



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

YO Y LA USMP

Modulo III

Viviana Monzon

Taller: Análisis del Mercado USMP

Objetivo:

- Establecer las bases del trabajo en equipo y su incidencia en la eficacia y el rendimiento de la USMP, reconociendo las diferencias entre grupo y equipo y realizando los cambios necesarios en su conducta para incrementar el valor de la contribución del personal de la USMP.
- Desarrollar herramientas prácticas que permitan mejorar la capacidad de comunicación del personal de la USMP en las situaciones frecuentes que se encuentran día a día.
- Adquirir metodología y unas habilidades para el aprovechamiento de los conflictos que surgen en la USMP entendiéndoles como generadores de cambios y por lo tanto de oportunidades.
- Identificar las pautas de comportamiento ante el cliente interno en la USMP así como desarrollar técnicas y habilidades en relación a la mejora de la calidad de atención al cliente interno.
- Elaborar un plan de acción individual que garantice la puesta en práctica de los conceptos adquiridos.

La Evolución en el Mercado de la Educación

- **Conclusiones:**
- Capacitación Permanente
- Ser practico ante el cliente externo e interno.
- Desarrollar el trabajo en equipo.
- No tener miedo a la competencia, Ten miedo a la incompetencia.
- Tu y yo tenemos que cambiar
- Es necesario Crecer



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN DE PORRES

LA QUINTA DISCIPLINA

El aprendizaje se convertirá en una forma de vida y en un proceso continuo

5 leyes de la Quinta Disciplina

Modulo III

La Quinta disciplina

“Las Organizaciones que utilizan practicas colectivas de aprendizaje están bien preparadas para prosperar en el futuro porque serán capaces de desarrollar cualquier habilidad que se requieren para triunfar. Es decir la capacidad de gerencia futura de cualquier organización es directa y proporcionalmente relacionada con la habilidad y capacidad para aprender cosas nuevas con las diferentes personas que conforman la organización. Peter Senge

“ Aquellas personas que dejan de aprender o de innovarse se conducen al Fracaso”

Este Curso nos enseñara:

Analizar Problemas

Evolucionar

Capacidad de Visión y Aprendizaje

Dame una Palanca y Moveré el Mundo

- Las organizaciones Inteligentes son posibles porque aprender no solo forma parte de nuestra naturaleza sino porque amamos aprender!!!

El Pensamiento Sistémico es la Ley de la Quinta Disciplina

- Pensamiento Sistémico
 - Dominio Personal
 - Modelos Mentales
 - Construcción de una visión compartida
 - Trabajo en Equipo
-
- Lo que se puede encontrar de una organización inteligente es que a pesar que no sea magnífica, se puede aprender a que generen resultados extraordinarios.

Peter Senge

“La capacidad de aprender puede llegar a ser la única capacidad Competitiva

□ Comportamiento Organizacional en la Quinta Disciplina



Enfoque Sistemático

□ ¿ Que entendemos por Enfoque Sistemático?



Es la manera de ver las cosas como parte de un sistema para resolver los problemas de la vida diaria con un procedimiento y asegurar una solución eficaz.

¿Que es un Sistema?

Es un objeto complejo en lo que sus componentes se relacionan con algún otro componente, los elementos del sistema forman un todo es decir todo lo que forman un sistema

Los sistemas suelen dividirse en subtemas y estos a la vez en otros los cuales dan un mejor al tema y a sus derivados Las Características de tipos de enfoque son: Interdisciplinario Cualitativo y cuantitativo, organizado, creativo, teórico empírico y pragmático.

Entonces se podría decir que “El enfoque sistemático”

Funciona para resolver problemas o comprender algunos aspectos de la vida con orden y sin confusión alguna ya que es casi perfecto.

<https://www.youtube.com/watch?v=0yBjhNeKUrU>

Conclusión: El punto de vista del TODO, no se explica un elemento sino es con relación con el todo. Dentro del enfoque sistémico se tienen en cuenta la definición y la clasificación de los sistemas.

Taller: Video Pensamiento Sistemático

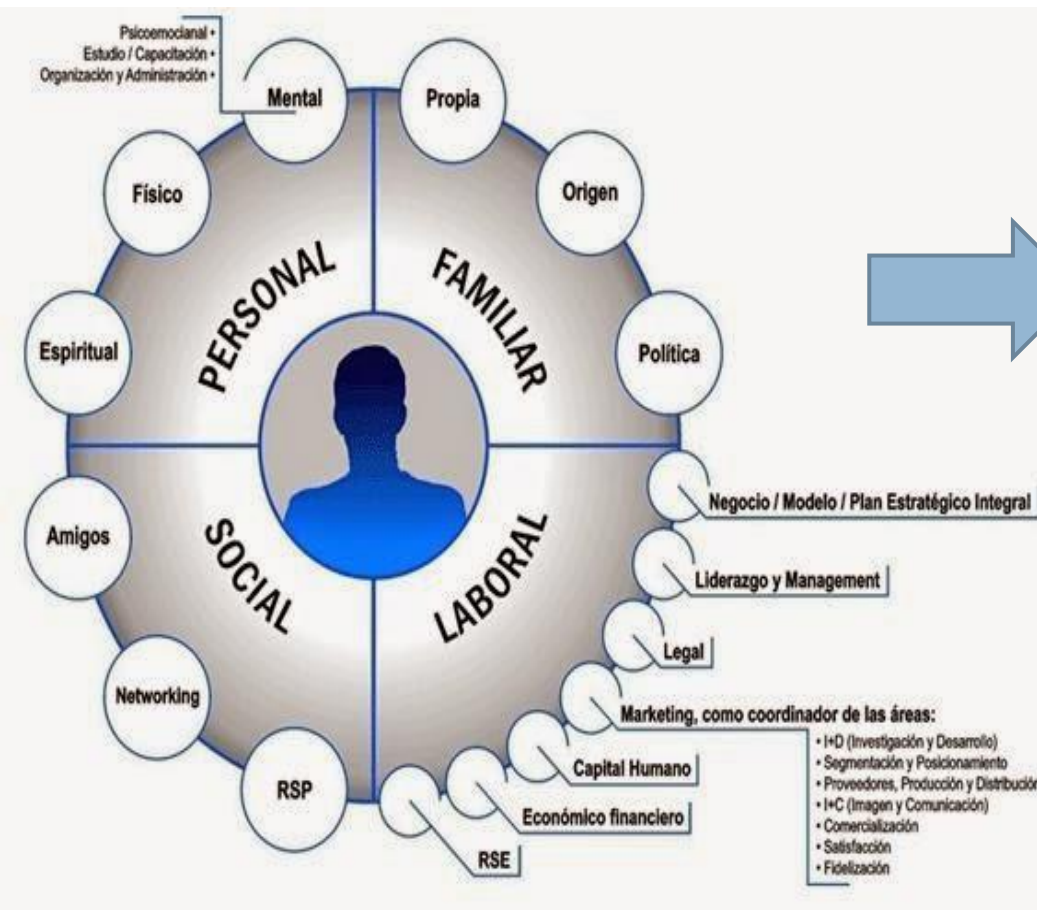
Taller: Pensamiento Sistemático

<https://www.youtube.com/watch?v=SaSsUADF6jQ>

Objetivo: Tomando como ejemplo de la película de Profesor Holland, con la música como podemos apreciar que si el sistema y cada una de las partes no se integran, no se puede trabajar.

Dominio Personal y la identificación de Modelos Mentales,

Es el Crecimiento Personal y el Aprendizaje continuo.



- Clarificar y Enriquecer la visión personal.
- Utilizar la Visión Creativa Productivamente.
- Explotar el conflicto Estructural
- Usar el Subconsciente

Clarificar y Enriquecer la visión personal.

- **¿Cuál es la diferencia entre dominio personal, competencias y destrezas?**
- **Dominio personal:** Es una expresión de aquellas personas que expanden continuamente su aptitud para crear resultados que buscan en la vida. De su búsqueda de aprendizaje continuo surge el espiral de auto superación. De esta manera, se puede inferir que el Dominio Personal es una característica clave del liderazgo empresarial en la sociedad, para la generación de organizaciones inteligentes, es el cimiento espiritual de la organización.
- **Competencia:** Es el desempeño final holístico del aprendizaje integrado por la habilidad, el conocimiento y el valor trascendental que permite solucionar problemas.
- **Destreza:** Se refiere a la capacidad como producto del proceso de aprendizaje, que se formara, se desarrollara y se perfeccionara como un saber pensar, o una saber hacer, o un saber actuar, esto desde el punto de vista organizacional se refiere a la mejor forma de hacer las cosas antecediéndole un dominio personal como individuo dentro de la organización.

¿Porque las organizaciones desean desarrollar el dominio personal en sus empleados?

- “Las organizaciones solo aprenden a través de individuos que aprenden”, En tal sentido, el aprendizaje se constituye en el medio para utilizar el conocimiento adquirido, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos planteados. “aprendizaje generativo”.

Porque las personas y organizaciones se resisten al dominio personal?



El dominio personal es un rasgo de madurez. Las personas maduras construyen y defienden valores profundos, comprometiéndose con metas trascendentes, siendo abiertas, ejercitando el libre albedrío y buscando continuamente una imagen precisa de la realidad.

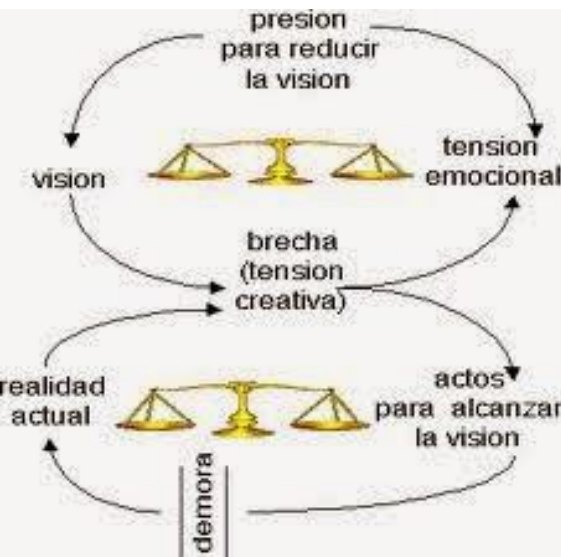
Para las personas, comprometerse con el pleno desarrollo de sus vidas constituye un abandono radical de "echarle la culpa al otro". Es muy fácil y cómodo culpar a las circunstancias externas por nuestros problemas y pensar que "alguien" (los competidores, la prensa, el mercado, etc.) nos perjudicó. Cuando se aborda el dominio personal, se descubre que "no hay un culpable externo", sino que nosotros y la causa de nuestros problemas formamos parte de un solo sistema. Esto es muy difícil de aceptar para algunas personas.

En tanto, muchas organizaciones temen que el dominio personal amenace el orden establecido de una compañía "bien administrada". Este es un temor válido, ya que otorgar poder a la gente dentro de una organización no alineada puede ser contraproducente. El problema es que, en lugar de comprometerse seriamente con la definición de sus metas y valores y la alineación de sus sistemas y procesos a ellos, la mayoría de las organizaciones opta

Utilizar la Visión Creativa Productivamente.

- ¿ Que es la tensión creativa?
- La tensión creativa es una percepción psicológica y emocional. Es esa molestia que existe cuando la posición actual no es satisfactoria. La tensión creativa es ese enfado con uno mismo y con las circunstancias que nos rodean, cuando lo que somos no compagina (no hace *match*), con la visión que tenemos de nuestra vida y de nuestro ser

Tres elementos para aprovechar la tensión creativa



El coraje para atreverse a salir del estado en el que nos encontramos permitarnos comenzar a movernos hacia nuestros objetivos. Debemos de empuñar la navaja con determinación para cortar las ataduras que le impiden a esta tensión atraernos hacia nuestra meta.

En segundo lugar debemos de contar con la inteligencia y desarrollar las capacidades técnicas para hacer el salto. No se puede llegar al otro lado del precipicio sólo con esa fuerza “jalándonos”. Hay que saber construir los puentes y como ingenieros de nuestro propio destino saber aprovechar la tensión.

Aprender a vivir con ella. Una vez reconocida la primera vez, la tensión creativa continuará todos los días en nuestra vida, aunque con menor urgencia seguirá atrayéndonos para sacar adelante todos nuestros proyectos.

Que significa usar el subconsciente y porque se usa?

En la sociedad actual uno de los aspectos más fascinantes de las personas con alto nivel de dominio personal es su aptitud para realizar tareas extraordinariamente complejas con gracia y facilidad.

Nuestra vida está llena de un sin fin de tareas complejas que realizamos con competencia casi sin prestarles atención consciente.

Caminar, hablar, comer, calzarse los zapatos, andar en bicicleta son tareas que realizamos casi sin atención consciente, y sin embargo son complejísimas. Estas tareas se realizan atinadamente porque hay un aspecto de nuestra mente que está muy capacitado para abordar la complejidad.

Se llama subconsciente a esta dimensión de la mente porque opera "debajo" o "detrás" del nivel de conciencia; otros lo denominan "inconsciente" o "mente automática".



La quinta disciplina se fundamenta en el pensamiento sistémico y el dominio personal hace parte como base que se sustenta como una de sus disciplinas de desarrollo en las organizaciones inteligentes, a medida que los individuos practican la disciplina del dominio personal, varios cambios le acontecen gradualmente

Taller Dominio Personal

- Dinámica para Actualizar y Revitalizar valores y Emociones
- Duración: 30 minutos
- Materiales: Cartulinas y posits
- Objetivo Quitarnos las capas que el tiempo ha puesto encima ir poco a poco Renovándonos Restaurando y permanecer así.
- Objetivo: Descubrir la palabra que esta debajo de la cartulina y permanecer así con herramientas.
- <https://www.youtube.com/watch?v=f6TR84J1uUE>

Mapa Mentales (Piensas, Sientes, imaginas o crees)

- *“supuestos hondamente arraigados, generalizaciones e imágenes de los que tenemos poca conciencia”. Y además el trabajar con ellos supondría “volver el espejo hacia adentro: aprender a exhumar nuestras imágenes internas del mundo, para llevarlas a las superficie y someterlas a un riguroso escrutinio”.*



Un **mapa** mental es una representación de lo que tu cerebro Piensa, Siente imaginas o crees, Así que se podría decir que la única forma de verificar nuestros Modelos Mentales es hacerlos visibles, mostrar nuestros pensamientos y razonamientos a los demás y que opinen y consideren la idoneidad de estos.

Así que se podría decir que la única forma de verificar nuestros Modelos Mentales es hacerlos visibles, mostrar nuestros pensamientos y razonamientos a los demás y que opinen y consideren la idoneidad de estos.

Taller Mapas Mentales

- Taller: La Pelota Viajera Cooperativa de la Creatividad
- Duración: 20 minutos
- Materiales: Vasos descartables, Pelotas de Pimpón ligas, Lana.
- Objetivo: pasar la pelota de un vaso a otro usando todos los materiales todos los integrantes, sin tocar los Vasos con las manos.

Visión Compartida

Cuando existe una identidad común y un sentido del destino - una visión genuina - la gente aprende y sobresale. Una Visión Compartida no es dictada por la alta gerencia, es algo que surge del interés común y con lo que toda la organización está comprometida. Debe reflejar las visiones personales de los individuos.

Para construir una

Visión Compartida poderosa se debe:

Alentar la visión personal: Las visiones compartidas surgen de las visiones personales. Si la persona no tiene una visión propia y se adhiere a la visión de otro, el resultado sería el acatamiento, nunca el compromiso.

Dar tiempo a que la Visión Compartida surja: las visiones compartidas efectivas nunca son impuestas; evolucionan a medida que las personas se van uniendo y comprometiendo con ella.

Anclar la visión a las ideas reinantes en la organización: las visiones compartidas responden estas preguntas:

- 1.- ¿Qué trata de crear la organización?
- 2.- ¿Por qué existe la organización?
- 3.- ¿Cómo deseamos actuar mientras alcanzamos la visión?

Entonces Debemos:

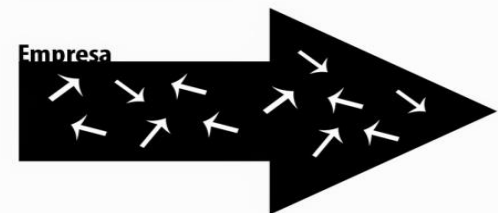
Expresar la visión en términos positivos, no negativos:

Las organizaciones inteligentes construyen Visiones

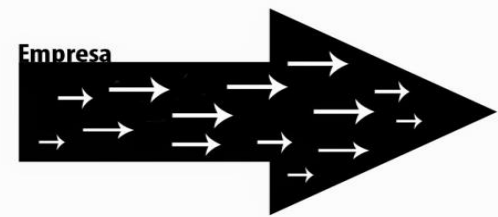
Compartidas viables y poderosas.

.

Visión No Alineada



Visión Compartida, Concepto de Sinergia



Trabajo en Equipo

Es el proceso de alinear las acciones y capacidades de una organización en una sola dirección. Cuando esto ocurre, las ideas son traducidas en acciones, las herramientas son mejoradas y la organización progresa rápidamente.

El aprendizaje en equipo tiene tres dimensiones críticas:

- 1.- La necesidad de pensar con perspicacia acerca de asuntos complejos.
- 2.- La necesidad de la acción innovadora y coordinada.
- 3.- El intercambio de nuevas prácticas y destrezas. No se debe confundir el aprendizaje en equipo con forzar a todos a pensar como los demás en la empresa.



¿Cómo lo promuevo?

Creando oportunidades para que se propicien diálogos y discusiones:

Las Organizaciones Inteligentes utilizan los diálogos y discusiones para colocar las experiencias del aprendizaje en equipo en su contexto adecuado.

Utilizar el conflicto de forma constructiva: en todo buen equipo existen ideas diferentes acerca de cómo lograr la visión. Cuando estas diferencias son analizadas y discutidas detalladamente, la creatividad y el aprendizaje del equipo mejoran considerablemente.



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

OBSTÁCULOS FUNDAMENTALES PARA EL PENSAMIENTO SISTÉMICO

Modulo III

Viviana Monzon

Tema 2 *Obstáculos Fundamentales para el Pensamiento Sistémico*

Obstáculos Principales para el Pensamiento Sistémico 1 de 3

- 1.- **"Yo soy mi puesto"**. Se suele confundir nuestro trabajo con lo que en realidad es nuestra identidad. Existen muchas evidencias de que gran parte de los fracasos del "outplacement" es la incapacidad de las personas para sentirse capaces de hacer algo distinto a lo que estaban haciendo habitualmente, por ejemplo; "¿Cómo podría yo hacer otra cosa: yo soy tornero". Cuando se nos pregunta con qué nos ganamos la vida, respondemos las tareas que hacemos todos los días, no los propósitos de la organización a la que pertenecemos. Cuando algo falla, siempre será "culpa de algún otro", de modo que nos es difícil cambiar o innovar porque "lo que sabemos" forma parte de nuestra personalidad y el cambio la amenaza.
- 2.- **El enemigo externo**. Todos culpamos a algo externo.
- 3.- **La ilusión de hacerse cargo**. En contra de la reactividad, la pro actividad es la tendencia a "hacer algo" antes de que sea tarde. Es parte de la tan conocida "actitud estratégica". Sin embargo, muchas veces, ésta es reactividad disfrazada, una forma de agresividad en contra de un supuesto "enemigo" externo.

Obstáculos Fundamentales para el Pensamiento Sistémico 2 de 3

- **4.- La fijación en los hechos y la parábola de la "rana hervida"**. Estamos acostumbrados a ver la vida como una serie de hechos, y creemos que para cada hecho hay una causa obvia. Esto desemboca en explicaciones "fácticas". La fijación en los hechos era bueno para el cavernícola, pero hoy la crisis de nuestras empresas y sociedades vienen siempre de procesos lentos y graduales. Senge menciona la metáfora de la "rana hervida", como una explicación fáctica, si se la introduce en un cazo con agua y se va calentando a fuego muy lento, la rana no se da cuenta del cambio lento y muere hervida sin darse cuenta.
- **La ilusión de que se aprende de la experiencia**. La experiencia es un potente método para aprender pero ¿qué sucede cuando no vemos las consecuencias de nuestros actos porque estos llegan mucho más tarde en el tiempo? Sin embargo, la mayoría de las decisiones que tomamos en las organizaciones son de este tipo. De modo que también "aprendemos" cosas de las que desconocemos su resultado. En las "nuevas tecnologías" es mucho más importante "desaprender" lo que se sabe para poder comprender lo nuevo. Esto explica la cada día más grande, e inevitable, necesidad de despedir o jubilar anticipadamente al personal por su incapacidad para aprender lo nuevo (y es precisamente el personal más cualificado en las antiguas habilidades el que más incurre en este error). La experiencia pues, ahoga muchas veces la innovación y el aprendizaje, y esto explica cómo, las organizaciones inteligentes prefieren gente dispuesta y capaz de aprender continuamente que gente con "experiencia" y sólido currículum.

Obstáculos Fundamentales para el Pensamiento Sistémico 3 de 3

- 6.- **El mito del equipo administrativo.** Además, lo que en un principio son divisiones funcionales o el "nivel estratégico" se convierten en feudos de "expertos profesionales" que, de modo corporativo, defienden su territorio y compiten contra la organización antes que seguir "colaborando" con ella. Los grupos de directivos son más expertos en defender sus puntos de vista que en resolver problemas complejos, además de rehuir la indagación colectiva porque amenaza su posición de expertos.



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

ESTÁNDARES PERSONALES DE CALIDAD Y SU EFECTO EN EL TRABAJO.

Modulo III

Viviana Monzon

Tema 3 Estándares personales de calidad y su efecto en el trabajo

Ejercicio de Servicio

Trabajo en Equipo

Encuesta de Servicio

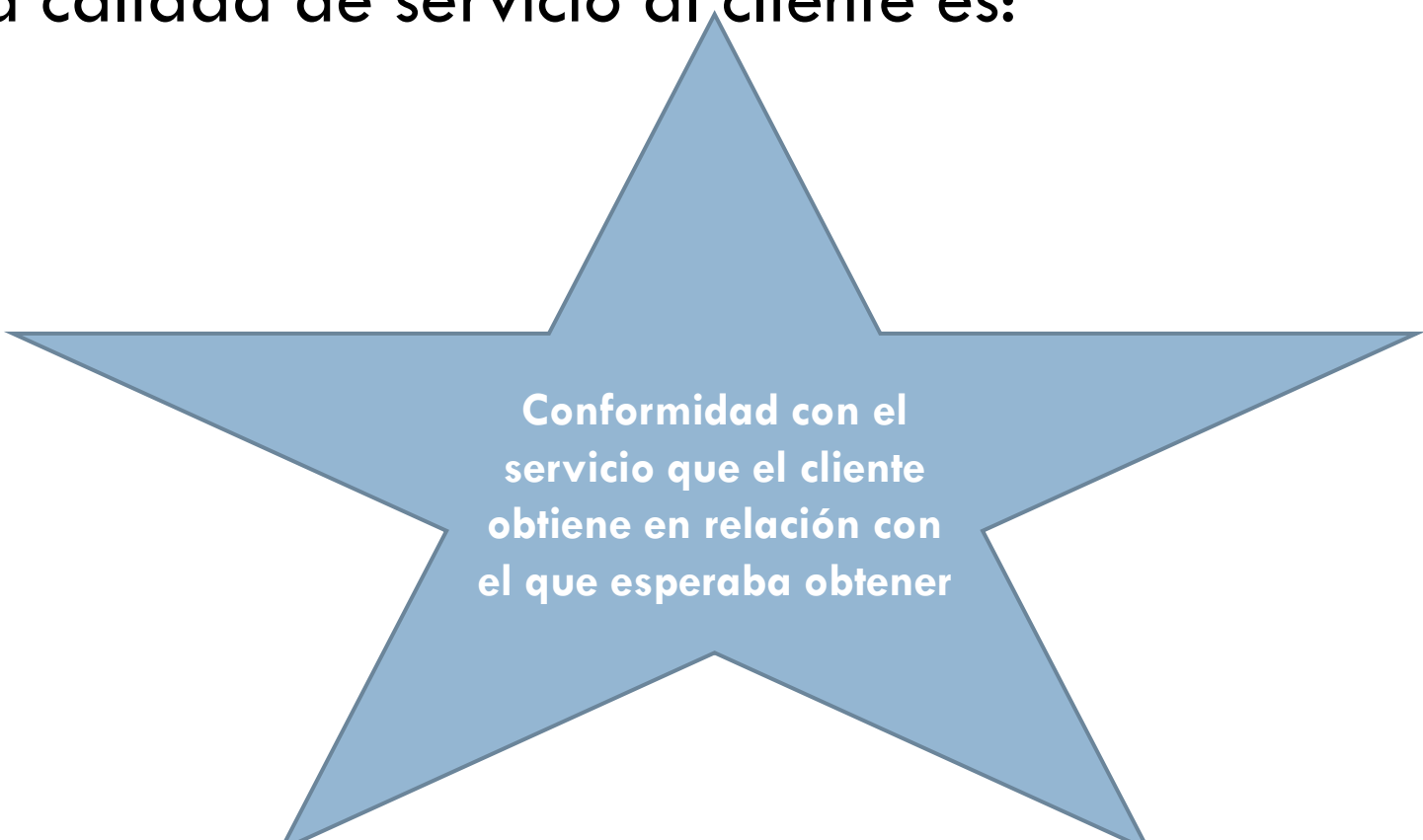
OBJETIVO Comprender que el cliente es prioridad de nuestra empresa y que el conocimiento y aplicación de estrategias de servicio son piezas clave en esta gestión. Conocer a nivel general el proceso de satisfacción al cliente para proporcionar un servicio de EXCELENCIA.

Exponer los Líderes de grupo.

Estándares personales de calidad y su efecto en el trabajo

Calidad de Servicio al cliente

- La calidad de servicio al cliente es:



Conformidad con el
servicio que el cliente
obtiene en relación con
el que esperaba obtener

Una Empresa de calidad tiene satisfechos a los clientes y a las personas de su Alrededor.

EL CLIENTE EXIGE SER ESCUCHADO COMPRENDIDO y RECONOCIDO

- En cualquier sector del mercado, el cliente exige ser escuchado, comprendido y reconocido. Sólo a través de la calidad, las empresas podrán estar preparadas para satisfacer estas exigencias e, incluso para superar las expectativas del cliente, única vía para que cada una de ellas resulte realmente competitiva en el mercado. En este panorama en el que la calidad constituye una estrategia empresarial, el servicio al cliente ocupa un lugar relevante, dando lugar a nuevas filosofías de gestión empresarial “enfocadas al cliente o dirigidas al cliente”
- **Actualmente el 90% de las ideas para nuevos productos viene de los clientes.**
- **Un cliente Satisfecho con la solución a su problema hablara de ello a una medida de 1.9 personas.**
- **Un cliente descontento hará lo mismo con 4.5 personas.**
- **Cuesta cinco veces mas conseguir un cliente nuevo que mantener el que ya lo es.**
- **Un cliente satisfecho esta dispuesto a pagar entre un 10% y un 25% mas.**
- **Las empresas que centran su actividad en el cliente son un 15% mas rentables que las que no lo hace.**

La calidad Personal puede determinar el futuro de una Empresa

Dimensión personal del Servicio

- Calidad Personal como base de la excelencia:.
- Es realizar los quehaceres tan bien como sea posible.
- Es la base de todos los demás tipos de calidad.
- Esencial para nuestra autoestima.

Hay dos niveles de calidad personal:

Nivel I “ Es lo que Yo hago”

Nivel II “ Es lo que puedo hacer”

Puede existir gran variedad entre lo que la persona hace y lo que es capaz de hacer
El actuar de una persona puede variar en distintas situaciones. Personas diferentes actúan distintamente cuando hacen lo mejor que pueden. Los esfuerzos y actuaciones individuales determinan la percepción de la calidad del servicio por parte de los cliente, la cual se convierte en así sinónimo de calidad personal.

Altos niveles de calidad personal contribuyen a elevados niveles de calidad en cada una de las
Las secciones con elevados niveles de calidad crean productos y/o servicios de calidad superior .

Cliente (Proveedor interno y externo)

- **Hay un viejo cuento con cuatro personajes TODOS, ALGUIEN, CUALQUIERA, Y NADIE.**

Ocurre que había que hacer un trabajo importante, y TODOS sabía que ALGUIEN lo haría. CUALQUIERA podría haberlo hecho pero NADIE lo hizo.

ALGUIEN se enojó cuando se enteró porque la responsabilidad era de TODOS sin embargo, La verdad fue que TODOS creía que lo haría CUALQUIERA y NADIE se dio cuenta que Hubo ALGUIEN que lo hiciera.

¿Cómo terminó la historia?

Alguien reprochó a todos porque en realidad NADIE hizo lo que hubiera podido hacer CUALQUIERA.

Moraleja: “ Somos una cadena de servicio”

Impacto del Ausentismo y Preceptismo

El **absentismo laboral** es la “ausencia de una persona de su puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable y dentro de la jornada de trabajo”; y del que existen diferentes tipos:

Justificado (vacaciones, permisos maternidad, matrimonio o paternidad por nombrar algunos; incapacidades temporales, etc.),

No justificado (como su nombre bien indica, es aquel que no es justificado por el trabajador)

Absentismo presencial o preceptismo laboral, correspondiente a aquel en el que el trabajador, aún estando en su puesto de trabajo, sufre una merma considerable de su rendimiento, o lo que es lo mismo, no está siendo productivo.

¿Y como combatimos?

- ❑ **“Motivación” y “Productividad”**
- ❑ Establecer buenas relaciones (Jefe- Sub alterno)
- ❑ Establecer metas claras
- ❑ Ofrecer buenas compensaciones
- ❑ Ser imparcial al momento de promover el personal
- ❑ Ofrecer crecimiento laboral y profesional.
- ❑ Empresa modelo
- ❑ Buscar medios adicionales de motivación

Aunque frecuentemente la retribución económica juega un papel importante en la motivación del personal, esto no lo es todo, las buenas relaciones con los superiores, el aumento de las capacidades laborales y ser parte de las decisiones que se toman en la empresa son factores que aumentan la motivación de los empleados.

Aun no es tarde para empezar a aplicar estos útiles consejos dentro de su organización, compruebe Por usted mismo los beneficios de la motivación.

“La motivación es la mejor herramienta de movilización de las personas”

Artículo Periodístico Deportivo

- Taller: Artículo Periodístico Deportivo
- Tiempo de duración: 25 minutos
- Objetivo del Taller: Detectar el del malestar en el equipo de trabajo, combatir con el ausentismo con los compañeros, la motivación de la organización.