

**CURSO**

# **SEGURIDAD CONDUCTUAL**

**MÓDULO 9**

**TÉCNICAS BÁSICAS DE COACHING  
Y USO DE DATOS DEL COACHING PARA  
MEJORA CONTINUA**



# Christopher Stubenberg

VP, Quality Safety Edge, LATAM

[www.QSELATAM.com](http://www.QSELATAM.com) [Info@QSELATAM.com](mailto:Info@QSELATAM.com)

Quality Safety Edge



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

**Objetivo:** Compartir lo básico de Liderazgo y Coaching, con énfasis a lo conductual, para producir más resultados perdurables

**Método:** Discursos, videos, PowerPoint, Preguntas y Respuestas, Interacción

### Modulo #1:

- Principios de la Ciencia de Comportamiento; Aplicación en Liderazgo

### Modulo #2:

- Diferentes estilos de Liderazgo; ventajas y desventajas de cada uno

### Modulo #3:

- Técnicas necesarias para liderazgo efectivo; **Gestión de Desempeño**

### Modulo #4:

- **Técnicas básicas de COACHING; uso de datos cuando esta coaching para *Mejora Continua***

### Modulo #5:

- El papel de Liderazgo en el proceso conductual de seguridad



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

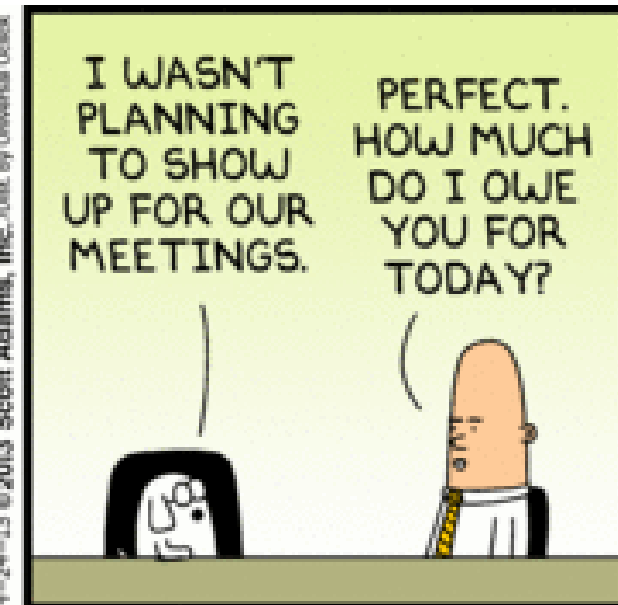
# COACHING



*"El retorno de inversión de COACHING es de 9,000%"*



*"Pero necesito un COACH que no me pedirá a hacer algo diferente!"*



*"No pensaba ni aparecer para nuestras reuniones"*

*"¡Perfecto! ¿Cuanto le debo?"*

Los coaches están  
*moldeando* constantemente  
el comportamiento de su  
equipo.



# Coaching

**No es consultoría**

**No es escuchar y dar una solución**

**No es sencillamente dar consejos**

***Por que?***



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Coaching

It is not what you do for  
your children,  
but what you have taught  
them to do for themselves,  
that will make them  
successful human beings.

*Ann Landers*



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Coaching

## La solución:

La persona se adueña del proceso

La persona descubre y soluciona  
el problema



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



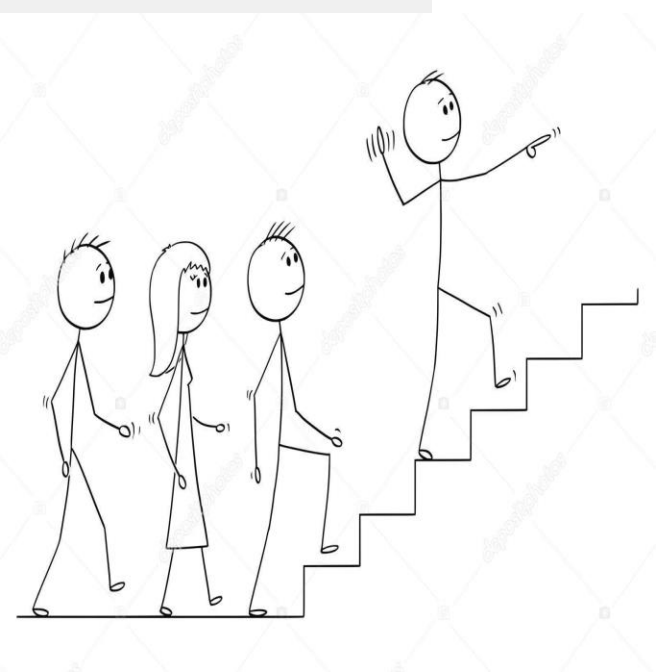
Capital  
Estratégico



# Coaching

## Pasos / Técnica

1. Descubrir y aclarar
2. Formular hipótesis
3. Recordar el *por que* (metas)
4. Experimentar / Probar
5. Evaluar y ajustar



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Coaching

## 1. Descubrir y aclarar

A. Preguntas

B. Metas: Corto, mediano, largo plazo

1. **Descubrir y aclarar**
2. **Formular hipótesis**
3. **Recordar el *por que* (metas)**
4. **Experimentar / Probar**
5. **Evaluar y ajustar**



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Coaching

## Preguntas

Necesidades

Oportunidades

Posibles estorbos

Posibles debilidades

1. Descubrir y aclarar
2. Formular hipótesis
3. Recordar el por que (metas)
4. Experimentar / Probar
5. Evaluar y ajustar



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Coaching

## Metas

Corto Plazo

Mediano Plazo

Largo Plazo



1. Descubrir y aclarar
2. Formular hipótesis
3. Recordar el por que (metas)
4. Experimentar / Probar
5. Evaluar y ajustar



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Coaching

## 2. Formular hipótesis

- “Best Guess”
- “Lluvia de Ideas”
- Que se necesita para:  
Lograr meta  
resolver problemas  
Superar estorbos
- Posibilidades

1. Descubrir y aclarar
2. **Formular hipótesis**
3. Recordar el por que (metas)
4. Experimentar / Probar
5. Evaluar y ajustar

## Coaching

### La solución:

La persona se adueña del proceso

La persona descubre y soluciona  
el problema



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Coaching

## 2. Formular hipótesis

“Best Guess”



1. Descubrir y aclarar
2. **Formular hipótesis**
3. Recordar el por que (metas)
4. Experimentar / Probar
5. Evaluar y ajustar



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Coaching

## 3. Recordar el *por que* (metas)



1. Descubrir y aclarar
2. Formular hipótesis
3. Recordar el *por que* (metas)
4. Experimentar / Probar
5. Evaluar y ajustar



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



1. Descubrir y aclarar
2. Formular hipótesis
3. **Recordar el por que (metas)**
4. Experimentar / Probar
5. Evaluar y ajustar







1. Descubrir y aclarar
2. Formular hipótesis
3. **Recordar el por que (metas)**
4. Experimentar / Probar
5. Evaluar y ajustar

**Los arboles  
*no nos dejan ver  
el bosque***



# Coaching

## 3. Recordar el *por que* (metas)



1. Descubrir y aclarar
2. Formular hipótesis
3. Recordar el *por que* (metas)
4. Experimentar / Probar
5. Evaluar y ajustar



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Coaching

## 4. Experimentar / Probar

Probar Hipótesis

“Intentelo!!”



1. Descubrir y aclarar
2. Formular hipótesis
3. Recordar el por que (metas)
4. Experimentar / Probar
5. Evaluar y ajustar



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Coaching

## 4. Experimentar / Probar

- Principio Pareto
- Ley de Parkinsons:

1. Descubrir y aclarar
2. Formular hipótesis
3. Recordar el por que (metas)
4. **Experimentar / Probar**
5. Evaluar y ajustar



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



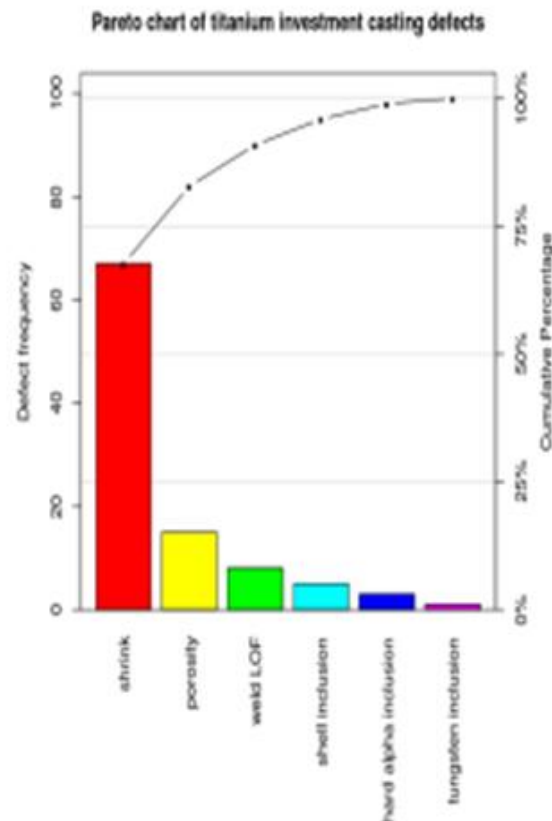
Capital  
Estratégico

## Diagrama de Pareto

El diagrama permite mostrar gráficamente el principio de Pareto (pocos vitales, muchos triviales), es decir, que hay muchos problemas sin importancia frente a unos pocos muy importantes.

Hay que tener en cuenta que tanto la distribución de los efectos como sus posibles causas no es un proceso lineal sino que el 20% de las causas totales hace que sean originados el 80% de los efectos.

El principal uso que tiene el elaborar este tipo de diagrama es para poder establecer un orden de prioridades en la toma de decisiones dentro de una organización.



1. Descubrir y aclarar
2. Formular hipótesis
3. Recordar el por que (metas)
4. **Experimental / Probar**
5. Evaluar y ajustar



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

## Las 3 leyes fundamentales de Parkinson:

1. "El trabajo se expande hasta llenar el tiempo de que se dispone para su realización".
2. "Los gastos aumentan hasta cubrir todos los ingresos".
3. "El tiempo dedicado a cualquier tema de la agenda es inversamente proporcional a su importancia" (Parkinson la llamaba *ley de la trivialidad*).

1. Descubrir y aclarar
2. Formular hipótesis
3. Recordar el por que (metas)
4. **Experimentar / Probar**
5. Evaluar y ajustar



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

# Coaching

## 5. Evaluar y Ajustar

- Como seguir avanzando
- Mantener enfoque
- Que ha hecho que salió bien?
- Que ha aprendido hasta ahora?

1. Descubrir y aclarar
2. Formular hipótesis
3. Recordar el por que (metas)
4. Experimentar / Probar
5. **Evaluar y ajustar**



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



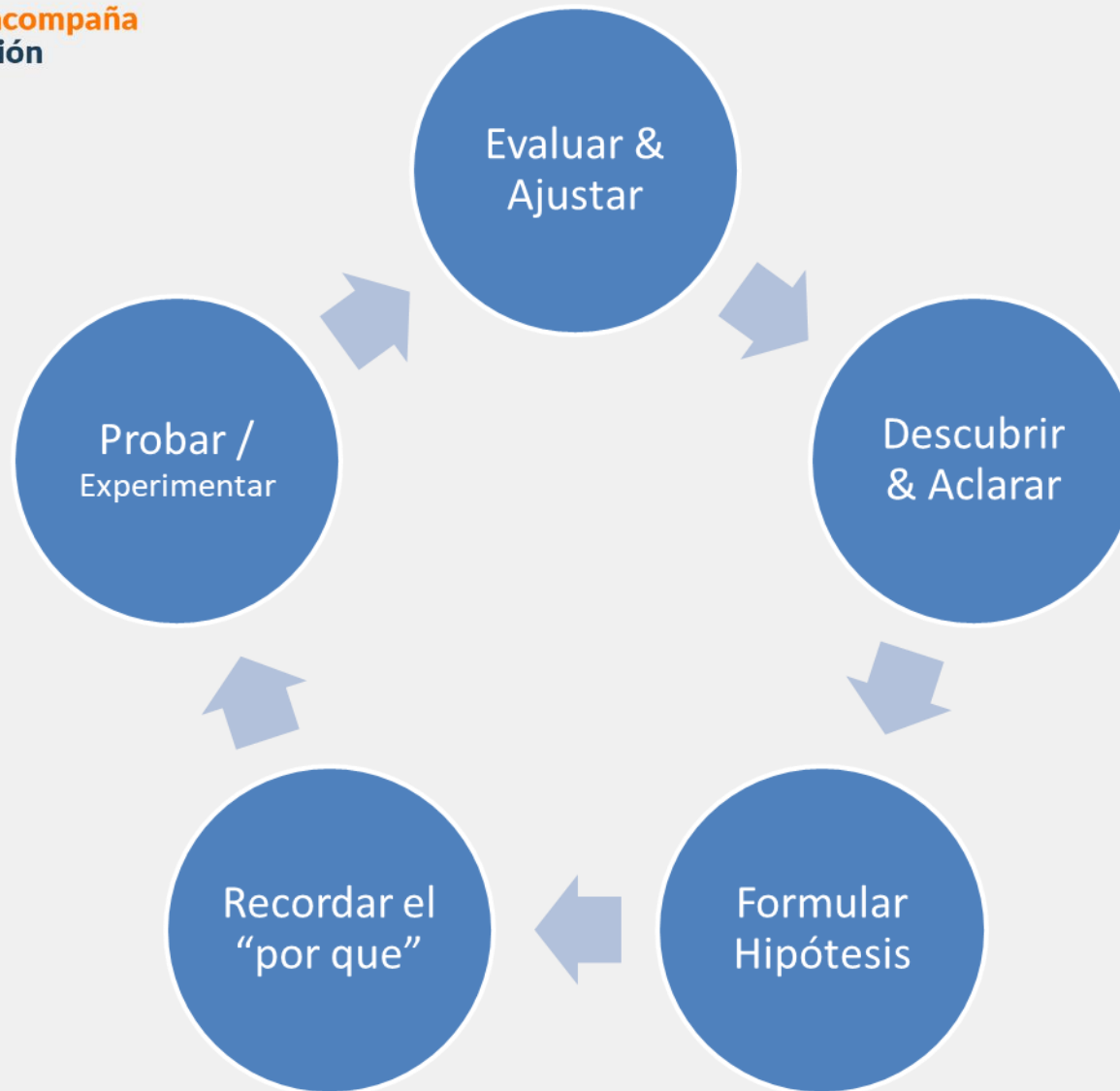
Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



1. Descubrir y aclarar
2. Formular hipótesis
3. Recordar el por que (metas)
4. Experimentar / Probar
5. **Evaluar y ajustar**



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico



En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

## Moldear

El Refuerzo Positivo  
de *aproximaciones sucesivas*  
hacia la meta



# Uso de DATOS para MEJORA CONTINUA



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico

En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCION  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPANIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Pensando en ti



En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCION  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPANIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Pensando en ti

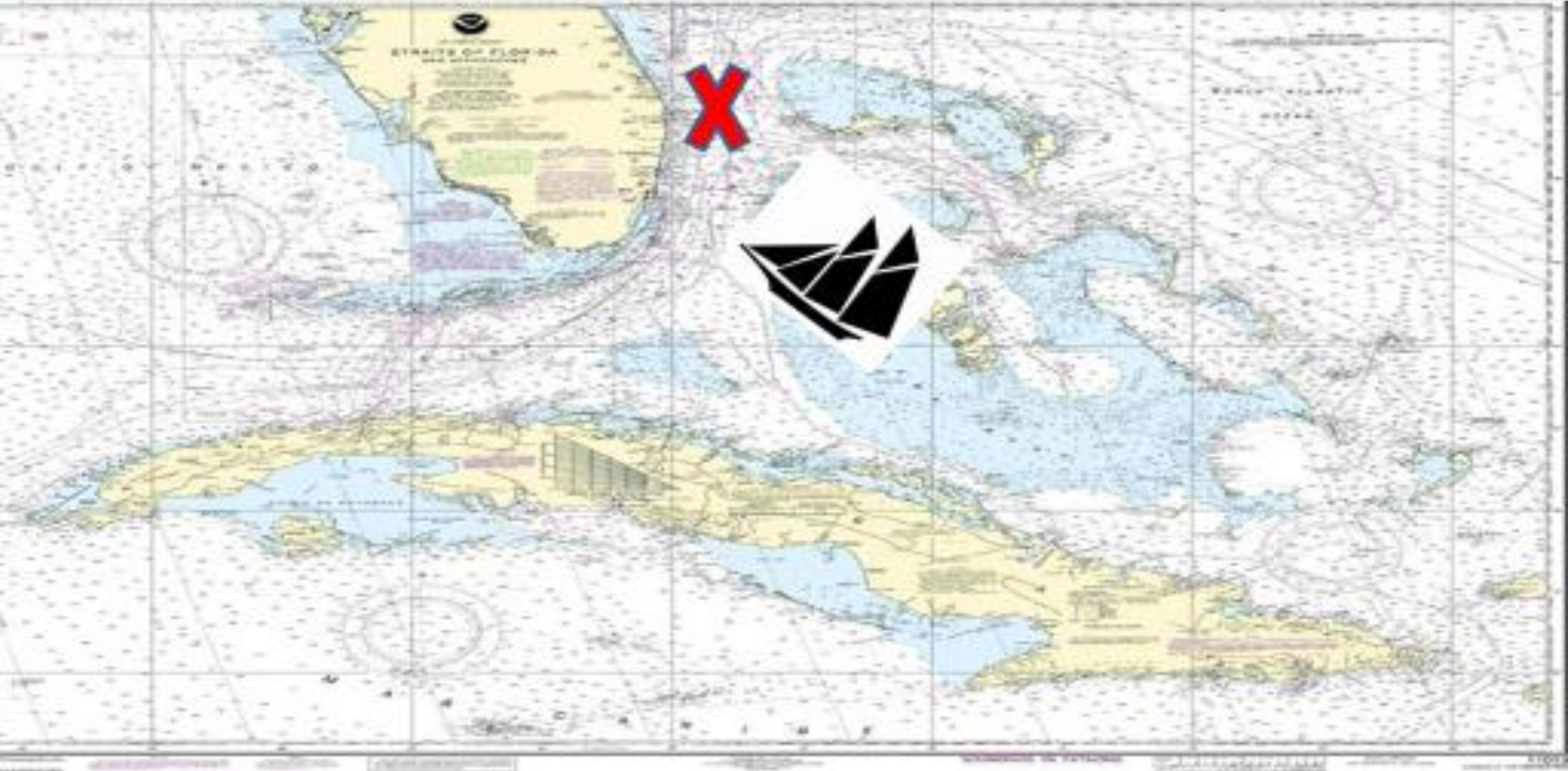


En este 2020 Positiva te acompaña  
con una estrategia en acción

NUESTRA ESTRATEGIA  
ES ACCION  
POSITIVA

POSITIVA  
COMPANIA DE SEGUROS

POSITIVA EDUCA  
Pensando en ti



# Datos para *navegar* el proceso



Latitude  
**40.689238**

Longitude  
**74.044636**

Altitude: 10 ft  
▶ Accuracy of GPS signal: 13 ft  
Time since signal received: 1 seconds

✉ 📄 😊

▶ Save coordinates

Enter coordinates

🏠 ☰ 🌐 ⚙️

# Coaching

## Pasos / Técnica

1. Descubrir y aclarar
2. Formular hipótesis
3. Recordar el *por que* (metas)
4. Experimentar / Probar
5. Evaluar y ajustar

MEDIR



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



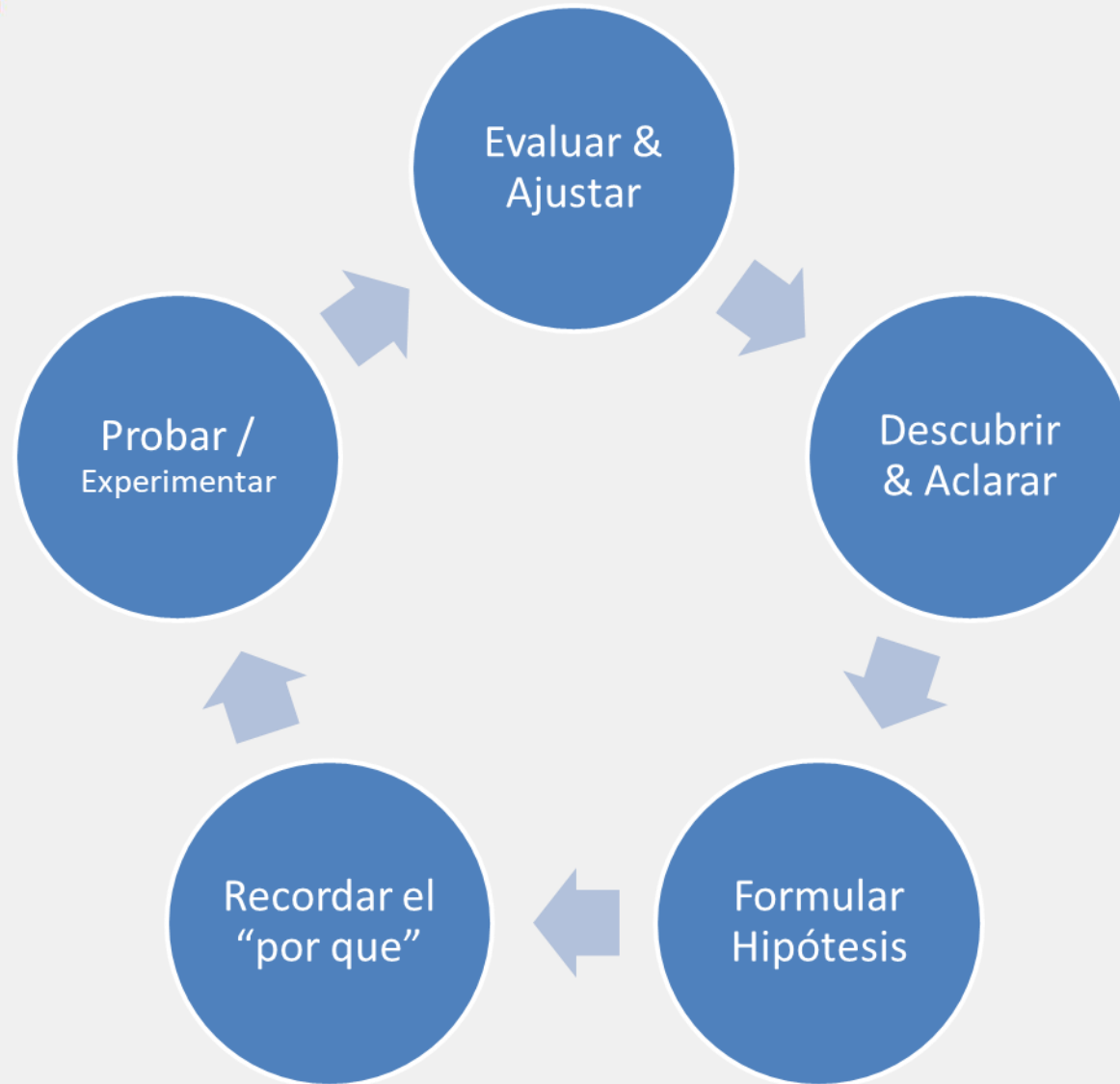
Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico





# Christopher Stubenberg

VP, Quality Safety Edge, LATAM

[www.QSELATAM.com](http://www.QSELATAM.com) [Info@QSELATAM.com](mailto:Info@QSELATAM.com)

Quality Safety Edge



Sostenibilidad



Aliados  
Estratégicos



Financiera



Cliente / Mercado



Eficiencia



Innovación



Capital  
Estratégico