De la Idea a tu Negocio

2 BACHILLERATO



Lidera y gestiona con PROPÓSITO

Editorial Lalabüm®

De la Idea a tu Negocio

ÍNDICE

UNIDAD 1 HABILIDADES GERENCIALES DEL EMPRENDEDOR

1.1 AUTOCONOCIMIENTO Y FORTALEZAS PERSONALES 4
1.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA 7
1.3 LA ESCUCHA ACTIVA 10
1.4 IMAGEN PERSONAL 13
1.5 IMAGEN PROFESIONAL EN LA ERA DIGITAL 18
1.6 MANEJO DEL ESTRÉS 24
1.7 RESILIENCIA 28

UNIDAD 2 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

2.1 COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LA EMPRESA 31
2.2 ESTRUCTURAS BÁSICAS: ORGANIGRAMA 35
2.3 ESTRUCTURAS BÁSICAS: REGLAMENTOS 40
2.4 MANUALES DE APOYO: ORGANIZACIÓN 44
2.5 MANUALES DE APOYO: PROCEDIMIENTOS 47
2.6 MANUALES DE APOYO: OPERACIONES 50

UNIDAD 3 LIDERAZGO EFECTIVO

3.1 LÍDER VS JEFE: INFLUENCIA POSITIVA 52
3.2 ESTILOS DE LIDERAZGO 54
3.3 LA APLICACIÓN DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO 57
3.4 INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA AL LIDERAZGO 60
3.5 INTELIGENCIA EMOCIONAL DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO 64
3.6 MOTIVACIÓN DE EQUIPOS EN PROYECTOS 66

UNIDAD 4 GESTIÓN EMPRESARIAL MODERNA

4.1 DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS PEQUEÑAS 69
4.2 ATENCIÓN AL CLIENTE COMO VENTAJA COMPETITIVA 72
4.3 CONSTRUCCIÓN DE UN BUEN CLIMA LABORAL 75

De la Idea a tu Negocio

ÍNDICE

UNIDAD 5 DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

5.1 INCORPORACIÓN LABORAL 79
5.2 ADAPTACIÓN DE COLABORADORES 82
5.3 CAPACITACIÓN 85
5.4 DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO 89
5.5 OBLIGACIONES DEL EMPRENDEDOR 92
5.6 RESPONSABILIDADES DEL EMPRENDEDOR 95

UNIDAD 6 EQUIPOS Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

6.1 DIFERENCIA ENTRE GRUPOS EN EL TRABAJO 97
6.2 EQUIPOS DE TRABAJO 100
6.3 ROLES DENTRO DEL COLABORADOR EN EL EQUIPO 104
6.4 FUNCIONES DENTRO DE UN EQUIPO 107
6.5 MANEJO DE CONFLICTOS LABORALES 110
6.6 TÉCNICAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ORGANIZACIONALES 112
6.7 ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS 115
6.8 RESOLUCIÓN DE DESACUERDOS 119

UNIDAD 7 PROYECTO FINAL

7.1 PLANEACIÓN DEL PROYECTO FINAL: NOMBRE DE LA EMPRESA, LOGO Y VALORES 121
7.2 PLANEACIÓN DEL PROYECTO FINAL: DISEÑO DE UN REGLAMENTO ORGANIZACIONAL Y ORGANIGRAMA 122
7.3 DESARROLLO DE MANUALES DE PROCEDIMIENTO Y OPERACIONES 125
7.4 PLAN DE LIDERAZGO PARA UN PROYECTO ESCOLAR O COMUNITARIO Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO 128

De la Idea a tu Negocio

2 BACHILLERATO

NOTAS DEL AUTOR

Este libro ha sido diseñado como una herramienta práctica y accesible para todas aquellas personas que buscan dar continuidad a una idea de negocio o, en caso de no contar aún con una, te ayudará a desarrollar tu personalidad para poder crear en ti las bases principales como una persona objetiva y con conocimientos para desarrollar un proyecto, poder mantenerlo y sustentarlo desde sus cimientos. Aquí no solo encontrarás conceptos, sino también una guía que te acompañará paso a paso en el proceso de transformar ideas en acciones concretas.

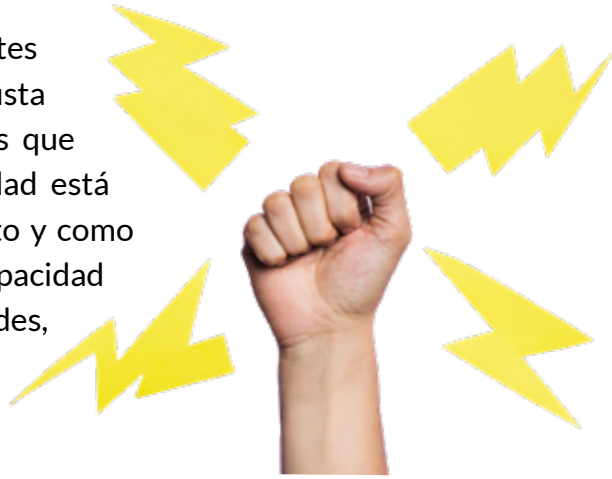
A lo largo de sus páginas, se presentan ejemplos claros y aplicables que te permitirán comprender cómo funcionan distintas estrategias en escenarios reales. Estos ejemplos han sido cuidadosamente seleccionados para facilitar el aprendizaje y servir como punto de partida para que puedas desarrollar tus propias soluciones, adaptadas a tu contexto y objetivos.

El enfoque de este libro es práctico. Cada sección está pensada para que no solo adquieras conocimiento, sino que también lo pongas en práctica de inmediato. De esta manera, podrás fortalecer tus habilidades, identificar oportunidades y construir una base sólida para tu crecimiento profesional o empresarial.

Ya sea que estés dando continuidad a un proyecto existente o iniciando desde cero, este material te brindará las herramientas necesarias para avanzar con mayor claridad, confianza y dirección. El aprendizaje no se limita a la teoría: aquí comienza tu camino hacia la acción.

1.1 AUTOCONOCIMIENTO Y FORTALEZAS PERSONALES

Probablemente te resulta frecuente que experimentes dificultad para definir con claridad quién eres, qué te gusta o te desagrada, e incluso para reconocer las emociones que experimentas en tu vida cotidiana. Ante esta complejidad está unidad busca ayudarte a desarrollar tu Autoconocimiento y como se presenta como una respuesta, entendido como la capacidad de reflexionar y reconocer las propias fortalezas, cualidades, debilidades y aspectos a mejorar.



EJERCICIO: **Descubriendo lo mejor de mi**

Contesta lo siguiente

- Escribe 3 características positivas que consideres que te definen.
- Escribe 2 aspectos personales que te gustaría mejorar.
- ¿Cómo reaccionas normalmente cuando algo no sale como esperabas?
- ¿Qué emociones reconoces con mayor frecuencia en ti?
- ¿Qué estrategias utilizas para calmarte o sentirte mejor cuando te sientes mal?

Las fortalezas se refiere aquellas cualidades positivas, rasgos, talentos y habilidades que poseemos y que nos permiten desempeñarnos de manera efectiva y satisfactoria en diferentes ámbitos de la vida. Estos pueden ser innatos o adquiridos a través del aprendizaje y la práctica, proporcionando ventajas para superar obstáculos, alcanzar objetivos y destacar en contextos personales, académicos o laborales.

¿Qué te motiva más?

¿Qué cualidades emergen de forma natural?

Menciona 4 de tus fortalezas

Menciona 2 situaciones en las que hayas destacado.

¿En qué actividades sueles tener éxito o recibir elogios?

Un buen líder no es quien manda, sino quien inspira, escucha y guía. Reconocer tus fortalezas y trabajar en tus áreas de mejora te permitirá crecer, influir positivamente en los demás y alcanzar tus metas con empatía y seguridad.

EJERCICIO: **Mis fortalezas, mi liderazgo**

Responde las siguientes preguntas.

- Menciona tres fortalezas personales que crees que te ayudarían a ser un buen líder:

- Menciona dos aspectos que consideras debes mejorar para fortalecer tu liderazgo:

Elige una habilidad que quieras mejorar.

- ¿Por qué la elegiste?

- ¿Qué podrías hacer esta semana para practicarla?

- ¿Qué resultado esperas obtener?

EJERCICIO: **¿Quién soy?**

Completa la siguiente imagen con tus fortalezas

Lo que pienso sobre mi:

Mis rasgos físicos son:

Mis debilidades son:

Lo que más amo es:

Yo se:

Mi edad es:

¿Quién Soy?



Lo que me gusta hacer:

Mis cualidades son:

Mi familia es:

Mi mayor miedo es:

Yo soy bueno en:

Mi apodo es:

Mi experiencia positiva fue:

Mi experiencia negativa fue:

1.2 COMUNICACIÓN ASERTIVA

La Comunicación Asertiva se caracteriza por ser directa, clara, respetuosa y empática, y se considera la forma más equilibrada y efectiva de interactuar con los demás. A través de ella, las personas expresan sus ideas, emociones y necesidades de manera honesta, sin agredir ni someterse, fomentando así relaciones saludables y un clima de respeto mutuo.

Los tres tipos principales de comunicación son:

Comunicación pasiva:

Evita el conflicto a toda costa, no expresa sus necesidades o sentimientos y a menudo se siente frustrado en silencio.

Comunicación agresiva:

Expresa ideas de forma hiriente, dominante y amenazante, sin importar el efecto en los demás. Suele buscar la victoria a costa de los demás y puede generar distancia.



Comunicación asertiva:

Expresa pensamientos y sentimientos de manera directa y honesta, pero respetando a los demás. Fomenta la empatía, la comprensión mutua y la resolución colaborativa de problemas.

EJERCICIO: **Aprendiendo a comunicarme asertivamente**

Con base en el tipo de comunicación asertiva piensa en una situación personal reciente donde necesitaste decir algo importante a alguien, siendo directo y honesto. Te presentamos unos ejemplos de situaciones y cómo tu responderías en el siguiente esquema:

Pedirle a un compañero que deje de molestar.

Negarte a hacer un favor que no querías.

Pedir más apoyo en casa o en la escuela.

Descríbela de forma breve

Desarróllala diciendo ¿Qué pasó? ¿Con quién? y ¿Qué necesitabas decir?

EJERCICIO: **Transformando mi respuesta**

A continuación, se presentan algunas formas de respuestas pasiva y agresiva, con base en lo que escribiste en el esquema en el número 3 responde como se te indica.

1. Comunicación Pasiva

¿Qué dirías si te quedaras callado, cedieras o evitaras el conflicto?
Ejemplo de guía:
"No importa… está bien… yo lo hago…"

2. Comunicación Agresiva

¿Qué dirías si expresaras tu idea de forma impulsiva, con enojo o atacando?
Ejemplo de guía:
"Siempre haces lo mismo… ya me cansaste…"

3. Comunicación Asertiva

¿Cómo lo dirías ahora que conoces la comunicación asertiva, siendo claro, respetuoso y firme?

Características claves de la comunicación asertiva

Claridad y honestidad	Expresar ideas, pensamientos y sentimientos de forma directa, evitando ambigüedades.
Respeto mutuo	Considerar y valorar los derechos, opiniones y sentimientos de todas las personas involucradas.
Autoconfianza	Creer en el valor de las propias opiniones y necesidades, lo que permite comunicarse con seguridad.
Control emocional	Prestar atención, comprender y valorar las opiniones de los demás, fomentando un diálogo abierto.
Lenguaje "yo"	Utilizar frases en primera persona para expresar sentimientos y evitar culpar o acusar al otro. Por ejemplo, "Yo me siento agobiado" en lugar de "Tú me agobias".
Lenguaje corporal congruente:	Mantener una postura relajada, contacto visual y un tono de voz firme pero amable, que refleje seguridad y apertura.
Gestión de conflictos	Abordar los desacuerdos de manera serena, buscando soluciones a través de la negociación y el compromiso.

EJERCICIO: **Comunico lo que siento y necesito**

Lee cada situación y responde siguiendo el modelo de comunicación asertiva, empezando con lo que sientes, diciendo lo que necesitas y proponiendo una solución.

Un compañero te interrumpe cada vez que intentas participar en clase.
Escribe tu respuesta asertiva:

Siento que:	Necesito que:	Propongo:

Un amigo te pide constantemente copiar la tarea y ya te incomoda.
Escribe tu respuesta asertiva:

Siento que:	Necesito que:	Propongo:

En casa, un familiar te levanta la voz cuando están discutiendo algo.
Escribe tu respuesta asertiva:

Siento que:	Necesito que:	Propongo:

Un líder asertivo se comunica de forma directa pero empática, lo que evita malentendidos y asegura que todos comprendan las expectativas.

El líder asertivo permite abordar situaciones difíciles con firmeza y empatía, encontrando soluciones equilibradas en lugar de recurrir a la agresividad o la pasividad.

1.3 LA ESCUCHA ACTIVA

La escucha activa no es solo una técnica, sino una habilidad fundamental que ha demostrado ser crucial para establecer y mantener relaciones interpersonales saludables, efectivas y enriquecedoras implica prestar atención plena y con interés al interlocutor, comprendiendo no solo las palabras, sino también el mensaje completo a través del lenguaje verbal y no verbal. Se trata de escuchar para entender, mostrando empatía y validando los sentimientos de la otra persona para lograr una comprensión profunda y construir confianza.

Características principales de la escucha activa.



Atención plena:
Centrar toda la concentración en la persona que habla, dejando de lado distracciones como el teléfono o pensamientos propios.

Empatía:
Intentar comprender y compartir los sentimientos del hablante, poniéndose en su lugar sin juzgarlo.

Ausencia de prejuicios:
Suspender los propios sesgos y puntos de vista para escuchar sin formar juicios previos ni intentar adaptar la visión de los demás a la propia lógica.

Comunicación integral:
Prestar atención tanto a las palabras como al lenguaje no verbal, como gestos, expresiones faciales y tono de voz, para captar el mensaje completo.

Retroalimentación:
Responder de manera adecuada para demostrar que se ha comprendido. Esto puede incluir hacer preguntas para aclarar o parafrasear lo dicho.

Interés genuino:
Demostrar curiosidad e interés real por lo que la otra persona está comunicando, haciendo que se sienta valorada y escuchada.

Respuesta acorde:
Responder de forma apropiada y considerada, mostrando respeto por lo que el otro ha compartido.

EJERCICIO: Practicando la escucha activa

De acuerdo a las características anteriores desarrollaremos el siguiente ejercicio para practicar la escucha activa.

A continuación, formen parejas, *Uno será el hablante y otro el oyente.* Después intercambiarán roles.

El hablante elegirá un tema personal sencillo para contar durante 1 minuto.
Puede ser: una anécdota, algo que les guste, un plan, etc.

Cuando terminen, *el hablante* llenará la siguiente lista de evaluación marcando con una ✔ si realmente sintió que lo escuchaban.

- ☐ Me miró a los ojos mientras hablaba.
- ☐ No interrumpió mi relato.
- ☐ Mostró interés con gestos o expresiones.
- ☐ Repitió correctamente lo que entendió.
- ☐ Me hizo sentir cómodo/a al hablar.

Parecía distraído/a.

Sí ☐ No ☐

Escribe brevemente:

¿Qué se siente cuando alguien te escucha de verdad?

¿Qué fue lo más difícil de escuchar activamente?

¿Qué puedes mejorar la próxima vez?



Estas ventajas demuestran que la escucha activa es una herramienta imprescindible si queremos enriquecer nuestras relaciones con los demás.

La escucha pasiva implica recibir un mensaje sin procesarlo ni interactuar con él.
Este tipo de escucha es unilateral y no requiere un gran esfuerzo, pero puede llevar a una comprensión incompleta o a pasar por alto detalles importantes.

EJERCICIO: **Fortaleciendo mi escucha activa**

Desarrolla un ejemplo de cómo aplicas la escucha activa en tu familia y otro en la escuela.

Familia:	Escuela:

1.4 IMAGEN PERSONAL

La imagen personal es la percepción que los demás tienen de una persona, formada por una combinación de su apariencia física, estilo de vestir, comportamiento y comunicación. Todo esto transmite información sobre nosotros, influye en la autoestima y la seguridad, y afecta las relaciones sociales y profesionales.



Los 4 pilares de la imagen personal

Apariencia

- Se refiere a todo lo que se ve a simple vista, desde la vestimenta y el peinado hasta el maquillaje y la estética general.
- Es la primera impresión que la gente tiene de nosotros y puede transmitir información sobre nuestra personalidad y estilo.



Comunicación

- Incluye tanto la comunicación verbal como la no verbal.
- Verbal: Tono de voz, modulación, el vocabulario que se utiliza y la fluidez al hablar.
- No verbal: Lenguaje corporal, gestos, expresiones faciales (como la sonrisa) y el contacto visual.



Conducta

- Se refiere a la forma de actuar y comportarse en diferentes situaciones.
- Incluye la etiqueta, los modales y la forma de interactuar con los demás.
- Una conducta adecuada y coherente es fundamental para construir una imagen de credibilidad y respeto.



Pensamiento

- Este pilar se enfoca en la actitud y el pensamiento interno, que se proyectan hacia afuera.
- Incluye la autoestima, la seguridad, la actitud mental (positiva o negativa) y la forma de afrontar los desafíos.
- Una actitud positiva y la seguridad en uno mismo son aspectos que influyen directamente en la imagen personal.

EJERCICIO: **Mi imagen personal en acción**

Imagina que mañana participarás en una exposición frente a un grupo y los docentes, donde se evaluará no solo el contenido, sino también tu presencia, comunicación y profesionalismo. Escribe cómo los 4 pilares de la imagen personal influirían en tu desempeño.

Reflexiona y responde las siguientes preguntas en el área de imagen física.

¿Qué aspectos de tu apariencia podrían restarte credibilidad o distraer al público?

¿Qué cambios específicos podrías aplicar para transmitir confianza sin perder tu esencia?

Reflexiona y responde las siguientes preguntas en el área de imagen profesional.

¿Qué hábitos, actitudes o comportamientos tuyos reflejan responsabilidad y compromiso en un evento académico?

Propón acciones concretas para mejorar esa imagen profesional ante tus docentes y compañeros.

Analiza tu postura habitual al hablar en público:



EJERCICIO: **Mi comunicación no verbal**

Explica cómo usarás tu expresión facial, contacto visual y movimientos de manos durante una presentación.

Desarrolla en el siguiente cuadro que aspectos debes mejorar de tus pilares de imagen personal

Pilar	¿Qué debo mejorar de?	¿Como lo mejoro?	¿Cuánto tiempo tengo para hacerlo
Apariencia			
Comunicación			
Conducta			
Pensamiento			

- ¿Cómo influyen estos pilares en la forma en que los demás me perciben como estudiante y como persona?

Los complementos clave de la imagen personal se agrupan en cuatro factores principales:

La actitud

Se refiere a la disposición interna y la forma en que se enfrenta a las situaciones. Incluye la seguridad en uno mismo, el entusiasmo, la cordialidad y la ética, y es un complemento clave que influye en la percepción de liderazgo y autoconfianza.

La expresión

Abarca la comunicación verbal y no verbal. Esto incluye el lenguaje corporal (gestos, postura, mirada, sonrisa), el tono de voz y la forma en que se comunican las ideas. Un lenguaje corporal adecuado refuerza la imagen que se quiere proyectar.

La imagen externa

Es el aspecto físico visible e incluye la vestimenta, el aseo personal, el peinado y los accesorios. Es la "carta de presentación" inicial y debe ser coherente con el entorno, el rol profesional y el propósito comunicativo.

Las aptitudes

Son las habilidades, capacidades, conocimientos y competencias que una persona posee y demuestra en su vida personal y profesional. Estas cualidades internas, cuando se combinan con los otros elementos, dan como resultado la "buena presencia" y el "saber estar".

La combinación armónica de estos cuatro factores es fundamental para proyectar una imagen personal sólida, coherente y exitosa.

Entrevista de trabajo.

Una entrevista de trabajo es una conversación estructurada entre un reclutador y un candidato, cuyo propósito es evaluar si la persona cuenta con las competencias, experiencia y actitudes adecuadas para un puesto, así como su compatibilidad con la organización. Se caracteriza por tener un objetivo claro, roles definidos, preguntas enfocadas en la trayectoria y habilidades, y un proceso que busca identificar la mejor coincidencia entre el perfil del candidato y la vacante.

Algunas preguntas comunes que pueden realizarse son:



¿Puedes hablarme de ti?
¿Cuáles son tus fortalezas y debilidades?
¿Por qué te interesa este puesto?
¿Cuál ha sido tu mayor logro profesional o académico?
¿Cómo manejas situaciones de presión o conflicto?
¿Por qué deberíamos contratarte?
¿Cómo te adaptas a los cambios o nuevos entornos de trabajo?
Cuéntame sobre una situación en la que trabajaste en equipo y cuál fue tu portación.
¿Dónde te ves en los próximos 3 a 5 años?

Comprender cómo se desarrolla una entrevista de trabajo no solo te prepara como candidato, sino que también te ayuda a desarrollarte como entrevistador. Te permite formular preguntas más claras y estratégicas, analizar respuestas con mayor objetividad, identificar habilidades clave y tomar decisiones más informadas al momento de seleccionar personal.

EJERCICIO: Entrevista de trabajo

1. Prepararás una presentación breve (2–3 minutos) simulando que estás participando en una entrevista para el puesto de Gerente Estudiantil en una empresa ficticia.
2. Elaborarás un CV sencillo (máx. 1 cuartilla) para mostrarlo durante la entrevista.
3. Durante tu participación deberás:
   - o Saludar formalmente.
   - o Presentarte.
   - o Explicar tus fortalezas.
   - o Justificar por qué eres la mejor opción para el puesto.
   - o Mostrar tu CV y comentarlo brevemente.
4. Serás evaluado en los cuatro factores de la imagen personal.
5. El resto del grupo observará y tomará notas de retroalimentación (opcional).

EJERCICIO: Tú como observador

Evaluarás a tus compañeros usando la rúbrica de 1 a 5 que se presenta al final.

Se recomienda grabar la entrevista (si es posible) para retroalimentación posterior.

RÚBRICA DE EVALUACIÓN (1 A 5)

Escala: **1** = Muy deficiente **2** = Deficiente **3** = Aceptable **4** = Bueno **5** = Excelente

Nombre del alumno:

Puesto simulado: Gerente

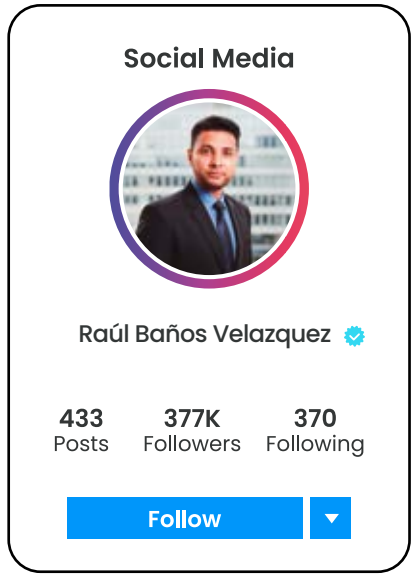
Factor	Calificación (1–5)
Actitud	_____
Expresión	_____
Imagen Externa	_____
Aptitudes	_____
Calificación total:	_____

Tus comentarios como evaluador:

1.5 IMAGEN PROFESIONAL EN LA ERA DIGITAL

La imagen personal en la era digital se refiere a la identidad digital o la percepción que otros tienen de una persona basándose en la información que se encuentra y comparte en línea.

Esta imagen es crucial, ya que puede afectar oportunidades laborales, académicas y personales.



EJERCICIO: **Mi huella digital y mi imagen en línea**

Identifica, analiza y gestiona tu **identidad digital**, reconociendo cómo tú presencia en línea influye en tus oportunidades futuras.

Exploración personal de la huella digital.

Deberás realizar un análisis de ti mismo de la información que has subido a Internet con base en esta información responde las siguientes preguntas de la forma más honesta posible.

- ¿Qué redes sociales utilizas actualmente? (Incluye cuentas principales, alternas o secundarias).

- ¿Escribe tres palabras que creas que mejor describen tu imagen digital actual?

- ¿Consideras que esas palabras coinciden con la imagen que quieres proyectar?

  Sí ☐ No ☐

- Explica tu respuesta.

Analiza tu última publicación en redes sociales:

¿Qué comunica sobre ti?

¿Podría malinterpretarse?

¿Crees que representa quién eres realmente?

Auditoría de huella digital.

Sin ingresar a páginas ni compartir información sensible, realiza una revisión general de tu presencia digital.

¿En internet apareces en los resultados? ¿Qué tipo de información aparece (fotos, comentarios, tags, logros, memes, etc.)?

Marca lo que has subido a tus redes:

- ☐ Tengo contenido público.
- ☐ Hay fotografías etiquetadas por otros.
- ☐ Hay publicaciones que ya no representan quién soy.
- ☐ Tengo comentarios que podrían ser malinterpretados.
- ☐ Mantengo mi información privada y segura.

Identifica dos elementos de tu imagen digital que quieres conservar y dos que deseas mejorar.

EJERCICIO: **Análisis crítico de tu identidad digital**

Define con tus palabras qué tipo de "marca personal digital" estás proyectando actualmente.

¿Qué riesgos identificas en tu comportamiento digital?

¿Qué oportunidades podrías construir utilizando mejor tus redes?

Mi perfil ideal: Crea una propuesta de identidad digital estratégica:

Descripción de mi identidad digital ideal:
¿Cómo quiero que me vean los demás en línea?

¿Qué valores quiero transmitir?

Marca con una ✔ las acciones concretas para mejorar tus redes:

- ☐ Contenido a eliminar
- ☐ Privacidad
- ☐ Tipo de publicaciones positivas
- ☐ Networking digital
- ☐ Foto de perfil
- ☐ Lenguaje y tono
- ☐ Participación en comunidades o grupos educativos

Lista de prevención:

5 cosas que nunca publicaré

-
-
-
-
-

5 cosas que sí promoveré en mis perfiles

-
-
-
-
-

Perfil profesional.

Un elemento de tu imagen digital es el Curriculum Vitae (CV), el cual es un documento donde explicas quién eres en el ámbito profesional o académico. Es como tú "carta de presentación" cuando quieres conseguir un trabajo o entrar a una escuela.

Un currículum vitae debe tener varias partes básicas para que sea claro y fácil de entender.

Datos personales
Tu nombre completo, número de teléfono y correo electrónico. Opcional: ciudad donde vives.

Perfil o resumen (opcional pero recomendable)
Un pequeño párrafo (3–4 líneas) donde dices quién eres, qué estudias o a qué te dedicas y qué buscas.

Formación académica
Tus estudios: bachillerato, carrera (si aplica), cursos importantes. Pon lo más reciente primero.



Cursos o certificaciones (opcional)
Talleres, cursos en línea o diplomas que hayas obtenido.

Experiencia (si tienes)
Trabajos, prácticas, servicio social o proyectos. Si no has trabajado, puedes incluir actividades escolares o voluntariado.

Idiomas (si aplica)
Qué idiomas hablas y qué nivel tienes.

Habilidades Cosas que sabes hacer, por ejemplo:
- Uso de computadora (Word, Excel, etc.)
- Idiomas
- Trabajo en equipo, responsabilidad, comunicación



Qué es lo que debes evitar:

Hay varios errores comunes que pueden debilitar tu currículum y hacer que pierdas oportunidades. Evitarlos puede marcar una gran diferencia:



1. Información irrelevante o excesiva
No incluyas datos que no aporten al puesto (como hobbies poco relacionados o experiencias muy antiguas). Un CV debe ser claro y enfocado.

2. Errores ortográficos o gramaticales
Un solo error puede dar mala impresión. Revisa varias veces o usa herramientas de corrección.

3. Diseños complicados o poco legibles
Evita fuentes difíciles, colores exagerados o formatos recargados. La claridad es clave.

4. Mentir o exagerar habilidades
Puede parecer tentador, pero si te descubren o no puedes demostrarlo en entrevista, te perjudica más.



5. Incluir datos personales innecesarios
Como estado civil, religión, CURP, o copia de documentos. No son relevantes y pueden exponerte.

6. Falta de logros concretos
No solo pongas responsabilidades; incluye resultados medibles (por ejemplo: "aumenté ventas en 20%").

7. CV demasiado largo
Lo ideal suele ser 1 página (máximo 2 si tienes mucha experiencia).

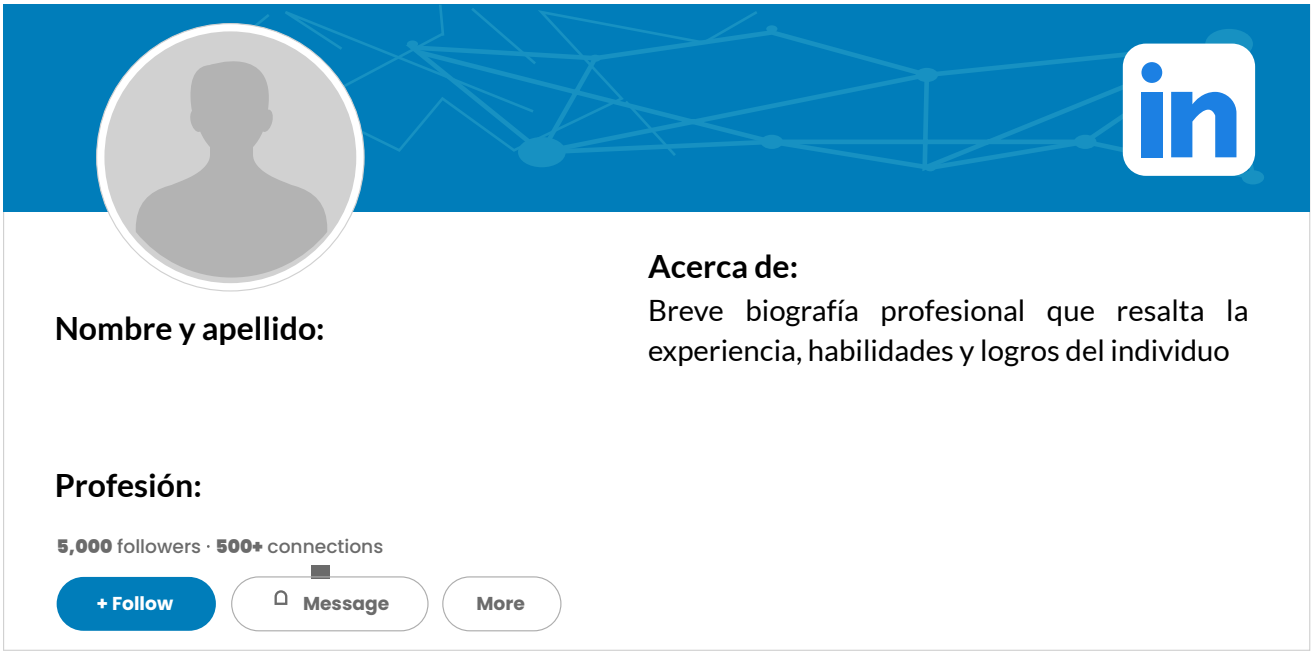
8. Usar el mismo CV para todos los trabajos
Adaptarlo a cada vacante es clave para destacar.

9. Correo electrónico poco profesional
Evita direcciones informales. Usa algo simple con tu nombre.

10. Incluir referencias directamente
No es necesario ponerlas ahí; basta con "disponibles a solicitud".

EJERCICIO: Construyendo mi perfil profesional digital

Elabora un perfil profesional digital simulado, como si fuera para LinkedIn o una página académica:
Debe incluir: Foto profesional, biografía breve, habilidades, intereses académicos, objetivos profesionales, logros o reconocimientos, sigue el siguiente ejemplo:



Intereses académicos:

Objetivos profesionales:

Logros y reconocimientos:

1.6 MANEJO DEL ESTRÉS

El estrés es una respuesta física y mental a una amenaza o desafío, que puede ser positiva en pequeñas dosis, pero perjudicial si es crónico. Se manifiesta como tensión emocional o física y puede ser causado por factores como presiones laborales, problemas financieros, cambios en la vida y dificultades en las relaciones.



Causas comunes:

Eventos de la vida: Incluso cambios positivos como casarse o tener un hijo pueden ser estresantes.

Presiones cotidianas: Sentirse apurado, tener muchas tareas pendientes o discutir con alguien.

Situaciones de riesgo: Estar en peligro, como en un accidente o un robo.

Preocupaciones internas: Preocuparse en exceso o tener pensamientos irracionales y pesimistas.

Problemas financieros y de relaciones: Dificultades para llegar a fin de mes o problemas familiares.

Síntomas y efectos

Físicos: Dolores de cabeza, tensión muscular en cuello y hombros, problemas de piel (como acné o dermatitis), fatiga, problemas de sueño y cambios en el apetito.

Emocionales: Irritabilidad, frustración, ansiedad, depresión y dificultad para expresarse.

Conductuales: Nerviosismo, inquietud, aislamiento social, aumento en el consumo de alcohol o tabaco, y cambios en la actividad sexual.

A largo plazo: El estrés crónico puede contribuir al desarrollo de enfermedades del corazón, presión arterial alta y diabetes.

EJERCICIO: **¿Cómo me he sentido últimamente?**

Test de nivel de estrés

Lee con atención cada afirmación y marca con una ✕ la opción que mejor describa cómo te has sentido últimamente.

Valor Significado

1 Nunca **2** Casi nunca **3** A veces **4** Casi siempre **5** Siempre

	1	2	3	4	5
Siento que tengo demasiadas cosas por hacer.	☐	☐	☐	☐	☐
Me cuesta trabajo concentrarme en mis actividades.	☐	☐	☐	☐	☐
Me siento tenso(a) o inquieto(a) la mayor parte del día.	☐	☐	☐	☐	☐
Tengo dificultad para dormir o no descanso bien.	☐	☐	☐	☐	☐
Me siento abrumado(a) por situaciones que antes manejaba sin problema.	☐	☐	☐	☐	☐
Siento cansancio extremo sin razón aparente.	☐	☐	☐	☐	☐
Me irrito o enojo con facilidad.	☐	☐	☐	☐	☐
Tengo molestias físicas como dolores de cabeza, del estómago, cuello o espalda.	☐	☐	☐	☐	☐
Me siento preocupado(a) constantemente.	☐	☐	☐	☐	☐
Siento que no tengo control sobre mi vida o mis responsabilidades.	☐	☐	☐	☐	☐

Suma total de los puntos: _____

Puntaje total	Nivel de Estrés	Descripción
10 – 20 puntos	Estrés Bajo	Manejas adecuadamente tus responsabilidades y emociones. Continúa con tus hábitos saludables.
21 – 35 puntos	Estrés Moderado	Hay señales de tensión que deben atenderse. Considera incorporar técnicas de relajación o ajuste de rutinas.
36 – 50 puntos	Estrés Alto	El estrés puede estar afectando tu bienestar emocional y físico. Es recomendable buscar apoyo o implementar estrategias de manejo del estrés de manera urgente.

EJERCICIO: **Nivel de estrés**

En una escala del 1 al 10,
¿Cómo calificarías tu nivel de estrés en las últimas dos semanas?

Explica brevemente qué situación o situaciones crees que han influido más en ese nivel.

Responde de la forma más honesta lo siguiente:

- ¿Qué síntomas son los que más te afectan?

- Escribe dos acciones concretas y realistas que podrías implementar esta semana para disminuir tu estrés.

El estrés laboral y cómo prevenirlo

El estrés laboral es una saturación física y mental provocada por la presión en el trabajo, cuyas consecuencias incluyen problemas de salud física y mental, afectando también las relaciones personales. La NOM-035 es una norma mexicana que obliga a las empresas a identificar, analizar y prevenir los factores psicosociales que generan estrés laboral, como el acoso y la violencia. Su incumplimiento puede acarrear multas económicas, afectar la productividad y deteriorar el ambiente laboral.

EJERCICIO: **Analizo y reflexiono**

Lee el caso, responde las preguntas y realiza las actividades de análisis personal.

Elvia, una joven de 24 años, trabaja en una empresa donde constantemente le piden entregar tareas urgentes. Su jefe suele comunicar cambios a última hora y espera que todo esté listo "para ese mismo día". Elvia casi no toma descansos, come rápido y muchas veces se lleva trabajo a casa. En las últimas semanas ha notado:

- Dolor de cabeza al despertar.
- Irritabilidad con sus compañeros.
- Problemas para concentrarse.
- Dificultad para dormir.
- Sensación de cansancio constante.

Aunque le gusta su trabajo, se está sintiendo abrumada y desmotivada.

Preguntas de análisis

- ¿Qué señales de estrés laboral presenta Elvia? Escríbelas y clasifícalas (físicas, emocionales, cognitivas o conductuales).

- ¿Qué consecuencias podría tener si no atiende estos síntomas?

- ¿Qué harías si te encontraras en esa misma situación?

EJERCICIO: **Estrategias para prevenir el estrés laboral**

Estrategias para prevenir el estrés laboral

A continuación, aparecen algunas estrategias comunes para prevenir el estrés laboral. Marca con ✔ las que consideres más útiles para el caso y explica por qué.

Establecer límites de horario	☐
Tomar descansos cortos durante la jornada	☐
Organizar tareas por prioridad	☐
Delegar responsabilidades cuando sea posible	☐
Solicitar apoyo o retroalimentación	☐
Practicar técnicas de respiración	☐

Explica tu selección:

Imagina que en el futuro te encuentras en un empleo con situaciones similares.

- ¿Qué señales te indicarían que estás empezando a experimentar estrés laboral?

- Escribe dos estrategias que tú aplicarías para prevenir o disminuir el estrés en tu futuro entorno laboral:

1.7 RESILIENCIA

La **resiliencia** en una persona es la capacidad de adaptarse positivamente y recuperarse frente a la adversidad, el trauma, el estrés y los desafíos significativos. Implica no solo resistir, sino también reconstruirse, salir fortalecido y aprender de las experiencias difíciles, en lugar de ser definido por ellas. Es un proceso que puede desarrollarse, ya que implica comportamientos, pensamientos y acciones que se pueden aprender.



Características principales de una persona resiliente.

- Autoestima y autoconocimiento
- Optimismo y esperanza
- Adaptabilidad
- Empatía
- Autonomía y voluntad
- Aceptación de dificultades como oportunidades
- Introspección y responsabilidad
- Conexión con el presente

Cómo ser resiliente

- Dedica tiempo a conocerte
- Descubre tu talento
- No eres una isla, no actúes como tal
- No te quedes pegado al problema intenta ser flexible
- Aprende a reírte de ti mismo

Consejos para desarrollar la resiliencia en tu equipo de trabajo

- Ayudar a reconocer las emociones que sienten y dejar que las sientan.
- Ayudar a encontrar, fomentar y desarrollar sus fortalezas.
- Dejar que se enfrenten a los problemas y a los errores.
- Dejar que poco a poco vayan tomando decisiones



EJERCICIO: **Resiliencia en acción**

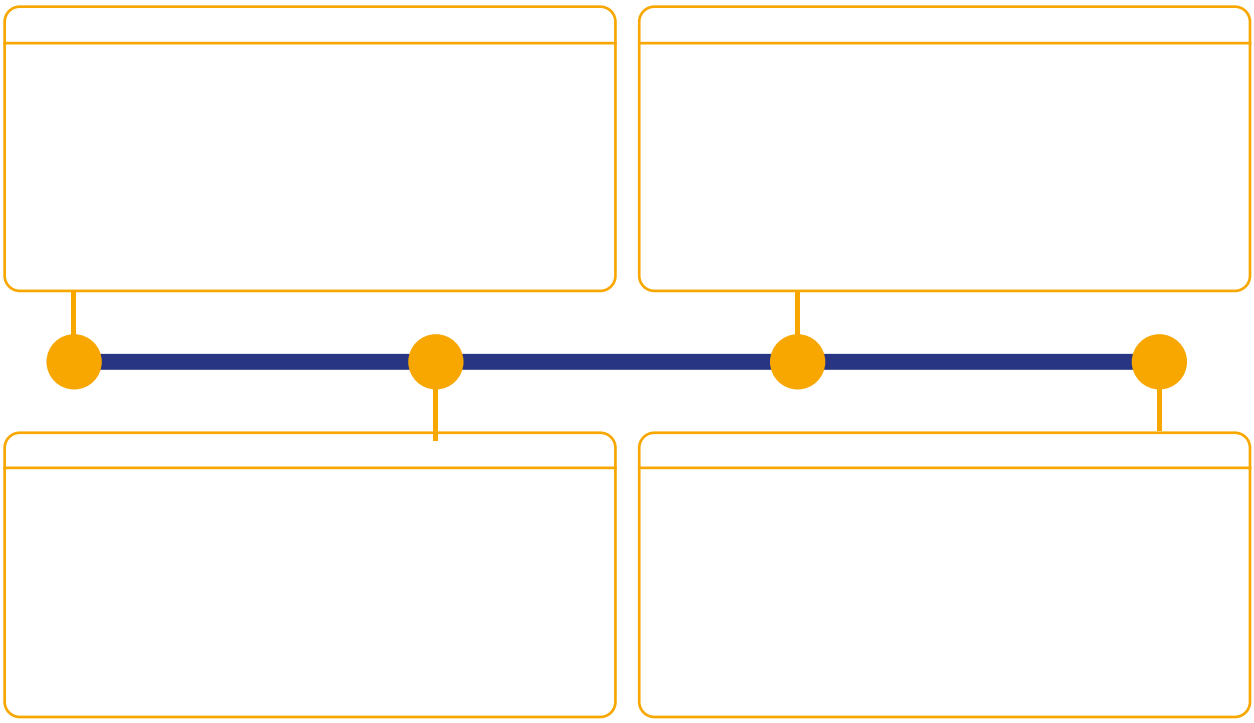
Responde las siguientes preguntas:

- ¿Qué aspectos son tus fortalezas?

- ¿En cuáles podrías mejorar?

EJERCICIO: **Línea de tiempo**

Esta línea representa tu vida marca 4 momentos en los que enfrentaste un reto, conflicto, miedo, fracaso o pérdida
¿Qué sucedió? ¿Qué sentiste? ¿Qué hiciste para seguir adelante? ¿Qué aprendiste?



- Escribe 6 herramientas que usas para afrontar situaciones difíciles; para cada herramienta escribe una situación real donde esa habilidad te ayudó:

EJERCICIO: **Fortaleciendo mi resiliencia**

En cada sección escribe lo siguiente

Fortalezas personales:
tus habilidades, valores, talentos.

Metas y motivaciones:
razones que te impulsan a seguir adelante.

Estrategias de afrontamiento:
lo que haces para mantener la calma y buscar soluciones.

Apoyos externos:
personas, actividades o espacios que te ayudan cuando estás en dificultad.

La resiliencia en tu currículum vitae

Tu currículum vitae también puede mostrar tu capacidad para afrontar dificultades y adaptarte a situaciones retadoras. Si utilizas un currículum funcional, puedes incluir la resiliencia dentro de tus habilidades principales y acompañarla con ejemplos breves de momentos en los que hayas enfrentado desafíos y logrado salir adelante.

Si usas un currículum cronológico, puedes integrar ejemplos de resiliencia dentro de las actividades o logros de cada empleo o práctica. Por ejemplo, puedes describir una situación en la que surgió un imprevisto que amenazaba con retrasar una tarea importante. Explica cómo mantuviste la calma, te enfocaste en la meta y buscaste alternativas hasta encontrar una solución que permitió completar el trabajo con éxito.

2.1 COMUNICACIÓN EFECTIVA EN LA EMPRESA

La comunicación efectiva en la empresa es clave para la productividad y la cultura organizacional, y se basa en la escucha activa, la claridad y concisión, la empatía y el uso adecuado de lenguaje verbal y no verbal. Fomenta un ambiente de respeto, utiliza diferentes canales según el contexto y ofrece retroalimentación constructiva para mejorar el rendimiento y la satisfacción de los empleados.



¿Cómo mejorar la comunicación en la empresa?

Fomenta un ambiente de respeto: Crea un entorno de trabajo donde todos se sientan cómodos y valorados para expresarse.

Adapta el mensaje al receptor: Ajusta tu estilo y lenguaje según el contexto y la persona con la que te comunicas.

Usa el canal adecuado: Elige el canal más apropiado para el mensaje, ya sea una reunión en persona, un correo electrónico, una llamada o una herramienta de colaboración.

Utiliza un lenguaje inclusivo: Hablar de "nosotros" en lugar de "yo" o "nuestros objetivos" en lugar de "los objetivos" ayuda a que todos se sientan parte del equipo.

Practica la mejora continua: La comunicación efectiva es una habilidad que se perfecciona con la práctica constante y la autoevaluación.

EJERCICIO: **Construyendo un equipo colaborativo**

Redacta un mensaje dirigido a tu equipo de trabajo en el que se promueva el respeto, utilice un canal de comunicación formal, invite al diálogo y a la colaboración.

¿Cómo fomentarías un ambiente de respeto dentro de una empresa?

Explica por qué el respeto y la buena comunicación son fundamentales para el buen funcionamiento de una empresa.

En las organizaciones, cuando un mensaje va desde una persona que tiene un cargo alto hasta una persona de un nivel medio, pasa a través de un número de subestaciones en cada nivel. Cada nivel puede agregar o quitarle enunciados al mensaje original, calificarlo y transformarlo en otro mensaje completamente.

Dentro de las empresas debe existir un tipo de comunicación lateral-diagonal, donde se formen equipos interfuncionales para la solución de problemas, que incluyen a personal de diferentes departamentos, se ha convertido en un enfoque cada vez más necesario para tratar con problemas que atraviesan las líneas organizacionales. Para que la comunicación sea efectiva y asertiva dentro y fuera de la empresa, se debe tener en claro que se necesita ser empático, paciente, tener la destreza necesaria para saber manejar las situaciones que se les presenta.

Conversaciones en correo institucional.

Quieres enviar un correo a un superior para pedir ayuda con una tarea compleja. La claridad y el tono del mensaje son clave para evitar malentendidos.

Comunicación efectiva:

Este mensaje es claro, específico y mantiene un tono respetuoso y profesional.

New message

Asunto: Solicitud de apoyo para revisión de manual de protocolos de seguridad

Estimado Pedro:
Espero que se encuentre muy bien.
Por medio del presente, me permito solicitar su apoyo para la revisión y retroalimentación del manual de protocolos de seguridad que me encuentro elaborando, ya que se trata de una tarea compleja y deseo asegurar que cumpla correctamente con los lineamientos establecidos.
Si le es posible, agradecería coordinar una breve reunión para aclarar dudas y recibir sus observaciones.

Quedo atento a su disponibilidad.
Agradezco de antemano su tiempo y apoyo.

Atentamente,
Murat Salgado Flores.
Gerente de Ventas.
Teléfono: 2912-131019 Correo institucional: MSalgado2810@gmail.com

Comunicación inefectiva:

Este mensaje no explica con precisión la dificultad ni propone una forma clara de apoyo, lo que puede generar confusión.

New message

"Hola Pedro, te mando lo que llevo del manual de seguridad, pero no estoy seguro de cómo continuar. ¿Puedes ayudarme? Gracias."

EJERCICIO: **Redactando un correo institucional**

Con base en este ejemplo, redacta un correo institucional, con lenguaje formal, adecuado al ámbito empresarial y cuida el nombre de tu correo

New message

Conversaciones telefónicas.

Las conversaciones telefónicas permiten transmitir emociones y actitudes a través del tono y la entonación. Ser claro y escuchar activamente es crucial.

Comunicación efectiva:

"Hola Irán, como acordamos, te llamo para repasar los detalles del proyecto y responder a tus preguntas. ¿Tienes unos minutos?".

Este enfoque profesional y claro facilita la comunicación y la escucha activa.

Comunicación inefectiva:

"Hola Irán, necesito hablar contigo sobre el proyecto. Las cosas no están saliendo como acordamos y necesitamos resolver esto rápido. Creo que te has confundido y no tengo tiempo que perder".

Este mensaje puede generar tensión y malentendidos.

EJERCICIO: **Comunicación telefónica en el ámbito laboral**

Redacta cómo realizarías tú una conversación telefónica con un subordinado.

Reuniones de equipo

En las reuniones de equipo, la comunicación efectiva es esencial para el éxito de los proyectos y la colaboración



Comunicación efectiva: "Buenos días, equipo. Hoy revisaremos el progreso de nuestros objetivos y discutiremos cualquier obstáculo. Cada uno compartirá una breve actualización".

Este enfoque claro y estructurado facilita la participación.



Comunicación inefectiva: "Bueno, ¿quién quiere empezar? Tenemos mucho que hacer y no hay mucho tiempo, así que, por favor, seamos rápidos".

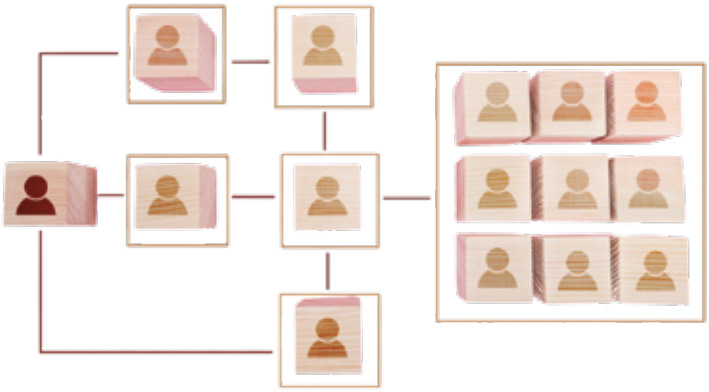
Este tipo de introducción puede crear estrés y confusión.

EJERCICIO: **Conducción de reuniones de trabajo**

Con base en los conocimientos adquiridos, ¿de qué manera llevarías a cabo una reunión con el personal a tu cargo?

2.2 ESTRUCTURAS BÁSICAS: ORGANIGRAMA

Organigrama



Las funciones esenciales de una empresa abarcan la gestión y organización interna, el manejo del dinero y los registros contables, la administración del personal, la promoción y venta de productos o servicios, así como las actividades de producción o prestación del servicio. También incluye el uso y mantenimiento de la tecnología y los sistemas de información.

Además, toda empresa cumple una responsabilidad social, ya que crea empleo, genera ingresos y aporta al crecimiento económico y al bienestar de la comunidad.

Funciones clave de la empresa.

Dirección y administración: Establece la visión, misión y objetivos de la empresa, coordina y controla todas las actividades para alcanzarlos.

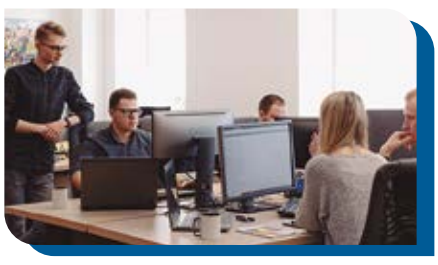
Finanzas y contabilidad: Gestiona el registro y control de la información financiera, elabora balances, cumple con las obligaciones fiscales y proporciona datos clave para la toma de decisiones.

Recursos humanos: Se encarga de la gestión del personal, desde la contratación y capacitación hasta el desarrollo profesional y la creación de un ambiente de trabajo positivo.

Marketing y ventas: Promueve y comercializa los productos o servicios, identifica las necesidades del mercado y se encarga de la distribución para acercar los bienes a los consumidores.

Operaciones: Se enfoca en el proceso central de la empresa, ya sea la producción de bienes (transformando materias primas) o la prestación de servicios.

Tecnología y sistemas de información: Se encarga de la infraestructura tecnológica y de los sistemas de información necesarios para la operación del negocio y la toma de decisiones.





Funciones sociales

Generar empleo y riqueza: Las empresas crean puestos de trabajo y contribuyen al desarrollo económico de la sociedad.

Innovación y desarrollo: Impulsan la innovación al desarrollar nuevos productos y servicios que mejoran la calidad de vida.

Responsabilidad social: Tienen una responsabilidad hacia la comunidad, tanto externa (contribuyendo al desarrollo social), como interna (fomentando el desarrollo de sus empleados).

EJERCICIO: Resolviendo un caso

Lee el siguiente caso y realiza las siguientes actividades

GreenBite es una empresa nueva que vende comida saludable a domicilio en una ciudad. Su propuesta es ofrecer menús balanceados, preparados con ingredientes frescos y entregados el mismo día. La empresa ha comenzado a crecer rápidamente debido a la demanda de personas que buscan opciones más saludables y convenientes.

Actualmente, GreenBite cuenta con un pequeño equipo, pero planea expandirse en los próximos meses, aumentando su capacidad de producción, entregas y atención al cliente.

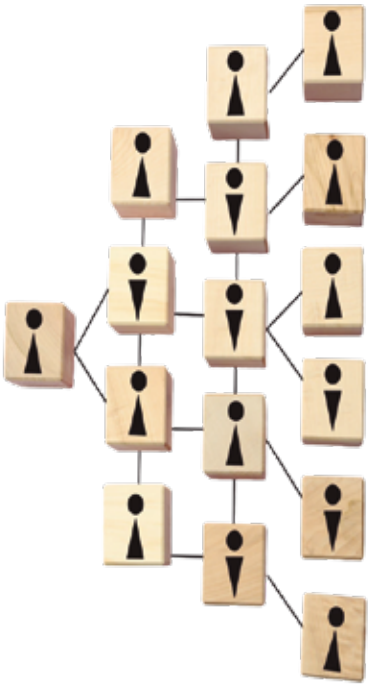
Piensa en una empresa y define su tamaño aproximado (pequeña, mediana o grande) y haz una lista de puestos piensa en todos los puestos que necesitarías Asigna funciones y responsabilidades para cada puesto, escribe en 1 línea ¿Qué hace? ¿Cómo contribuye al funcionamiento de la empresa? Ejemplo: Director General, Gerente de Finanzas, Jefe de Producción, Diseñador, Operativos, Ejecutivo de Ventas, Atención al Cliente, etc.,

Nombre de la empresa: _____ **Tamaño de la empresa:** _____

	Puesto	Actividades
Ejemplo:	*Director*	*Coordina todo el trabajo de los colaboradores*
1		
2		
3		
4		

	Puesto	Actividades
5		
6		
7		
8		

Un organigrama empresarial es una representación gráfica y visual de la estructura interna de una organización, mostrando la jerarquía, los departamentos, los roles, las funciones y las relaciones de autoridad y comunicación entre los empleados, sirviendo para clarificar la cadena de mando y facilitar la comprensión de la empresa para todos, desde nuevos empleados hasta clientes y proveedores.



El organigrama nos ayuda a:

Claridad: Visualiza la estructura y quién reporta a quién.

Comunicación: Mejora el flujo de información y la colaboración.

Orientación: Ayuda a nuevos empleados a entender su rol y el panorama general.

Eficiencia: Reduce tiempo al saber a quién dirigirse para consultas específicas.

Tipos comunes de organigrama:

Verticales: El más clásico, tipo pirámide, de arriba hacia abajo.

Horizontales: De izquierda a derecha, más moderno.

Circulares/Concéntricos: Centrado en la dirección, con niveles en círculos, para reducir la sensación de subordinación.

Funcionales: Agrupa por áreas (Finanzas, Marketing, etc.).

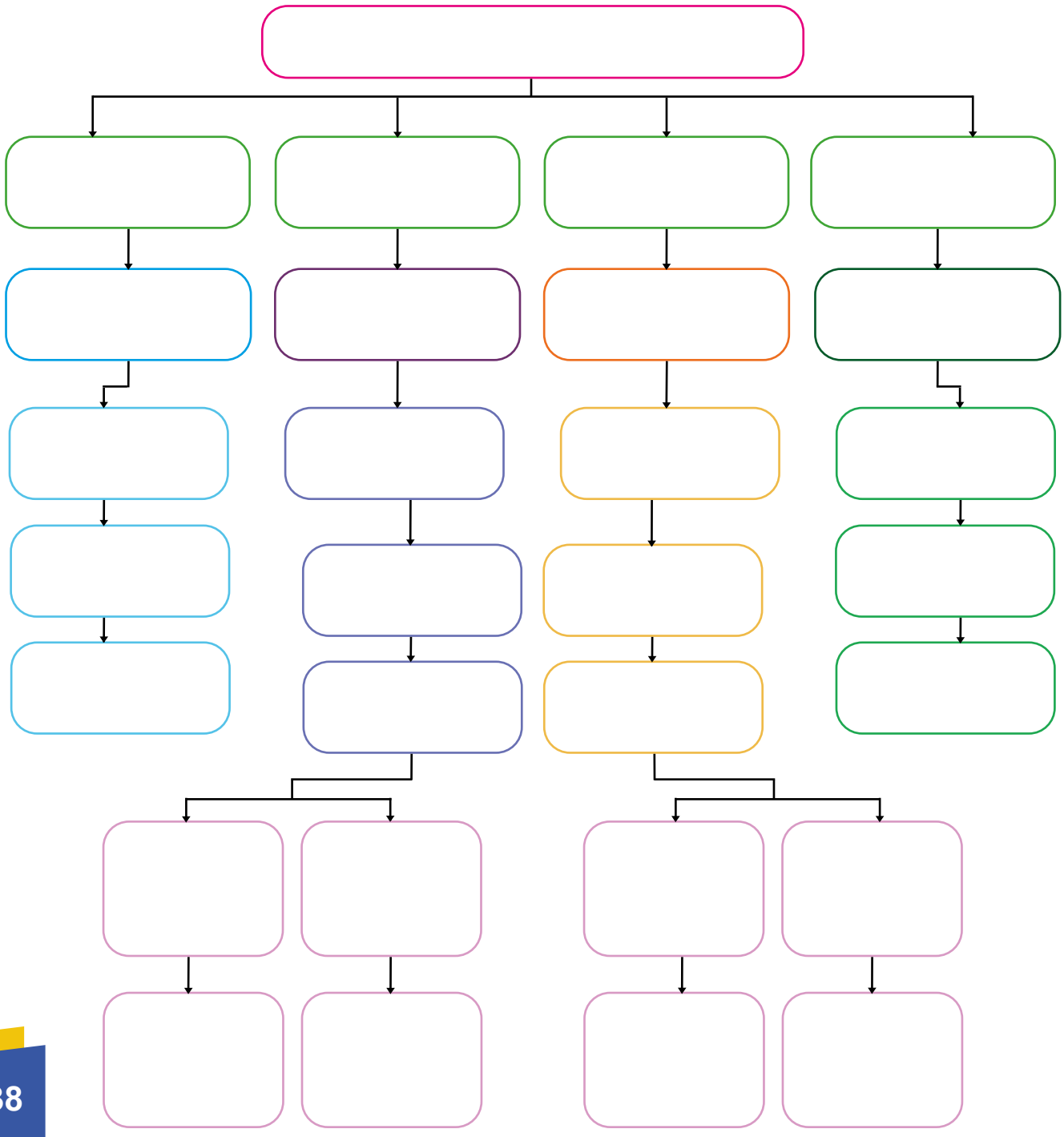
Divisionales: Para empresas con unidades de negocio independientes.

EJERCICIO: Diseño y elaboración de un organigrama

Completa el organigrama con el nombre de tu empresa, una estructura jerárquica clara (quién reporta a quién) y al menos 15 puestos. Agrega o elimina líneas para adaptarlo a la organización de tu empresa e incluye las áreas que colaboran entre sí. Guárdalo, ya que lo utilizarás durante todo el curso.

Nombre de la empresa:

Tamaño de la empresa:



Explica tu organigrama:

- ¿Consideras que te ayudó este tipo de estructura?

- ¿A qué área le asignaste más personal y por qué?

- ¿Qué funciones consideras más importantes para la empresa?

- ¿Cómo el organigrama ayuda a que la empresa funcione mejor?

- ¿Qué áreas trabajan juntas y cuáles dependen de otras?

Funciones que realizan:

Autorizar decisiones importantes ¿quién lo hace? _____

Llevan registro de participantes: _____

Dan mantenimiento a las instalaciones: _____

Organizan talleres y gestionan instructores: _____

Dan atención psicológica: _____

Supervisan programas de apoyo: _____

Atienden a la comunidad en ventanilla: _____

Apoyan en actividades diversas:_____

2.3 ESTRUCTURAS BÁSICAS: REGLAMENTOS

Los reglamentos empresariales son documentos que establecen reglas y lineamientos para orientar la conducta, las interacciones laborales y el funcionamiento interno de una empresa. Su propósito es mantener un entorno de trabajo ordenado, productivo y justo, reducir posibles conflictos y asegurar que todas las actividades se realicen conforme a la normativa vigente.

Tipos de reglamentos empresarial.
Aunque el término "reglamentos empresariales" es amplio, el documento clave en el ámbito laboral mexicano es el Reglamento Interior de Trabajo (RIT). Otros documentos incluyen:

Reglamento Interior de Trabajo (RIT): Un documento obligatorio para empresas con más de 10 empleados en México, que rige la relación entre patrones y trabajadores, detallando aspectos como horarios, faltas y sanciones, Actualmente, las horas máximas de trabajo en México son 8 horas para la jornada diurna, 7 para la nocturna y 7.5 para la mixta, sumando un total de 48 horas semanales (6 días x 8 horas), pero hay una reforma en proceso para reducirla gradualmente a 40 horas semanales, implementándose a partir de 2027 hasta 2030, sin bajar sueldos ni prestaciones, según la Ley Federal del Trabajo (LFT) y recientes discusiones legislativas.

Códigos de conducta/ética: Establecen principios morales y expectativas de comportamiento, a menudo enfocándose en la integridad, la confidencialidad y la prevención de conflictos de interés.

Reglamentos de higiene y seguridad: Normas específicas para proteger la salud y seguridad de los empleados, obligatorias en ciertos sectores.

Elementos clave de un reglamento interior de trabajo.
Un RIT bien estructurado debe incluir, como mínimo, los siguientes apartados para ser claro y comprensible:

Jornadas y horarios: Días y horas de entrada y salida de los empleados, así como tiempos de comida y descanso.

Lugar y tiempo de pago: Detalles sobre dónde y cuándo se paga el salario.

Normas de asistencia y puntualidad: Procedimientos para el registro de asistencia, permisos y justificación de faltas.

Días de descanso y vacaciones: Normativas para días feriados, descansos semanales y periodos vacacionales.

Medidas de seguridad e higiene: Disposiciones preventivas para evitar accidentes y enfermedades laborales.

Sanciones y procedimientos disciplinarios: Descripción de las infracciones y las medidas disciplinarias correspondientes, como amonestaciones verbales, escritas o suspensiones

Disposiciones finales: Información sobre la vigencia del reglamento y la sujeción a la Ley Federal del Trabajo (LFT).

EJERCICIO: **Elaboración de normas internas, derechos y obligaciones de la empresa**

Completa los espacios en blanco con normas claras y coherentes que regulen la convivencia, obligaciones y derechos dentro de la empresa, toma en cuenta que esta empresa se relacione con tus ejercicios anteriores.

Empresa ficticia: "Servicios Integrales MURAT"

1. Horario de trabajo
La jornada laboral será de _____ a _____ horas, de _____ a _____.
Los trabajadores deberán _____ su entrada y salida de manera puntual.

2. Asistencia y puntualidad
Los trabajadores deberán presentarse a laborar _____.
Se permitirán máximo _____ retardos por semana; al exceder este número se aplicará _____.

3. Obligaciones de los trabajadores
Son obligaciones de todo trabajador:
a) Cumplir con _____.
b) Mantener _____.
c) Respetar _____.

4. Prohibiciones
Queda estrictamente prohibido:
a) _____ b) _____
c) Presentarse al trabajo bajo los efectos de _____

5. Medidas de seguridad e higiene
Todos los trabajadores deberán:
a) Usar adecuadamente _____
b) Reportar inmediatamente _____
c) Participar en _____

6. Sanciones
El incumplimiento de este reglamento podrá dar lugar a:
a) _____
b) _____
c) _____

7. Disposiciones generales
Este reglamento es de observancia _____ para todo el personal.
Entrará en vigor a partir del día _____ y deberá ser _____ por todos los trabajadores.

EJERCICIO: **Análisis y comprensión del reglamento interno**

Con base en este breve reglamento contesta las siguientes preguntas.

- ¿Cuál es el horario de la jornada laboral establecido en el reglamento?
- ¿Qué acción debe realizar el trabajador al iniciar y concluir su jornada laboral?
- Menciona dos obligaciones que todo trabajador debe cumplir dentro de la empresa.
- ¿Qué conductas están prohibidas respecto al consumo de alcohol u otras sustancias?
- ¿Qué debe hacer el trabajador en caso de identificar un accidente o riesgo laboral?
- ¿Qué tipo de sanción se aplica por una falta leve o por el primer incumplimiento?
- ¿Qué sanción corresponde a una falta grave como una agresión física o verbal?
- ¿Quién evalúa la aplicación de medidas adicionales en caso de reincidencia grave?

Los reglamentos internos de higiene y seguridad.

Son documentos obligatorios que establecen normas, obligaciones y prohibiciones para trabajadores y empleadores, con el fin de crear un ambiente laboral seguro y saludable, prevenir accidentes y enfermedades profesionales, y promover una cultura de prevención mediante el uso correcto de equipos, el mantenimiento del orden, y la formación continua en riesgos y procedimientos de emergencia. Contienen disposiciones sobre orden, limpieza, uso de EPP (Equipo de Protección Personal), manejo de maquinaria, rutas de evacuación, y sanciones por incumplimiento, y deben ser comunicados a todos los empleados antes de su entrada en vigor.

EJERCICIO: **Elaboración del reglamento interno de higiene y seguridad**

Con base en la información completa el siguiente reglamento interno de higiene y seguridad, añadiendo las normas que consideres necesarias para asegurar un ambiente laboral seguro, prevenir accidentes y promover hábitos de prevención dentro de la organización. Tome en cuenta que esta información será utilizada más adelante en el curso.

Reglamento Interno de Higiene y Seguridad

Objetivo
El presente reglamento tiene como finalidad _____
_____

Obligaciones de los trabajadores
Los trabajadores deberán:
a) _____
b) _____
c) _____

Uso de Equipo de Protección Personal (EPP)
Es obligatorio el uso de _____ cuando se realicen actividades como _____

Orden y limpieza
Todas las áreas de trabajo deberán mantenerse _____
_____ para evitar _____

Manejo de maquinaria y herramientas
La maquinaria deberá utilizarse únicamente por _____
_____ y siguiendo _____

Emergencias y evacuación
En caso de emergencia, el personal deberá _____
_____ y seguir las rutas de evacuación señaladas _____
_____

Sanciones
El incumplimiento de este reglamento dará lugar a
_____
_____
_____

2.4 MANUALES DE APOYO: ORGANIZACIÓN

Manual de organización

Un manual de organización es un documento clave que detalla la estructura, funciones y relaciones jerárquicas de una empresa, incluyendo misión, visión, organigrama y las responsabilidades específicas de cada puesto, sirviendo como guía para el funcionamiento eficiente y la claridad interna, y puede ser general (toda la entidad) o específico (una unidad). Un ejemplo básico incluiría portada, índice, introducción, marco legal/estratégico, organigrama general, y descripciones detalladas de áreas y puestos, con funciones, responsabilidades y requisitos.

Estructura de un ejemplo de manual de organización



1. Portada: Nombre de la empresa, logotipo, título, unidad responsable y fecha de la elaboración.

2. Índice: Listado ordenado de secciones.

3. Introducción: Propósito del manual, objetivos, alcance, difusión y revisión.

4. Marco legal y estratégico: Base legal, misión, visión, valores, objetivos institucionales.

5. Estructura orgánica (organigrama): Representación gráfica de la jerarquía, con códigos para cada unidad.

6. Descripción de áreas y departamentos: Funciones generales de cada unidad (ej. Gerencia General, Dirección Administrativa).

7. Descripción de puestos:

Identificación del puesto: Código, nombre del puesto, unidad, jerarquía.

Propósito del puesto: Objetivo principal.

Funciones y responsabilidades: Tareas específicas, verbos como "potenciar", "constancia", "atenuar".

Requisitos del puesto: Competencias, conocimientos, habilidades, experiencia.

Relaciones funcionales: Dependencia y coordinación con otros puestos/áreas.

La presente información resulta de suma importancia, ya que servirá como base para el desarrollo del proyecto final.

EJERCICIO: **Comprensión de conceptos**

Completa los espacios en blanco con el concepto correcto.

La _____del manual de organización debe incluir el nombre de la empresa, logotipo, título del documento, unidad responsable y fecha.

El _____ presenta un listado ordenado de todas las secciones del manual.

En la _____se explica el propósito, objetivos, alcance, difusión y revisión del manual.

El _____legal y estratégico establece la base legal, misión, visión, valores y objetivos institucionales.

El _____representa gráficamente la jerarquía de la organización.

Con la información proporcionada, prepara un manual de organización breve respetando la estructura establecida. Tome en cuenta que esta información será utilizada más adelante en el curso.

Índice

Introducción

Marco legal y estratégico

Estructura orgánica (organigrama)

Descripción de áreas y departamentos		
Área	Departamento	Puestos

Descripción de puestos		
Identificación del puesto	Funciones	Requisitos del puesto

2.5 MANUALES DE APOYO: PROCEDIMIENTOS



Un **manual de procedimientos** es un documento de gestión que describe de manera clara, lógica y estructurada las actividades que se realizan dentro de una organización, especificando los pasos a seguir, los responsables, los tiempos y la forma correcta de ejecutar cada función. Su propósito es unificar criterios de trabajo, apoyar la capacitación del personal, incrementar la eficiencia operativa y asegurar la calidad, así como el control interno.

Este manual integra elementos como la misión, visión, organigrama y políticas institucionales, además de la descripción detallada de los procesos mediante diagramas y formatos establecidos, convirtiéndose en una herramienta fundamental para la toma de decisiones y el desarrollo sostenible de la organización.

Objetivos principales

- **Uniformar:** Garantizar que las actividades se realicen de manera consistente por todo el personal.
- **Simplificar:** Facilitar la inducción de nuevos colaboradores y el acceso a la información.
- **Supervisar:** Permitir el seguimiento, evaluación y mejora continua de los procesos.
- **Optimizar:** Favorecer el uso eficiente de los recursos y mejorar el desempeño operativo.

Componentes esenciales

- **Presentación general:** Misión, visión, valores, políticas y marco normativo aplicable.
- **Organigrama:** Representación de la estructura organizacional y niveles de autoridad.
- **Mapas de procesos:** Panorama general de la relación entre los distintos procesos.
- **Procedimientos:** Descripción detallada de actividades, responsables, secuencia de pasos, formatos y diagramas de flujo.
- **Anexos:** Documentos complementarios como formatos, lineamientos y políticas específicas.

¿Para qué sirve?

- **Soporte administrativo:** Facilita la planeación, organización y toma de decisiones.
- **Control interno:** Brinda mayor seguridad y orden en la ejecución de las operaciones.
- **Capacitación:** Sirve como guía para entrenar al personal de manera eficiente.
- **Calidad y productividad:** Asegura uniformidad en los procesos y promueve la mejora continua.

EJERCICIO: **Manuales de procedimientos y su importancia organizacional**

Escribe qué manuales de procedimientos además del administrativo puedes desarrollar en una empresa e indica el propósito de cada uno de ellos, con la finalidad unificar y reforzar el control interno de la organización.

Ejemplo

Manual de procedimientos administrativos

Tiene como propósito regular y unificar los trámites internos. la gestión documental, el control de archivos y las actividades de apoyo administrativo, garantizando orden, eficiencia y continuidad en las labores diarias.

Pasos para elaborar un manual de procedimientos completo.

1. Definir objetivo y alcance
Para qué sirve el manual y qué procesos incluirá.

2. Identificar procesos clave
Listar las actividades importantes del área.

3. Recopilar información
Entrevistas, documentos, observación del trabajo real.

4. Analizar y ordenar
Organizar pasos, responsables, tiempos y documentos.

5. Elaborar diagramas de flujo
Representar visualmente cada procedimiento.

6. Redactar el procedimiento
Nombre, objetivo, alcance, responsables, pasos y formatos.

7. Validar con el personal
Revisar que los pasos sean correctos y funcionales.

8. Aprobar y diseñar el manual
Portada, índice, procedimientos y anexos.

9. Difundir y capacitar
Entregar y explicar su uso al personal.

10. Actualizar cuando sea necesario
Revisiones periódicas o cambios en los procesos.

EJERCICIO: **Diseño paso a paso de un procedimiento**

Elabora un paso a paso de los procedimientos que deben integrarse dentro de un manual para estandarizar un proceso de tu elección (ejemplo: la elaboración de algún producto, o la ejecución de alguna actividad).

Nombre del cargo:	**Área:**
Departamento:	**Responsable del área:**
Reporta a:	**Duración de la actividad:**

Número:	Procedimientos:

2.6 MANUALES DE APOYO: OPERACIONES

Un **manual de operaciones** es una guía esencial que detalla políticas, procedimientos y sistemas para que una empresa funcione eficientemente, estandarizando áreas, capacitando personal y asegurando la calidad, incluyendo organigramas, descripciones de funciones, procesos paso a paso (con diagramas de flujo) y políticas, sirviendo como la "biblia" operativa para la consistencia y el control. Su objetivo es eliminar la improvisación y asegurar que todos sepan qué hacer y cómo hacerlo, incluso en situaciones excepcionales.

EJERCICIO: **Gerente en potencia**

Con el siguiente contexto diseña el manual de operaciones de tu empresa y desarrolla lo que se te pide

Contexto

Has sido nombrado **gerente de operaciones** de una empresa ficticia que presenta problemas de desorganización, errores frecuentes y falta de claridad en las funciones. La dirección general te solicita elaborar un **manual de operaciones** que elimine la improvisación y garantice que todos sepan **qué hacer, cómo hacerlo y quién es responsable**, incluso en situaciones extraordinarias.

Como gerente, define lo siguiente:

Nombre de la empresa: _____

Giro de la empresa: _____

Objetivo general del manual de operaciones:

¿Qué problemas operativos busca resolver este manual?

EJERCICIO: **Estructura organizacional**

Estructura organizacional

El gerente debe asegurar claridad en la autoridad y responsabilidad.

Elabora un organigrama básico (mínimo 5 puestos).
Describe brevemente dos funciones clave de cada puesto.

Puesto	Funciones principales

Procedimiento operativo clave

Selecciona un **proceso crítico** para la operación diaria (ejemplo: apertura del negocio, atención al cliente, manejo de quejas, control de inventarios, cierre de caja, mantenimiento, seguridad).

Proceso seleccionado: _____

Procedimiento paso a paso

Como gerente, estandariza el proceso:

Paso	Actividad detallada	Responsable	Documento/Control

Políticas operativas

Redacta mínimo 4 políticas que aseguren orden, calidad y control.

Ejemplo: “Toda actividad deberá registrarse en el formato correspondiente.”

1.

2.

3.

4.

3.1 LÍDER VS JEFE: INFLUENCIA POSITIVA

Un líder influye positivamente inspirando, motivando y guiando con empatía, fomentando la confianza, el desarrollo del equipo y la innovación, mientras un jefe manda, delega y se enfoca en el control y las tareas, a menudo generando miedo u obediencia, aunque ambos busquen resultados, el líder crea un ambiente de colaboración y compromiso duradero. La influencia positiva del líder se traduce en mayor productividad, bienestar, retención de talento y adaptabilidad, en contraste con el enfoque jerárquico del jefe.



EJERCICIO: **Análisis crítico y reflexivo**

Reflexiona y responde con sinceridad.

Marca con una ✔ las acciones que ya practicas:

- ☐ Escucho las ideas de los demás.
- ☐ Motivo a mis compañeros cuando se sienten desanimados.
- ☐ Trato a los demás con respeto y empatía.
- ☐ Busco soluciones en lugar de culpar.

▶ ¿Qué acción de liderazgo necesitas fortalecer más?

▶ Describe una situación escolar donde podrías aplicar esa habilidad

▶ ¿Cómo crees que mejorarían los resultados del equipo si actúas como líder y no como jefe?

EJERCICIO: **Análisis de liderazgo en un equipo de trabajo**

Tú como líder del equipo ¿Cómo actuarias para lograr que el trabajo se complete de manera justa? Responde las preguntas:

▶ ¿Cómo puedes como líder motivar a los integrantes que no participan?

▶ ¿Qué consecuencias tendría no ejercer un liderazgo adecuado?

EJERCICIO: **Análisis de estilos de dirección**

Describe de acuerdo con tu percepción cuales serían las características de un líder y de un jefe.

Líder		Jefe
		

Imagina que eres el líder de un equipo de trabajo.

Un colaborador comete un error frente a un cliente y recibe burlas y llamadas de atención de otros colaboradores.

- ¿Cómo actuarías inmediatamente como líder ante esta situación?

- ¿Qué harías para fomentar el respeto y la empatía en el grupo?

- ¿Por qué es importante que un líder intervenga en situaciones de burla o exclusión?

3.2 ESTILOS DE LIDERAZGO

Los Estilos de liderazgo son enfoques que los líderes usan para guiar a sus equipos, Un buen líder no usa un solo estilo, sino que adapta su enfoque según la situación y las necesidades del equipo para ser eficaz.

Estilos Clásicos

Autocrático/autoritario: El líder toma todas las decisiones; eficaz para urgencias, pero puede desmotivar.

Democrático/participativo: Fomenta la participación y el consenso; ideal para entornos colaborativos.

Laissez-faire/delegativo: El líder da mucha libertad y autonomía al equipo; fomenta la creatividad.



Estilos modernos y orientados al desarrollo

Transformacional: Inspira y motiva para superar expectativas, enfocándose en la visión y la innovación.

Transaccional: Se basa en un intercambio: tareas a cambio de recompensas; roles claros.

Coaching (entrenador): Desarrolla habilidades y el potencial de los empleados a largo plazo.

Situacional: Adapta su estilo (de autocrático a delegativo) según la madurez y capacidad del equipo.

Otros estilos relevantes

Carismático: Usa la personalidad para inspirar y guiar.

Afiliativo: Prioriza la armonía y las relaciones interpersonales.

Marcando el paso: Exige altos estándares y velocidad, útil para resultados rápidos.

Burocrático: Sigue las normas al pie de la letra; para entornos muy regulados.

¿Cómo elegir? La clave es la adaptabilidad.

Un líder efectivo sabe cuándo ser autoritario para una crisis, cuándo fomentar la participación democrática y cuándo delegar para desarrollar a su equipo, combinando estos estilos según el momento y las personas.

EJERCICIO: **Comparación de mi evolución personal**

Aquí tienes una línea temporal de tu estilo, coloca el año que compara tu estilo previo, tu estilo actual y el estilo que quieres lograr.

Estilo previo	Estilo actual	Estilo que quiero lograr

¿Cómo reaccionas como líder?

Lee cada situación y completa el cuadro escribiendo qué harías y qué estilo de liderazgo refleja tu respuesta.

Situación	¿Qué harías? (Describe tu reacción)	Estilo de liderazgo relacionado
Tu equipo no avanza y queda poco tiempo para entregar.		
Debes organizar un evento con varias opiniones distintas.		
El equipo tiene experiencia y quiere proponer ideas nuevas.		

- ¿Cuál es el estilo que más se parece a tí?

- El estilo que quieres mejorar es:

Con la información proporcionada, llena el siguiente cuadro con tu criterio.

Tipos de liderazgos

Tipo de liderazgo	Características	Ventajas	Inconvenientes

3.3 LA APLICACIÓN DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO

Claves para una aplicación efectiva.



Autoconocimiento y flexibilidad: Los líderes más efectivos son conscientes de sí mismos y adaptan su estilo según el desafío.

Objetivos claros: Alinear la visión del líder con los objetivos estratégicos de la empresa.

Comunicación: Establecer canales bidireccionales para fomentar la confianza y la participación.

Desarrollo del equipo: Promover el aprendizaje continuo y el crecimiento profesional.

Contexto: Adaptar el estilo a la cultura empresarial, el sector, la estructura interna y los objetivos a corto/largo plazo.

Herramientas: Usar tecnología para la gestión y la comunicación, liberando tiempo para tareas estratégicas.

En resumen, no hay un único estilo perfecto; la aplicación exitosa reside en la capacidad de diagnóstico y adaptación del líder para responder a las necesidades específicas de su equipo y los objetivos de la empresa.

EJERCICIO: **Comprensión y aplicación de las 6 claves**

De acuerdo con estas 6 claves, completa los siguientes enunciados con tus propias palabras.

- La decisión más difícil para mí como líder es:
- Para que mi equipo entienda la visión del proyecto, primero debo comunicar:
- Si los objetivos no están alineados con la visión, el equipo puede:
- La habilidad que más necesita desarrollar mi equipo es:
- Para apoyar ese desarrollo, ¿Qué herramienta digital usarías y por qué?

- El mayor beneficio de promover aprendizaje continuo en un equipo es:

EJERCICIO: **Tipos de líderazgo**

Lee cada situación y escribe qué tipo de liderazgo consideras que sería el más adecuado. Después, explica brevemente por qué elegiste ese estilo.
Puedes apoyarte en la lista de estilos de liderazgo vista en clase.

Situación 1

En una empresa de paquetería ocurrió un problema grave en el sistema y cientos de entregas están retrasadas. El gerente necesita tomar decisiones rápidas para evitar más pérdidas y organizar al personal inmediatamente.

¿Qué estilo de liderazgo sería el más adecuado? y ¿Por qué?

Situación 2

Un grupo de estudiantes está desarrollando un proyecto innovador para una feria de emprendimiento. El líder quiere escuchar ideas de todos antes de decidir cómo presentar el proyecto.

¿Qué estilo de liderazgo sería el más adecuado? y ¿Por qué?

Situación 3

En una empresa de diseño gráfico, los trabajadores son muy creativos y tienen experiencia. El líder decide darles libertad para organizar su trabajo y proponer nuevas ideas.

¿Qué estilo de liderazgo sería el más adecuado? y ¿Por qué?

Situación 4

Una empresa quiere motivar a sus empleados para crear productos nuevos y mejorar constantemente. El líder inspira al equipo con metas grandes y una visión de crecimiento.

¿Qué estilo de liderazgo sería el más adecuado? y ¿Por qué?

EJERCICIO: **Aplicación del liderazgo en diversos entornos**

En este cuadro tendrás la oportunidad de ejercitar cómo ajustar tu estilo de liderazgo a distintos entornos dentro de una organización.

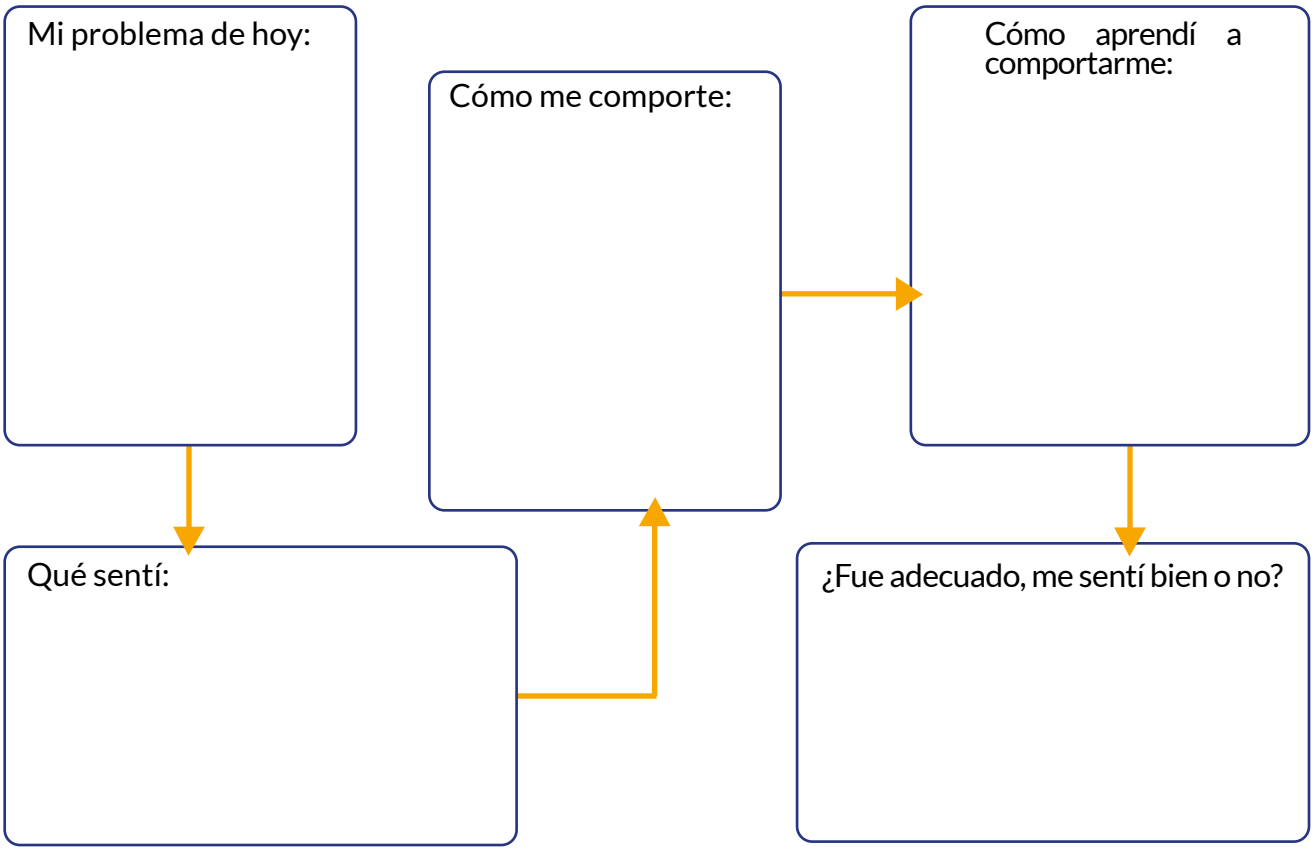
A partir del escenario desarrolla tu respuesta	Fábrica de autopartes Adulam	Agencia de publicidad	Colegio privado	Agencia de capacitación táctica y entrenamiento disciplinario
Sector				
Cultura				
Objetivo a corto plazo				
¿Qué estilo de liderazgo usarías?				
¿Por qué ese estilo es el adecuado para la cultura?				

3.4 INTELIGENCIA EMOCIONAL APLICADA AL LIDERAZGO

La Inteligencia Emocional (IE) aplicada al liderazgo es la capacidad de un líder para gestionar sus propias emociones y entender las de su equipo, creando un ambiente de confianza, mejorando la comunicación y motivando al personal para alcanzar objetivos, mediante la autoconciencia, autorregulación, empatía y habilidades sociales, resultando en decisiones más equilibradas, mayor innovación y mejor retención de talento.

EJERCICIO: **Manejo de situaciones complicadas**

Comparte una experiencia que hayas sentido difícil de manejar



Un líder emocionalmente inteligente inspira, resuelve conflictos con calma y fomenta la colaboración, siendo crucial para el éxito organizacional en lugar de depender solo de habilidades técnicas.

En el liderazgo no basta con decir “me siento bien” o “me siento mal”. Las personas que lideran equipos necesitan reconocer con mayor precisión lo que sienten, ya que sus emociones influyen directamente en la forma en que toman decisiones, resuelven conflictos y se relacionan con los demás.

La inteligencia emocional (IE) en el liderazgo se entrena mediante ejercicios de autoconciencia, autorregulación y empatía para gestionar equipos efectivamente. Prácticas clave incluyen llevar un diario de emociones, la pausa de seguridad (esperar antes de reaccionar), la escucha activa y la simulación de escenarios de conflicto para mejorar la toma de decisiones.

EJERCICIO: **Diario de las emociones**

De acuerdo con la semana pasada llena el siguiente formato.

Día	Situación vivida	¿Qué emoción sentí?	Intensidad (1 - 5)	¿Qué provoco esta reacción?	¿Cómo reaccioné?	¿Qué podría hacer mejor la próxima vez?
Lunes 						
Martes 						
Miércoles 						
Jueves 						
Viernes 						

EJERCICIO: **Análisis de una situación de liderazgo**

Completa el siguiente cuadro, recuerda una situación de liderazgo reciente donde hayas tenido que coordinar un equipo, resolver un conflicto, dirigir una actividad o tomar una decisión importante.

Describe la situación brevemente	¿Qué ocurrió?	¿Quiénes participaron?

La rueda de las emociones de Robert Plutchik es una herramienta que clasifica las emociones en ocho básicas: alegría, confianza, miedo, sorpresa, tristeza, aversión, ira y anticipación. Estas emociones pueden combinarse y variar en intensidad, dando lugar a sentimientos más complejos como frustración, optimismo, culpa u orgullo.



Cuando un líder identifica con claridad lo que siente, puede: Regular mejor sus reacciones, evitar respuestas impulsivas, comunicarse con empatía, comprender las emociones de su equipo, tomar decisiones más conscientes.

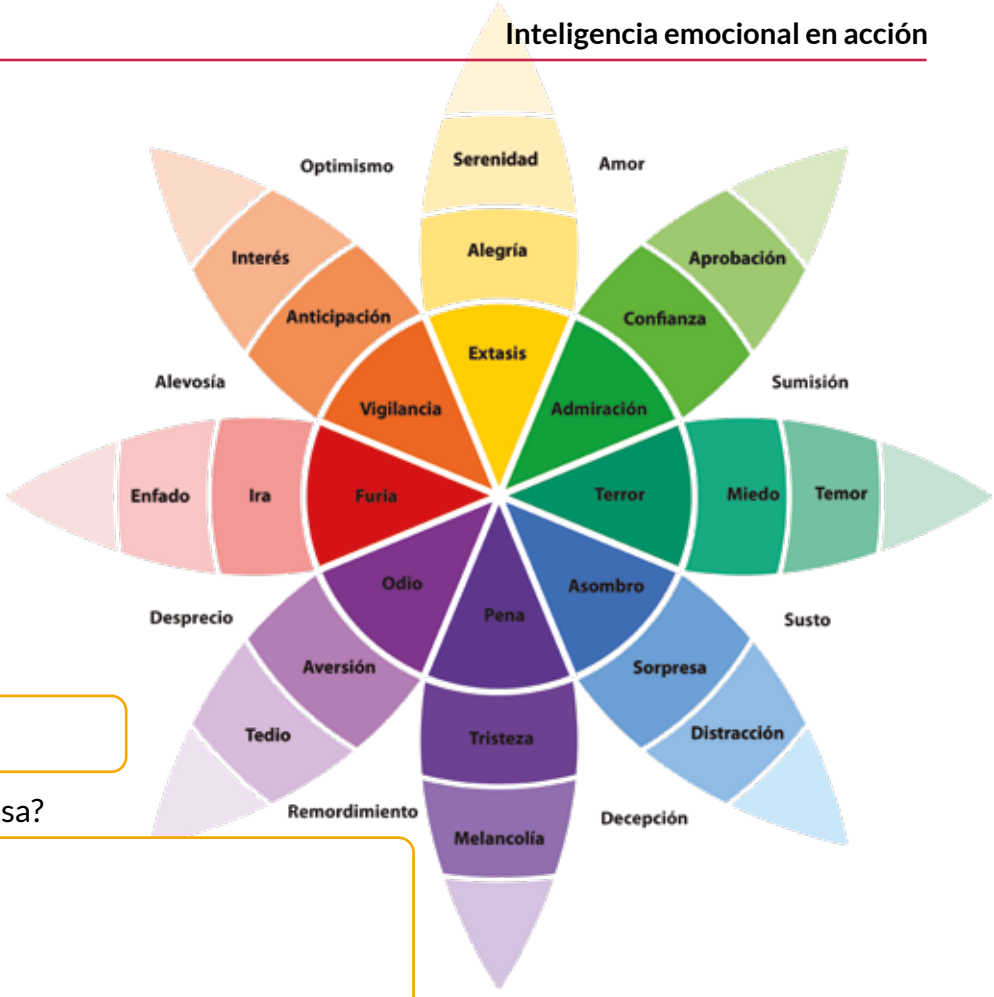
Por ejemplo, tu como líder puedes creer que estás "enojado", pero al analizarlo descubres que en realidad sientes "decepción" o "inseguridad". Esta diferencia cambia completamente la forma de actuar. Reconocer la emoción correcta es el primer paso para gestionarla adecuadamente.

La rueda de Plutchik se convierte en una herramienta útil para desarrollar la inteligencia emocional en el liderazgo, ayudando a pasar de emociones generales a emociones específicas y manejables.

EJERCICIO:

Inteligencia emocional en acción

Siendo lo más honesto(a) posible, con base al ejercicio anterior, marca la emoción principal que sentiste en ese momento, recuerda que es parte de tu desarrollo, en IE no existen respuestas correctas o incorrectas. Posteriormente, usa la emoción que elegiste y responde las siguientes preguntas.



Emoción que elegiste:

¿Era leve, moderada o intensa?

¿Se combinaba con otra emoción?

¿Qué hubieras hecho diferente al reconocer mejor tu emoción?

Escribe una acción concreta para manejar mejor esa emoción la próxima vez.
Ejemplo: respirar antes de responder, pedir apoyo, escuchar primero.

3.5 INTELIGENCIA EMOCIONAL DENTRO DEL EQUIPO DE TRABAJO

La inteligencia emocional no significa dejar de sentir, sino aprender a comprender lo que sentimos para actuar mejor y desarrollar las capacidades de tu equipo de trabajo.
Un líder efectivo no solo organiza tareas, también identifica el estado emocional de su equipo. Realizar un check-in emocional antes de comenzar una actividad permite anticipar conflictos, mejorar la comunicación y fortalecer la confianza grupal.

EJERCICIO: **Conciencia emocional en la colaboración**

Antes de trabajar en equipo, responde de manera honesta.

- ¿Cómo reaccionas cuando sientes enojo o frustración?

- ¿Qué situación personal está influyendo en mi estado emocional?

- ¿Mi emoción me ayuda o me dificulta trabajar en equipo?

- ¿Qué necesito para participar de manera positiva?

Imagina que eres líder de un equipo que debe entregar un proyecto importante.
Redacta cómo iniciarías el check in emocional, Ejemplo de inicio: “Antes de comenzar, me gustaría que compartiéramos brevemente cómo nos sentimos hoy para poder apoyarnos mejor como equipo.”

- Escribe tu propio mensaje como líder;

- Diseña tres preguntas breves que harías al equipo;

EJERCICIO: **Análisis de situaciones propuestas**

De acuerdo con estas situaciones responde lo siguiente:

Imagina que:

Dos integrantes dicen sentirse estresados.	Uno comenta que está desmotivado.	Otro menciona sentirse molesto.

- ¿Cómo resumirías el ambiente emocional del equipo?

- ¿Qué acciones concretas tomarías como líder?

- ¿Cómo evitarías que estas emociones afecten el desempeño del equipo?

De forma muy personal completa el siguiente compromiso.

- Como líder, me comprometo a:

- Cuando detecte que mi equipo se siente:

- Porque entiendo que las emociones:

3.6 MOTIVACIÓN DE EQUIPOS EN PROYECTOS



Motivar a un equipo es uno de los elementos claves para asegurar el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización.

Un equipo motivado cumple con sus responsabilidades, también aporta iniciativa, creatividad y compromiso en cada tarea.

La motivación empresarial no es algo sencillo. Los colaboradores se enfrentan a distintos retos, cargas de trabajo estresantes, incertidumbre económica, la adaptación a nuevas tecnologías, la necesidad de conciliar vida personal y laboral.

Comprender que el liderazgo motivador comienza con la coherencia personal.

EJERCICIO: **Características de una persona que motiva**

Enumera 6 cualidades de una persona que inspira y motiva, después explica cada una de las cualidades y evalúate del 1 al 10.

Cualidades	Explica	Evalúate

Escribe un plan personal para convertirte en un motivador respondiendo:

- ¿Qué debo fortalecer?
- ¿Qué hábitos necesito desarrollar?

EJERCICIO: **Resolución de un caso práctico**

Con base en el siguiente caso contesta el siguiente cuadro.

Jaciel lleva dos años trabajando en una empresa de ventas. Al principio estaba entusiasmado, proponía ideas y buscaba mejorar sus resultados. Sin embargo, con el tiempo notó que su esfuerzo no era reconocido: sus logros pasaban desapercibidos y nunca recibía retroalimentación positiva. Además, su jefe asignaba tareas repetitivas sin explicar su importancia, lo que hacía que Carlos sintiera que su trabajo no tenía impacto.
Poco a poco, comenzó a perder interés. Dejaba de participar en reuniones, cumplía solo con lo mínimo y evitaba involucrarse en nuevos proyectos. Aunque seguía asistiendo todos los días, ya no encontraba motivación ni propósito en lo que hacía.

Escribe un plan personal para convertirte en un motivador respondiendo:

- ¿Qué le dirías como coach?

- ¿Qué preguntas poderosas le harías?

- ¿Qué tono utilizarías y por qué?



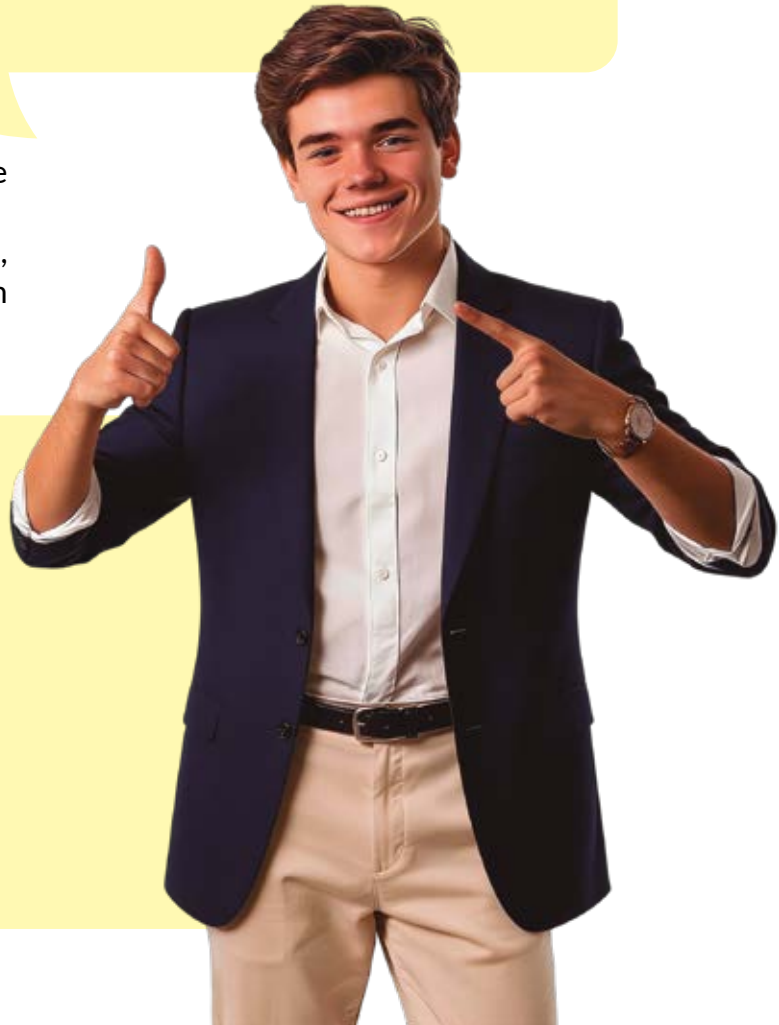
Para ejercer un liderazgo motivador y efectivo, es fundamental definir objetivos concretos y realistas, valorar y reconocer los logros en el momento adecuado, promover un clima laboral saludable sustentado en la confianza y ofrecer autonomía acompañada de oportunidades de crecimiento y aprendizaje. Además, es clave conocer a cada integrante del equipo para comprender qué los inspira y, sobre todo, actuar como modelo a seguir a través del ejemplo.

Un liderazgo motivacional tiene claridad en su propósito y coherencia entre lo que dice y lo que hace.

EJERCICIO: **Construyendo un mensaje positivo**

Elabora un mensaje motivacional:

Ahora como un líder motivador, elabora una frase (eslogan para tu equipo de trabajo)
Ejemplo: “No solo impulsamos tus metas, despertamos el potencial que ya vive en ti, ven intégrate a nosotros”



4.1 DESARROLLO ORGANIZACIONAL EN EMPRESAS PEQUEÑAS

En este tema podemos identificar claramente que nuestro proyecto corresponde a una empresa pequeña, la cual podrá desarrollarse con bases sólidas a partir de la correcta aplicación de los principios.



El desarrollo organizacional en las pequeñas empresas es un proceso organizado y estratégico que busca mejorar su funcionamiento, fortalecer su cultura interna y aumentar su capacidad para adaptarse a los cambios del entorno. Se centra en aprovechar al máximo el talento del personal y administrar de manera eficiente los recursos disponibles, que suelen ser limitados. Además, implica realizar cambios planificados que permitan enfrentar los retos del crecimiento, consolidar una estructura organizativa sencilla y promover un ambiente de trabajo más positivo y colaborativo.

A continuación, se explican los puntos del Desarrollo Organizacional en las pequeñas empresas. Es un conjunto de estrategias que ayudan a una empresa a mejorar su funcionamiento.

En este caso desarrollaras el **liderazgo activo** el cual es el principal impulsor del cambio y la cultura.

Desarrollaras la **optimización de procesos** los cuales consisten en Identificar y corregir ineficiencias en flujos de trabajo, administración y tecnología para mejorar la productividad.

La **cultura y talento humano** se fomente un ambiente positivo, capacitación continua y mejorar la comunicación interna.

Los **cambios graduales** se recomienda implementar mejoras progresivas para evitar confusión o resistencia, a menudo iniciando con pruebas piloto.

Caso de éxito

La historia de Mariana

Mariana trabajaba como diseñadora en una agencia donde sus ideas rara vez eran tomadas en cuenta. Con el tiempo, empezó a sentir que su crecimiento estaba estancado. Un día, tras ver cómo un proyecto en el que creía fue descartado sin explicación, decidió que no quería seguir esperando oportunidades: quería crearlas.

Caso de éxito

Comenzó ofreciendo servicios de diseño de forma independiente a pequeños negocios locales. Al principio fue difícil, pero su compromiso y cercanía con los clientes marcaron la diferencia. Poco a poco, más personas la recomendaron, y su carga de trabajo creció.

Mariana entendió que no podía hacerlo todo sola, así que empezó a formar un equipo. Escuchaba a cada integrante, impulsaba sus ideas y fomentaba un ambiente de colaboración. Así nació su propia empresa, donde no solo se diseñaban proyectos, sino también oportunidades para todos.

Con el tiempo, Mariana dejó de ser solo una diseñadora talentosa para convertirse en una líder activa: alguien que inspira, toma decisiones y construye un camino que otros quieren seguir.

EJERCICIO: **Diseña tu liderazgo activo**

Desarrolla los siguientes ejercicios, toma en cuenta que esta información te será de utilidad en tu proyecto final.

Nombre de tu empresa:

Giro de la empresa:

Valores principales: (Mínimo 3)

Como líder activo yo (Completa las frases)

Haré el ejemplo cuando:

Impulsaré el cambio mediante:

Corregiré errores escuchando:

Motivaré a mi equipo a través de:

Diseña tu lema como fundador:

EJERCICIO: Análisis y corrección de un proceso

Observa el siguiente proceso con errores y rediséñalo.

En una empresa, los pedidos tardan mucho porque:	Detecta el problema y escribe que está mal en cada punto:
Los empleados anotan pedidos en papel	
Se pierde información	
No hay comunicación entre ventas y almacén	
No usan tecnología digital	

EJERCICIO: Diseña un cambio gradual

Vas a implementar un nuevo sistema tecnológico. Completa el plan.

¿Qué cambio deseas implementar?	Lo aplicaré primero con:	Duración de la prueba	Posibles resistencias del equipo

4.2 ATENCIÓN AL CLIENTE COMO VENTAJA COMPETITIVA

El éxito de tu empresa está directamente relacionado con la experiencia que brindas a tus clientes.

Muchos productos son parecidos, los precios compiten constantemente y la tecnología está al alcance de todos. Por eso, lo que realmente distingue a una empresa es cómo hace sentir al cliente. Ya no es suficiente atender con rapidez; ahora se requiere un servicio personalizado, ágil y consistente en todos los puntos de contacto. Las empresas que entiendan esto serán las que sobresalgan.

La experiencia del cliente es el principal motor de crecimiento y diferenciación en el mercado actual.

La fidelidad del cliente no depende solo de ofrecer un buen producto o un precio competitivo. Las empresas que destacan se enfocan en crear relaciones a largo plazo a través de experiencias consistentes, ágiles y personalizadas que realmente aportan valor.



EJERCICIO: **Diseño de una propuesta de experiencia del cliente**

De acuerdo con el siguiente caso, diseña una propuesta de experiencia que te permita atraer, impactar y fidelizar a tus clientes la cual desarrollarás por escrito en el siguiente esquema.

Caso práctico: "PetCare Plus"

PetCare Plus es una empresa que ofrece productos y servicios para mascotas, como alimento, accesorios, baño, estética y consultas veterinarias básicas. Tiene una tienda física y recientemente abrió una tienda en línea para ampliar su alcance.

Aunque la empresa ha tenido buen crecimiento, ha comenzado a recibir comentarios mixtos de los clientes: algunos destacan la calidad de los productos, pero otros se quejan de tiempos de espera largos, falta de atención personalizada y problemas con entregas a domicilio.

La competencia en el sector ha aumentado, con nuevas empresas que ofrecen experiencias más rápidas, personalizadas y digitales. Por ello, PetCare Plus quiere diferenciarse mejorando la experiencia del cliente en todos los puntos de contacto.

EJERCICIO: **Desarrollo de experiencia del cliente**

Propuesta de experiencia al cliente

Nombre del negocio:

Tipo de cliente al que va dirigido:

¿Qué emoción quiere generar en el cliente? (ejemplo: confianza, tranquilidad etc.)

Tipo de cliente al que va dirigido:

¿Qué lo hará diferente en la atención?

¿Cómo asegurará que el cliente reciba la misma calidad de servicio en todos los medios de atención?

Diseñemos "El viaje del cliente"

A cada uno de los siguientes puntos deberás agregar tiempo máximo de respuestas.

Saludo y bienvenida (escribe cómo recibirías al cliente).

Presentación y disposición para ayudar (redacta cómo te presentarías y ofrecerías tu apoyo).

Detección de necesidades (escribe qué preguntarías para conocer lo que el cliente busca).

Presentación de opciones (redacta cómo explicarías los productos o servicios).

Resolución de dudas (escribe cómo responderías preguntas o inquietudes).

Cierre de atención o venta (redacta cómo confirmarías la decisión del cliente).

Agradecimiento y despedida (escribe cómo finalizarías la atención dejando una buena impresión).

Diseña tu estrategia postventa

Lo importante para poder lograr esto es visualizar que la experiencia es continua y no termina en la venta.

Diseña tu estrategia postventa (escribe el mensaje o acción exacta)	¿Qué valor extra le darás sin venderle nada?

Diseña un beneficio para que regrese el cliente, puede ser: descuento, sistema de puntos, promoción especial, regalo en próxima compra, beneficio por recomendación.

Crea tu "mini plan de fidelización"

En una hoja aparte, diseña: nombre de tu estrategia (ejemplo: "clientes vip", "club café premium", etc.) frase atractiva, beneficio principal, cómo funciona debe verse como si fuera algo real que pondrías en tu negocio.

4.3 CONSTRUCCIÓN DE UN BUEN CLIMA LABORAL

El clima de trabajo es como el motor invisible que impulsa las ganas de trabajar. Influye en la motivación laboral y el comportamiento de tus colaboradores, esto a su vez se refleja en la atención al cliente y por supuesto en crear la fidelidad en el mismo, lo cual impactara en los ingresos de la empresa.

Es el espejo que refleja el alma de la empresa, sus valores y su cultura organizacional, al empezar a desarrollar adecuadamente el clima laboral en tu organización, debes tener en cuenta estos aspectos para crear un ambiente laboral adecuado; Compensación y beneficios, reconocimiento, calidad de vida y trabajo, desarrollo profesional, confianza en la organización, entorno físico de trabajo, satisfacción en el puesto, es el estado de ánimo inmediato del lugar de trabajo, que está influenciado por los empleados actuales, la gerencia y factores externos como la economía, competencia empleados perciben y experimentan el entorno laboral.



EJERCICIO: **Gestión de la motivación en el trabajo**

De acuerdo con el caso diseña un programa de motivación laboral incluye 3 acciones.

Caso práctico: "TechNova Solutions"

TechNova Solutions es una empresa dedicada al desarrollo de software para pequeñas y medianas empresas. En los últimos años ha crecido rápidamente, aumentando su número de empleados y proyectos. Sin embargo, este crecimiento ha traído algunos problemas internos.

En los últimos meses, la empresa ha detectado una baja en la productividad, aumento en el ausentismo y poca participación en reuniones o iniciativas internas. A través de encuestas, algunos colaboradores han expresado sentirse poco valorados, con exceso de carga de trabajo y escasas oportunidades de crecimiento. Además, la comunicación entre áreas es limitada y el ambiente laboral se ha vuelto más tenso.

La gerencia reconoce que necesita mejorar la motivación

Sistemas de compensación y reconocimiento al empleado			
Actividades para mejorar la comunicación y libre expresión			
Beneficios para mejorar la calidad de vida laboral.			
Programas de capacitación y desarrollo profesional.			
Mejoras en el entorno físico de trabajo.			

Diseña un programa de calidad de vida laboral que incluya al menos 4 acciones, por ejemplo: horarios flexibles

Acción	**¿Cómo se aplicaría cada acción?**
¿Qué beneficios traería para los trabajadores?	**¿Cómo estas acciones podrían mejorar la satisfacción en el puesto?**

Acción	¿Cómo se aplicaría cada acción?
¿Qué beneficios traería para los trabajadores?	¿Cómo estas acciones podrían mejorar la satisfacción en el puesto?

Acción	¿Cómo se aplicaría cada acción?
¿Qué beneficios traería para los trabajadores?	¿Cómo estas acciones podrían mejorar la satisfacción en el puesto?

Acción	¿Cómo se aplicaría cada acción?
¿Qué beneficios traería para los trabajadores?	¿Cómo estas acciones podrían mejorar la satisfacción en el puesto?

Oportunidades de crecimiento y ascenso

Cuando un colaborador demuestra buen desempeño y desarrollo de habilidades, puede acceder a nuevas oportunidades dentro de la empresa. Ejemplos: Cambio a un puesto con mayor responsabilidad, promoción a supervisor o coordinador, incremento salarial o participación en proyectos importantes.

EJERCICIO: **Diseño de un programa de crecimiento profesional**

Elabora una tabla de programa de desarrollo profesional

Etapa	Actividad	Responsable	Tiempo
Ejemplo: Capacitación	Cursos y talleres	Empresa / Capacitador	Cada 6 meses

Beneficios del programa

Para el trabajador	Para la empresa

5.1 INCORPORACIÓN LABORAL

La incorporación laboral es el proceso clave para que una persona nueva en tu empresa (cuando ya seas jefe o tengas tu negocio) se sienta bienvenida, aprenda rápido su trabajo y pueda desarrollar todo su potencial humano desde el primer día; no es solo firmar un contrato, sino darle una bienvenida cálida, presentarle al equipo, explicarle la misión de la empresa, hacer una inducción sencilla con horarios, reglas y valores, capacitarlo de forma práctica con un mentor que lo acompañe, integrarlo al grupo con descansos y reuniones, y luego hacerle seguimiento con retroalimentación y felicitaciones por sus logros.

Si lo haces bien, esa persona se motiva, aporta ideas, comete menos errores y se queda mucho tiempo creciendo contigo, ahorrándote dinero y tiempo, porque el mayor activo de cualquier negocio son las personas bien incorporadas; en cambio, si lo haces mal, se frustra, se va rápido y pierdes la inversión; así que, ya sea como futuro jefe o como nuevo trabajador, invertir en una buena incorporación (preguntando, practicando y mostrando ganas) es lo más inteligente para que todos crezcan juntos y el negocio despegue.



EJERCICIO: **El primer día perfecto en mi negocio**

Piensa en tu negocio actual (si ya lo tienes), en tu idea de negocio (si ya la tienes en mente) o en un negocio pequeño que te gustaría tener. Ahora realiza lo que se te pide.

Escribe una lista de 5 a 6 acciones concretas que harías el primer día para incorporar bien a una persona nueva que te ayude (un amigo, familiar o futuro empleado). Incluye saludo, explicación de cómo funciona tu negocio, valores (por ejemplo, "ser amables con los clientes"), tour si aplica, etc.

Mi lista de acciones:

Escribe las 3 acciones más importantes y explica por qué:

Acción 1: **Razón:**

Acción 2: **Razón:**

Acción 3: **Razón:**

EJERCICIO: **Checklist de inducción express para mi equipo**

Crea tu propio checklist (lista de verificación) con 6 puntos clave que una persona nueva debería recibir en la primera semana en tu negocio.

Incluye al menos:

- 1 de bienvenida
- 1 de reglas/valores de tu negocio
- 1 de capacitación práctica (cómo vender, atender clientes, etc.)
- 1 de integración (conversar, descansos)
- 1 de seguimiento

Explicar cómo cobro por mis postres y por qué siempre doy sonrisa al cliente

Mi Checklist (marca las casillas al imaginar que lo cumples):

- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐

Califica tu checklist del 1 al 10 y escribe una razón.

Calificación: **Razón:**

EJERCICIO: Análisis de casos en negocios reales o imaginados

Lee los 4 mini-casos (adaptados a negocios pequeños de jóvenes). Para cada uno responde: a) ¿Qué salió mal en la incorporación? b) ¿Qué debería haber hecho el jefe (tú o el dueño) para evitarlo, pensando en tu negocio/idea o en uno similar?

Caso 1

Un amigo que ayuda a vender postres/dulces se va a los 2 meses porque "se sentía perdido y nadie le explicaba cómo cobrar o qué decir a los clientes".

a)

b)

Caso 2

La persona que ayuda en clases particulares o cuidado de mascotas comete muchos errores porque la dejaron sola desde el día 1 sin practicar.

a)

b)

Caso 3

El nuevo ayudante se queda callado y no aporta ideas porque no se siente parte del equipo (no platican ni comparten breaks).

a)

b)

Caso 4

Después de un mes, el ayudante dice "no sabía que en este negocio valorábamos tanto llegar a tiempo o ser amables con los clientes".

a)

b)

Elige el caso que más te impactó (o que podría pasar en tu negocio/idea) y propone una solución creativa:

Caso elegido: **Solución:**

5.2 ADAPTACIÓN DE COLABORADORES

Es el proceso (que dura semanas o meses) en el que el nuevo ayudante/empleado pasa de "estar perdido" a "sentirse en casa" en el negocio. Aprende a hacer bien su trabajo, entiende cómo funcionan las cosas de verdad (no solo lo que le explicaste el primer día), se lleva bien con el equipo y empieza a dar lo mejor de su potencial humano. En negocios pequeños como los que muchos tienen o sueñan, esto es clave porque no hay mucho presupuesto para capacitar, y cada persona cuenta muchísimo.

Confusión inicial (primeras 1-4 semanas):

Se siente abrumado, pregunta todo, comete errores tontos porque todavía no domina las tareas.

Autonomía y compromiso (después de 3-6 meses):

Trabaja solo, se motiva solo, se queda porque ve que puede crecer contigo.

Integración plena (mes 2-3):

Se siente parte del equipo, platica normal, entiende los valores (ser puntuales, amables con clientes) y hasta sugiere mejoras pequeñas.

Aprendizaje rápido (semanas 4-8 aprox.):

Empieza a agarrarle la onda, hace las cosas básicas sin ayuda constante, gana confianza.



EJERCICIO: **Mapa mental de mi curva de adaptación en el negocio**

Dibuja un mapa mental (como un árbol o red) centrado en “adaptación en mi negocio/idea” (tu venta actual de postres/snacks/dulces, cuidado de mascotas, clases, reventa de ropa, o uno imaginado como cafetería pequeña o tutorías).

En el centro: “Adaptación exitosa”. Ramas principales: las 4 etapas (Confusión inicial, aprendizaje rápido, integración plena, autonomía y compromiso).

Para cada etapa:
Escribe 2-3 sentimientos o dificultades típicas (ej. “me siento perdido”, “cometo errores”).
Agrega 2-3 apoyos que tú como jefe darías para ayudar al nuevo colaborador (ej. “practicar ventas conmigo”, “reunión semanal de 10 min”).

Dibuja tu mapa mental aquí (usa flechas, colores, dibujos simples si quieres):

EJERCICIO: **Mi curva de adaptación**

Responde las siguientes preguntas pensando en: ¿Cuánto tiempo tardaría yo? Piensa en tu negocio actual (si ya vendes algo), tu idea de negocio o un negocio pequeño cualquiera. Imagina que contratas a un amigo o familiar para ayudarte.

- ¿Cuántas semanas tardaría en pasar cada etapa?
- ¿Qué problemas típicos podrían aparecer en cada una?

- **Etapa 1:** Confusión inicial >>> Tiempo estimado: ___ semanas
  Problemas posibles:
- **Etapa 2:** Aprendizaje rápido >>> Tiempo estimado: ___ semanas
  Problemas posibles:
- **Etapa 3:** Integración plena >>> Tiempo estimado: ___ semanas
  Problemas posibles:
- **Etapa 4:** Autonomía y compromiso >>> Tiempo estimado: ___ semanas
  Problemas posibles:

- ¿Qué harías tú como jefe para acelerar la adaptación en tu negocio? Escribe 3 ideas concretas:

EJERCICIO: **Matriz de fortalezas y riesgos de adaptación**

Contesta la siguiente matriz para evaluar la adaptación de tu negocio actual, tu idea de negocio o un negocio pequeño cualquiera. En la fila de factor escribe 6 factores diferentes, mezclando positivos y negativos).

Factor (positivo/negativo)	Ejemplo en mi negocio	Acción que tomaría como jefe
1. El colaborador ya tiene experiencia vendiendo	Perfeccionaría su forma de vender de acuerdo con el manual de procedimientos	Solicitar que el colaborador capacite a compañero de nuevo ingreso
2. El horario es muy flexible y cambia diario.		
3. Equipo joven y con alta disposición al cambio (positivo)		
4. Resistencia de algunos empleados a nuevas tecnologías o procesos (negativo)		
5. Buena comunicación interna entre áreas clave (positivo)		
6. Falta de capacitación en herramientas digitales actualizadas (negativo)		

- Respuesta final: De los 6 factores, ¿cuál es el que más te preocupa para la adaptación en tu negocio/idea y qué harás primero para manejarlo?

5.3 CAPACITACIÓN

La capacitación es el proceso de enseñar y entrenar a los colaboradores para que mejoren sus habilidades, aprendan cosas nuevas, se adapten a cambios y desarrollen todo su potencial humano. No es solo "un curso obligatorio"; puede ser práctica diaria, talleres, videos, mentorías, simulaciones o certificaciones.

Objetivo de la capacitación:
Que cada persona haga mejor su trabajo y contribuya más al éxito de la empresa, sea chiquita o gigante.

¿Por qué capacito?

- **Para mejorar el rendimiento de los trabajadores**
- **Reducir errores y costos**
- **Para motivar y retener a los trabajadores**
- **Ayudo a que se adapten a los cambios**
- **Cumplir con las metas de mi negocio**
- **Convetir a los trabajadores en futuros líderes**



Tipos de capacitación

Inducción / Capacitación inicial	Para nuevos empleados
Capacitación técnica / de habilidades	Habilidades manuales o físicas
Capacitación en habilidades blandas	Habilidades de conocimiento y comunicación
Capacitación continua / actualización	Cursos o talleres de poca duración
Capacitación cruzada	Aprender tareas de otros puestos
Capacitación externa	Cursos en línea, certificaciones, etc.

EJERCICIO: **Mi plan de capacitación en 5 estrellas**

Diseña un plan de capacitación en 5 estrellas siguiendo este formato:

⭐ **Necesidad**

¿Qué habilidad específica necesita mejorar este colaborador? (describe con detalle)

⭐⭐ **Objetivo**

Escribe un objetivo claro, medible y con plazo (ejemplo: "En 3 semanas atenderá quejas con 90 % de satisfacción")

⭐⭐⭐ **Método**

Elige y describe el método de capacitación más adecuado (práctica real, video + práctica, role-playing, curso en línea, etc.). Explica por qué lo elegiste.

⭐⭐⭐⭐ **Recursos**

¿Qué recursos necesitarás? (tiempo, materiales, personas, presupuesto mínimo).

⭐⭐⭐⭐⭐ **Evaluación**

¿Cómo sabrás que la capacitación funcionó? Menciona al menos dos formas de medir el resultado.

EJERCICIO: **Antes y después: La transformación por capacitación**

Lee la siguiente situación y resuelve el caso:

"María trabaja en el área de ventas de una tienda de ropa ubicada en un centro comercial muy concurrido. Su trabajo consiste en atender a los clientes, ayudarlos a encontrar prendas adecuadas, cerrar ventas y ofrecer productos adicionales. Sin embargo, antes de recibir capacitación, María tenía algunas dificultades importantes en su desempeño. Atendía de manera lenta, se ponía nerviosa cuando trataba con clientes exigentes o indecisos, y rara vez lograba convencerlos de llevar productos adicionales o promociones.

Esto hacía que, en comparación con sus compañeros, sus resultados de ventas fueran bajos y a veces se sintiera insegura sobre su capacidad en el trabajo. Su jefe notó estas dificultades y decidió incluirla en un programa de capacitación enfocado en atención al cliente, técnicas de ventas y manejo de situaciones difíciles.

Aspecto	Antes de la capacitación	Después de la capacitación (imagina resultados reales)
Velocidad de atención		
Manejo de clientes dificiles		
Porcentaje de ventas adicionales		
Nivel de confianza		
Motivación del colaborador		

Responde

- ¿Qué tipo de capacitación crees que recibió María? Justifica tu respuesta.

- ¿En qué medida la capacitación ayudó al desarrollo del potencial humano de María? Explica con tus propias palabras.

EJERCICIO: **Elige y justifica: tres opciones de capacitación**

Lee las tres situaciones siguientes y también coloca la de tu propia empresa, negocio, o proyecto (si es que lo tienes), posteriormente para cada una, elige una sola opción de capacitación de la siguiente lista. Luego justifica tu elección con argumentos claros.

Situaciones:

1. Una cadena de supermercados necesita capacitar a 80 cajeros nuevos en el uso del sistema de cobro.

2. Una pequeña empresa familiar de repostería quiere que su único ayudante aprenda a decorar pasteles con técnicas modernas.

3. Una oficina de contabilidad desea mejorar las habilidades de comunicación y trabajo en equipo de sus 12 empleados.

4. De mi negocio: _____

Opciones de capacitación:

A. Curso en línea masivo con videos y exámenes

B. Sesiones prácticas uno a uno con un mentor experimentado

C. Talleres grupales interactivos con role-playing

D. Capacitación cruzada (aprender haciendo con compañeros)

E. Simulaciones reales en el puesto de trabajo

Caso 1 Opción elegida:

Justificación:

Caso 2 Opción elegida:

Justificación:

Caso 3 Opción elegida:

Justificación:

Conclusión: ¿Qué diferencia existe entre capacitar en una empresa grande y en una pequeña?

5.4 DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO

Desarrollar el capital humano significa todo el esfuerzo que hace la empresa (grande o pequeña) para que sus colaboradores crezcan, mejoren y den lo mejor de sí mismos durante todo el tiempo que trabajan ahí. No es solo capacitarlos una vez, es un proceso continuo.

Proceso de desarrollo del capital humano





No se trata solo de “dar cursos”. Se trata de ver a cada colaborador como una inversión a largo plazo: cuanto más crezca la persona, más crecerá el negocio.

El desarrollo del capital humano es la estrategia más poderosa que tiene cualquier empresa para transformar a sus colaboradores en su mayor ventaja competitiva, permitiendo que tanto las personas como la organización crezcan juntas a largo plazo.

EJERCICIO: **El ciclo del capital humano**

En el siguiente circulo que se encuentra dividido en 6 segmentos iguales (como una pizza). Cada segmento representa una etapa del desarrollo del capital humano. Escribe en cada segmento el nombre de la etapa y una breve explicación de qué significa en una empresa (grande o pequeña).

Organiza las etapas de acuerdo con su orden lógico y realiza la explicación:

- Evaluación y retroalimentación continua.
- Adaptación de colaboradores
- Incorporación laboral
- Capacitación
- Crecimiento y ascenso
- Motivación y reconocimiento

El Ciclo del Capital Humano



Después de rellenar, responde:
¿Por qué el desarrollo del capital humano no es una línea recta, sino un ciclo que se repite constantemente?

EJERCICIO: **Inversión vs. gasto: Análisis de decisiones**

Lee cada una de las siguientes acciones que puede tomar una empresa y clasifícalas en la tabla escribiendo una X, ya sea que la consideres inversión en capital humano o gasto.
Luego, en justificación, explica brevemente por qué.

Pagar un curso de atención al cliente a todo el equipo

Inversión en capital humano ☐ Justificación:
Gasto ☐

Comprar uniformes nuevos solo por imagen

Inversión en capital humano ☐ Justificación:
Gasto ☐

Organizar una cena de fin de año para reconocer logros

Inversión en capital humano ☐ Justificación:
Gasto ☐

Contratar a un capacitador externo caro, pero poco efectivo

Inversión en capital humano ☐ Justificación:
Gasto ☐

Implementar un programa de ascensos internos

Inversión en capital humano ☐ Justificación:
Gasto ☐

Dar bonos solo por cumplir el horario

Inversión en capital humano ☐ Justificación:
Gasto ☐

EJERCICIO: Cadena de valor del capital humano

Completa la cadena de valor escribiendo en cada eslabón cómo el desarrollo del capital humano beneficia esa área. Usa ejemplos reales o posibles.

Colaboradores ⋙ ¿Cómo se benefician personalmente?

Clientes ⋙ ¿Cómo mejoran la experiencia del cliente?

Empresa ⋙ ¿Cómo aumenta el éxito de la organización?

Sociedad ⋙ ¿Cómo impacta positivamente a la comunidad o al país?

5.5 OBLIGACIONES DEL EMPRENDEDOR

Cuando creas tu propia empresa, automáticamente adquieres responsabilidades importantes con varias personas y con la sociedad. Estas responsabilidades se llaman obligaciones del emprendedor.

Cuando decides ser emprendedor y tienes tu propio negocio (grande o pequeño), no solo eres el jefe, también tienes obligaciones legales y éticas hacia las personas que trabajan contigo. Estas obligaciones forman parte del desarrollo del talento humano, porque un buen emprendedor no solo contrata gente: se compromete a cuidar, proteger y hacer crecer a su equipo.

Cumplir con los contratos
Respetar lo acordado entre empresa y trabajador.

Garantizar igualdad de oportunidades.
Tratar a todos sin discriminación

Pagar prestaciones
Ofrecer beneficios adicionales al salario base.

Dar vacaciones, aguinaldo, prima vacacional y días de descanso.
Otorgar prestaciones obligatorias.

¿Qué obligaciones tengo como emprendedor?



Cumplir con la ley laboral
Seguir las normas legales del trabajo.

Pagar el salario mínimo o más
Dar un sueldo justo establecido por ley o superior

Proporcionar un ambiente de trabajo seguro y digno
Garantizar condiciones seguras y adecuadas.

Respetar la jornada laboral
No exceder el horario de trabajo permitido.

Las obligaciones son todo aquello que la ley te exige como emprendedor para proteger a las personas que trabajan en tu negocio. Si no las cumples, estás fallando en el desarrollo del talento humano, porque nadie puede crecer en un lugar donde sus derechos básicos no se respetan.

EJERCICIO: **Tabla de obligaciones legales**

Completa la tabla con las obligaciones legales más importantes que debe cumplir un emprendedor. Incluye al menos 6 obligaciones y, en cada una, indica:

Obligación legal	¿A quién protege principalmente?	Consecuencia si no se cumple
1		

2		
3		
4		
5		
6		

EJERCICIO: **Orden de prioridad**

Ordena del 1 al 6 (1 = más importante y urgente) las siguientes obligaciones del emprendedor. Justifica tu orden en dos o tres líneas para cada una.

____ Inscribir a los trabajadores en el IMSS

____ Pagar el salario y prestaciones a tiempo

____ Proporcionar un lugar de trabajo seguro

____ Entregar recibos de pago y contratos por escrito

____ Respetar la jornada laboral máxima

____ Evitar cualquier tipo de discriminación

Justificación general: ¿Por qué pusiste la obligación número 1 en primer lugar?

EJERCICIO: Reconociendo obligaciones y responsabilidades

Lee cada situación y responde qué obligación se está incumpliendo y cuáles serían las consecuencias reales.

Situación 1 ***Un emprendedor no inscribe a sus empleados en el IMSS.***

Obligación incumplida:

Consecuencias:

Situación 2 ***Paga el salario, pero nunca entrega recibos oficiales.***

Obligación incumplida:

Consecuencias:

Situación 3 ***Obliga a sus trabajadores a laborar 10 horas diarias sin pago extra.***

Obligación incumplida:

Consecuencias:

▶ ¿Qué impacto tiene el incumplimiento de obligaciones en el desarrollo del talento humano?

EJERCICIO: Mi checklist legal como futuro emprendedor

Elabora tu propio checklist de 8 obligaciones legales que te comprometes a cumplir cuando tengas tu negocio. Marca con una ✔ las que ya conocías antes de esta unidad.

- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐
- ☐

▶ ¿Cuál de estas obligaciones consideras la más difícil de cumplir cuando se tiene un negocio pequeño? ¿Por qué?

5.6 RESPONSABILIDADES DEL EMPRENDEDOR

Mientras las obligaciones son lo que debes hacer por ley, las responsabilidades son lo que deberías hacer porque eres un buen líder y quieres que tu equipo y tu negocio crezcan de verdad. Las responsabilidades van más allá de la ley: se trata de desarrollar el talento humano de forma ética y humana.

Las responsabilidades más importantes son:

Desarrollar el potencial de tu equipo • Incorporar bien a las nuevas personas. • Ayudarlas a adaptarse. • Capacitarlas constantemente. • Darles oportunidades de crecer y ascender.	**Motivar y reconocer el esfuerzo** • Felicitar cuando hacen bien las cosas. • Crear un ambiente donde la gente se sienta valorada y motivada.	**Ser un ejemplo de valores** • Puntualidad, honestidad, respeto, responsabilidad y trabajo en equipo. • Lo que tú hagas, tu equipo lo va a copiar.
Cuidar el bienestar de tus colaboradores • Escuchar sus problemas. • Preocuparte por su salud física y mental. • Evitar sobrecargarlos de trabajo.	**Fomentar un buen clima laboral** • Que las personas se sientan parte de un equipo y no solo "empleados". • Resolver conflictos de forma justa	**Ser justo y equitativo** • Dar las mismas oportunidades a todos. • No tener favoritos.

Las **responsabilidades** del emprendedor son las acciones voluntarias que vas más allá de la ley para desarrollar el talento humano de tu equipo. Un emprendedor responsable no solo cumple la ley, crea un lugar donde las personas quieren quedarse, crecer y dar lo mejor de sí.

EJERCICIO: Más allá de la ley

Escribe 6 responsabilidades que un emprendedor debería asumir, aunque la ley no se lo exija. Clasifícalas en tres categorías:

Categoría 1 Desarrollo profesional	Categoría 2 Clima laboral y motivación	Categoría 3 Bienestar y ejemplo personal
1.	3.	5.
2.	4.	6.

- Elige la responsabilidad más importante de tu lista anterior y explica por qué es clave para el desarrollo del talento humano.

EJERCICIO: El efecto dominó

Completa las 2 cadenas de efectos positivos:

Responsabilidad del emprendedor: **"Capacitar constantemente a mi equipo"**

Efecto en el colaborador:

Efecto en el equipo:

Efecto en el negocio:

Efecto a largo plazo en el talento humano:

Responsabilidad del emprendedor: **"Escucharlos ante una dificultad"**

Efecto en el colaborador:

Efecto en el equipo:

Efecto en el negocio:

Efecto a largo plazo en el talento humano:

EJERCICIO: Yo como líder responsable

Imagina que dentro de 5 años eres dueño de un negocio, o si ya lo tienes, escribe cómo demostrarías o demuestras responsabilidad en las siguientes situaciones:

Un colaborador tiene una buena idea para mejorar el servicio.
Mi respuesta responsable sería:

Un colaborador comete un error grave por primera vez.
Mi respuesta responsable sería:

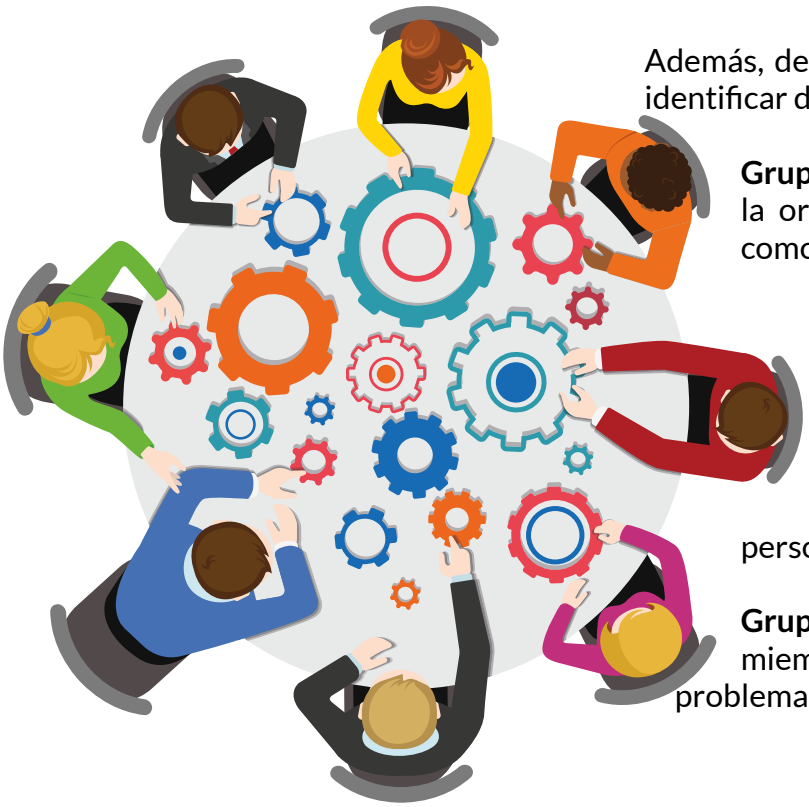
El equipo está desmotivado después de un mes difícil.
Mi respuesta responsable sería:

6.1 DIFERENCIA ENTRE GRUPOS EN EL TRABAJO

En el ámbito laboral, es fundamental que un futuro gerente o líder sea capaz de identificar los distintos tipos de grupos que existen dentro de un equipo de trabajo, ya que esto influye directamente en la productividad, el ambiente laboral y el logro de objetivos.

Un grupo de trabajo se define como un conjunto de personas que interactúan entre sí, pero que principalmente cumplen funciones individuales. Cada miembro es responsable de sus propias tareas y el resultado final es la suma de los esfuerzos individuales. En este tipo de grupo no siempre existe una meta común clara ni una colaboración constante.

Por otro lado, un equipo de trabajo implica un nivel más alto de integración. Sus miembros comparten objetivos comunes, colaboran activamente, se apoyan mutuamente y existe una responsabilidad compartida. En un equipo, el desempeño colectivo es más importante que el individual, y la comunicación suele ser más efectiva.



Además, dentro de las organizaciones se pueden identificar diferentes tipos de grupos:

Grupos formales: Son establecidos por la organización con objetivos específicos, como departamentos o comités.

Grupos informales: Surgen de manera espontánea entre los trabajadores, basados en afinidades personales o intereses comunes.

Grupos funcionales: Integrados por personas con funciones similares.

Grupos multidisciplinarios: Formados por miembros de distintas áreas para resolver problemas o desarrollar proyectos.

Un buen gerente debe saber reconocer estas diferencias para tomar decisiones adecuadas, fomentar el trabajo en equipo y mejorar el desempeño organizacional.

EJERCICIO: **Desarrollo de un caso propuesto**

De acuerdo con una situación que tú plantees desarrolla el siguiente cuadro llenando en cada espacio lo que se te indica.

Situación Observada:

Tipo de grupo (formal/informal):

Nivel de colaboración (alto/medio/bajo):

Grupo o equipo:

Justificación (argumenta tu respuesta):

Impacto en la productividad:

EJERCICIO: **Mejorando la relación entre grupos**

Analiza las posibles situaciones de interacción entre grupos dentro de una organización y propone acciones concretas para mejorar la relación, la comunicación y la colaboración entre ellos.

Problema detectado: falta de comunicación entre departamentos

Consecuencias en el trabajo	
Estrategia de mejora	
Acción concreta (¿qué harías como gerente?)	
Resultado esperado	

Problema detectado: Conflictos entre compañeros

Consecuencias en el trabajo	
Estrategia de mejora	
Acción concreta (¿qué harías como gerente?)	
Resultado esperado	

Problema detectado: Dificultad para trabajar en equipo

Consecuencias en el trabajo	
Estrategia de mejora	
Acción concreta (¿qué harías como gerente?)	
Resultado esperado	

6.2 EQUIPOS DE TRABAJO

En el entorno organizacional, los equipos de trabajo representan una de las estructuras más importantes para el logro de objetivos. A diferencia de un grupo de trabajo, donde cada integrante realiza sus tareas de manera individual, un equipo de trabajo se caracteriza por la colaboración, la comunicación constante y la responsabilidad compartida.

Un equipo de trabajo está conformado por personas que poseen habilidades complementarias y que trabajan de manera coordinada para alcanzar una meta común. En este tipo de organización, el éxito no depende únicamente del desempeño individual, sino del esfuerzo conjunto y la integración de todos sus miembros.

Entre las principales características de un equipo de trabajo se encuentran:

- Objetivo común claro, que guía las acciones del equipo.
- Comunicación efectiva, que permite la coordinación y resolución de problemas.
- Confianza y respeto, fundamentales para un ambiente laboral sano.
- Roles definidos, donde cada integrante conoce sus responsabilidades.
- Responsabilidad compartida, ya que los resultados pertenecen a todo el equipo.



Existen diferentes tipos de equipos de trabajo, como los equipos funcionales, multidisciplinarios y autogestionados, cada uno con características específicas según las necesidades de la organización.

Para un gerente, es fundamental no solo formar equipos, sino también fortalecerlos, ya que un equipo bien integrado puede aumentar la productividad, mejorar el clima laboral y facilitar la innovación. Por el contrario, un equipo mal organizado puede generar conflictos, errores y bajo rendimiento.

EJERCICIO: **Reconociendo obligaciones y responsabilidades**

Diseña un esquema de trabajo para formar o mejorar un equipo dentro de una organización. Completa lo que se te pide considerando los elementos clave que un gerente debe establecer para lograr un equipo eficiente.

Nombre del equipo:

Objetivo general del equipo:

Integrantes (número y perfiles):

Roles y responsabilidades:

Forma de organización (cómo se distribuirá el trabajo):

Estrategias de comunicación:

Normas o reglas del equipo:

Herramientas o recursos a utilizar:

Posibles conflictos y cómo solucionarlos:

Estrategias para fomentar la colaboración:

Forma de evaluar el desempeño del equipo:

Resultado esperado:

EJERCICIO: **Análisis de la planeación del equipo de trabajo**

Lee el siguiente caso práctico para poder completar el siguiente esquema la planeación del equipo y el análisis de su funcionamiento:

"Lanzamiento del nuevo servicio digital en EcoMarket"

EcoMarket es una empresa dedicada a la venta de productos ecológicos y orgánicos. Debido al crecimiento de la competencia y a los cambios en el mercado, la dirección ha decidido lanzar un nuevo servicio de tienda en línea con entregas a domicilio en menos de 24 horas.

Para este proyecto, la empresa ha designado a Haziel Salgado, un coordinador con experiencia en logística y ventas, como el responsable de formar y dirigir un equipo de trabajo. Su misión es crear un equipo eficiente que logre implementar la tienda en línea en un plazo de tres meses.

Haziel deberá seleccionar colaboradores de distintas áreas: atención al cliente, marketing digital, logística, sistemas y ventas. Sin embargo, sabe que el reto no solo es técnico, sino también humano: el equipo deberá coordinarse bien, comunicarse de forma efectiva y trabajar bajo presión para cumplir el objetivo.

En las primeras reuniones, Haziel detecta algunos desafíos: diferencias de opinión entre áreas, falta de claridad en las tareas y poca experiencia trabajando en equipo multidisciplinario.

Por ello, necesita diseñar desde cero la estructura del equipo, definir cómo se organizará el trabajo y establecer estrategias para asegurar un buen funcionamiento y resultados exitosos.

Elemento clave	¿Cómo lo implementarías?	Acción concreta	Problema que previene
Objetivo común claro			
Comunicación efectiva			
Confianza y respeto			
Roles definidos			
Responsabilidad compartida			

EJERCICIO: **Mejora de un equipo de trabajo**

Lee cada situación y completa la tabla proponiendo una acción sencilla como gerente para mejorar el funcionamiento del equipo.

Situación 1 ***El equipo no tiene claro qué debe lograr***

Elemento del equipo (objetivo, comunicación, confianza, roles, responsabilidad):

¿Qué harías para mejorarlo?:

Situación 2 ***Los integrantes no se comunican entre sí***

Elemento del equipo (objetivo, comunicación, confianza, roles, responsabilidad):

¿Qué harías para mejorarlo?:

Situación 3 ***Hay conflictos y falta de respeto***

Elemento del equipo (objetivo, comunicación, confianza, roles, responsabilidad):

¿Qué harías para mejorarlo?:

Situación 4 ***No están definidas las tareas de cada quien***

Elemento del equipo (objetivo, comunicación, confianza, roles, responsabilidad):

¿Qué harías para mejorarlo?:

Situación 5 ***Algunos trabajan más que otros***

Elemento del equipo (objetivo, comunicación, confianza, roles, responsabilidad):

¿Qué harías para mejorarlo?:

EJERCICIO: **Roles definidos y responsabilidad compartida**

Analiza las siguientes situaciones dentro de un equipo de trabajo y completa la tabla identificando el problema y proponiendo una solución como gerente.

Situación 1 ***Dos integrantes realizan la misma tarea y se duplican esfuerzos***

¿El problema es de roles o de responsabilidad compartida?:

¿Qué harías para solucionarlo?:

Situación 2 ***Un integrante no cumple con su trabajo y afecta al equipo***

¿El problema es de roles o de responsabilidad compartida?:

¿Qué harías para solucionarlo?:

Situación 3 ***Nadie sabe quién debe tomar decisiones importantes***

¿El problema es de roles o de responsabilidad compartida?:

¿Qué harías para solucionarlo?:

Situación 4 ***Solo algunos miembros cumplen con las actividades del equipo***

¿El problema es de roles o de responsabilidad compartida?:

¿Qué harías para solucionarlo?:

Situación 5 ***Hay confusión sobre las funciones de cada integrante***

¿El problema es de roles o de responsabilidad compartida?:

¿Qué harías para solucionarlo?:

6.3 ROLES DENTRO DEL COLABORADOR EN EL EQUIPO

En un equipo de trabajo, cada integrante asume un rol que contribuye al logro de los objetivos comunes. Los roles dentro del colaborador no siempre son asignados de manera formal; muchas veces surgen de forma natural según las habilidades, actitudes y personalidad de cada miembro.

Algunos de los roles más comunes son:



Líder: Coordina al equipo, organiza tareas y motiva a los demás.

Colaborador activo: Cumple con sus responsabilidades, aporta ideas y participa de manera constante.

Creativo: Propone soluciones innovadoras y nuevas formas de hacer las cosas.

Organizador: Se encarga de planificar, dar seguimiento y mantener el orden en el trabajo.

Mediador: Ayuda a resolver conflictos y promueve un ambiente de respeto.

Ejecutor: Se enfoca en llevar a cabo las tareas de manera eficiente.

Es importante que todos los roles sean valorados, ya que el buen funcionamiento del equipo depende del equilibrio entre ellos. Un colaborador eficaz reconoce su rol, pero también es capaz de adaptarse según las necesidades del equipo.

EJERCICIO: **Colaborador con enfoque gerencial**

Completa el siguiente cuadro con un ejemplo claro de cada aspecto dentro del trabajo en equipo. Guíate del ejemplo en la primera fila.

Aspecto gerencial	Ejemplo en el equipo
Toma de decisiones	Ejemplo: El equipo tiene poco tiempo para entregar un proyecto, por lo que decides dividir las tareas según las habilidades de cada integrante para avanzar más rápido.
Planeación	
Comunicación efectiva	

Liderazgo compartido	
Resolución de conflictos	
Responsabilidad	

Responde brevemente:

- ¿En cuál aspecto te consideras más fuerte?
- ¿Cuál necesitas mejorar?
- ¿Cómo lo aplicarías en tu próximo trabajo en equipo?

EJERCICIO: **Rol del líder y colaborador activo**

Completa el cuadro con las acciones que corresponden a cada rol.

Situación: Un equipo debe realizar un pedido urgente, están por salir del horario de trabajo, pero no se han organizado, algunos no participan y el tiempo es limitado.

	¿Qué debe hacer?	Ejemplo de acción
Líder		
Colaborador activo		

- ¿Qué rol se te facilita más y por qué?

- ¿Por qué es importante que ambos roles trabajen juntos?

EJERCICIO: **Práctica de habilidades de mediación**

Describe cómo aplicarías cada paso del proceso de mediación para resolver un conflicto de manera respetuosa y efectiva.

1. Establecer reglas de respeto

2. Escuchar activamente a cada parte

3. Identificar intereses (no solo posturas)

4. Reformular el problema de manera neutral

5. Generar opciones de solución

6. Proponer acuerdos concretos

7. Dar seguimiento al acuerdo

Marca con ✔ las acciones que SÍ corresponden a un mediador:

- ☐ Tomar partido por quien tiene la razón
- ☐ Escuchar a ambas partes
- ☐ Imponer una solución
- ☐ Promover el respeto
- ☐ Buscar acuerdos en común

6.4 FUNCIONES DENTRO DE UN EQUIPO

El funcionamiento efectivo de un equipo no depende únicamente de reunir personas con habilidades diversas, sino de la asignación clara y dinámica de funciones que permitan coordinar esfuerzos hacia un objetivo común. Cada integrante asume un rol que implica responsabilidades específicas, formas de interacción y aportaciones concretas al desempeño colectivo.

Las funciones dentro de un equipo no son rígidas; pueden adaptarse según las necesidades del contexto, el tipo de tarea y la etapa del trabajo. Sin embargo, su correcta definición es clave para evitar conflictos, mejorar la toma de decisiones y fortalecer la cohesión grupal.

Las funciones pueden analizarse desde tres dimensiones principales:

Funciones orientadas a la tarea: Se enfocan en el cumplimiento de objetivos y la productividad del equipo. Incluyen la planificación, organización y ejecución de actividades.

Funciones orientadas a las relaciones: Buscan mantener un ambiente de respeto, confianza y colaboración. Son esenciales para la comunicación efectiva y la resolución de conflictos.

Funciones orientadas a la toma de decisiones: Permiten analizar información, evaluar alternativas y elegir la mejor opción para el equipo.



Principales funciones y su impacto

Función	Descripción	Impacto en el equipo
Líder	Dirige, motiva y establece la visión del equipo.	Da fortaleza, cohesión y sentido de propósito.
Coordinador	Organiza tareas y supervisa el avance.	Mejora la eficiencia y evita desorden.
Colaborador activo	Ejecuta tareas y aporta ideas.	Impulsa la productividad y creatividad.
Mediador	Gestiona conflictos y promueve el respeto.	Mantiene un ambiente sano y funcional.
Comunicador	Facilita el flujo de información.	Evita malentendidos y fortalece la coordinación.

Las funciones dentro de un equipo no actúan de forma aislada; existe una interdependencia constante. Por ejemplo, un líder requiere del comunicador para transmitir ideas claramente, mientras que el mediador interviene cuando las relaciones afectan la productividad.

Esta interdependencia implica que el éxito del equipo no depende de un solo rol, sino de la integración equilibrada de todas las funciones.

Cuando las funciones no están claras, pueden surgir situaciones como:
Duplicidad de tareas o responsabilidades, falta de compromiso de algunos integrantes, conflictos interpersonales, desorganización en el trabajo, baja calidad en los resultados.

EJERCICIO: **Indentificación de roles en un equipo de trabajo**

Lee las siguientes situaciones e identifica la función que se está desempeñando (líder, coordinador, colaborador, mediador o comunicador).

Organiza las tareas y asigna responsabilidades al equipo _____

Escucha a dos compañeros en conflicto y propone un acuerdo _____

Comparte información importante para todos los integrantes _____

Propone ideas y cumple con las actividades asignadas _____

Motiva al equipo y guía hacia el objetivo _____

Responde de manera argumentada.

- ¿Por qué es importante que las funciones dentro de un equipo estén bien definidas?

- ¿Qué función consideras más importante y por qué?

- ¿Qué problemas pueden surgir si un equipo no tiene un mediador?

Como Gerente en cada columna identificando el tipo de función y explicando su importancia dentro del equipo.

Acción observada	Tipo de función	¿Por qué pertenece a esa función?	¿Cómo ayuda al equipo?
Escuchar todas las opiniones			
Analizar ventajas de cada opción			

EJERCICIO: Integración y asignación de funciones en un equipo

En base al caso práctico diseña la estructura de un equipo eficiente para realizar el evento con 4 integrantes y su función asignada:

Caso práctico: "Organización de la feria de innovación juvenil"

Un colegio ha decidido organizar la feria de innovación juvenil, un evento en el que estudiantes presentarán proyectos tecnológicos, ecológicos y sociales ante la comunidad, padres de familia y posibles patrocinadores.
Para llevar a cabo el evento, la dirección ha nombrado a Zareth, una estudiante destacada, como responsable de coordinar un equipo encargado de la organización. El evento se realizará en un mes y se espera la asistencia de más de 300 personas.

Zareth deberá formar un equipo de trabajo que se encargue de distintas áreas: logística (montaje de stands, materiales), difusión (redes sociales y carteles), atención a invitados, coordinación de participantes y control del programa del evento. Sin embargo, el tiempo es limitado y los integrantes del equipo tienen diferentes habilidades, niveles de compromiso y experiencia.

Además, en reuniones iniciales han surgido algunos problemas: falta de organización, tareas poco claras, poca comunicación y duplicación de esfuerzos.

Zareth necesita diseñar una estructura de equipo eficiente que permita trabajar de forma coordinada, aprovechar las habilidades de cada integrante y asegurar el éxito del evento

Integrante	Función	Justificación

- Reglas de trabajo (mínimo 3):

- Posibles conflictos y cómo se resolverían:

6.5 MANEJO DE CONFLICTOS LABORALES

El manejo de conflictos laborales implica identificar, abordar y resolver desacuerdos entre empleados o con la empresa mediante técnicas como negociación, mediación o arbitraje. Estrategias clave incluyen fomentar la comunicación abierta, practicar la escucha activa, actuar con imparcialidad y enfocarse en soluciones colaborativas, lo que aumenta la productividad y reduce la tensión.

Estrategias preventivas y de gestión:

Capacitación: Ofrecer talleres de comunicación no violenta, inteligencia emocional y habilidades de negociación.

Cultura organizacional: Asegurar que los valores personales estén alineados con los de la empresa.

Claridad funcional: Establecer políticas y procedimientos claros para reducir malentendidos.

Uso de tecnología: Implementar herramientas de recursos humanos para mejorar la comunicación.



Los líderes deben actuar como mediadores neutrales, apoyando a sus equipos y, en casos graves, recurrir al arbitraje para imponer una solución si es necesario.

EJERCICIO: **Identificación y aplicación de estrategias**

Relaciona cada estrategia con su descripción correcta y describe un ejemplo.

Estrategia	Descripción	Ejemplo
1. Capacitación	Uso de herramientas digitales para mejorar la comunicación.	
2. Cultura organizacional	Definir funciones y procesos para evitar confusiones.	
3. Claridad funcional	Alinear valores personales con los de la empresa.	
4. Uso de tecnología	Desarrollo de habilidades como comunicación e inteligencia emocional.	

EJERCICIO: **Reconocimiento de estrategias y causa del conflicto**

Desarrolla la estrategia y el resultado esperado de acuerdo con la causa del conflicto.

Causa del conflicto	Estrategia de solución	Resultado esperado
Falta de habilidades de comunicación		
Valores personales no alineados		
Ambigüedad en roles		
Problemas en la transmisión de información		

Completa el cuadro proponiendo las acciones para la empresa y el beneficio para el equipó.

Causa del conflicto	Acción concreta que aplicaría la empresa	Beneficio para el equipo
Capacitación		
Cultura organizacional		
Claridad funciona		
Uso de tecnología		

6.6 TÉCNICAS PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ORGANIZACIONALES



Técnicas y estrategias de resolución

Negociación, Mediación, Arbitraje, Facilitación, Conciliación.

Pasos clave para el manejo de conflictos

Identificar el problema, actuar rápido y de forma privada, escucha activa, enfocarse en los hechos, desarrollar soluciones conjuntas, documentar y seguimiento.

Importancia de la gestión de conflictos

Aumento de la productividad: Reduce el tiempo perdido en disputas.

Mejora del clima laboral: Reduce la tensión y fomenta un ambiente de trabajo positivo.

Retención de talento: Evita la rotación de personal causada por un entorno tóxico.

EJERCICIO: **Descripción de técnicas y sus características**

Completa el cuadro escribiendo en qué consiste cada técnica.

Técnica:	¿En qué consiste?
Negociación	
Mediación	
Arbitraje	
Facilitación	
Conciliación	

EJERCICIO: **Análisis de paso, aspecto, estrategia y su explicación**

Completa el cuadro escribiendo en qué consiste cada paso.

Paso	Descripción
Identificar el problema	
Actuar rápido y en privado	
Escucha activa	
Enfocarse en los hechos	
Soluciones conjuntas	
Documentar y dar seguimiento	

Desarrolla cada concepto completando la información.

Aspecto	¿Qué implica?
Aumento de la productividad	
Mejora del clima laboral	
Retención de talento	
Prevención de conflictos	

Completa el cuadro con la explicación de cada estrategia.

Estrategia	¿En qué consiste?
Comunicación abierta	
Escucha activa	
Imparcialidad	
Soluciones colaborativas	

EJERCICIO: **Toma de desiciones ante situaciones de conflicto**

Lee cada situación y completa el cuadro indicando qué acción sería la más adecuada.

Situación 1 ***Dos empleados discuten constantemente por diferencias de opinión***

Acción adecuada:

Situación 2 ***Un trabajador se siente ignorado y no expresa sus ideas en el equipo.***

Acción adecuada:

Situación 3 ***Un conflicto escala por falta de comunicación clara.***

Acción adecuada:

Situación 4 ***No se cumplen acuerdos después de resolver un problema.***

Acción adecuada:

6.7 ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El análisis y diagnóstico de conflictos es un proceso que permite comprender un conflicto antes de intentar resolverlo. Su objetivo es identificar las causas, las personas involucradas y el contexto en el que ocurre, para elegir la mejor forma de actuar.

Este proceso ayuda a reconocer aspectos importantes como los intereses reales de las personas y el nivel de intensidad del conflicto, lo que facilita encontrar soluciones adecuadas y constructivas.

Componentes del diagnóstico de conflictos.

Persona: Se revisan las emociones, percepciones, intereses y necesidades de quienes participan.

Proceso: Se analiza cómo comenzó el conflicto, sus antecedentes y cómo han evolucionado (puede ser de baja, media o alta intensidad).

Problema: Se diferencia entre lo que las personas dicen que quieren y lo que realmente necesitan.

Contexto: Se consideran los factores externos que influyen en la situación.



Pasos para analizar y resolver un conflicto

Identificación: Definir el problema y las personas involucradas.

Mapeo de actores: Identificar quiénes participan directa o indirectamente y sus características.

Escucha activa: Comprender lo que cada persona piensa y siente.

Análisis de causas: Identificar el origen del conflicto (puede ser estructural, impulsor o desencadenante.

Elección de la estrategia: Seleccionar la mejor forma de actuar, buscando soluciones justas para todos.

Acción y seguimiento: Aplicar la solución y evaluar los resultados.

Importancia del conflicto

Los conflictos no siempre son negativos. Cuando se analizan y se manejan adecuadamente, pueden ayudar a mejorar las relaciones, fortalecer la comunicación y generar cambios positivos.

EJERCICIO: Comprensión y aplicación de un caso práctico

De acuerdo con el siguiente caso completa el siguiente cuadro que se te presenta.

Caso práctico: "Conflicto en el área de proyectos"

En una empresa de marketing digital, dos colaboradores, Ana (diseñadora gráfica) y Luis (ejecutivo de cuentas), trabajan juntos en el desarrollo de campañas para clientes.

El conflicto comenzó cuando Luis empezó a solicitar cambios de último momento en los diseños, argumentando que eran peticiones del cliente. Ana, por su parte, se molestaba porque sentía que esos cambios no estaban bien planificados y afectaban sus tiempos de entrega. Además, consideraba que Luis no respetaba su trabajo ni le comunicaba con anticipación.

Con el paso de los días, la situación empeoró: dejaron de comunicarse directamente, utilizaban mensajes breves y poco claros, y en reuniones mostraban actitudes tensas. Esto empezó a retrasar proyectos y a generar errores en las entregas.

El supervisor del área notó que el ambiente entre ambos era incómodo y que el desempeño del equipo estaba siendo afectado, por lo que decidió intervenir para encontrar una solución.

Componente	¿Qué se analiza?
Persona	
Proceso	
Problema	
Contexto	

Completa el cuadro escribiendo en qué consiste cada paso.

Paso	¿En qué consiste?
Identificación	
Análisis de causas	
Elección de estrategia	

EJERCICIO: **Diagnóstico de un conflicto laboral**

Analiza la situación y clasifica las causas del conflicto.

Situación: ***Un turno no entrega un pedido a tiempo porque no se organizaron bien y hubo desacuerdos.***

Tipo de causa	Descripción en el caso
Estructural	
Impulsora	
Desencadenante	

Con base en la situación anterior completa el cuadro proponiendo diferentes formas de resolver el conflicto.

Estrategia	¿En qué consiste?	Ventaja	Desventaja
Negociación			
Mediación			
Colaboración			

Como gerente del punto de venta desarrolla los siguientes aspectos.

- Tipo de conflicto (bajo, medio, alto):
- Causas del conflicto:
- Consecuencias para el equipo:

EJERCICIO: **Mi estrategia de intervención**

Elige una de las siguientes estrategias **negociación, mediación o colaboración** y explica ¿Por qué la elegiste? y que acciones realizarías.

EJERCICIO: **Elaboración de un plan de mejora**

Desarrolla un cuadro de plan de acción y seguimiento esto te ayudara en futuras situaciones.

Acción	Responsable	Tiempo	Resultado esperado

EJERCICIO: **Mi experiencia como líder**

Responde de la forma más sincera las siguientes preguntas

- ¿Qué habilidades gerenciales utilizaste?
- ¿Qué harías diferente como líder?
- ¿Cómo mejorarías el ambiente del equipo?

6.8 RESOLUCIÓN DE DESACUERDOS

La resolución de desacuerdos en el ámbito laboral es una competencia esencial para el desempeño profesional, ya que en los espacios de trabajo interactúan personas con diversas ideas, valores y experiencias. Estas diferencias hacen que los desacuerdos sean inevitables, pero también necesarios para el desarrollo organizacional.

Resolver un desacuerdo no implica imponer posturas, sino interactuar de manera responsable y colaborativa. Cuando se gestionan adecuadamente, favorecen la creatividad y mejoran la calidad del trabajo.

La forma en que cada individuo enfrenta los desacuerdos influye directamente en el clima laboral. Actitudes como la escucha, el respeto, la autorregulación emocional y la responsabilidad en la expresión de ideas contribuyen a un entorno estable.



Una gestión inadecuada puede generar tensión, bajo rendimiento y deterioro en las relaciones laborales; mientras que una actitud madura fortalece la confianza, la colaboración y el logro de objetivos comunes, así como el desarrollo profesional.

EJERCICIO: **Actitudes y respuestas ante el desacuerdo**

Desarrolla cómo enfrentas el desacuerdo y el impacto en el equipo en el rol del trabajador, desde la perspectiva del colaborador pasivo, colaborador conflictivo y colaborador profesional.

Colaborador pasivo	Colaborador activo	Colaborador profesional

EJERCICIO: Manejo de desacuerdos en el trabajo en equipo

Completa los siguientes cuadros:

Existe confianza entre compañeros	**¿Refleja un buen manejo de desacuerdos? (Sí/No)**	
¿Por qué?		

Hay discusiones constantes	**¿Refleja un buen manejo de desacuerdos? (Sí/No)**	
¿Por qué?		

Se respetan las opiniones	**¿Refleja un buen manejo de desacuerdos? (Sí/No)**	
¿Por qué?		

Se evita participar	**¿Refleja un buen manejo de desacuerdos? (Sí/No)**	
¿Por qué?		

7.1 PLANEACIÓN DEL PROYECTO FINAL: NOMBRE DE LA EMPRESA, LOGO Y VALORES

En esta última unidad desarrollarás como proyecto final la presentación de tu empresa.

EJERCICIO: **Construyendo la identidad de tu marca**

Elige un nombre para tu empresa memorable que refleje tu esencia y la de tu producto. Desarrolla lo que a continuación se te indica.

Nombre para tu empresa:

Logo versátil y funcional:

Público objetivo:

Misión y valores:

Mensaje:

7.2 PLANEACIÓN DEL PROYECTO FINAL: DISEÑO DE UN REGLAMENTO ORGANIZACIONAL Y ORGANIGRAMA

La planeación del proyecto final es una etapa fundamental en la que el estudiante organiza, estructura y define cómo elaborará su trabajo. En este caso, el proyecto consiste en diseñar un reglamento organizacional y un organigrama, herramientas esenciales para el buen funcionamiento de cualquier empresa o institución con base en la Unidad 2.

EJERCICIO: **Diseñando el reglamento de la empresa**

Desarrolla cada uno de los apartados del reglamento.

Horarios:

Mantenimiento:

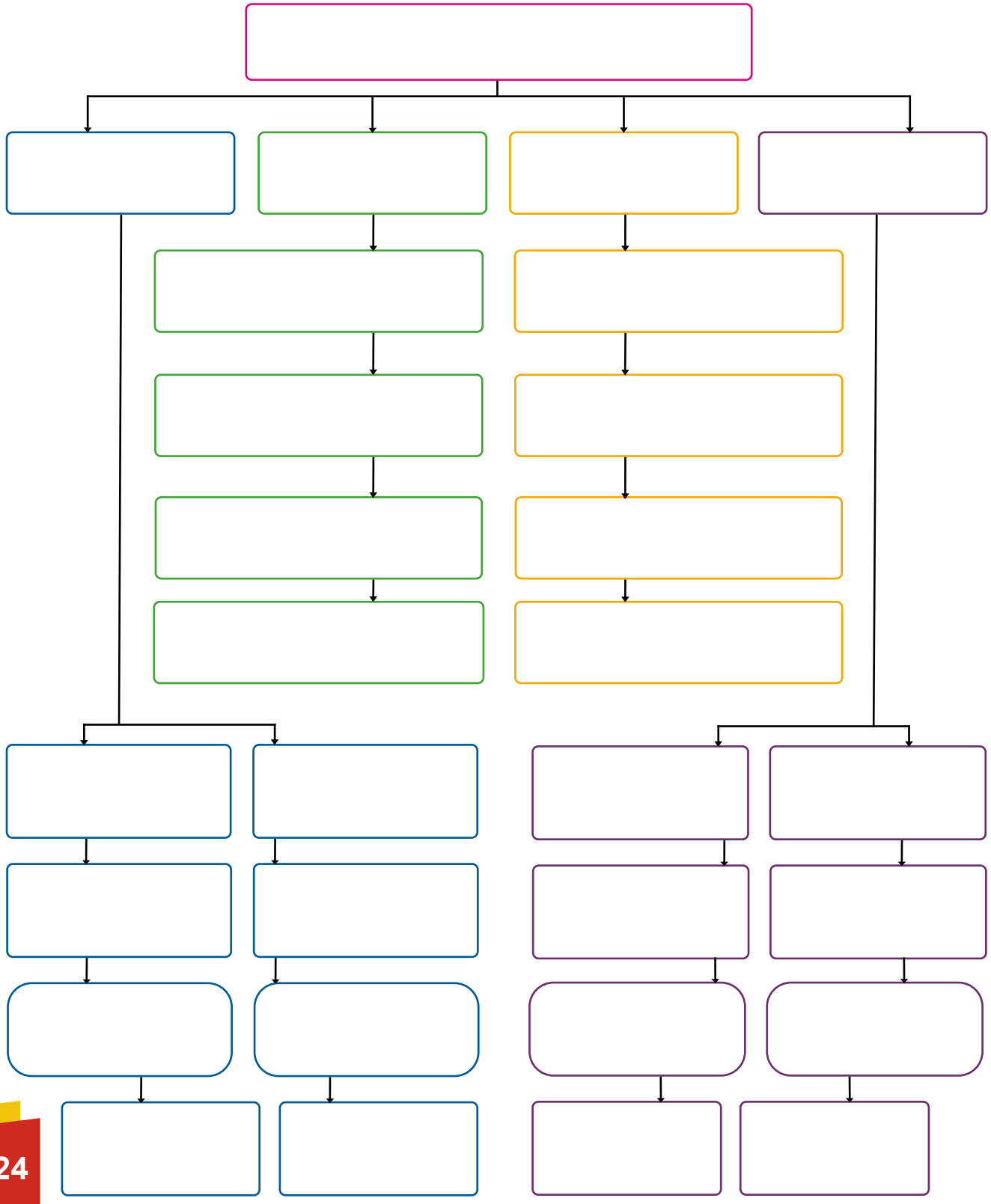
Remuneraciones:

Uso del inmobiliario

- **Licencia:**
- **Disciplina:**
- **Roles:**
- **Relación con terceros:**
- **Confidencialidad:**
- **Desarrollo:**
- **Seguridad laboral:**
- **Salud laboral:**

EJERCICIO: **Desarrollo formal del organigrama de la empresa**

Como parte de tu proyecto final, en la unidad 2 realizaste un organigrama, hoy es momento de ampliarlo y desarrollarlo formalmente. Agrega puesto y actividades del colaborador.

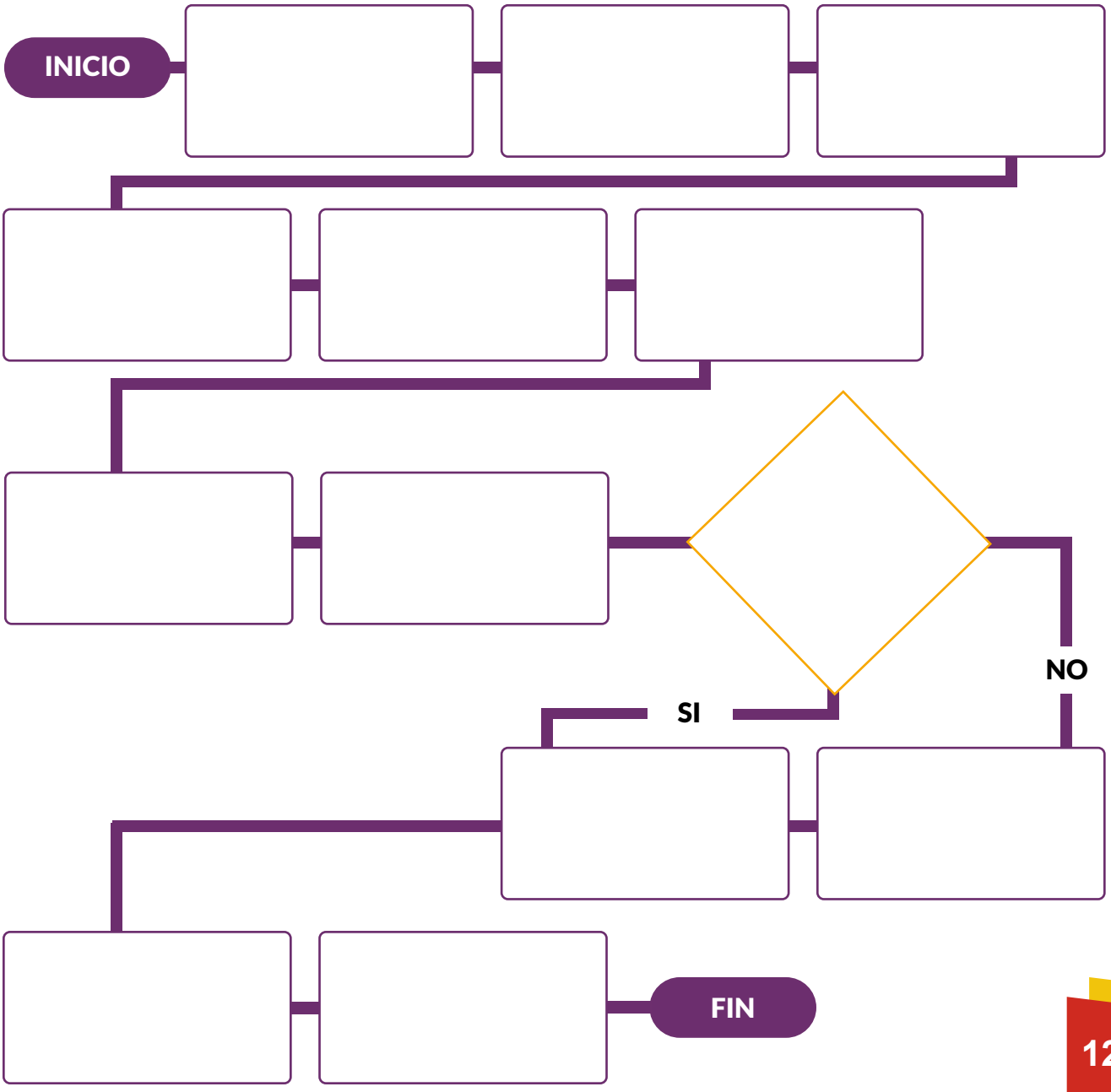


7.3 DESARROLLO DE MANUALES DE PROCEDIMIENTO Y OPERACIONES

Hoy ya eres apto para desarrollar un manual de Procedimientos y Operaciones has aprendido que es fundamental partir de una comprensión clara de la estructura y funcionamiento de la organización, así como de los procesos clave que se llevan a cabo para tener un producto de calidad. Asimismo, el manual debe servir como una guía práctica que facilite la capacitación del personal, la toma de decisiones y la mejora continua de los procesos, adaptándose a las necesidades y cambios de la organización. Adelante, confía en ti.

EJERCICIO: **Mapeo del proceso de un producto o servicio**

A continuación desarrolla el procedimiento de la elaboración de un producto o de un servicio importante en la empresa que estas desarrollando.



EJERCICIO: **Diseño de perfiles de puesto**

Describe el puesto y las actividades que desarrollan para el buen funcionamiento de la empresa.

Puesto
Actividades:

Puesto
Actividades:

Puesto
Actividades:

Puesto
Actividades:

Puesto
Actividades:

Puesto
Actividades:

Puesto
Actividades:

Puesto

Actividades:

Puesto

Actividades:

Puesto

Actividades:

Puesto

Actividades:

Puesto

Actividades:

Puesto

Actividades:

Puesto

Actividades:

Puesto

Actividades:

7.4 PLAN DE LIDERAZGO PARA UN PROYECTO ESCOLAR O COMUNITARIO Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO

EJERCICIO: **Proyecto de gestión y liderazgo organizacional**

Por último, con base en los conocimientos que has adquirido, deberás proponer un proyecto en el que liderees a tu empresa y desarrolles lo siguiente:

Nombre de tu empresa:	
Objetivo:	Justificación:

Rol del líder

¿Quién será el líder dentro del organigrama?:	
¿Qué funciones tendrá?:	Tipo de liderazgo que aplicará:
Justificación de su elección	

Planeación del trabajo

Actividades por realizar:	
Responsables (relacionados con el organigrama)	Cronograma

Estrategias de liderazgo *Desarrolla cómo líder los siguientes puntos*

¿Quién será el líder dentro del organigrama?

¿Quién será el líder dentro del organigrama?

¿Quién será el líder dentro del organigrama?

¿Quién será el líder dentro del organigrama?


De la Idea
a tu Negocio

De la Idea a tu Negocio

Editorial Lalabum®

Síguenos en

lalabumeditorial

editorial_lalabum

lalabum

lalabumeditorial

Contáctanos

info@lalabumeditorial.com
www.lalabumeditorial.com

De la Idea a tu Negocio 2
Primera Edición, 2026

Impreso y hecho en México

Reservados todos los derechos. No se permite la reproducción total o parcial de esta obra.