



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 Y HIGIENE

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*



Módulo 1. Formación de Gestores

Introducción al desarrollo humano

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

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



Módulo 1. Formación de Gestores

Introducción al desarrollo humano

Seguramente usted se está preguntando cuales serán algunas de las nuevas funciones que se implementarán en sus actividades cotidianas, pues bien 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.



Módulo 1. Formación de Gestores

Funciones y responsabilidades

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.***



Módulo 1. Formación de Gestores

Funciones y responsabilidades

Unidad de Negocio

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



Módulo 1. Formación de Gestores

Funciones y responsabilidades

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.





Módulo 1. Formación de Gestores

Funciones y responsabilidades

¿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.
- **Estructurar equipos de trabajo**, acordes a las circunstancias y contingencias.
- **Coordinar las actividades de su área**, a fin de lograr la conjunción de metas en forma efectiva.
- **Solucionar con su equipo de trabajo**, problemas y ofrece nuevas alternativas.

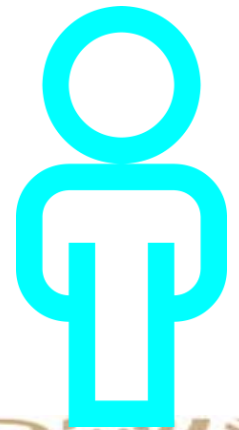


Módulo 1. Formación de Gestores

Funciones y responsabilidades

...

- **Diseñar, modificar o simplificar** los sistemas y procedimientos de trabajo, con objeto de adaptarlos y actualizarlos.
- **Mantener una fluida y constante comunicación con su personal**, para recibir informes, reportes quejas y sugerencias.



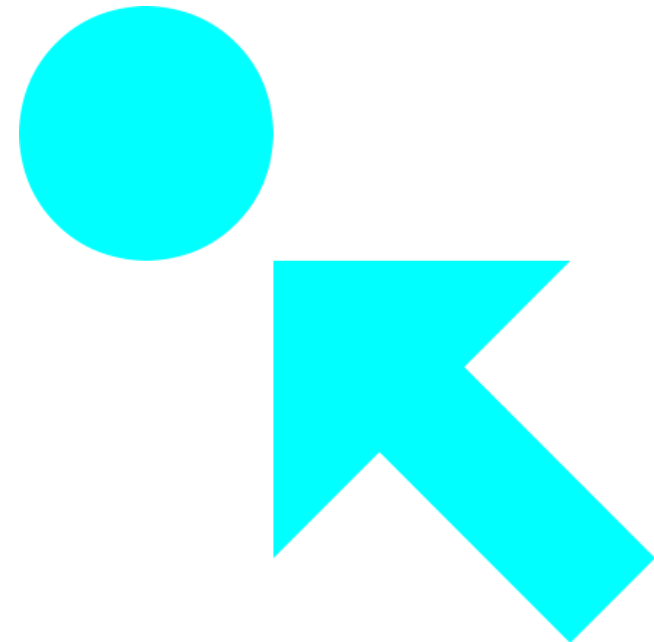
Módulo 1. Formación de Gestores

Funciones y responsabilidades

...

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





Módulo 1. Formación de Gestores

Funciones y responsabilidades

...

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



Módulo 1. Formación de Gestores Funciones y responsabilidades





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:

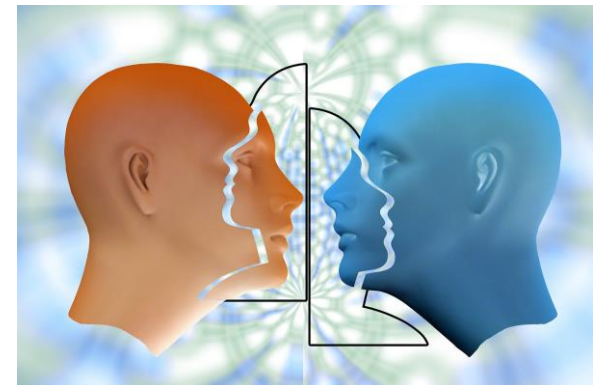
- Percepción
- Pensamientos y sentimientos
- Intencionalidad y objetivos
- Acción



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 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

Cuando hay una relación humana eficiente se produce:

Satisfacción

Autenticidad

Empatía

Compañerismo

Efectividad

Colaboración

Orden y limpieza

Puntualidad

Respeto

Responsabilidad



Módulo 1. Formación de Gestores

Relaciones humanas

Cuando hay una relación humana deficiente se produce:

Frustración

Ansiedad

Engaño

Enojo

Agresividad

Deserción o despido del empleo

Actitudes negativas





Módulo 1. Formación de Gestores

Relaciones humanas

- **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



Módulo 1. Formación de Gestores

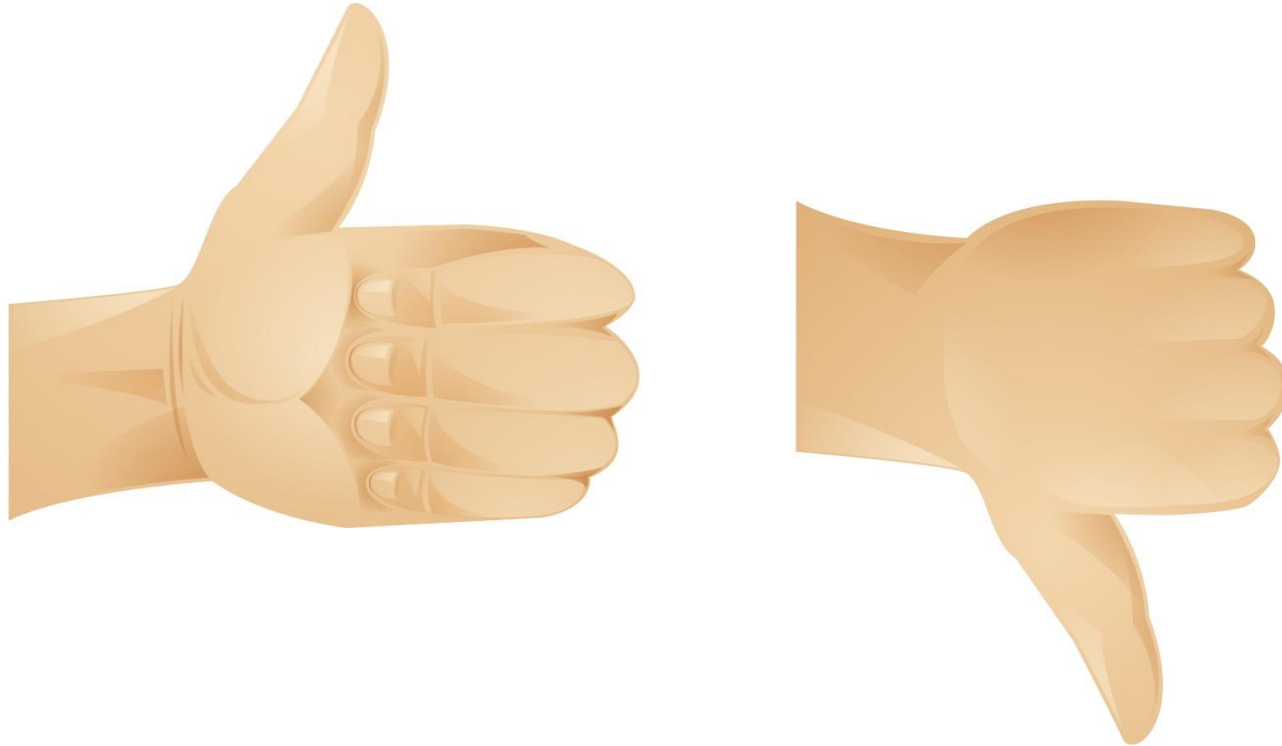
Relaciones humanas

- **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.

Módulo 1. Formación de Gestores

Relaciones humanas

EJERCICIO





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

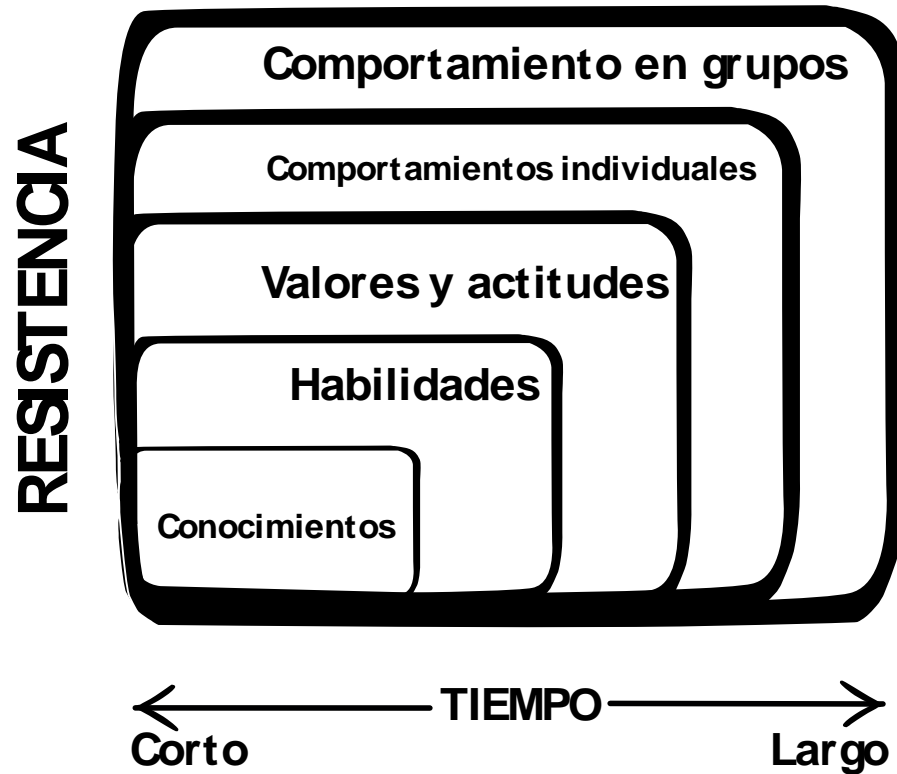
Adecuación al cambio

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 inerte 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, veamos que es inn



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

ALTA

III PARTICIPATIVO (S3-M3)

El líder y el seguidor participan en la toma de decisiones.
Función de líder: facilitar y comunicar

II PERSUASIVO (S2-M2)

El líder tiene un comportamiento negociador y de apoyo a la vez. Toma la decisión y convence al equipo de trabajo.

Orientación a la Realización

IV SEPARADO (S4-M4)

El líder brinda poca dirección y apoyo. Deja que el equipo tome sus propias decisiones.

I DIRECTIVO (S1-M1)

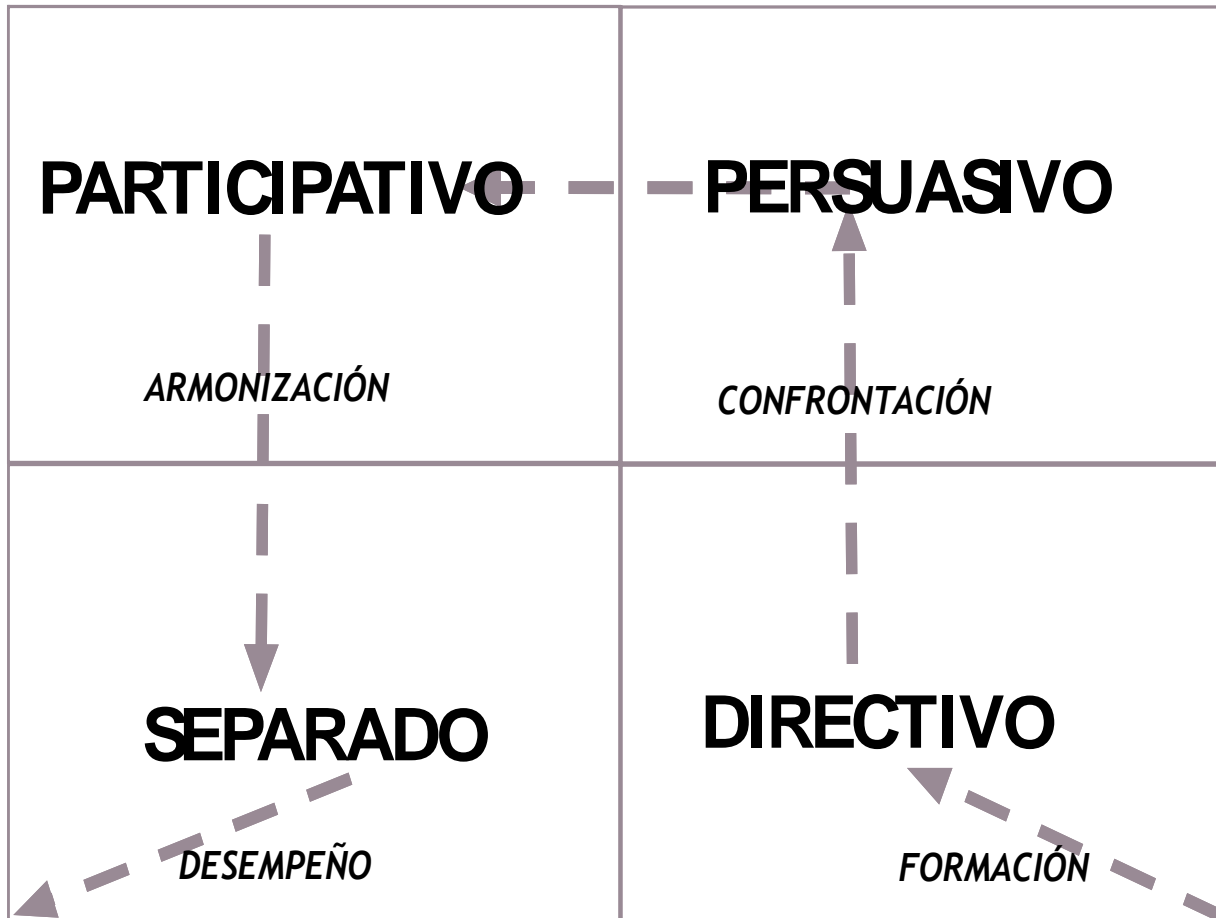
El líder define los roles y les dice a las personas cuándo, dónde, cómo y qué cosas hacer. Se manifiesta el comportamiento directivo.

BAJA

BAJA ----- **Orientación a la Tarea** ----- **ALTA**

Módulo 1. Formación de Gestores

Liderazgo



Fases de liderazgo durante el proceso de desarrollo de equipos.

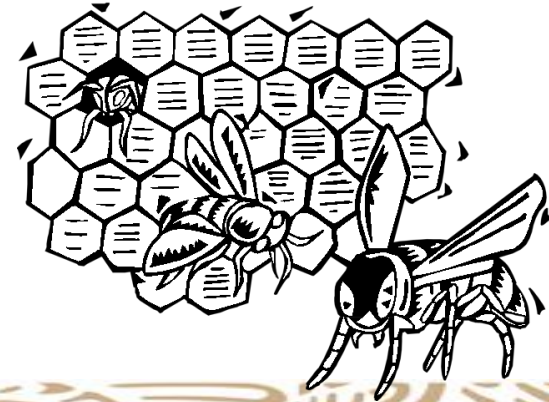


Módulo 1. Formación de Gestores

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?:
Los integrantes del equipo unifiquen sus agendas y objetivos, que los armonicen y busquen puntos de coincidencia.	Hagamos que las agendas ocultas salgan a la luz, preguntando a las personas qué quieren en lo personal y para el equipo.
Las metas sean claras y las personas sepan lo que se espera de ellas.	Hay que clarificar el motivo por el cual existe el equipo, definir el objetivo común y los resultados que se esperan de él.
 <p data-bbox="349 893 1586 925">Las metas funcionan mejor cuando se expresan en cifras y fechas</p>	
Los miembros del equipo tengan claros sus roles y sepan cuáles son sus funciones.	Se les debe informar lo que se espera de ellos y el ámbito que abarcan sus tareas.
Las decisiones sean tomadas de manera correcta.	No sólo se deben tomar decisiones buenas, es importante elegir el mejor camino para hacerlo.
Los procedimientos y las políticas sean adecuados.	Mediante el diseño y aplicación de manuales amigables, ordenados, que respondan a las necesidades; y con buenas políticas internas. En punto limpio se disponende los registros de desempeño.



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.

