEGRIDAD
- FIRMEZA
- IMPARCIALIDAD
- CELO
- HUMILDAD
- CONFIANZA
- CONOCIMIENTO

ESTILOS DE LIDERAZGO

ACOMODADO

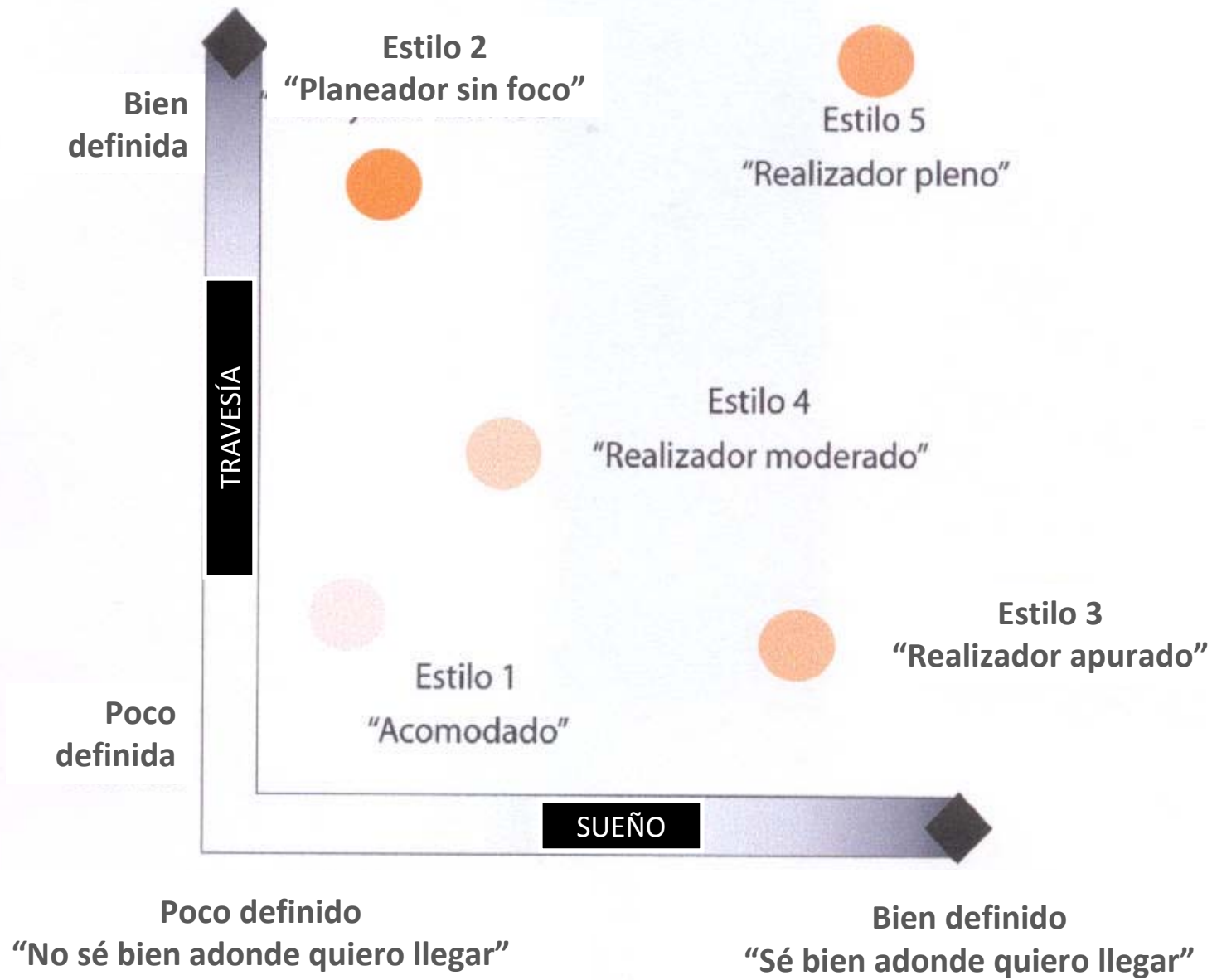
PLANEADOR SIN FOCO

REALIZADOR APURADO

REALIZADOR MODERADO

REALIZADOR PLENO

Identifique su estilo, reflexione, desarróllese en todos los aspectos y tenga como meta ser un realizador pleno.



**LA PREPARACIÓN DE LOS PROGRAMAS
ACADÉMICOS DEBE FORTALECER
Y ASEGURAR QUE EN EL FUTURO, LOS
PROFESIONALES DE EDUCACIÓN FÍSICA
SEPAN NO SOLO CÓMO,
MAS TAMBIÉN POR QUÉ.**

NETERY, 1993

SOBRE LA ÉTICA DE NUESTRO NEGOCIO...



**LO QUE UD. VENDE...,
LO QUE UD. PROMETE...,
LO QUE UD. DIVULGA...,

... ¿UD. LO ENTREGA?**



SOBRE SERVIR...

**“SI UD. NO ESTÁ SIRVIENDO A UN CLIENTE, SU
FUNCIÓN ES SERVIR A ALGUIEN QUE SÍ ESTÉ”**

Karl Albrecht

SOBRE EL TIEMPO...



RESPECTO



PUNTUALIDAD

SOBRE TORNARSE UN SER HUMANO MÁS EVOLUCIONADO...

HUMILDAD



**“CALIDAD NUNCA ES UN
ACCIDENTE,
ES RESULTADO DE UNA
INTENCIÓN FIRME,
DE UN ESFUERZO SINCERO,
DE DIRECCIÓN INTELIGENTE Y
DE EJECUCIÓN ESMERADA.”**

Dr. Faissol



¿ QUÉ HACE EL COORDINADOR?

RETENCIÓN

RETENCIÓN

RETENCIÓN

SABA

CONSULTORIA

www.fabiosaba.com.br/blog

fabio@fabiosaba.com.br