



Carreras:

Administración de Empresas, Mercadeo y Contabilidad Empresarial

Diplomado:

Competencias Blandas en el Directivo y Gestión
de las Emociones en los Negocios

Proyecto:

Estrategias de Liderazgo Basadas en las Emociones y Competencias
Blandas en los Directivos de la Sala de Tarea y Refuerzos
Académicos Learn Together

Autores:

Samira Altagracia Ynoa Hernández
Nuriel Yariza Hernández Rodríguez
Engie Miguel Peña Ramírez

Facilitadora Acompañante:

Carmela Almonte

Abril del 2022
Santiago de los Caballeros,
República Dominicana

Índice

Agradecimientos	5
Objetivos	6
Objetivo General.....	6
Objetivos Específicos.....	6
Las Competencias Blandas y las Emociones	7
CAPÍTULO I	8
MARCO TEÓRICO	8
Las Competencias Blandas, las Emociones, Manejo Efectivo de las Crisis y Gestión de los Conflictos en la Sala de Tareas y Refuerzos Académicos Learn Together	8
1.1. Concepto de liderazgo.....	9
1.2. ¿Por qué es importante el desarrollo del liderazgo?.....	9
1.3 Las Crisis Organizacionales.....	9
1.4 Los conflictos en la empresa y la salud de los trabajadores.....	10
1.5 Etapas del Conflicto Laboral	10
CAPÍTULO II	12
ESTADO SITUACIONAL DE LOS DIRECTIVOS DE LA SALA DE TAREAS Y REFUERZOS ACADÉMICOS LEARN TOGETHER	12
Perfil de la Sala de Tareas y Refuerzos Académicos Learn Together	13
HERRAMIENTA PARA DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE LIDERAZGO BASADAS EN LAS EMOCIONES Y COMPETENCIAS BLANDAS EN LOS DIRECTIVOS DE LA SALA DE TAREAS Y REFUERZOS ACADÉMICOS LEARN TOGETHER	15
• ACERCAMIENTO INICIAL	15
• COMPETENCIAS COMUNICATIVAS	16
• TRABAJO EN EQUIPO	17
• RESPONSABILIDAD	18
• COMPETENCIAS BLANDAS	18
• RESPUESTAS ANTE SITUACIONES DE CRISIS O ESTRÉS	19
• RESPUESTAS ANTE CONFLICTOS LABORALES	21
Resultados Obtenidos	23

CAPÍTULO III	25
Guía para Desarrollar Estrategias de Liderazgo Basadas en las Emociones y Competencias Blandas en los Directivos de la Sala de Tarea y Refuerzos Académicos Learn Together	25
Guía para Desarrollar Estrategias de Liderazgo Basadas en las Emociones y Competencias Blandas en los Directivos de la Sala de Tarea y Refuerzos Académicos Learn Together	26
1- Aplicar la herramienta para el desarrollo del liderazgo.	26
2- Analizar los resultados obtenidos	27
3- Contratar una empresa de Coaching para el desarrollo de competencias blandas.....	27
4- Aplicar las recomendaciones dadas por los especialistas.....	27
5- Nombrar un líder inspirador	27
6- Definir objetivos claros.....	28
7- Asegurar la comunicación efectiva	28
8- Realizar un diagnóstico de los resultados logrados después de que se implemente el modelo de coaching.	29
9- Observar si lo aprendido es duradero.....	29
10- Toma de decisiones.....	29
Conclusión	30
Anexos	31
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.	32

Agradecimientos

Agradecemos en primer lugar a Dios por todas sus bendiciones, por guiarnos a lo largo de nuestra existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultades y de debilidades y sobre todo, por iluminarnos durante el recorrido académico a lo largo de nuestra carrera universitaria, y que como resultado, hoy estamos aquí presentando nuestro último proyecto del mismo. Agradecemos además a la Universidad UAPA, por habernos brindado tantas oportunidades y enriquecernos en conocimiento, por brindarnos las herramientas para avanzar en nuestro ámbito educativo y convertirnos en profesionales.

A todos los docentes y en especial a nuestra tutora de Curso Final de Grado, por brindarnos sus conocimientos y guiarnos a lo largo del mismo con dedicación, humildad y profesionalidad.

A nuestros padres por ser los principales promotores de nuestros sueños, por confiar y creer en nuestras expectativas, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

A todos nuestros familiares y amigos, por acompañarnos en este recorrido.

Objetivos

Objetivo General.

Elaborar una guía para desarrollar estrategias de liderazgo, basado en las emociones y competencias blandas, en la Sala de Tareas y Refuerzos Académicos Learn Together.

Objetivos Específicos

- Investigar y conocer sobre el dominio de las emociones y competencias blandas que poseen los directivos en la Sala de Tareas y Refuerzos Académicos Learn Together.
- Conocer las estrategias de manejo de las crisis organizacionales por parte de los directivos en la Sala de Tareas y Refuerzos Académicos Learn Together.
- Analizar las estrategias de gestión de conflictos en la Sala de Tareas y Refuerzos Académicos Learn Together.

Las Competencias Blandas y las Emociones

Según Gal, Kids Health, la conciencia emocional nos ayuda a develar lo que necesitamos y queremos. Nos ayuda a construir mejores relaciones. Esto se debe a que el ser conscientes de nuestras emociones nos ayuda a hablar claramente sobre nuestros sentimientos, evitar o resolver mejor los conflictos y superar los sentimientos difíciles con mayor facilidad.

En el siguiente escrito les presentaremos el desarrollo del entregable final de curso final de grado, donde estaremos presentando una guía para desarrollar estrategia de liderazgo basada en las emociones y competencia blandas en el área directivo de la sala de tarea y refuerzo académicos “Learn Together”. En esta guía estaremos profundizando sobre las competencias blandas y el manejo de las emociones, así como también el manejo efectivo de las crisis, y por último la gestión de los conflictos, para de esta forma, elaborar una herramienta que permita potenciar el quehacer dentro de la empresa, mediante directivos capaces de dirigir y auto gestionar sus relaciones interpersonales con los demás.

Según James (2004), las “habilidades blandas” son un conjunto de cualidades personales como: comunicación, liderazgo, servicio al cliente, resolución de problemas, trabajo en equipo, que permiten a los individuos tener éxito en el mercado laboral y promover su carrera. Por otro lado, las crisis son un momento decisivo de un negocio grave y de consecuencias importantes. Al igual es cambio importante en el desarrollo de un proceso que da lugar a una inestabilidad. En este sentido, podemos decir que una crisis, es una interrupción en la normalidad, un evento imprevisto que podría tener un efecto negativo en la organización de la empresa.

Según el autor Chiavenato, afirma que el manejo de conflictos consiste en que “la manera de resolver un conflicto, influirá en los resultados constructivos que este produzca y, por tanto, en los futuros episodios del mismo”.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

**Las Competencias Blandas, las Emociones, Manejo Efectivo de las Crisis y
Gestión de los Conflictos en la Sala de Tareas y Refuerzos Académicos Learn
Together**

1.1. Concepto de liderazgo.

“Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos” (Chiavenato, 2004, p. 458).

Para John Kotter (1999) "El liderazgo no es más que la actividad o proceso de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo, entendiendo por grupo un sector de la organización con intereses afines.

1.2. ¿Por qué es importante el desarrollo del liderazgo?

Tener líderes efectivos dentro de la administración de una empresa puede ayudar a lograr los objetivos deseados de la empresa y garantizar que tanto los empleados como los gerentes estén alcanzando su máximo potencial. Saber qué áreas de desarrollo necesita cada líder puede ayudar a capacitar a mejores gerentes y puede promover la positividad y la eficiencia en el lugar de trabajo. (Spring Profesional, 2021)

1.3 Las Crisis Organizacionales

Según Licenciados de Significados, una crisis es un cambio negativo, una situación complicada, difícil e inestable durante un proceso. En algunos casos también hace referencia a una situación de carestía y/o escasez. La palabra crisis procede del latín crisis, que deriva del griego κρίσις.

Según Cristian Silvaja, Cuando pensamos en una crisis, normalmente, presumimos que se trata de algo inesperado, negativo y que supone un peligro para el desarrollo de cualquier asunto o proceso.

Las organizaciones también sufren crisis y estos sucesos generalmente alteran la cotidianidad de la empresa. En el momento en el que ocurren, se aprecia una sensación

de pérdida de control e incertidumbre por parte de sus colaboradores y, a su vez, se generan muchas reacciones que pueden empeorar el estado de la organización.

1.4 Los conflictos en la empresa y la salud de los trabajadores

Según Simeón, Los conflictos en la empresa, contrario a lo que se piensa, pueden ser una buena oportunidad para el aprendizaje y la mejora, permitiendo incentivar la creatividad, la innovación y la reflexión, especialmente para la resolución de conflictos. Sin embargo, cuando no se gestionan de manera oportuna y se deja que perdure en el tiempo, comienzan a aparecer los riesgos psicosociales como efectos negativos que pueden afectar no solamente la cultura laboral y la productividad de la empresa, sino especialmente la salud de los trabajadores que se encuentran involucrados directamente en el conflicto.

Los conflictos en la empresa pueden ser graves o leves, grupales o individuales; pueden presentarse en un mismo nivel jerárquico, puesto de trabajo o extenderse a toda la organización. Algunos se pueden resolver de manera inmediata y otros necesitan de mayor tiempo y el uso de metodologías para la resolución de conflictos.

Existen muchos factores que pueden provocar el conflicto laboral como las diferencias de opinión, la forma de trabajar de cada persona, la presión por parte de los superiores, la falta de autonomía, condiciones de trabajo inadecuadas, etc.

1.5 Etapas del Conflicto Laboral

Según Alondra Córdova, los conflictos entre miembros del equipo o entre equipos de trabajo es inevitable y muy común, sin embargo, este tipo de rivalidad en algunas ocasiones puede ser saludable para la diversidad, la creatividad y la innovación a la hora de solucionar problemas.

El conflicto laboral se desarrolla a través de 5 etapas:

- Incompatibilidad: Se presenta cuando la comunicación en la empresa es inadecuada, cuando la organización la estructura no está bien definida, y cuando hay comportamientos como: voz irritante, groserías al responder y carácter fuerte.
- Conocimiento: Durante esta etapa se desarrolla el conflicto, se comienzan a deteriorar relaciones y las funciones de los trabajadores.
- Intensión: Aquí ya se nota la incidencia en la eficiencia de los trabajadores y por lo tanto el mal desarrollo de sus actividades, discusiones e interrupción de las jornadas de trabajo.
- Comportamiento: En esta etapa se evidencia la oposición de los individuos y hay agresiones fuertes.
- Resultados: Las consecuencias de un conflicto de este tipo dependen de cómo las personas involucradas y el líder lo han manejado pues tanto puede tomarse como una oportunidad de mejoramiento como también puede ser perjudicial para todo el equipo de trabajo.

Es importante mencionar que los conflictos deben ser manejados de la mejor manera para evitar que éstos se vuelvan más grandes y trasciendan al punto de afectar a otros equipos de trabajo o incluso a la organización completa, para lograr lo anterior existen distintos métodos que pueden ser de gran ayuda.

CAPÍTULO II

Estado Situacional De Los Directivos De La Sala De Tareas Y Refuerzos Académicos Learn Together

Perfil de la Sala de Tareas y Refuerzos Académicos Learn Together.

Learn Together Sala de Tareas y Refuerzos Académicos, nace un 6 de julio del año 2020 como un programa de refuerzos escolares durante el periodo de vacaciones de verano, con el fin de nivelar los contenidos curriculares de los niños que culminaron el año escolar con indicadores en proceso y que por ende necesitaban seguimiento profesional para alcanzar el dominio de dichos temas.

A partir del 10 de septiembre del mismo año, se convierte en un programa de sala de tareas con refuerzos escolares continuos que potencializa las fortalezas de los alumnos, nivela los contenidos curriculares y acompaña durante todo el proceso escolar de los alumnos. Además, para esta misma fecha, se inserta el programa de actividades extras, en donde mensual se realiza con los niños actividades artísticas, con el propósito de fortalecer la enseñanza basada en valores y potencializar las relaciones interpersonales de los alumnos.

Misión: Este es un centro de vanguardia, enfocado en apoyar el proceso escolar de escolar de los niños, niñas y adolescentes con o sin dificultades en las distintas áreas curriculares, fortaleciendo el dominio del idioma inglés y a la vez, creando un espacio de socialización, para así, fortalecer los valores humanísticos y mejorar las relaciones interpersonales de los alumnos

Visión: Su visión es ser un centro de apoyo escolar reconocido a nivel nacional, que acompañe a los alumnos de instituciones públicas y privadas en sus procesos escolares, fortaleciendo el dominio de idiomas y se resalte la aceptación y valoración hacia los demás, brindando un espacio de calidad, seguridad y confianza.

Valores: Responsabilidad, disciplina, calidad educativa, confianza, igualdad, empatía, compromiso, honestidad y liderazgo.

Learn Together Sala de Tareas y Refuerzos Académicos cuenta con 18 empleados:

1 Dirección General, 1 Coordinación General, 1 Coordinación de Idiomas, 1 Asistente de coordinación General, 1 Asistente Coordinación de Idiomas, 1 Encargado Actividades Extracurriculares, 10 maestros, 1 inscripción de caja, 1 conserje.

Dentro de nuestra política contable que utilizamos, podemos destacar el método de depreciación ya que esta academia es de servicio y no llevamos un inventario, sino que brindamos servicio a nuestro cliente.

Learn Together Sala de Tareas y Refuerzos Académicos es una institución privada, basada en el acompañamiento escolar de los niños, niñas y adolescentes con o sin dificultades en las distintas áreas curriculares, dentro de los principales servicios que ofrece están:

- Acompañamiento individualizado en el proceso escolar (Sala de Tareas)
- Refuerzos académicos (potencializar las debilidades académicas de los alumnos)

Clases de inglés (Tutorías individualizadas de inglés)

HERRAMIENTA PARA DESARROLLAR ESTRATEGIAS DE LIDERAZGO BASADAS EN LAS EMOCIONES Y COMPETENCIAS BLANDAS EN LOS DIRECTIVOS DE LA SALA DE TAREAS Y REFUERZOS ACADÉMICOS LEARN TOGETHER.

• **ACERCAMIENTO INICIAL.**

ESTA ENCUESTA ES TOTALMENTE ANÓNIMA, SIN EMBARGO, HAY DATOS QUE SON RELEVANTES PARA PODER HACER LAS EVALUACIONES DE LUGAR.

MARCA LA ALTERNATIVA QUE CONSIDERES.

1- SEXO.

MASCULINO FEMENINO

2- EDAD.

18-25 AÑOS 26-30 AÑOS 31-35 AÑOS 36-40 AÑOS 40+

3- GRADO ACADÉMICO.

NINGUNO BACHILLERATO UNIVERSITARIO

TÉCNICO OTROS (ESPECIFICAR) _____

4- ¿IDENTIFICO Y GESTIONO MIS EMOCIONES?

1 2 3 4 5

5- ¿NORMALMENTE ME PREOCUPO POR LO QUE SIENTO?

1 2 3 4 5

6- ¿PIENSO EN MI ESTADO DE ÁNIMO CONSTANTEMENTE?

1 2 3 4 5

7- ¿IDENTIFICO LAS EMOCIONES QUE SIENTO ATENCIÓN A CÓMO ME SIENTO?

1 2 3 4 5

8- ¿ME ES FÁCIL EXPRESAR MIS SENTIMIENTOS?

1 2 3 4 5

9- ¿BUSCO EL LADO POSITIVO DE LAS COSAS, AUNQUE ESTÉ PASANDO UN MAL MOMENTO?

1 2 3 4 5

10- ¿ME PREOCUPA MI ESTADO DE ÁNIMO Y CÓMO ESTE AFECTA LA RELACIÓN CON LOS DEMÁS?

1 2 3 4 5

11- ¿CUANDO ME SIENTO ENOJADO, INTENTO QUE ESTO NO AFECTE MI RELACIÓN CON LOS DEMÁS?

1 2 3 4 5

12- TIEMPO LABORANDO EN LA EMPRESA.

DE 0-1 DE 1-3 DE 3-5

MÁS DE 5

• **COMPETENCIAS COMUNICATIVAS.**

UTILIZANDO UNA ESCALA DE 1-5, DONDE 5 REPRESENTA LA MAYOR PUNTUACIÓN.

13- ¿SE DETIENE A ESCUCHAR DE MANERA ACTIVA CUANDO SUS COLABORADORES LE COMUNICAN ALGO?

1 2 3 4 5

14- ¿ SE LE FACILITA COMUNICARSE DE FORMA ESCRITA?

1 2 3 4 5

15- ¿LA COMUNICACIÓN VERBAL ES CLARA Y PRECISA?

1 2 3 4 5

**16- CUANDO TIENES INFORMACIÓN PARA COMPARTIR, ¿TE SIENTES
COMPRENDIDO?**

1 2 3 4 5

**17- ¿COMUNICAS DE FORMA OPORTUNA LAS INFORMACIONES
INSTITUCIONALES?**

1 2 3 4 5

18- ¿COMPRENDES LAS NECESIDADES DE LOS DEMÁS?

1 2 3 4 5

• **TRABAJO EN EQUIPO.**

UTILIZANDO UNA ESCALA DE 1-5, DONDE 5 REPRESENTA LA MAYOR
PUNTUACIÓN.

19- ¿PREFIERES TRABAJAR SOLO O EN EQUIPO?

1 2 3 4 5

**20- ¿ESCUCHAS Y APRECIAS LAS OPINIONES DE TODOS LOS MIEMBROS
DEL EQUIPO?**

1 2 3 4 5

**21- ¿ERES INFLUYENTE CON LOS MIEMBROS DEL EQUIPO QUE SE
MANTIENEN AL MARGEN?**

1 2 3 4 5

**22- ¿COMUNICAS TODA LA INFORMACIÓN POSIBLE AL RESTOS DE TUS
COMPAÑEROS PARA EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS EN COMÚN?**

1 2 3 4 5

• **RESPONSABILIDAD.**

UTILIZANDO UNA ESCALA DE 1-5, DONDE 5 REPRESENTA LA MAYOR PUNTUACIÓN.

23- ¿MUESTRAS COMPROMISO CON EL LOGRO DE METAS INDIVIDUALES?

1 2 3 4 5

• **COMPETENCIAS BLANDAS.**

MARCA LA ALTERNATIVA QUE CONSIDERES.

**24- DE LA LISTA DE COMPETENCIAS BLANDAS, ELIGE LAS QUE MODELAS
Y APLICAS CON EL PERSONAL QUE DIRIGES:**

- EMPATÍA.
- FACILIDAD PARA
- SABER DELEGAR FUNCIONES.
- HONESTIDAD.
- SER ENTE DE MOTIVACIÓN E INSPIRACIÓN
- SABER ESCUCHAR O ESCUCHA ACTIVA.
- SABER CONSTRUIR RELACIONES.
- CAPACIDAD DE NEGOCIACIÓN.
- TRABAJO EN EQUIPO.
- INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- AUTOEVALUACIÓN (RECONOCIMIENTO DE ERRORES Y VIRTUDES).
- EMISIÓN DE CRÍTICAS CONSTRUCTIVAS.
- SER IMPARCIAL.
- RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

- RESILIENCIA.
- PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA.
- COORDINACIÓN Y
- LIDERAR CON EL EJEMPLO.
- COMPRENSIVO.
- PASIVO.
- COMUNICATIVO.
- TOLERANTE.
- COLABORATIVO.
- ORDENADO.
- PUNTUAL.
- CREATIVIDAD.
- ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS.
- PROACTIVIDAD.
- ORIENTACIÓN AL SERVICIO.
- ASERTIVIDAD.
- AUTODOMINIO Y CAPACIDAD DE ARTICULACIÓN.
- PERSISTENCIA.

- **RESPUESTAS ANTE SITUACIONES DE CRISIS O ESTRÉS.**

UTILIZANDO UNA ESCALA DE 1-5, DONDE 5 REPRESENTA LA MAYOR PUNTUACIÓN.

25- ¿SABES ADMINISTRAR TU TIEMPO EN FUNCIÓN A PRIORIDADES EN MOMENTOS DE CRISIS O ESTRÉS?

- 1 2 3 4 5

26- ¿SABES ESTABLECER UN DIÁLOGO EFICAZ CON TUS COMPAÑEROS DE TRABAJO, CLIENTES Y DEMÁS PERSONAS EN MOMENTOS DE CRISIS O ESTRÉS?

- 1 2 3 4 5

27- ¿TE MUESTRAS AMABLE EN MOMENTOS DE CRISIS O ESTRÉS?

1 2 3 4 5

28- ¿ERES CAPAZ DE AYUDAR A TUS COMPAÑEROS Y HACER TUS PROPIAS FUNCIONES EN MOMENTOS PICOS DE TRABAJO?

1 2 3 4 5

29- ¿TE CUIDAS A TI MISMO EN MOMENTOS DE CRISIS O ESTRÉS?

1 2 3 4 5

30- ¿CUIDAS AL EQUIPO EN MOMENTOS DE CRISIS O ESTRÉS?

1 2 3 4 5

31- ¿ERES NEUTRAL EN MOMENTOS DE CRISIS O ESTRÉS?

1 2 3 4 5

32- ¿TE ESFUERZAS POR MANTENER UNA OPINIÓN OBJETIVA EN FUNCIÓN DEL LOGTO DEL EQUIPO DE TRABAJO EN MOMENTOS DE CRISIS O ESTRÉS?

1 2 3 4 5

33- ¿OFRECES DIFERENTES ALTERNATIVAS PARA LA SOLUCIÓN DE UNA CRISIS?

1 2 3 4 5

34- ¿ERES RESILIENTE ANTE EL CAMBIO?

1 2 3 4 5

35- ¿ERES TOLERANTE Y FLEXIBLE ANTE EL CAMBIO?

1 2 3 4 5

36- ¿AFRONTAS LAS CRISIS CON CONFIANZA Y CREATIVIDAD?

1 2 3 4 5

37- ¿ERES OPTIMISTA Y VES LAS CRISIS COMO OPORTUNIDADES PARA APRENDER Y CRECER EN TODOS LOS SENTIDOS?

1 2 3 4 5

• **RESPUESTAS ANTE CONFLICTOS LABORALES.**

38- ¿POSEES HABILIDADES PARA RESOLVER CONFLICTOS LABORALES?

1 2 3 4 5

39- EN MEDIO DE UN CONFLICTO, ¿SE CONSIDERA USTED UNA PERSONA?

- INTOLERANTE E INCOMPRESIVO.
 COMPRESIVO Y TOLERANTE.
 DEPENDIENDO DE LA SITUACIÓN.

40- ¿SE CONSIDERA USTED UNA PERSONA CONFLICTIVA EN SU LUGAR DE TRABAJO?

- SI.
 NO.
 A VECES.

41- ¿CUÁNDO TIENE UN CONFLICTO LABORAL CON UN COMPAÑERO, USTED?

ELIJA UNA RESPUESTA

42- ¿EN OCASIONES CONSIDERA USTED QUE SACRIFICA SUS DESEOS PARA ACCEDER A LOS OBJETIVOS DE OTRAS PERSONAS?

- SI.
- NO.
- SÓLO SI LA OTRA PERSONA TIENE LA RAZÓN.

43- CUANDO SE PRESENTA UN CONFLICTO LABORAL, COMO CONSECUENCIA DE UNA COMUNICACIÓN NO EFECTIVA, USTED:

-
- LO BUSCA Y PROGRAMA UNA REUNIÓN PARA QUE LE
- SIMPLEMENTE SE ENOJA.

44- ANTE UN CONFLICTO LABORAL, ¿ES IMPORTANTE PARA USTED QUE LA SOLUCIÓN SEA EFECTIVA Y DURADERA?

- SI.
- NO.
- DEPENDE DEL CONFLICTO.

45- ANTE UN CONFLICTO LABORAL, ¿ES IMPORTANTE PARA USTED OBTENER UNA DISCULPA POR LA OTRA PARTE INVOLUCRADA?

- SI.
- NO.

46- ¿ES IMPORTANTE PARA USTED QUE CONSTE ALGUNA DISCULPA DE LA OTRA PARTE?

- SI.
- NO.
- NO ES NECESARIO.

47- ANTE UN CONFLICTO LABORAL, ¿SE TE DIFICULTA A USTED PEDIR DISCULPAS A LA OTRA PARTE INVOLUCRADA?

- SI.
- NO.

48- ¿CUÁLES COMPETENCIAS GENERALMENTE EXHIBE USTED EN LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS?

- EMPATÍA Y COMPRENSIÓN
- LA CAPACIDAD DE ESCUCHAR
- LA CAPACIDAD DE MANTENER UNA ACTITUD PROFESIONAL Y NO TOMAR LAS COSAS DE MANERA PERSONAL AUN CUANDO LA OTRA PERSONA TOME UNA ACTITUD NO PROFESIONAL
- BUENA CAPACIDAD DE COMUNICACIÓN Y USO DE LENGUAJE PROFESIONAL
- TONO DE VOZ CALMO Y COMPORTAMIENTO RELAJADO

□ LA CAPACIDAD DE TOMAR DECISIONES BAJO PRESIÓN QUE AYUDEN A PROVEER AL CLIENTE DE UN RESULTADO CUYO IMPACTO A LA COMPAÑÍA SEA LIMITADA.

Resultados Obtenidos

Esta herramienta se aplicó a 6 directivos de la Sala de Tareas y Refuerzos Académicos Learn Together, dentro de los cuales se encuentran: La Dirección General, Coordinación General, Coordinación de Idiomas, Asistente Coordinación General, Asistente Coordinación de Idiomas y el Encargado de Actividades Extracurriculares. Esta herramienta permitió obtener información relevante en función del objetivo planteado en la investigación en respuesta a las variables del problema, por consiguiente, se elaboró un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas que conlleven a comprender la incidencia del trabajo en equipo en la unidad educativa en estudio.

Luego de aplicada la herramienta para el desarrollo del liderazgo basado en las emociones y competencias blandas a los directivos de la Sala de Tareas y Refuerzos Académicos Learn Together, podemos concluir que dicho personal carece de ciertas habilidades sociales, destacando dentro de ellas la comunicación, el trabajo en equipo y la empatía.

Es por esto que nos vimos motivados a crear una guía para el desarrollo del liderazgo basado en las emociones y competencias blandas para el personal de esta empresa, específicamente para el área directiva, con el fin de garantizar las buenas relaciones interpersonales dentro de la misma y de esta forma potencializar el desarrollo socioeconómico de ésta.

Esta guía que estamos presentando en ese trabajo final, engloba todos los temas tratados durante las investigaciones que realizamos como grupo. La misma, permitirá a

futuras generaciones, evaluar al personal de trabajo en cuanto a competencias blandas e inteligencia emocional, en el manejo de crisis y en la gestión oportuna de conflictos.

Una vez aplicada, se podrán tener conclusiones claves para la toma de decisiones, las cuales ayudarán al personal evaluado a realizar mejoras continuas para el buen desenvolvimiento de sus funciones.

CAPÍTULO III

Guía para Desarrollar Estrategias de Liderazgo Basadas en las Emociones y Competencias Blandas en los Directivos de la Sala de Tarea y Refuerzos Académicos Learn Together

Guía para Desarrollar Estrategias de Liderazgo Basadas en las Emociones y Competencias Blandas en los Directivos de la Sala de Tarea y Refuerzos Académicos Learn Together

La siguiente guía nace como resultado de la investigación realizada a la Sala de Tareas y Refuerzos Académicos Learn Together, en donde las conclusiones obtenidas evidencian las debilidades en cuanto a competencias blandas por parte del personal de la misma.

La siguiente guía tiene como propósito, desarrollar el liderazgo basado en las emociones y competencias blandas para el personal de esta empresa, específicamente para el área directiva, con el fin de garantizar las buenas relaciones interpersonales dentro de la misma y de esta forma potencializar el desarrollo socioeconómico de ésta.

Además, dicha guía fue creada con el propósito de que todo individuo que pueda acceder a ella, pueda enriquecer y nutrir sus conocimientos en el área de competencias blandas y emociones y de esta forma mejorar su habilidad de manejo de la inteligencia emocional.

A continuación, detallamos una serie de pasos esenciales para llevarla a cabo:

1- Aplicar la herramienta para el desarrollo del liderazgo.

En este primer paso, se aplicará la herramienta presentada más arriba: Herramienta para Desarrollar Estrategias de Liderazgo Basado en las Emociones y Competencias Blandas. (más adelante: herramienta). La empresa debe evaluar la necesidad del personal y decidir el momento oportuno para la aplicación de la misma.

2- Analizar los resultados obtenidos

Luego de aplicada la herramienta, se realizará un análisis minucioso sobre las conclusiones del mismo.

Nota: los pasos posteriores, dependerán de dichos resultados

3- Contratar una empresa de Coaching para el desarrollo de competencias blandas.

En caso necesario, se contrata un equipo especializado que capacite el personal. Tales como centro de formación docentes, institutos profesionales de manejo de las emociones, instituto nacional de psicoanálisis, entre otros.

4- Aplicar las recomendaciones dadas por los especialistas.

Se crea un plan de seguimiento al personal que permita monitorear sus avances. Para esto es imprescindible elaborar una rúbrica de seguimiento a los avances individuales del personal.

5- Nombrar un líder inspirador

Según (Hartzler & Henry, 2018), tener un líder de trabajo, puede garantizar el buen funcionamiento del proyecto y distribuir el trabajo a otras partes interesadas. Es importante contar con líderes capaces de monitorear y gestionar el trabajo del resto del equipo.

Se debe crear una dinámica donde cada miembro exponga las cualidades más relevantes para ser un buen líder y de esta forma realizar una elección efectiva.

6- Definir objetivos claros

Cada miembro de un equipo debe conocer su rol y lo que pueden aportar. Por lo tanto, según (Dyer, 2017), “los objetivos a alcanzar deben definirse de manera clara y precisa, y por supuesto deben ser alcanzables. Mediante la creación de mesas de trabajo y la lluvia de ideas, donde cada involucrado expongan sus opiniones respecto a dichos objetivos.

- Identificar los puntos de mejora mediante análisis FODA.
- Definir el tiempo para cumplir los objetivos
- Implementar estrategias
- Redactar y comunicar
- Evaluar y mejorar

7- Asegurar la comunicación efectiva

Según Baguer 2018, “La buena comunicación interna es una de las reglas básicas del trabajo en equipo. Es importante que todos sepan en qué están trabajando los demás. Esto hace que sea más fácil ayudar a resolver un problema o saber a quién pedir ayuda cuando la necesite”. “Es importante escuchar a los demás y no juzgar. Todos trabajan y piensan de manera diferente, incluso si el equipo usa herramientas y referencias comunes. Al saber escuchar, es posible aprender de los demás y encontrar juntos la mejor solución para lograr el objetivo establecido.

Para asegurar la comunicación dentro de la empresa, debe realizarse periódicamente: Reuniones, comité para tramitar sugerencias, oficinas puertas abiertas, entre otras.

8- Realizar un diagnóstico de los resultados logrados después de que se implemente el modelo de coaching.

Deberá realizar un diagnóstico periódico que permita medir las evoluciones del equipo de trabajo y el impacto en el área directiva.

realizar análisis que nos permitan medir los avances luego de la aplicación de dichos modelos. Para esto es esencial guiarnos de las etapas de la planeación de proyecto, que según OBS Business School, son:

- Planeación
- Ejecución
- Supervisión y control
- Cierre
- Evaluación

9- Observar si lo aprendido es duradero.

En caso necesario, se interviene nuevamente mediante otra capacitación requerida.

10- Toma de decisiones.

En última instancia, se realizan rotaciones estratégicas en los diferentes puestos laborales, en donde las personas aptas, con habilidades blandas y duras, dirijan las áreas directivas.

Conclusión

Una vez aplicada la herramienta para el desarrollo del liderazgo basado en las emociones y competencias blandas, podemos concluir que, la misma nos sirvió para determinar el grado de madurez que posee el personal directivo de la Sala de Tareas y Refuerzos Académicos Learn Together, en cuanto a competencias blandas y en donde fue evidente la carencia de las mismas por parte de estos. Son justamente dichos resultados, los cuales nos motivaron en la creación de una guía estratégica, que nos servirá en un futuro para efficientizar el desarrollo socioeconómico de la empresa, cuidando y preservando la salud emocional del personal, en este caso específicamente a los responsables de dirigir y liderar al equipo de trabajo restante.

La misma, tiene como finalidad ser implementada en cualquier área dentro de la empresa que la requiera y de esta forma unificar el trabajo armonioso en la institución, donde sobresalgan los valores y buenas prácticas de la comunicación efectiva, la empatía, el trabajo en equipo, el respeto y cualquier otra requerida para el buen funcionamiento de la organización.

Anexos

Santiago, R. D.
15 febrero del 2022.

Adán de Jesús Lora
Encargado Recursos Humanos.
Learn Together.
Santiago De Los Caballeros.

Por medio de la presente nosotros, **Samira Altagracia Ynoa Hernández, Engie Miguel Peña Ramírez y Nuriel Yariza Hernández Rodríguez**, perteneciente a la escuela de negocios, participante de la carrera de contabilidad empresarial, de la Universidad Abierta para Adultos UAPA, solicitamos formalmente que se nos permita el uso de la información de la Sala de Tareas y Refuerzos Académicos Learn Together, con el fin de crear una Guía de Desarrollo de Liderazgo Basado en las Emociones y las Competencias Blandas, como parte de nuestro proyecto de cierre de curso final de grado, para obtener el título de Lic. Contabilidad Empresarial y diplomado en Competencias Blandas en el Directivo y Gestión de las Emociones en los Negocios.

Expedimos esta constancia para los fines que al interesado convengan.

Atentamente,

|

Samira Altagracia Ynoa Hernández
Participante solicitante.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

Alfred Chandler (2003) la estrategia.

<http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n35/n35a07.pdf>

Bumeran (2018). “4 habilidades para potencializar el liderazgo”.

<https://www.bumeran.com.pe/noticias/4-habilidades-blandas-potenciar-liderazgo/>

Conexiones Esan (2016) “¿Cuáles son las etapas de una crisis?”.

<https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/cuales-son-las-etapas-de-una-crisis>

Conflictos Laborales y Sus Consecuencias

Dpersonas (2020). “Habilidades blandas: qué son y por qué son importantes”.

<https://dpersonas.com/2020/01/31/habilidades-blandas-que-son-y-por-que-son-importantes/>

El Conflicto Laboral

Estrategias simples (2021) desarrollo efectivo del liderazgo,

<https://spain.vistage.com/5-estrategias-simples-para-el-desarrollo-efectivo-del-liderazgo/>

García, E. (2015). La Resolución de Conflictos Laborales: Un verdadero desafío para el área de Talento Humano en las empresas (Doctorado). Universidad Militar Nueva Granada.

Gestión de crisis: nuevas capacidades para un mundo complejo. Teodoro

Wigodski

S.

[https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108191/hernandez_a.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=Jos%C3%A9%20Arturo%20Garc%C3%ADa%20\(1999\)%20define,resultados%20econ%C3%B3micos%20de%20su%20gesti%C3%B3n%E2%80%9](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108191/hernandez_a.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=Jos%C3%A9%20Arturo%20Garc%C3%ADa%20(1999)%20define,resultados%20econ%C3%B3micos%20de%20su%20gesti%C3%B3n%E2%80%9)

Guillermo

Westreicher

2022 Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>

Hernández Straub, Andrés Fco (2003). “Crisis en Organizaciones: Revisión Bibliográfica y Caso de Estudio”.

https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108191/hernandez_a.pdf?sequence=3&isAllowed=y#:~:text=Las%20crisis%20organizacionales%20son%20las,toma%20de%20decisiones%20importantes%2C%20etc.

https://asana.com/es/resources/hard-skills-vs-soft-skills?qclid=Cj0KCQiAjJOQBhCkARIsAEKMtO1KD1sDuvVl-hkDCmoKBKlf9l4ya5aHDFxR6oG6ZSQ3ohp4LvcCYtYaAuNBEALw_wcB&qclsrc=aw.ds

<https://blog.teachlr.com/como-desarrollar-habilidades-blandas-para-crecer-en-tu-carrera>

<https://blogcandidatos.springspain.com/cultura-organizacional/tipos-de-crisis-definicion-tipos-y-estrategias-de-gestion/>

<https://economipedia.com/definiciones/conflicto-laboral.html>

<https://medium.com/the-new-york-times/how-to-build-a-successful-team-d6d2168f5d3b>

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6397/TRABAJOFINALDEGRADOEduardoCaicedoGarcia.pdf?sequence=1>

<https://www.asnews.mx/noticias/los-conflictos-laborales-y-sus-consecuencias>

<https://www.masvoz.es/blog/como-afectan-las-emociones-en-eltrabajo/#:~:text=Las%20emociones%20pueden%20afectar%20al,equipo%20y%20liderazgo%20y%20productividad.>

<https://www.zendesk.com.mx/blog/manejo-de-conflictos-estrategias-practicas-de-resolucion/>

[Idania Gorrochategui](#) August (31, 2016)

Los RecursosHumanos.com (2017). “Desarrollo del Liderazgo”.

<https://www.losrecursoshumanos.com/desarrollo-del-liderazgo/>

Manejo de Conflicto

Martins Julia (2021).

Mas Voz 2019

Orientación (2018).

<https://orientacion.universia.net.co/infodetail/consejos/orientacion/que-son-las-habilidades-blandas-4545.html>

RAE (2021) “Concepto de Crisis”. <https://dle.rae.es/crisis>

Spring Profesional (2021). “Áreas de desarrollo de liderazgo”.

<https://blogcandidatos.springspain.com/desarrollo-profesional/areas-de-desarrollo-deliderazgo/#:~:text=El%20desarrollo%20del%20liderazgo%20es,%C3%A1reas%20de%20desarrollo%20de%20liderazgo.>

Spring Profesional (2021). “Tipos de crisis: definición, tipos y estrategias de gestión”.

Team Asana (2021). “11 estilos de liderazgo comunes y cómo encontrar el tuyo”.

<https://asana.com/es/resources/leadership-styles>

West, M., & Jockl, A. (2004). Los secretos de la gestión de los equipos de trabajo. Barcelona: Blume Empresa.