



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

6 leyes de la Quinta Diciplina

Modulo III

Viviana Monzon

Tema 2 La Quinta disciplina

La Quinta disciplina

- Senge nos dice que es muy importante que estas cinco **disciplinas se desarrollen como un conjunto, el pensamiento sistémico**, es el elemento que integra a las demás *“en un cuerpo coherente de teoría y practica”*.
- El Pensamiento sistemático es la actividad realizada por la mente con el fin de comprender el funcionamiento de un sistema y resolver el problema que presenten sus propiedades emergentes
- Es el estudio de las relaciones entre las partes de un ente integrado (abstracto o concreto) y de su comportamiento como un todo respecto a su entorno.
- El pensamiento sistémico es la actitud del ser humano, que se basa en la percepción del **mundo real** en términos de totalidades para su análisis, comprensión y accionar, a diferencia del planteamiento del método científico, que sólo percibe partes de éste y de manera inconexa.
- La actual "**sociedad del conocimiento**" pasa del concepto de "mano de obra", al de "capital intelectual", el éxito de las organizaciones ya no depende de la acción, sino de la interacción y la **comunicación**. Cuando falla la interacción, todos los esfuerzos adicionales de las empresas se dañan.

1.- Los problemas de hoy derivan de las "soluciones" del ayer.

- Cuando se resuelve un problema en algún sistema, es posible que se cree un problema en otro sistema, por lo cual mientras más problemas se solucionen, más problemas se crearán. Al pasar esos problemas a otros sistemas, las personas que se harán cargo de ellos no serán las mismas, y no habrá una ventaja en general por haber solucionado un problema.



Ejemplo: En el siglo XIX en la revolución industrial, el transporte de personas se volvió muy importante debido a que sus sistemas de transporte no satisfacían sus necesidades, por lo tanto grandes exponentes desarrollaron la producción del carbón como un medio para producir movimiento y con ello sus sistemas de transporte, entonces ya tenían una solución a sus problemas pero lo que era en ese entonces una solución se convirtió en un problema debido a que su materia prima contaminaba el medio ambiente y también por escases; entonces encontraron un nuevo recurso que es el petróleo para reemplazar al carbón pero se sabe que el petróleo es muy contaminante y se está viendo soluciones como energía de gas natural, de energía solar, etc.

2.- Cuanto más se presiona, más presiona el sistema.

- A este proceso se le conoce como "realimentación compensadora". Claros ejemplos son: Dejamos de fumar y engordamos; y esto nos hace perder autoestima y fumamos para aliviar el estrés de estar gordos.
- *La clave fundamental es la exigencia y el enfoque*



Ejemplo:

En la vida personal, cuanto más objetivos cumplidos tengas, nuevos objetivos aparecerán y de mayor esfuerzo para lograr.

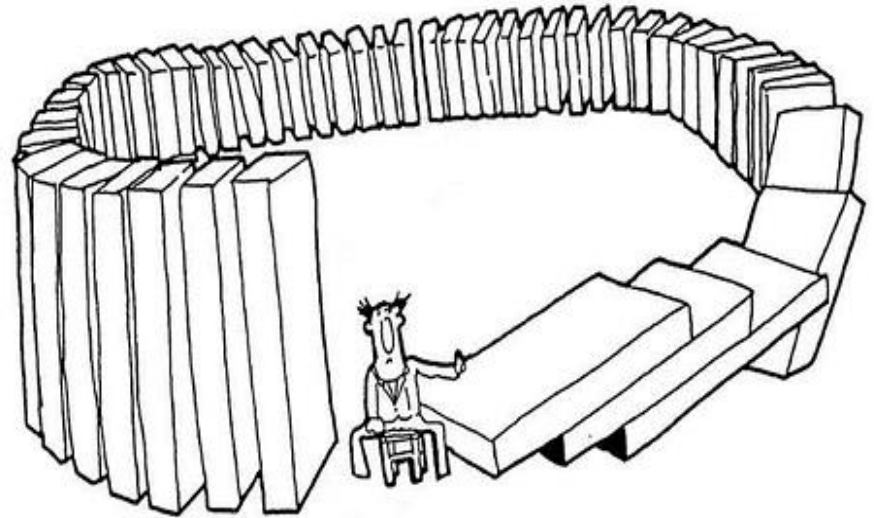
3.- La conducta mejora antes de empeorar.

- La realimentación compensadora siempre implica una "demora", un paréntesis entre el beneficio a corto plazo y el perjuicio a largo plazo.

Se refiere a que se acostumbra a intentar solucionar los problemas de forma en que a corto plazo parezcan estar bien, pero que a largo plazo podrían empeorar. Es decir, la realimentación compensadora habitualmente implica una "demora", un paréntesis entre el beneficio de corto plazo y el perjuicio de largo plazo.

Ejemplo:

Cuando te enfrentas a un examen y estudias a última hora, es una solución a corto plazo; pero que a la larga no te sirve porque no aprendiste y por ende cuando tengas que poner en práctica los conocimientos que te impartieron no podrás hacerlo.



Caricatura donde un hombre sentado empuja una ficha de dominó gigantesca que lo amenaza desde la izquierda. "Al fin puedo relajarme", parece que dijera. Desde luego, no ve que la ficha tumba otra ficha, que a la vez tumba otra, y otra, y que la serie de fichas gira en torno del sillón y finalmente le caerá encima desde la derecha.

4. El camino fácil lleva al mismo lugar.

- Se acostumbra a dar las soluciones más típicas y sencillas a los problemas, pero al no pensar más allá de lo que se da por sabido, es muy posible que haya habido una solución mucho mejor para el problema, pero dicha solución no se encuentra porque ni si quiera se intentó buscarla.



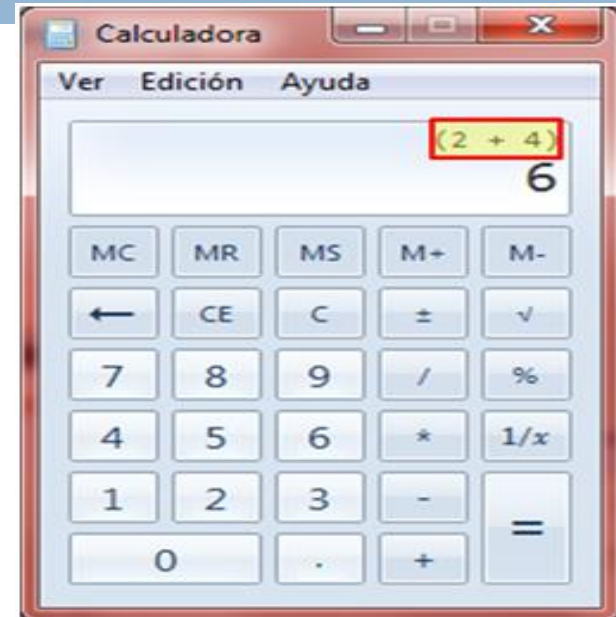
"si sólo tienes un martillo, entonces todo problema tiende a convertirse en un clavo" (Morgan, 1989). Necesitamos toda una caja de herramientas

Ejemplo:

Las personas suelen pensar que para protegerse totalmente de los virus informáticos, es tan simple como adquirir el mejor antivirus. Pero es más que eso, es un conjunto de buenas prácticas, como no abrir un correo desconocido ni menos los archivos adjuntos de estos, mantener actualizado el SO, no ingresar a páginas sospechosas, etc. Al final terminan infectados las computadoras.

5. La cura puede ser peor que la enfermedad.

- Al tener una solución típica para ciertos problemas, es posible que después de un tiempo la solución dada quede sin efecto, o que inclusive empeore las cosas.
- Las soluciones no sistémicas suelen padecer del síndrome de la dependencia, de modo que se convierten en hábitos adictivos impidiendo progresivamente la capacidad de la organización para solucionar sus propios problemas. Dejamos que expertos solucionen nuestros problemas, haciéndonos más dependientes y necesitados de ellos, a la vez que más incapaces de comunicarnos y de solucionar nuestros problemas a solas.



Ejemplo:

Al principio, dotar de una calculadora para que los niños efectúen operaciones con el propósito de estimularlos, si no se tiene control del mismo, puede resultar contraproducente pues puede crear dependencia, desmedro de las habilidades mentales para operaciones simples, etc. Al final obtenemos personas adultas que sin una calculadora no atan ni desatan.

6. Lo más rápido es lo más lento.

- Si la tasa de crecimiento se eleva demasiado, el sistema tiende a compensarlo aminorando la marcha, y quizá poniendo en jaque la supervivencia de la organización.
- Todos los sistemas tienen una velocidad óptima que no es la máxima. El cáncer es un ejemplo de ir a más velocidad por parte de unas células, retando al sistema a contrarrestarlas y poniendo en peligro el sistema total.



Ejemplo:

Por tratar de llegar rápido al trabajo, muchas personas al volante llegan a velocidades no permitidas, con lo que aumenta la probabilidad de un accidente y con ello lo único que logra es que no llega a tiempo, o peor aún no llega a su destino.

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.



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTIN 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

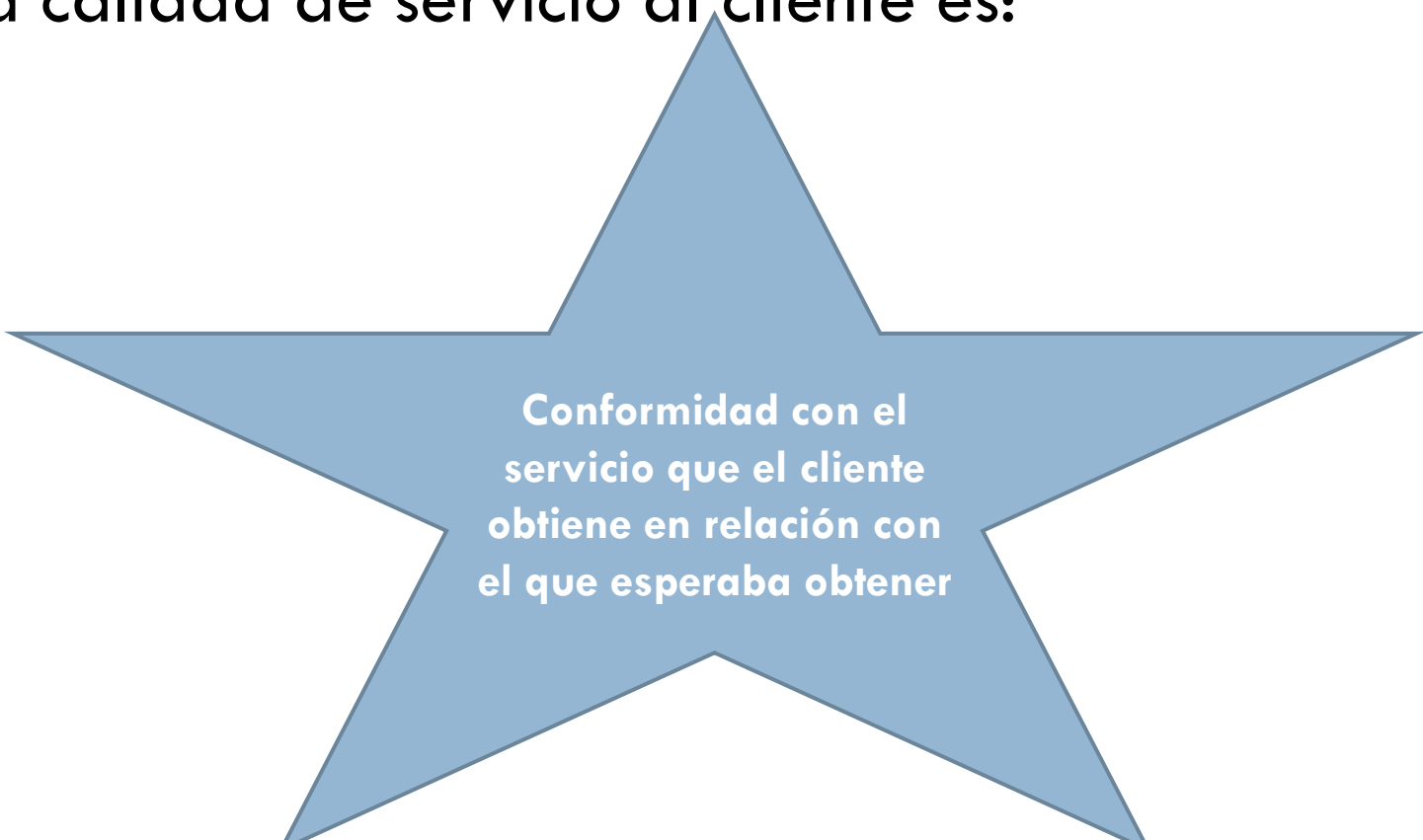
OBJETIVO Comprender que el cliente es prioridad de nuestra empresa y que el conocimiento y aplicación de estrategias de servicio son piezas clave en esta gestión. Conocer a nivel general el proceso de satisfacción al cliente para proporcionar un servicio de EXCELENCIA.

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.