



Módulo 1: La cooperación en el lugar de trabajo - Día 1

SESIÓN 3

EN QUÉ CONSISTE LA COOPERACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO



Dinámica de Introducción:

“La barilla”



Preguntas:

- ¿ Qué les pareció?
- ¿ Cómo se sintieron?

Objetivos de la sesión



Al finalizar la sesión, los participantes podrán:

1. Explicar **qué es** la cooperación en el lugar de trabajo y sus beneficios
2. Identificar los **elementos básicos** para el éxito de la cooperación en el lugar de trabajo
3. Describir las diferentes **formas de cooperación** en el lugar de trabajo

Trabajo Grupal

1. ¿ Qué se entiende por Cooperación en el lugar de trabajo?
2. ¿ Es necesaria la cooperación en el lugar del trabajo?
¿Por qué?

¿Qué es la cooperación en el lugar de trabajo? (I)

- *Un proceso en el que los trabajadores y la gerencia resuelven juntos problemas de interés común por medio de la **participación y la discusión** para **beneficio mutuo** de la gerencia y los empleados.*

Manual de formación SCORE. Módulo 1

Será necesaria la cooperación en el lugar de trabajo ?



- Las empresas suponen actividades complejas que generan problemas constantes que necesitan resolverse.



- Incluso las operaciones más pequeñas requieren del trabajo en equipo



¡La persona que hace el trabajo sabe más!

- Los operarios de las máquinas son los que más conocen de ellas.
- Los vendedores son los que más conocen a los clientes.
- Los equipos de control de calidad son los que más conocen de los problemas de calidad.
- Etc.

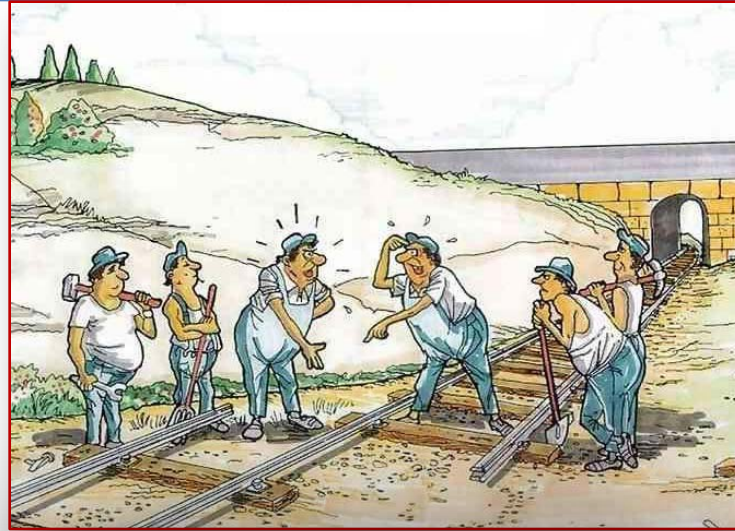


⇒ ¿Usted **hace participar** a todo el personal en la resolución de problemas?

⇒ ¿**Valora** sus ideas y aportes?

A algunas empresas les queda mucho por recorrer (II)

De la
CONFRONTACIÓN



a la
COOPERACIÓN



PESR





Videos



MOD1-FMC-VD4-Les avantages

MOD1.FMC-VD3-Pits





Beneficios de la cooperación en el lugar de trabajo

- Disminuye la cantidad de tiempo necesario para implementar cambios
- Resulta en una **mejor toma de decisiones**
- **Eleva la moral, la motivación y el compromiso** y, en consecuencia, el desempeño de los trabajadores.
- Minimiza los conflictos y discusiones.



Requisitos mínimos para las empresas

- **Cumplir con las leyes nacionales.**
- Contribuir al **cumplimiento de los principios y derechos** fundamentales en el trabajo
 - Libertad de asociación y negociación colectiva
 - Eliminar toda forma de trabajo forzoso u obligatorio
 - Abolir efectivamente el trabajo infantil
 - Eliminar la discriminación
- **Concertar** de manera continua con los trabajadores y sus representantes y crear mecanismos para la resolución de conflictos y reclamaciones.

¿Están establecidos los conceptos básicos?



1. ¿Cuáles son las fortalezas en cuanto a las relaciones laborales en la empresa?
2. ¿Qué áreas necesitan mejorar la empresas?

Véase:

Capítulo 4.3. Ejercicio 6. Página 27



El papel de la gerencia en la cooperación en el lugar de trabajo (III)

- **La filosofía y la actitud** de la gerencia son esenciales para el éxito de la cooperación en el lugar de trabajo.
 - La gerencia debe:
 - Reconocer y respetar los derechos de los trabajadores
 - Considerar a los empleados como el activo más importante de la empresa
 - Reconocer que el rendimiento de la empresa depende de la colaboración y el compañerismo entre la gerencia y los trabajadores
 - Adoptar estilos de gerencia participativos
- ⇒ ***“La cooperación en el lugar de trabajo sólo funciona cuando la gerencia cree en ella”.***



Formas de cooperación en el lugar de trabajo

- **Formas básicas:**
 - Comunicación unidireccional
 - Comunicación recíproca

- **avanzadas:**
 - Consulta
 - Negociaciones

- **Más Avanzadas:**
 - Resolución conjunta de problemas
 - Toma de decisiones conjunta
 - Negociación colectiva

¿Qué formas de cooperación en el lugar de trabajo se practican en su empresa?



1. Hable acerca de las formas de cooperación en el lugar de trabajo que se practican en su empresa con sus compañeros.
2. ¿Qué desafíos enfrenta?

Véase:

Capítulo 4.6. Ejercicio 7. Página 30

Aspectos esenciales de la cooperación en el lugar de trabajo (IV)



- **¿Serán Importantes?:**
- **¿Por qué?**
- **Comentemos**

Aspectos esenciales de la cooperación en el lugar de trabajo.

- La cooperación en el lugar de trabajo se basa en el **respeto** mutuo y la **confianza** construida sobre **antecedentes de buena comunicación** y la trasmisión de la información.





La confianza se basa en las relaciones

- Confianza = Seguridad de alguien sobre algo.
- Los resultados de un bajo nivel de confianza son:
 - Falta de comunicación
 - Falta de cooperación
 - Uso ineficiente de los insumos y productos
- Los altos niveles de confianza:
 - Estimulan la innovación.
 - Mejoran la comunicación recíproca.
 - Permiten que los trabajadores entiendan y se identifiquen con la empresa y sus objetivos.



¿Qué genera la confianza?

¿Qué más se puede hacer?

Tanto trabajadores como gerentes deben:

- Ser abiertos, cumplir sus promesas y decir la verdad.
- Los gerentes deben:
 - Implementar políticas de manera justa.
 - Estimular la comunicación abierta en todos los niveles
 - Reconocer los logros y los esfuerzos
 - Aclarar las expectativas de los trabajadores y lo que ellos pueden esperar de la gerencia



Respeto: Implicancias.

- El respeto en el lugar de trabajo proviene de una **comprensión de que cada persona es diferente** y de que nadie debe ser discriminado por diferencias ideas, aportes, de raza, género o condición de discapacidad.
- El respeto mutuo implica **reconocer las iniciativas y tomar las opiniones de sus colegas en serio.**
- La falta de respeto entre los trabajadores o entre los trabajadores y los gerentes con frecuencia lleva a:
 - la desconfianza,
 - la baja productividad y
 - posibles conflictos.



Comunicación

- La buena comunicación es más que el intercambio de mensajes entre personas
- Es asegurarse de que los mensajes se **entiendan**
- Una comunicación efectiva requiere **honestidad y franqueza** entre el emisor y el receptor
- Una buena comunicación requiere esfuerzo y toma tiempo, pero vale la pena



Costos de la mala comunicación

- Algunos de los costos de una mala comunicación en el lugar de trabajo son:
 - **aumento del riesgo** de cometer errores
 - **clientes insatisfechos** debido a la mala calidad del servicio al cliente
 - desaliento de la innovación
 - **empleados insatisfechos**



Cómo eliminar las barreras comunicativas.

- Reduzca las barreras físicas que impidan la comunicación
- Tenga en cuenta los niveles de ruido en su producción
- Use lenguaje familiar para su audiencia
- Evite hacer afirmaciones que se presten para malentendidos
- Siempre pida opiniones y comentarios y brinde aclaraciones cuando sea necesario
- Propicie la comunicación entre diferentes áreas y departamentos

¿Cómo mejorar la comunicación?

- ¡Hable con los empleados! Pregúnteles cómo están y si algo les molesta
- Establezca canales de comunicación para poder resolver los problemas con anticipación
- Mantenga una comunicación abierta para motivar las opiniones, los comentarios y el compromiso
- Dígales que todos son parte del equipo
- No excluya a nadie

Mejorar la cooperación en el lugar de trabajo



MOD1-FMC-EJ4: Diagrama de afinidades -¿Cómo mejorar la comunicación, el respeto y la confianza en el lugar de trabajo?

Véase:

Capítulo 4.7. Ejercicio 8. Página 35



¡MUCHAS GRACIAS!