

# ***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

**El 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.

**Autorrealización**

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

**Reconocimiento**

autorreconocimiento,  
confianza, respeto, éxito

**Afiliación**

amistad, afecto, intimidad sexual

**Seguridad**

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

**Fisiología**

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