PROPÓSITO:

Guía No. 5: Cultura de Excelencia.

Promover la interacción idónea del estudiante, consigo mismo, con los demás, con la naturaleza, en los contextos escolar, familiar, social y laboral.

MOTIVACIÓN:



“El significado de la excelencia. Una vez, un hombre fue contratado para pintar un barco. Este hombre y quien le contrató, llegaron a un acuerdo respecto al precio, y luego, el comenzó su trabajo. Mientras pintaba el barco, se dio cuenta que había un hueco por el cual la pintura se escurría. Así que, paró de pintar y tapó el hueco para continuar con su labor. Cuando finalizó, el dueño del barco le entregó el pago que habían acordado. Sin embargo, al día siguiente, el dueño del barco fue a la casa del hombre y le llevó un cheque con muchos ceros, de esos que le sacan una sonrisa a cualquiera. No entiendo, porqué me está trayendo este cheque de tanto valor, si ya yo cobré por mi trabajo. Dijo el hombre. No, usted tapó un hueco que había en el barco, respondió el dueño del barco. Sí, pero fue algo insignificante, por eso ni siquiera lo cobré. Replicó el pintor. Debido a que el hombre no estaba comprendiendo, el dueño del barco le explicó: Anoche, cuando usted terminó de pintar el barco, mis hijos agarraron el barco y fueron al mar adentro, para pescar. Si usted no hubiese tapado ese hueco, mis hijos estarían muertos. Yo no le pedí que tapara el hueco, porque lo olvidé, pero aún así, sin pedírselo, usted lo hizo. Usted hizo un trabajo excelente. Qué significa la excelencia. Excederse, hacer mucho mas de lo que nos exigen. Hacer mucho mas que aquello que nos piden. Hay profesionales , comerciantes, estudiantes, empresarios, que están luchando para tener éxito, sin la excelencia. La excelencia no es algo que se nos da, es algo que desenvolvemos con el día a día. ¿Sabe que es lo que nos hace desenvolver la excelencia? El deseo de cambiar. El deseo de tener el éxito. Pero hay algo que nos impide ser excelentes. La mediocridad. Porque no le exige al ser humano pensar, que razone, que tenga opinión propia o que tenga ideas. Y es por eso por lo que los que piensan más, dominan a los que piensan menos. Quiere decir, la mediocridad no es un insulto al ser humano, pero es un estado de vida precario, que hace que la sociedad se torne pobre. Es claro que los excesos pueden ser buenos o malos, pero según aquel dicho popular, todo en exceso es malo. Mentira, no todo en exceso es malo. Todo en exceso de forma negativa es mala. Por tanto, todo en exceso de forma positiva se transforma en excelencia. En otras palabras. Usted puede ser un excelente profesional, usted puede ser un excelente comerciante, puede ser un excelente trabajador, un excelente obrero. Todos nosotros podemos ser excelentes. El ser humano, tiene la capacidad de tener todo lo que sueña y desea, pero tenemos que excedernos”.

EXPLICACIÓN:

Cómo tener una cultura de excelencia. La cultura de excelencia implica que cada uno de nosotros demos lo mejor que tenemos para realizar cualquier actividad, y no sólo nos referimos al área empresarial. La verdad de las cosas es que, si imprimimos amor en lo que hacemos, daremos con agrado todo lo que tenemos a nuestro alcance; el atender bien a un cliente, el servir un café caliente, o estar con una sonrisa en la cara, siempre será gratificante no sólo para la persona a la cual le brindamos esta situación, sino que de un modo u otro fortalecerá nuestro trabajo cotidiano, ya que haremos de nuestro día algo significativo que impactará en la energía de nuestro diario vivir. "Reza el dicho, si vas a hacer las cosas hazlas bien…" La noción de excelencia, por lo tanto, se relaciona a la idea de perfección y a las características sobresalientes. El término señala aquello que está por encima del resto y que posee escasos puntos débiles. En el caso de los seres humanos, la excelencia hace mención de alguna capacidad o habilidad fuera de lo común o a un talento difícil de igualar. Y no estamos hablando de competir con nadie en particular, a lo que el término excelencia se refiere es a que te conviertas "en lo mejor de lo que eres capaz de convertirte". Abraham Maslow nos lleva en su teoría a la reflexión sobre la autorrealización; hace mención que las personas que se entregan al máximo y dan lo mejor de sí mismos, se sienten completos con su vida y sus relaciones. Necesitamos recordar que cada encuentro es único, y también cada momento es una oportunidad para crecer, aprender y desarrollarnos; por lo tanto, el dar lo mejor que poseemos, nos hará ricos en capacidades, habilidades y sobre todo nos impulsará a seguir con ese ímpetu de calidad. John Tschohl, reconocido como el principal experto mundial en servicio, asegura que lograr que los clientes regresen una y otra vez (y no se vayan con la competencia) es el talento gerencial más codiciado del mundo. Este autor nos comparte estos TIPS 1. Escucha con cuidado e interés lo que el cliente tiene que decir. Ponte en sus zapatos. 2. Ofrece respuestas que demuestren que te importa su inquietud y que lo estás escuchando. 3. Haz preguntas de una manera preocupada y escucha activamente las respuestas del cliente. 4. Sugiere una o más alternativas para responder a sus preocupaciones. 5. Ofrece disculpas sin echarle la culpa a nadie. 6. Resuelve el problema o encuentra a alguien que lo pueda hacer.

EJERCICIOS:

1. Adquirir la guía.

2. Pegar la guía en el cuaderno.

3. Observar el video recomendado en la guía.

4. Explique brevemente su opinión respecto a este tema.

5. «La excelencia no es nunca un accidente. Siempre es el resultado de un alta intención, un esfuerzo sincero y una ejecución inteligente» – Aristóteles.

Haga un breve comentario respecto a esta frase.

6. Realizar un dibujo a todo color relacionado con el tema de la guía.

EVALUACIÓN:

1. Trabajo en clase (1 punto); 2. Cuaderno al día (4 puntos); 3. Sustentación (2 puntos); 4. Orden en el puesto de trabajo (1 punto); 5. Actitud ante la clase (1 punto); 6. Adquisición de la guía (1 punto).
Total: 10 puntos.

BIBLIOGRAFÍA:

https://www.pymempresario.com/2015/09/como-tener-una-cultura-de-excelencia/