



**FACULTAD DE INGENIERIA U.N.A.M.
DIVISION DE EDUCACION CONTINUA**

CURSOS INSTITUCIONALES

**TÉCNICAS DE
ACTUALIZACIÓN
SECRETARIAL**

Del 17 al 26 de Septiembre del 2003

APUNTES GENERALES

CI - 227

**Instructor: Lic. Armando Ramírez Barrera
DELEGACIÓN CUAUHTÉMOC
SEPTIEMBRE DEL 2003**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA



**TECNICAS DE
ACTUALIZACION
SECRETARIAL**

FACULTAD DE INGENIERIA

ELABORÓ: LIC. ARMANDO RAMÍREZ BARRERA

Este Manual de Trabajo pertenece a:

CURSO

TECNICAS DE ACTUALIZACION

SECRETARIAL

INTRODUCCIÓN.

En esta parte de nuestro programa Ud.:

- Tendrá una visión del porque y para que este programa.
- Comprenderá que el programa no solo va dirigido a su vida laboral sino personal.
- Encuadre del curso.
- Recomendaciones para el curso.

CURSO
TECNICAS DE ACTUALIZACION
SECRETARIAL

*Cualquiera puede
ser secretaria.
Pero no cualquiera
puede ser una
secretaria profesional*



CURSO

TECNICAS DE ACTUALIZACION SECRETARIAL

Contenido Temático

	Página.
Introducción.	2
La importancia de la era del conocimiento.	7
Educación como única alternativa de desarrollo.	10
Los valores en la organización.	17
Herramientas de actualización ejecutiva.	28
El poder de una visión.	38
Estructuración de un plan de vida profesional.	43
 Bibliografía	 48

CURSO

TECNICAS DE ACTUALIZACION

SECRETARIAL

OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA

Proporcionar a las participantes herramientas de actualización ejecutiva que les permitan desempeñarse como secretarias profesionales en un entorno organizacional competitivo.

ALCANCES DEL PROGRAMA

- Sensibilización al cambio.
- Clarificación de objetivos laborales y personales.
- Análisis de nuestra labor.
- Establecimiento de retos
- Detección de oportunidades
- Motivación hacia la interdependencia y mentalidad preactiva.

CURSO

TECNICAS DE ACTUALIZACION

SECRETARIAL

- RECOMENDACIONES -

- Lo que escuche, *reflexiónelo dos veces* antes de descartarlo o aceptarlo.
- Mantenga un *deseo profundo*, casi impulsivo por conocer.
- Anote los datos curiosos, y los que le llamen la atención, todo aquello que desee aprender, repítalo constantemente; dicen los orientales que se necesitan de *21 días* para crear un hábito.
- Tenga siempre presente que la información y el conocimiento aplicado es *poder*.
- Recuerde siempre que el *aprendizaje y la enseñanza* son indispensables para el desarrollo.

EJERCICIO DE EXPECTATIVAS

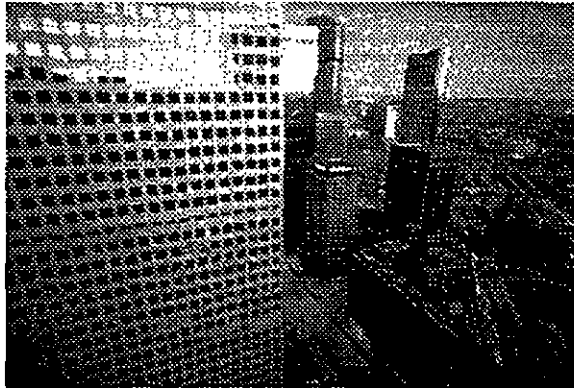
1. ¿Qué es lo mejor que puedo obtener de este curso?

2. ¿Qué es lo peor que puedo obtener de este curso?

3. ¿Qué estoy dispuesto a dar?

4. ¿Qué espero del instructor?

LA IMPORTANCIA DE LA ERA DEL CONOCIMIENTO



El conocimiento administrativo es hoy en día un recurso invaluable. La exigencia social y organizacional de una administración eficiente, se plantea como el gran reto del próximo siglo. No sólo por razones de competitividad, sino y sobre todo por motivos de sobrevivencia y de desarrollo con equilibrio. Las demandas por un nuevo bagaje de conocimientos y prácticas administrativos son cada vez mayores. Mientras se pone en tela de juicio la validez y oportunidad de la administración clásica, la administración actual parece alejarse de los principios científico-racionalistas y patrones burocrático-normativos que hasta hace poco constituían el soporte de las organizaciones exitosas (Kliksberg, 1991; Giral, 1991).

La visión más clara - o por lo menos más evidente - acerca del futuro, es que la incertidumbre, la complejidad y el dinamismo serán condiciones permanentes para la dirección de las organizaciones.

Y las secretarías ¿Cuál es el papel que juegan en este nuevo mundo?, ¿Qué perfil secretarial se requiere para adaptarse a las nuevas instituciones?, ¿Qué herramientas pueden hacer la diferencia entre una secretaria ejecutiva y una que no lo es?

Dicen los expertos que básicamente el perfil secretarial se orienta en dos áreas.

Una es el área práctica que es todo lo que tiene que ver con el manejo de herramientas tecnológicas y desarrollo de la escritura, y la otra la administración saber lo qué es una organización y cómo funciona en la medida que se sabe en qué medio se está trabajando es más fácil proceder. Saber técnicas contables todo el manejo de una cuenta bancaria, conocimientos de un balance, herramientas que son básicas dentro de una empresa pero que ellas las tienen que manejar para entenderlas. Herramientas de archivo para ordenar la información que puede ser manualmente o computacionalmente, El inglés es fundamental, recordemos que estamos en un mundo donde las incompetencias no tienen cabida.

Y la otra, las relaciones humanas cómo se va a desarrollar ella con otras personas. Cómo va influir en su clima laboral.

Se requiere en nuestra época de un perfil secretarial muy específico, por ejemplo empresas muy estructuradas están demandando una persona que maneje las herramientas básicas de computación, una persona que sea muy proactiva, que no haya que estar dirigiendo minuto a minuto que se le ocurran cosas, se anticipe a los hechos que contribuya al desarrollo de un buen ambiente laboral, que tenga características propias que haga del lugar de trabajo un lugar agradable. También una buena presencia, imagen. Lo más importante lo que significa su presencia en un entorno de trabajo, hoy una secretaria no atiende a una persona sino que a varios jefes entonces que importante es como ella va distribuir su tiempo, cómo va a ser su criterio en dedicarle un tiempo adecuado a cada uno de ellos, cómo va a responder a cada uno de ellos, en síntesis la secretaria es fundamental en su entorno.

Hoy la secretaria no está para contestar el teléfono, la gente hace sus memos, escribe sus mails. La secretaria de ahora está más bien en una gestión en echar andar procesos, de organizar reuniones, en preparar presentaciones en hacer muchas funciones porque los jefes están dedicados a las grandes cosas. Más bien está haciendo una función de asistente. Asiste a las necesidades del jefe.

EJERCICIO

¿Cómo describiría su puesto secretarial? Es igual al puesto secretarial de sus compañeras?

CURSO

TECNICAS DE ACTUALIZACION SECRETARIAL

EDUCACIÓN, COMO ÚNICA ALTERNATIVA DE DESARROLLO

En esta parte de nuestro programa Ud.:

- Valorará a la educación como la única herramienta de renovación mental.
- Se sensibilizará hacia la superación
- Identificará las características de nuestra idiosincrasia
- Analizará debilidades y áreas de oportunidad

EDUCACIÓN UNICA ALTERNATIVA DE DESARROLLO

Cualquiera puede ser una secretaria, pero no cualquiera puede ser una secretaria profesional, la fórmula para serlo es estar siempre actualizándose, preparándose.

Una secretaria no termina nunca de aprender, las tecnologías han cambiado, la forma de trabajar en una empresa. Las personas son todas distintas es un ambiente tan dinámico que si se queda con lo que aprendió hace cinco años, o diez años está obsoleta. Hay que ir centralizando en varias materias. Pero ¿cómo será el entorno en el que nos desenvolvemos?

¿CÓMO ESTA NUESTRO ENTORNO?

- En relaciona a la fuerza de trabajo.

E.U.	CANADA	JAPÓN	MEXICO

- Lugares de trabajo de nuestra gente.

E.U.	CANADA	JAPÓN	MEXICO

- Los años promedio de educación

E.U.	CANADA	JAPÓN	MEXICO

¿PREGUNTEMONOS?

- ¿Por qué tiramos basura en la calle?.
- ¿Por qué un padre abandona a sus hijos?
- ¿Por qué un político roba?.
- ¿Por qué tenemos tanto vendedor ambulante?

¿POR QUÉ HEMOS FALLADO?

- Atacamos los efectos y no las causas.
- Cada 6 años nuestros gobernantes hacen una reforma educativa.
- Cuando una empresa esta mal lo primero que recortan es:

LA EDUCACION

- Es la Transmisión de conocimientos.
- Es un acto sumamente inteligente.
- Es la causa y efecto de todos nuestros males.
- Es lo único que puede provocar una renovación mental.
- Es esencial para el desarrollo personal y laboral

LA EDUCACIÓN SE GENERA

- Con nuestros padres (científico, maestro, ladrón, violador).
- Alejandro Magno fue tan grande....
- De la gente con experiencia.
- De los grandes maestros.
- De los mejores, de los que han demostrado resultados.
- De la conciencia y voluntad.



CON LA EDUCACIÓN

INFORMACION

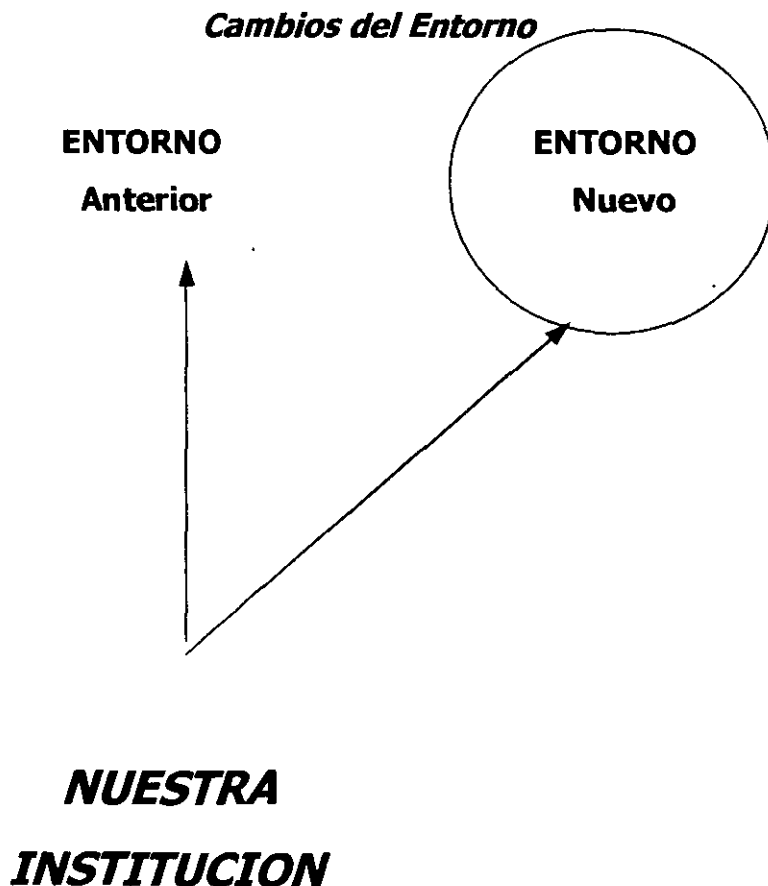
CONOCIMIENTOS

TOMA DE DECISIONES

RESULTADOS

Los cambios ocurren cada vez con mayor rapidez, de tal forma que durante un solo año de esta década, pueden registrarse más cambios que durante toda la década de los setentas. Este efecto nos lleva a una falta de control, por lo que se requiere también un cambio en la forma de pensamiento, el éxito de alguien dependerá de su disposición al cambio.

Sin embargo, no es posible esperar a que los cambios se hagan necesarios para realizarlos, hay que adelantarse a ellos, para esto es necesario observar lo siguiente:



EL CAMBIO

<i>El viejo entorno</i>	<i>El nuevo entorno</i>
<i>Era pasivo</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Es más competitivo.</i>
<i>Las empresas decidían que consumir</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>El cliente lo decide.</i>
<i>El mercado era protegido</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>La competencia es agresiva.</i>
<i>Era estable</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Cambia rápidamente.</i>
<i>Era predecible</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Es impredecible.</i>
	<ul style="list-style-type: none">•
	<ul style="list-style-type: none">•
	<ul style="list-style-type: none">•
	<ul style="list-style-type: none">•

En este entorno ¿Cuáles serían las habilidades y actitudes que requiere UD. para desempeñar mejor su labor?

CURSO

TECNICAS DE ACTUALIZACION

SECRETARIAL

LOS VALORES EN LA

ORGANIZACION

En esta parte de nuestro programa Ud.:

- Identificará la diferencia entre valores y principios.
- Clarificación de los valores institucionales.
- Los niveles de madurez y los valores

PERCEPCIÓN DE VALORES



Hoy en día los valores en las organizaciones han cobrado vida por su importancia y trascendencia, de hecho numerosas organizaciones que tienen más de 100 años de existir, tienen sólidos valores que les han permitido enfrentar el paso del tiempo.

Los valores se refieren a la Conciencia moral, la propia conciencia determina que sus actos sean susceptibles de recibir una calificación moral, es decir, que puedan ser juzgados como buenos o malos.

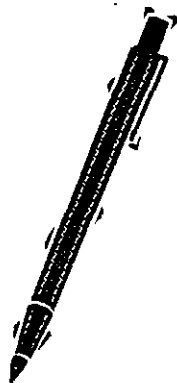
Así como las religiones han desarrollado, de un modo u otro, un código de comportamiento respecto a sus fieles. También las sociedades y organizaciones han establecido un código deseable de comportamiento, que quien lo lleva a cabo se hace acreedor de un reconocimiento social, y quien no puede ser mal visto

Desde que los hombres viven en comunidad, la regulación moral de la conducta ha sido necesaria para el bienestar colectivo. Aunque los distintos sistemas morales se establecían sobre pautas arbitrarias de conducta, evolucionaron a veces de forma irracional, a partir de que se violaran los tabúes religiosos o de conductas que primero fueron hábito y luego costumbre, o asimismo de leyes

impuestas por líderes para prevenir desequilibrios en el seno de la tribu. Incluso las grandes civilizaciones clásicas egipcia y sumeria desarrollaron éticas no sistematizadas, cuyas máximas y preceptos eran impuestos por líderes seculares como Ptahhotep, y estaban mezclados con una religión estricta que afectaba a la conducta de cada egipcio o cada sumerio.

En la China clásica las máximas de Confucio fueron aceptadas como código moral. Los filósofos griegos, desde el siglo VI a.c. en adelante, teorizaron mucho sobre la conducta moral, lo que llevó al posterior desarrollo de la ética como una filosofía.

En el siglo VI a.c. el filósofo heleno Pitágoras desarrolló una de las primeras reflexiones morales a partir de la misteriosa religión griega del orfismo.



En la creencia de que la naturaleza intelectual es superior a la naturaleza sensual y que la mejor vida es la que está dedicada a la disciplina mental, fundó una orden semirreligiosa con leyes que hacían hincapié en la sencillez en el hablar, el vestir y el comer. Sus miembros ejecutaban ritos que estaban destinados a demostrar sus creencias religiosas.

En el siglo V a.c. los filósofos griegos conocidos como sofistas, que enseñaron retórica, lógica y gestión de los asuntos públicos, se mostraron escépticos en lo relativo a sistemas morales absolutos. El sofista Protágoras enseñó que el juicio humano es subjetivo y que la percepción de cada uno sólo es válida para uno mismo. Gorgias llegó incluso al extremo de afirmar que nada existe, pues si algo existiera los seres humanos no podrían conocerlo; y que si llegaban a conocerlo no podrían comunicar ese conocimiento. Otros sofistas, como Trasímaco, creían que la fuerza hace el derecho. Sócrates se opuso a los sofistas. Su posición

filosófica, representada en los diálogos de su discípulo Platón, puede resumirse de la siguiente manera: la virtud es conocimiento; la gente será virtuosa si sabe lo que es la virtud, y el vicio, o el mal, es fruto de la ignorancia. Así, según Sócrates, la educación como aquello que constituye la virtud puede conseguir que la gente sea y actúe conforme a la moral.

La mayoría de las escuelas de filosofía moral griegas posteriores surgieron de las enseñanzas de Sócrates.

En la era CRISTIANA Los modelos éticos de la edad clásica fueron aplicados a las clases dominantes, en especial en Grecia. Las mismas normas no se extendieron a los no griegos, que eran llamados *barbaroi* (bárbaros), un término que adquirió connotaciones peyorativas. En cuanto a los esclavos, la actitud hacia los mismos puede resumirse en la calificación de 'herramientas vivas' que le aplicó Aristóteles. En parte debido a estas razones, y una vez que decayeron las religiones paganas, las filosofías contemporáneas no consiguieron ningún refrendo popular y gran parte del atractivo del cristianismo se explica por la extensión de la ciudadanía moral a todos, incluso a los esclavos.

El advenimiento del cristianismo marcó una revolución en la ética, al introducir una concepción religiosa de lo bueno en el pensamiento occidental. Según la idea cristiana una persona es dependiente por entero de Dios y no puede alcanzar la bondad por medio de la voluntad o de la inteligencia, sino tan sólo con la ayuda de la gracia de Dios.

El cristianismo primigenio realzó como virtudes el ascetismo, el martirio, la fe, la misericordia, el perdón, el amor no erótico, que los filósofos clásicos de Grecia y Roma apenas habían considerado importantes.

Uno de los puntos fuertes de la ética cristiana fue la oposición al maniqueísmo,



una religión de origen persa que mantenía que el bien y el mal (la luz y la sombra) eran fuerzas opuestas que luchaban por el dominio absoluto. El maniqueísmo tuvo mucha aceptación en los siglos III y IV d.c. San Agustín, considerado como el fundador de la teología cristiana, fue maniqueo en su

juventud pero abandonó este credo después de recibir la influencia del pensamiento de Platón. Tras su conversión al cristianismo en el 387, intentó integrar la noción platónica con el concepto cristiano de la bondad como un atributo de Dios, y el pecado como la caída de Adán, de cuya culpa una persona está redimida por la gracia de Dios.

La influencia de las creencias y prácticas éticas cristianas disminuyó durante el renacimiento.

El teólogo protestante francés y reformista religioso Juan Calvino aceptó la doctrina teológica de que la salvación se obtiene sólo por la fe y mantuvo también la doctrina agustina del pecado original.

En general, durante la Reforma la responsabilidad individual se consideró más importante que la obediencia a la autoridad o a la tradición.

La mayoría de los grandes descubrimientos científicos han afectado a la ética de los valores. Los descubrimientos de Isaac Newton, el filósofo científico inglés del siglo XVII, aportaron uno de los primeros y más claros ejemplos de esta influencia. Las leyes de Newton se consideraron como prueba de un orden divino racional. La opinión contemporánea al respecto fue expresada por el poeta inglés Alexander Pope en el verso "Dios dijo: ¡dejad en paz a Newton!, y se hizo la luz". Los hallazgos e hipótesis de Newton provocaron que los filósofos tuvieran confianza en un modelo ético tan racional y ordenado como se suponía que era la naturaleza.

Hoy en día se habla de valores y principios; podemos distinguir valores tangibles e intangibles, los primeros se ven se palpan, pero los segundos no se pueden tocar pero existen y tienen mas relación con los principios.

Cuando interactuamos con numerosas personas desearíamos tratar con personas honestas, integras, con sólidos valores y principios, no solo superfluos sino que los vivan intensamente; y lo mismo sucede cuando hacemos tratos con determinadas organizaciones, cuando pertenecemos a determinadas instituciones, la gente se siente orgullosa si es una sólida organización con un trato justo y homogéneo, cuando se estimulan sus talentos cuando se viven los principios.

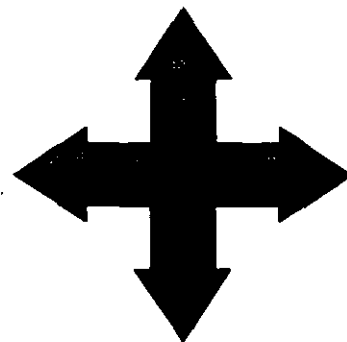
¿Pero, cual es la diferencia entre valores y principios?

UN VALOR ES

UN PRINCIPIO ES



VALORES



PRINCIPIOS

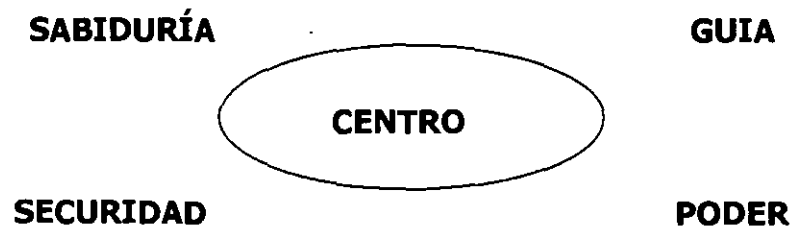
- Cuando mi vida es guiada por valores y principios.
Difícilmente puedo equivocarme.

- Cuando actúo bajo mis principios tampoco perderé el tiempo y mucho menos mis recursos.

- Usted nunca se sentirá culpable de algo que todavía no ha hecho y nunca se sentirá preocupado por algo que ya ha hecho si actúa bajo lo que considera que vale.

- Podemos andar con la frente en alto a donde quiera que vayamos

Estos nuevos comportamientos deben estar sustentados a través de los centros de vida:



La seguridad

Representa, nuestro sentido de valía, nuestra base emocional, nuestra autoestima

La guía

En ella están nuestras normas y principios, los criterios que día tras día gobiernan nuestras decisiones y acciones

La sabiduría

Es nuestra perspectiva de vida, el equilibrio para nuestra preservación, incluye nuestras experiencias y el aprendizaje recibido de ellas

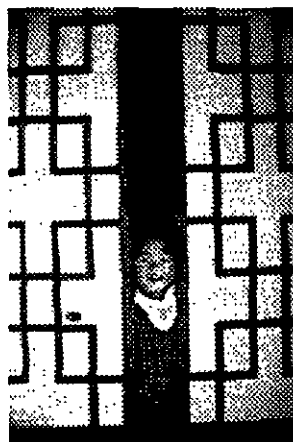
El poder

Es la capacidad o facultad de actuar, nuestra fuerza y potencia para realizar algo; nuestra energía vital para decidir, incluye la capacidad para superar hábitos profundos.

Estos 4 factores

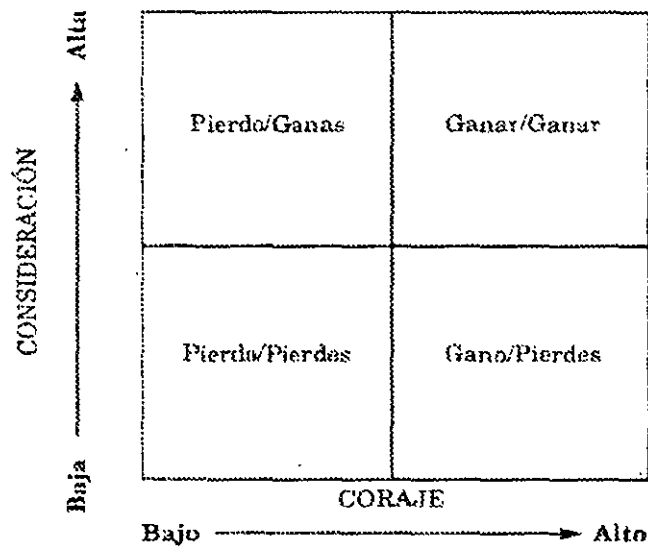
Son independientes; una seguridad y guía clara, otorgan verdadera sabiduría; y la sabiduría se convierte en la chispa que libera y dirige el poder.

Cuando todos estos factores se conjugan entre sí observaremos a un individuo equilibrado y hermosamente integrado

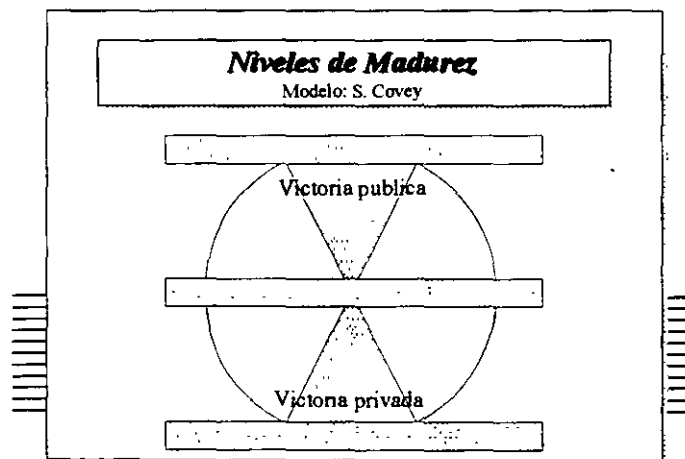


VALORES Y LOS NIVELES DE MADUREZ

El tener comportamientos sustentados en principios nos permite desarrollar un nivel de madurez de interdependencia



Cuando tenemos un nivel mental de madurez de interdependencia podemos compartir valores, y llevarlos a la práctica esto significa:



VALORES INSTITUCIONALES

Identificar los valores institucionales nos permite llevar la misma dirección, compartir los mismo objetivos y cultura institucional, pero para que esto pueda verse es imprescindible hacer un diagnóstico de nuestra organización.

Cuáles son los valores de su institución

Que se viven	Que se desean

CURSO TECNICAS DE ACTUALIZACION SECRETARIAL

HERRAMIENTAS DE ACTUALIZACION EJECUTIVA

En esta parte de nuestro programa Ud.:

- Analizará algunos conceptos que le permitirán adaptarse al entorno.
- Identificará las características de una secretaria ejecutiva.
- Valorará la importancia de una visión.
- Comprenderá el porque los paradigmas está transformando a las organizaciones y personas

**PARADIGMAS
EN LA ORGANIZACIÓN**

REFLEXIONE:

NAVIO AVERIADO

Imagine un navío cruzando el océano, con un cargamento de oro abordo, un barco potente, capaz de enfrentarse a las tormentas navegando a todo vapor. Realiza un viaje de gran importancia, rodeado de todas las precauciones. Un día el motor sufre una avería. Inmediatamente el comandante llama al **técnico** del puerto más cercano, quien trabaja durante una semana **sin obtener resultados**.

Llaman entonces al **mejor ingeniero naval** del país más próximo, quien trabaja en el motor tres días completos, sin descanso, y tampoco obtiene nada. El **barco continúa averiado**. La empresa de navegación llama entonces al mejor **especialista** del mundo en este tipo de motores. El especialista llega, observa detenidamente el cuarto de máquinas, escucha el ruido del vapor, examina la instalación de los tubos, abre su caja de herramientas, saca un pequeño martillo, da un golpe en una válvula roja que estaba un poco suelta y guarda el martillo en la caja. Ordena encender los motores y **todo funciona** con normalidad, Llegan las facturas a las oficinas de la empresa de navegación:

POR UNA SEMANA DE TRABAJO TÉCNICO	\$7,000	\$1,000 X
DÍA		
POR TRES DÍAS DE TRABAJO	INGENIERO NAVAL \$9,000	
\$300 X DÍA		
POR EL SERVICIO	ESPECIALISTA	\$10,000

- ¿Cómo es posible que cobra \$10,000 por un minuto de trabajo, y un sólo golpe de martillo? - se pregunta la empresa.

Consultando al respecto, el especialista envía el siguiente detalle de gastos:

- POR DAR UN GOLPE DE MARTILLO	\$ 1	PESO
- POR SABER DONDE GOLPEAR	\$9,999	PESOS

Lo que acabamos de analizar es un paradigma; "Los paradigmas son filtros con los que percibimos las cosas y crean nuestra realidad subjetiva".

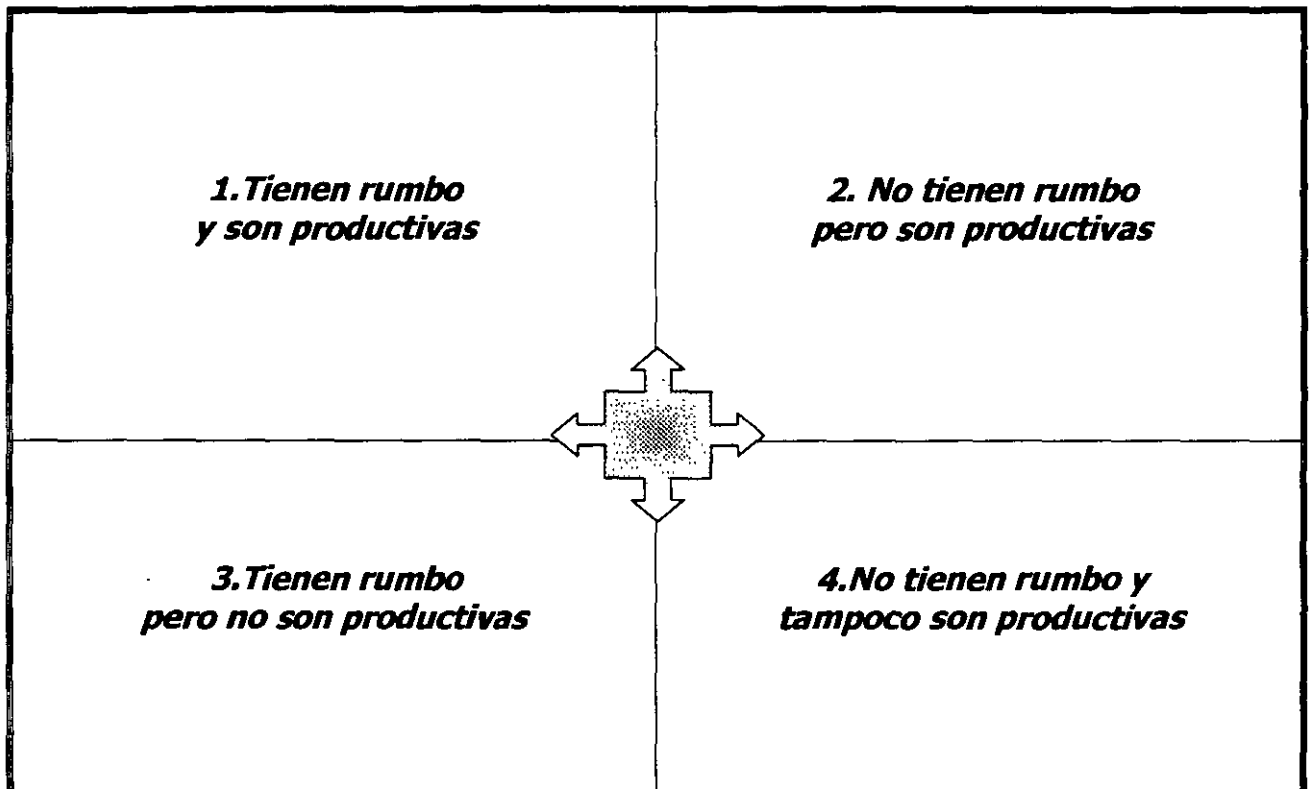
El cambio de paradigmas provoca en nosotros un cambio de nuestra actitud ante el mundo creando nuevas posibilidades hasta entonces inadvertidas.

Según Adam Smith, un paradigma "es el modo en que percibimos el mundo". Es como el agua para el pez. Los paradigmas nos explican el mundo y nos ayudan a predecir su comportamiento.

Joel Barker dice que "un paradigma es un grupo de reglas o reglamentos que establecen límites, y nos dicen que hacer para tener éxito dentro de esos límites". El pez no sabe de la existencia del agua, hasta que se lo saca de ella. El pez que nunca se le ha sacado del agua no sabe que es el agua porque no sabe, que no es el agua. Al no tener términos de comparación, no puede definir el agua.

- P E L I C U L A -

TIPOS DE PARADIGMAS



Quizá es tiempo de empezar a reflexionar seriamente los paradigmas de la organización, recuerde, la parálisis paradigmática es una enfermedad que ha destruido a más de una organización:

EL COCHINO Y LA GALLINA

Estaba un cochinito comiendo tranquilamente, cuando de pronto llega una gallina corriendo y derrapándose, y se empieza a reír de él:

Pobre.....ji,ji,ji,ji.....ja,ja,ja,ja..... te van a matar.....ja,ja,a,ja...

Entonces el cochinito muy asustado le pregunta:

¿Por qué dices que me van a matar?

Ella contesta: Es que en la mañana oí decir al patrón:

"Mañana le das chicharrón a la gallina".

**LAS PALABRAS MÁS IMPORTANTES
PARA TRABAJAR EN UNA ORGANIZACION**

Las seis palabras más importantes
DEBO ADMITIR QUE COMETÍ UN ERROR

Las cinco palabras más importantes
USTED HIZO UN BUEN TRABAJO

Las cuatro palabras más importantes.
¿CUÁL ES SU OPINIÓN?

Las tres palabras más importantes.
¿PODRÍA POR FAVOR?

Las dos palabras más importantes.
MUCHAS GRACIAS

La palabra más importante.
NOSOTROS

La palabra menos importante.
egocentrismo

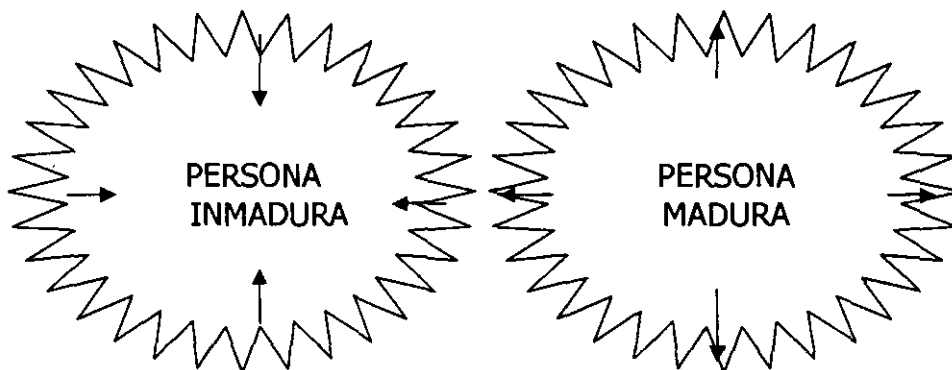


NIVELES DE MADUREZ

Hablar de madurez organizacional obviamente es hablar de la madurez de los individuos que la integran. Para la colaboración no basta tener la disposición y decir -¡SI, trabajemos juntos!-; las palabras se las lleva el viento, es necesario una buena dosis de disposición y estar conciente de que el objetivo se antepone a mis intereses personales.

Para conocer el objetivo son necesarios dos elementos indispensables:

Para favorecer las dinámicas grupales positivas y alentadoras es requisito indispensable que los integrantes del equipo sean personas maduras, ejemplo:



PARA EJEMPLIFICAR ESTE PROCESO:

INTERDEPENDENCIA

INDEPENDENCIA

DEPENDENCIA

APERTURA AL CAMBIO

¿POR QUÉ LA GENTE NO CAMBIA?

POR:

1. **IGNORANCIA** > *NO SE*
2. **INCAPACIDAD** > *NO PUEDO*
3. **APATÍA** > *NO QUIERO*
4. **DESCONFIANZA** > *NO SIRVE*
5. **MIEDO** > *NO ME ATREVO*
6. **DEPENDENCIA** > *NO ME DEJAN*
7. **CONFORMISMO** > *QUE MAS DA*

La gente no se compromete al cambio **por miedo**, el miedo nos impide correr riesgos y convertir las ideas innovadoras en acciones, nos impide pensar con creatividad y claridad, y nos genera gran cantidad de estrés. En nuestra cultura existe la tendencia a no manifestar el miedo, sin embargo el detectado es como una clave que indica que se está realizando algo nuevo, es importante aceptar que se tiene y convertir la ansiedad en entusiasmo y acción. Si se niega, el miedo se vuelve mayor cada vez. El miedo se alimenta a sí mismo, crea un círculo vicioso.

Se forma por los siguientes eslabones:

- **Uno.** Exagera las consecuencias imaginadas. Destruye a la confianza y la autoestima.
- **Dos.** Deforma la percepción. Cada cosa parece ser más difícil de lo que en realidad es.
- **Tres.** Respuesta física. El corazón late con fuerza, la mente salta de un pensamiento a otro, se humedecen las palmas de las manos, etc.
- **Cuatro.** Respuesta al miedo: no reaccionar o reaccionar violentamente.
- **Cinco.** Se cumplen las peores expectativas. El miedo produce los resultados temidos. Una vez que se completa el círculo, quedará la experiencia de haber fracasado, y al mismo tiempo, una base para reafirmar fracasos futuros. Lo primero que debe hacerse para romper este círculo, es pensar cuál es la peor cosa que podría suceder, elaborar una lista de preocupaciones de que pasaría sí, entre más grande sea la lista, se estará mejor preparado para evitar el miedo. A continuación se deben cambiar las preocupaciones por la previsión, es decir, contemplar un si eso sucede, entonces...

LOS OBSTÁCULOS DEL CAMBIO:

Por mucho que se prevea, siempre habrá una situación que obstaculice el cambio, sin embargo, estos constituyen parte del aprendizaje. Los obstáculos pueden provenir de la acción o de la no acción. Sentarse a esperar el momento oportuno puede ser el peor de los errores. El empresario millonario promedio ha ido a la bancarrota 3.75 veces. (según Kriegel)

En la era de la información, se espera que todo se base en cifras, sin embargo, cifras como altas calificaciones escolares no necesariamente justifican que una persona sea o no exitosa; el lema de la gente sobresaliente es el de no darse jamás por vencido, se requiere tenacidad y actuar con determinación para alcanzar cada propósito en la vida, todos necesitamos de esta pasión para poder sobresalir, a la vez, las personas motivadas son más flexibles y trabajan con más ahínco.

Para establecer un proceso de cambio es recomendable.

- Contraer un compromiso integral con el proceso o problema en cuestión.
- Correr riesgos.
- Esperar revolcones y aprender de ellos.
- No dar la espalda a los problemas.
- Observar siempre hacia el horizonte.
- Preever lo que se aproxima y moverse antes de que llegue.
- No hacer frente a los problemas por sí solo.

Cuando las cosas van bien en una organización, generalmente se supone que deben dejarse como están, sin embargo, las cosas que van bien, generalmente conducen a una estabilidad malsana, es decir, esta mentalidad concentra la energía en una conservación en lugar de una innovación; en jugar para no perder, en lugar de jugar para ganar, ahora ninguna organización puede quedarse atenta a ver los cambios del entorno.

Las organizaciones tienen que ser flexibles, tienen que prever e inclusive adaptarse al cambio lo más rápido posible, muchas de ellas para sobrevivir.

CURSO

TECNICAS DE ACTUALIZACION

SECRETARIAL

EL PODER DE UNA VISION.

En esta parte de nuestro programa Ud.:

- Comprenderá la importancia que tiene una visión en la vida laboral y personal.
- Distinguirá la visión de la misión personal.
- Identificará áreas de oportunidad.
- Recomendaciones para el curso.

SENSIBILIZACION

El poder de una visión

Las cosas a veces resultan ser muy obvias, sin embargo no lo vemos así porque nos gusta la complejidad. 'El hecho de saber 'tanto', nos dificulta encontrar las respuestas "sencillas". Las soluciones deben buscarse como si uno fuera principiante. Una buena práctica para conseguir esto es imaginarse que es un extraterrestre y formular preguntas básicas y hasta ingenuas:

¿Cómo trabajamos?

¿Para qué trabajamos?

¿En donde lo hacemos?

¿Cuándo lo hacemos?

¿Por qué lo hacemos así?, y observar el tipo de preguntas que hacen los niños.

Ejemplo, Levi-Strauss ha comprendido la importancia de observar al cliente:

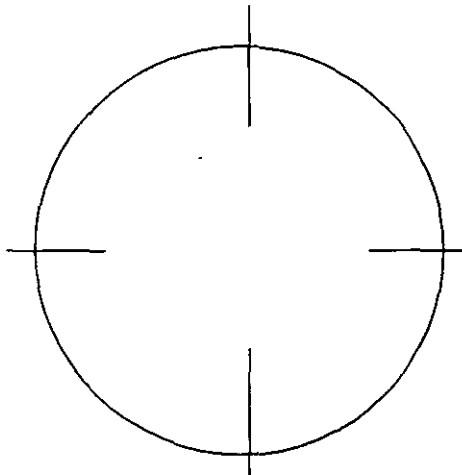
- Notaron que los clientes encogían sus jeans. Producen tallas preencogidas.
- Los clientes aplicaban blanqueador a los jeans. Lanzan jeans predesteñidos.
- Los muchachos utilizaban jeans rotos. Lanzan jeans prerasgados.

De esta forma, los clientes o usuarios muchas veces modifican el uso original de los productos y servicios, lo importante es detectar estas necesidades, saberlas escuchar y por supuesto satisfacerlas.

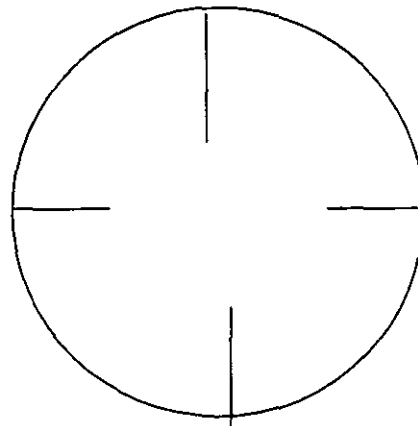
Y si podemos hacer una organización con un mismo nivel de compromiso, de trabajo y de motivación las cosas pueden facilitarse a través de una visión compartida; veamos.

A continuación realizaremos un ejercicio para ejemplificar el principio de la Cohesión:

Ejercicio.



1er. Ejercicio



2do. Ejercicio

El fracaso es una buena oportunidad para comenzar.

Los errores son inevitables, pero el no aprender de ellos nos puede llevar a volver a cometerlos, por esta razón es necesario conocer la causa de los mismos. Las personas brillantes generalmente piensan que deben hacer bien las cosas la primera vez y muchas veces caen en actitudes defensivas como las siguientes:

- Negar la realidad a sí mismo.
- Sentirse a sí mismo para sentirse mejor.
- Encubrimiento.
- Ocultar la verdad para que nadie se dé cuenta del error.
- Señalar con el dedo.
- Culpar a los demás.

Al cometer un error, lo peor que se puede hacer es enojarse con uno mismo y remarcar el error en el subconsciente, esto repercute en una reducción de la autoestima. El otro extremo es el de tomar las cosas a la ligera, sacudiese de un error es bueno si se hace después de haber sacado una enseñanza de la situación.

Los pasos para convertir los errores en instrumentos de progreso son:

- Admita la responsabilidad, le dará un valor real para lograr el cambio.
- Revise su guión. Revise la situación en una cinta mental, examine la acción y el pensamiento que provocó el error.
- Reemplace el viejo metraje. Elabore una respuesta alternativa para que este preparado la próxima vez que se presente una situación similar, con esto sentirá más confianza.
- Reensaye los nuevos movimientos. Repita mentalmente la nueva película ya corregida.

Como usted puede observar, el tener la capacidad de visualizar el rumbo es el primer paso para formar una organización sinergia.

La PERCEPCION VISUAL ó VISION permite a los seres vivos la comprensión o el conocimiento del medio ambiente donde se encuentran.

VISION es el proceso por el que se descubre a partir de imágenes que es lo esta presente en el mundo y donde esta.

"PERCEPCION es la habilidad de detectar elementos y sucesos presentes en el medio ambiente mediante mecanismos sensibles a algún tipo de energía."

"Los SENTIDOS son sistemas especializados en captar diferentes tipos de energía proveniente del medio."

"En el ser humano la visión aporta el 80% de la información del medio ambiente."

Esto se debe en parte a la gran capacidad de procesamiento del cerebro humano. Gran parte de la neocorteza, la parte mas moderna y sofisticada del cerebro humano, esta relacionada con el procesamiento de información visual, de hecho el sistema de visión se compone de aproximadamente 1.500.000 de fibras contra 200.000 de la audición.

¿PERO QUE PASA CUANDO NUESTRA VISION ES EQUIVOCADA?

El 80% de la información la recibimos a través de la percepción sobretodo visual, pero esta no siempre es fiel, nos puede engañar.

De hecho al dirigente de cualquier organización se le puede perdonar todo (que sea feo, gordo, flaco, mujeriego, parrandero, etc.), menos que se equivoque.

Cuando el rumbo que nos han planteado no es el que requerimos y nos salen con que "siempre no, deberíamos de ir a otro lugar o hacer otras cosas", esto además de traer descontento trae consigo una serie de frustraciones e incomodidades, es por eso que para construir la visión el líder, debe ser en función también del resto de la organización, el problema surge cuando unos participan y otros no, veamos:



CURSO

TECNICAS DE ACTUALIZACION SECRETARIAL

ESTRUCTURACIÓN DE UN PLAN DE VIDA PROFESIONAL

En esta parte de nuestro programa Ud.:

- Analizará los elementos que nos impiden cambiar.
- Elaborará objetivos para sus principales áreas de vida no solo laboral sino personal
- Evaluará y dará seguimiento al curso
- Recomendaciones para el curso.

QUALIDADES QUE FACILITAN EL CAMBIO.



- ✓ *Pasar de la dependencia a la independencia y de la independencia a la interdependencia.*
- ✓ *Ser proactivo*
- ✓ *Tener claro mi objetivo de cambio.*
- ✓ *Buscar alternativas*
- ✓ *No darle importancia al pensamiento pesimista*
- ✓ *Ser flexible con uno mismo*
- ✓ *Estar motivados y rodeados por gente positiva*
- ✓ *Responsabilizarse del cambio sin esperar que otros nos presionen.*
- ✓ *No culpar a nadie.*
- ✓ *No prejuizar.*
- ✓ *Mantener la mentalidad interdependiente.*
- ✓ *Analizar los pros y los contras del cambio.*
- ✓ *Visualizar los cambios.*
- ✓ *Manejo de herramientas asertivas.*
- ✓ *Persistir*

REFLEXIONE LO SIGUIENTE

UN CONTRATO DE RELACIÓN

Necesito en ocasiones una relación íntima con otra persona, para estar feliz y contento.

Yo soy quien soy, y cambiaré lo que soy de la mejor manera que yo considere.
Si yo cambio de la manera que tu pienses que debo cambiar estaré resentido conmigo mismo y contigo también.

No quiero ser el miembro dominante en nuestra relación.
No quiero ser dominado por ti. No necesito tu crítica.

Cuando pienses que necesito saber, dime como te sientes; déjame determinar mi responsabilidad con tus sentimientos.

Trataré de decirte honestamente lo que siento al ir conociendo mis verdaderos sentimientos.

Trataré activamente de responder a lo que yo te oiga decir; de oír tus sentimientos, tus deseos y tus necesidades.

Trataré de establecer mis límites cuando no pueda responder totalmente a tus expectativas...y trataré de hacerlos sin sentirme culpable.

Trataré de ser tan compasivo como pueda cuando tu estés adolorido.

Trataré de evitar hacer por ti lo que puedas hacer por ti mismo, excepto cuando a ambos nos dé placer.

Seré tan abierto como pueda y me arriesgaré a revelar mi yo real. Necesito que detengas esa revelación arriesgada con manos gentiles. Te doy esto como un compromiso libremente.

Recibiendo el tuyo.

TENEMOS UN CONTRATO

Jack V. Crawford

AREAS Y ROLES	FECHA:
Personal	<hr/> <hr/>
Familiar	<hr/> <hr/>
Social	<hr/> <hr/>
Placer	<hr/> <hr/>
\$	<hr/> <hr/>
Profesional	<hr/> <hr/>

*Si quiere un año
de prosperidad,
cultive arroz.*

*Si quiere diez años
de prosperidad,
cultive árboles.*

*Si quiere cien años
de prosperidad,
cultive personas..*

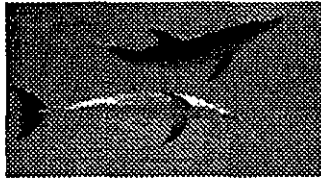
PROVERVIO CHINO



Bibliografía

- Blanchard, Kent **EMPOWEMENT** Edit. norma
- Covey, Stephen **7 HABITOS DE LA GENTE ALTAMENTE EFECTIVA**
Edit, Paidós
- Covey, Stephen **PRIMERO LO PRIMERO** Edit, Paidós
- Rodríguez, Mauro **ASERTIVIDAD PARA NEGOCIAR** Edit. McGraw Hill
- Carnegie, D.; **COMO GANAR AMIGOS** Edit. Hermes
- Rodríguez, M. ; **LOS VALORES CLAVE DE LA EXCELENCIA EDUCACIONAL Y EMPRESARIAL** Edit. McGraw Hill
- Sallenave, P.; **LA GERENCIA INTEGRAL** Edit. Hermes.
- Acevedo, Alejandro; **APRENDER JUGANDO 1** Edit. Limusa.
- De Bono Edward; **EL PENSAMIENTO LATERAL** Edit. Paidós.
- Schwartz, David; **PENSAR EN GRANDE** CURSO: Dinámica de Grupos.
- Blanchard; **EMPOWERMENT** Edit. Norma
- Rodríguez, M.; **LIDERAZGO (Desarrollo de habilidades directivas)** Edit. Manual Moderno
- Andrew Carnegie **LAS LEYES DEL ÉXITO** Edit. Plaza y Janes
- Rowan Gibson **REPENSANDO EL FUTURO** Edit. Norma

Cuando las cosas vayan mal como a veces pasa,
Cuando el camino parezca cuesta arriba,
Cuando tus recursos no alcancen y tus deudas suban,



Cuando quieres sonreír, y sólo suspiras,
Cuando tus preocupaciones te tengan agobiado,
Descansa si te urge, pero no te rindas.

Diapositiva 1

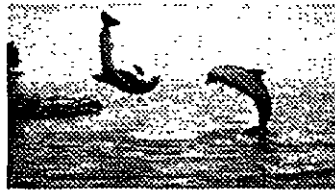
La vida es rara con sus vueltas y tumbos
Como todas muchas veces comprobamos que muchos fracasos
suelen acontecer, aún pudiendo vencer, y haber perseverado.



Así es que no te rindas...
Aunque el Paso sea lento, el triunfo puede estar a la vuelta
de la esquina,

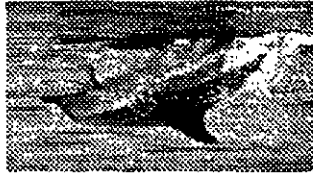
Diapositiva 2

El triunfo es el fracaso al revés, es el matiz plateado de esa nube incierta que no te deja ver su cercanía... Aún está bien cerca!



Diapositiva 3

Por eso, decídate a luchar sin duda, porque en verdad, cuando todo empeora, el que es valiente, no se rinde... LUCHA!



Diapositiva 4

DOS

PREGUNTAS

Diapositiva 1

PREGUNTA 1

-Si conocieras a una mujer embarazada, que padece sífilis y tiene 8 hijos. 3 de ellos son sordos, 2 ciegos y uno con retraso mental.....

Diapositiva 2

Le recomendarías practicar un aborto ???

Diapositiva 3

PREGUNTA 2

Se va a elegir a un nuevo líder mundial, tú tienes la oportunidad de votar por él. Hay 3 candidatos, a continuación te presento algunos hechos conocidos en la vida de los mismos:

Diapositiva 4

CANDIDATO 1

Ha sido asociado con políticos corruptos. Consulta a varios astrólogos. Tuvo 2 amantes. Fuma y toma entre 8 y 10 martinis al día.

Diapositiva 5

CANDIDATO 2

Ha sido despedido en 2 ocasiones de su trabajo. Duerme hasta el mediodía. Consumía opio en la universidad y todas las noches se toma una botella de whisky.

Diapositiva 6

CANDIDATO 3

Es un héroe de guerra condecorado, es vegetariano, no fuma y toma cerveza ocasionalmente. No se le conocen relaciones extramaritales.

Diapositiva 7

Por cual de los 3 candidatos votarías ??

Elige tu respuesta....

Piensa detenidamente....

Diapositiva 8

El candidato 1 es :
Franklin D. Roosevelt

Diapositiva 9

Ha sido asociado con políticos corruptos. Consulta a varios astrólogos. Tuvo 2 amantes. Fuma y toma entre 8 y 10 martinis al día.

Diapositiva 10

El candidato 2 es :
Wiston Churchill.

Diapositiva 11

Ha sido despedido en 2 ocasiones de su trabajo. Duerme hasta el mediodía. Consumía opio en la universidad y todas las noches se toma una botella de whisky.

Diapositiva 12

El candidato 3 es :
Adolph Hitler.

Diapositiva 13

Es un héroe de guerra
condecorado, es
vegetariano, no fuma y
toma cerveza
ocasionalmente. No se le
conocen relaciones
extramaritales.

Diapositiva 14

Por cierto,
la respuesta a la pregunta:
Recomendarías que esta
mujer se practicase un
aborto ???

Diapositiva 15

Si respondiste SI

**Acabas de matar a
BEETHOVEN**

Diapositiva 16

**Interesante, no
crees ??**

**Piensa antes de
juzgar a alguien**

Diapositiva 17

RECUERDA

**El arca de Noe fue
construida por amateurs.**

**El Titanic por
profesionales.**

Diapositiva 18

ARB Consultores

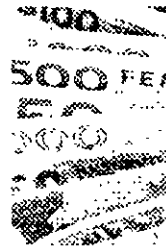
Presenta

Diapositiva 1

**LOS DESEOS
DE LA MAYORÍA DE LAS
PERSONAS SON:**

Diapositiva 2

**... felicidad, progreso y
ganar dinero.**



Diapositiva 3

Una forma de lograr estos objetivos es siendo rico y próspero.

Diapositiva 4

**También es cierto que...
Así como hay personas pobres
y personas ricas,
hay países pobres y países
ricos...**



Diapositiva 5

La diferencia entre los países pobres y los ricos no es su antigüedad...

Diapositiva 6

**Queda demostrado, con los
casos de países como India
y Egipto, que tienen mil
años de antigüedad...
y aún son pobres.**



Diapositiva 7

**Al contrario, Australia y
Nueva Zelanda, que hace
poco más de 150 años eran
desconocidos...**

Diapositiva 8

**hoy son países desenvueltos
y ricos.**



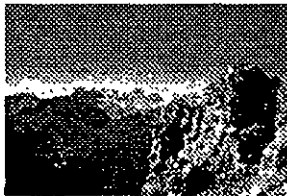
Diapositiva 9

**La diferencia entre países
pobres y ricos, tampoco
está en los recursos
naturales que disponen...**



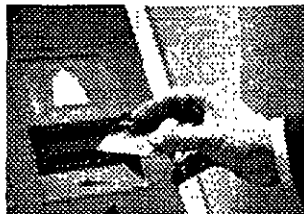
Diapositiva 10

**...pues Japón tiene un territorio
muy pequeño y su
80 % es montañoso; malo para la
agricultura y el ganado.**



Diapositiva 11

**Sin embargo, es la segunda
potencia económica
mundial.**



Diapositiva 12

**Su territorio es como una
fábrica flotante que recibe
materia prima de todo el
mundo transformándola en
productos y acumulando
riqueza.**

Diapositiva 13

**Por otro lado, se encuentra
Suiza... sin océanos y que
tiene una de las mayores
flotas náuticas del mundo.**



Diapositiva 14

**No tiene cacao, pero sí
el mejor chocolate del
mundo.**

Nestlé

Diapositiva 15

En sus pocos kilómetros cuadrados, cría ovejas y cultiva el suelo sólo cuatro meses al año, ya que el resto es invierno...



Diapositiva 16

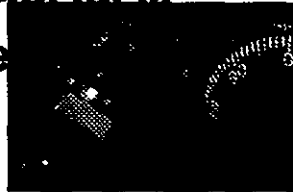
Sin embargo tiene los productos lácteos de mejor calidad de toda Europa.

Diapositiva 17

Al igual que Japón, no tiene productos naturales, pero da, y exporta servicios de calidad muy difícil de superar.

Diapositiva 18

**y... es un país pequeño que
da una imagen de
seguridad, orden y trabajo,
que los convirtió en la
"caja fuerte" de**



Diapositiva 19

**Tampoco es la
inteligencia de las
personas, como lo
demuestran
estudiantes de
países pobres que
emigran a los países
ricos y consiguen
resultados
excelentes.**



Diapositiva 20

**Otro ejemplo son los
ejecutivos de países ricos
que visitan nuestras
fábricas, y al hablar con
ellos nos damos cuenta que
no hay diferencia
intelectual.**

Diapositiva 21

**Finalmente no podemos
decir que la raza hace la
diferencia.**

**Pues en los países
europeos vemos cómo los
llamados "ociosos" de
América o Africa...**

Diapositiva 22

**demuestran ser la fuerza
productiva de esos países.**

Preguntémonos

**¿Quién levanta las
cosechas en nuestro vecino
país del norte?**

Diapositiva 23

Entonces...

**¿Qué hace la
diferencia?**



Diapositiva 24

**LA ACTITUD DE LAS
PERSONAS HACE LA
DIFERENCIA...**



Diapositiva 25

**Al estudiar la conducta de
las personas en los países
ricos, se descubre que la
mayor parte de la población
cumple las siguientes
reglas, cuyo orden puede
ser discutido:**

Diapositiva 26

**1• Una moral como
principio básico...**

Diapositiva 27

**2• El orden y la
limpieza...**

Diapositiva 28

3• La integridad...

Diapositiva 29

4• La puntualidad...

Diapositiva 30

**5• La
responsabilidad...**

Diapositiva 31

**6• El deseo de
superación...**

Diapositiva 32

**7• El respeto a las
leyes y el reglamento...**

Diapositiva 33

**8• El respeto por el
derecho de los demás...**

Diapositiva 34

9• Su amor al trabajo...

Diapositiva 35

**10• Su esfuerzo por
mejorar la economía a
través del
acometimiento.**

Diapositiva 36

***¿Necesitamos de
más leyes?***



Diapositiva 37

No....

**¿sería suficiente cumplir
y hacer cumplir estas 10
simples reglas?**

Diapositiva 38

**En los países pobres sólo
una mínima
(casi ninguna) parte de la
población sigue estas
reglas.**

Diapositiva 39

**No somos pobres
porque a nuestro
país le falten...**

Diapositiva 40

**...riquezas naturales, o
porque la naturaleza
haya sido cruel con
nosotros.**

Diapositiva 41

**Simplemente por
Nuestra Actitud.**



Diapositiva 42

**Nos falta carácter para
cumplir estas premisas
básicas del
funcionamiento de la
sociedad...**

Diapositiva 43

**Si Ud. no aplica estos
principios no va a
pasar nada.**

Diapositiva 44

**...ni lo van a echar del
trabajo, tampoco va a
tener mala suerte por 7
años, etc...**

Diapositiva 45

**Si ama a sus hijos,
comparta con ellos
este mensaje para
que la mayor
cantidad de gente
posible piense
sobre este tema.**



Diapositiva 46

**Si esperamos que el
gobierno solucione
nuestros problemas,
esperaremos toda la
Vida.**

Diapositiva 47

**Cuanto más empeño
pongamos en nuestros
actos y cambiemos nuestra
actitud, puede significar la
entrada de nuestro país en
la senda del progreso y
bienestar...**

Diapositiva 48

**Estos valores nos animan
en cada proceso de cambio
que impulsamos, en cada
meta que alcanzamos y
sobre todo, en la vida que
llevamos.**

Diapositiva 49

**Queremos compartir esto
con ustedes para que
juntos forjemos una
mejor vida, una mejor
organización y por lo
tanto un mejor País...**

Diapositiva 50

**Quando nos referimos a formar
Una mejor vida...
Una mejor organización...
Y un mejor país...**

**REFLEXIONEMOS
LO SIGUIENTE**

Diapositiva 51

NUESTRA IDIOSINCRACIA LABORAL

Diapositiva 52

Refieren las crónicas que en 1994 se celebró una competencia de remo entre Japón y México. Los remeros Japoneses se destacaron desde el comienzo.

Llegaron a la meta **UNA HORA** antes que el equipo mexicano.

Diapositiva 53

De regreso en México, el comité ejecutivo se reunió para analizar las causas de tan desconcertante e imprevisto resultado. Las conclusiones fueron:

- 1) En el equipo japonés había un jefe de equipo y 10 remeros.**
- 2) En el equipo mexicano había un remero y 10 jefes de equipo.**

Diapositiva 54

La decisión paso a la esfera de la planificación estratégica, con una reestructuración que calaría en lo más profundo de la delegación.

Diapositiva 55

Para 1995, producida la largada de la nueva competencia, el equipo japonés volvió a adelantarse desde el comienzo. Esta vez el equipo mexicano arribó a la meta **DOS HORAS** más tarde. El nuevo análisis del Comité Ejecutivo arrojó los siguientes resultados:

Diapositiva 56

- 1) En el equipo japonés había un jefe de equipo y 10 remeros.
- 2) En el equipo mexicano, luego de los cambios introducidos por el departamento de Planificación Estratégica, la composición era la siguiente:
 - * UN JEFE DE EQUIPO
 - * DOS ASISTENTES AL JEFE DE EQUIPO
 - * SIETE JEFES DE SECCIÓN
 - * UN REMERO

Diapositiva 57

La conclusión del comité fue unánime
y lapidaria:

**"EL REMERO ES UN
INCOMPETENTE".**

Diapositiva 58

En 1996 se le presentó una nueva oportunidad
al equipo mexicano.

El departamento de Nuevas Tecnologías y
Negocios había puesto en marcha un plan
destinado a mejorar la productividad,
introduciendo novedosas modificaciones en la
organización que generarían, sin lugar a dudas,
incrementos substanciales de efectividad,
eficiencia y eficacia.

Diapositiva 59

Serían la llave del éxito, el broche de oro de
un trabajo que humillaría al mismísimo Peter
Drucker.

**El resultado fué catastrófico.
El equipo mexicano llegó TRES HORAS
más tarde que el japonés.**

Las conclusiones revelaron datos
escalofrantes:

Diapositiva 60

1) Para desconcertar, el equipo japonés optó por la alineación tradicional: un jefe de equipo y 10 remeros.

2) El equipo mexicano utilizó una novedosa formación vanguardista, integrada por:

Diapositiva 61

•UN JEFE DE EQUIPO.

- * Dos auditores de calidad total
- * Un asesor de empowerment
- * Un supervisor de I.S.O. 9000
- * Un analista de procedimientos
 - * Un tecnólogo
 - * Un contralor
 - * Un jefe de sección
- * Un apuntador de tiempos
 - * Un remero

Diapositiva 62

Luego de varios días de agotadoras reuniones y profundo análisis, el comité decidió castigar al remero quitándole

"todos los bonos e incentivos por el fracaso alcanzado".

Diapositiva 63

En la reunión de cierre, el comité junto con los accionistas representativos, concluyeron:

"Recurriremos a la contratación de un nuevo remero, pero a través de un contrato de outsourcing, con el objeto de no tener que lidiar con el sindicato y no estar atado a convenios laborales anquilosados, que sin duda, degradan la eficiencia y productividad de los recursos."

Diapositiva 64

De la anterior historia se desprenden cuatro moralejas:

- 1.- No hay justicia en los juegos olímpicos.
- 2.- Existen Japoneses con mucha suerte.
- 3.- Los mexicanos no pudieron hacer traza.
- 4.- El remero era **reactivo** en lugar de ser **proactivo**. El remero era flojo y no se apego a la misión, visión, objetivos, estrategias y tácticas del sistema y por si fuera poco no supo trabajar en equipo.

Diapositiva 65

por favor:
Tomemos conciencia de
que:

Diapositiva 66

1) SÓLO EN MÉXICO...

- **Una pizza puede llegar a tu casa más rápido que una ambulancia.**



Diapositiva 67

2) SÓLO EN MÉXICO...

- **Las filas en las cajas rápidas son las más lentas de los supermercados.**

Diapositiva 68

3) SÓLO EN MÉXICO...

- **Es más fácil ser asaltado que conseguir trabajo.**

Diapositiva 69

4) SÓLO EN MÉXICO...

- **Poner la direccional para pasar al carril de al lado es una señal de alerta para que los otros NO te dejen pasar y prefieren rayar su coche antes de que entres delante de ellos.**

Diapositiva 70

5) SÓLO EN MÉXICO...

- **Se persigue a las ambulancias para llegar más pronto.**

Diapositiva 71

6) SÓLO EN MÉXICO...

- **Estamos mas preocupados por el futuro de la selección Nacional de fútbol que por el FOBAPROA
o
cosas similares.**

Diapositiva 72

7) SÓLO EN MÉXICO...

- **Es más fácil encontrar un expendio de cerveza que a un policía.**

Diapositiva 73

8) SÓLO EN MÉXICO...

- **Mucha gente es feliz recibiendo una torta y un refresco, a cambio de ir a votar por alguien que probablemente se va a hacer rico en los próximos 3 ó 6 años como lo han demostrado casos escandalosos de muchos políticos mexicanos.**

Diapositiva 74

**Compañeros, esto es lo que
esta pasando en México**

¿PODREMOS CAMBIAR?

Diapositiva 75

**" SI SE PUEDE "
Y lo podemos promover
JUNTOS**

Comenzando por:

Diapositiva 76

Los dirigentes de nuestras
organizaciones.

Estableciendo un rumbo,
una directriz, **una
visión.**

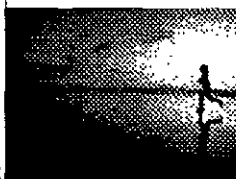
Diapositiva 77

El proceso de madurez

INTERDEPENDENCIA

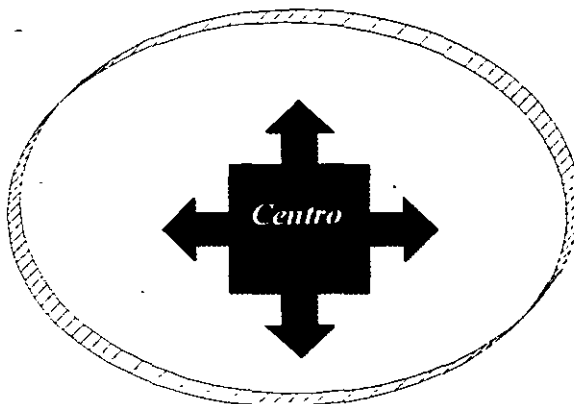
INDEPENDENCIA

DEPENDENCIA



Diapositiva 78

Los cuatro centros de vida



Diapositiva 79

Los 4 centros de vida

La seguridad

Representa, nuestro sentido de valía, nuestra base emocional, nuestra autoestima.



Diapositiva 80

Los 4 centros de vida

La guía

En ella están nuestras normas y principios, los criterios que día tras día gobiernan nuestras decisiones y acciones



Diapositiva 81

Los 4 centros de vida

La sabiduría

Es nuestra perspectiva de vida, el equilibrio para nuestra preservación, incluye nuestras experiencias y el aprendizaje recibido de ellas



Diapositiva 82

Los 4 centros de vida

El poder

Es la capacidad o facultad de actuar, nuestra fuerza y potencia para realizar algo, nuestra energía vital para decidir, incluye la capacidad para superar hábitos profundos.



Diapositiva 83

Los 4 centros de vida

Estos 4 factores

Son independientes: una seguridad y guía clara, otorgan verdadera sabiduría; y la sabiduría se convierte en la chispa que libera y dirige el poder. Cuando todos estos factores se conjugan entre sí observaremos a un individuo equilibrado y hermosamente integrado

Diapositiva 84