

El Exito en el Trabajo — La Guía del Instructor

para acompañar el video

El éxito en el trabajo — Empieza la aventura

Escrito y dirigido por:

Robert Rosell

Producido por:

Patricia McDermott-Rosell y Robert Rosell

Guía del instructor preparada por:

Marilyn Turkovich

Asistencia editorial de:

Lynn de Vree

Materiales necesarios para la capacitación.

Revise los Ejercicios de Aventura para diseñar una capacitación más completa. Pueden diseñarse sesiones de capacitación de seguimiento al utilizar los Ejercicios de Aventura y al utilizar los ejercicios en el libro - El éxito en el trabajo.

Notas del programa de instrucción

- Video de *El éxito en el trabajo - Empieza la aventura*
- VCR y monitor de TV
- Pizarrón, hojas de rotafolio o de papel periódico en blanco y marcadores
- Tarjetas índice
- Papel, lápices, plumas para los participantes
- Hojas de rotafolio preparadas o láminas para retroproyector o transparencias generadas por computadora
- Si es adecuado, material de información, cuadros de organización, las políticas de la organización
- *Libros - el éxito en el trabajo* (opcional)

Preparativos del instructor

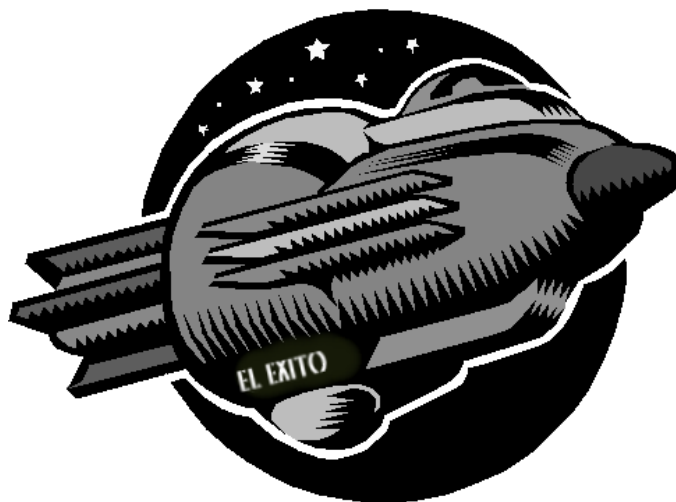
1. Observe el video.
2. Lea el libro *El éxito en el trabajo* en especial las secciones de la Misión y los Objetivos de Desempeño. Si no está utilizando el *Libro de Trabajo*, puede leerlo en línea en la página de redes de QMR: www.qmr.com.
3. Prepare el material necesario para entregar a los participantes que sea utilizado en la organización (material de información, cuadro de organización, gráficas, reportes, política de acoso sexual, etc.), transparencias o diapositivas generadas por computadora. Se proporcionan ejemplos en este folleto.
4. Revise los tiempos de capacitación sugeridos y haga los cambios adecuados para incluir el material adicional que utilice en la sesión.
5. Decida cómo presentará la capacitación ó día completo o medio día. El material de capacitación contenido en la sección *Ejercicios de Aventura* puede ser seleccionado para construir una capacitación de un día entero.
6. Revise los ejercicios adicionales para seleccionar los que quiera incluir en su programa de capacitación general.
7. Seleccione una persona de contacto que pueda actuar como asesor o mentor para cada uno de los participantes si es adecuado para su organización.

Disponga los lugares para que todos los participantes puedan verse entre sí.

Esta sección de introducción a la capacitación debe tomar aproximadamente 40 minutos. Esto incluye la presentación del video, *El éxito en el trabajo – La aventura empieza.*

Introducción al programa

1. Dé la bienvenida a los participantes a la sesión de capacitación, preséntese y explique el papel que desempeñará en el programa de orientación. Presente a otros miembros del equipo de orientación que puedan estar presentes al inicio de la sesión.
2. Haga que los participantes se presenten sólo por su primer nombre. Deben indicar cómo quieren que se les llame, en especial si se sienten más cómodos con un “sobrenombre”.
3. Haga referencia a las dos filas de tarjetas (un juego blanco, el otro de color) sobre las mesas. Pida a cada individuo que tome algunas tarjetas y escriba las preguntas que pudieran tener acerca de su nuevo trabajo en las tarjetas blancas, y las emociones que perciben en las tarjetas de color.



4. Haga que el grupo le entregue las tarjetas.

- Separe por color
- Pida un voluntario que lo ayude a leer las tarjetas.
- Empiece por las tarjetas de preguntas.
- Lea todas las tarjetas en voz alta. Pregunte al grupo si tienen otras preguntas que agregar.
- Indique que a lo largo de la capacitación, estas preguntas serán contestadas.

5. Resuma las preguntas.

- Pida a los participantes que sugieran formas de clasificarlas.
- Primero haga referencia a esas preguntas que puedan ser contestadas con facilidad.
- Luego mencione aquellas que serán contestadas con mayor facilidad al leer el material de la organización o al realizar las tareas contenidas en el *libro de trabajo de - El éxito en el trabajo*.
- Por último, identifique las preguntas que la experiencia práctica contestará mejor.

6. Vuelva a las tarjetas de color.

- Señale que quiere determinar el estado de ánimo del grupo.
- Lea las tarjetas y comente los sentimientos de las personas.



Muestre la
lámina/transparencia #1
El Exito en el Trabajo

Muestre la
lámina/transparencia #2
*Objetivos para el Exito en
el Trabajo*

Muestre el video *El Exito
en el Trabajo - Empieza la
Aventura*

*Atienda las preguntas que
se generaron al principio
de la capacitación*

Muestre las
láminas/transparencias #3
y #4.

7. Informe al grupo que esta capacitación es una orientación en cuanto a lo que se requiere para obtener éxito en el trabajo. Muestre la lámina/transparencia. Lea cada uno de los puntos. Manifieste al grupo que estas siete categorías serán explicadas más en detalle a lo largo de la capacitación.

8. Presente los objetivos de la sesión de capacitación. Muestre la siguiente lámina/transparencia. Lea los objetivos.

9. Presente el video, *El Exito en el Trabajo - Empieza la Aventura*. Muestre el video en su totalidad.

10. Reuna las observaciones del grupo acerca del video.

- ¿Qué conceptos parecieron *saltar* de la pantalla?
- ¿Con qué personajes se identificó en el video? ¿Por qué?
- ¿Qué conceptos son nuevos?
- ¿Alguno de los conceptos le pide dejar su zona de comodidad?
- ¿Cuáles son?
- ¿Cómo se las arreglará para hacer los ajustes?
- ¿Qué conceptos plantearon nuevas interrogantes?

11. Quedaron contestadas algunas de las preguntas anotadas al principio de la sesión, así sea indirectamente? Explore estas preguntas.

12. Regrese al video. Muestre la Misión de principio al fin (donde el capitán dice: Es fascinante lo que puede ocurrir cuando no está claro cuál es la Misión). ¿Sabe cuál es su Misión y cómo encaja en ella?

La misión

Cuente con copias de la declaración de la misión de la organización, o ejemplos de declaraciones de misión

El segmento de la misión de la capacitación debe llevarle aproximadamente de 15-20 minutos.

1. Si cuenta con un administrador, supervisor o gerente dispuesto a participar en el programa de orientación, este es el momento perfecto para presentarlo ante el grupo.

2. Distribuya la declaración de la misión de la organización.

3. Lea la declaración de la misión.

4. Pida al(los) invitado(s) que comente(n) la declaración de la misión.

Si no cuenta con algún invitado, siga adelante comentando la declaración de la misión de la organización. Haga las siguientes preguntas:

- Antes de ser contratado por la organización, ¿cuál creía usted que era nuestra misión?
- ¿Ha cambiado esta impresión? De ser así, ¿cómo?
- ¿En dónde se contempla usted dentro de la misión de la organización?
- ¿Qué preguntas tiene acerca de nuestro futuro?



Muestre la lámina/transparencia #5 *Objetivos de desempeño* y #6 *Lo que los objetivos de desempeño le dicen*.

El segmento de objetivos de desempeño de la capacitación debe tomarle 15 minutos aproximadamente.

Objetivos de desempeño

1. Muestre las dos láminas/transparencias de objetivo de desempeño.

Los objetivos de desempeño nos ayudan a ver por qué somos parte de la organización. Nos dicen qué trabajo realizaremos y cómo será valuado ese trabajo.

2. Muestre el segmento de objetivos de desempeño del video.

3. Los objetivos de desempeño tienen tareas asignadas que se relacionan con nuestro trabajo. Todos tenemos ciertas tareas distintas que necesitamos desempeñar.

4. Después del video, haga las siguientes preguntas:

¿Por qué cada integrante de la tripulación manifestó qué trabajo realiza y luego agregó, “por ahora”?

Ayude a los participantes a explorar el cambio continuo que ocurre en el centro de trabajo.

¿En qué forma considera usted que el cambio se da en la mayoría de los centros de trabajo?

Reitere que los avances en las economías tecnológicas y globales están produciendo el cambio.

¿Qué nuevas habilidades requieren de nosotros esos cambios?

- Los trabajadores deben estar dispuestos a aprender
- Los trabajadores deben incrementar sus conocimientos en el uso de computadoras
- Los trabajadores deben mejorar su capacidad para pensar, así como sus habilidades de comunicación, servicio al cliente y solución de problemas

5. Pregunte a los participantes cómo se evaluaba su trabajo anteriormente. Es muy probable que mencionen pruebas y revisiones escritas y orales.

6. Aproveche la oportunidad para presentar su método de proporcionar retroalimentación sobre el desempeño y la valuación en su organización.

Transición

Pida al grupo que comente cuál es la fuerza verdadera de cualquier organización.

Aliente al grupo a pensar en los talentos y la diversidad de talentos y valores que aportan a su trabajo.

Muestre la lámina/transparencia #7 Valores en el centro de trabajo

Hoja de rotafolio preparada

Anote las respuestas

Agregue a la lista.

Hoja de rotafolio preparada.

Anote las respuestas.

Valores en el centro de trabajo

1. Muestre la lámina/transparencia de valores en el centro de trabajo e indique al grupo que nuestros valores reflejan cómo interactuamos y nos tratamos entre nosotros.
2. Presente una hoja de rotafolio que tenga el siguiente encabezado:

Cada persona con la que interactuamos es distinta.

3. Pregunte a los participantes cómo podrían considerar que las personas en el salón son distintas.

- Las respuestas pueden incluir preguntas evidentes acerca de raza, grupo étnico y edad
- Si el grupo no manifiesta diferentes modos de pensar, modos de hacer las cosas o los valores que los individuos aprecian, agréguelas a la lista.

4. Indique que uno de los elementos más importantes que podemos aportar es empezar a apreciar la diversidad de valores que todos llevamos al centro de trabajo.

5. Pida al grupo que comente la siguiente declaración:

Yo soy y las otras personas son:

(Insertar formato tabla)

Yo soy...

Otras personas son...

- Anote las respuestas en una plantilla preparada.
- Señale que cada una de las palabras presentadas habla de algunas de nuestras diferencias ...en especial para nuestros valores personales y todo esto proviene de la serie de valores con las que nos valuamos a nosotros mismos y valuamos a los demás.
- Pregunte qué sucede cuando los valores “yo soy” entran en conflicto con los valores de “las otras personas son”.

Anote respuestas.

*Muestre la
lámina/transparencia #8
Ninguno de nosotros
tendrá éxito en su
trabajo*

6. *Veamos cómo la tripulación de El Exito se las arregla al trabajar con personas que son distintas y cuyos valores y modo de hacer las cosas pueden ser diferentes a las propias*

7. Muestre el segmento del video

8. *¿Cómo podría completar la tripulación de El Exito la declaración “las otras personas son”?*

(insertar formato de tabla)

Las otras personas son...

- diferentes
- cooperativas
- respetuosas
- sinceras
- confiables
- comprometidas

9. Termine esta sección de la capacitación al mostrar la lámina/transparencia sobre los valores del centro de trabajo. Lea completo y comente cada punto.

- Cooperar con los demás

Como Buzz dijo acerca de Croc, si sólo abriéramos los ojos, podríamos ver los talentos únicos y especiales que otros aportan al trabajo.

- Respetarse los unos a los otros

Estos son los tipos de valores que esperamos los unos de los otros, en especial el ser sinceros, confiables y comprometidos.

Transición

Otro punto que por lo común se refiere a la integridad, pero específicamente al respeto, es el profesionalismo.

*Muestre la
lámina/transparencia #9
Profesionalismo
Centro de trabajo
Presentación*

*Este segmento de la
capacitación deberá
tomar aproximadamente
15 minutos.*

*Establezca una red para
capturar las respuestas
de los participantes.*

Profesionalismo

1. Muestre la lámina/transparencia sobre el profesionalismo. No haga ningún comentario.
2. ¿Qué hace profesional a una persona? Obtenga respuestas del grupo.

(Textos en interior de gráfica de página 10)

Carácter
Limpieza
Presentación
Profesionalismo
Actitud
Estilo

- Provoque un intercambio de ideas
- Cuando se sugiere una idea, pregunte que si al escuchar esa idea, recuerda a alguien
- Haga preguntas sobre individuos de distintas profesiones y ocupaciones:

¿Qué hay de profesional en un oficinista de hotel, empleado de servicios de correspondencia, un banquero, un individuo que trabaja en un centro comercial de comida rápida?

¿Qué habla de profesionalismo, cuando tratamos con un asistente en un hospital, un bibliotecario, un oficial de la policía o un abogado?



Muestre la lámina/transparencia #10 profesionalismo, puntualidad y asistencia.

Muestre el video

Si se dispone de ella, exponga la política sobre vestido y presentación de la organización

Muestre la lámina/transparencia #11 puntos importantes a recordar.

3. Recuerde al grupo que cuando vimos el video por vez primera, se presentaron dos aspectos del profesionalismo:

- Presentación en el centro de trabajo
- Puntualidad y asistencia

4. Muestre la porción del video que se ocupa de la presentación.

5. Detenga el video.

6. Si es adecuado, exponga la política sobre vestido (presentación de la organización). Si no existe un código de vestido, pida a los participantes que señalen lo que han notado acerca del estilo y los estándares de la organización.

7. Comente sobre las observaciones.

8. Continuemos con el tema del profesionalismo y veamos qué más podemos aprender de él. En esta ocasión, el maestro es Croc.

9. Corra el video.

10. Muestre las láminas/transparencias sobre profesionalismo: puntualidad y asistencia.

11. Deambule entre los dos puntos, comentando la política de la organización.

- Llegar a tiempo a trabajar
- Si no puede asistir, o llegará tarde, notifique a la persona(s) adecuada(s)

Transición

- *Croc se metió en problemas por llegar tarde y aprendió que es responsable ante muchas personas aparte de sí mismo.*
- *Otro aspecto del trabajo que incluye responsabilidad ante otros es la comunicación.*

Muestre
lámina/transparencia #12
Comunicaciones.

Esta sección de la
capacitación debe tomar
aproximadamente 20
minutos

Muestre
lámina/transparencia #13
comunicaciones
respetuosas básicas.

Muestre el video.

Muestre
lámina/transparencia #14

Comunicaciones

1. Muestre la lámina/transparencia de comunicaciones.

2. *Supondré que todos los que están aquí ... en algún momento u otro... "han metido la pata"*

- *¿Cuáles son algunos de los errores comunes que cometemos cuando nos comunicamos?*

-Hablar sin pensar

-Hablar sin haber escuchado en verdad

-Hablar estando molesto o frustrado, cansado o confuso

- *¿Cuáles son algunas técnicas que ha aprendido con respecto a ser un mejor comunicador?*

3. *Veamos las reglas que la tripulación de El Exito sigue cuando se trata de buenas comunicaciones.*

4. Muestre la lámina/transparencia de las comunicaciones respetuosas básicas. Lea los puntos.

5. *Esto es lo que ocurre cuando no se siguen las reglas y cuando se siguen.*

6. Muestre el video.

7. Termine esta sección de la capacitación al mostrar la última lámina/transparencia sobre las comunicaciones.

Las comunicaciones deben realizarse en una atmósfera de respeto mutuo.

Transición

- *Cuando presentamos el profesionalismo, hablamos de tener respeto a nosotros mismos y a los demás.*
- *En las comunicaciones, hablamos del respeto que va en ambas direcciones si es que el proceso de comunicación ha de tener éxito.*
- *Cuando hablamos de ser útiles, encontramos que el respeto es el ingrediente clave de ser capaces de prestar servicio.*

Muestre la lámina/Transparencia #15 Ser útiles.

Muestre lámina/transparencia #16 Sin servicio no hay organización y cubra cada uno de los puntos.

Este segmento de la capacitación deberá tomar 20 minutos aproximadamente para completarlo.

Muestre el video.

Ser útiles

1. Muestre las láminas/transparencias de Ser útiles. Lleve la atención a cada uno de los puntos listados.

Sin servicio no hay organización.

La razón por la cual tiene trabajo, la razón por la cual yo lo tengo, y la razón por la que esta organización existe, es por nuestros clientes. Si prestamos un servicio inadecuado o malo, la organización sufre.

- Los clientes son internos y externos
Los clientes no son sólo la gente con la que se reúne en persona o por teléfono, son sus colegas, y todos y cada uno de ellos necesita ser tratado con respeto máximo.
- Siempre reconozca y dé la bienvenida a sus clientes
Piense en cuanto a cómo responde usted a una persona amable y positiva cuando usted es el cliente.
- Manténgase abierto a las ideas del cliente, sus preocupaciones y necesidades
Haga propios los comentarios del cliente. No se ponga a la defensiva cuando usted o su organización es criticada. Recuerde las reglas básicas de la comunicación.
- Agradezca a sus clientes
Piense en cuánto le agrada que le den las gracias. Debe agradecer a los clientes sus preguntas, el que le lleve su negocio y sus sugerencias.

2. Veamos cómo las reglas del servicio al cliente se rompen y luego se reparan en El Exito. Croc será nuestro narrador.

3. Muestre el video.

4. *¿Qué aprendió de la interacción que acaba de ver?* Estas son algunas posibles respuestas:

- No se debe hacer esperar a los clientes innecesariamente.
- Los clientes tienen opiniones y buenas ideas.
- Los clientes merecen ser escuchados.
- Estamos aquí para servir a nuestros clientes.

Muestre la lámina/transparencia #17 Responsabilidad.

Esta porción de la capacitación deberá tomar aproximadamente 20 minutos.

Registre las ideas del grupo. Muestre las láminas/transparencias #18 y #19 El éxito significa... Comente cada punto.

Muestre el video

Muestre la lámina/transparencia #20

Responsabilidad

1. Muestre la lámina/transparencia Responsabilidad. Pida al grupo que conteste la pregunta:

¿Quién lo hará tener éxito?

2. Pregunte al grupo cómo tendrá éxito. Recabe ideas y anótelas en una hoja de rotafolio.

3. Muestre las láminas/transparencias El éxito significa... y compare los comentarios del grupo con las ideas presentadas.

4. Hable acerca de cada punto y relaciónelo con el material cubierto en la capacitación.

5. Muestre el video hasta el fin.

6. Cuando el video haya terminado, muestre la última lámina/transparencia.

Cada uno es responsable de su propio éxito

7. Pregunte al grupo si hay preguntas sobre el material cubierto en la capacitación. Conteste las preguntas o indique que obtendrá la respuesta.

8. Agradezca a los participantes por haber tomado parte en la capacitación. Vuelva a darles la bienvenida a la organización.

