



PUNTOLIMPIO
MÁXIMA CALIDAD HIGIÉNICA

MODULO 1 FORMACIÓN DE GESTORES.

OBJETIVO

El participante reafirmará y desarrollará sus habilidades para integrar y conducir a su equipo de trabajo, hacia una nueva metodología de trabajo en su unidad de negocio.



1. INTRODUCCIÓN A DESARROLLO HUMANO



Un pilar clave para el éxito del programa será el gestor, para lo cual necesita desarrollar habilidades humanísticas y técnicas necesarias en el proceso de implementación de buenas prácticas de higiene.

En este módulo abordaremos las habilidades humanísticas que contiene:



- ☑ Conocer con claridad las funciones y responsabilidades del gestor.
- ☑ Desarrollar habilidades en relaciones humanas
- ☑ Saber como prepararse para los nuevos cambios
- ☑ Desarrollar habilidades en liderazgo
- ☑ Mejorar su destreza en el trabajo en equipo

I. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL GESTOR



- ** Gestor:** *Es el responsable de desarrollar, integrar, capacitar dar seguimiento y vigilar que se mantengan las Buenas Prácticas de Calidad Higiénica por unidad de negocio.*
- ** Definiremos como Unidad de Negocio:** Conjunto de actividades que componen un área determinada de trabajo en una empresa, ejemplo, recepción, comedor, sala de espera, etc.

ALGUNAS ACTIVIDADES DEL GESTOR:

1. **Planear conjuntamente** con los involucrados, la ejecución de cargas de trabajo, su programación, fechas límite, holguras retrasos etc.
2. **Estructurar equipos de trabajo**, acordes a las circunstancias y contingencias.
3. **Coordinar las actividades de su área**, a fin de lograr la conjunción de metas en forma efectiva.
4. **Solucionar con su equipo de trabajo, problemas** y ofrece nuevas alternativas.
5. **Diseñar, modificar o simplificar** los sistemas y procedimientos de trabajo, con objeto de adaptarlos y actualizarlos.

6. **Mantener una fluida y constante comunicación con su personal**, para recibir informes, reportes quejas y sugerencias.
7. **Interpreta, explica y aplica** las políticas y reglamentos de la empresa, entre otros, en los siguientes aspectos: Calidad, Productividad, Seguridad
8. **Propicia** un clima adecuado en la convivencia y en las interacciones del personal, dentro y fuera del área.
9. **Capacita y promueve** el desarrollo de habilidades, tanto a personal de nuevo ingreso, como a quienes tengan que adoptar nuevos sistemas, procedimientos.

2. RELACIONES HUMANAS

Las relaciones humanas son habilidades que van orientadas a crear y mantener entre los individuos relaciones cordiales y vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos y, fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.





Para lograr cualquier éxito razonables en la vida, un factor importante va a ser tu habilidad para tratar con otros,

A menos que seas un ermitaño escondido en la montaña, te guste o no (y algunos no les gusta) todos los días de tu vida vas a tratar con otros. Por lo que necesitas desarrollar tu destreza en las Relaciones Humanas.

✓ **DESTREZAS SOCIALES.**

✓ **DESTREZAS DE COMUNICACIÓN.**

✓ **DESTREZAS DE AUTOCONOCIMIENTO.**

✓ **DESTREZAS DE LÍMITES O VALORES.**



Afortunadamente , las buenas relaciones no son cosa de suerte, azar, o talento innato, es algo que como gestor puedes desarrollar, ya que solamente desarrollando buenas relaciones con los demás , tendrás su apoyo y cooperación.



Una clave en las relaciones humanas es reconocer la responsabilidad por la relación, es decir, ver que el 80% depende de ti y el 20% de la otra persona, el 50% de la relación eres tú y la otra persona es el 50%, pero en cuanto a responsabilidad el 80% es tuyo y el 20% de la otra persona.



Lo opuesto a la responsabilidad es culpar a los demás por los pobres resultados o conflictos en la relación.

"Pues si la relación está mal , pero no es mi responsabilidad, es la otra persona que es una necia, no escucha, ella habla y actúa negativamente, ella es la culpable, yo no soy responsable, soy una victima que no tengo en mis manos la solución."

RELACIÓN HUMANA EFICIENTE PRODUCE LO SIGUIENTE:

- ✓ Satisfacción
- ✓ Autenticidad
- ✓ Empatía
- ✓ Compañerismo
- ✓ Efectividad



RELACIÓN HUMANA DEFICIENTE PRODUCE LO SIGUIENTE:

- ✓ Frustración
- ✓ Ansiedad
- ✓ Enojo
- ✓ Agresividad
- ✓ Actitud negativa
- ✓ Deserción o despido del empleo



Para desarrollar relaciones humanas eficientes se necesitan manejar desde una...



**ACTITUD
PROACTIVA.**

¿Qué determina el comportamiento y resultados de una persona?

¿Qué determina que una persona tenga una buena calidad de vida y sea exitosa?



¿Qué determina el comportamiento y resultados de una persona?

ABUELO

LA GENÉTICA

NIETO





FORMACIÓN INFANTIL POSITIVA

PSICOLÓGICA



INDIVIDUO EXITOSO



**FORMACIÓN
INFANTIL NEGATIVA.**



PSICOLÓGICA



**INDIVIDUO
FRACASADO.**



**COLONIA DE
CHOLOS**



AMBIENTE

CHOLITO



¿Cuál de estas 3 teorías es la correcta?



¿Es la genética lo que determina los resultados y la forma de ser de las personas?

¿Es la formación infantil lo que determina al individuo?

¿Es el ambiente?



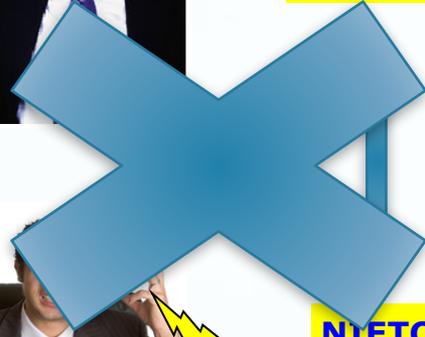
PUNTOLIMPIO
MÁXIMA CALIDAD HIGIÉNICA



ABUELO



NIETO



LA GENÉTICA



COLONIA DE CHOLITOS



CHOLITO



EL AMBIENTE



FORMACIÓN INFANTIL POSITIVA



INDIVIDUO EXITOSO



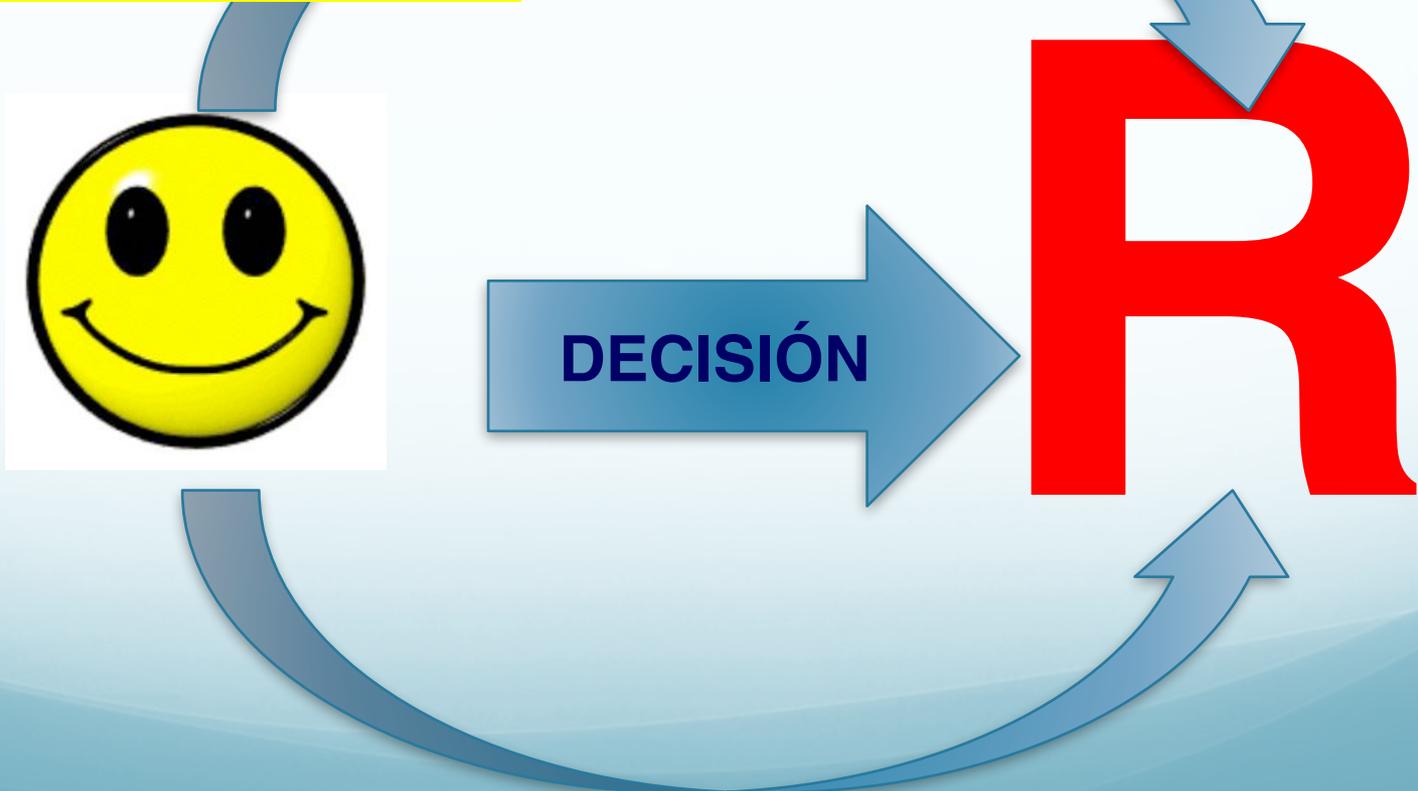
PSICOLÓGICA

Lo que determina el comportamiento y resultados que tienes y tendras es tu

TU DECISIÓN

ACTITUD PROACTIVA

Lo que eres , haces o tienes
son resultado de tus
decisiones, te guste o no.



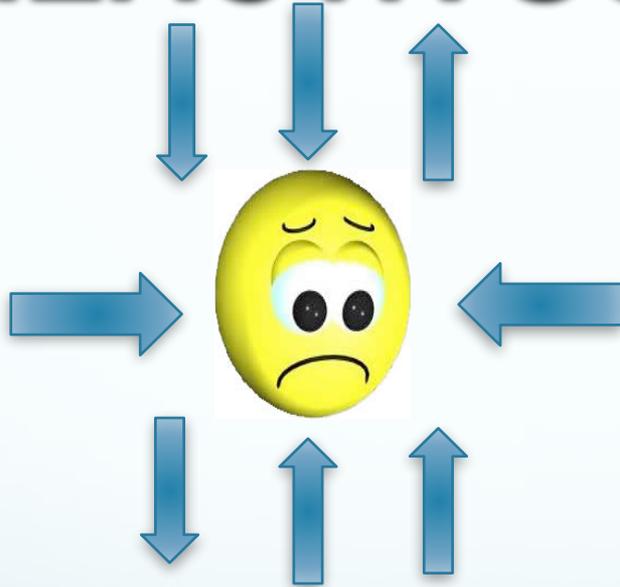
REACTIVO

**Vive de acuerdo a las
circunstancias algo de
afuera lo define.**



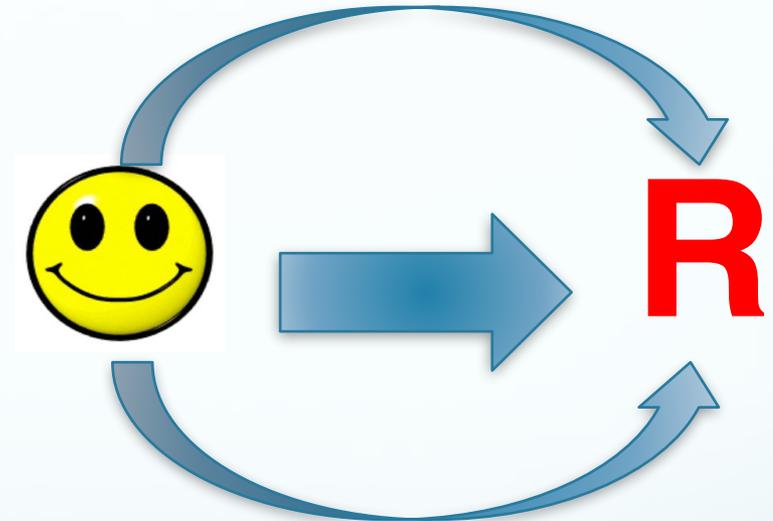
EN LA VIDA HAY DOS TIPOS DE PERSONAS.

REACTIVOS



Los que viven de
Afuera hacia
Adentro.

PROACTIVOS



Los que viven de
adentro hacia
afuera

EN LA VIDA HAY DOS TIPOS DE PERSONAS.

REACTIVOS

PROACTIVOS



Están destinados a vivir fracasados, culpando a los demás.

Labran y dirigen su destino, cosechando éxitos y triunfos en la vida.

EN LA VIDA HAY DOS TIPOS DE PERSONAS.

REACTIVOS

PROACTIVOS



Son efecto de la vida.



Son causa de sus vidas.

CAUSA: LO QUE PRODUCE UN RESULTADO
LO QUE CREA UN EFECTO
LO QUE MUEVE , DIRIGE, ORIGINA.

EFECTO: ES EL RESULTADO PRODUCIDO POR
UNA CAUSA
ES LO QUE RECIBE UNA ACCIÓN POR
LO TANTO ES LO MOVIDO, DIRIGIDO
O CREADO.

¿QUIÉN ES CAUSA? Y ¿QUIEN ES EFECTO?



La persona es.....

La caja es.....



La canoa es.....

La persona es.....

EN LA VIDA HAY DOS TIPOS DE PERSONAS.

REACTIVOS

PROACTIVOS



LA GENTE REACTIVA PONE SU ATENCIÓN AFUERA: EN **TENER**



- **TENER.** (lo de afuera tiene que cambiar antes que nosotros)

LA GENTE REACTIVA PONE SU ATENCIÓN AFUERA: EN **TENER**



LA GENTE REACTIVA PONE SU ATENCIÓN AFUERA: EN **TENER**



LA GENTE REACTIVA PONE SU ATENCIÓN AFUERA: EN **TENER**



LA GENTE REACTIVA PONE SU ATENCIÓN AFUERA: EN **TENER**



LA GENTE PROACTIVA PONE SU ATENCIÓN **SER** MEJOR.

✓ Trabajan en **SER** diferentes y hacer cambios desde ahí.

✓ Asume control de su conducta de modo activo, es decir, toma la responsabilidad de hacer que las cosas sucedan.



LA GENTE PROACTIVA PONE SU ATENCIÓN SER MEJOR.



LA GENTE PROACTIVA PONE SU ATENCIÓN SER MEJOR.



LA GENTE PROACTIVA PONE SU ATENCIÓN SER MEJOR.



Conclusión:

REACTIVOS



Se siente víctima, sus relaciones son el efecto de lo que otros hacen o no hacen.

PROACTIVOS



No importa el tipo de persona que tenga que tratar, él siempre genera buenas relaciones. Hace que sucedan las cosas.

EL TRABAJADOR QUE POSEE UNA ACTITUD REACTIVA.

- Trabaja sin tener claridad ya que carece de metas.
- Impuntualidad, siempre tiene pretextos de por que lo de afuera hacen que llegue tarde.
- Tiene problemas en sus relaciones humanas, con su pareja, jefe, compañeros, vecinos, etc. Y el problema siempre son ellos.
- Vive frustrado y presionado por el trabajo.
- No persevera, abandona lo poco que logra iniciar.
- No asume responsabilidades, evade el esfuerzo y responde con el típico “eso no me toca a mí” o un “yo no sé nada de eso”.

EL TRABAJADOR QUE POSEE UNA ACTITUD PROACTIVA.

- Tiene un propósito claro, posee objetivos y metas.
- Valora su energía, por lo que elige con agudeza a qué dedicar su atención e intención.
- Intenta cultivar sus potencialidades a través del estudio y la práctica. Usa su lógica e intuición.
- Su actitud es entusiasta.
- Es perseverante en sus intenciones.
- Mantiene buenas relaciones con los demás, respeta sus ideas, estados emocionales y decisiones.
- Controla su trabajo y mantiene armonía consigo mismo.

**Comenta con tu
gemelo de
estudio que tipo
de persona
decides SER.**



3. Preparándose para los nuevos cambios

- ✓ Cambio puede definirse como la modificación o transformación experimentada por un sujeto u objeto.
- ✓ Las razones para el cambio normalmente quedan incluidas en uno o más de los siguientes apartados:
- ✓ **De supervivencia:** la organización concentra sus acciones de cambio en satisfacer la necesidad de mantenerse con vida.



- **De competencia:** la organización promueve cambios con la finalidad de mantenerse dentro de la competencia por el mercado.
- **De imagen:** es provocado por el deseo de dar una mejor imagen percibida de manera más favorable estar a la vanguardia.
- **Calidad de vida en el trabajo:** mejorar las condiciones de su personal.
- **calidad total o mejora continua:** la organización promueve el cambio que lleva a la innovación guiada por el propósito de ser competitiva en todo sentido.

Si quisiéramos resumir los tipos de resistencias que presenta el individuo, las más acertadas serían las siguientes:

- ✓ Carenacia de los conocimientos y pérdida de las destrezas
- ✓ Conformismo
- ✓ Indiferencia
- ✓ Modificaciones en la distribución del poder y el status.
- ✓ Viejos paradigmas.
- ✓ Falta de información
- ✓ Poco tiempo para adaptarse
- ✓ Presión de los compañeros

Podemos advertir el cambio como algo forzoso, doloroso, difícil y que nos causa un sin número de dificultades, de problemas. Si analizamos el cambio desde otra perspectiva, como una oportunidad de progreso, como un reto personal, el cambio será más fácil y atractivo.



Errores decisivos en la búsqueda de cambio.

1. No establecer un “sentido de urgencia”
2. No crear una coalición de liderazgo
3. Falta de visión
4. Comunicación deficiente de la visión
5. No eliminar obstáculos
6. No planear resultados a corto plazo
7. Declarar la victoria demasiado pronto
8. No asimilar los cambios

Cómo impulsar el cambio

- ✓ Controla tu destino o alguien más lo hará
- ✓ Enfrenta la realidad tal como es, no como quisieras que fuera
- ✓ No administres; se un líder (administra y se un lider)
- ✓ Cambia antes de que te obliguen a cambiar
- ✓ Si no tienes ventaja competitiva, no compitas (desarrollalas y compite)

"Aquellos que sepan cómo anticiparse al cambio, catalizarlo y gestionarlo verán como sus carreras y sus empresas se vuelven mas satisfactorias y tienen mas éxito."

- De acuerdo al video, ¿qué es lo más importante para afrontar el cambio?
- En tu empresa, puedes relacionar algunas personas con los personajes vistos en el video? Y ¿qué repercusiones puede haber en la empresa?
- ¿Qué personaje te gusto más, cuál menos y con quien te identificas más?

5. Liderazgo

DEFINICIÓN

El liderazgo ha sido definido como la "actividad de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo".



La definición de liderazgo citada al principio contiene una palabra clave: "**voluntariamente**", que también podría traducirse como "**de buena gana**".

El líder se diferencia de los demás miembros de un grupo o de la sociedad por **ejercer mayor influencia** en las actividades y en la organización de éstas.

NIVEL DE MADUREZ

Cada funcionario utilizará a la empresa para ir en busca de mayores habilidades, dependiendo del grado de madurez.

Todos somos diferentes.



MADUREZ



En general se toma como la disposición para *responsabilizarse* de las metas y la *capacidad* para lograrlas.

La madurez se da en grados no es un asunto de blanco y negro



MADUREZ DE LOS COLABORADORES

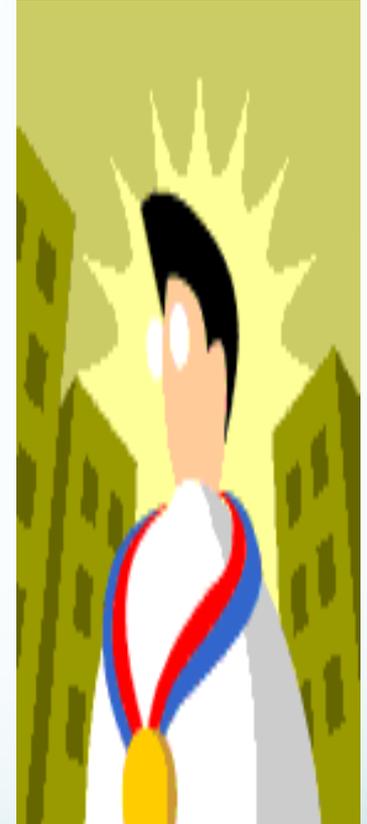
Madurez Técnica:

- ✓ Puede hacer las cosas
- ✓ Tiene Habilidad
- ✓ Conocimientos
- ✓ Experiencia



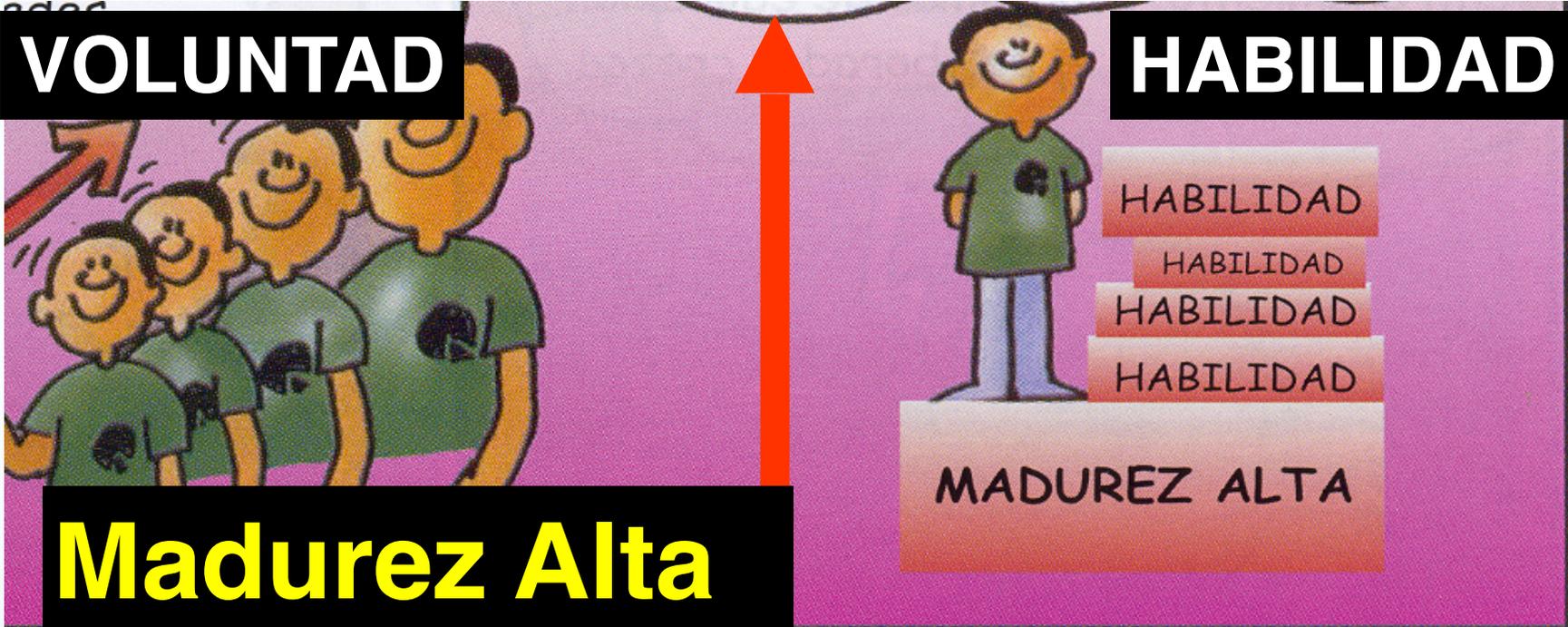
Madurez Psicológica:

- ✓ Quiere hacer las cosas.
- ✓ Tiene Voluntad
- ✓ Responsabilidad
- ✓ “Ganas” en su desempeño



VOLUNTAD

HABILIDAD

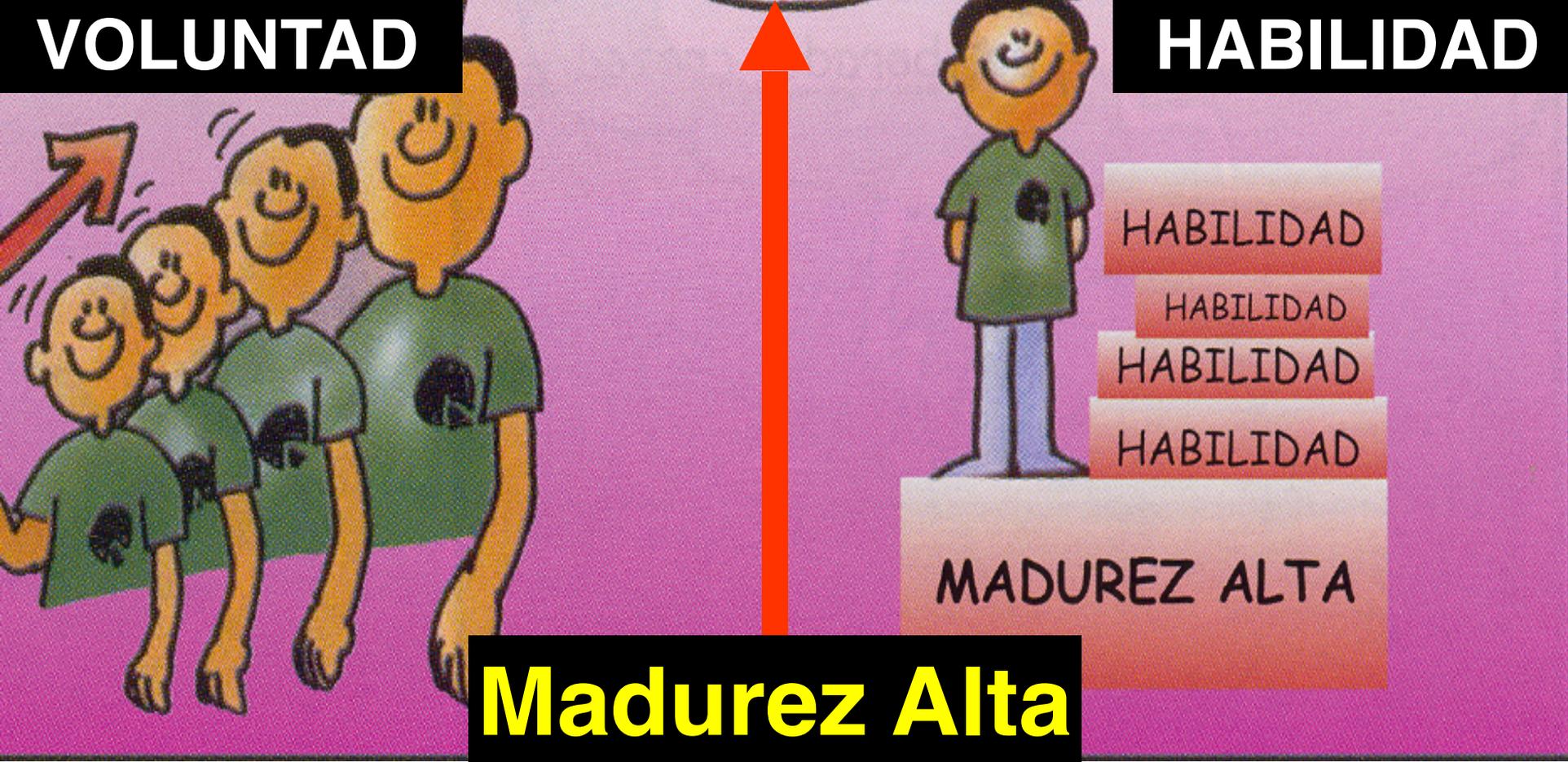


El colaborador quiere y puede en un 100%, está bien capacitado y motivado. (M4)

Cuando el funcionario está educado para la vida, el mismo utilizará a la empresa como un instrumento para desarrollar sus habilidades y sus potencialidades.

VOLUNTAD

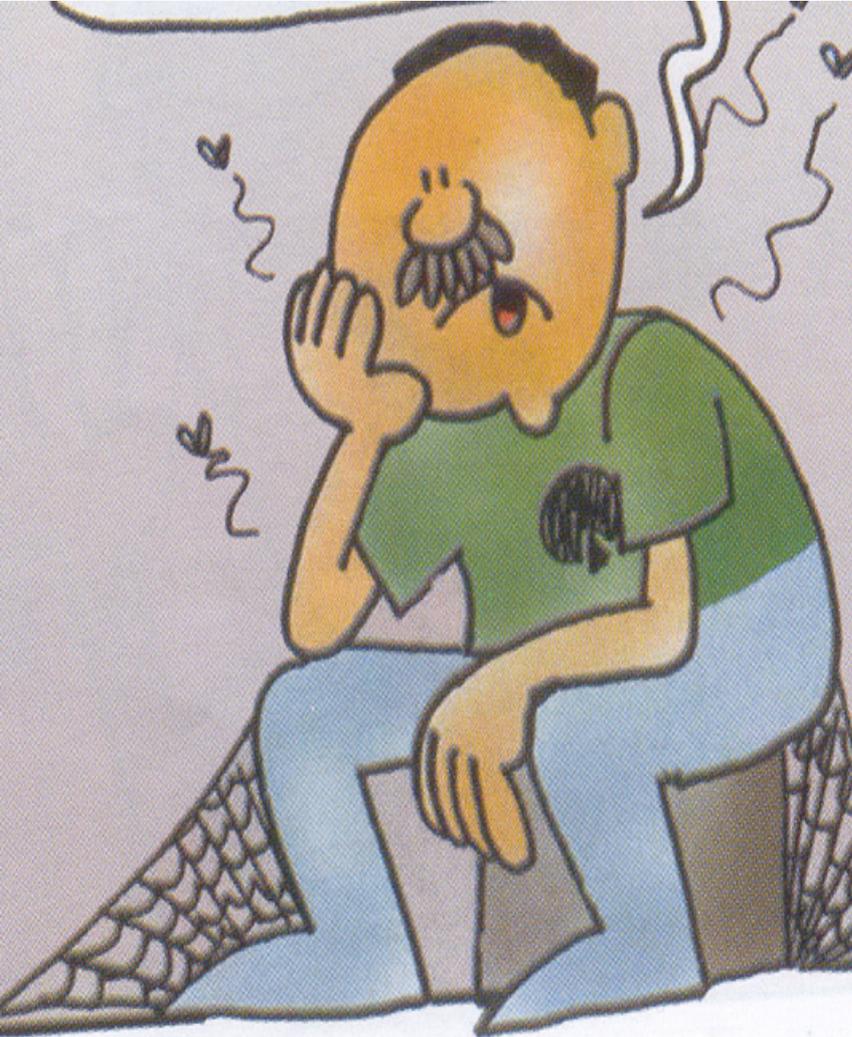
HABILIDAD



Madurez Alta

A fin de cuentas las *habilidades le pertenecen solamente a él y a su capital personal* que le llevara a donde él quiera.

Madurez Media



SI PUEDE, PERO NO QUIERE. (M3)

- ✓ Generalmente se da en colaboradores antiguos.
- ✓ Posee muchas habilidades pero su voluntad es baja.
- ✓ Perjudica a la empresa y así mismo.

Esta situación es una verdadera traba para el colaborador.

Una persona desinteresada acaba siendo obsoleta, ya que no renueva sus habilidades.



Esto genera en el futuro problemas de seguridad para si mismo y para su familia.

Madurez Baja



SI QUIERE PERO NO PUEDE

La empresa debe propiciar una estructura para el desarrollo de habilidades:

- ✓ Entrenamiento.
- ✓ Programas de educación
- ✓ Espacios para que el colaborador crezca.

El colaborador **NO QUIERE Y NO PUEDE** realizar la tarea, no está capacitado ni motivado para tal efecto. (M1)



Madurez Muy Baja

✓ Es un peligro

✓ Se da cuando un colaborador además de no tener la habilidad, tampoco tiene la voluntad.

✓ La empresa no le ve sentido conservar este tipo de colaboradores.

MADUREZ DE LOS COLABORADORES

M3

Madurez Media
No Quiere y
Si puede

M2

Madurez Baja
Si Quiere y
No Puede

M4

Madurez Alta
Puede y Quiere

M1

Madurez Muy baja
No puede ni quiere

- **Califica tu nivel de madurez.**
- **Califica a tus colaboradores.**



ESTILOS DE LIDERAZGO:

Conducta de relación o apoyo

10
9
8
7
6
5
4
3
2
1

		PUNTOLIMPIO MÁXIMA CALIDAD HIGIÉNICA								
		Persuadir y Participar					Compartir			
		Delegar					Dirigir			

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Conducta de tarea o dirección

FACTORES QUE DETERMINAN EL TIPO DE LIDERAZGO

El factor tarea, el factor relación y el factor madurez son tres aspectos que van estrechamente ligados, a continuación lo describimos:

- ❖ *El factor tarea (conducta directiva) se refiere a los comportamientos del líder para comunicar lo que debe hacerse, el qué, el cuando, el cómo y el dónde.*
- ❖ *El factor relación (conducta de apoyo) incluye la comunicación bilateral y el apoyo emocional.*

ESTILO 1: ORDENAR



La comunicación es casi unilateral.

El líder define el qué, cómo, cuándo, y dónde. Da instrucciones específicas, supervisa de cerca el desarrollo del trabajo.

**Este estilo se utiliza cuando el seguidor *no quiere ni puede realizar la tarea*, no está capacitado ni motivado para tal efecto.
(M1)**

ESTILO 2: compartir



La comunicación bilateral es permitida. El líder admite que el seguidor exponga sus puntos de vista y pregunte los porqué, pero no que tome las decisiones. Es decir, se explica la decisión ya tomada, aclarándole las ventajas de cumplir con lo que se le pide.

Se utiliza cuando el seguidor *empieza a poder pero no quiere, o a querer pero no puede*. Existe cierta disposición pero muy deficiente. (M2)

ESTILO 3: PARTICIPATIVO



La comunicación es completamente bilateral.

El líder comparte sus ideas con el seguidor, facilitando el dialogo para llegar a una decisión acordada en conjunto

Se utiliza cuando el seguidor *en cierta medida, aun no satisfactoría, quiere y puede* realizar la tarea asignada. (M3)

ESTILO 4: DELEGAR



El líder confía decisiones importantes en la manos de los seguidores.

Los colaboradores deciden cómo actuar para lograr los objetivos de la empresa y de su puesto de trabajo

Se utiliza cuando el seguidor quiere y puede, esta bien capacitado y motivado. (M4)

6. TRABAJO EN EQUIPO

Un equipo son personas que hacen algo juntas, lo que forma el equipo no es el algo que se hace, sino el hecho de hacer las cosas juntos. Hacerlo juntos obedece a una motivación que se enmarca por una disposición cultural o forma de pensar similar en un grupo que impulsa a trabajar juntos.

En un equipo ninguna persona o ninguna idea son demasiado insignificantes. **Todos participan, todos son importantes.**

¿POR QUÉ SON BUENOS LOS EQUIPOS?

- **Aumentan la productividad.**
- **Mejoran la comunicación,**
- **Aprovechan mejor los recursos.**
- **Son más creativos y eficientes**
- **Generan decisiones de alta calidad,**
- **Generan una mejora en los procesos**
- **Una cultura del trabajo en equipo**
- **Origina feedback**

- ① **El liderazgo sea decidido, congruente e inteligente.**
- ① **Haya una cultura del trabajo en equipo en la organización.**
- ① **Origina feedback e información suficientes, la comunicación es fundamental para el buen desempeño de los equipos.**

¿CÓMO HACER MEJORES EQUIPOS?

Al lograr que:	¿Cómo?:
Los integrantes del equipo unifiquen sus agendas y objetivos, que los armonicen y busquen puntos de coincidencia.	Hagamos que las agendas ocultas salgan a la luz, preguntando a las personas qué quieren en lo personal y para el equipo.
Las metas sean claras y las personas sepan lo que se espera de ellas.	Hay que clarificar el motivo por el cual existe el equipo, definir el objetivo común y los resultados que se esperan de él.
Los miembros del equipo tengan claros sus roles y sepan cuáles son sus funciones.	Se les debe informar lo que se espera de ellos y el ámbito que abarcan sus tareas.
Las decisiones sean tomadas de manera correcta.	No sólo se deben tomar decisiones buenas, es importante elegir el mejor camino para hacerlo.
Los procedimientos y las políticas sean adecuados.	Mediante el diseño y aplicación de manuales inteligentes, ordenados, que respondan a las necesidades; y con buenas políticas internas.

“Lograr algunos resultados de los que somos responsables, mediante la acción y la gestión con otras personas, elegidas y autorizadas por nosotros”.

Signos de no saber comunicarse efectivamente:



- **Turbulencia Emocional**
- **Culpa y resentimiento**
- **Forcejeo y fuga**
- **Victima**
- **Chantaje**
- **Gritos**
- **Prepotencia**
- **No hablar**
- **Chimes y criticas**
- **Agresión.**

¡No, la culpa no es nuestra! El producto llegó así de fábrica y nosotros no tenemos nada que ver con eso.



PUNTOLIMPIO
MÁXIMA CALIDAD HIGIÉNICA



CALIDAD HUMANA Y PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL

PRINCIPIO DE COMUNICACIÓN.

Cada vez que comunico, la relación se mejora o se empeora, lo cual depende de como comunico.

La calidad de la relación depende de la calidad de la comunicación.

EL CONFLICTO EN LA COMUNICACIÓN ES QUE.....

Todos creemos que nuestro punto de vista es el
correcto, el mejor, la verdad, es decir; que
nosotros tenemos la RAZÓN-
y por lo tanto, los puntos de vista diferentes
son equivocados y **NO LAS ESCUCHAMOS.**

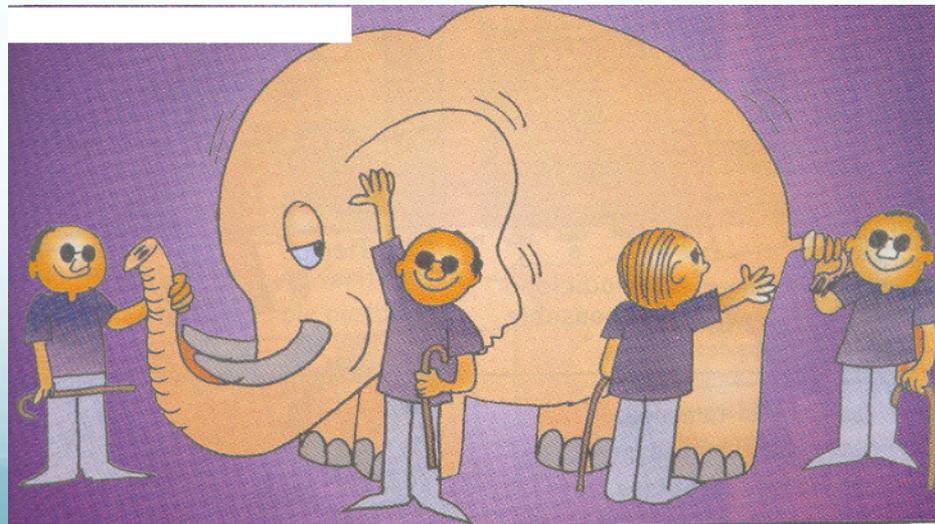
PERO;

Cada persona esta igual de convencida
que sus ideas son
las correctas y buenas.

Esto es, que él tiene la razón - y por lo
tanto la otra persona está equivocada.

El resultado es la lucha por la razón.

¿Quién tiene la razón?



La parte más importante y más
difícil
en la comunicación y las
relaciones humanas es **escuchar**
y comprender
el mundo de la otra persona.

Principios de Escucha Activa

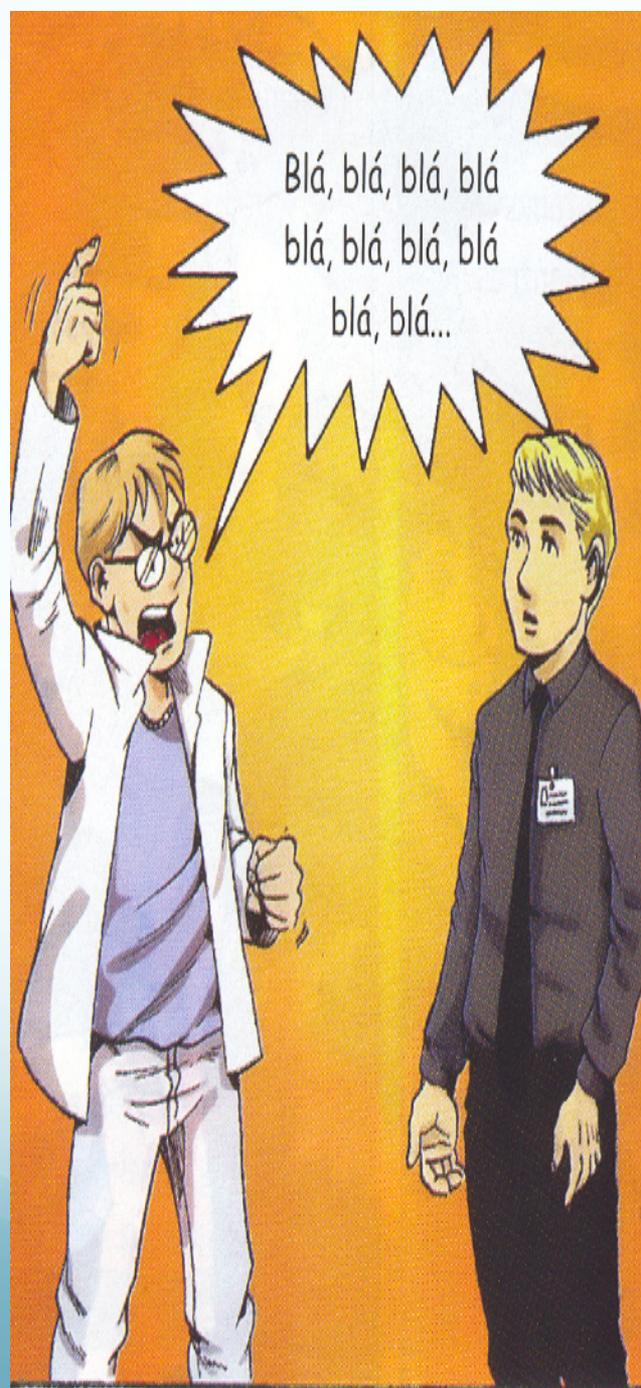
Esta técnica nos permite eliminar la apariencia de estar a la defensiva en una conversación, o la posibilidad de erosionar la autoestima.



PUNTOLIMPIO
MÁXIMA CALIDAD HIGIÉNICA



CALIDAD HUMANA Y PRODUCTIVIDAD EMPRESARIAL



1.-ANTES DE QUERER SER COMPRENDIDO TIENES QUE COMPRENDER

- Escucha con mucha atención y no intentes contestar hasta que te quede BIEN CLARO lo el quiere comunicar. (Escucha y pregunta si hay dudas)

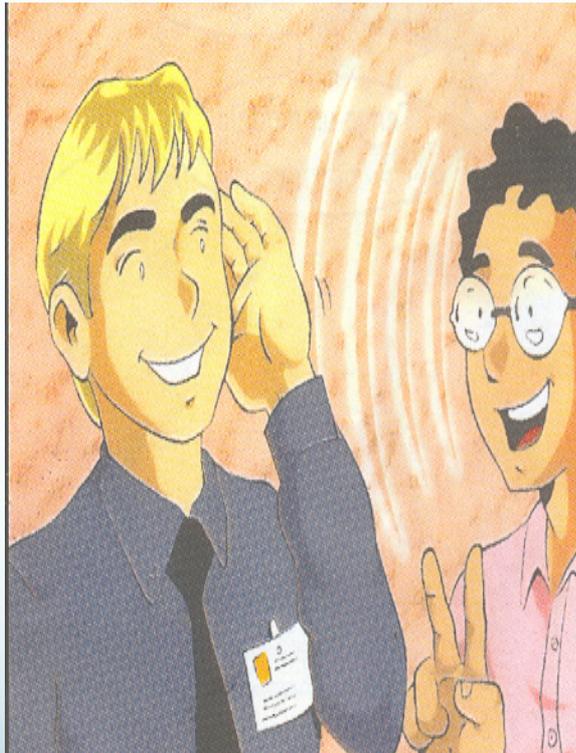
2.-DEMUESTRES QUE LO HAS ENTENDIDO.

(“entonces déjame ver. Piensas que deberíamos....”) Esto lo tranquiliza y deja de insistir en su razón.

3.-GENEREN PROPUESTAS Y SUGERENCIAS MUTUAMENTE. HASTA LLEGAR A ACUERDOS Y ALINEAMIENTO DE INTENCIONES.



El propósito de la comunicación debe ser un intercambio de ideas y luego una búsqueda mutua para determinar cuál es la idea correcta, (si esto es posible), qué idea es más útil, o para encontrar una idea de acuerdo mutuo en Ganar-Ganar.



**Quien piensa lo
mismo que yo
es mi aliado.
Quien piensa
diferente a mi
es mi maestro.**

Acciones

Carta compromiso de funciones como gestor de calidad higiénica

- **CONCLUSIONES**

- A través del aprendizaje y la gestión de cambio continuo, las empresas turísticas diseñan su propio futuro, anticipándose a las nuevas y cambiantes situaciones que se presentan. La capacidad de adaptación rápida, es decir, de asimilar en poco tiempo ideas nuevas y transformarlas en acciones, servicios o productos con mayor velocidad, es consecuencia de la capacidad de aprender, y a su vez del deseo de progresar y crecer. Por ello la empresa turística transformada con las nuevas funciones a implementar, aplica el potencial de sus integrantes, fomentando continuamente su desarrollo profesional y personal.