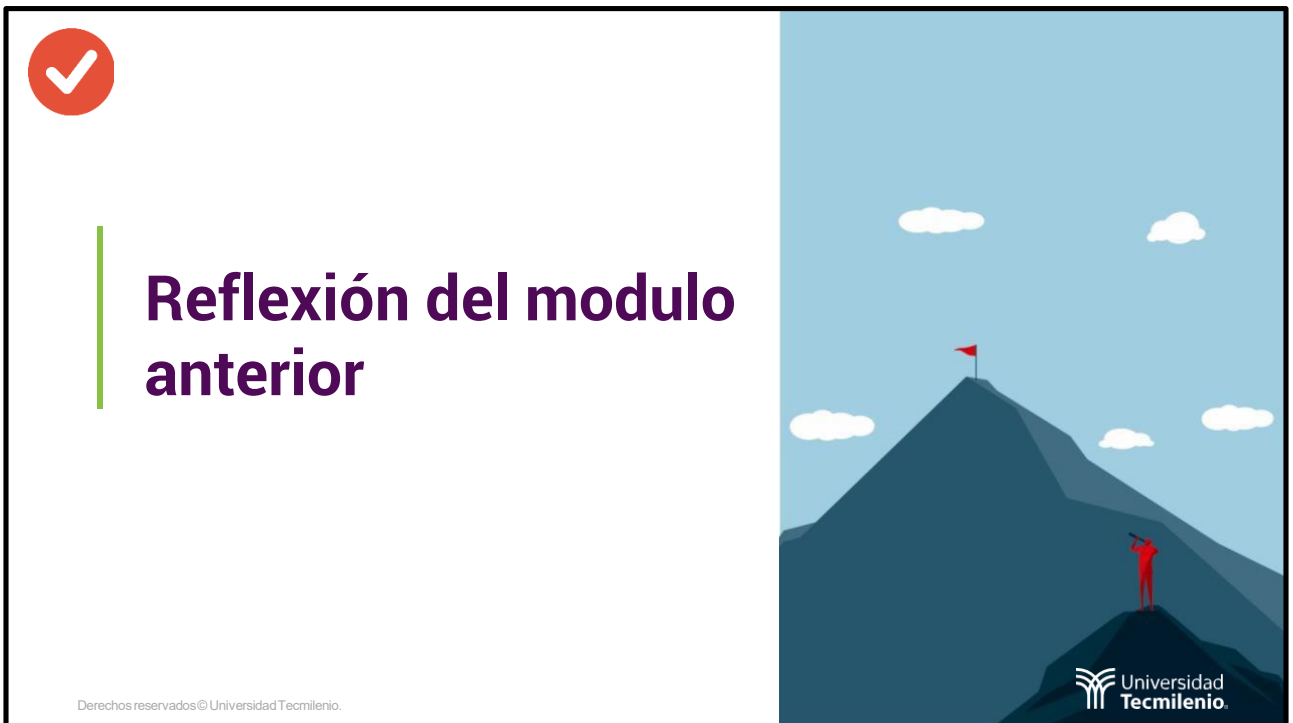


1



2

BIENVENIDA E INTRODUCCIÓN



Programa: Líderes con propósito



1. Sentido y propósito de vida



2. El líder que quiero ser



3. Soy el líder de mi equipo



4. Bienestar y desempeño



5. Gestión del cambio y adaptación a la tecnología

MÓDULO 2.

EL LÍDER QUE QUIERO SER



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

 Universidad
Tecmilenio

5

Competencia

Comprende las habilidades que se requieren para lograr el liderazgo positivo.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

 Universidad
Tecmilenio

6



Temas

- 1 Liderazgo positivo
- 2 Habilidades del líder
- 3 El poder del líder
- 4 Establecimiento de metas. Crea y genera cambios
- 5 La importancia de la comunicación en las organizaciones
- 6 El proceso de la comunicación
- 7 Retroalimentación en situaciones de bajo rendimiento
- 8 Barreras de la comunicación

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



7

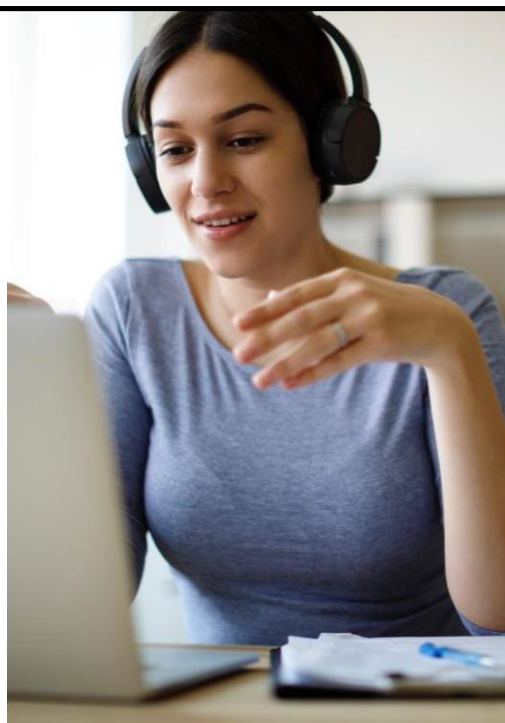


¿Cómo aprenderé?

El diseño de este programa contempla la explicación de temas que se relacionan con tus prácticas y actividades laborales. En cada uno de ellos podrás encontrar lo siguiente:

1. La explicación del tema con ejemplos de tu contexto laboral.
2. Diversas dinámicas que te ayudarán a aplicar los conceptos estudiados.
3. Lecturas y videos que complementarán el estudio de los temas.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



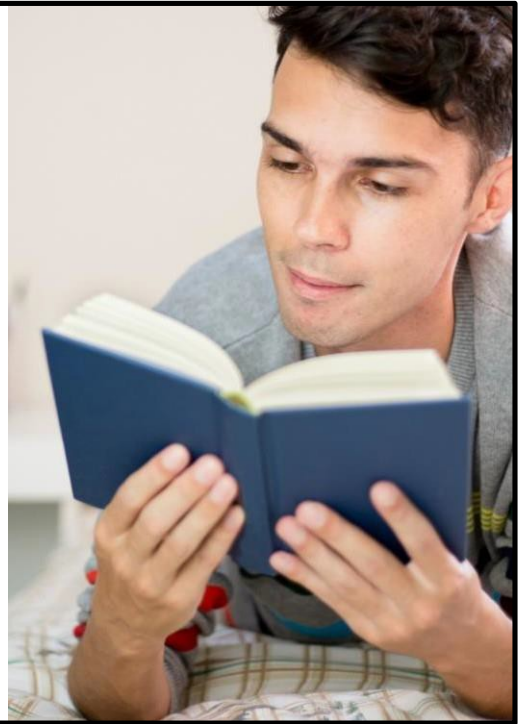
8



¿Cómo aprenderé?

Cursarás este módulo por medio de una plataforma de aprendizaje, en la cual encontrarás los contenidos del programa; estarás en contacto con tu expositor y tus compañeros, y además tendrás sesiones sincrónicas semanales en tiempo real.

Esperamos que lo que hemos preparado para ti te convierta y reafirme como un excelente líder transformacional.



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

9

Conectando con nuestra cultura

La cultura de una empresa se define por la forma en la que somos y actuamos dentro del ambiente laboral.

¿Cuál es la cultura en BARA?



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

10



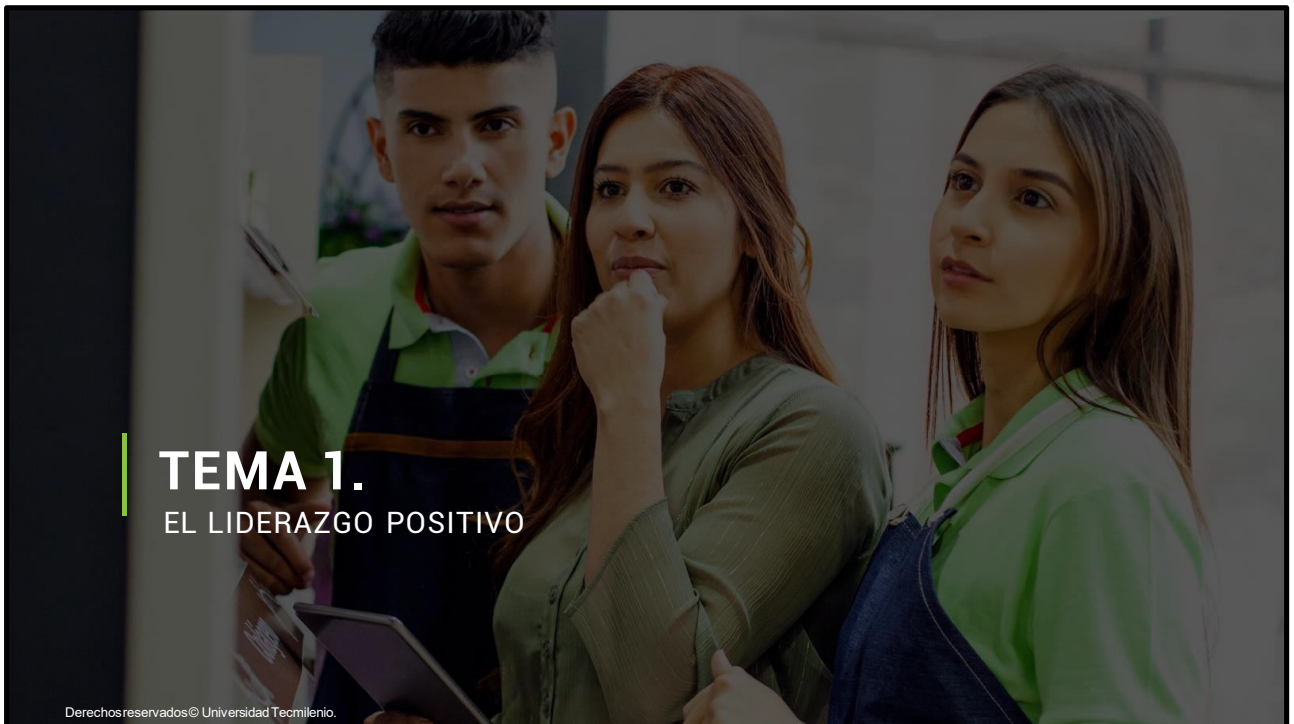
Colaboración

Trabajamos en equipo en búsqueda del bien mayor.



¿Por qué es importante?	¿Cómo lo vivo?	Algunos ejemplos
La operación requiere que todo el equipo nos apoyemos entre nosotros.	Trabajo de forma coordinada con todo mi equipo.	Me preocupo por conocer cual es el trabajo de mis compañeros y en saber cómo les afecta el mío.
Si repartimos el trabajo de forma equitativa de acuerdo a las capacidades del equipo es más sencillo conseguir resultados excelentes.	Todos hacemos de todo para asegurar que nuestras tiendas estén siempre listas para los clientes.	Me ofrezco para ir haciendo diferentes tareas todos los días y así saber hacer todas las tareas.
La conversación y el intercambio de ideas son la base de la colaboración.	Escucho antes de hablar y doy mi punto de vista de forma positiva.	Aunque no esté de acuerdo con un comentario de un compañero, primero le escucho con respeto e intento entender sus razones.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



TEMA 1. EL LIDERAZGO POSITIVO

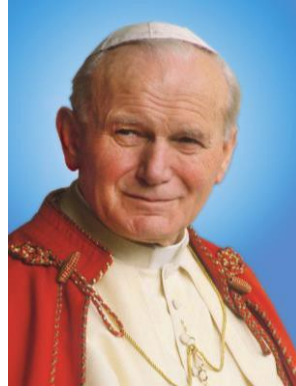
Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



1.1

¿Qué es el liderazgo para ti?

¿Qué tienen en común las siguientes personas?



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Universidad
Tecmilenio

13



1.2

Definición de liderazgo

Es el **proceso** mediante el cual los jefes tratan de influir sobre sus colaboradores para que logren objetivos comunes en el tiempo previsto.

Es la **influencia** que se ejerce sobre las personas y que permite motivarlas para que trabajen en un objetivo.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

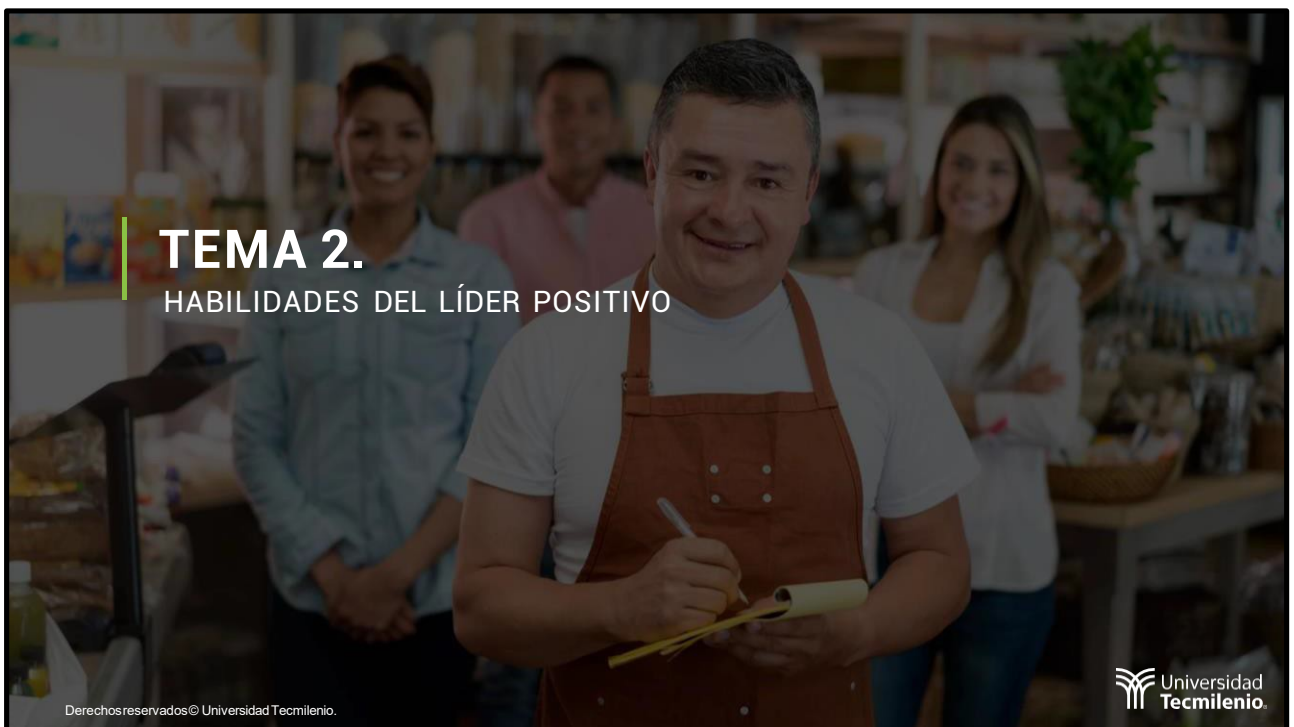
Universidad
Tecmilenio

14



Resumen de liderazgo

- Es la **actitud** para influir en un grupo.
- Es la **influencia** sobre las personas.
- Es el **proceso** mediante el cual los líderes tratan de influir sobre sus colaboradores.



TEMA 2. HABILIDADES DEL LÍDER POSITIVO



2.1 El líder positivo

El liderazgo positivo permite utilizar **prácticas y estrategias** para lograr que los líderes y empleados puedan alcanzar **resultados** espectaculares y un **rendimiento** más allá de las expectativas.



Líderes positivos

Los líderes positivos destacan por lo siguiente:

- Tienen muy buen **desempeño**.
- **Escuchan** a sus empleados.
- Son **empáticos, accesibles y están presentes**.
- Son **confiables**.



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Líderes positivos

Los líderes positivos también:

- Son **justos y coherentes** en su actuar diario.
- Se preocupan por el **bienestar** y la **salud** de sus **empleados**.

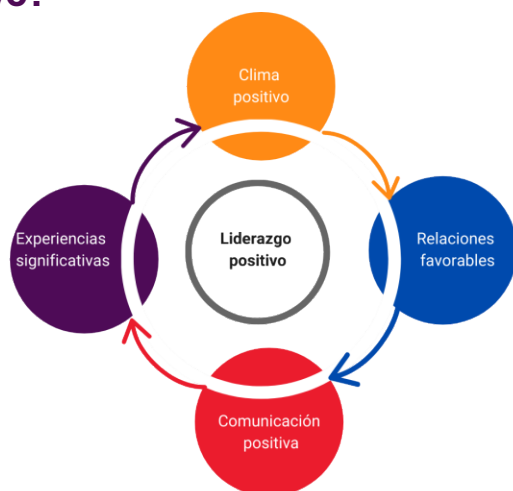


2.2

¿Qué significa ser un líder positivo?

El liderazgo positivo genera lo siguiente:

1. Ambiente o **clima positivo**.
2. **Relaciones** interpersonales **favorables**.
3. **Comunicación positiva**.
4. **Experiencias significativas**.



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



Clima positivo

Significa:

- Experimentar más **emociones positivas** que negativas.
- Producir buenos **resultados** a corto y largo plazo. Cumplir las metas del día para alcanzar las de la semana.
- Expresar emociones positivas en el **trabajo cotidiano**. Usar el **sentido del humor** durante la jornada laboral



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Universidad
Tecmilenio

21



Relaciones interpersonales positivas

1. Crea **redes de energía positiva** entre tu equipo. Fomenta la actitud positiva con tu ejemplo.
2. **Reconoce** el logro de las metas de los miembros del equipo ante los demás.
3. Aprovecha las **fortalezas** de los miembros de tu equipo. Si alguien es optimista, apóyate en él durante la jornada para contagiar a los demás.



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Universidad
Tecmilenio

22



Comunicación positiva

Practica este ejercicio:

Pide a los miembros de tu equipo que **escriban** sobre una ocasión en la que hayan visto a otro miembro del equipo hacer las cosas mejor que antes y que después le den esos comentarios a la persona de la que se trate.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



23



Experiencias significativas

Tener una **vida con sentido** es uno de los componentes más importantes del bienestar.

Una estrategia es ayudar a tu equipo a conectar su trabajo con sus **valores**.

Si un colaborador es muy curioso, pídele que te proponga **formas nuevas** de hacer las cosas.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



24



Dinámica 1

Nivel de liderazgo

15 minutos

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

25



Claves y resultados del test de liderazgo

- | | |
|----------------|-----------------|
| 1. a=0 b=2 c=1 | 7. a=2 b=1 c=0 |
| 2. a=2 b=0 c=1 | 8. a=0 b=1 c=2 |
| 3. a=0 b=1 c=2 | 9. a=1 b=0 c=2 |
| 4. a=0 b=2 c=1 | 10. a=2 b=1 c=0 |
| 5. a=0 b=2 c=1 | 11. a=0 b=2 c=1 |
| 6. a=0 b=1 c=2 | 12. a=2 b=0 c=1 |

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



Universidad Tecmilenio

26



Claves y resultados del test de liderazgo

0 - 8 puntos

Confías en los demás

Tus rasgos como líder son escasos. En muchas ocasiones, tus decisiones y opiniones son influenciadas por otros. Esta actitud requiere desarrollar más tus habilidades sociales.

8 - 16 puntos

Cuando es necesario, me implico

Tienes una capacidad de liderazgo moderada. Tu actitud es inteligente y evitas tener problemas. Te involucras solo cuando es necesario. ¿Este es el nivel en el que deseas quedarte?

16 - 24 puntos

Jefe de equipo

Tus rasgos como líder son elevados. Te gusta dirigir y organizar la mayoría de las cosas donde participas. Tal vez es tu forma de mostrar tu implicación.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



27



Enfoque de la psicología positiva

Liderazgo positivo

Psicología positiva

Se centra en lo que sí funciona bien en nuestra vida:

- Lo que te da satisfacción.
- Lo que te genera emociones positivas.
- Lo que te hace sentir que tu vida vale la pena.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



20



2.3

Cómo lograr la implementación de la psicología positiva

¿Cómo se traduce esto?

- Sentirte **bien**.
- Estar **satisfecho**.
- Tener una vida con **propósito**.

29



30

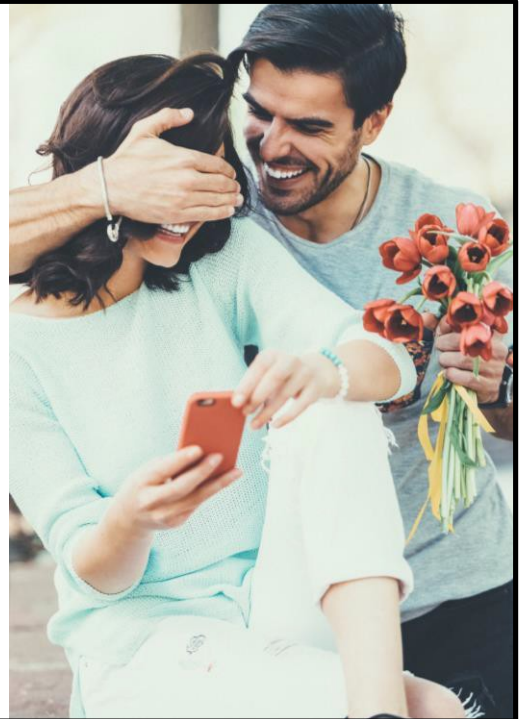


2.4

Emociones positivas

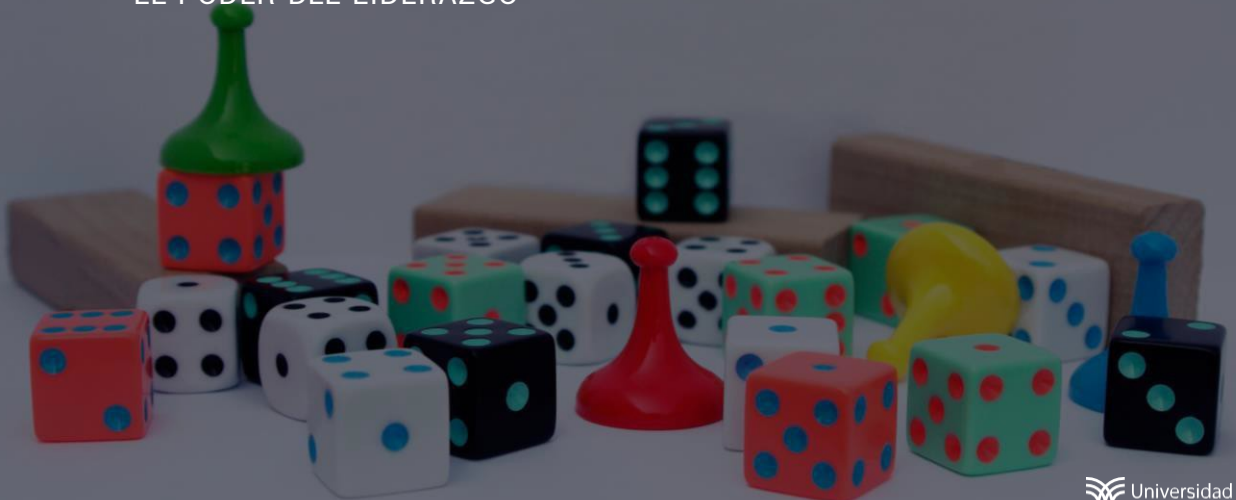
1. Alegría
2. Gratitude
3. Serenidad
4. Interés
5. Esperanza
6. Orgullo
7. Diversión
8. Inspiración
9. Asombro
10. Amor

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



31

TEMA 3. EL PODER DEL LIDERAZGO



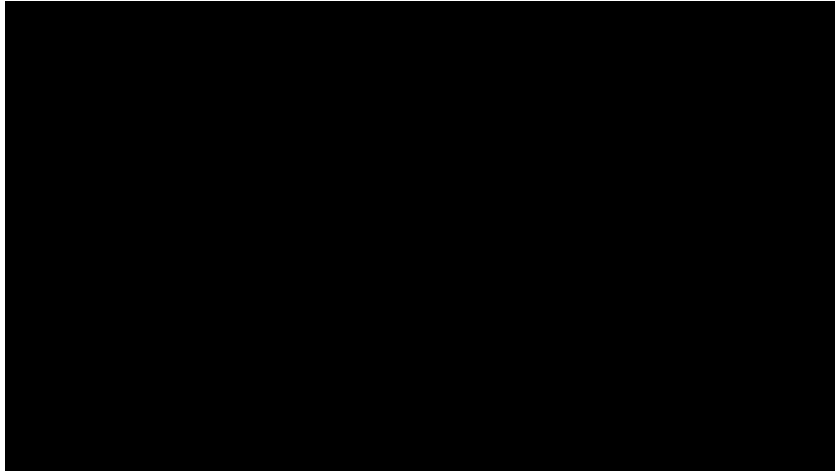
Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Universidad
Tecmilenio

32



Video



Vivecanal Tv. (2017, 27 de abril). ASAMBLEA EN LA CARPINTERIA 1 [Archivo de video].
Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=yMvrQ1ZepM0>

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



33



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

3.1

Trabajo en equipo: Valorando las diferencias

Cuando el líder de una empresa siempre está buscando **defectos** en los demás, la situación se vuelve densa y **negativa**.

En cambio, cuando trata de percibir sinceramente los puntos **fuertes** de los demás, es ahí donde florecen los mejores **logros** humanos.



34



Dinámica 2

Tres puntos fuertes de mis
compañeros

15 minutos 

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

 Universidad
Tecmilenio.

35



3.2

¿Qué es la sinergia?

Es un **proceso** donde la acción de dos o más causas produce, en conjunto, un efecto de mayor magnitud o calidad que el que lograrían actuando por separado.

Sinergia es más que la suma de las partes.

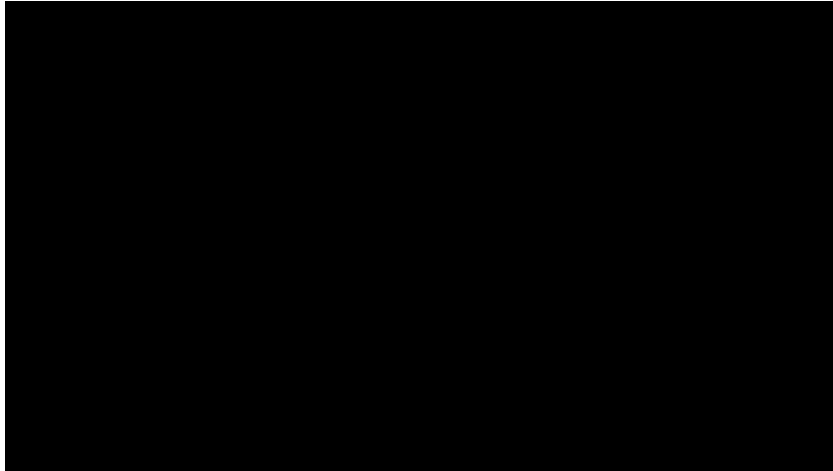
Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

 Universidad
Tecmilenio.

36



Video



Alex Lo. (2014, 27 de noviembre). SINERGIA EN EL EQUIPO [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=sKsYu2Hc6ls>
Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



37



3.3

Resultado de la sinergia en el equipo

El resultado de la sinergia es más que la suma de los esfuerzos y capacidades de cada uno de los miembros del equipo.



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



38

TEMA 4.

ESTABLECIMIENTO DE METAS, CREA Y GENERA CAMBIOS



4.1

Liderazgo tradicional vs. liderazgo positivo

Liderazgo tradicional

- Postura del individuo.
- Forma de liderar gente de una persona.

VS.

Liderazgo positivo

- Parte de todos los que forman la organización.
- Proceso de interacción.



4.2

Cómo se aplica el liderazgo positivo

El liderazgo positivo se aplica:



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



41



Beneficios que genera el liderazgo positivo



Aumenta

- La retención de información
- La creatividad
- El desempeño
- La productividad



Estimula

- La alegría
- La confianza
- El amor
- La apreciación



Reduce

- El miedo
- La rabia
- La ansiedad

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



42



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

4.3 Reflexión

¿Qué tipo de líder eres tú?



43

TEMA 5.

LA IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN
EN LAS ORGANIZACIONES

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



44



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

5.1

¿Qué es la comunicación?

Comunicar es llegar a **compartir** algo de nosotros mismos **con otros** y refleja lo que pensamos y observamos a medida que vivimos diferentes acontecimientos.

(Fonseca, Correa, Pineda y Lemus, 2011).

¿Para qué sirve la comunicación?

Al comunicarte tienes alguno de los siguientes fines:

- **Participar** en ideas o sentimientos. Por ejemplo, cuando dices a tu compañero de equipo: "¡Qué bonito amaneció el día hoy!".
- Provocar una **respuesta** en el otro. Por ejemplo, cuando le preguntas a tu compañero de equipo: "¿Ya terminaste el corte de caja?".

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

5.2

La comunicación en las organizaciones

Muchos de los problemas empresariales son consecuencia de una mala comunicación.

Los **propósitos** no son claros o no se comunican.



47



5.3

El propósito de la comunicación en los equipos de trabajo

Las personas dentro de una organización también tienen un **propósito o intención**.

Al comunicarte con tu equipo, ten en cuenta lo siguiente:

- ¿**Qué espero** al comunicar el mensaje?
- ¿Cuál es el **resultado** que deseo obtener?

¿Qué espero?

¿Qué resultado?

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



48



TEMA 6. EL PROCESO DE COMUNICACIÓN

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio

49



6.1

Componentes básicos del proceso de comunicación



Existen varios componentes en el proceso de la comunicación. Los básicos son los siguientes:

1. **Emisor:** envía el mensaje.
2. **Mensaje:** es el contenido expresado al receptor.
3. **Receptor:** es la persona a quien se dirige el mensaje.
4. **Retroalimentación:** se da entre el emisor y el receptor para asegurarse de que el mensaje fue recibido y compartido.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



50



6.2

Tipos de comunicación



Comunicación organizacional: se da al interior de las empresas.

- **Ascendente:** Líder de Tienda-asesor.
- **Descendente:** Líder de Tienda-ayudante, asesor-Líder de Tienda.
- **Horizontal:** entre ayudantes o personas del mismo nivel organizacional.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



51



6.3

Comunicación interpersonal

Comunicación interpersonal: se da entre **dos personas** y en varios ambientes y medios, por ejemplo, en ambientes de trabajo o de convivencia.

El **medio** es si el mensaje se transmite de forma **verbal o no verbal**, es decir, con gestos.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



52

Dinámica 3

Mi semana de la comunicación

15 minutos

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

53

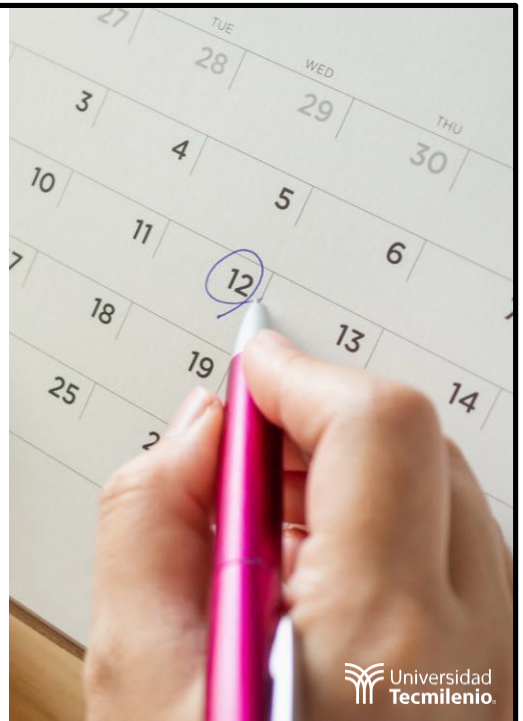


Mi semana de la comunicación

Responde a lo siguiente:

1. Tus principales **propósitos** al comunicarte durante estos últimos días.
2. Los principales propósitos de quienes se comunicaron contigo.
3. El **tiempo** que ha pasado sin que te comuniqués.
4. Las veces que has escuchado a otros **con interés**.
5. Tus **acciones** para mejorar tu comunicación.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



Universidad
Tecmilenio.

54



Escucha activa



- ✓ Haz preguntas
- ✓ Parafrasea
- ✓ Evita acciones que te distraigan
- ✓ No hables demasiado
- ✓ Sé empático
- ✓ Haz contacto visual
- ✓ Asiente con la cabeza y con expresiones faciales

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



55



TEMA 7.

RETROALIMENTACIÓN EN SITUACIONES DE BAJO RENDIMIENTO

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

56



7.1

La retroalimentación



La **retroalimentación** es un elemento de los componentes de la comunicación y se da entre el **emisor y el receptor** para asegurarse de que el **mensaje** fue recibido y compartido.

La **retroalimentación** debe ser una relación de **ayuda** mutua entre dos compañeros de trabajo.

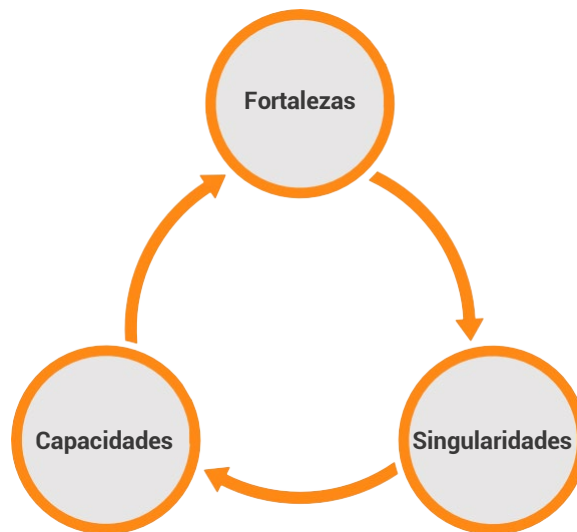
Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



57



Retroalimentación



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



58



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

7.2

Retroalimentación positiva

Debe ser:

- En **privado**.
- De uno a **uno**.
- Enfocada en los **hechos**.
- Dirigida al **comportamiento** que se **puede** modificar.



59



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

7.3

Retroalimentación negativa

No debe ser:

- En **grupo**.
- En presencia **de otros**.
- Fuera de **tiempo**.
- Enfocada en **supuestos**.
- Únicamente **negativa**.
- Señalar aspectos sobre los que **no se tiene** control.



60



TEMA 8.

BARRERAS DE LA COMUNICACIÓN

61



8.1

Barreras de la comunicación

Estas barreras se manifiestan como:

- Debilidad **auditiva o visual** de la persona (parcial o total).
- Dificultades **ambientales** como el ruido.
- Dificultades para **comprender** el mensaje.



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



62



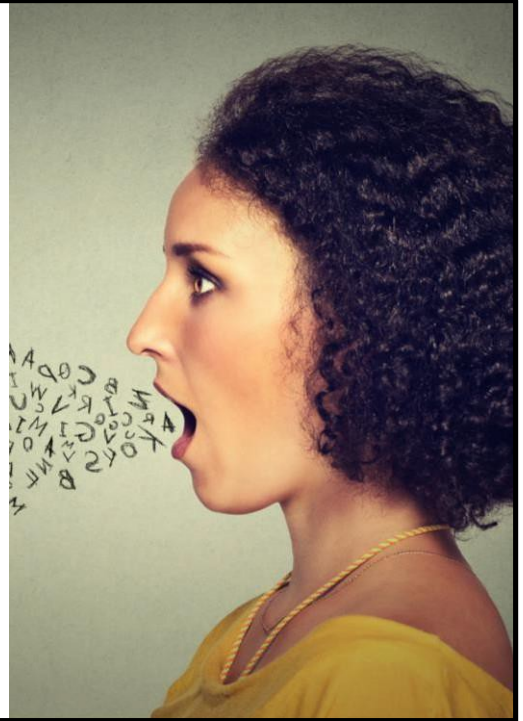
8.2

Recursos para una comunicación eficiente

Practica lo siguiente:

- Comunícate usando **frases cortas**.
- Comunícate de forma escrita, **precisa**, con números, fechas, etc.
- Evita expresiones como: **¡aguas!**, **chambear**, **alivianar**, que con personas de otras regiones, pueden no tener el mismo significado.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



63



Recursos para una comunicación eficiente

Ejemplo 1

Un cliente entra a la tienda y comienza a buscar algo entre los anaqueles, después viene contigo y te pregunta: **“¿Tiene algún desmanchador para ropa?”**.

A lo que tú respondes: **“No”**.

Ejemplo 2

En la misma situación agregas lo siguiente a tu respuesta: **“No, no manejamos desmanchadores para ropa”**.

de mayor calidad.

La segunda versión demuestra la **comunicación efectiva**, ya que das información precisa en tu respuesta y así el cliente se siente más satisfecho, además de que percibe una atención al cliente de mayor calidad.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



64



Recursos para la comprensión

Si es necesario usar las palabras técnicas, **explícalas**.

¿Qué palabras técnicas usamos en BARA que hay que explicarle al equipo?



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

65



8.3

La barrera psicológica en la comunicación

La **cultura, los valores y formas de pensar** pueden ser otra barrera en la comunicación, llamada **barrera psicológica**.

Recursos para evitar esta barrera:

- Acepta **ideas o hábitos** diferentes a los tuyos.
- Evita tener **prejuicios** sobre personas o situaciones (sin razón).



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

 Universidad
Tecmilenio

66



Esteretipos

¿Qué es un **estereotipo**?

Son **juicios** sobre una persona a quien no conocemos aún, con base en la idea que tenemos del **grupo al que pertenece**. Por ejemplo, grupos étnicos, estratos sociales, económicos, etc.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



67



Ejercicio sobre estereotipos

1. Formen equipos de cuatro personas.
2. Comenten un estereotipo que tengan con el equipo.
3. Seleccionen a un representante que explique el estereotipo al resto del grupo.
4. Expliquen qué es lo que se pierde al estereotipar a las personas.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



68



CIERRE

En este módulo abordaste los siguientes temas:

- 1 Liderazgo positivo
- 2 Habilidades del líder
- 3 El poder del líder
- 4 Establecimiento de metas. Crea y genera cambios
- 5 La importancia de la comunicación en las organizaciones
- 6 El proceso de la comunicación
- 7 Retroalimentación en situaciones de bajo rendimiento
- 8 Barreras de la comunicación

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



69



Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Actividad de reflexión

1. Reflexiona sobre las barreras psicológica presente en ti y en tu equipo de Tienda y qué tienen que hacer como personas y como equipo para eliminarlas.
2. Escribe tu experiencia en este ejercicio y prepárate para compartirlo en la siguiente sesión.



70

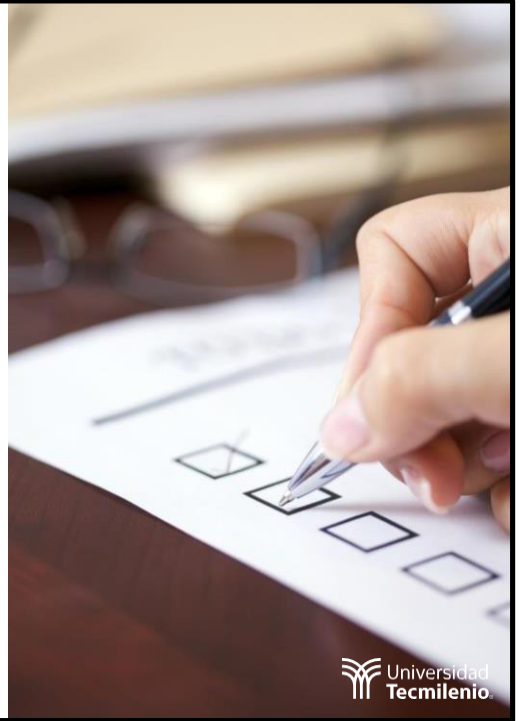


Temas de enfoque

Asegúrate de:

- Desarrollar las habilidades de un líder positivo.
- Distinguir entre objetivo y meta.
- Brindar retroalimentación positiva a tu equipo de trabajo.
- Eliminar las barreras de la comunicación.
- Dar retroalimentación positiva a tu equipo de trabajo.

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



Universidad
Tecnológico

71

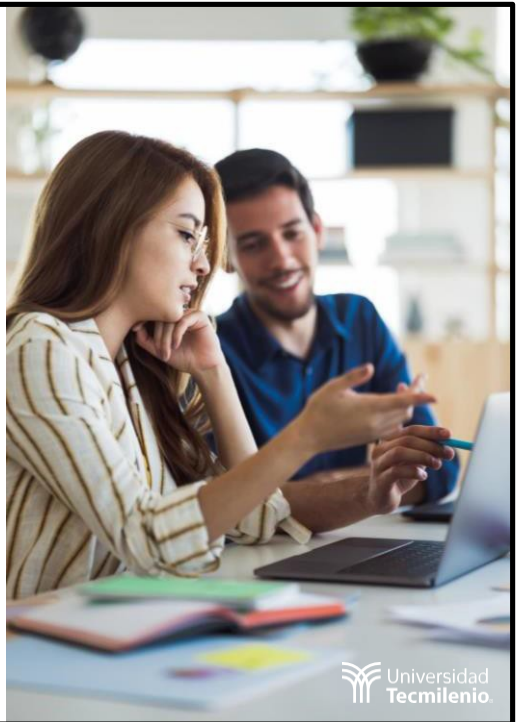


Para aprender más

Lecturas

- Para conocer más acerca del involucramiento en el trabajo, te recomendamos leer lo siguiente: Universidad Tecmilenio. (2017). El engagement o involucramiento en el trabajo. Recuperado de <https://blog.tecmilenio.mx/cienciasdelafelicidad/el-engagement-o-involucramiento-en-el-trabajo>
- Para conocer más acerca de metas, te recomendamos leer lo siguiente: Tarragona, M. (s.f.). Alcanzar Nuestras Metas. [Página web] Recuperado de <http://positivamente.com.mx/alcanzar-nuestras-metas/>

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



Universidad
Tecnológico

72

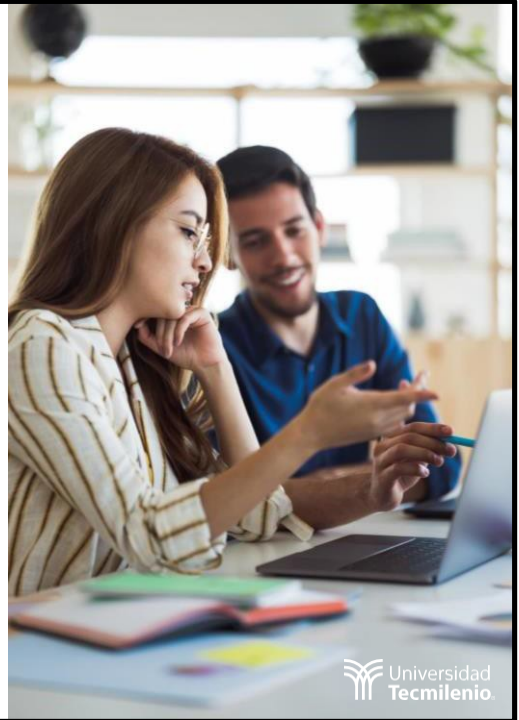


Para aprender más

Videos

- Para conocer más acerca de comunicación, te recomendamos ver el siguiente video: abiiie belmont. (2017, 6 de noviembre). cortometraje comunicación ascendente, descendente y lateral [Archivo de video] Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=valjSVWszhY>
- [Para conocer más acerca de liderazgo. te](#) recomendamos leer lo siguiente: TEDx Talks. (2019, 10 de abril). Nuevo Liderazgo: El arte de crear vínculos | Juan Carlos Vacaflor Mogrovejo | TEDxUnivalleCochabamba [Archivo de video] Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=ehg9EgZSMAg>

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.



Universidad
Tecmilenio

73



Referencias bibliográficas

- Alex Lo. (2014, 27 de noviembre). SINERGIA EN EL EQUIPO [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=sKsYu2Hc6ls>
- Cameron, K. (2008). Positive Leadership. Strategies for Extraordinary Performance. Estados Unidos: Berret-Koehler.
- Fredrickson, B. (2009). Positivity. Estados Unidos: Crown Publishers.
- Fonseca, Y., Correa, P., Pineda, R., Lemus, H. El proceso de la comunicación oral y escrita. (2011). 1ª ed. Ed: PEARSON EDUCACIÓN, México. ISBN: 978-607-32-0476-7

Derechos reservados © Universidad Tecmilenio.

Universidad
Tecmilenio

74



Referencias bibliográficas

- Tarragona, M. (s.f.). Alcanzar Nuestras Metas. [Página web] Recuperado de <http://positivamente.com.mx/alcanzar-nuestras-metas/>
- Universidad Tecmilenio. (2017). El engagement o involucramiento en el trabajo. Recuperado de <https://blog.tecmilenio.mx/cienciasdelafelicidad/el-engagement-o-involucramiento-en-el-trabajo>
- Vivecanal Tv. (2017, 27 de abril). ASAMBLEA EN LA CARPINTERIA 1 [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=yMvrQ1ZepM0>