



TURISMO

SECRETARÍA DE TURISMO

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA CALIDAD HIGIENICO-SANITARIA EN EL SECTOR TURISMO



PUNTOLIMPIO
MÁXIMA CALIDAD HIGIÉNICA



PUNTOLIMPIO

MÁXIMA CALIDAD HIGIÉNICA





TURISMO

SECRETARÍA DE TURISMO

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA CALIDAD
HIGIENICO-SANITARIA EN EL SECTOR TURISMO



PUNTO LIMPIO
MÁS CALIDAD, MÁS TURISMO

MÓDULO 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.

CONTENIDO

1. *Introducción al desarrollo humano*
2. *Funciones y responsabilidades del gestor*
3. *Relaciones humanas.*
4. *Preparándose para los nuevos cambios*
5. *Liderazgo*
6. *Trabajo en equipo*





El presente módulo identificará los conceptos humanísticos y técnicos necesarios en el proceso de implantación de buenas prácticas de higiene.





TURISMO

SECRETARÍA DE TURISMO

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA CALIDAD HIGIENICO-SANITARIA EN EL SECTOR TURISMO



PUNTO LIMPIO
MEXICO CIA. DE SERVICIOS



Peligro

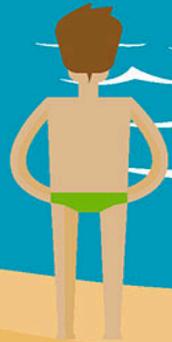
vs.

Riesgo

Un peligro es algo que tiene el potencial de causarte un daño

El riesgo es la probabilidad de que un peligro te cause un daño

TIBURÓN



Un tiburón en el mar es un peligro



Nadar con un tiburón es un riesgo



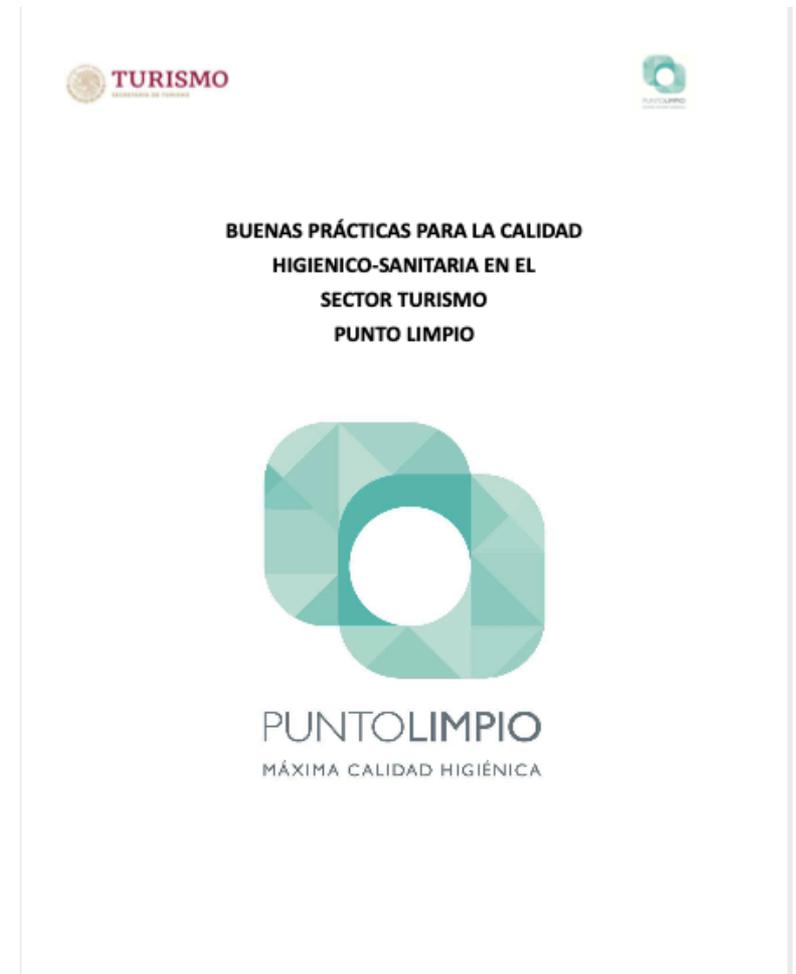
TURISMO

SECRETARÍA DE TURISMO

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA CALIDAD HIGIENICO-SANITARIA EN EL SECTOR TURISMO



Usted encontrará en éste módulo la **orientación técnica** para instrumentar prácticas de **higiene y sanidad** en el sector turismo.



la actitud del personal determina las condiciones de cambio para mejorar la calidad del servicio y las condiciones sanitarias del negocio.

Para lograrlo, deberá revisar cada uno de estos aspectos técnicos y discutirlos con su instructor(a) a fin de que entre ambos diseñen las estrategias de trabajo.

- 1. A FORMATO 3W IMPLEMENTACION PUNTO LIMPIO.xls
- 1. FO-613.04.PL-01 Carta gestor.doc
- 2. FO-613.04.PL-02 Carta empresa.docx
- 3. FO.613.04.PL-12 Lista asist.xlsx
- 4. FO.613.04.PL-08 Fichas tecnicas.xlsx
- 5. FO-613.04.PL-09 Control de plagas.docx
- 6. FO-613.04.PL-10 Reg Manten.docx
- 7. FO.613.04.PL-11 Reg cloro.xlsx
- 8. FO-613.04.PL-06 Tabla riesgos.docx
- 9. FO-613.04.PL-07 Prog Limpieza.docx
- 10. LISTA VERIFICACION.xlsx
- 11. FO-613.04.PL-05 Eval conocimientos.docx





TURISMO

SECRETARÍA DE TURISMO

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA CALIDAD HIGIENICO-SANITARIA EN EL SECTOR TURISMO



PUNTO LIMPIO
MEXICO CIA. DE SERVICIOS





La metodología establece la necesidad de identificar:

a la persona con la capacidad de decisión...

delegada por la máxima autoridad dentro de la empresa,

quién será el responsable de desarrollar, integrar, capacitar, dar seguimiento y vigilar que se mantengan las Buenas Prácticas de Calidad Higiénica por unidad de negocio.





Para estos fines en el Programa de Buenas Prácticas para la
Calidad Higiénica – PUNTO LIMPIO -

le llamaremos **GESTOR**

al rol que a partir de este momento usted como responsable de la
implementación de este programa asumirá. Para ubicar
correctamente el término y usted empiece a identificar sus nuevas
responsabilidades a continuación describiremos el concepto de
gestor.

Gestor

Se dice que el gestor es la persona

de ‘en medio’,

el brazo de la administración o la columna

vertebral.

Es el puente entre los directivos y la persona que

opera y ejecuta las actividades que le permitirán

llevar al éxito a su equipo de trabajo.



¿Cuáles son algunas de las actividades de un gestor?

- **Planear conjuntamente** con los involucrados, la ejecución de cargas de trabajo, su programación, fechas límite, holguras retrasos etc.

 3W IMPLEMENTACION PUNTO LIMPIO			
<p>El plan 3W puede ser utilizado para cualquier proyecto de mejora. La meta puede ser de dos tipos. 1. Cumplimiento de un entregable para una fecha. (E). Elaborar los procedimientos de un área). 2. A través de un indicador numérico (E). Incrementar las ventas en 10% para el 10 de agosto de 2010)</p>			
Empresa:		Fecha de elaboración:	23-jul-20
		Fecha rendición de cuentas:	9 DE SEPTIEMBRE
Objetivo:	IMPLEMENTAR EL PROGRAMA PUNTO LIMPIO EN LA EMPRESA Y OBTENER LOS SELLOS DE CALIDAD		
Meta:	A MAS TARDAR EL DIA 9 DE SEPTIEMBRE 2020.		
Acción	¿Qué? Descripción de la acción	¿Quién? Responsable	¿Cuándo? Cumplimiento de la acción
1	Firmar Carta Compromiso del Gestor de Calidad Higiénica y enviarla escaneada.		
2	Firmar Carta Compromiso de la empresa y enviarla escaneada.		
3	Capacitar al personal de la empresa en los módulos de Punto Limpio y llenar lista de asistencia de las personas capacitadas y aplicarles la evaluación de conocimientos del programa.		
4	Obtener con proveedores Fichas Técnicas y Hojas de Seguridad de los productos de limpieza utilizados y requisitar el formato correspondiente.		
5	Programa de control de plagas, y contrato de servicio vigente, el cual incluye: Licencia federal sanitaria expedida por la autoridad correspondiente; Calendario de aplicación de productos; Registros e informes que amparen el servicio durante los últimos tres meses; y Fichas técnicas y hojas de seguridad de los productos utilizados.		
6	Registro del Mantenimiento de Filtros de Aire Acondicionado y Maquinas de Hielo cuando aplique.		
7	Registro de cloro residual en el formato correspondiente.		
8	Tabla de riesgos de las unidades de negocio.		
9	Programas de limpieza por unidad de negocios documentar y aplicar		
10	Listas de verificación de los programas de limpieza		
11	Los gestores realizar la evaluación de conocimientos del programa y enviarla escaneada.		
12			
13			
14			
15			

- Coordinar las actividades de su área, a fin de lograr la conjunción de metas en forma efectiva.

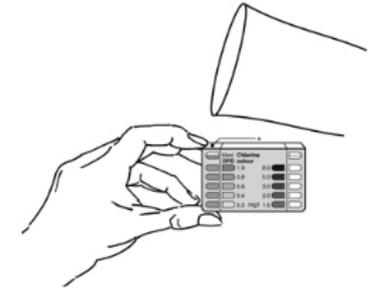
Evaluación del cloro residual

La prueba más común es el indicador de DPD (dietil-para-fenil-diamina) mediante un kit de

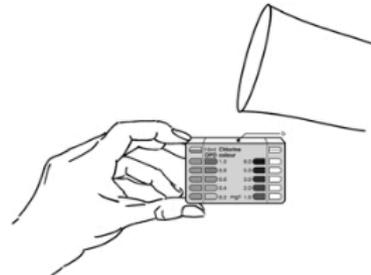
Hay muchos kits disponibles en el comercio para analizar el cloro residual en el agua, como el que se muestra más abajo. Los kits son pequeños y portátiles.



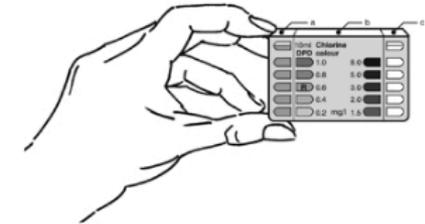
Paso 1. Coloque una tableta en la cámara de prueba (a) y añada unas pocas gotas del suministro de agua clorada que se va a analizar.



Paso 2. Triture la tableta y, luego, llene la cámara (a) con el suministro de agua clorada que se va a analizar.



Paso 3. Coloque una mayor cantidad del mismo suministro de agua analizada (sin tableta) en la segunda cámara (b). Este es el control en blanco para la comparación de colores.



Paso 4. El nivel de cloro residual (R) en mg de cloro por litro de agua (mg/L) se determina mediante la comparación del color del analizada en la cámara (a) con la tableta que se añadió y los colores estándar en el recipiente (cámara b).

Nota: Se usaría la cámara (c) si se necesitara medir un residuo más alto de cloro.

Figura 2. Pasos para determinar el residuo de cloro en agua con el uso de un comparador

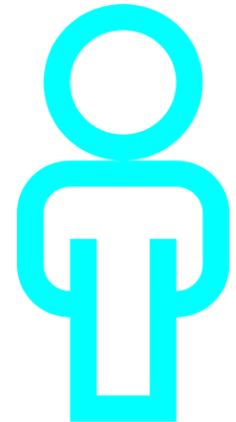
- Solucionar con su equipo de trabajo, problemas y ofrece nuevas alternativas.
- EJEMPLOS

TABLA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS														
ÁREA	TEMPERATURA			HUMEDAD			CONTACTO CON EQUIPO EN ZONA DE RIESGO		CONTACTO DIRECTO CON EL PERSONAL		SISTEMA DE AIRE ACONDICIONADO		CALIFICACIÓN	NIVEL RIESGO
	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Si	No	Si	No	Si	No		
RECEPCION	3				2			1	3			1	10	3
HABITACIONES		2			2		3		3		3		13	4
AREAS PUBLICAS	3			3				1		1		1	9	3
SALON DE EVENTOS		2			2		3		3		3		13	4
GIMNASIO		2			2		3		3		3		13	4
ALBERCA	3			3			3		3			1	13	4
RESTAURANTE		2			2		3		3		3		13	4
TERRAZA	3				2		3			1		1	10	3
ESTACIONAMIENTO	3				2			1		1		1	8	2
COCINA	3			3			3		3			1	13	4
BAÑOS	3				2		3		3			1	12	4
BODEGA	3				2			1		1		1	8	2
OFICINA		2			2		3		3		3		13	4

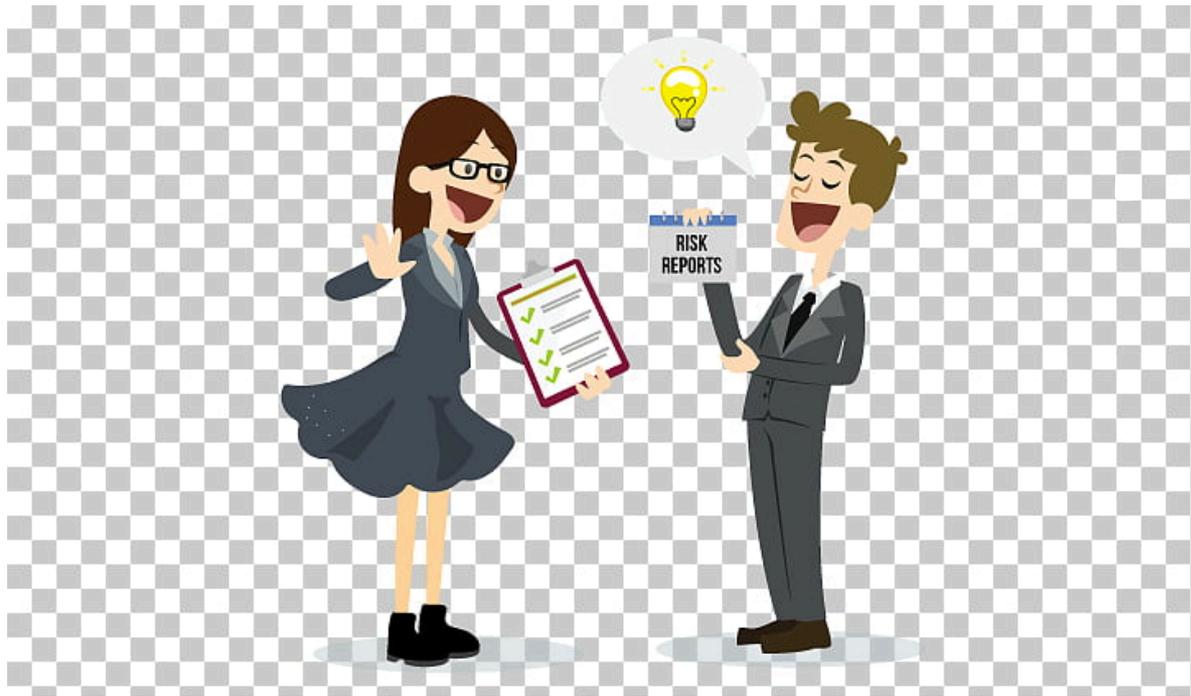


Diseñar, modificar o simplificar los sistemas y procedimientos de trabajo, con objeto de adaptarlos y actualizarlos.

PROGRAMA DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN					
UNIDAD DE NEGOCIO: CENTRO DE NEGOCIOS Responsable Turno: M.M.T. 7:00 a.m. a 3:00 p.m. G.T.T. 3:00 p.m. a 11:00 p.m					
EQUIPO O ÁREA A LIMPIAR	MATERIAL DE LIMPIEZA	INSTRUCCIONES DE LIMPIEZA	FRECUENCIA	RESPONSABLE	RIESGO
Puerta y Manija	* Atomizador Limpiador Liquido * Atomizador Desinfectante *Franela	1. Se rocía en la franela el limpiador se pasa sobre la superficie 2. Se rocía sobre la franela el desinfectante se pasa sobre la superficie 3. Se deja secar	Se limpiará en la apertura y cambio de turno 15:00 hrs	Responsable turno del Centro de Negocios	1
Recepción (mostrador)	* Atomizador Limpiador Liquido * Atomizador Desinfectante *Franela	1. Se rocía en la franela el limpiador se pasa sobre la superficie 2. Se rocía sobre la franela el desinfectante se pasa sobre la superficie 3. Se deja secar	Se limpiará en la apertura y cambio de turno 15:00 hrs	Responsable turno del Centro de Negocios	1
Teléfono	* Atomizador Limpiador Liquido * Atomizador Desinfectante *Franela	1. Se rocía en la franela el limpiador se pasa sobre la superficie 2. Se rocía sobre la franela el desinfectante se pasa sobre la superficie 3. Se deja secar	Cuantas veces sea necesario	Responsable turno del Centro de Negocios	1
Equipo de oficina	* Trapo húmedo * Desinfectante	1. Con el trapo húmedo se limpia la superficie del escritorio, así mismo de teclado, monitor, Teléfono, calculadora y radios. 2. En seguida se desinfectara con otro trapo.	Cada que se utilizan	Personal en turno	2



- **Mantener una fluida y constante comunicación con su personal, para recibir informes, reportes quejas y sugerencias.**



Interpretar, explicar y aplicar las políticas y reglamentos de la empresa, entre otros, en los siguientes aspectos:

- Normas de calidad
- Normas de higiene
- Normas de seguridad
- Normas disciplinarias
- Normas de productividad

NOM-030-STPS-2009,
SERVICIOS PREVENTIVOS
DE SEGURIDAD Y SALUD
EN EL TRABAJO
FUNCIONES
Y ACTIVIDADES



- Establecer, propiciar y mantener, un clima adecuado en la convivencia y en las interacciones del personal, dentro y fuera del área.

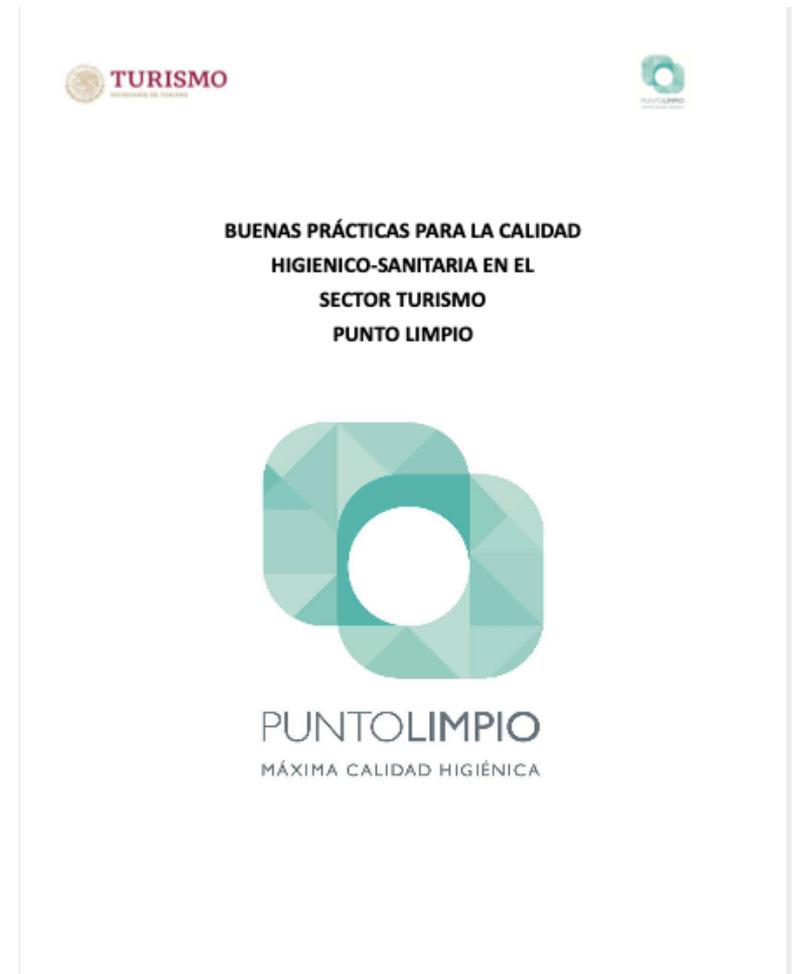
CLIMSS

Nuestros cursos

Cursos para público en general | Cursos para personal de salud



- **Capacitar y adiestrar**, tanto a personal de nuevo ingreso, como a quienes tengan que adoptar nuevos sistemas, procedimientos o manejar equipos de reemplazo. Asimismo, debe contar con un programa de capacitación y desarrollo permanente, para todos y cada uno de sus colaboradores.



Unidad de Negocio

Es un conjunto de actividades que componen un área determinada de trabajo en una empresa.





TURISMO

SECRETARÍA DE TURISMO

BUENAS PRÁCTICAS PARA LA CALIDAD
HIGIENICO-SANITARIA EN EL SECTOR TURISMO



MICRO EMPRESA

3 UNIDADES DE NEGOCIOS.

PEQUEÑA

6 UNIDADES DE NEGOCIOS.

MEDIANA

9 UNIDADES DE NEGOCIO.



Unidad de Negocio

Es un conjunto de actividades que componen un área determinada de trabajo en una empresa.

CLIENTE TIENE CONTACTO.





GOBIERNO DE
MÉXICO

TURISMO
SECRETARÍA DE TURISMO

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

TRABAJO
SECRETARÍA DEL TRABAJO
Y PREVISIÓN SOCIAL

Punto Limpio V.2020
Buenas Prácticas para la Calidad Higiénico-Sanitaria en el Sector Turismo



CARTA COMPROMISO DEL GESTOR.

Lugar _____ a ___ de _____ de _____.

Por medio de la presente yo _____, me comprometo a llevar a cabo el Programa Buenas Prácticas para la Calidad Higiénico-Sanitaria en el Sector Turismo y participar en las actividades que se han programado y que la empresa conoce.

Asimismo, acepto conocer y estar de acuerdo con el programa de capacitación e implementación que el consultor Punto Limpio _____ con el número de registro _____ ha hecho de mi conocimiento, y me comprometo a transmitir dicha información con mis compañeros y/o subordinados para llevar a cabo un programa de calidad higiénica y ser acreedores del Sello de Calidad.

El nombre de mi empresa es _____ con el RFC _____.

Para respaldar su compromiso firma esta carta.

Por la empresa participante.

Nombre y Firma



CARTA COMPROMISO DE LA EMPRESA.

Lugar _____ a __ de _____ de _____.

La empresa _____, con RFC _____, que suscribe a través de su director / propietario se compromete a cumplir los requerimientos del Programa Buenas Prácticas para la Calidad Higiénico-Sanitaria en el Sector Turismo y participar en las actividades que se han programado y que la empresa conoce.

Asimismo, acepta conocer y estar de acuerdo con los lineamientos que se han establecido para que las empresas se hagan acreedoras al Sello de Calidad Higiénica que otorga el Gobierno de México a través de la Secretaría de Turismo y que en caso de obtenerlo hará uso adecuado del mismo, conforme a los lineamientos establecidos para su utilización, así como su correcto seguimiento durante los dos años de vigencia de dicho sello.

El programa será impartido por _____, Consultor Punto Limpio registrado por la Secretaría de Turismo con el No. _____, quien será el responsable de la ejecución del Programa Buenas Prácticas para la Calidad Higiénico-Sanitarias en el Sector Turismo.

Manifiesto que mi empresa tiene _____ empleados.

Para respaldar su compromiso firma esta carta.

**Por la empresa participante.
Nombre y Firma**



Módulo 1. Formación de Gestores

Relaciones humanas





Cuando hay una relación humana eficiente se produce:

Satisfacción

Autenticidad

Empatía

Compañerismo

Efectividad

Colaboración

Orden y limpieza

Puntualidad

Respeto

Responsabilidad





Cuando hay una relación humana deficiente se produce:

Frustración

Ansiedad

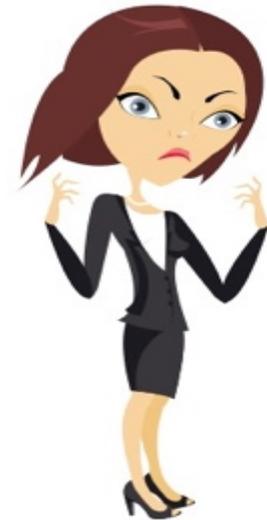
Engaño

Enojo

Agresividad

Deserción o despido del empleo

Actitudes negativas



- **Fortaleza:** aquello en lo que eres bueno, todas esas habilidades, destrezas, conocimientos o actitudes que te ayudan cuando tienes alguna adversidad, es decir algo que necesitas enfrentar. Piensa en que las fortalezas siempre serán internas, ejemplos de fortalezas: se encuentran tu fuerza espiritual, tus valores, tus principios morales.



- **Debilidad:** las debilidades son internas, aquellas áreas en donde debes trabajar más, es decir, aquello que no te permite crecer, ni avanzar, todo lo que quisieras mejorar derivado de que quizás no eres muy bueno en eso. puede ser desde algo emocional, hasta algo físico.



- **Oportunidad:** una oportunidad es algo externo, situaciones que debes aprovechar cuando lleguen a ti. Todo aquello que te permita seguir avanzando y creciendo como persona y en lo profesional. Son escenarios que aún no has explotado, recuerda las oportunidades también hay que buscarlas.

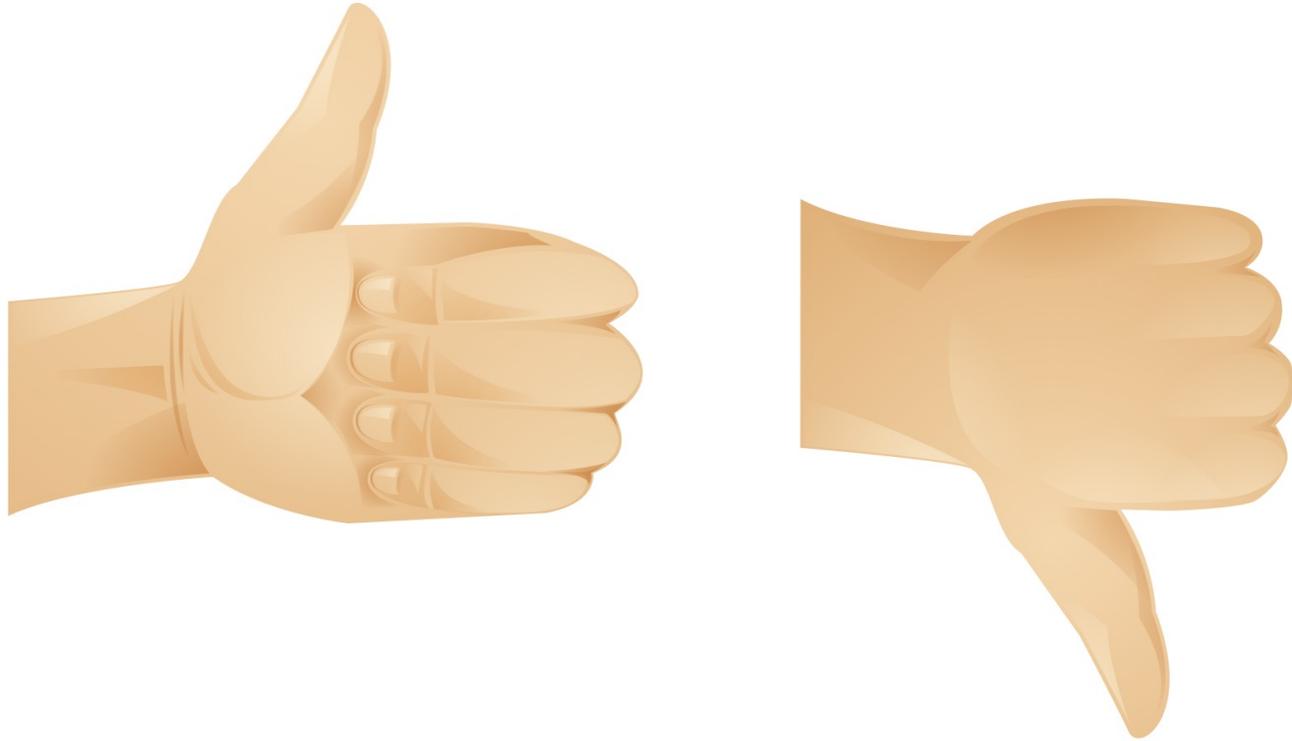


- **Amenaza:** las amenazas son externas y pueden ser situaciones ante las cuales debes enfrentarte en un momento determinado de tu vida, pero que aún no suceden, es decir, existe la probabilidad de que aparezcan pero afortunadamente puedes evitarlas, sin embargo debes estar atento a ellas, pues de lo contrario pueden llegar a romper tu estabilidad física o emocional.





EJERCICIO





Módulo 1. Formación de Gestores

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.

Las destrezas para las relaciones humanas son aquellas destrezas sociales y emocionales que promueven la habilidad para comunicarse clara y directamente, escuchar atentamente, resolver conflictos y expresarse de manera honesta y auténtica.





Identificación de destrezas

DESTREZAS SOCIALES

- Autoimagen positiva y confianza
- Asertividad proactiva
- Iniciación al contacto
- Comienzo de comunicación
- Reconocimiento y evasión del peligro
- Límites saludables
- Comunidad
- Apoyo

DESTREZAS DE COMUNICACIÓN

- Escuchar activamente
- Empatía, apertura, conciencia
- Respuesta reflexiva
- Revelación
- Expresión
- Entendimiento del lenguaje corporal
- Claridad y honestidad
- No asumir
- Contenido vs. Proceso
- Resolución de conflicto
- Negociación

DESTREZAS DE AUTOCONOCIMIENTO

- Autenticidad
- Asertividad
- Comunicación e integridad
- Límites emocionales
- Base en la realidad
- Postergación de la gratificación
- Distanciamiento

DESTREZAS DE LÍMITES

- Reconocimiento y honor de valores comunes
- Respecto y Aceptación
- Escuchar
- Autenticidad
- Validación y apoyo
- Afecto físico y emocional
- Desarrollo del carácter
- Sentido de Identidad
- Límites saludables
- Perdón
- Encarar los propios miedos



Módulo 1. Formación de Gestores

Relaciones humanas

Existen 4 procesos fundamentales que impactan las relaciones humanas:

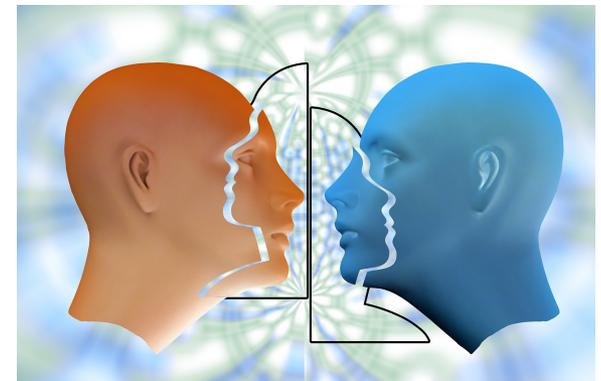
- Percepción
- Pensamientos y sentimientos
- Intencionalidad y objetivos
- Acción



Módulo 1. Formación de Gestores

Relaciones humanas

Percepción: Proceso mediante el cual, las personas organizan e interpretan información a fin de dar significado y posibilidad de comprensión a su mundo. La percepción aporta la sensibilidad necesaria para los procesos del pensar, sentir y actuar. En el proceso perceptivo, también influyen significativamente los valores y creencias, los pensamientos y el mundo de la acción.



Módulo 1. Formación de Gestores

Relaciones humanas

Pensamientos y sentimientos: Es el pensamiento el que analizará, evaluará y emitirá un juicio sobre lo que nos afecta, como también planeará conductas complejas y organizará las acciones de acuerdo con la información con la que contamos.



Módulo 1. Formación de Gestores

Relaciones humanas

Intencionalidad y objetivos: Por las intenciones nos dirigimos hacia las metas que nos fijamos; los objetivos son aquellas metas que concretan lo que los deseos e intenciones buscan alcanzar, son metas específicas, claras, retadoras, constituyen el "activador" de la conducta. Los objetivos son la fuente principal de la motivación en el trabajo. Ellos definen un camino, orientan decisiones, informan de nuestro progreso. Cuando no hay objetivos claros se corre el riesgo de llegar a un resultado no deseado.

Acción: Es hacer basado en la percepción, en los sentimientos, en el pensamiento y en una intencionalidad consciente que se expresa en los objetivos.



Módulo 1. Formación de Gestores

Relaciones humanas

Características de las relaciones humanas saludables

- **Honestidad y Sinceridad.-** Libre de mentiras e hipocresía. Nos permite explorar los límites sociales y propone la posibilidad de contrastar nuestras verdades con las de los demás.
- **Respeto y Afirmación.-** Fomenta la libertad mutua, que permite la creación del espacio psicológico y social en el que se desarrolla la visión de las cosas, de uno y de los demás
- **Compasión.-** Las relaciones compasivas se relacionan con la capacidad humana de sentir-con, es decir, de identificarse con el otro, de ponerse psicológica en el lugar del otro.
- **Comprensión y Sabiduría.-** Es la realización integral llevando a cabo la actividad de inteligencia interpersonal desde la compasión, el respeto a la libertad, la honestidad y la sinceridad



Módulo 1. Formación de Gestores

Relaciones humanas

Comportamientos

COMPORTAMIENTOS INEFECTIVOS	COMPORTAMIENTOS EFECTIVOS
CONTROL NEUTRALIDAD SUPERIORIDAD CERTeza JUZGAR	ORIENTADO AL PROBLEMA EMPATÍA IGUALDAD PROVISIÓN DESCRIPTIVO





Módulo 1. Formación de Gestores

Relaciones humanas

AUTOESTIMA Y TRABAJO

AUTOESTIMA: es la capacidad desarrollable **de experimentar** la existencia, conscientes de nuestro **potencial y nuestras** necesidades reales; de amarnos incondicionalmente y confiar en nosotros para lograr objetivos, independientemente de las limitaciones que podamos tener o de las circunstancias externas generadas por los distintos contextos en los que nos corresponda interactuar.

- Obedece a un conjunto de programaciones que definen la forma como el individuo funcionará y procesará sus experiencias, se les conoce como mapas funcionales. Los mapas son informaciones codificadas, obtenidas de nuestros padres, maestros, personas importantes o más cercanas, que hemos ido guardando desde que nacemos. Experiencias del ayer que quedaron codificadas, ancladas en el sistema nervioso central. Incluyen todo lo vivido, experimentado, lo aprendido, lo informado.

Módulo 1. Formación de Gestores

Relaciones humanas

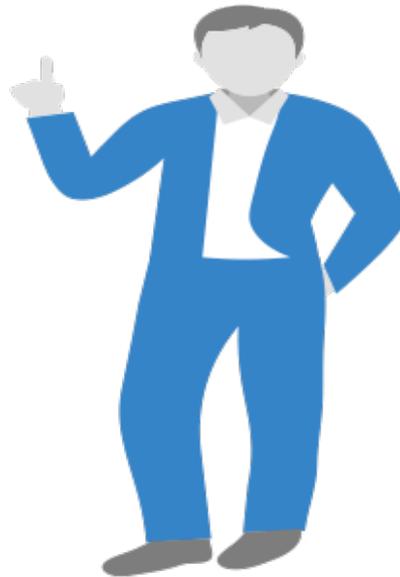
Anclarse en lo tradicional

Negarse a aprender

No ver otros puntos de vista

Actuar con indiferencia

Creerse superior





Módulo 1. Formación de Gestores

Relaciones humanas

EL TRABAJADOR QUE NO POSEE UNA BUENA AUTOESTIMA

- Trabaja sin tener claridad en su verdadera vocación.
- No respeta el tiempo propio ni el ajeno.
- No confía en sus capacidades puesto que las desconoce.
- Vive frustrado y presionado por el trabajo.
- Su estilo es la rutina.
- No persevera, abandona lo poco que logra iniciar.





Módulo 1. Formación de Gestores

Relaciones humanas

EL TRABAJADOR QUE NO POSEE UNA BUENA AUTOESTIMA

- 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”.
- Tiene un propósito claro, posee objetivos y metas definidas en su trabajo.
- 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.
- Se vincula honestamente con los demás, respeta sus ideas, estados emocionales y decisiones.
- Controla su trabajo y mantiene armonía consigo mismo.

Módulo 1. Formación de Gestores

Relaciones humanas

EJERCICIO

Describe tu personalidad y coméntala con tus compañeros





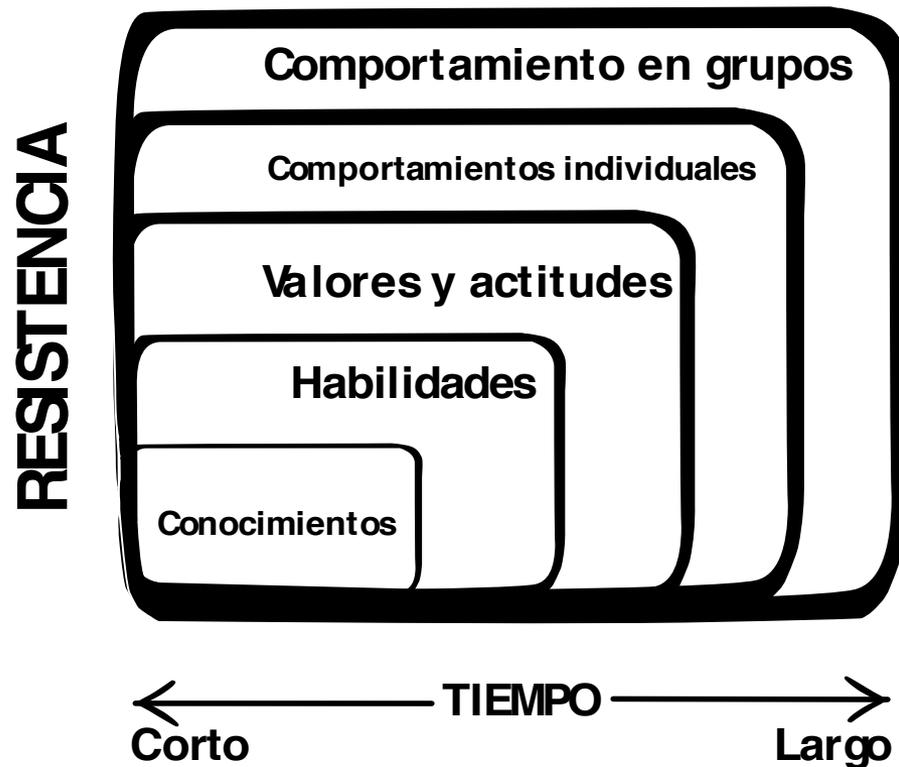
Módulo 1. Formación de Gestores Adecuación al cambio

Cambio puede definirse como la modificación o transformación experimentada por un sujeto u objeto.

La resistencia al cambio se identifica como una reacción de cualquier sistema que se encuentra en estado de equilibrio y percibe la influencia del medio ambiente o malfuncionamiento interno que produce inestabilidad o pérdida de equilibrio a lo cual hay que responder, pero el estado de confort producido por el equilibrio en el que se encontraba, actúa como obstáculo, una fuerza inercial que impide el reajuste adaptativo que necesita el sistema para alcanzar otro nuevo equilibrio.



Módulo 1. Formación de Gestores Adecuación al cambio



Aspectos modificables en el individuo



Módulo 1. Formación de Gestores Adecuación al cambio

Cambio planeado

El cambio planeado en las organizaciones necesariamente debe partir de objetivos claramente definidos. 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.



Módulo 1. Formación de Gestores Adecuación al cambio

Cambio planeado

...

De imagen: es provocado por el deseo de dar una mejor imagen percibida de manera más favorable o implantar un programa de calidad total o de mejoramiento del servicio o de productividad, para mantener la imagen de la compañía productiva y de vanguardia.

Calidad de vida en el trabajo: la organización busca lograr cambios con el fin de 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.



Módulo 1. Formación de Gestores Adecuación al cambio Cambio planeado

Todo cambio tanto personal como organizacional se debe desarrollar por medio de un proceso de innovación y creatividad, vea



Módulo 1. Formación de Gestores

Adecuación al cambio

Tabla 1.4.2 El papel de las emociones

ETAPA	CONDUCTA	ESTRATEGIA
NEGOCIACIÓN	Desconexión: Enfoque en autoprotegerse y evitar sufrimiento.	Confrontar-aceptar
PÉRDIDA	Desidentificación: Enfoque en el pasado. “en lo que se era”	Explorar, expandir el sentido de identidad y pertenencia.
INCERTIDUMBRE	Desorientación: Enfoque en la actividad, búsqueda de la certidumbre.	Explicar, visualizar y planear.
ENOJO	Desencanto: Enfoque en la amargura y en la justificación.	Expresar, reconocer.



Módulo 1. Formación de Gestores Adecuación al cambio

Algunas resistencias al cambio:

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

- Carencia 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



Módulo 1. Formación de Gestores

Adecuación al cambio

Tabla 1.4.3 Formas comunes para superar la resistencia al cambio			
TÁCTICA	CONDICIÓN	VENTAJAS	RIESGOS
Educación	Hay falta de información o malos entendidos.	Una vez persuadida, las personas están dispuestas a ayudar en la implementación del cambio.	Toma mucho tiempo si participan grupos grandes de personas.
Participación e involucramiento	Los agentes de cambio no tienen toda la información para empezar el proceso y hay personas con mucho poder de resistencia al cambio.	Las personas que participan manifiestan mayor compromiso con el cambio y pueden hacer aportaciones valiosas.	Toma mucho tiempo y se puede dispersar la participación durante el proceso de cambio.
Facilitación/apoyo	Las personas se resisten por problemas de ajuste.	Es la única forma que funciona con este tipo de problemas.	Toma mucho tiempo, y la inversión es muy cara para el proceso de cambio.
Negociación y acuerdos	Hay alguien que va a perder beneficios y tiene suficiente poder de causar interrupciones durante el proceso.	Es una forma más fácil de evitar la resistencia.	Sin duda, es la táctica que puede requerir inversiones altas, sobre todo cuando los participantes quieren negociar en forma individual o en unidades de negocio estratégicas.
Manipulación y cooperación	Otras tácticas han fallado o son muy caras. Situaciones donde se ha retomado el mismo propósito.	Es una forma más rápida y barata de vencer la resistencia.	Provoca problemas en el futuro cuando los participantes se sienten manipulados.
Coerción; explícita o implícita	Es esencial la rapidez y los indicadores del cambio tienen el poder suficiente para hacer valer sus amenazas.	Es la forma más eficaz y efectiva contra cualquier forma de resistencia.	Es riesgosa si el personal responde con ira a los indicadores.

Módulo 1. Formación de Gestores Liderazgo

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

De tal definición surgen los dos campos fundamentales de liderazgo:

El proceso intelectual de concebir los objetivos de la organización.

El factor humano, esto es, influenciar a la gente para que voluntariamente se empeñe en el logro de los objetivos.





Módulo 1. Formación de Gestores Liderazgo

John P. Kotter, en su obra "The leadership factor" (1988), dice que el liderazgo se caracteriza por lo siguiente:

Concebir una visión de lo que debe ser la organización y generar las estrategias necesarias para llevar a cabo la visión.

Lograr un "network" cooperativo de recursos humanos, lo cual implica un grupo de personas altamente motivadas y comprometidas para convertir la visión en realidad.



Módulo 1. Formación de Gestores

Liderazgo

EL LIDERAZGO COMO UNA FUNCIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Conforme se consolida la teoría de la administración y de las organizaciones, ha cobrado fuerza el estudio del liderazgo como una función dentro de las organizaciones. Esta perspectiva enfatiza "las circunstancias sobre las cuales grupos de personas integran y organizan sus actividades hacia objetivos". Según esta perspectiva el líder es resultado de las necesidades de un grupo.





Módulo 1. Formación de Gestores Liderazgo

EL LIDERAZGO COMO UNA FUNCIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Un grupo de personas tiende a actuar o hablar a través de uno de sus miembros. Cuando todos tratan de hacerlo simultáneamente el resultado por lo general es confuso o ambiguo. La necesidad de un líder es evidente y real, y ésta aumenta conforme los objetivos del grupo son más complejos y amplios. Por ello, para organizarse y actuar como una unidad, los miembros de un grupo eligen a un líder.





Módulo 1. Formación de Gestores Liderazgo

Características percibidas por el grupo como las necesarias para lograr el liderazgo.

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.

El líder adquiere status al lograr que el grupo o la comunidad logren sus metas. **El líder tiene que distribuir el poder y la responsabilidad** entre los miembros de su grupo.





Módulo 1. Formación de Gestores Liderazgo

Liderazgo situacional. Modelo de Kenneth Blanchard.

Los objetivos que persigue el estudio del liderazgo situacional son la comprensión de los procesos fundamentales de la conducción y desarrollo de las personas, y el aprender a desarrollar eficazmente nuestras propias aptitudes de liderazgo.

Es necesario conocer qué estilo de liderazgo debemos emplear en cada situación, a esto le llamamos liderazgo situacional. El liderazgo situacional es la integración de tres conceptos, el estilo de liderazgo del líder, el nivel de madurez del seguidor y las bases del poder. Describe cómo se comportan las personas y analizan el estilo eficaz para tratar distintas situaciones, todo ello en función del desarrollo y madurez del colaborador.



Módulo 1. Formación de Gestores

Liderazgo

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 cuándo, el cómo y el dónde.
- El **factor relación** (conducta de apoyo) incluye la comunicación bilateral y el apoyo emocional.
- El **factor madurez** expresa el grado de aptitud y voluntad del colaborador. Es la capacidad (competencia) y disposición (motivación) para dirigir el comportamiento. Siempre, por tanto, es un concepto relacionado con la madurez para desarrollar una tarea y no con la madurez mental del individuo. Esta madurez del colaborador indica el estilo de liderazgo con mayor posibilidad de eficacia y base de poder a utilizar para influir.

Módulo 1. Formación de Gestores Liderazgo

El nivel de madurez del colaborador puede identificarse en cuatro posibilidades:

El nivel M-1 expresa baja madurez técnica y baja madurez psicológica.

En este nivel los Individuos no son competentes para hacer un determinado trabajo (conseguir un objetivo concreto) y no están motivados para el logro del mismo.

El nivel M-2 se refiere a los individuos con baja madurez técnica y alta madurez psicológica.

No son competentes (conseguir un objetivo concreto), pero si están motivados para el logro del mismo.





Módulo 1. Formación de Gestores Liderazgo

El nivel de madurez del colaborador puede identificarse en cuatro posibilidades:

El nivel M-3 engloba a las personas con alta madurez técnica y baja madurez psicológica.

Estas personas son competentes para realizar un trabajo (conseguir un objetivo concreto), pero no están motivados para el logro del mismo.

El nivel M-4

Individuos con alta madurez técnica y alta madurez psicológica. Son competentes para hacer este trabajo (conseguir un objetivo concreto) y están motivados para el logro del mismo.





Módulo 1. Formación de Gestores Liderazgo

LOS 4 ESTILOS DE LIDERAZGO SITUACIONAL SE IDENTIFICAN COMO:

S-1 (DIRIGIR), S-2 (PERSUASIVO), S-3 (PARTICIPATIVO) y S-4 (SEPARADO).

Estos cuatro modos de ejercer el liderazgo, encierran cuatro posibilidades para combinar la cantidad de tarea y la cantidad de relación que debe darse en función de los niveles de madurez de los colaboradores:

El estilo de liderazgo S-1: A la conducta de elevada tarea y escasa relación, la denominamos **DIRIGIR**, porque este estilo se caracteriza por la comunicación unilateral descendente, mediante la cual el líder decide el papel de los seguidores y les dice qué tarea deben realizar, cómo, cuándo y dónde han de realizarla.

Módulo 1. Formación de Gestores Liderazgo

LOS 4 ESTILOS DE LIDERAZGO SITUACIONAL SE IDENTIFICAN COMO:

El estilo de liderazgo S-3: A la conducta de elevada relación y escasa tarea, la denominamos **PARTICIPAR**, porque en este estilo líder y colaborador participan en la tarea de decisión mediante la comunicación bilateral y una conducta facilitadora por parte del líder ya que los colaboradores tienen la habilidad y el conocimiento para realizar la tarea.

El estilo de liderazgo S-4: A la conducta de escasa tarea y escasa relación, la denominamos **DELEGAR**, porque este estilo implica que el colaborador tiene la total iniciativa. El líder delega porque el colaborador tiene un alto nivel de madurez, es decir desea y es capaz de responsabilizarse frente a la tarea dirigiendo así su propio comportamiento hacia la consecución de la tarea.

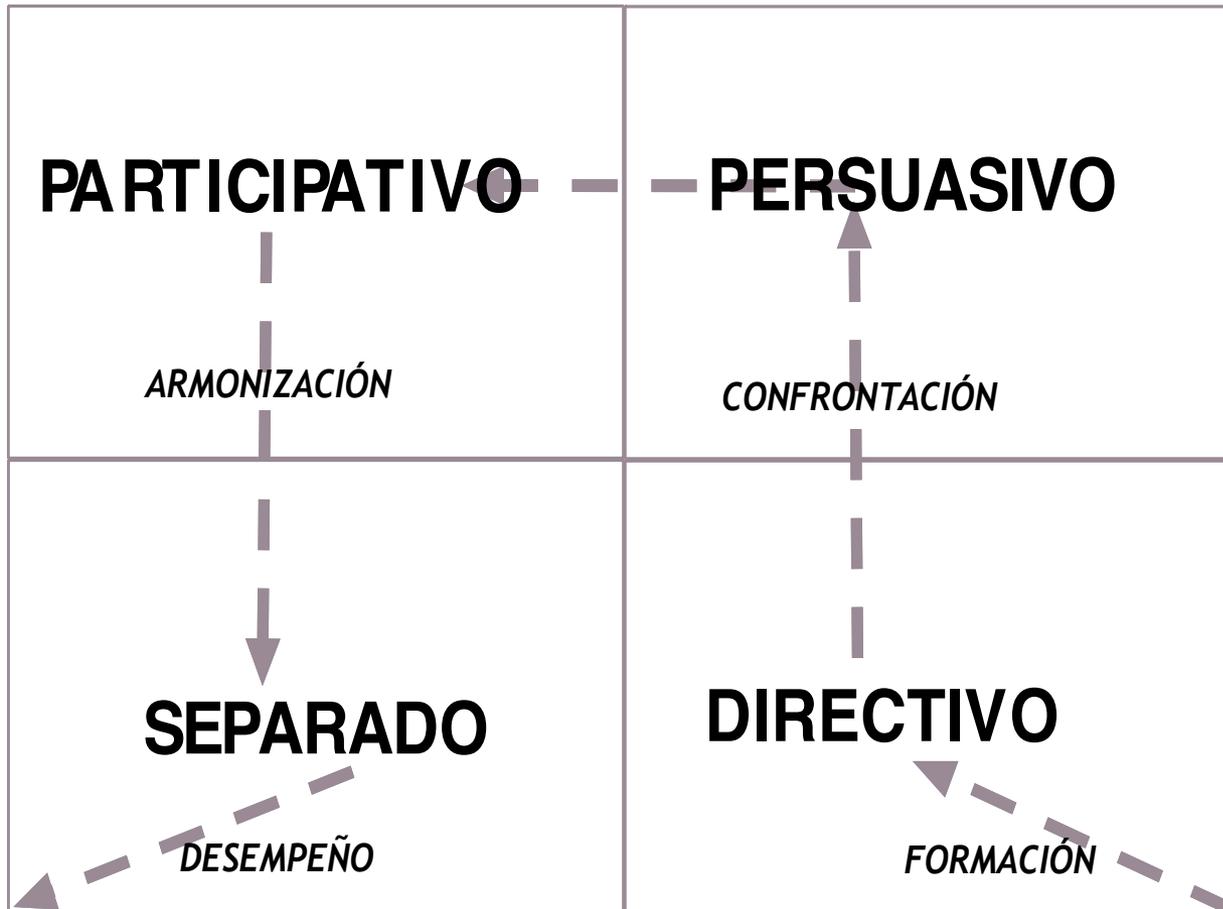


Módulo 1. Formación de Gestores Liderazgo



Módulo 1. Liderazgo

Formación de Gestores



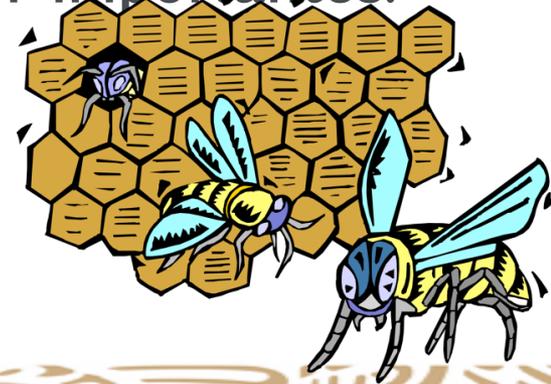
Fases de liderazgo durante el proceso de desarrollo de equipos.

Módulo 1. Formación de Gestores

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.**





Módulo 1. Formación de Gestores

Trabajo en equipo

¿POR QUÉ SON BUENOS LOS EQUIPOS?

- **Aumentan la productividad**, se pueden apreciar mejor las oportunidades.
- **Mejoran la comunicación**, se comparte con mayor facilidad la información y las estrategias a seguir.
- **Aprovechan mejor los recursos**. Utilizan las ideas para mejorar la estructura organizativa.
- **Son más creativos y eficientes** para resolver los problemas, se combinan múltiples perspectivas y se conoce mejor la organización que en las estructuras piramidales.
- **Generan decisiones de alta calidad**, al compartir el liderazgo se toma en cuenta el conocimiento común y generan bienes y servicios de mejor calidad. Las mejoras provienen de la contribución y energía de todos.

Módulo 1. Formación de Gestores

Trabajo en equipo

¿POR QUÉ SON BUENOS LOS EQUIPOS?

- **Generan una mejora en los procesos**, el equipo cuadra en todas las funciones y se eliminan obstáculos, se aceleran los ciclos, contribuyen a diferenciar y a la vez integrar.
- **Hacen que el liderazgo sea decidido**, congruente e inteligente.
- **Promueven una cultura del trabajo** en equipo en la organización.
- **Producen retroalimentación** e información suficientes, la comunicación es fundamental para el buen desempeño de los equipos.





Módulo 1. Formación de Gestores

Trabajo en equipo

LOS EQUIPOS CONTRIBUYEN A DIFERENCIAR Y A LA VEZ INTEGRAR

Los equipos permiten mezclar distintas clases de conocimiento y se dispersan las diferencias que rompen el hilo de la organización.

¿Qué obtienen unos de otros?

- Afecto
- Afiliación
- Reconocimiento
- Intercambio de ideas
- Valor Personal
- Supervivencia



Módulo 1. Formación de Gestores

Trabajo en equipo

¿CÓMO LOGRAR MEJORES EQUIPOS?

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





Módulo 1. Formación de Gestores

Trabajo en equipo

¿CÓMO LOGRAR MEJORES EQUIPOS?

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



Módulo 1. Formación de Gestores

Trabajo en equipo

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



Módulo 1. Formación de Gestores

Trabajo en equipo

Perspectiva de género en el trabajo en equipo





Módulo 1. Formación de Gestores Trabajo en equipo.- Perspectiva de género Perspectiva de género en el trabajo en equipo

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la perspectiva de género supone tomar en cuenta las diferencias entre los sexos en la generación del desarrollo y analizar, en cada sociedad y en cada circunstancia, las causas y los mecanismos institucionales y culturales que estructuran la desigualdad entre mujeres y hombres.

La perspectiva de género es una nueva manera de ver e interpretar los fenómenos sociales que se refieren a las relaciones entre hombres y mujeres.





Módulo 1. Formación de Gestores

Trabajo en equipo.- Perspectiva de género

Perspectiva de género en el trabajo en equipo

- Por tanto, este término plantea la necesidad de solucionar los desequilibrios que existen entre hombres y mujeres, mediante acciones como:
- Redistribuir equitativamente las actividades entre los sexos (en los ámbitos público y privado).
- Valorar de manera justa los distintos trabajos que realicen hombres y mujeres (trabajo doméstico, servicios, etcétera).
- Modificar las estructuras sociales, los mecanismos, reglas, prácticas y valores que reproducen la desigualdad.
- Fortalecer el poder de gestión y decisión de las mujeres.



Módulo 1. Formación de Gestores Trabajo en equipo.- Perspectiva de género Perspectiva de género en el trabajo en equipo

Código de Conducta a Favor de la Equidad entre Mujeres y Hombres

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece la igualdad entre mujeres y hombres, por lo que quienes trabajamos en la Administración Pública Federal debemos ser garantes de su cumplimiento y colaborar, con nuestro ejemplo, en la construcción de un México justo y democrático.





Módulo 1. Formación de Gestores Trabajo en equipo.- Perspectiva de género

Reclutamiento, selección y promoción equitativas. Valorar abierta e imparcialmente las habilidades de mujeres y hombres, favoreciendo la participación equilibrada de unas y otros que aspiren a ocupar puestos en los diferentes niveles de la institución, incluyendo los de mando y de dirección.

Capacitación para mujeres y hombres. Promover la participación equitativa de mujeres y hombres en programas de capacitación y formación que desarrollen sus potencialidades y favorezcan su crecimiento profesional y personal.

Consideración y apoyo al ejercicio de la maternidad y la paternidad. Hacer posible una estructura laboral que contemple y concilie las responsabilidades laborales, con aquellas que se derivan de la maternidad y la paternidad.

Supresión de la solicitud del certificado de no embarazo. No considerar la maternidad como impedimento para la promoción laboral de las mujeres, ni condicionar la contratación o permanencia laboral de una mujer a la exhibición de un certificado de no gravidez o al compromiso de no embarazo.





Módulo 1. Formación de Gestores Trabajo en equipo.- Perspectiva de género

Igual remuneración para mujeres y hombres en igualdad de género. Garantizar que a funciones y responsabilidades equivalentes, corresponde la misma remuneración tanto para mujeres como para hombres.

Asignación de tareas y estereotipos de género. Todas las tareas, incluidas las de servicio, pueden ser realizadas tanto por hombres como por mujeres. No asignar en función de estereotipos sexuales, sino según las competencias, aptitudes y aspiraciones de las personas.

Supresión del lenguaje discriminatorio. No permitir el uso del lenguaje discriminatorio o excluyente, que implique un trato desigual u ofensivo para las mujeres y los hombres en su diversidad.

Combate al acoso sexual y al abuso de poder. Respetar la dignidad e intimidad de mujeres y hombres, quienes tienen derecho por igual a no ser objeto de ningún tipo de violencia, sea ésta verbal, física, psicológica o de naturaleza sexual. El acoso sexual para las mujeres y hombres en cualquiera de sus formas no debe tener cabida.





Módulo 1. Formación de Gestores Trabajo en equipo.- Perspectiva de género

Hechos discriminatorios. Denunciar y, en su caso, corregir todo acto de discriminación hacia mujeres y hombres, así como aquellas acciones que creen un entorno laboral ofensivo, hostil, intimidatorio o humillante.

Trato respetuoso y equitativo. Mantener siempre una conducta respetuosa y cortés en el trato hacia las demás personas, tomando en cuenta sus ideas y aportaciones, sin distinción de sexo, edad, origen social o étnico, credo, nacionalidad, preferencia sexual, filiación política o jerarquía.





Módulo 1. Formación de Gestores

Ejercicios

Acciones

Deberá documentarse la carta compromiso de funciones como gestor de calidad higiénica

Deberá documentarse la carta compromiso de la empresa como coordinadora del programa de calidad higiénica

Módulo 1. Formación de Gestores

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.

