

LA GESTIÓN
DEL ERROR

LA GESTIÓN DEL ERROR

En las Organizaciones



CreatiaBusiness



LA GESTIÓN DEL ERROR EN LAS ORGANIZACIONES

El conocimiento se adquiere con posterioridad a la acción. Cuando ésta sucede de acuerdo con los objetivos supone un acierto que corrobora la tesis de partida. Lo contrario ocurre cuando el resultado esperado no coincide con el real.

Cuando esto sucede decimos que un error ha aparecido lo que supone analizar la acción con el fin de hacer los cambios oportunos. Una acción siempre supone un acierto o un error y el error siempre contribuye a aumentar el conocimiento.

Sin embargo, en nuestra cultura, el error lejos de suponer algo positivo, supone una auto-evaluación negativa, algo que no puede darse, que debe esconderse, de lo cual no debe hablarse y que con frecuencia supone una penalización. Pero, ¿por qué el error produce tanta aversión o miedo en nuestra cultura? La razón se debe a que el miedo al error no surge únicamente de su posible penalización.

El miedo al error es un rasgo de la personalidad presente en todos los seres humanos y por lo tanto influye inconscientemente en la actividad de toda organización, en su desempeño diario, en su capacidad de innovación y en otras variables relacionadas como el liderazgo y el clima organizacional.

El miedo al error aparece en la primera infancia cuando el niño no es capaz de discernir entre cometer errores y ser bueno o malo. De esta forma profundamente en nuestro inconsciente cometer errores se asocia con no ser un individuo válido.

El Miedo al Error produce dos respuestas observables en las personas. Una activa y otras de carácter reactivo. El elemento activo principal es la **autoexigencia**, el gran vigilante latente que trata de evitarnos cometer errores.

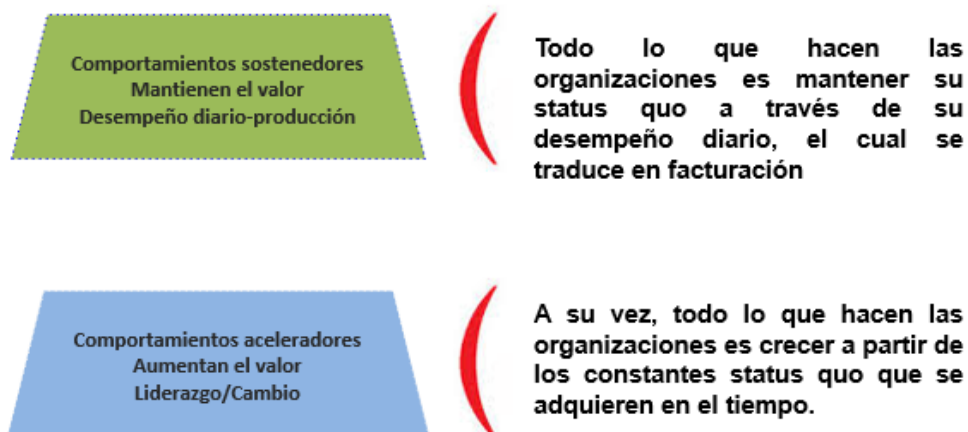
A su vez, ante la inseguridad todos los seres humanos huimos del enfrentamiento, consiguiendo el objetivo a través de la **manipulación** o bien, escondiendo nuestras intenciones, siendo **políticamente correctos**. También y por efecto del miedo, los humanos atacamos dejando claro a los demás nuestra superioridad, a través de la **arrogancia**, la **prepotencia** y el **individualismo**.

OBJETIVO

Lo más importante para cualquier organización es la COOPERACIÓN, la cual a su vez requiere COMUNICACIÓN y ésta solo sucede cuando la organización se caracteriza por un clima de CONFIANZA y SEGURIDAD PSICOLÓGICA.

El clima de una organización refleja siempre en mayor o menor grado la existencia de desconfianza y de inseguridad. Debido a la importancia de la cooperación cambiar este clima se convierte en el objetivo principal.

ASEGURAR LA APORTACIÓN DE VALOR



DISMINUIR EL MIEDO AL ERROR PARA CONSEGUIR UN CLIMA ÓPTIMO

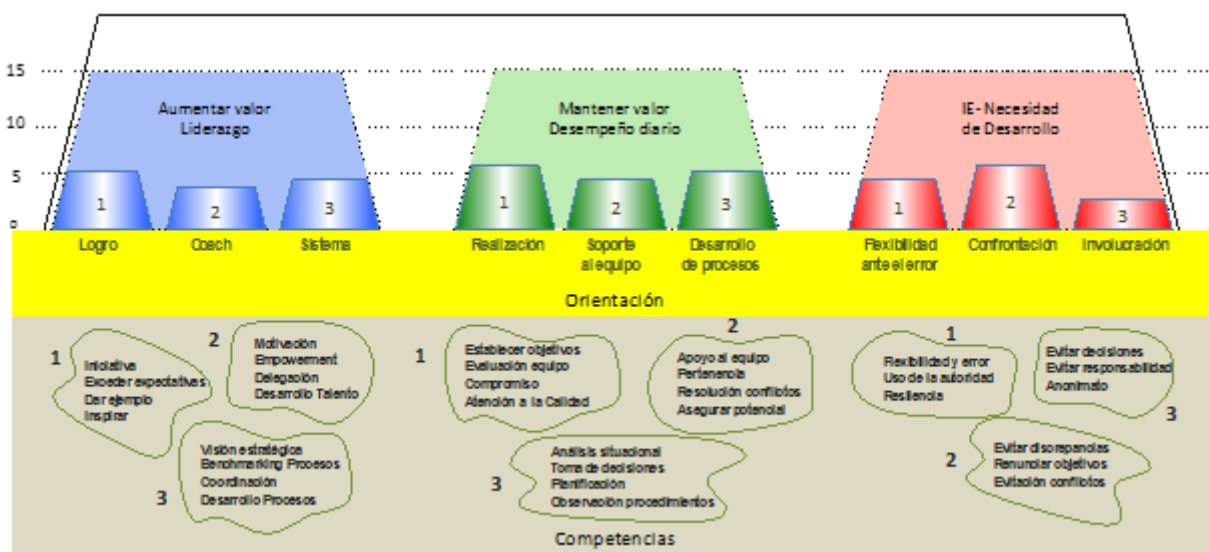


HERRAMIENTA DE IDENTIFICACIÓN

El Q-PDM es una herramienta que permite identificar dos situaciones en una organización:

1. Lo que los individuos o grupos hacen con respecto a generar valor y cuáles son sus necesidades de desarrollo a través de sus comportamientos bloqueadores.
2. Lo que éstos harían en el caso de que su motivación fuera máxima, es decir ante un clima perfecto.

El diferencial entre unos valores y otros establece la dirección de trabajo



HORAS 20 horas presenciales + 24 horas on_line

METODOLOGÍA Y PLAN DE ACTIVIDADES

1. Proceso de desarrollo

- Cumplimentación del Q-PDM por todos los participantes
- Análisis de resultados y envío de los informes individuales y de grupo
- Impartición del programa presencial + sesiones on-line
- Evaluación de la mejora conseguida a través de Q-PDM (en un plazo de 2 semanas)

2. Proceso de Impartición

PROCESO DE IMPARTICIÓN	Semana 1	Semana 2
	L M X J V	L M X J V
Sesiones presenciales	■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■
Sesiones individuales – <u>on</u> line	■ ■ ■ ■	■ ■ ■ ■

- **Sesiones presenciales:** 2 sesiones semanales en días alternos
 - Duración: 4 sesiones de 5 horas de duración en un plazo de 2 semanas
 - **Total 20 horas presenciales**
- **Sesiones on-Line:**
 - Explicación individualizada del informe Q-PDM → 8 horas
 - Propuesta de cambio individualizada → 8 horas
 - Propuesta individualizada eliminación de barreras de cambio → 8 horas
 - **Total nº de horas on-line: 24horas**
- **NOTA:** se añaden sesiones de Coaching al finalizar la formación que pueden ser en modalidad on-line o bien presenciales en el caso de ser así solicitadas por los participantes. El objetivo de estas sesiones es el dar respuesta a los temas que hayan surgido después de la formación recibida. El tiempo destinado para estas sesiones

individuales será de un máximo de 8 horas y tendrían lugar a partir de la fecha de finalización de la formación y por un plazo de 15 días.

PROGRAMA DEL CURSO

Importancia de la Gestión del Error

- Concepto de Error
- Beneficios del Error – el aprendizaje
- Influencia del error en el:
 - Capital intelectual
 - Capital relacional
- Concepto de flexibilidad ante el error
- Cultura de la gestión del Error
- Parámetros y barreras
- Repercusiones de la persecución del error
 - En el clima, en la pro-actividad, en la motivación

El problema del error en las organizaciones

- Teoría de las 3 Cs
- El error como rasgo de carácter
- Origen
- Manifestaciones en el comportamiento
 - Arrogancia
 - Prepotencia
 - Individualismo
 - Ser políticamente correcto
 - Manipulación
- Efecto en las organizaciones
 - Ocultación del error
 - Innovación reactiva vs. proactiva

Influencia del error en la Innovación y Cambio

- El liderazgo como función directiva
- Liderazgo e innovación
- Tipos básicos de liderazgo
 - Liderazgo transaccional
 - Liderazgo transformacional
 - Evidencia empírica en la empresa española

Mejorando la eficacia directiva

- Concepto de Cultura de la Solución
- Cultura de la Solución versus Cultura de Gestión del Error
- Parámetros para su implantación
- Leyes Sistémicas en las organizaciones
 - Influencia del miedo al error
- Barreras a resolver
 - La comunicación como antídoto

MÓDULO ON_LINE

- Devolución y explicación del informe personal Q-PDM
- Análisis de las desviaciones con respecto a las competencias
 - Responsables del crecimiento, cambio e innovación
 - Responsables de la gestión diaria de la organización
- Análisis de las necesidades de desarrollo
- Plan de acción

Contamos con un equipo humano altamente cualificado, compuesto por los **mejores expertos de España** en cada materia. Son formadores de vocación, motivados por un clima de aprendizaje continuo, que combina la actividad formativa con el desarrollo de su actividad profesional, garantizando experiencia real en las materias que imparten.

El objetivo de nuestra formación es que sea **innovadora**, aportando **valor y especialización**. Todos los servicios están diseñados para adaptarnos a **su realidad concreta**, desde la gestión de bonificaciones pasando por formación a medida, consultoría de proyectos hasta los valores añadidos que creamos expresamente para usted.

Hemos implantado sistemas que permitan garantizar de forma objetiva la calidad de los servicios que ofrecemos y así lo certifica TÜV RHEINLAND, desarrollando nuestra actividad según la norma UNE-EN-ISO 9001:2008.

SOCIAL MEDIA - GAMIFICACIÓN - RECURSOS
HUMANOS - MINDFULNESS - TECNOLOGÍA Y
SEGURIDAD TIC - IDIOMAS - CALIDAD

C/ Fortuny 3 - 1º Dcha.
28010 Madrid
T. 91 391 44 29
F. 91 771 07 90
info@creatiabusiness.com

CreatiaBusiness