

*El Palacio de Hierro*

SOY TOTALMENTE PALACIO

 UNIVERSIDAD  
TECMILENIO

# Liderazgo Operativo en Retail

Bloque 1: Características de  
los líderes

Sesión sincrónica 1



## Agenda

---

- Bienvenida y presentación de agenda
- Práctica de bienestar
- Introducción
- Desarrollo de los temas y prácticas:
  - Definición y tipos de liderazgo
  - Teorías y tipos de liderazgo
- Cierre



## Bienvenida

---

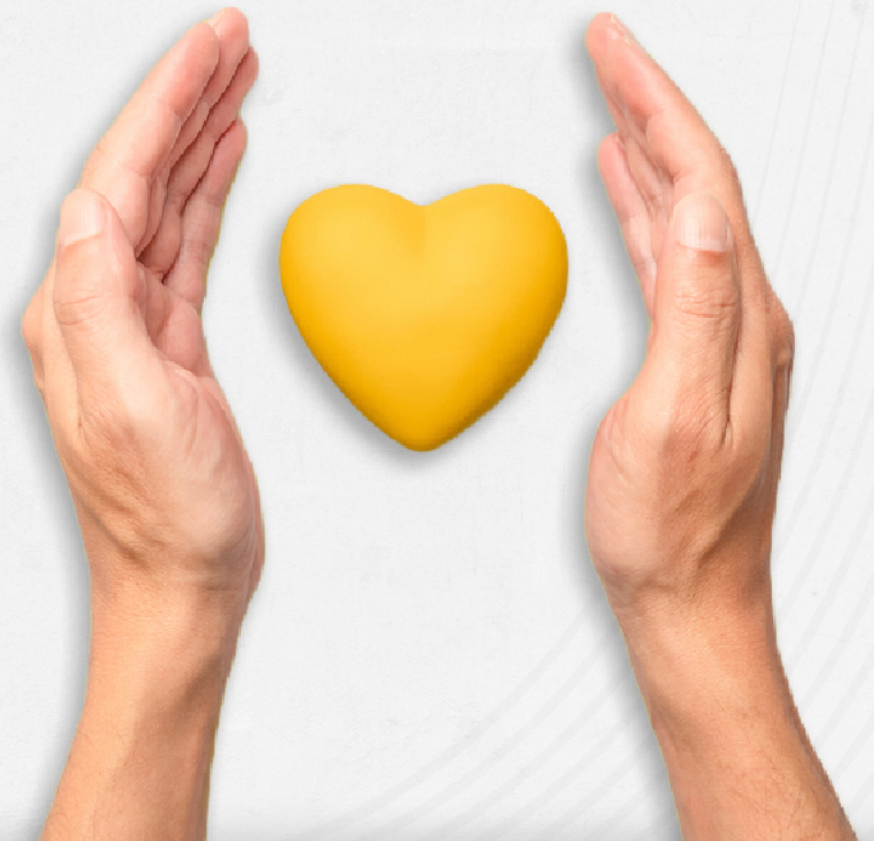
En esta sesión revisarás inicialmente algunas definiciones del liderazgo y su componente más importante. Durante la misma podrás conocer e identificar las teorías más relevantes del liderazgo y las clasificaciones que generan diferentes tipos de liderazgo.



## Práctica de bienestar



Fuente: Dirección de Producción de Contenidos. (2021, 17 de febrero).  
*Ejercicio Mental corto de Aceptación de las Emociones*. [Archivo de video].  
Recuperado de <https://youtu.be/IU6cDVjjqqc?si=gzReSHUMLp4YFJRu>



## Introducción

---



Se anticipa que el sector minorista (*retail*) en México registrará un aumento del 40 % en el período comprendido entre 2021 y 2025, de acuerdo con las estimaciones de Euromonitor para Google, las cuales fueron referenciadas por Hernández (s.f.). Para alcanzar este crecimiento, será esencial optimizar la interacción con los clientes. No obstante, para efectuar dicha optimización, resulta crucial contar con líderes capacitados que orienten de manera efectiva a sus equipos de trabajo.

¿Cómo definirías un líder exitoso en el contexto de una tienda departamental?  
¿Qué cualidades crees que son indispensables?

## Definición de liderazgo

"La verdadera medida del liderazgo es influencia, no más, ni menos".

John Maxwell

"La capacidad de traducir una visión en realidad".

Warren Bennis

"La única definición de un líder es alguien que tiene seguidores".

Peter Drucker

"Los grandes líderes se quitan de enmedio para aumentar la autoestima de su gente. Si las personas creen en si mismas, es increíble las cosas que pueden conseguir".

Sam Walton

## Cualidades para generar conexiones positivas en el liderazgo

### Comprensión

- Tolerancia a las diferencias.
- Las diferencias son una suma.

### Sensibilidad

- Conocer los sentimientos personales para adaptarse al estado de los otros.

### Coherencia

- La calidad de ser real sin falsedades.

### Seguridad

- Construcción de conexiones auténticas con los equipos.

### Buen humor

- El humor es directamente proporcional a la madurez emocional de la organización.

Fuente: Torre, A. (2020). *Las cinco cualidades del liderazgo*. Recuperado de <https://www.consultoriamas.com/post/las-cinco-cualidades-del-liderazgo>

## Liderazgo vs. administración

A pesar de que la administración se confunde con liderazgo, es importante conocer cuáles son sus diferencias y la pregunta en la que cada uno de ellos se centra.

Liderazgo	Administración
Innova.	Administra.
Es original.	Copia.
Desarrolla.	Mantiene.
Investiga.	Acepta.
Se centra en la gente.	Se centra en los sistemas y estructuras.
Inspira confianza.	Controla.
Tiene visión a largo plazo.	Tiene visión a corto plazo.
Pregunta qué y por qué.	Pregunta cómo y cuándo.
Mira hacia el horizonte.	Mira hacia la línea de fondo.
Desafía el statu quo.	Acepta el statu quo.
Hace lo correcto.	Hace las cosas bien.

Fuente: Covey, S. (2023). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva: edición revisada y actualizada*. México: Booket.



## Práctica #1 Mapa de ideas del liderazgo

### Pasos:

#### 1. Lluvia de ideas (10 minutos)

En plenaria, compartan lo que significa liderazgo para cada uno de los participantes, anotando todas las ideas en un tablero visible para todos o en una plataforma digital compartida.

#### 2. Agrupación de ideas (15 minutos)

- Acomoden las ideas en tres categorías principales: Definición de liderazgo, Cualidades de liderazgo, y Liderazgo vs. administración.
- Justifiquen el porqué de su clasificación.

#### 3. Reflexión y análisis (20 minutos)

- Formen tres grupos, uno para cada categoría, para profundizar más.
- Cada grupo deberá elegir las tres ideas principales de su categoría y desarrollar ejemplos de cómo se aplican estas en el contexto de una tienda departamental.

#### 4. Presentación de grupos (15 minutos)

- Cada grupo presentará sus ideas y ejemplos al resto de la clase.
- Discutan y reflexionen de manera crítica sobre las diferencias y similitudes entre las categorías.

#### 5. Conclusión individual (5 minutos)

Cada participante expondrá una idea o cualidad que le haya resonado particularmente y se comprometerá a aplicarla o mejorarla en su práctica de liderazgo.



## Teorías de liderazgo



### Teoría de rasgos

¿Qué tipo de persona hace un buen líder?

¿Qué es lo que hace un buen líder?



### Teoría de contingencias

¿Cómo influye una situación en un buen liderazgo?

¿Cuál es la fuente de poder del líder?

### Teoría de comportamiento



### Teoría de poder e influencia



## Teorías de rasgos

Los autores Kirkpatrick y Locke indicaron siete rasgos que están asociados con el liderazgo efectivo:

- 1 Impulso
- 2 Deseo de dirigir
- 3 Honestidad e integridad
- 4 Confianza en sí mismo
- 5 Inteligencia
- 6 Conocimiento relativo al trabajo
- 7 Extroversión

Fuente: Robbins, S., y Coulter, M. (2020). *Management* (15ª ed). Estados Unidos: Pearson.

## Teorías de comportamiento



### Autocrático

- Hace las cosas por su cuenta.
- Toma decisiones sin involucrar personas.
- Es eficiente cuando hay que tomar decisiones rápidas.
- Un inconveniente es que puede dañar las relaciones personales y desmotivar.



### Democrático

- Involucra a todo el equipo en la toma de decisiones.
- Ayuda a enganchar al equipo en los objetivos.
- Las personas se sienten empoderadas con este líder.
- Un inconveniente es la dificultad para gestionar diferentes opiniones.



### Laissez faire (dejar hacer)

- El líder no se mete.
- No interfiere y permite que el equipo decida.
- Es importante cuidar que este liderazgo no surga de la pereza o desinterés del líder.
- Este liderazgo funciona si el equipo está capacitado y motivado.

## Teorías de contingencias



Liderazgo situacional  
de Hersey Blanchard

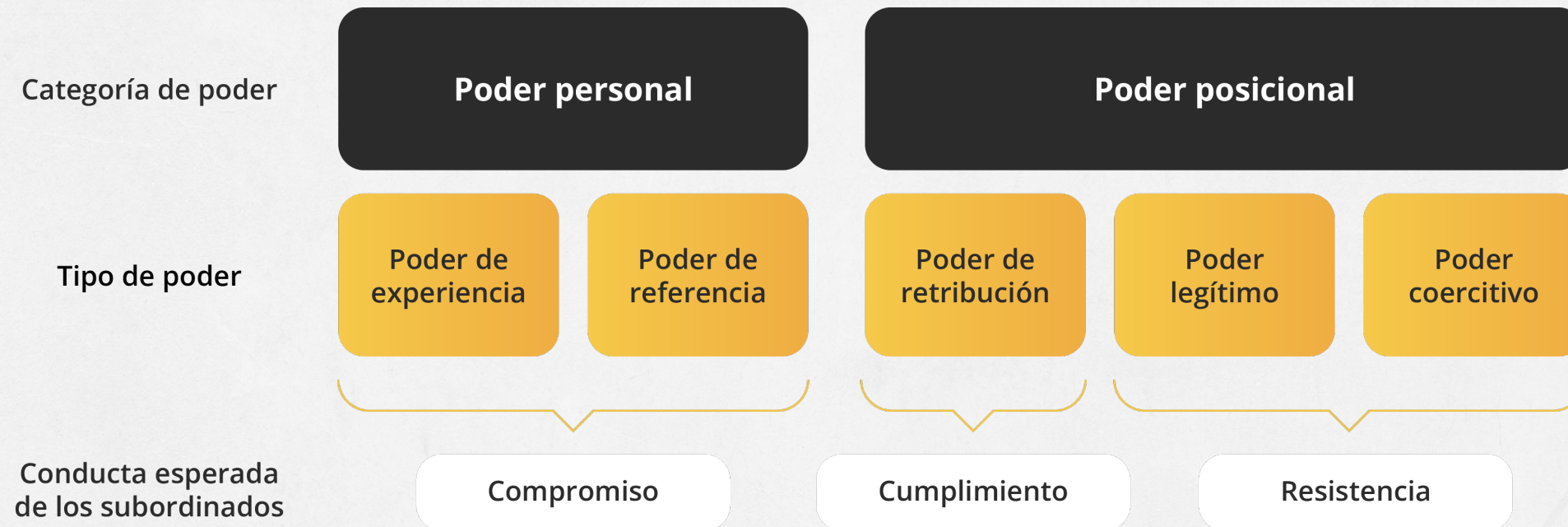


Modelo ruta-meta



Teoría de Fiedler

## Teoría de poder e influencia



## Cuatro casos de líderes en un entorno retail

### Caso 1

Ana, gerente regional de una cadena de tiendas de moda, es conocida por su carisma y su determinación. Ella tiene una habilidad innata para la comunicación y un notable sentido de la innovación que inspira a su equipo.

### Caso 3

Beatriz, gerente de una librería, adapta su enfoque de liderazgo según la situación. Con un equipo nuevo, es más directiva, pero con empleados experimentados, permite más autonomía.

### Caso 2

Carlos, jefe de piso en una tienda de electrónica, se centra en crear un ambiente de trabajo colaborativo. Prioriza la formación de su equipo y fomenta la participación activa de todos en las decisiones.

### Caso 4

Daniel, director de operaciones de una cadena de supermercados, utiliza su influencia para motivar a los gerentes de tienda a alcanzar altos estándares de desempeño, utilizando tanto el reconocimiento como el manejo estratégico de recursos.

## Práctica #2 Identificación de estilos de liderazgo

1. El impartidor presentará brevemente los cuatro casos y dará una rápida descripción de las cuatro teorías de liderazgo.
2. Cuando se te indique, vota usando una herramienta de encuesta rápida (como Mentimeter) sobre qué teoría de liderazgo crees que mejor representa cada caso.
3. Después de cada votación, el impartidor revelará la teoría de liderazgo que más votos recibió para cada caso y se discutirá brevemente por qué esa teoría encaja bien con el caso. Reflexiona internamente sobre cómo las teorías discutidas podrían aplicarse a tu entorno de trabajo.
4. Para finalizar, escribe en una sola frase en el chat sobre cómo podrías aplicar una de las teorías de liderazgo en tu rol actual o futuro.





## Preparación para la actividad 1 del Bloque 1: Características de los líderes

### **Objetivo de la actividad:**

La actividad que vas a realizar es una oportunidad valiosa para profundizar en el autoconocimiento y explorar tus fortalezas y áreas de desarrollo personal. Esto te servirá para entender mejor cómo puedes aplicar tus características personales al liderazgo dentro del ámbito del retail.

### **Para realizar la actividad:**

Por favor, dirígete a tu certificado **Liderazgo Operativo en Retail**, luego navega al módulo **El líder desde adentro**, donde encontrarás el **Bloque 1**. Dentro de este bloque, ubica la **Actividad 1** donde se encuentran las instrucciones detalladas para completar esta actividad.

### **Recomendaciones generales:**

- a. Dedica tiempo a considerar cómo cada fortaleza puede influir en su enfoque de liderazgo y en las interacciones con tu equipo.
- b. Sé honesto en tu autoevaluación para obtener resultados que reflejen fielmente tus tendencias naturales y potencial de liderazgo.
- c. Piensa en ejemplos concretos de tu vida laboral donde podrías aplicar tus fortalezas y trabajar en tus áreas de oportunidad, y prepárate para compartir tus hallazgos en la siguiente sesión. La discusión en grupo enriquecerá la experiencia de aprendizaje de todos.

## Cierre

---

A lo largo de esta sesión conociste algunas de las definiciones de liderazgo, pero, más importante, lograste identificar cuáles son las teorías relevantes en el liderazgo y cuáles son los tipos o estilos que forman parte de dichas teorías.



## Referencias

---

- Covey, S. (2023). *Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva. Edición revisada y actualizada*. México: Bokket.
- Hellriegel, D., Jackson, S., y Slocum, J. (2021). *Administración: un enfoque basado en competencia*. México: Cengage.
- Hernández, L. (s.f.). *Pía Escandón de Google: “El futuro del retail”*. Recuperado de <https://retailers.mx/pia-escandon-de-google-el-futuro-del-retail/>
- Robbins, S., y Coulter, M. (2020). *Management* (15ª ed). Estados Unidos: Pearson.
- Torre, A. (2020). *Las cinco cualidades del liderazgo* . Recuperado de <https://www.consultoriamas.com/post/las-cinco-cualidades-del-liderazgo>

Tecmilenio no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, estas se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio.

---

Todos los derechos reservados @ Universidad Tecmilenio

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor. El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO. Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.