

CURSO ***Trabajo en Equipo***

MUNICIPIO DE ESTACION CENTRAL
Noviembre 2009

COMPETENCIAS

- La competencia laboral es la capacidad para responder exitosamente una demanda compleja o llevar a cabo una actividad o tarea, según criterios de desempeño definidos por la organización o sector productivo. **Las competencias abarcan los conocimientos (*Saber*), actitudes (*Saber Ser*) y habilidades (*Saber Hacer*) de un individuo.**

COMPETENCIAS

- ◎ **Saber** movilizar recursos personales (conocimientos, habilidades, actitudes) y del entorno (tecnología, organización, otros) para responder a situaciones complejas.
- ◎ **Saber ser**, o realizar actividades según criterios de éxito explícitos y logrando los resultados esperados.

COMPETENCIAS

- ◎ **Saber Hacer**
- ◎ **Aplicar los conocimientos, aptitudes y habilidades socioculturales (IE) en la acción.**

VALORIZACIÓN DE LA GESTIÓN

**EXCELENCIA
EN EL
SERVICIO**

Conceptos y Cadena de Valor de la Excelencia del Servicio

Pero, que es la calidad?:

- CTC
- Justy Time
- Círculos de calidad
- Mejoramiento por el mejoramiento
- Búsqueda del la Excelencia

Conceptos y Cadena de Valor de la Excelencia del Servicio

KAIZEN o Mejoramiento continuo, se ha identificado con la Calidad Total, pero más bien el KAIZEN es la sombrilla que cubre la mayoría de las prácticas japonesas incluyendo la **Calidad Total**, el **Justo a Tiempo** y los **Círculos de Calidad**, etc.

Conceptos y Cadena de Valor de la Excelencia del Servicio

**EI KAIZEN, no es
una forma de
trabajar, es una
forma de vivir.**

ELEMENTOS BASICOS DE UN PROGRAMA DE CALIDAD

CONTANDO CON EL EQUIPO DE TRABAJO, DEBEMOS POTENCIARLOS Y LOGRAR EL TRABAJO EN EQUIPO CON EL OBJETIVO DE LOGRAR *SINERGIA*.

SINERGIA:

Es la sumatoria adicional que se logra por sobre la suma de las partes.

Quien debe potenciar esta sumatoria?

El Líder

¿ QUE ES EL LIDERAZGO?

El liderazgo se define como una forma de ejercer influencia sobre un grupo determinado en busca del logro de ciertos objetivos.

AUTORIDAD

- Con esta facultad se logra sólo obediencia y es otorgada por otros.

PODER

Facultad de imponerse ante el resto sin que necesariamente se tenga un título o cargo formal y por otra parte, a quien no se tiene la obligación de obedecerle.

CONCLUSION:

De lo anterior, cabe destacar que una persona puede ser líder y tener autoridad a la vez o ser líder y tener poder, en definitiva, se puede dar una mezcla entre dos o tres de éstos.

**Cuando llegamos al
Municipio**

**Cuando llegamos a una
empresa**

**CUAL ES LA DIFERENCIA
FUNDAMENTAL**

Horas de Trabajo

Horas de Familia

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

La motivación es el interés o fuerza intrínseca que se da en relación con algún objetivo que el individuo quiere alcanzar. Es un estado subjetivo que mueve la conducta en una dirección particular.

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

TODOS TRABAJAMOS POR NECESIDAD,

pero ¿ *Cual necesidad ?*

ESCALA DE NECESIDAD

La jerarquía de necesidades de Maslow se describe a menudo como una pirámide que consta de cinco niveles

los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como «necesidades de déficit»; al nivel superior lo denominó «autoactualización», «motivación de crecimiento», o «necesidad de ser».

Se diferencian en que mientras las necesidades de déficit ***pueden ser satisfechas***, la necesidad de ser es una fuerza impelente continua.



moralidad,
creatividad,
espontaneidad,
falta de prejuicios,
aceptación de hechos,
resolución de problemas

autorreconocimiento,
confianza, respeto, éxito

amistad, afecto, intimidad sexual

seguridad física, de empleo, de recursos,
moral, familiar, de salud, de propiedad privada

respiración, alimentación, descanso, sexo, homeostasis

NECESIDADES FISIOLÓGICAS

Son necesidades **fisiológicas** básicas para mantener la **homeostasis** (referente a la salud); dentro de estas, las más evidentes son:

- Necesidad de respirar, beber agua, y alimentarse.
- Necesidad de mantener el equilibrio de la temperatura corporal.
- Necesidad de dormir, descansar, eliminar los desechos.
- Necesidad de evitar el dolor

NECESIDADES DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

Estas surgen cuando las necesidades fisiológicas se mantienen compensadas. Son las necesidades de sentirse seguro y protegido; incluso desarrollar ciertos límites de orden. Dentro de ellas se encuentran:

- Seguridad física y de salud.
- Seguridad de empleo, de ingresos y recursos.
- Seguridad moral, familiar y de propiedad privada.

NECESIDADES DE AFILIACIÓN Y AFECTO

Están relacionadas con el desarrollo afectivo del individuo, son las necesidades de asociación, participación y aceptación. Se satisfacen mediante las funciones de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas. El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales. Entre estas se encuentran: **la amistad, el compañerismo, el afecto y el amor.**

NECESIDADES DE ESTIMA

- La **estima alta** concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad.
- La **estima baja** concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.

La merma de estas necesidades se refleja en una baja **autoestima** y el complejo de inferioridad.

TIPOS DE LIDERAZGO:

AUTORITARIO,

Donde el jefe es sólo informador,
es decir, decide y demanda.

TIPOS DE LIDERAZGO:

PERSUASIVO

Donde el jefe es vendedor, o sea, vende, convence respecto de sus decisiones.

TIPOS DE LIDERAZGO:

CONSULTIVO,

Donde el jefe presenta su decisión o sus ideas y las sujeta a modificación para que el grupo pueda hacer preguntas.

TIPOS DE LIDERAZGO:

PARTICIPATIVO,

Donde el jefe da a conocer ciertos problemas, solicita sugerencias y deja que el grupo decida, desde luego, enmarcándose en algunos parámetros.

Lo anterior, sólo tiene por objetivo motivar y trabajar en post de un Trabajo en Equipo eficiente y competitivamente eficaz