

Video y lectura de Misión, visión y valores y Tema Hotel Ritz Carlton

1. ¿Qué es la misión de la empresa?

La misión de la empresa es la respuesta a la pregunta, ¿Para que existe la organización?

2. ¿Que permite la misión?

La misión nos permite concienciarnos de nuestra labor en el mercado, Define el negocio al que se dedica la organización, las necesidades que cubren con sus productos y servicios, el mercado en el cual se desarrolla la empresa y la imagen pública de la empresa u organización. La clave es que este escrita en los corazones de todos.

3. ¿Qué es la visión?

Visión es la parte emocionante del futuro. Establece las metas y objetivos, a grandes rasgos, que queremos llegar a alcanzar. Define y describe la situación futura que desea tener la empresa, el propósito de la visión es guiar, controlar y alentar a la organización en su conjunto para alcanzar el estado deseable de la organización. Responde a la pregunta, ¿Qué queremos que sea la organización en los próximos años?

4. ¿Que son los valores corporativos?

Los valores corporativos son la respuesta a la pregunta, ¿En que creemos y como somos? Definen la forma de trabajar y de existir para alcanzar la visión, el conjunto de principios, creencias, reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía institucional y el soporte de la cultura organizacional. Permiten el marco de referencia que inspira y regula la vida de la organización

5. ¿Desde la óptica de Steven Covey que es la Co-misión?

Es el enlace que se produce entre la misión de la empresa, la misión del departamento y la misión del colaborador.

6. De acuerdo a la filosofía de Steven Covey con respecto a la misión ¿Cuáles son los 5 criterios que se deben cumplir?

- a. Debe ser permanente. Se debe escribir como si nunca cambiara, debe contener la mayor sabiduría.
- b. Se refiere a fines y medios. Está centrada en principios logra los fines.
- c. Debe tratar con todas las personas claves. No se puede rechazar a nadie.
- d. Trata con las 4 necesidades básicas (necesidad económica, necesidad social, necesidad mental y la necesidad espiritual de hacer una

contribución

- e. Debe pertenecer a todos. Significa emocionalmente (entendida, preparada) todos deben sentirse involucrados

7. ¿Cuál es el lema del Hotel Ritz Carlton

Su lema está impreso en una tarjeta que los empleados portan: "somos damas y caballeros sirviendo a damas y caballeros".

8. ¿Cuál es el nuevo enfoque que el Hotel Ritz Carlton implementó y en que está enfocado?

El nuevo enfoque de la empresa es casi lo opuesto a lo que se había hecho: no hay que decirle a los colaboradores cómo hacer que los huéspedes estén felices. Ahora se espera que ellos lo deduzcan. Diana Oreck, la vicepresidenta, dice que "cambiamos el enfoque pesadamente preceptivo y prescrito hacia una administración enfocada en resultados." Sin embargo, los resultados no cambiaron. El objetivo sigue siendo la felicidad del huésped y que éste diga GUAU por el servicio recibido. Sin embargo, bajo el nuevo enfoque, las interacciones de los nuevos miembros del personal y los huéspedes son más naturales, relajadas y auténticas, en lugar de sonar si estuvieran leyendo líneas de un manual.

Libro "Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva y Tráguese ese sapo.

9. De acuerdo al libro "Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva" ¿Cuáles son los 7 hábitos?

1. Proactividad
2. Empezar con un fin en mente
3. Establecer primero lo primero
4. Pensar en ganar/ganar
5. Procurar primero comprender, y después ser comprendido,
6. Sinergizar
7. Afilar la sierra

10. La ética del carácter se basa en la idea fundamental de que hay *principios* que gobiernan la efectividad humana, leyes naturales de la dimensión humana que son tan reales, tan constantes y que indiscutiblemente están tan «allí» como las leyes de la gravitación universal en la dimensión física. ¿Cuáles son estos principios?

- 1. Principios:**
2. Integridad.
3. Honestidad.
4. Dignidad humana.

5. Calidad
6. Excelencia
7. Potencial

11. La Victoria Personal se logra a través de cuales hábitos.

Se logra a través de los **tres primeros hábitos** afirman el autocontrol y la disciplina, el objetivo es la **independencia**, la autosuficiencia. Implican pasar de la actitud del 'tú' (tú me cuidas / eres el culpable / debes ayudarme / no me ayudaste / ...) a la actitud del 'yo' (yo lo haré / puedo hacerlo). Son hábitos del carácter (lo que somos).

Hábito Nº 1: Sea proactivo. La conducta Proactiva es el producto de nuestras propias decisiones, basadas en valores. La conducta Reactiva nos lleva a culpar a otros, o a las circunstancias, de nuestros propios males. **Es el hábito de su Visión Personal.**

Hábito Nº 2: Comience con el final en la mente. Es comenzar con una clara idea de hacia dónde quiere ir. Todas las cosas son creadas dos veces: la creación física sigue a la creación mental. **Es el hábito de su Liderazgo Personal.**

Hábito Nº 3: Ponga lo primero, primero. No es cómo Ud. organiza el tiempo, es cómo se administra Ud. **Es el hábito de su Gerencia Personal.**

12. La Victoria Pública se logra a través de cuales hábitos

A través de los tres segundos hábitos afirman la expresión externa de nuestro carácter: son **hábitos de Personalidad**, la expresión externa del carácter. Nos llevan a la actitud del 'nosotros' (nosotros cooperaremos / lo haremos). Con la Etica de la Personalidad, desarrollamos técnicas y tecnología: cómo influenciar a la gente, técnicas mentales, adecuar nuestra vida para influenciar a otros. La Etica de la Personalidad es positiva sólo cuando nace en forma natural y congruente del carácter.

Hábito Nº 4: Piense Ganar/Ganar (o No Hay Trato). Es la actitud de buscar soluciones en la que todos ganemos, a través de la comunicación. **Es una filosofía en la interacción humana.**

Hábito Nº 5: Busque comprender primero y ser comprendido después. Se requiere tremenda energía para comprender, para oír en lugar de hablar. **Es el hábito de oír con profundidad.**

Hábito Nº 6: Sinergia. La esencia fundamental en la sinergia es que el todo es mayor que la suma de sus partes. Se logra cuando la gente se comunica con respeto y creatividad, para aprender e internalizar. **Es el hábito de la Cooperación Creativa.**

13. ¿Cómo se logra la renovación?

La Renovación se logra a través del séptico hábito está relacionado con todos los demás y es el que cierra el círculo. Es el hábito del mejoramiento continuo, el crecimiento constante.

Hábito N° 7: “Afilarse la sierra”. Es preservar y mejorar su activo más importante, Ud. mismo. Renovar diaria y continuamente los cuatro elementos de su naturaleza: Su Yo Físico, su Yo Mental, su Yo Espiritual y su Yo Social y Emocional. **Es el hábito de la Renovación y el Mantenimiento Personal.**

14. ¿Qué significa (desde la óptica de la lectura tráguese ese sapo) el sapo?

Su “sapo” es su tarea mayor y más importante, la que probablemente postergue si no hace inmediatamente algo al respecto. También es precisamente la tarea que puede tener el mayor impacto en su vida en este momento.

15. Según EL Libro tráguese ese sapo ¿Cuál es la clave para alcanzar altos niveles de rendimiento y productividad?

La clave para alcanzar altos niveles de rendimiento y productividad es desarrollar el hábito perdurable de encarar su tarea principal como primera cosa cada mañana. Tiene que desarrollar la rutina de “tragarse ese sapo” antes de hacer cualquier otra cosa y sin ocupar demasiado tiempo en pensarlo.

16. ¿Cuál es y qué significa la historia del hombre que detiene a un músico en una calle de Nueva York?

La historia del hombre que detiene a un músico en una calle de Nueva York y le pregunta cómo puede llegar al Carnegie Hall. El músico le dice: “Practica, hombre, practica”. La práctica es la clave para dominar cualquier habilidad. Por fortuna su mente es como un músculo.

Se vuelve más fuerte y capaz con el uso. Con la práctica puede aprender cualquier conducta o desarrollar cualquier hábito que considere necesario o deseable.

17. Para Brian Tracy ¿Cuáles son las 21 Estrategias para tomar decisiones rápidas?

- a. Ponga la mesa.
- b. Planifique cada día con antelación.
- c. Aplique a todo la regla del 80/20.
- d. Estudie las consecuencias.
- e. Practique continuamente el método ABCEDE.
- f. Céntrese en áreas claves de resultados.

- g. Obedezca la ley de la eficiencia obligada.
- h. Prepárese concienzudamente antes de empezar.
- i. Haga sus deberes.
- j. Refuerce sus talentos especiales.
- k. Identifique sus obstáculos clave.
- l. Ponga un ladrillo después de otro .
- m. Presiónese a sí mismo.
- n. Optimice sus poderes personales.
- o. Motívese para la acción.
- p. Practique la postergación creativa.
- q. Haga primero la tarea más difícil.
- r. Divida la tarea.
- s. Créese lapsos amplios de tiempo.
- t. Desarrolle un sentido de urgencia.
- u. Concéntrese resueltamente en lo que está haciendo.

Tema Inteligencia Emocional

18. ¿Cuál es el pensamiento de Aristóteles con respecto a la Inteligencia Emocional”

El pensamiento es “Cualquiera puede ponerse furioso... eso es fácil. Pero estar furioso con la persona correcta, en la intensidad correcta, en el momento correcto, por el motivo correcto, y de la forma correcta... eso no es fácil”.

19. ¿Que es y que no es Inteligencia Emocional?

Lo que es: Capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás.

Lo que no es: Ahogar las emociones, sino dirigirlas y equilibrarlas.

20. ¿Cuáles son algunas Ventajas de la Inteligencia Emocional?

Algunas ventajas son: Aumento de la motivación, eficacia y eficiencia en las personas y equipos; mejora en la comunicación, colaboradores más contentos, más plenos, mejor calidad de vida, se implican mejor en su trabajo siendo más responsables y autónomos, relaciones personales mejoran tanto como el clima laboral, como las relaciones con los clientes y con todos los públicos de la empresa a nivel personal, familiar y en todos los aspectos de la vida, procesos de cambio y de desarrollo continuo de esta se agilizan, poder (esencialmente el carismático) y el liderazgo se refuerzan.

21. ¿Cómo diferenciar el coeficiente intelectual de la Inteligencia Emocional?

Inteligencia de CI	Inteligencia de CE
pensar	sentir
examinar, revisar	creer firmemente en las propias decisiones
palabras y cifras	personas y situaciones
comprender el pasado	actuar de cara al futuro
frío, definido	cálido, impreciso
distanciado	integrado
egocéntrico	orientado a la colectividad
aislado	vinculado
intelecto	sentimiento
formación intelectual	formación sensitiva

22. ¿Cómo se logra de acuerdo a los postulados de la inteligencia emocional un Proceso de Transformación Individual?

Con la Autoconciencia, ser consciente de sí mismo. Conocer qué estoy sintiendo. Conocer por qué lo estoy sintiendo. Clave para la toma de decisiones.

Con el autocontrol. Significa la disposición para saber manejar ampliamente los propios sentimientos. Manejo de emociones y canalización positiva de ellas.

Con la motivación que significa ser aplicado, tenaz, saber permanecer en una tarea, no desanimarse cuando algo no sale bien, no dejarse desalentar.

Con la empatía, tratar de sentir lo que la otra persona está percibiendo

Con la habilidad social, que es nneuronas espejo Risa de líderes exitosos. Atención y Comunicación no verbal. Y con sensación placentera.

Tema Fidelización:

23. ¿Qué es fidelización?

Consiste en crear vínculos emocionales entre los colaboradores, que influyen en su satisfacción y su vinculación con el proyecto de la empresa. La fidelización de los colaboradores comienza en el mismo momento en el que la compañía sale al mercado laboral en su búsqueda y va de la mano del desarrollo de cada uno de ellos.

24. ¿Cuáles son los dos pilares de la fidelización?

Vinculación y la Satisfacción

25. ¿Cuáles son los tipos de colaboradores y cuál es su relación con los pilares de la Fidelización?

Terrorista	-	-
Rehén	-	+
Mercenario	+	-
Apóstol	+	+

26. ¿Cuáles son algunas características de un colaborador terrorista?

No está a gusto o comprometido con la empresa. Critica la empresa y siempre está buscando a alguien que le quiera oír. Siempre está creando mal ambiente, en contra de todo. Envenena a sus compañeros. Comunica que no se siente bien a los compañeros y a los clientes. Dificulta la creación de motivaciones en otros compañeros.

27. ¿Cuáles son algunas características y actitudes personales de un colaborador Rehén?

Víctimas potenciales. Gran compromiso y baja satisfacción. Personas no satisfechas pero que no cambian de empresa. Es un terrorista en potencia. **Actitudes personales:** Falta de autonomía. Dependencia. Debilidad de carácter

28. Alta satisfacción y bajo compromiso. Se encuentran a gusto, dejan que les mimen (sueldo, auto, beneficios sociales), pero no harán ningún esfuerzo extra para la organización. En cuanto otra organización les ofrezca más dinero, se marcharán. **Actitudes personales:** Egoístas. Sin ideales.

29. ¿Cómo se genera valor a un colaborador?

Motivación del trueque: que me da la empresa a cambio por mi trabajo.

1. Motiva la parte monetaria o tangible.
2. Cambia un trabajo por una recompensa.

3. Genera un alto costo monetario al crear mercenarios en lugar de trabajadores fieles y comprometidos.
4. Tiene un marcado carácter de insaciabilidad.
5. A mayor recompensa, mayor valor percibido.

Motivación del profesional: encuentro valor en mi trabajo porque hago lo que me gusta.

1. Es generada por el trabajo en sí, ajeno a cualquier tipo de motivación externa.
2. El trabajador ve atractivo su desempeño y ve un valor intrínseco en el mismo trabajo.
3. Se conecta con la necesidad humana de aprender, de tener bajo control las cosas.
4. Los empleados se marcan estándares de alta calidad.

Motivación del voluntariado: mi trabajo influencia positivamente en otros.

1. Permite encontrar sentido al trabajo, por el placer de que el trabajo cause un buen impacto en otras personas.
2. Se conecta con la necesidad humana de dejar un legado y de dar dirección a las necesidades afectivas.

Disminución de esfuerzos: al disminuir el esfuerzo físico percibido se aumenta la creación de valor.

Disminuir el esfuerzo emocional percibido: hacer que los empleados no se sienten a gusto con la empresa, clientes o compañeros.