

**TECNOLÓGICO DE ESTUDIOS SUPERIORES
DE COACALCO**

**“MANUAL PARA EL PROCESO DE TRAINEE Y PLAN
DE CARRERA EN EL ÁREA DE OPERACIONES
DENTRO DE CORPORATIVO ALFA”**

PROYECTO INTEGRAL DE EDUCACIÓN DUAL

PRESENTA:

MIGUEL ANGEL LLAMAS RODRÍGUEZ

MATRÍCULA

201620417

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
INGENIERO EN GESTIÓN EMPRESARIAL
CON LA ESPECIALIDAD EN CALIDAD

ASESOR: ING. BRENDA STEPHANIE CÁRDENAS PRADO

COACALCO DE BERRIOZÁBAL, MÉX. FEBRERO, 2024.



CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN

Atizapán de Zaragoza, Méx., a 28 de Marzo de 2023

ALFA&AMBA CONSULTING, S.C. autoriza por este medio, el uso de la información presentada en el proyecto denominado **“Propuesta de manuales para el proceso de Trainee en el área de operaciones dentro de Corporativo Alfa”** en calidad de los autores del desarrollo del proyecto y a la **UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE ESTUDIOS SUPERIORES DE COACALCO**, para que haga uso de la misma.

ATENTAMENTE

MTRO.DANIEL VILLEGAS RODRIGUEZ
DIRECTOR GENERAL

Agradecimientos.

Agradezco a mi familia principalmente a mis padres por creer en mí, por el apoyo incondicional para alcanzar una de mis metas de vida más importantes, es a ellos a quien dedico este logro ya que me impulsaron y guiaron en este camino lleno de obstáculos. Agradezco a mi hermana ya que a pesar de su corta edad me inspira compromiso y perseverancia, me motiva día con día al verla salir a delante y desatacar como una excelente alumna.

Le agradezco a mi mentor el Lic. Daniel Villegas Rodríguez por permitirme vivir una increíble experiencia dentro de su empresa y mostrarme nuevos retos en mi vida laboral, por tener la paciencia, confianza y sobre todo enseñarme lo importante que es el tener siempre una actitud positiva ante los retos. A mi tutor de seguimiento en el plan de estudios DUAL, el Mtro. Jhovann Alonso Plascencia que confió en mis habilidades y conocimientos para destacar en esta nueva iniciativa.

Y por último a mis docentes quienes me enseñaron los fundamentos del ámbito laboral en especial a la Lic. Adriana por motivarme a concluir esta etapa de estudios brindándome el apoyo necesario para lograrlo y a la Ing. Brenda Stephanie Cárdenas Prado quien estuvo al pendiente en cada aspecto de mi proceso y acompañó con un amplio profesionalismo para concluirlo con éxito.

Resumen

Corporativa Alfa, es una empresa ubicada en el municipio de Atizapán de Zaragoza, Estado de México. Principalmente especializada en brindar asesoramiento y soluciones en temas de Capital Humano, Coaching Empresarial y Corporate Wellness orgullosamente mexicana consolidada en el 2019 con la razón social “ALFA&AMBA CONSULTING S.C.”; se ha caracterizado como una empresa socialmente responsable abriendo oportunidades para el desarrollo profesional de los estudiantes de diversas entidades educativas, así como generando diversos programas de vinculación con las autoridades del municipio de Coacalco de Berriozábal, brindando cursos, talleres y webinar gratuitos para la comunidad impartidos por los expertos de la empresa. Actualmente la empresa cuenta con grandes clientes a nivel nacional gracias a la calidad de los servicios brindados y la constante innovación en sus procesos. Su principal ventaja competitiva radica en la adaptabilidad de las propuestas de colaboración y rápida solución a las necesidades de los clientes ya que los expertos se comunican en un máximo de 12 horas una vez recibida la solicitud de información o servicio atendiendo su caso de manera personalizada.

Para poder atender las necesidades de los clientes la empresa adopto un modelo de trabajo llamado “Trainee” en donde se busca preparar a los jóvenes que se encuentran cursando una licenciatura o ingeniería con una especialidad afín a las actividades de la empresa con el objetivo de que tengan una preparación y desarrollo en el ámbito laboral empleando sus habilidades y conocimientos en las tareas encomendadas recibiendo capacitación constante, retroalimentación y reconocimiento de parte de los expertos. Es por ello que a través de una propuesta de diseño organizacional de la empresa y un manual de proceso de Trainee dirigido al área de operaciones del centro de trabajo, se busca estandarizar el proceso por medio del cual

los alumnos que ingresan a la empresa tengan un acompañamiento eficaz ya sea presencialmente o a distancia, a través de un plan de carrera en donde se pueda medir la productividad y resultados de dicho programa para incentivar la permanencia de los Trainee que en un momento se volverán profesionales de alto desempeño, además de identificar las áreas fundamentales de la empresa, ya que actualmente se cuenta solo con seis integrantes en la empresa debido a la contingencia que se vive en el año actual de los cuales tres pertenecen al programa Trainee, y el resto se conforma por un director y dos responsables de área.

Para generar una propuesta de diseño organizacional se elaboró un perfilamiento de puestos a través de una encuesta interna, y por medio de un diagrama Ishikawa se detectaron las necesidades de la empresa, mientras que para poder elaborar un manual específicamente del proceso de trainee, se desarrolló un diagrama de flujo para detallar cada paso y así poder estandarizarlo, además se acompañó con un plan de carrera y la elaboración de un Código de Ética con el cual se pretende sea parte de la inducción con el propósito de dar a conocer criterios fundamentales de la empresa como los son: cultura organizacional, buenas prácticas, entre otros aspectos.

Índice

Agradecimientos.....	3
Resumen	4
Capítulo I. Generalidades del Proyecto.	10
Introducción.....	10
Descripción de la Empresa u Organización.....	2
Descripción del Área de Trabajo.	14
Justificación.....	16
Problemas por Resolver por Prioridades	17
Objetivos.....	18
Objetivo General	18
Objetivos Específicos	18
Alcances	18
Limitaciones del Residente en la Empresa.	18
Capítulo II. Marco Teórico.....	19
Desarrollo Organizacional.....	19
Manuales.....	28
Proceso de Training.	31
Entrevista por competencia.	37
Capítulo III. Desarrollo.....	38
Capítulo IV. Resultados.....	42
Conclusiones.....	97
Recomendaciones	98
Competencias Desarrolladas	99
Fuentes De Información	100

Anexos	¡Error! Marcador no definido.
--------------	-------------------------------

Índice de Figuras

Figura 1	Ubicación de la empresa	11
Figura 2	Organigrama Corporativo Alfa	12
Figura 3	Diagrama de Ishikawa	17
Figura 4	Propuesta de organigrama	41
Figura 5	Diagrama de Flujo proceso Trainee	83
Figura 6	Plan de Carrera Trainee	96

Índice de Tablas

Tabla 1	Cronograma de actividades durante el proyecto.....	37
Tabla 2	Competencias Generales	44
Tabla 1	Puesto: Gestor comercial	45
Tabla 2	Puesto: Gestor de Marketing	48
Tabla 3	Puesto: Gestor de ventas	52
Tabla 4	Puesto: Gestor de operaciones:	56
Tabla 5	Puesto Gestor de proyectos.	59
Tabla 8	Puesto: Gestor de procesos	63
Tabla 9	Puesto: Reclutamiento y selección	66
Tabla 6	Puesto: Gestor administrativo	71
Tabla 7	Puesto: Gestor contable.	74

Capítulo I. Generalidades del Proyecto.

Introducción

Hoy en día los centros de trabajo se enfrentan a diversos retos que ponen en riesgo su estabilidad económica y productividad, por lo cual es importante tener una estructura organizacional definida y sólida, a través de un control interno de procesos y un diseño organizacional que permitan evitar riesgos que detengan el crecimiento organizacional para de que de esta forma se puedan tomar decisiones de acertadamente con un enfoque claro hacia el futuro.

Las empresas han adoptado nuevos modelos para formar sus plantillas laborales, en Corporativo Alfa “centro de trabajo”, en particular se ha enfocado en el desarrollo de los jóvenes con alto potencial de las Instituciones Educativas de Nivel Superior, permitiendo su estancia a través de un programa de “training” en donde se busca integrar estudiantes de carreras a fines de las actividades del centro de trabajo de manera que puedan aprender a través de la práctica, capacitación y acompañamiento por parte de expertos, para incentivar la permanencia de los mismos al concluir sus estudios de forma que pueda desempeñarse de forma óptima en un puesto de trabajo que se le sea asignado en caso de que ambas partes estudiante-empresa, estén de acuerdo de continuar con el proceso a través de una relación laboral.

Uno de los retos que actualmente enfrenta el centro de trabajo, es responder a las necesidades de los clientes cuando hay altos niveles de demanda ya que existe una falta de coordinación y distribución de actividades, además de que los integrantes del programa de training es decir “trainee” o alumno de alto desempeño, realiza diversas actividades sin tener un área de desarrollo específica, por lo que a través de un diagrama Ishikawa, se idéntico que la causa de la problemática es que no se cuenta con una estructura organizacional bien establecida.

Dada la situación el presente proyecto se enfoca en una propuesta de diseño organizacional y un manual del proceso de trainee; dicho manual se conforma de un programa de inducción, capacitación y seguimiento del crecimiento de habilidades dentro del centro de trabajo; además de toda la información que le brinde la orientación suficiente para conocer y sentirse parte del centro de trabajo; el manual puede adaptarse para el uso de todas las áreas de la empresa, en este caso se delimito para su uso en el departamento de operaciones, mismas que se generaron por medio de un análisis previo de las operaciones actuales del centro de trabajo.

Una parte esencial dentro del proceso de trainee en las empresas es el manejo y desarrollo adecuado de las habilidades blandas y técnicas, para mejorar su eficiencia en base a la aplicación de sus conocimientos en los servicios que se ofertan actualmente en el centro de trabajo, es por eso por lo que el manual de proceso de trainee fue formulado en base a un plan de carrera interno.

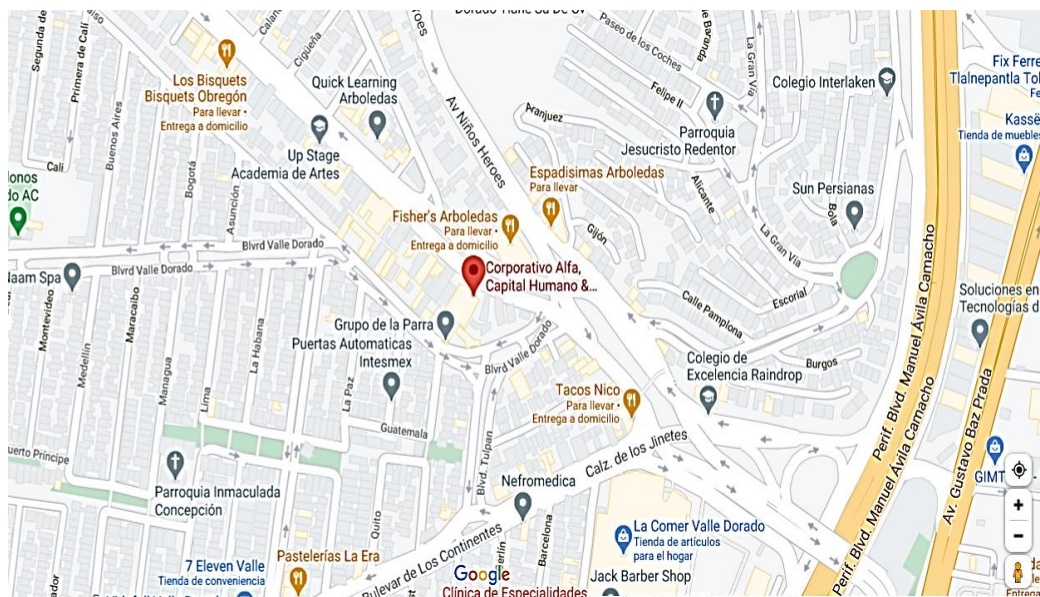
Descripción de la Empresa u Organización.

a) Nombre.

Corporativo Alfa.

b) Dirección y Croquis de la Empresa.

Calzada De los Jinetes 7 piso 2, Col. Las Arboledas, Atizapán de Zaragoza, Estado de México, C.P. 52950. En la Figura 1 se representa la localización de la empresa Corporativo Alfa.

Figura 1*Ubicación de la empresa*

Nota. La figura muestra la ubicación del centro de trabajo Corporativo Alfa. Fuente: Recuperado de Google MAPS (2020).

c) Giro

Corporativo Alfa es una empresa dedicada a brindar Servicios de asesoría y coaching.

d) Misión y Valores Organizacionales.

Misión.

En Corporativo Alfa la ideología de cambio no se refleja en una misión sino en el propósito que tiene cada colaborador en su día a día dentro de la organización y se identifica de la siguiente forma: “Impulsar el desarrollo y bienestar de colaboradores en empresas de excelencia” (Corporativo Alfa, 2020).

Valores.

- Aprendizaje: Promovemos el desarrollo de habilidades constantemente.

- Pasión: Disfrutamos intensamente nuestro trabajo y nos encanta transformar realidades.
- Empowerment: Empoderamiento a nuestros colaboradores para respuestas ágiles
- Mindfulness: Maximizamos resultados, enfocando nuestro potencial aquí y ahora

e) Objetivo General de la Empresa.

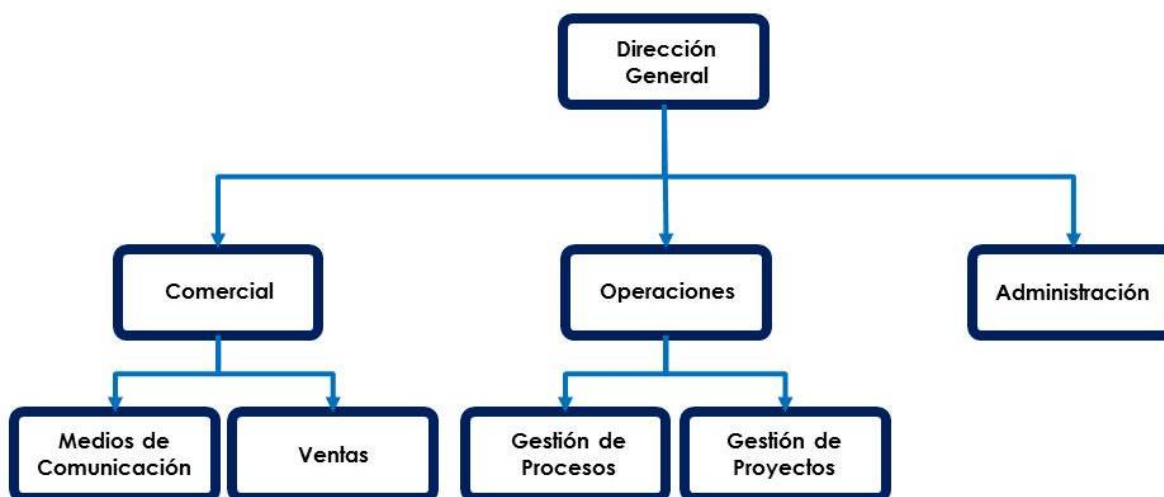
El objetivo que se tiene en común dentro de la empresa es lograr que todos los servicios que se brindan sean de calidad y ejecutados de forma oportuna, reflejando en los resultados efectos positivos de cambio a través de las soluciones propuestas para que nuestros clientes queden satisfechos y elijan para futuras colaboraciones.

f) Estructura Organizacional General.

Actualmente la empresa Corporativo Alfa, se constituye de la siguiente forma.

Figura 2

Organigrama Corporativo Alfa



Nota: La figura muestra el organigrama actual de Corporativo Alfa de acuerdo con las áreas indispensables para el funcionamiento y operación del centro de trabajo. Fuente: Llamas (2020).

- Área de Dirección General
- Área Comercial constituida por las áreas de: Medios de comunicación y ventas
- Área de Operaciones constituida por las áreas de: Gestión de procesos y Gestión de proyectos
- Área de Administración

Descripción del Área de Trabajo.

a) Nombre del Departamento Responsable del Proyecto.

El proyecto se realiza en el área de operaciones.

b) Objetivo Específico del Departamento.

Evaluar constante las diferentes fases operativas manteniendo una constante comunicación con el resto de las áreas de la organización a fin de implementar estrategias de mejora enfocadas a la eficacia de todos los procesos.

c) Descripción de Actividades del Departamento.

El departamento de operaciones tiene como principal actividad el desarrollo y gestión de actividades y proyectos que permiten brindar los servicios al cliente, sus actividades específicas son:

- Desarrollo de presentaciones en medios digitales para cursos, webinars, y talleres.
- Gestión de procesos de consultoría, preauditoria, capacitación y asesoría.
- Mapeo de procesos para la ejecución de servicios y actividades fundamentales.

- Desarrollo de indicadores de desempeño para las áreas que conjuntan la organización.
- Desarrollo de herramientas y evidencia documental para los clientes en la gestión de proyectos.
- Gestión de la información de los proyectos a lo largo de su desarrollo.

d) Estructura del Departamento

El departamento de Operaciones está constituido por dos áreas específicas Gestión de operaciones y Gestión de proyectos, áreas que están integradas por jóvenes que pertenecen al proceso de training.

Justificación

El presente proyecto se enfoca en presentar una propuesta de diseño organizacional y gestión del proceso de trainee en CORPORATIVO ALFA, ya que resulta esencial tener una estructura, que permita un mejor crecimiento de la organización y mayor capacidad para atender al mercado en el que está enfocado, de esta forma los clientes pueden obtener un servicio de calidad y los colaboradores tienen un mejor desempeño.

El desarrollo del manual del proceso de trainee el cual indica la descripción de actividades, brinda apoyo en el proceso de capacitación en el programa, a través de la inducción y el plan de desarrollo. Es de suma importancia que este bien diseñado y estructurado para tener personal competente.

El equipo aplica los conocimientos y habilidades adquiridos a lo largo de su formación académica como Ingenieros en Gestión empresarial colaborando en temas de diseño organizacional, gestión de procesos y gestión estratégica, brindando una visión estratégica al

corporativo identificando las problemáticas y áreas de oportunidad que al resolverse impulsan el crecimiento de la organización permitiendo que se cumplan los objetivos.

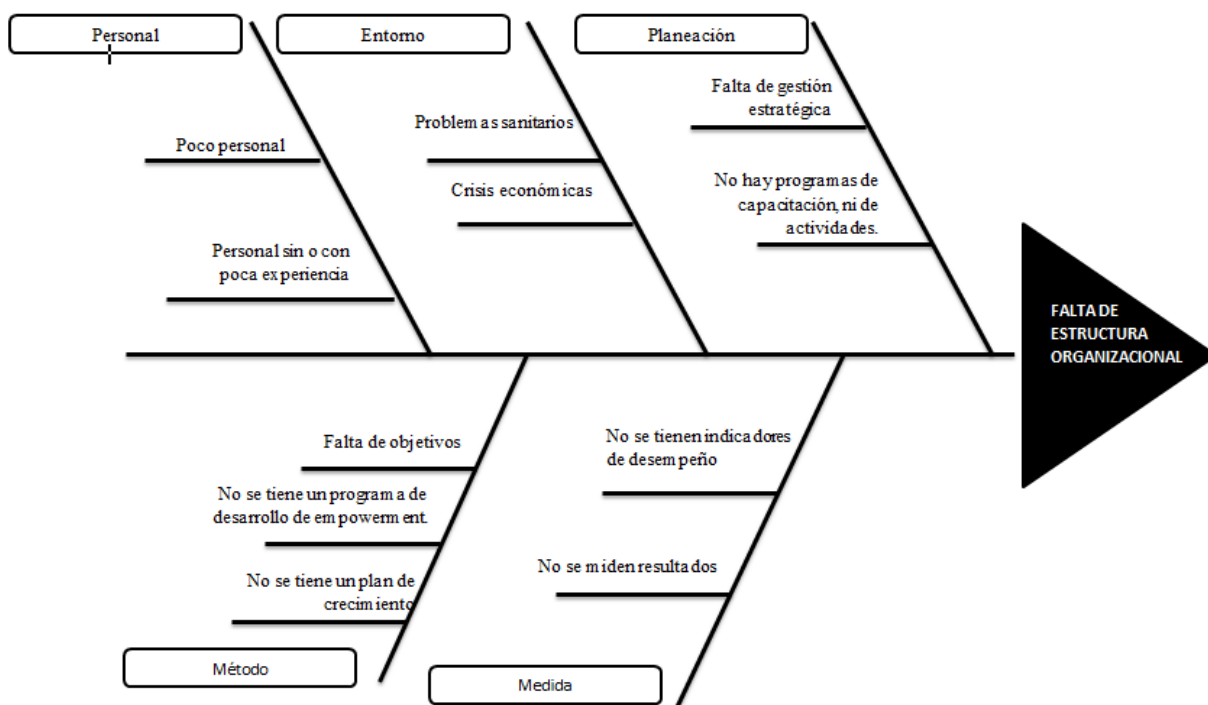
Problemas por Resolver por Prioridades

a) Antecedentes de la Problemática

Cuando la empresa inicio operaciones, tanto el desarrollo como ejecución de las actividades diarias estaban a cargo del director y una empresa externa responsable del área contable y fiscal, posteriormente la demanda de servicios incremento generando la necesidad de reclutar personal para la ejecución de ciertos procesos, sin en cambio el director reconoce el valor de los jóvenes actualmente en la sociedad y los conocimientos y habilidades que pueden desarrollar, por lo que se generó la iniciativa de reclutar becarios y estudiantes mediante el sistema DUAL, de dicha metodología de trabajo no se tiene una estructura organizacional, plan de carrera y proceso de inducción para los nuevos integrantes del equipo, siendo indispensable para el desarrollo profesional de los trainees.

b) Análisis de la Problemática

Se empleo la herramienta estadística “Ishikawa” con el fin de poder identificar las áreas de oportunidad actuales en el centro de trabajo.

Figura 3*Diagrama de Ishikawa*

Nota: La figura muestra un diagrama elaborado por el residente para la detección de áreas de oportunidad y causa raíz de estas. Fuente: Llamas (2020).

c) Definición de la Problemática

La empresa cuenta con iniciativas para la incorporación de trainees en la plantilla y operación diaria en el centro de trabajo, sin embargo, no existe una estructura organizacional ni manual de proceso para el trainee, que garantice la inducción y acompañamiento a los estudiantes o egresados en el proceso.

Objetivos

Objetivo General

Desarrollar un manual del proceso de trainee y plan de carrera en el área de operaciones para delimitar las actividades que debe desempeñar un colaborador de nuevo ingreso en Corporativo Alfa así por medio de este, evaluar su desempeño dentro del área, así como impulsar su desempeño para el logro de objetivos contantes a través de un plan de carrera definido.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar el proceso que lleva a cabo la empresa en el área de operaciones para el control de las actividades.
- Realizar un perfilamiento de puestos que conforman la empresa para la delimitación de tareas.
- Mapear el proceso de trainee para su análisis.
- Establecer cursos de inducción y capacitación para cada nivel.

Alcances

El desarrollo del plan de carrera y el manual de proceso de trainee se enfoca en el área de operaciones dentro de Corporativo Alfa.

Limitaciones del Residente en la Empresa.

El periodo de duración de dicho proyecto estará comprendido por 4 meses, tiempo en que se deberán establecer los parámetros de medición

Capítulo II. Marco Teórico

Capítulo 1. Desarrollo Organizacional

1.1. Concepto Desarrollo Organizacional

(Arturo, 2017) Argumenta que:

Es el proceso mediante el cual la organización decide evaluar la conducta, valores, creencias y actitudes de la gente en busca de enfrentar la resistencia al cambio, mediante el diagnostico, provocando un cambio en la cultura organizacional para alcanzar mejores niveles de productividad y eficiencia.

(Rosa A Carvallo Gajardo, 2016) Argumenta que:

En la actualidad, el desarrollo organizacional no se puede concebir sin una estrategia de organización del trabajo que oriente el desempeño de las personas y sin una adecuada gestión de los recursos humanos que garantice la calidad de dicho desempeño. Esta función la están ejerciendo los sistemas de gestión organizacional basados en las capacidades o competencias de las personas, de manera conjunta con los sistemas de gestión de los procesos.

1.2. Importancia del Desarrollo Organizacional

(Arturo, 2017) Argumenta que:

El desarrollo organizacional apoya el cumplimiento tanto de los administradores de las empresas, como, y, sobre todo, nivel gerencial de sus responsabilidades mediante el manejo adecuado de la diversidad.

Actualmente el administrador debe comprende la importancia de trabajar con diferentes tipos de personas en cuanto a raza, género, nacionalidad y, sobre todo, pensamiento. Por lo tanto,

la toma de decisiones en la empresa es una función que busca conjuntar la diversidad de los puntos de vista de los miembros y d distintos tipos de razonamiento; así en la mayoría de las empresas, la fuerza de trabajo está formada por grupos minoritarios que poseen necesidades preferencias importantes por considerar dentro de la organización. Las empresas requieren definir la estructura organizacional que les permite emplear de manera óptima sus recursos humanos y materiales. Asimismo, requiere establecer los valores culturales que incentiven el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos de la organización.

El desarrollo organizacional presenta una herramienta para que los administradores de las empresas renueven y fortalezcan las relaciones interpersonales de los empleados.

1.3. Principios Fundamentales del Desarrollo Organizacional

(R.David, 2017) Argumenta que:

Después de la misión y la visión, los valores reflejan lo que toda organización desea proyectar. Los valores son importantes para el estudio del desarrollo organizacional porque establecen las bases para la comprensión de las actitudes y la motivación: además influyen en las percepciones. Gracias a ellos, las personas ingresan a una organización con nociones preconcebidas de lo que se puede o no hacer. “El paradigma del desarrollo organizacional valora el crecimiento humano y organizacional, el proceso participativo y de colaboración y el espíritu de búsqueda, por lo cual se basa en ciertos valores”.

La misión sintetiza los principales propósitos, estratégicos, así como los valores esenciales que deberían ser reconocidos, comprendidos y compartidos por todos los individuos que conforman una organización. Implica la identificación del producto, servicio o función de la organización, razón de existir que buscan alcanzar en la sociedad. (Feldman, 2016)

1.3.1 Declaración de la Visión.

(R.David, 2017) Argumenta que:

Hoy en día muchas organizaciones redactan una declaración de la visión, la cual responde a la pregunta: ¿“Que queremos llegar a ser?”. Desarrollar una declaración de visión es el primer paso en la planeación estratégica y precede incluso de la declaración de la misión.

1.3.2 Declaración de la Misión.

(R.David, 2017) Argumenta que:

La declaración de la misión es una “afirmación perdurable acerca del propósito que distingue a una empresa de otras similares. Identifica el alcance de las operaciones de una empresa en términos producto y mercado”. Responde a la pregunta básica que enfrentan todos los estrategas: “¿Cuál es nuestro negocio?”

1.3.3 Objetivos.

(Chiavenato I. , Planeación estratégica: fundamentos y aplicaciones, 2018) Argumenta que:

Son los resultados que serán alcanzados en un determinado periodo. En toda la organización existen diferentes objetivos ordenados de acuerdo con una compleja jerarquía de importancia, nivel y urgencia. Los objetivos que repercuten en la dirección o la viabilidad de la organización o en sus unidades se llaman objetivos estratégicos.

1.4 Código de Ética

Es una declaración de políticas, principios y reglas que guían el comportamiento ético no sólo de las empresas, sino de las personas en todas las organizaciones y en la vida diaria. (por Harold Koontz, 2017)p.59

(Robbins Stephen P, 2017) Argumenta que:

La eficacia de tales códigos en gran medida de si la gerencia los apoya y los incorpora a la cultura corporativa, y el trato que se dé a quienes lo infrinjan. Si la gerencia considera importante los códigos, reafirma con regularidad su contenido, sigue ella mismas las reglas y amonesta públicamente a los infractores, tales documentos será una base sólida para establecer un programa corporativo eficaz.

1.5 Cultura organizacional

Conjunto compartido de creencias, expectativas, valores y normas que influyen en la forma en que los miembros de una organización se relacionan entre ellos y cooperan para alcanzar las metas de la entidad. (Gareth R. Jones, 2019)p.333

En materia de organización de trabajo y de cultura organizacional, en el contexto global, han tenido lugar importantes cambios en la manera de organizar y administrar los procesos productivos, así como en los nuevos valores que lo circunscriben. (Rosa A Carvallo Gajardo, 2016)p.10

1.5.1 Empowerment.

(Enrique Benjamín, 2009) Argumenta que:

Es un proceso estratégico que trata de establecer una relación de socios entre la Organización y su personal promoviendo el aumento de la confianza, responsabilidad, autoridad y compromiso para desempeñar su trabajo en forma óptima.

El empowerment ha sido traducido como “empoderamiento”, una palabra que no aparece en el diccionario, amén de que su interpretación literal dista mucho de la connotación

técnica del término. En realidad, este vocablo remite a un proceso que pretende la construcción, desarrollo e incremento del poder de la organización a través de la cooperación, participación y trabajo conjunto; significa “facultar” a los empleados, es decir, liberar el conocimiento y energía del personal para que comparta información y tome decisiones en equipo, con el propósito de mejorar de manera continua la organización. Se trata de facultar, autorizar y habilitar a los trabajadores para que realmente puedan desarrollar su potencial en el trabajo

(Huerta Mata, 2014) Argumenta que:

Es una forma de capacitar a una persona o de brindarle los elementos necesarios para atender y resolver las situaciones de negocio que se le presenten dentro de la empresa.

Es un proceso estratégico que mejora la efectividad y el desempeño de las organizaciones pues busca implementar cambios significativos en la cultura y el clima organizacionales y maximizar el aprovechamiento de las diferentes capacidades del personal.

Asimismo, es un proceso que busca establecer una relación de socio entre los empleados de todos los rangos. Desde esta perspectiva, todos son responsables por el servicio o producto de la empresa, compartiendo el liderazgo y la iniciativa para la mejora tanto del proceso como de la toma de decisiones relacionadas con el método de trabajo.

Las personas que son lideradas en el marco de un proceso de facultamiento sienten que están en el centro de los acontecimientos y perciben que contribuyen al éxito de su organización. Están convencidas de que aquello que hacen tiene importancia y sentido. Además, manifiestan capacidad de decisión y conciencia de responsabilidad.

1.6 Organigrama

Representación gráfica de la estructura organizacional de todas las unidades que componen la administración de una entidad y sus relaciones, funciones y poder que ostentan.p.71 (William B. Werther Jr., 2019).

1.6.1 Tipos de Organigramas.

(Lens, 2020) Argumenta que se clasifican:

1.6.1.1 Según el Tipo de Información.

A) Organigramas informativos: Ofrecen una visión simplificada de toda la organización ya que solo muestran la información más relevante. Este tipo de organigrama se pone a disposición de todo el público (trabajadores) para dar a conocer la estructura básica de la empresa.

B) Los organigramas analíticos: Muestran datos mucho más detallados y específicos de la organización. Tienen una finalidad analítica que puede ayudar a detectar fugas de presupuesto, distribución, relaciones entre departamentos.

C) Los organigramas formales: Representan el modelo de funcionamiento planificado o formal de una empresa y requieren de aprobación previa. Un organigrama que refleje a una S.A. será considerado organigrama formal cuando haya sido aprobado por la dirección de la empresa.

1.6.1.2 Según la Organización.

A) Organigrama jerárquico: Es el más común, pues depende del poder o control dentro de la empresa (de mayor a menor), siguiendo un diseño piramidal. Este diseño facilita la comunicación entre superior y subordinado, además de ser visualmente más claro, aunque también más rígido a la hora de definir las funciones de cada trabajador.

B) Organigrama matricial: Es típica en empresas con más de un director, o más de un responsable por proyecto, o más de un superior por departamento o trabajador. Su capacidad de incluir relaciones interdepartamentales puede ser muy positiva para el desarrollo de proyectos conjuntos, pero también confusa a la hora de gestionar responsabilidades.

C) Organigrama plano: Un organigrama sin cargos de mando intermedios, dejando solo dos roles; directivos y empleados. Supone una relación mucho más directa, proporcionando más autonomía a los trabajadores.

1.6.1.3 Según las Necesidades de la Empresa.

A) Organigrama general: Se especifican los cargos hasta llegar a los departamentos.

B) Organigrama integral: Llega un paso más allá, entrando en todas las unidades administrativas.

C) Organigrama funcional: Se especifican todos los puestos que existen en la empresa, e incluso pueden añadirse las tareas que dependen de cada rol.

1.6.1.4 Según la Representación Visual.

A) Organigrama vertical: Los datos se representan en forma de pirámide. En la cúspide de la pirámide se encuentran los directivos de la empresa o entidad más importantes, y abajo están los trabajadores con menos poder de toma de decisiones.

B) Organigrama horizontal: Se ordenan de izquierda a derecha. Los niveles de jerarquía se representan en forma de columna.

C) El organigrama circular: En el centro está la dirección y alrededor los demás miembros ocupando un puesto en base a su cargo y poder.

1.7 Descripción de puestos

(Juarez, 2018) Argumenta que:

Es la lista de responsabilidades de un puesto, la relación de reporte, las condiciones laborales y las responsabilidades de supervisión de este: es resultado del análisis del puesto: en tanto que las especificaciones del puesto son la lista de los “requisitos humanos” para un puesto, es decir, los estudios, las habilidades, la responsabilidad, etcétera que se Requieren para cubrirlo. Es otro de los productos que se obtienen por medio del análisis del puesto.

1.7.1 Análisis de puestos.

(Juarez, 2018)Argumenta que:

Es el proceso que permite conocer, estudiar y ordenar las actividades, obligaciones y responsabilidades que desarrolla y asume una persona en su puesto de trabajo, así como los requisitos indispensables para su desempeño eficaz y las condiciones de trabajo a las que se enfrentan.

1.7.2 Especificación del puesto de trabajo.

(Robbins Stephen P, 2017) Argumenta que:

Menciona las competencias mínimas que debe tener un individuo para realizar con éxito determinado trabajo. Se enfoca en la persona e identifica el conocimiento, las habilidades y las actitudes necesarias para realizar el trabajo de manera eficaz. La descripción y la especificación de puestos son documentos importantes cuando los gerentes inician el proceso de reclutamiento y selección p.204

1.7.3 Contenido de una descripción de puestos.

(Juarez, 2018) Argumenta que:

Cada modelo tiene características diferentes. Sin embargo, en términos generales, la mayoría de las descripciones de puestos se ajustan a los siguientes apartados:

Fecha: Permite conocer si la información del puesto se encuentra actualizada.

Nombre del ocupante: La persona que describió o proporciono la información para describir el puesto.

Título del puesto: Nombre con el cual se conoce el puesto

Localización: En las organizaciones de mayor tamaño, es necesario informar dónde se encuentra físicamente el puesto. Este dato es especialmente útil cuando hay diversos domicilios y edificios.

Adscripción: Incluye departamento, división, turno, etcétera, donde se ubica el puesto.

Dependencia del puesto: Se refiere al puesto de trabajo del que depende.

Organigrama: Se presenta el tramo de control, la dependencia y los colegas del puesto.

Descripción genérica o misión del puesto: Debe ser una oración lo suficientemente concisa que narre la razón de ser puesto, porque está incorporada a la organización, que hace y para que, así como cuál es la finalidad que se persigue al tener un puesto así. Es muy importante redactar este apartado adecuadamente, ya que una persona, mediante una lectura rápida, podrá tener una idea clara de la razón de ser del puesto.

Descripción específica o actividades principales o responsabilidades: Es una narración de las responsabilidades y actividades que tiene el puesto, razón por lo cual cada una de ellas debe redactarse indicando qué y para qué se hace. Este apartado explica y justifica la descripción genérica o misión del puesto. Algunos autores recomiendan que las responsabilidades se redacten iniciando la oración con un verbo en infinitivo dando la idea de acción, es decir, difiere de la sintaxis que demanda el español.

Relaciones internas: Son los contactos que el puesto tiene que desarrollar con personas ajenas al departamento o la división donde se encuentre adscrito.

Capítulo 2. Manuales

2.1 Manual de Procesos

“A los manuales de procesos, también se le conoce como “Manual de procedimientos” o “Manual de organización” el cual es una guía, con el propósito de establecer la secuencia de pasos para que una empresa, organización o área para que se consiga realizar sus funciones con el nivel de rendimiento más alto posible”. (Anónimo)

“Es un documento que explica de manera concisa el funcionamiento interno de una organización, mediante la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y los puestos

responsables de su ejecución; además de los que auxilian en la inducción del puesto, adiestramiento y capacitación del personal, pues describen, en forma detallada, las actividades de cada puesto; asimismo, se emplea para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema y, finalmente, para la intervención en la consulta de todo el personal, ya que “indica”, a cada uno de los responsables del puesto, lo que se espera de él en la realización de sus funciones, para hacer frente a los retos y cumplir adecuadamente con los objetivos organizacionales”. (CUAED UNAM, 2017)

2.1.1 Inducción a los Empleados.

Procedimiento mediante el cual a los nuevos trabajadores se les ofrece información básica sobre los antecedentes de la empresa (Ricardo, 2017). p.152

2.1.2 Objetivos de la Inducción y el Recibimiento.

(Ricardo, 2017) Argumenta que:

La inducción (o “bienvenida”) de los trabajadores implica más elementos de los que comúnmente se cree. La inducción de los empleados ofrece a los trabajadores nuevos la información que requieren para analizar sus funciones (como las contraseñas para el acceso a las computadoras y las reglas de la empresa); de manera ideal, también debería ayudar a que los nuevos empleados comiencen a establecer vínculos emocionales con la empresa. La inducción tiene cuatro objetivos:

1. Lograr que el nuevo empleado se sienta parte del equipo, bien recibido y cómodo.
2. Asegurarse de que el nuevo trabajador cuente con información básica para realizar sus funciones de forma efectiva, como el acceso a un correo electrónico, las políticas del personal y las prestaciones.

3. Ayudar a que el nuevo elemento adquiriera una comprensión general sobre la organización (pasado, presente, cultura y visión del futuro).
4. Iniciar el proceso de socialización dando a conocer la cultura de la empresa y la manera como hace las cosas.

2.2 Tipos de Manuales de Procesos

(CUAED UNAM, 2017) Argumenta que los manuales de organización se clasifican en 4 categorías, las cuales son:

2.2.1. Por su Naturaleza.

- A) Micro administrativos: contienen información de una sola empresa o de una de sus áreas.
- B) Macro administrativos: utilizados en los corporativos donde se incluye información de más de una empresa.
- C) Meso administrativos: incluyen información de una o más organizaciones de un solo sector.

2.2.2 Por su Área de Aplicación.

El origen de este tipo de manuales administrativos parte de que las empresas pequeñas y medianas cuentan, por lo general, con una estructura organizacional pequeña, es decir, no tienen gran cantidad de niveles jerárquicos, ni de áreas; y el número de puestos con que cuentan son poco especializados, por lo que el manual de organización de esas empresas no es de gran magnitud. Sin embargo, debido al crecimiento y expansión de las empresas, el número de puestos y áreas va en aumento; la especialización de ambos

hace más complejo la utilización de un solo manual, razón por la que, en vez de contar con un único manual para toda la empresa, se elabora por áreas; en otra palabra, cada manual contiene información de un área en específico de la empresa.

2.2.3. Por su contenido.

La magnitud de la empresa, la naturaleza de sus funciones y la complejidad de las mismas servirán para determinar la especialidad y cantidad de los manuales, es decir, tal vez una empresa pequeña puede contener su información en un manual de organización y uno de procedimientos; pero conforme la estructura de la empresa va creciendo y el número y naturaleza de sus funciones se va sofisticando, es necesario elaborar manuales especializados, ya no sólo de organización y procedimientos, también manuales de bienvenida, de formas, de diagramas, de puestos, inclusive de llaves. Así, encontramos manuales de organización, de bienvenida, de organigramas, de puestos, de procesos, de calidad, etc.

2.2.4. Por su Ámbito.

A) Manuales generales: contienen información global de la empresa, de manera ordenada y sistematizada acerca de toda la estructura de una organización.

B) Manuales específicos: contienen información detallada de toda la empresa o de una de sus áreas.

Capítulo 3. Proceso de Training

3.1 Training

(Uriostegui, 2019) Argumenta que:

Es un periodo de entrenamiento, en el cual los estudiantes, o bien los recién egresados, pueden adquirir experiencia dentro de la empresa. Este periodo suele oscilar entre los seis meses y los cuatro años, aunque en su mayoría, son de dos años.

Durante este lapso, los nuevos miembros del mundo laboral prestan sus servicios a la empresa, generalmente a cambio de una beca económica y la posibilidad de aprender más sobre el desarrollo de su profesión. En el training, el becario cuenta con un mentor, quien lo asesora y le enseña todo lo necesario para desarrollar un puesto dentro de la organización.

Algunos procesos de Training incluyen la rotación por varias áreas de la empresa, o incluso por diversas sucursales de esta, buscando que los becarios se desarrollen y conozcan las diversas actividades que se llevan a cabo en el interior de la organización. En muchos de estos procesos, también se incluye la creación de un proyecto por parte de los becarios para ser aplicado dentro de la empresa.

3.1.1 Trainee.

(Sánchez, 2018) Argumenta que:

Un trainee es un recién graduado que tiene como objetivo principal enriquecerse y ampliar su conocimiento y competencias profesionales. Ya ha adquirido conocimientos a través del estudio, y está preparado para adquirir los conocimientos que le brinde la experiencia.

¿Y quién le enseña o le forma? En este caso, ese aprendizaje se realizaría dentro de una empresa que le ayuda a desarrollarse. En ocasiones, estos programas de trainees forman a los recién graduados para cargos o departamentos concretos, aunque también es

habitual que se hagan rotaciones para que los trainees tengan una visión integral del negocio.

3.2 Beneficios de la Aplicación del Proceso Training

(Uriostegui, 2019) Argumenta que son:

Para los recién egresados, brinda la oportunidad de adquirir experiencia, desarrollar los conocimientos adquiridos en la escuela e implementar sus ideas en un campo de trabajo real.

Mientras que, para las empresas, ayuda a innovar, mantener un ambiente joven en la empresa. Permite el desarrollo personalizado del personal de la empresa, puesto que, en muchos de los casos, los becarios pasan a formar parte de la nómina de las organizaciones en las que realizaron el training. De modo que pueden conocer las necesidades de la empresa desde su interior y formarse específicamente para cubrirlas, brindando así personal altamente capacitado.

- Aumenta el reclutamiento interno, haciendo que las nuevas vacantes puedan ser cubiertas por los becarios.
- Permite la creación e implementación de proyectos realizando inversiones modestas, ayudando a la innovación de la empresa.

3.3 Reclutamiento Externo

(Chiavenato I. , Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones, 2018) Argumenta que:

Contactos con universidades, escuelas, asociaciones estudiantiles, instituciones académicas, centros de vinculación empresa-escuela: La finalidad es divulgar las oportunidades ofrecidas por la empresa. Aunque no haya vacantes por el momento, algunas empresas

mantienen este sistema de forma institucional para intensificar la presentación de candidatos. Muchas empresas elaboran programas de reclutamiento mediante una gran cantidad de material de comunicación en las instituciones citadas.

Programas de capacitación (training). Muchas empresas desarrollan programas de capacitación con el fin de reclutar, seleccionar y preparar jóvenes egresados de las universidades para que ocupen plazas de nivel gerencial o muy técnicas, después de un periodo de prácticas debidamente supervisadas. La época de demanda es al final o al principio de cada año. La época de demanda es al final o al principio de cada año. El número de candidatos (training) varía de acuerdo con las necesidades futuras de la organización.

3.4 Capacitación

Proceso para enseñar a los empleados nuevos o en activo las habilidades básicas que necesita para desempeñar sus actividades (Ricardo, 2017)p.154

3.5 Habilidades técnicas

Implican el uso de conocimientos y la aplicación de técnicas relacionadas con el trabajo y su realización. (Chiavenato I. , Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones , 2019)p.2.

3.6 Habilidades humanas.

Se relacionan con el trabajo con personas y se refieren a la facilidad de relación interpersonal y grupal. (Gareth R. Jones, 2019)p.455.

3.6.1 Liderazgo.

Proceso por el cual un individuo ejerce influencia sobre los demás e inspira, motiva y dirige sus actividades para ayudarlo a alcanzar los objetivos del grupo o la organización. (Gareth R. Jones, 2019)p.456.

Se necesitan líderes que desafíen, que generen visiones del futuro y que inspiren a los miembros de las organizaciones para que deseen hacer realidad esas visiones. (Robbins, 2017)p.385

3.6.2 Administración del Tiempo.

Es el arte de hacer que el tiempo sirva para beneficio de las personas y de las sociedades, ya que el tiempo no existe en sí. (Torres, 2017)p.78.

3.6.3 Adaptabilidad y Flexibilidad.

La adaptabilidad es la facilidad para ajustarse a diferentes situaciones y adquirir nuevos conocimientos y habilidades y competencias. La flexibilidad es la capacidad para modificar el comportamiento y las actividades en función de nuevas exigencias internas o externas. (Chiavenato I. , 2017)p.11.

3.6.4 Comunicación.

“Comunicar es llegar a compartir algo de nosotros mismos. Es decir, es una cualidad racional y emocional específica del hombre que surge de la necesidad de ponerse en contacto con los demás cuando intercambian ideas que adquieren sentido o significado de acuerdo con experiencias previas comunes” (Fonesca, 2017)p.2

3.6.5 Inteligencia Emocional.

Se refiere a la capacidad de identificar, entender y manejar las señales emocionales, mientras que la competencia emocional se refiere a las capacidades y habilidades no cognoscitivas (incluyendo las habilidades sociales), que afectan el funcionamiento de los seres humanos. (S, 2016)p.49.

3.7 Concepto Desarrollo de Carrera Profesional.

(Cardy, 2016) Argumenta que:

El desarrollo de carrera profesional es algo diferente a la formación. El desarrollo de la carrera profesional tiene un enlace mayor, se produce durante más tiempo y con una perspectiva más amplia. El objetivo de la formación es mejorar el rendimiento; el objetivo del desarrollo es enriquecer y conseguir trabajadores más capacitados. El desarrollo de carrera profesional no es un programa de formación de una sesión, o un seminario de planificación de carrera. Por lo contrario, es un esfuerzo continuado, organizado y formalizado, que reconoce que las personas con un recurso vital para las organizaciones

3.7.1 Importancia.

(Cardy, 2016) Argumenta que:

Las organizaciones deben conseguir que el desarrollo profesional sea una estrategia empresarial clave si quieren sobrevivir en un entorno empresarial cada vez más competitivo y global. En la era de la información, las empresas competirán más a través de los conocimientos, habilidades y capacidad de innovación de los trabajadores con su capacidad productiva o los costes laborales. Puesto que el desarrollo profesional desempeña un papel central a la hora de garantizar una mano de obra competitiva, no

puede ser un programa de baja prioridad que solo se ofrezca durante los momentos de bonanza económica.

Capítulo 4. Entrevista por competencia.

(Alles, 2005) Argumenta que:

En el contexto actual dentro de las organizaciones la buena selección de colaboradores es una de las principales preocupaciones tanto para los encargados de las áreas de reclutamiento como para los directivos. Puede ser un proceso complicado más sin embargo si se lleva a cabo a través de un proceso metódico incrementan las posibilidades de éxito, siendo así la entrevista por competencias un nuevo camino que permite mejorar los esquemas de selección de personal.

4.1 Concepto de Competencia

(Alles, 2005) Argumenta que:

Competencia es una característica subyacente de un individuo, casualmente relacionada con un estándar de efectividad y/o una performance superior en un trabajo o situación determinados. En términos más sencillos, competencia es cantidad y calidad de una determinada característica de personalidad requerida para ocupar un puesto o llevar a cabo exitosamente una gestión, en un determinado contexto, en una determinada empresa.

4.2 Importancia de Desarrollar Competencias

(Cázares, 2017) Argumenta que:

Ayudar a desarrollar habilidades y competencias para aprovechar la información y ejercer su autonomía. Así se crean talentos en la organización: al definir las competencias que

se necesitan para alcanzar objetivos y al crear condiciones internas para que las personas adquieran y desarrollen tales competencias de la manera mejor posible.

4.3 Aplicación de la Entrevista por Competencias

(Alles, 2005), menciona que:

Cuando las empresas implementan un esquema de entrevista por competencias, se preguntan: ¿Cómo están mis ejecutivos, gerentes y demás colaboradores en relación con las competencias definidas? ¿Las cubren? ¿Deberé reemplazarlos? ¿Es posible entrenarlos?

Muchas de estas preguntas solo pueden responderse si la empresa realiza evaluaciones por competencias o evaluaciones de potencial por competencias. Esto significa que la empresa cambie a sus ejecutivos y otros colaboradores si el resultado no es el esperado. Simplemente sabrá que hacer: entrenar, cambiar de puesto a algún colaborador, o como desarrollar en el futuro a su personal.

Por ello es importante verificar que los colaboradores que ya se encuentran laborando dentro de la empresa estén alineados a las competencias con las cuales deberá contar el nuevo personal de ingreso para un trabajo en equipo productivo y eficaz.

Capítulo III. Desarrollo

Procedimiento y Descripción de las Actividades Realizadas

a) Actividades Generales Designadas por la Empresa para el Residente

- Implementar herramientas de estructura organizacional.
- Desarrollo de material de inducción (Manual de bienvenida, Código de ética)
- Desarrollar diseño organizacional.

5	Estructurar objetivos			
6	Diseñar perfiles de puesto.			
7	Elaborar diagrama de flujo del proceso de trainee.			
8	Descripción de actividades del proceso de trainee.			
9	Acompañamiento del proceso de trainee y plan de carrera.			

Nota. Planeación de actividades realizada con base a las necesidades para la elaboración del manual de procesos trainee. Fuente: Llamas (2020)

Metodología

Primero se realizó un análisis del problema a través de un Diagrama de Ishikawa para determinar las principales causas del problema identificado en la falta de estructura organizacional. En base a la información se identificaron las necesidades de la empresa optando por realizar un diseño organizacional y un manual de proceso de trainee para establecer mejoras dentro del área de operaciones.

Para obtener un diseño organizacional bien estructurado como primer punto se estableció una misión para fijar las metas a las que quiere llegar la empresa; posteriormente se diseñó un organigrama estableciendo los objetivos generales y específicos de cada una de las áreas que componen la empresa.

Se aplicó un cuestionario relacionado con el análisis de puestos y se establecieron los perfiles de puesto de todas las áreas con la finalidad de tener definidos los puestos ocupados por el trainee.

El desarrollo del Manual de trainee se inició por medio de una reunión para conocer la información general del proceso posteriormente dicha información se utilizó para el desarrollo de un diagrama de flujo y la descripción de actividades; dicho proceso va desde establecer el convenio y búsqueda de instituciones de nivel superior hasta el desarrollo del trainee al finalizar su estadía.

Finalmente se estableció dentro del Manual un cronograma con tiempos y actividades del proceso de inducción y capacitación, para establecer un plan de desarrollo de habilidades y competencias del trainee.

Obtención de información

a) Por observación

Se observa por medio de las actividades diarias algunas áreas de oportunidad dentro del centro de trabajo en la estructura organizacional y la escasa información documentada, durante la colaboración en talleres, webinars y demás actividades que desempeña el centro de trabajo; con una correcta estructura se busca fortalecer las bases del proceso trainee a través de la elaboración de un manual que permita tener una estructura sólida del mismo.

b) Cuestionario análisis de puestos

A través de un cuestionario mismo que se aplicó a todos los colaboradores de la empresa, con la finalidad de realizar un análisis de puestos. Se evalúan los resultados obtenidos con base a la información y se recaban los datos suficientes como referencia para el perfil de puestos.

c) Entrevista

Por medio de una entrevista, se obtuvo la información sobre las actividades que completan el proceso de trainee el cual se interpretó al plasmarlo en un diagrama de flujo.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

XIII. Análisis de resultados y propuestas del residente a la empresa

Visión

La empresa no cuenta con una visión estructurada por lo que se realiza la siguiente propuesta:

“Ser la mejor opción para nuestros clientes en soluciones de capital humano brindando las mejores alternativas de manera rápida y eficaz adelantando a las necesidades del futuro”

Propuesta de áreas

Dirección General.

- Toma Decisiones en las metas de la empresa.
- Se encarga de los procesos administrativos y financieros de la empresa.
- Transmite información importante a todas las áreas.

Área de Operaciones de Ventas.

- Atiende a clientes, ya sea por llamada o correo electrónico.

- Supervisa el tiempo, para así tener un mejor rendimiento.
- Seguimiento de clientes.
- Contacto personalizado con los clientes potenciales.

Área de Medios de comunicación.

- Diseño de publicidad para redes.
- Estrategias de ventas y propuestas de diseño en página web.
- Análisis y seguimiento de visitantes en redes sociales.
- Atención a usuarios.

Área de Gestión de Proyectos.

- Elaboración y seguimiento de proyectos.
- Análisis y seguimiento del estado de los proyectos.
- Propuestas de proyectos.
- Elaboración de material de uso para clientes.

Área de Gestión de Procesos.

- Auditorias
- Seguimiento y control de procesos.
- Desarrollo de manuales.
- Medición de resultados.

Área de Administración (externa).

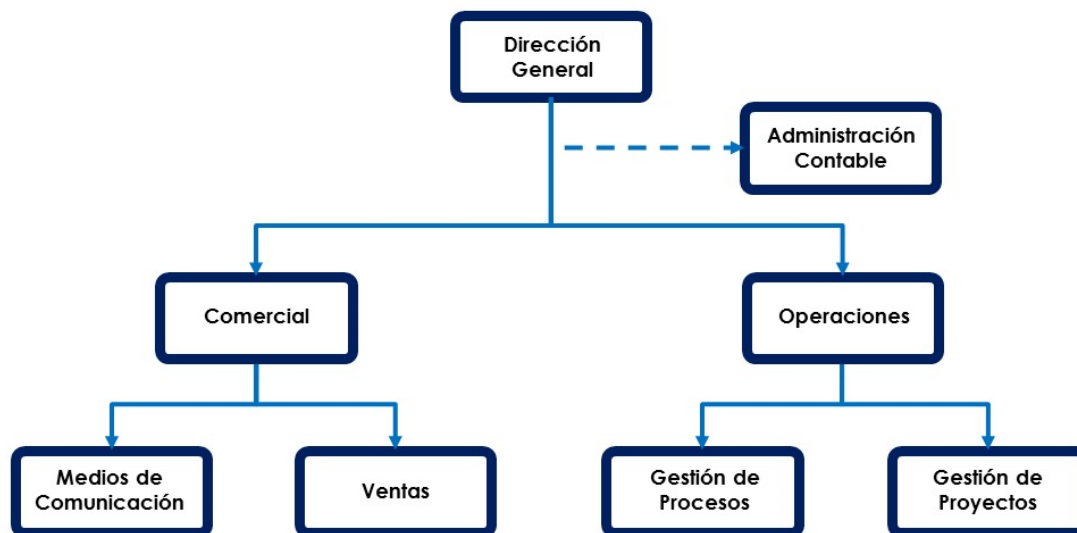
- Gestión contable y estados financieros.
- Facturación.
- Tramites del SAT.

- Administración de cuenta bancaria

Organigrama.

Figura 4

Propuesta de organigrama



Nota. En la figura de muestra la propuesta de estructura organizacional presentada a la dirección general de Corporativo Alfa. Fuente: Llamas (2020).

Objetivos

Gestión comercial.

Objetivo general.

Dar a conocer los servicios que presta el corporativo obteniendo un crecimiento progresivo de tráfico en redes sociales y nuevos clientes.

Objetivos específicos.

- Difundir y promocionar eventos y servicios.
- Mejorar la imagen corporativa.

Gestión de medios de comunicación.

Objetivo general.

Crear estrategias de marketing digital para generar crecimientos en redes sociales.

Objetivos específicos.

- Incrementar seguidores en redes sociales.
- Incrementar la difusión de publicaciones y la interacción en comentarios.

Ventas

Objetivo general.

Incrementar los ingresos y brindar atención al cliente de manera eficaz.

Objetivos específicos.

- Aumentar el ticket promedio
- Aumentar ventas a los clientes contactados por correo electrónico
- Crecimiento de la cartera de clientes

Gestión de operaciones***Objetivo general.***

Dar servicios y eventos de calidad aumentando la eficiencia.

Objetivos específicos.

- Aumentar el número de clientes que adquieren algún servicio a través de algún evento.
- Aumentar satisfacción del cliente
- Aumentar la eficiencia de los eventos

Gestión de proyectos***Objetivo general.***

Generar proyectos de alto impacto con resultados esperados y productivos.

Objetivos específicos.

- Productividad en el alcance de tiempo establecido de proyectos.

Gestión de procesos***Objetivo general.***

Desarrollar procesos con estructura de calidad y que generen automatización y productividad en los resultados.

Objetivos específicos.

- Grado de cumplimiento de cada proceso
- Aumentar la productividad de los procesos

Descripción de puestos

Competencias generales que los colaboradores de Corporativo ALFA deberán desarrollar o potenciar.

Tabla 2

Competencias Generales

Competencias Generales			
Aprendizaje	Empowerment	Mindfullnes	Pasión
CREATIVIDAD	DECISIÓN	ENFOQUE A RESULTADOS	ENERGÍA
Capacidad para proponer soluciones imaginativas y originales. Innovación e identificación de alternativas contrapuestas a los métodos y enfoques tradicionales	Capacidad para establecer una línea de acción adecuada en la resolución de problemas o tomar parte en un asunto concreto o tarea personal.	Tener amplia visión personal y en conjunto con el equipo del desempeño de las taras determinadas con base en un objetivo para cumplir con propósitos.	Capacidad para crear y mantener un nivel de actividad adecuado. Muestra el control, la resistencia y la capacidad de trabajo
DESARROLLO DE TALENTO	RESPONSABILIDAD		INFLUENCIA
Potenciar las habilidades de las personas a nuestro cargo mediante la realización de actividades (actuales y futuras).	Desarrollar confianza en las actividades desempeñadas, cumpliendo plazos, sacando adelante proyectos y pensando siempre en el trabajo en equipo y colaboración.		Causar impacto en los demás transmitido a través de una actividad positiva y de motivación.

Nota. La información que se muestra es una con base a las competencias esperadas por la dirección general de Corporativo Alfa para el logro de objetivos. Fuente: Llamas (2020).

Tabla 8*Puesto: Gestor comercial*

DATOS GENERALES	
Área: Comercial	Puesto: Gestor comercial
Nivel: Trainee	No. De Plazas: 1
Fecha de elaboración: 02 de marzo de 2022.	
Reporta a: Dirección General	
Clave del puesto: S/C	
OBJETIVO DEL PUESTO	
Crear una relación valiosa con los clientes por medio de materiales de difusión, aumentando ventas y atrayendo nuevos clientes.	
RELACIONES	
Interna:	Área comercial, ventas, medios de comunicación, operaciones y administración
Externa:	Redes sociales y pagina web, clientes.
FUNCIONES GENERALES	FUNCIONES ESPECÍFICAS
1. Diseñar estrategia de comunicación para canales digitales.	-Identificar tendencias del mercado

	-Retroalimentar publicaciones generadas por gestión de medios de comunicación.
2. Planeación de programas de difusión de webinars, cursos y talleres.	-Investigar temas más relevantes sobre el tema -proponer temario. -Realizar Benchmarking.
3. Generar presupuesto de publicidad e indicadores de medición de desempeño.	-Identificar necesidades del mercado. -Identificar canales.
4. Crear estrategias para incrementar la fidelización de los clientes.	-Compartir estrategias e información a las dos áreas relacionadas. -Trabajar en conjunto en el diseño de programas de plan de acción.
PERFIL	
Estudiante con seguro facultativo activo en últimos semestres o recién egresado de Lic. Administración de empresas, Lic. Mercadotecnia, o afín.	
CONOCIMIENTOS	

EXPERIENCIA LABORAL			
6 meses a 1 año.			
ACTITUDES			
1.Iniciativa		6.Gestión del tiempo	
2.Creatividad		7.Proactividad	
3.Efectividad		8.Comunicación	
4.Responsabilidad		9.Disciplina	
5.Cooperación			
DESTREZAS			
MANUALES: Manejo y control de equipo de computo			
MENTALES: Creatividad y pensamiento estratégico e innovador.			
CONDICIONES DE TRABAJO			
Espacios físicos adecuados con conexión a internet de calidad.			
ESCOLARIDAD REQUERIDA			
Educación básica:	Educación Media Superior:	Educación Técnica y/o equivalente:	Educación Superior
Si	Si	No	Si

CAPACITACIÓN			
Cursos:	Talleres:	Diplomados:	Otros:
No	No	No	No
PLAN DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO			
Inducción General a la empresa 1 día			
Inducción con las demás áreas de la empresa, 1 día			
Capacitación de procesos propios de Operación 2 días			
Retroalimentación en actividades 1 semana			
HORARIO			
Lunes a Viernes 9:00am-3:00pm			

Tabla 9.*Puesto: Gestor de Marketing*

DATOS GENERALES	
Área: Comercial	Puesto: Gestor de marketing
Nivel Tabular: Trainee	No. De Plazas: 1
Fecha de elaboración: 02 de marzo de 2022.	

Reporta a: Gestión comercial	
Clave del puesto: S/C	
OBJETIVO DEL PUESTO	
Crear contenido multimedia para impulsar posibles ventas.	
RELACIONES	
Interna:	Área comercial, ventas, medios de comunicación, operaciones y administración.
Externa:	Redes sociales y página web, clientes.
FUNCIONES GENERALES	FUNCIONES ESPECÍFICAS
1. Diseñar contenido de valor para redes sociales (relevante y útil)	-Coordinar con las áreas necesarias el intercambio de ideas y de información. -Investigar sobre las tendencias de mercado y generar propuestas. -Diseñar: Flyers, Infografías, Videos, Historias destacadas.
2. Planeación de publicaciones y contenidos basado en metas y estrategias de crecimiento.	-Gestionar las herramientas de planeación de publicaciones y contenidos.

3. Seguimiento del diseño de la imagen corporativa.	-Estructurar estrategias de propuesta de mejora continua para la imagen corporativa.
4. Crear estrategias para desarrollo atracción de mayores clientes analizarlas, medirlas y evaluarlas.	-Implementar tendencias de marketing digital -Mejorar continuamente las dinámicas en redes sociales. -Generar factores clave para atraer clientes.
PERFIL	
Estudiante con seguro facultativo activo en últimos semestres o recién egresado de Lic. Administración de empresas, Lic. Mercadotecnia, Ing. Gestión empresarial o afín.	
CONOCIMIENTOS	
Conocimientos de marketing digital, estrategias de venta, medios de comunicación y edición de imagen y video.	
EXPERIENCIA LABORAL	
6 meses a 1 año.	

ACTITUDES			
1.Iniciativa		6.Gestión del tiempo	
2.Creatividad		7.Proactividad	
3.Efectividad		8.Comunicación	
4.Responsabilidad		9.Disciplina	
5.Cooperación			
DESTREZAS			
MANUALES: Manejo y control de equipo de computo			
MENTALES: Creatividad y pensamiento estratégico e innovador.			
CONDICIONES DE TRABAJO			
Espacios físicos adecuados con conexión a internet de calidad.			
ESCOLARIDAD REQUERIDA			
Educación básica:	Educación Media Superior:	Educación Técnica y/o equivalente:	Educación Superior
Si	Si	No	Si
CAPACITACIÓN			
Cursos:	Talleres:	Diplomados:	Otros:

No	No	No	No
PLAN DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO			
Inducción General a la empresa 1 día			
Inducción con las demás áreas de la empresa, 1 día			
Capacitación de procesos propios de Operación 2 días			
Retroalimentación en actividades 4 a 6 semanas.			
HORARIO			
Lunes a viernes 9:00am-3:00pm			

Tabla 10.*Puesto: Gestor de ventas*

DATOS GENERALES	
Área: Comercial	Puesto: Gestor de ventas
Nivel Tabular: Trainee	No. De Plazas: 1
Fecha de elaboración: 02 de marzo de 2022	
Reporta a: Gestión comercial	
Clave del puesto: S/C	

OBJETIVO DEL PUESTO	
Atención al cliente y aumento de ventas.	
RELACIONES	
Interna:	Área comercial, ventas, medios de comunicación, operaciones y administración
Externa:	Clientes.
FUNCIONES GENERALES	FUNCIONES ESPECÍFICAS
1. Atención al cliente.	-Brindar información atención de los servicios que se requieran -Mantener contacto por llamada o por correo electrónico
2. Generar estrategias de venta y fijar metas.	-Conocer el mercado y generar estrategias. -Trabajar los nichos de mercado de acuerdo con cada servicio
3. Elaborar una cartera de clientes.	-Generar información de posibles clientes y clientes frecuentes.

4. Trabajar bases de datos de posibles clientes.	-Contactar frecuentemente y convencer a clientes potenciales
5. Promocionar servicios y eventos.	-Enviar correos con material de apoyo e información.
6. Seguimiento de indicadores de rendimiento.	-Monitorear indicadores y generar reportes de resultados.
PERFIL	
Estudiante con seguro facultativo activo en últimos semestres o recién egresado de la carrera de Lic. Administración de empresas, Lic. Mercadotecnia, o afín.	
CONOCIMIENTOS	
Conocimientos de estrategias de venta, atención al cliente y manejo de cartera de clientes.	
EXPERIENCIA LABORAL	
6 meses a 1 año.	
ACTITUDES	
1.Negociación	6.Gestión del tiempo
2.Atención al cliente	7.Proactividad
3.Efectividad	8.Paciencia

4.Responsabilidad		9.Disciplina	
5.Comunicación eficaz		10.Persistencia	
DESTREZAS			
MANUALES: Manejo y control de equipo de computo			
MENTALES: Paciencia e insistencia que permitan generar una buena relación con el cliente.			
CONDICIONES DE TRABAJO			
Espacios físicos adecuados con conexión a internet de calidad.			
ESCOLARIDAD REQUERIDA			
Educación básica:	Educación Media Superior:	Educación Técnica y/o equivalente:	Educación Superior
Si	Si	No	Si
CAPACITACIÓN			
Cursos:	Talleres:	Diplomados:	Otros:
No	No	No	No
PLAN DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO			
Inducción General a la empresa 1 día			

Inducción con las demás áreas de la empresa, 1 día
Capacitación de procesos propios de Operación 2 días
Retroalimentación en actividades 1 semana.
HORARIO
Lunes a viernes 9:00am-3:00pm

Tabla 11.*Puesto: Gestor de operaciones*

DATOS GENERALES		
Área: Operaciones	Puesto: Gestor de operaciones	
Nivel Tabular: Trainee		No. De Plazas: 1
Fecha de elaboración: 02 de marzo de 2022		
Reporta a: Dirección general		
Clave del puesto: S/C		
OBJETIVO DEL PUESTO		
Gestionar las actividades de operación y su desarrollo enfocado al producto final		
RELACIONES		

Interna:	Área de operaciones, marketing y administración	
Externa:	Cliente directo	
FUNCIONES GENERALES		FUNCIONES ESPECÍFICAS
1. Mejorar la eficacia de las operaciones		-Comunicar la información necesaria a los encargados de futuros proyectos. -Comunicar la información necesaria sobre la operación al encargado de gestión de procesos.
2. Realizar cursos, webinars, capacitaciones, etc.		-Desarrollo en todos los servicios de la empresa. -Desarrollar los eventos de coaching.
3. Crear planeación de operaciones mensuales.		-Comunicar al equipo los eventos próximos y proyectos.
PERFIL		
Estudiante con seguro facultativo activo en últimos semestres o recién egresado de la carrera de Lic. Administración, Lic. Psicología o afín.		

CONOCIMIENTOS	
Conocimientos de coaching, recursos humanos y consultoría	
EXPERIENCIA LABORAL	
6 meses a 1 año.	
ACTITUDES	
1.Iniciativa	6.Gestión del tiempo
2.Persuasión	7.Proactividad
3.Efectividad	8.Planificación
4.Responsabilidad	9.Disciplina
5.Comunicación asertiva	10.Escucha
DESTREZAS	
MANUALES: Manejo y control de equipo de computo	
MENTALES: Atraer la atención y enfoque para ser claro.	
CONDICIONES DE TRABAJO	
Espacios físicos adecuados	
ESCOLARIDAD REQUERIDA	

Educación básica:	Educación Media Superior:	Educación Técnica y/o equivalente:	Educación Superior
Si	Si	No	Si
CAPACITACIÓN			
Cursos:	Talleres:	Diplomados:	Otros:
Si	No	No	No
-Coaching			
PLAN DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO			
Inducción General a la empresa 1 día			
Inducción con las demás áreas de la empresa, 1 día			
Capacitación de procesos propios de Operación 2 días			
Retroalimentación en actividades 1 semana.			
HORARIO			
Lunes a viernes 9:00am-3:00pm			

Tabla 12.*Puesto Gestor de proyectos.*

DATOS GENERALES	
Área: Operaciones	Puesto: Gestor de proyectos
Nivel Tabular: Trainee	No. De Plazas: 1
Fecha de elaboración: 02 de marzo de 2022	
Reporta a: Gestión de operaciones	
Clave del puesto: S/C	
OBJETIVO DEL PUESTO	
Generar estructura y coordinación de actividades para el desarrollo de proyectos enfocados al producto final.	
RELACIONES	
Interna:	Área de operaciones, marketing y administración
Externa:	N/A
FUNCIONES GENERALES	FUNCIONES ESPECÍFICAS
1. Desarrollo de proyectos desde la fase inicial hasta la final.	-Generación de propuestas para el desarrollo de proyectos y gestión estratégica. -Planeación de temarios.

2. Distribución del presupuesto para cada fase.	-Gestionar los recursos y presupuestos con los que dispone el proyecto.
3. Implementar métodos de control para el plan de proyecto.	- Planear fechas de entregables a través de herramientas como: -Gantt -PERT -CADENA CRITICA
4. Coordinación del trabajo en equipo.	-Asignar actividades al equipo involucrado en el proyecto.
5. Documentar y realizar informes sobre los resultados del proyecto	-Analizar y documentar los resultados con base en resultados esperados y obtenidos.

PERFIL

Estudiante con seguro facultativo activo en últimos semestres o recién egresado de la carrera de Lic. Administración de empresas, Lic. Mercadotecnia, o afín.

CONOCIMIENTOS

Conocimientos de medios y herramientas de edición, conocimientos básicos de equipos tecnológicos.	
EXPERIENCIA LABORAL	
6 meses a 1 año.	
ACTITUDES	
1.Iniciativa	6.Gestión del tiempo
2.Creatividad	7.Proactividad
3.Efectividad	8.Flexible
4.Responsabilidad	9.Disciplina
5.Cooperación	
DESTREZAS	
MANUALES: Manejo y control de equipo de computo	
MENTALES: Creatividad y pensamiento innovador que permitan el desarrollo de proyectos y propuestas de valor.	
CONDICIONES DE TRABAJO	
Espacios físicos adecuados	
ESCOLARIDAD REQUERIDA	

Educación básica:	Educación Media Superior:	Educación Técnica y/o equivalente:	Educación Superior
Si	Si	No	Si
CAPACITACIÓN			
Cursos:	Talleres:	Diplomados:	Otros:
No	No	No	No
PLAN DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO			
Inducción General a la empresa 1 día			
Inducción con las demás áreas de la empresa, 1 día			
Capacitación de procesos propios de Operación 2 días			
Retroalimentación en actividades 4 a 6 semanas			
HORARIO			
Lunes a viernes 9:00am-3:00pm			

Tabla 13.*Puesto: Gestor de procesos*

DATOS GENERALES

Área: Operaciones	Puesto: Gestor de procesos	
Nivel Tabular: Trainee		No. De Plazas: 1
Fecha de elaboración: 02 de marzo de 2022		
Reporta a: Gestión de operaciones.		
Clave del puesto: S/C		
OBJETIVO DEL PUESTO		
Gestionar los procesos, documentarlos y generar estrategias de automatización y mejora.		
RELACIONES		
Interna:	Área de operaciones, marketing y administración	
Externa:	N/A	
FUNCIONES GENERALES		FUNCIONES ESPECÍFICAS
1. Gestionar la documentación de procesos.		-Desarrollar de manuales de procesos. -Desarrollar procesos de planeación y gestión -Elaborar guías documentales para los procesos de capacitación.

2. Desarrollar estrategias de automatización de procesos.	-Diseñar graficas de Gantt y otras herramientas de gestión de proyectos y programas que permitan la automatización de su implementación.
3. Medición y evaluación	-Diseñar indicadores de desempeño. -Evaluar resultados. -Diseñar y comunicar propuestas de mejora estratégicas.
PERFIL	
Estudiante con seguro facultativo activo en últimos semestres o recién egresado de la carrera de Lic. Administración Ing. Industrial, Ing. en Gestión empresarial o afín.	
CONOCIMIENTOS	
Conocimientos de gestión de procesos desarrollo de indicadores	
EXPERIENCIA LABORAL	
6 meses a 1 año	

ACTITUDES			
1.Iniciativa		6.Gestión del tiempo	
2.Análisis		7.Proactividad	
3.Efectividad		8.Planificación	
4.Responsabilidad		9.Disciplina	
5.Cooperación		10.Resolución de problemas	
DESTREZAS			
MANUALES: Manejo y control de equipo de computo			
MENTALES: Creatividad y pensamiento innovador que permitan el desarrollo de proyectos y propuestas de valor.			
CONDICIONES DE TRABAJO			
Espacios físicos adecuados			
ESCOLARIDAD REQUERIDA			
Educación básica:	Educación Media Superior:	Educación Técnica y/o equivalente:	Educación Superior
Si	Si	No	Si
CAPACITACIÓN			

Cursos:	Talleres:	Diplomados:	Otros:
No	No	No	No
PLAN DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO			
Inducción General a la empresa 1 día			
Inducción con las demás áreas de la empresa, 1 día			
Capacitación de procesos propios de Operación 2 días			
Retroalimentación en actividades 4 a 6 semanas			
HORARIO			
Lunes a viernes 9:00am-3:00pm			

Tabla 14.*Puesto: Reclutamiento y selección*

DATOS GENERALES	
Área: Operaciones	Puesto: Reclutamiento y selección
Nivel Tabular: Trainee	No. De Plazas: 1
Fecha de elaboración: 02 de marzo de 2022	
Reporta a: Dirección general	

Clave del puesto: S/C	
OBJETIVO DEL PUESTO	
Gestionar el capital humano de la empresa y los procesos de reclutamiento interno y externo.	
RELACIONES	
Interna:	Administración y operaciones.
Externa:	Clientes y candidatos.
FUNCIONES GENERALES	FUNCIONES ESPECÍFICAS
1. Gestión y desarrollo del capital humano.	-Realizar entrevistas y acompañamiento a candidatos. -Realizar pruebas de selección -Gestionar capacitación e indicadores de desempeño o KPI's.
2. Desarrollo de proyectos externos de reclutamiento y selección	-Realizar las actividades relacionadas con el proceso de Jobhunting -Realizar las actividades relacionadas con el proceso de reclutamiento y selección

	-Analizar y seleccionar CV's y aplicar entrevistas a candidatos.
3. Implementación de estrategias de formación y desarrollo profesional.	-Actualizar conocimiento de los colaboradores y reconocer el desempeño. -Potenciar el desarrollo de competencias y habilidades.
PERFIL	
Estudiante con seguro facultativo activo en últimos semestres o recién egresado de la carrera de Lic. Administración, Ing. Gestión empresarial, psicología o a fin.	
CONOCIMIENTOS	
Conocimientos de gestión de empresas y administración.	
EXPERIENCIA LABORAL	
6 meses a 1 año	
ACTITUDES	
1.Iniciativa	6.Gestión del tiempo
2.Organización	7.Proactividad
3.Efectividad	8.Análisis

4.Responsabilidad		9.Disciplina	
5.Cooperación		10.Planeación	
DESTREZAS			
MANUALES: Manejo y control de equipo de computo			
MENTALES: Comunicación asertiva que permita la interacción con procesos de apoyo.			
CONDICIONES DE TRABAJO			
Espacios físicos adecuados			
ESCOLARIDAD REQUERIDA			
Educación básica:	Educación Media Superior:	Educación Técnica y/o equivalente:	Educación Superior
Si	Si	No	Si
CAPACITACIÓN			
Cursos:	Talleres:	Diplomados:	Otros:
No	No	No	No
PLAN DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO			
Inducción General a la empresa 1 día			
Inducción con las demás áreas de la empresa, 1 día			

Capacitación de procesos propios de Operación 2 días
Retroalimentación en actividades 1 semana.
HORARIO
Lunes a viernes 9:00am-3:00pm

Tabla 15.*Puesto: Gestor administrativo*

DATOS GENERALES	
Área: Administración	Puesto: Gestor administrativo.
Nivel Tabular: Trainee	No. De Plazas: 1
Fecha de elaboración: 02 de marzo de 2022	
Reporta a: Dirección general	
Clave del puesto: S/C	
OBJETIVO DEL PUESTO	
Gestionar el proceso administrativo de la empresa en conjunto con el proceso de apoyo.	
RELACIONES	
Interna:	Área comercial y operaciones.

Externa:	Corporativo Alfa	
FUNCIONES GENERALES		FUNCIONES ESPECÍFICAS
1. Apoyar en el proceso administrativo		-Comunicar la información más relevante del proceso administrativo. -Gestionar los procesos administrativos internos.
2. Actualizar registro y almacenamiento de información		-Gestionar la información necesaria y almacenarla.
3. Realizar reporte de gastos		-Realizar las actividades relacionadas con gastos y administración de presupuestos.
PERFIL		
Estudiante con seguro facultativo activo en últimos semestres o recién egresado de la carrera de Lic. Administración, Ing. Gestión empresarial o a fin.		
CONOCIMIENTOS		
Conocimientos de gestión de empresas y administración.		
EXPERIENCIA LABORAL		
6 meses a 1 año.		

ACTITUDES			
1.Iniciativa		6.Gestión del tiempo	
2.Organización		7.Proactividad	
3.Efectividad		8.Planificación	
4.Responsabilidad		9.Disciplina	
5.Cooperación		10.Planeación	
DESTREZAS			
MANUALES: Manejo y control de equipo de computo			
MENTALES: Comunicación asertiva que permita la interacción con procesos de apoyo.			
CONDICIONES DE TRABAJO			
Espacios físicos adecuados			
ESCOLARIDAD REQUERIDA			
Educación básica:	Educación Media Superior:	Educación Técnica y/o equivalente:	Educación Superior
Si	Si	No	Si
CAPACITACIÓN			
Cursos:	Talleres:	Diplomados:	Otros:

No	No	No	No
PLAN DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO			
Inducción General a la empresa 1 día			
Inducción con las demás áreas de la empresa, 1 día			
Capacitación de procesos propios de Operación 2 días			
Retroalimentación en actividades 1 semana.			
HORARIO			
Lunes a viernes 9:00am-3:00pm			

Tabla 16.*Puesto: Gestor contable.*

DATOS GENERALES	
Área: Administración	Puesto: Gestor contable.
Nivel Tabular: Trainee	No. De Plazas: 1
Fecha de elaboración: 02 de marzo de 2022	
Reporta a: Dirección general	
Clave del puesto: S/C	

OBJETIVO DEL PUESTO	
Gestionar los recursos financieros y organización de las actividades económicas.	
RELACIONES	
Interna:	Área comercial y operaciones.
Externa:	Clientes y proveedores.
FUNCIONES GENERALES	FUNCIONES ESPECÍFICAS
1. Gestión y control de documentación	-Comunicar la información más relevante del proceso administrativo. -Gestionar los procesos administrativos internos.
2. Control de documentación de operaciones financieras.	-Gestionar la información necesaria y almacenarla.
3. Realizar reporte de gastos	-Realizar las actividades relacionadas con gastos y administración de presupuestos.
PERFIL	
Estudiante con seguro facultativo activo en últimos semestres o recién egresado de la carrera de Lic. Administración, Ing. Gestión empresarial, Lic. Contabilidad o a fin.	

CONOCIMIENTOS	
Conocimientos de gestión de empresas y administración.	
EXPERIENCIA LABORAL	
6 meses a 1 año.	
ACTITUDES	
1.Iniciativa	6.Gestión del tiempo
2.Organización	7.Proactividad
3.Efectividad	8.Planificación
4.Responsabilidad	9.Disciplina
5.Cooperación	10.Planeación
DESTREZAS	
MANUALES: Manejo y control de equipo de computo	
MENTALES: Comunicación asertiva que permita la interacción con procesos de apoyo.	
CONDICIONES DE TRABAJO	
Espacios físicos adecuados	
ESCOLARIDAD REQUERIDA	

Educación básica:	Educación Media Superior:	Educación Técnica y/o equivalente:	Educación Superior
Si	Si	No	Si
CAPACITACIÓN			
Cursos:	Talleres:	Diplomados:	Otros:
No	No	No	No
PLAN DE INDUCCIÓN Y ENTRENAMIENTO			

Inducción General a la empresa 1 día

Inducción con las demás áreas de la empresa, 1 día

Capacitación de procesos propios de Operación 2 días

Retroalimentación en actividades 1 semana.

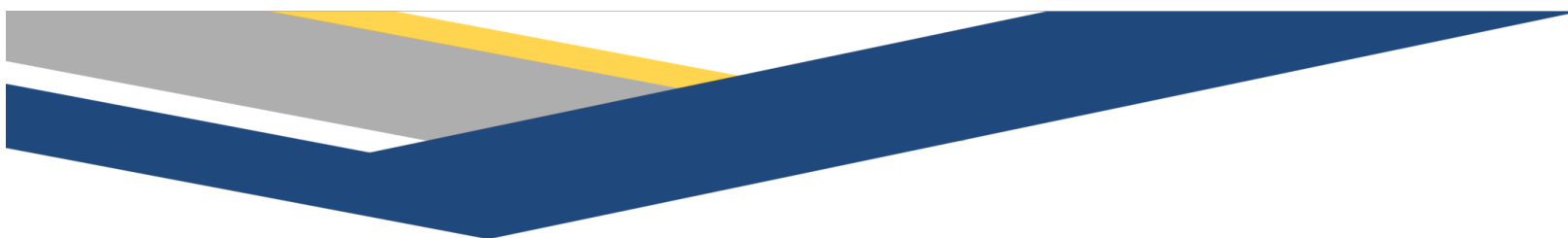
HORARIO

Lunes a viernes 9:00am-3:00pm



XII. Manual de Proceso Trainee para Corporativo Alfa.

MANUAL DE PROCESO TRAINEE



	PROCESO DE TRAINEE	Edicion:1
	Fecha de edición:15-enero-2021	Páginas 82 de 13

OBJETIVO

Especificar las actividades que se ejecutan dentro de Corporativo Alfa en el proceso Trainee para identificar y desarrollar candidatos con potencial ofreciendo un plan de carrera profesional, constante capacitación y aprendizaje con la finalidad de que se genere un sentido de pertenencia y crecimiento laboral de manera exitosa.

Propósito.

Documentar el proceso de trainee.

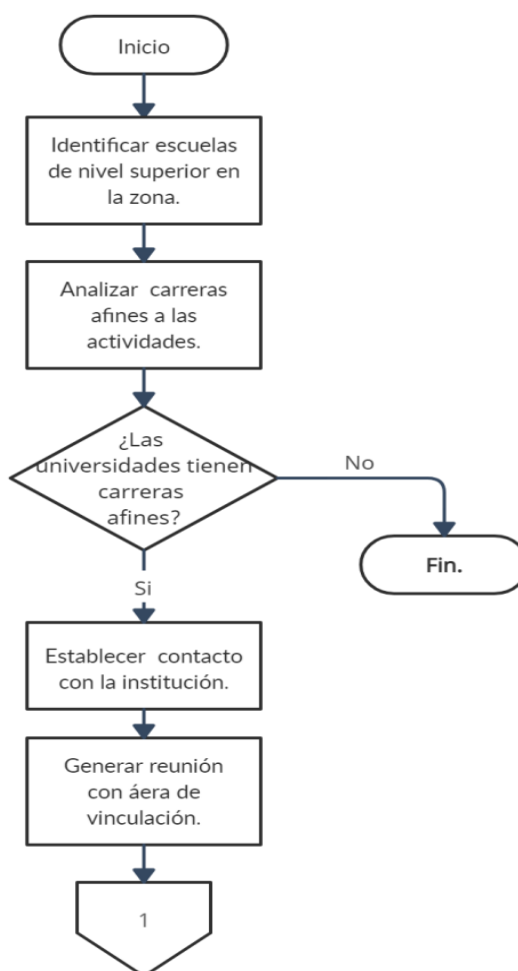
Alcance

El procedimiento es aplicable para integrantes del proceso de trainee del área de operaciones del centro de trabajo.

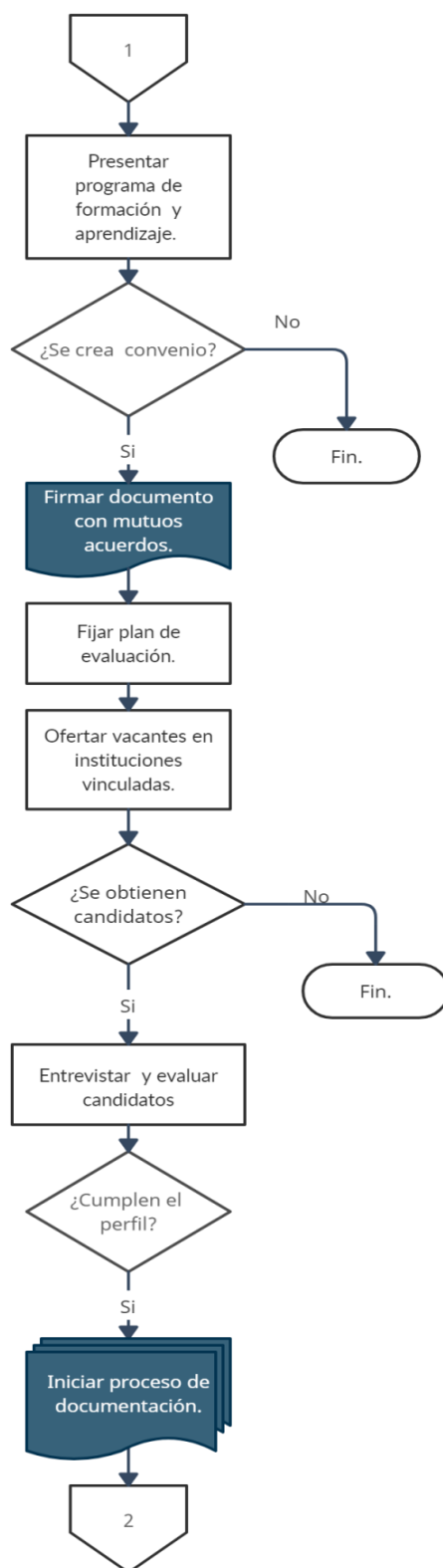
Diagrama de Flujo

El siguiente diagrama describe el conjunto de actividades que completan el proceso de Trainee:

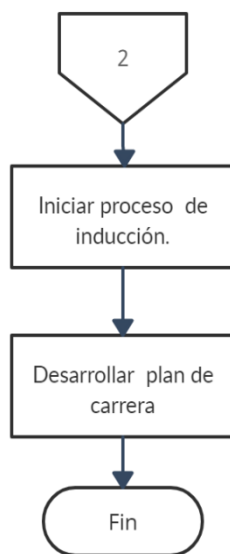
	PROCESO DE TRAINEE	Edicion:1
	Fecha de edición:15-enero-2021	Páginas 3 de 13

Figura 5*Diagrama de Flujo proceso Trainee*

	PROCESO DE TRAINEE	Edición:1 84
	Fecha de edición:15-enero-2021	Páginas 4 de 13



	PROCESO DE TRAINEE	Edición:1
	Fecha de edición:15-enero-2021	Páginas 5 de 13



1. Identificar escuelas de nivel superior en la zona.

Descripción de actividad

- Realizar una investigación general sobre las universidades en zonas cercanas al centro de trabajo.
- Analizar las escuelas que sean afines con el giro del centro de trabajo, considerando algunos datos como:

	PROCESO DE TRAINEE	Edición:1
	Fecha de edición:15-enero-2021	Páginas 6 de 13

-Carreras.

-Perfiles de egreso.

-Planes de estudio.

-Programa de prácticas.

-Sistema Dual

2. Analizar carreras afines a las actividades.

Descripción de actividad

- Seleccionar las escuelas que sean más atractivas de acuerdo con la información de la institución educativa.
- Analizar a detalle los planes de estudio, perfiles de egreso y los programas de servicio social, residencias profesionales o sistemas Dual.
- Identificar y elegir las universidades que tengan carreras afines a posibles puestos que se ofertan en el centro de trabajo y relacionados con áreas como:
 - Planeación.
 - Marketing.
 - Administración.
 - Atracción y selección de talento.
 - Gestión de procesos.

- Gestión de proyectos.
- Recursos Humanos.
- Desarrollo Organizacional.

3. Establecer contacto con la institución.

Descripción de actividad

- Buscar los datos de contacto de la institución o en su caso del departamento de vinculación.
- Enviar correo electrónico, realizar una llamada telefónica o acudir a la institución y exponer la razón por la que se contacta; la cual es, establecer un convenio de proceso trainee.

4. Generar reunión con área de vinculación.

Descripción de actividad

- Programar una reunión con el área de vinculación encargado de los temas de servicio social, prácticas profesionales, programa Dual, etc.
- Preparar documentos y material del proceso interno de trainee para presentarlo.

	PROCESO DE TRAINEE	Edicion:1
	Fecha de edición:15-enero-2021	Páginas 7 de 13

5. Presentar programa de formación y aprendizaje.

Descripción de actividad

- Exponer la propuesta de desarrollo profesional para los candidatos postulados en el proceso trainee.
- Capacitación.
- Evaluación de desempeño.
- Desarrollo.
- Asignación de actividades.
- Descripción de puesto trainee.

6. Firmar documento con mutuos acuerdos.

Descripción de actividad

- Establecer mutuos acuerdos en el convenio con la institución.
- Firmar el documento.

7. Fijar plan de evaluación.

Descripción de actividad

	PROCESO DE TRAINEE	Edición:1
	Fecha de edición:15-enero-2021	Páginas 8 de 13

- Presentar descripción de puestos destinada al trainee.
- Presentar el plan de carrera.

8. Ofertar vacantes en instituciones vinculadas.

Descripción de actividad

- Diseñar material de difusión de vacantes con datos de contacto e información general del puesto.
- Compartir información de la vacante con el departamento encargado de difundirla con los alumnos que se encuentran en algún proceso de vinculación.

9. Entrevistar y evaluar candidatos.

Descripción de actividad

- Dar seguimiento a los CV de los postulados.
- Revisar la información, perfil, etc. Evaluar si es un candidato apto para el puesto solicitado y seleccionar a los que serán considerados para la siguiente etapa.
- Contactar vía correo electrónico o vía telefónica a los candidatos seleccionados para agendar una primera entrevista.
- Llevar a cabo entrevista por competencias y presentar información general de la vacante (requisitos, horarios, actividades, etc.), enfatizar sobre sus expectativas laborales,

formación profesional e información general que permita tener una percepción clara del candidato.

- Seleccionar al candidato que cumpla con perfil solicitado.
- Notificar al candidato que fue seleccionado para ocupar el puesto.
- Dar instrucciones al candidato de la siguiente etapa (Requisitos y proceso de documentación)

10. Iniciar proceso de documentación.

Descripción de actividad

- Informar al candidato que debe presentar la siguiente documentación para su contratación:
 - 1.- Acta de nacimiento
 - 2.-Acta de Matrimonio (si aplica)
 - 3.- Identificación IFE / INE (Credencial de Elector)
 - 4.- Comprobante de domicilio (luz, agua, teléfono, edo. De cuenta)
 - 5.- Alta ante el IMSS o credencial del IMSS
 - 6.- CURP
 - 7.- Último (o últimos) comprobante(s) de estudios en original y copia
 - 8.- 02 Cartas de recomendación laborales (opcional)
 - 9.- 01 Carta de recomendación personal.

	PROCESO DE TRAINEE	Edición:1
	Fecha de edición:15-enero-2021	Páginas 9 de 13

10.- 02 Fotografías infantiles RECIENTES y con CAMISA BLANCA

11.- Cartilla (en caso de caballeros)

12.- Aviso de retención por Crédito INFONAVIT, en caso de tenerlo

13.- RFC

14.- Comprobante de afore

- Crear expediente con la documentación recibida.
- Validar referencias laborales y personales.
- Firmar contrato.

11. Iniciar proceso de inducción.

Descripción de actividad

Cronograma de inducción

Tiempo establecido: 10 Días.

Tabla 17.

Proceso de inducción para el trainee.

	Días									
Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

1.Reunión			
2.Presenar manual trainee			
3.Presentar Código de ética			
4.Iniciar inducción a actividades			
5.Capacitar			
6.Acompañamiento			

1. Realizar reunión con todo el equipo de trabajo del corporativo de todas las áreas y el trainee.

- Dar un mensaje de bienvenida por el director general y fundador de Corporativo Alfa
- Presentar las áreas que componen la empresa y sus integrantes.
- Presentar las áreas que componen la empresa y sus integrantes.
- Presentar la filosofía de la organización (Misión Visión, Objetivo y Valores).
- Dar a conocer todos los servicios que brinda la empresa, así como los clientes con los que se cuenta actualmente.

2. Presentar manual trainee.

- Dar al trainee vía electrónica el manual de bienvenida con la información referente a la inducción y bienvenida a la empresa

3. Presentar Código de ética.

	PROCESO DE TRAINEE	Edicion:1
	Fecha de edición:15-enero-2021	Páginas 10 de 13

- Dar al trainee vía electrónica el código de ética de la empresa.
- Comentar puntos importantes del código de ética.

4. Iniciar inducción a actividades

- Explicar de manera general las actividades específicas a desarrollar en el puesto trainee.

5. Capacitar.

- Dar al trainee al inicio de capacitación los siguientes documentos de procesos internos del área de operaciones, indicar que se debe dar lectura a los documentos:

- Manual proceso de Job Hunting.
- Manual servicio de atracción de talento.
- Guía para entrevista.
- Manual de consultoría NOM-019-STPS

- Realizar reunión con el trainee dar un curso, explicar y retroalimentar sobre la información de los manuales y guías.

- Aclarar totalmente cualquier duda.

	PROCESO DE TRAINEE	Edición:1
	Fecha de edición:15-enero-2021	Páginas 11 de 13

-Dar al trainee capacitación los siguientes documentos de procesos internos del área de operaciones, indicar que se debe dar lectura a los documentos:

- Manual de consultoría implementación NOM-030.
- Manual asesoría NOM-035-STPS.
- Manual capacitación NOM-035-STPS.
- Manual de consultoría implementación NOM-035.

-Realizar reunión con el trainee dar un curso, explicar y retroalimentar sobre la información de los manuales y guías.

-Aclarar totalmente cualquier duda.

6. Acompañamiento.

-Asignar al trainee actividades semanales.

-Retroalimentar áreas de oportunidad.

-Reconocer el desempeño y casos de éxito al trainee.

12. Desarrollar plan de carrera.

Descripción de actividad

- Entregar al trainee el documento referente al plan de carrera y comentar de forma breve y general el objetivo y el plan de seguimiento a seguir.
- Desarrollar el nivel C en un tiempo recomendado de 1 mes.
- Retomar temas de inducción siguiendo el programa del plan de carrera
- Realizar curso de “Empowerment” al finalizar la teoría llevar a cabo la dinámica y responder la evaluación final.
- Realizar curso de “Trabajo en equipo” al finalizar la teoría llevar a cabo el caso práctico y responder la evaluación final Trabajo en equipo.
- Desarrollar el nivel B en un tiempo recomendado de 2 mes.
- Realizar curso de “Importancia de las Conversaciones de calidad” al finalizar la teoría llevar a cabo la dinámica y responder la evaluación final.
- Realizar curso “Asertividad en la Toma de decisiones” al finalizar la teoría llevar a cabo la dinámica y responder la evaluación final.
- Desarrollar el nivel B en un tiempo recomendado de 1 mes.
- Realizar curso “Pilares y responsabilidades de un Líder” al finalizar la teoría llevar a cabo la dinámica y responder la evaluación final.
- Realizar curso “Capacidades a desarrollar para ser un Líder efectivo” al finalizar la teoría llevar a cabo la dinámica y responder la evaluación final.

Figura 6

Plan de Carrera para Trainee.



Nota: En la figura se muestran los niveles y duración de cada etapa en el plan de carrera del Trainee en Corporativo Alfa. Fuente: Llamas (2020).

Conclusiones

El diseño organizacional es de suma importancia en el crecimiento de las organizaciones, así como la planeación, dando las bases sólidas para su crecimiento y mejor posicionamiento, cumpliendo así también con la demanda del mercado ofreciendo servicios de calidad, se debe aplicar de manera eficaz para poder obtener resultados.

El desarrollo del diseño organizacional podrá utilizarse para generar una cultura organizacional que aporte un valor agregado al centro de trabajo, así como una mayor organización y administración en las actividades, definiendo roles a cada colaborador, mismos que podrán desempeñar las actividades encomendadas de manera específica y así potenciar las competencias que su puesto demande.

El manual del proceso trainee podrá ser utilizado para el desarrollo de talento interno, con un sistema bien establecido, permitiendo tener una propuesta de valor sólida para las instituciones de nivel superior al momento de realizar convenios y garantizar el desarrollo de profesionales de calidad en una oportunidad laboral, además de la base para el posible desarrollo de un plan de crecimiento.

Durante la estadía se adquirieron conocimientos en temas principalmente en la gestión de proyectos, procesos implicando el desarrollo de manuales de procesos y políticas además de temas enfocados a la gestión del capital humano principalmente en el proceso de reclutamiento y las herramientas utilizadas. Capacitación e implementación de la NOM-035-STPS-2019, a través del desarrollo de cursos de capacitación y webinars.

Este proceso permitió comprender más sobre el mundo laboral, así como adquirir ciertas habilidades esenciales como puntualidad, trabajo en equipo, comunicación, liderazgo y sobre

todo adaptabilidad que por el momento es vital para mantener un posicionamiento en el mercado tan cambiante e incierto debido a la emergencia sanitaria actual. También contribuyo en reafirmar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación profesional aplicada en un correcto diseño y planeación de proyectos, y de esta forma teniendo la cultura de seguir construyendo un aprendizaje continuo con el propósito de mantener una capacitación constante. Los conocimientos y habilidades adquiridas permitieron conocer las áreas de la empresa de mayor interés para el desarrollo profesional a futuro.

La empresa es apta para futuros proyectos de residencias ya sea proponiendo proyectos nuevos o dando seguimiento al presente proyecto, el cual es la base para seguir desarrollando la gestión estratégica y mejorando el proceso trainee, que es el principal factor para desempeñar las operaciones dentro del centro de trabajo.

El hecho de que la empresa este en pleno crecimiento, le permite ser una buena elección para desarrollar futuros proyectos, además que, si se tiene un posicionamiento considerable en el mercado, la demanda permitirá agregar nuevas áreas a la empresa y se podrán desarrollar diferentes proyectos no solo en el área de gestión y administración.

Recomendaciones

Se recomienda seguir actualizando los perfiles de puesto, organigrama y áreas de la empresa de igual forma considerar la opción de agregar las áreas que correspondan y demande la operación para continuar agregando valor y cubrir la demanda del mercado.

Considerar desarrollar y establecer un plan de crecimiento para los trainee de esta forma se puede retener talento.

Competencias desarrolladas

Competencias desarrolladas y/o aplicadas.

1. **Adaptabilidad:** Ante los cambios y la emergencia sanitaria se desarrolla la capacidad para permanecer dentro del contexto laboral actual a través de los retos que se presentaban, así como al enfrentar nuevas tareas, para cumplir con los objetivos eficazmente.
2. **Toma de decisión:** A través de los valores de la empresa y el empowerment se desarrolla la línea de acción adecuada en la resolución de problemas, implicarse o tomar parte en un asunto o tarea personal.
3. **Liderazgo:** Alineado con la cultura organizacional de la empresa y utilización de los rasgos y métodos interpersonales se aplica con el fin de guiar hacia los objetivos en común del equipo.
4. **Trabajo en equipo:** Se aplica la participación en el equipo de trabajo para obtener resultados a través de actividades específicas como:
 - Celebración de éxitos grupales.
 - Comunicación efectiva.
 - Objetivos establecidos en común.

5. **Creatividad:** Desarrollo de soluciones creativas y originales, innovando e identificando las alternativas contrapropuestas a los métodos y enfoques tradicionales.

Fuentes de información

Alles. (2005). Dirección estratégica de Recursos Humanos.

Anónimo. (s.f.). *Softgrade*. Obtenido de Softgrade: <https://softgrade.mx/manual-de-procedimientos/>

Arturo, H. P. (2017). *Desarrollo organizacional. Teoría prácticas y casos*. México: Pearson.

Cardy, L. R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*. Madrid: Pearson.

Cázares, I. C. (2017). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES.

Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2018). *Planeación estratégica: fundamentos y aplicaciones*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: una visión*

integral de la moderna administración de las organizaciones . México: McGraw-Hill

Interamericana.

CUAED UNAM. (2017). *programas cuaed unam*. Obtenido de programas cuaed unam:

https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1154/mod_resource/content/1/contenido/index.html

Enrique Benjamín, F. F. (2009). Empowerment. En F. F. Enrique Benjamín, *Organización de empresas* (pág. 384). México: Mc Graw Hill.

Enrique, F. (2004). Tipos de organigramas. En F. Enrique, *Organización de empresas* (pág. 79 al 86). Mc Graw Hill.

Feldman, P. M. (2016). *Empresas responsables y competitivas*. Perú: Pearson.

Fonesca, M. d. (2017). *Comunicación oral y composición escrita*. México: Pearson Educación.

Gareth R. Jones, a. J. (2019). *Administración contemporánea*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Huerta Mata, J. J. (2014). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Pearson.

Juarez, R. A. (2018). *Administración de la compensación* . México: Pearson.

Lens, A. (22 de septiembre de 2020). *Factorial Blog*. Obtenido de Factorial Blog:

<https://factorial.mx/blog/organigrama-empresa-tipos/>

por Harold Koontz, ,. H. (2017). *Administración: una perspectiva global, empresarial y de innovación* . México: McGraw-Hill Interamericana.

- R.David, F. R. (2017). *Conceptos de Administración estratégica*. México: Pearson.
- Ricardo, D. G. (2017). *Administración de recurso umanos enfoque latinoamericano*. México: Pearson.
- Robbins Stephen P, D. D. (2017). *Fundamentos de administación*. México: Pearson.
- Robbins, S. P. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Rosa A Carvallo Gajardo, N. A. (2016). *Formación basada en competencias un enfoque orientado al aprendizaje*. México: Pearson .
- S, W. D. (2016). *Desarrollo de habilidades directivas*. México: Pearson.
- Sánchez, H. P. (25 de 10 de 2018). *w.blog*. Obtenido de w.blog:
<https://www.bewanted.com/mx/blog/que-es-un-trainee>
- Torres, B. E. (2017). *Habilidades directivas: teoría, autoaprendizaje, desarrollo y crecimiento*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Uriostegui, M. (2018 de Febrero de 2019). *Desarrollando el talento*. Obtenido de
 Desarrollando el talento: <https://desarrollandoeltalento.com.mx/training-que-es-y-cuales-son-sus-ventajas/>
- William B. Werther Jr., ,. K. (2019). *Administración del capital humano*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Anexos

Anexo A. Entrevista de análisis de puesto



Fecha: 29 de septiembre de 2020

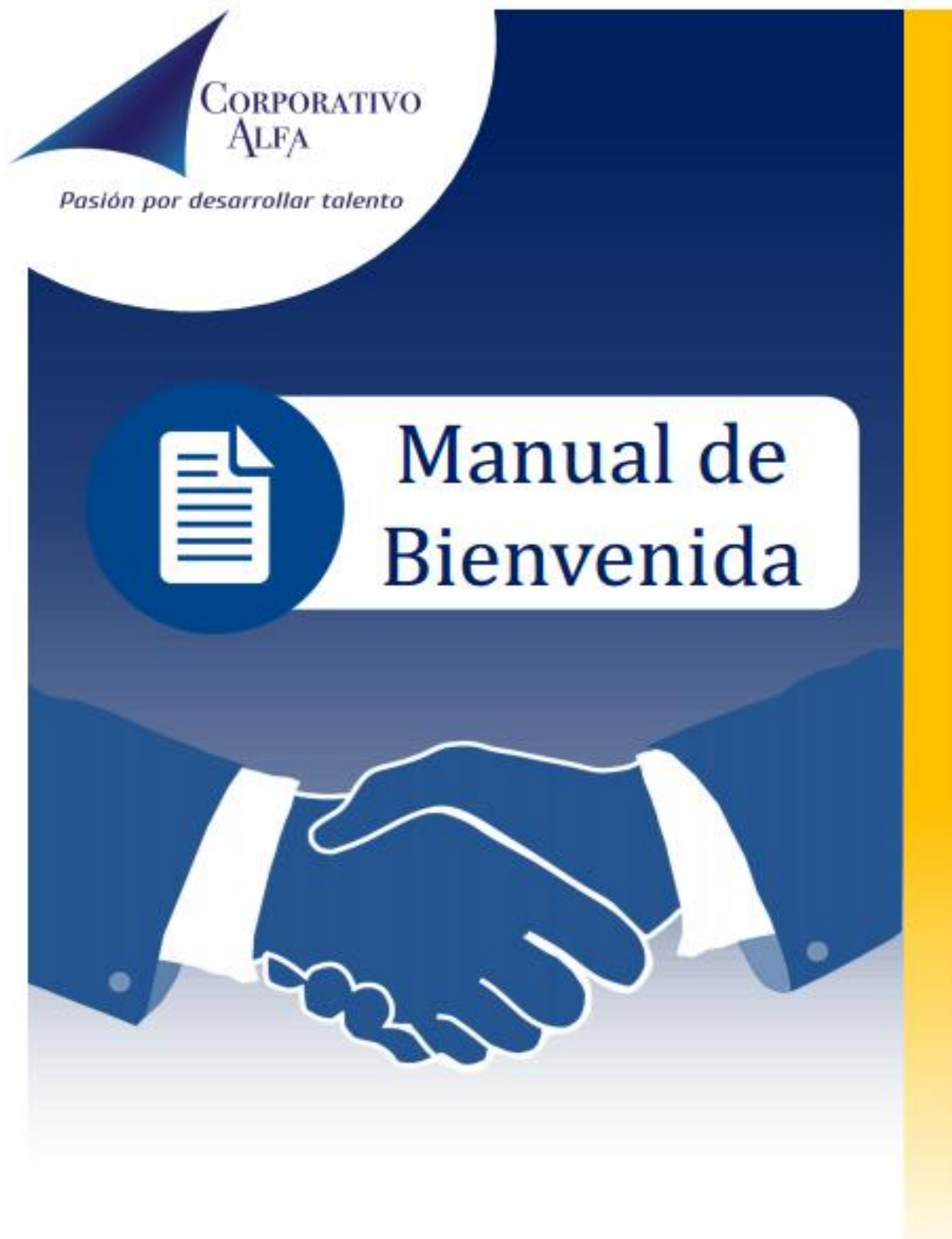
ENTREVISTA DE ANÁLISIS DE PUESTO

Nombre del puesto:	
Puesto al que reporta:	
Puesto que le reportan:	
Departamento:	
Nombre:	
Antigüedad:	
Horario de trabajo:	

Defina brevemente en que consiste el trabajo, de este puesto.

--

1. Actividades periódicas (repetidas a intervalos regulares, aunque no diarios).
2. Actividades eventuales (ocasiones o intervalos muy irregulares)
3. ¿Tiene el puesto otras obligaciones o responsabilidades?
4. ¿Cuáles son sus responsabilidades directas y/o indirectas sobre el trabajo y sobre otros trabajadores?
5. ¿Cuáles son las condiciones de trabajo o los medios disponibles?
6. ¿Cuáles son las posibles mejoras y como conseguirías?
7. ¿Quiere añadir algún otro comentario?

Anexo B. Manual de bienvenida

CONTENIDO

1. Carta de bienvenida
2. Historia
3. Nuestra filosofía
4. Objetivo
5. Valores
6. Organigrama
7. ¿En qué trabajamos?
8. Nuestros servicios
9. Coaching
10. Corporate Wellness
11. Nuestros clientes
12. Dirección y contactos





Carta de Bienvenida

El presente Manual de Bienvenida ha sido elaborado pensando en ti que te integras a este equipo de trabajo.

Corporativo Alfa y todo el personal que en el labora te da la más cordial bienvenida, te agradecemos por tomar la decisión de unirse a este gran equipo nuestro principal objetivo es cumplir tus expectativas y apoyarte en tu desarrollo personal y profesional, desarrollando al máximo tu talento.

Esperamos que este manual de... sirva para facilitar tu incorporación e integración a nuestra organización y hacerte parte de nuestro gran equipo.

Agradecemos la confianza que has depositado en nosotros en este esfuerzo compartido para lograr nuestros objetivos y los tuyos y así avanzar juntos hacia un mismo ideal.

Un fuerte abrazo.

Mi propósito personal para ti ...

Inspirarte a ser mejor persona dejando como legado una mejor versión de ti mismo a través del desarrollo de tu liderazgo y superación personal. Mi legado siempre ha sido dejar algo mejor que como lo encontré.

Daniel Villegas Rodríguez

Historia

Corporativo Alfa inicio después de que Daniel Villegas el fundador identificara a lo largo de su experiencia laboral en el área de recursos humanos algunas problemáticas como inequidad, e injusticia hacia los colaboradores, México es un país con un potencial enorme pero no hay cultura de alto rendimiento y en ocasiones no se sale de la zona de confort, se siguen actitudes como obtener mucho con el mínimo esfuerzo, o la impaciencia de querer obtener todo de forma rápida.

Derivado de esto Daniel identifico la gran necesidad de desarrollar los servicios que hoy en día ofrecemos para capacitar y atraer a las personas correctas, y de esta forma empoderar al personal a que continúen con su desarrollo personal y profesional a través del liderazgo.

2004

En el año 2004 Corporativo Alfa comenzó desarrollando servicios solamente de Coaching.

2011

El 11 de Septiembre del año 2011 Inicio actividades la empresa formalmente.

2019

El 01 de Julio del año 2019 comenzó su desarrollo en temas de valor agregado con los servicios de Wellness y Reclutamiento .



Nuestra filosofía.



NUESTRO PROPÓSITO

Impulsar el desarrollo y bienestar de colaboradores en empresas de excelencia

VALORES



Aprendizaje: Promovemos el desarrollo de habilidades constantemente.



Pasión: Disfrutamos intensamente nuestro trabajo y nos encanta transformar realidades.

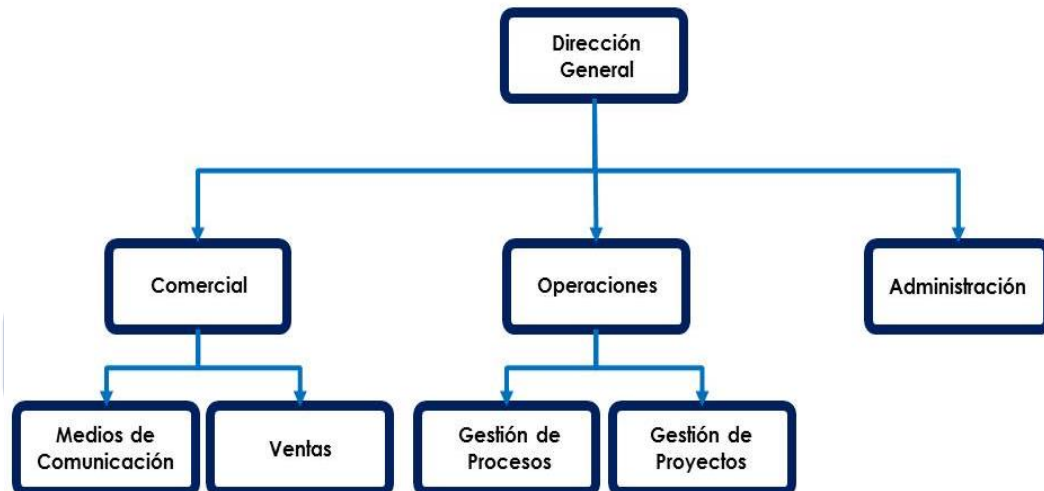


Empowerment: Empoderamiento a nuestros colaboradores para respuestas ágiles



Mindfulness: Maximizamos resultados, enfocando nuestro potencial aquí y ahora

Organigrama



CREATIVIDAD: Capacidad para proponer soluciones imaginativas y originales. Innovación e identificación de alternativas contrapuestas a los métodos y enfoques tradicionales

DESARROLLO DE TALENTO: Potenciar las habilidades de las personas a nuestro cargo mediante la realización de actividades (actuales y futuras).

PASIÓN

ENERGÍA: Capacidad para crear y mantener un nivel de actividad adecuado. Muestra el control, la resistencia y la capacidad de trabajo

INFLUENCIA: Causar impacto en los demás transmitido a través de una actividad positiva y de motivación.

EMPOWERMENT

DECISIÓN: Capacidad para establecer una línea de acción adecuada en la resolución de problemas, implicarse o tomar parte en un asunto concreto o tarea personal.

RESPONSABILIDAD (Accountability): Desarrollar confianza en las actividades desempeñadas, cumpliendo plazos, sacando adelante proyectos y pensando siempre en el trabajo en equipo y colaboración.

MINDFULNES

ENFOQUE A RESULTADOS: Tener amplia visión personal y en conjunto con el equipo del desempeño de las tareas determinadas con base en un objetivo para cumplir con propósitos.

¿Qué hacemos?

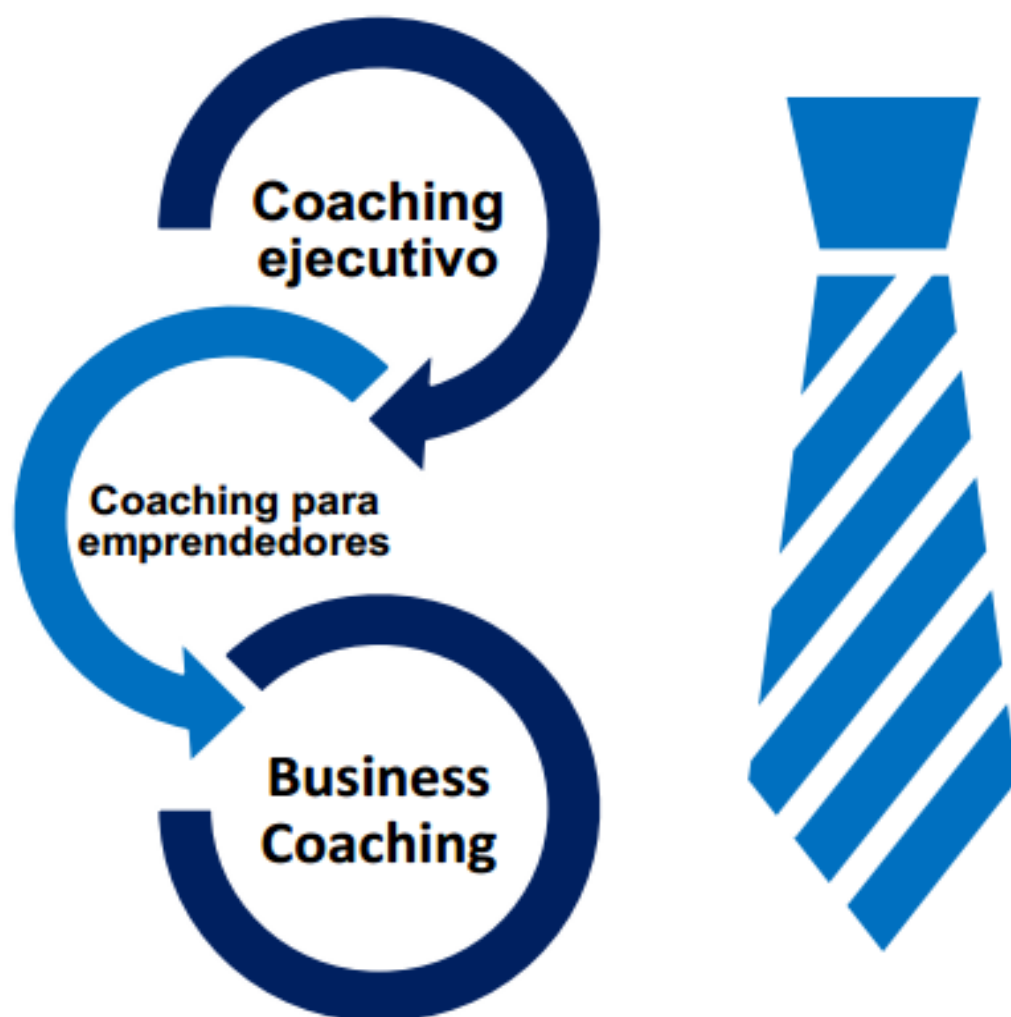
Brindamos soluciones en Capital Humano, Coaching y Corporate Wellness.

Nuestros Servicios

- ✓ Diagnóstico de Capital Humano
- ✓ Estructura/Descripciones/Alineación
- ✓ Atracción de Talento – Integración
- ✓ KPIs Evaluación de desempeño – Workforce
- ✓ Capacitación (presencial / online / Webinar)
- ✓ Relaciones Laborales
- ✓ Reingeniería Organizacional
- ✓ Desarrollo Organizacional
- ✓ Clima Laboral
- ✓ Outplacement



COACHING





CORPORATE WELLNESS

- Salud ocupacional
- Diagnostico Empresarial
- Propuestas para el cuidado de la salud de colaboradores
- Campañas de prevención
- Análisis de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo





NUESTROS CLIENTES





CONTACTOS

Calz. de los Jinetes 7 piso 2 ,
Col. Las Arboledas, Atizapán
de Zaragoza, Estado de
México, C.P. 52950



55 8881 8519
56 1003 2272



info@corporativoalfarh.com



www.corporativoalfarh.com

Anexo C. Código de ética.





I. Introducción y Principios Fundamentales

- A. Propósito
- B. Visión
- C. Valores

II. Principios para una conducta ética

- A. Derechos humanos fundamentales
- B. Relaciones con nuestras y nuestros colaboradores
- C. Relaciones con nuestras y nuestros clientes
- D. Relaciones con nuestras y nuestros proveedores
- E. Respeto y apego a las leyes
- F. Seguridad y uso de la información Confidencial o Privilegiada
- G. Seguridad en nuestro lugar de trabajo
- H. Integridad de nuestro Código de Ética

III. Faltas a nuestro Código de Ética Corporativo ALFA

I. Código de Ética: Introducción

El presente documento tiene como prioridad definir los lineamientos y criterios necesarios para regular y orientar el comportamiento de las y los colaboradores de **Corporativo ALFA**, así como de sus socios estratégicos, a fin de asegurar la contribución de todas las partes interesadas con el logro de los objetivos y metas establecidas en la empresa, al igual que salvaguardar la forma de hacer negocios y que se realicen con base en principios y estándares éticos.

Siendo el Código de Ética el documento que recaba las expectativas que tiene la empresa de todas y todos los colaboradores, por lo que debe adoptarse como fuente de inspiración de los actos y las acciones de los que formamos parte de Corporativo ALFA, sin importar el puesto o nivel jerárquico. Además se deberá usar como un medio regulatorio con nuestros **compañeros y nuestras compañeras, accionistas, proveedores, clientes, autoridades, sociedad en general y leyes aplicables a la empresa, filiales, afiliados, subsidiarias y/o cualquier otra empresa con la que se tenga relación**; ya que para el logro de nuestra conciliación, debemos vivir con integridad moral y responsabilidad social en todos los ámbitos.

Toda persona que colabore en Corporativo ALFA debe por tanto, conducir sus acciones de acuerdo a la esencia del presente código, además de evitar comportamientos que den la apariencia de ser incorrectos y afectar el bienestar corporativo.



Principios Fundamentales

Ser parte de Corporativo ALFA conlleva una gran responsabilidad. Nuestro actuar debe ser un reflejo de la pasión y entrega por lo que hacemos, valor agregado como empresa y diferenciador ante el mercado, impulsado desde 2019; que inicio como un proyecto emprendedor de liderazgo y pasión del Mtro. Daniel Villegas Rodríguez.

Estos lineamientos éticos tienen su origen e inspiración en nuestras ideas rectoras, las cuales se encuentran definidas en:

- a) **Propósito:** Impulsar el bienestar y desarrollo de colaboradores y empresa de excelencia.
- b) **Visión:** Ser la mejor opción para nuestros clientes en soluciones de capital humano brindando las mejores alternativas de manera rápida y eficaz adelantándonos a las necesidades del futuro.
- c) **Valores:**
 - 1 **Aprendizaje constante:** Promovemos el desarrollo de habilidades.
 - 2 **Pasión:** Disfrutamos nuestro trabajo.
 - 3 **Empowerment:** Empoderamiento a nuestros colaboradores.
 - 4 **Mindfulness:** Disfrutamos nuestro trabajo enfocándonos aquí y ahora.



II. Principios para una conducta ética

A. Derechos humanos fundamentales:

Tenemos presencia en tres sedes en distintos puntos de la República Mexicana comprometidos día a día en búsqueda de la excelencia. Nuestras y nuestros colaboradores son esenciales, por ello, respetamos plenamente la **dignidad humana** de todos los que formamos parte de Corporativo Alfa y de todos los que nos rodean, no discriminamos por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales, estado civil y/o cualquier otra causa.

En Corporativo Alfa estamos obligados a proteger los derechos fundamentales de nuestras y nuestros colaboradores. En especial, garantizar un trabajo digno que involucre el respeto a los

derechos de todos y cada uno de nosotros, tales como la libertad de asociación, la igualdad; eliminando todo tipo de conducta que implique discriminación, acoso u hostigamiento sexual, laboral, violencia física, verbal o psicológica que deteriore el goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades en el ámbito laboral.

Asumimos la responsabilidad y **compromiso** de contratar a nuestro personal de forma responsable y transparente. Continuamente desarrollamos iniciativas encaminadas a al bienestar del corporativo.



B. Relaciones con nuestras y nuestros Colaboradores:

En Corporativo Alfa el talento de nuestros colaboradores es nuestra mayor fortaleza y ventaja competitiva mas importante.

Por ello nuestros procesos de selección y atracción de talento se fundamenta en las habilidades blandas, capacidades, competitividad y el nivel de identificación que las y los candidatos tengan con los valores de la empresa. Para nosotros la diversidad del equipo de trabajo es un valor y un punto clave del éxito. Corporativo Alfa reconoce, favorece, quiere, y pide respeto a esa diversidad .



Para nosotros la **diversidad** del equipo de trabajo es un valor y un punto clave del éxito. Corporativo Alfa reconoce, favorece, quiere, y pide respeto a esa diversidad .

En Corporativo Alfa continuamente buscamos general un ambiente de trabajo saludable, respetuoso y productivo, que dirija el potencial y la creatividad de cada uno de nosotros, a la comunicación, colaboración y el **trabajo en equipo**.

Para incentivar la colaboración debemos:

- Atender y proporcionar ayuda efectiva a las solicitudes de apoyo entre áreas, fomentando el trabajo en equipo.
- Generar una competencia sana entre compañeros y compañeras de trabajo.
- Aportar conocimiento, experiencia y lo mejor de sí mismos.

Para motivar la comunicación debemos:

- Ser promotores de los valores que compartimos como empresa y ejemplo en nuestras conductas y prácticas que se fomentan en nuestro Código de Ética.
- Comunicar oportunamente y con responsabilidad nuestras ideas y opiniones de forma clara, honesta y eficiente.
- Respetar las opiniones de todas y todos los demás.

Para mejorar la gestión de procesos debemos:

- Contribuir a crear y mantener un ambiente de trabajo sano, estimulante y productivo en el que todos los integrantes de equipo seamos reconocidos.
- Evitar juicios infundados sobre otras personas.
- Establecer objetivos claros con énfasis en los resultados y de acuerdo a nuestras metas.
- Pedir retroalimentación, saber escucharla y utilizarla como medio de mejora.

C. Relaciones con nuestras y nuestros Clientes:

Uno de nuestros propósitos es ser la mejor opción en temas de Capital Humano, Coaching y Corporate Wellness para los clientes, por eso brindamos un trato profesional basado en nuestros valores, junto con un servicio oportuno y de calidad.

Nuestro compromiso es ofrecer soluciones innovadoras en el momento oportuno, por lo que nos anticipamos a las necesidades de las organizaciones, superando sus expectativas, ganando su confianza y lealtad.

En Corporativo Alfa nuestra prioridad es proporcionar a los clientes el mejor servicio, con un trato respetuoso propiciando lealtad con la empresa.



Es por eso que, nuestros compromisos con los clientes serán:

- Brindar un servicio de calidad.
- Innovar nuestros procesos constantemente.
- Ser expertos y profesionales en lo que hacemos.
- No realizar prácticas engañosas o deshonestas.
- Evitar una mala comunicación que genere en el cliente falsas expectativas o lo lleven a conclusiones incorrectas.
- Evitar cualquier acto de discriminación o falta de respeto.

D. Relaciones con nuestros proveedores.

Consideramos a nuestros proveedores como **aliados** en nuestros procesos, por ello promovemos y nos esforzamos para que vivan nuestros valores y respeten los derechos humanos fundamentales de sus trabajadores.

Por ello nos comprometemos a llevar a cabo negociaciones honestas y equitativas, sin discrimi-

naciones, así como ofrecerles un trato con respeto garantizando un proceso transparente y justo.

E. Respeto y apego a las leyes.

Respetamos y nos apegamos a las **leyes aplicables** en el área donde operamos.

En Corporativo Alfa nos comprometemos a operar siempre de acuerdo con las normas internas y la legislación del país, por lo que asumimos la responsabilidad de que todas nuestras relaciones de negocio con clientes, proveedores y autoridades se realicen con apego a la ley, y en base a los reglamentos internos que nos regulan.



F. Seguridad y uso de la información Confidencial o Privilegiada

Toda información Confidencial o Privilegiada se podrá identificar como aquella de la cual Corporativo Alfa posee su exclusiva propiedad, protección, creación, manejo y aplicación industrial o comercial que le resulta clave y puede llegar a ser incluso una ventaja competitiva o económica frente a terceros en la realización de sus actividades económicas y operativas.

Es responsabilidad y obligación de cada uno de los colaboradores de la organización hacer un buen uso de la información, y evitar su divulgación y/o permitir que se revele a persona física o moral



alguna información confidencial a excepción de aquellos que por cuestiones de estrategia de negocio y para beneficio de la empresa se le faculte por escrito para revelarla o divulgarla, debiendo con antelación advertir la naturaleza de "**confidencialidad**" a la persona o personas que se le es compartida.

El mal uso o distribución de información confidencial o privilegiada sin autorización, viola las disposiciones del presente Código de Ética y podrá ser sancionado hasta con la terminación de relación laboral, independientemente de las penas que le correspondan por la vía penal y/o civil.

G. Seguridad en nuestro lugar de trabajo.

En Corporativo Alfa nos comprometemos a realizar nuestro trabajo de manera segura y eficiente, siempre procurando el bienestar de toda persona (clientes,

colaboradores, proveedores) que se encuentre en nuestras instalaciones.

Es responsabilidad del personal que labora en la empresa el mantener un ambiente adecuado de orden y limpieza en las instalaciones y de esta forma se promuevan las buenas practicas de seguridad y la eliminación de condiciones de riesgo de trabajo.

Queda estrictamente prohibido el consumo de cualquier tipo de sustancia toxica como alcohol, drogas, narcóticos, entre otros, por las amplias consecuencias que contrae esta acción para la seguridad, salud y bienestar del personal interno y externo, así como para la productividad de la empresa.

H. Integridad de nuestro Código de Ética.

El Código de Ética deberá ser una guía de conducta que orienta nuestro comportamiento individual

En el centro de trabajo y regula nuestra relación con compañeros, compañeras, clientes, proveedores y autoridades.

Su observancia es estrictamente obligatoria para todos los colaboradores o integrantes del proceso de Trainee dentro de la empresa sin distinción alguna.

Las acciones que se ejercerán en caso de infracción o incumplimiento pueden ser las siguientes, según sea la gravedad del caso:

- a) Llamada de atención.
- b) Amonestación.
- c) Suspensión temporal.
- d) Recisión de la relación de trabajo o vinculación.
- e) Proceso legal por la vía legal que corresponda.



III. Reportes y faltas a nuestro Código de Ética Corporativo Alfa

En Corporativo Alfa disponemos de un mecanismo de recepción de quejas o denuncias disponible para cualquier colaborador o integrante de la empresa que nos permite de manera confidencial atender las faltas, garantizando la protección de la persona denunciante.

Ninguna persona que reporte un hecho debe temer por represalias o temer por ser juzgada. De ser necesario se deberá compartir dicha información con abogados u otras personas involucradas en la investigación de presuntas violaciones para su resolución y seguimiento.



¿Cómo denunciar?

Podrás realizar tu denuncia a través de los siguientes medios:

- Depositando tu queja o denuncia al buzón físico que se encuentra disponible dentro de la oficina general.
- Envía un correo electrónico a denuncia@corporativoalfarh.com

Para nosotros será más fácil darle seguimiento a tu solicitud si agregas la siguiente información:

- Nombre completo del denunciante.
- ¿Cuándo pasó?
- ¿Dónde?
- ¿Quién o quienes son los involucrados?
- ¿Qué ocurrió?
- ¿Cómo pasaron los hechos?
- Medio por contactarte.

Anexo D. Plan de desarrollo de trainee.



CORPORATIVO ALFA
Visión por desarrollar talento

Cursos / **Habilidades Blandas**

NIVEL C

Temario

1. Bienvenida.
2. El empowerment.
3. La importancia del trabajo en equipo.

ALFA&AMBA CONSULTING S.C

• OBJETIVOS

- Dar a conocer a los nuevos integrantes del proceso de Trainee la información general de la organización.
- Establecer una dirección empresarial y personal de acuerdo a la cultura organizacional.
- Proporcionar información acerca de la importancia del empowerment y el trabajo en equipo para la productividad de las organizaciones.





1



> ¿Quiénes somos?

Somos una consultoría especializada en temas de Capital Humano, Coaching y Bienestar corporativo, enfocados en brindar servicios rápidos y eficaces para cubrir las necesidades de nuestros clientes.



ALFA&AMBA CONSULTING S.C

4



1

> Nuestro Propósito

Impulsar el desarrollo y bienestar de colaboradores en empresas de excelencia

> Nuestra Visión

Ser la mejor opción para nuestros clientes en soluciones de capital humano brindando las mejores alternativas de manera rápida y eficaz adelantándonos a las necesidades del futuro.

> Valores

1

- ✓ **Aprendizaje:** Promovemos el desarrollo de habilidades constantemente.
- ✓ **Pasión:** Disfrutamos intensamente nuestro trabajo y nos encanta transformar realidades.
- ✓ **Empowerment:** Empoderamiento a nuestros colaboradores para respuestas ágiles.
- ✓ **Mindfulness;** Maximizamos resultados, enfocando nuestro potencial aquí y ahora.

1



> Conoce nuestro Código de Ética

Selecciona el icono
para poder descargarlo





> Nuestros Servicios

 Diagnóstico de Capital Humano	 Relaciones Laborales
 Estructura/Descripciones/Alineación	 Reingeniería Organizacional
 Atracción de Talento – Integración	 Desarrollo Organizacional
 KPIs Evaluación de desempeño – Workforce	 Clima Laboral
 Capacitación (presencial / online / Webinar)	 Outplacement

ALFA&AMBA CONSULTING S.C

8

1



> Propuesta Única de Valor

Asesoría desde el levantamiento/ validación del perfil para definir las competencias clave de la posición.

Presencia en distintas fuentes de reclutamiento.

Asesoría para definir métricas de evaluación al desempeño en el puesto mediante factores clave de aportación.

Garantía de estadía mínima de 90 días, caso contrario iniciamos el proceso sin costo para la empresa.



1

> ¿Porqué hacer un contrato de colaboración con nosotros?

- Contamos con 20 años de experiencia en la gestión de Capital Humano y bienestar corporativo.
- Experiencia en empresas transnacionales y GPTW.
- Equipo de colaboradores y profesionales altamente capacitados en temas de administración y bienestar corporativo.
- Colaboradores con certificación en Coaching Sistémico Empresarial.
- Uso de tecnología de última generación.
- Sólido sistema de valores.
- Tenemos un amplio enfoque a proporcionar valor a su organización.

1

> Nuestros Clientes

CORPORATIVO
ALFA

Pasión por desarrollar talento



 Liverpool

 **COINSAR**
COMERCIO INTERNACIONAL SALAS & RODRIGUEZ S.C.

 **QIAS**
Integrity Aviation System

GRUPO
carso 

 **NISSAN**

sound:check
PROGRAMA TÉCNICO EL PRIMERO DE SU CLASE Y EL MEJOR EQUIPO



GRUPO **SALINAS**

 **FIABILA**
THE NAIL POLISH

 **AGT**

cuccio
GUADALAJARA

 **C & C ASOCIADOS S.C.**

 **JESS-TI**
SOLUCIONES TECNOLÓGICAS A LA RED

ALFA&AMBA CONSULTING S.C

1

Contactos

Calz. de los Jinetes 7 piso 2 , Col. Las Arboledas,
Atizapán de Zaragoza, Estado de México, C.P. 52950



Oficina: 55 8881 8519
56 10 03 22 72



info@corporativoalfarh.com



www.corporativoalfarh.com

Redes Sociales



@corporativoalfarh

ALFA&AMBA CONSULTING S.C

12

2



El enfoque de Empowerment

Tu esfuerzo valió, vale y valdrá la pena, nunca pares, nunca te conformes hasta que lo bueno sea lo mejor y lo mejor sea lo **excelente**.

ALFA&AMBA CONSULTING S.C

13

> ¿Qué es el Empowerment?



Es una técnica o herramienta que consiste en delegar, otorgar o transmitir poder, autoridad, autonomía y responsabilidad a los colaboradores o equipos de trabajo de una empresa para que puedan tomar decisiones, resolver problemas o ejecutar tareas sin necesidad de consultar u obtener la aprobación de sus superiores.

> Ventajas principales del empowerment

- ✓ El empowerment promueve la formación de nuevos líderes.
- ✓ Nuevas oportunidades y ampliación de la visión del negocio.
- ✓ Mejora en la toma de decisiones, la planificación y la ejecución de actividades esenciales.



2

> Importancia del empowerment dentro de Corporativo Alfa



Dentro de Corporativo Alfa es tan importante el empowerment que forma parte de **nuestros valores** y es un factor indispensable para cumplir con las 8 fuerzas que identificamos y convergen en el ámbito laboral.



2



> Dinámica



Redacta de forma breve, **¿Cuáles son tus expectativas que tienes con respecto a realizar tus prácticas profesionales o servicio dentro de Corporativo Alfa?** y compártelo con tu asesor externo responsable.

> Evaluación

2

Contesta los siguientes cuestionamientos para reforzar los aprendizajes adquiridos.

1. Es una técnica o herramienta que consiste en delegar, otorgar o transmitir poder, autoridad, autonomía y responsabilidad a los colaboradores o equipos de trabajo de una empresa.

- a) Liderazgo
- b) Comunicación
- c) Valores
- d) Empowerment

2. Es una ventaja principal del empowerment dentro de una empresa.

- a) Promueve la formación de nuevos líderes
- b) Mayor número de colaboradores
- c) Incrementa la calidad del servicio
- d) Mayor número de clientes

3. Son dos de las ocho fuerzas que identificamos y convergen en el ámbito laboral.

- a) Apertura de canales de comunicación y ganancias.
- b) El desarrollo organizacional y formación de equipos proactivos.
- c) Compromiso y crecimiento.
- d) Misión y visión.

3



La importancia del Trabajo en Equipo

La unión conlleva al éxito.

ALFA&AMBA CONSULTING S.C

20

> ¿Qué es el Trabajo en Equipo?



Está basado en la cooperación de un conjunto de personas, en la que todos los participantes aportan conocimientos, forman un todo y son responsables de las metas comunes.

> Un trabajo en equipo eficiente

Se consigue equilibrando el esquema de las 5 "C".

1 Complementariedad.

2 Comunicación.

3 Coordinación.

4 Confianza.

5 Compromiso.



3

> Ventajas principales del trabajo en equipo

- ✓ Mayor enriquecimiento personal y colectivo.
- ✓ Favorece la creatividad y el aprendizaje.
- ✓ Un apoyo más firme de las decisiones.
- ✓ Democratización de los procesos.
- ✓ Mejora el desempeño, la eficiencia y la productividad.
- ✓ Confías y te vuelves confiable.

> Importancia del trabajo en equipo



Actualmente los equipos de trabajo (o teamwork), son considerados imprescindibles para generar nuevas ideas y mejores soluciones, sin importar los niveles jerárquicos de las organizaciones.



> Caso Práctico

Lee el siguiente caso y propón una solución al problema que tiene el equipo de Manuel, deberás compartirlo con tu asesor externo responsable.

Lectura del caso "El equipo de Manuel"

Manuel está harto de hacer trabajos en grupo. Dice que él trabaja mejor solo. Cuando trabaja en equipo considera que pierde el tiempo. Además no está nada contento con su equipo. Rosa no hace nada y se aprovecha del trabajo de los otros. Juan habla mucho, no respeta el turno de palabra y no escucha a los otros. Ramón intenta imponer sus ideas y siempre se tiene que hacer lo que él dice. María, por otro lado, no dice nunca nada, se pasa todo el rato escuchando al resto del equipo y si no se lo piden no participa. En definitiva, Manuel ha decidido hacer solo el trabajo ...

> Evaluación

3

Contesta los siguientes cuestionamientos para reforzar los aprendizajes adquiridos.

1. Está basado en la cooperación de un conjunto de personas, en la que todos los participantes aportan conocimientos, forman un todo y son responsables de las metas comunes.

- a) Cooperación
- b) Trabajo en Equipo
- c) Grupo
- d) Empresa

2. Es una de las 5 "C" del esquema para el trabajo en equipo eficiente.

- a) Calidad
- b) Comunicación
- c) Claridad
- d) Comunidad

3. Actualmente _____ son considerados imprescindibles para generar nuevas ideas y mejores soluciones, sin importar los niveles jerárquicos de las organizaciones.

- a) Equipos de trabajo
- b) Colaboradores
- c) Directivos
- d) Procesos



CORPORATIVO
ALFA
Pasión por desarrollar talento

Cursos / **Habilidades Blandas**

NIVEL B

Temario

1. Importancia de las conversaciones de calidad.
2. Asertividad en la toma de decisiones.

ALFA&AMBA CONSULTING S.C





1

Importancia de las Conversaciones de calidad

La unión conlleva al éxito.

ALFA&AMBA CONSULTING S.C

28

> ¿Cómo nos ayuda el tener una conversación de calidad?



Tener conversaciones de calidad nos ayuda a tomar mejores decisiones, nos abre la mente, nos enseña a respetar, nos ayuda a responsabilizarnos de nuestras palabras y de nuestros actos posteriores, nos permite conocer mejor a los demás -lo que nos ayuda a conocernos a nosotros mismos.

4 Preguntas que te debes plantear para generar una conversación de calidad

1

1. Qué – ¿Cuál es la información a transmitir?
2. Por qué – ¿Cuál es el motivo de la conversación?
3. Para qué – ¿Qué finalidad buscas?
4. Cómo – La forma



> ¿Qué debes hacer para lograr una conversación de calidad?



Muéstrate EMPÁTICO(A)

Intenta **ponerte en el lugar de la otra persona** para lograr una mayor comprensión de la situación.



Busca un BUEN ENTENDIMIENTO

Haz preguntas para conseguir información que te ayude a **descubrir como abordar la situación** y así establecer una relación.

> ¿Qué debes hacer para lograr una conversación de calidad?

★ ESCUCHA y mira con atención.

Además de la voz, presta atención al **lenguaje corporal** de la otra persona para saber cual es su actitud y comportamiento ante la situación.

★ PROFUNDIZA EN LA CONVERSACIÓN

Apoya lo que dice asistiendo con la cabeza y repite lo que se ha escuchado de ser posible usando las mismas palabras para demostrar atención y brinda respuestas claras.

1



> Dinámica



Redacta de forma breve, **¿Qué aspectos consideras que debes potenciar para tener conversaciones de calidad?** y compártelo con tu asesor externo responsable.



CORPORATIVO
ALFA

Pasión por desarrollar talento



1

> Evaluación

Contesta los siguientes cuestionamientos para reforzar los aprendizajes adquiridos.

1. Tener _____ nos ayuda a tomar mejores decisiones, nos abre la mente, nos enseña a respetar, nos ayuda a responsabilizarnos de nuestras palabras y de nuestros actos posteriores.

- a) Cooperación
- b) Conversaciones de calidad
- c) Liderazgo
- d) Empatía

2. Es una de las preguntas que te debes plantear para generar una conversación de calidad.

- a) Dónde
- b) Cuándo
- c) Por qué
- d) Ninguna de las anteriores

3. Es una acción qué debes hacer para lograr una conversación de calidad.

- a) Decir "sí" a todo
- b) Mostrarte empático
- c) Imponer tus ideales
- d) Todas las anteriores



2

Asertividad en la Toma de Decisiones

Que tus decisiones reflejen tus **objetivos**, no tus miedos.

ALFA&AMBA CONSULTING S.C

35

The slide features a dark blue background with abstract geometric shapes in lighter shades of blue. Navigation arrows are located on the left and right sides. A small white banner with the number '2' is in the top right corner.

> ¿Qué es la asertividad?



La asertividad nos permite poder exponer claramente nuestros deseos, valores y decisiones, implica la habilidad de saber decir “No” o “Sí” de acuerdo con lo que verdaderamente queremos, comunicándolo de una manera libre, clara y sencilla, en el momento justo y a la persona indicada.



> Para ser asertivo se necesita ...

- Valorarnos y aceptarnos a nosotros mismos.
- Mantener con firmeza nuestra posición, respetando a los otros.
- Ser claros directos y firmes en la comunicación.
- Saber cómo, cuándo y dónde decir las cosas.



> ¿Cómo tomar decisiones de forma asertiva?

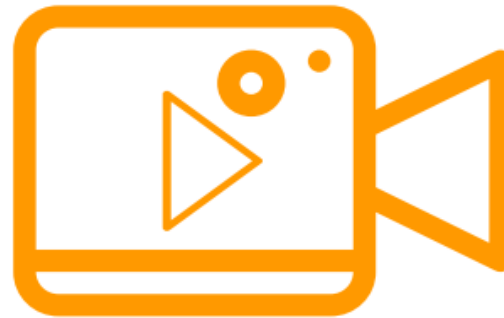
1. No ser tan impulsivo
2. Reflexiona, observa, piensa, busca, pregunta e infórmate
3. Elige alternativas
4. Comunícate de manera asertiva
5. Ejecuta la decisión

2



> Dinámica

Da clic en el siguiente icono para mirar el video y reflexiona acerca de su contenido para responder la siguiente pregunta: **¿Consideras que tomar decisiones por impulso puede traer consecuencias negativas?** Comparte tu respuesta con tu asesor externo responsable.





CORPORATIVO
ALFA

Pasión por desarrollar talento



2

> Evaluación

Contesta los siguientes cuestionamientos para reforzar los aprendizajes adquiridos.

1. La _____ nos permite poder exponer claramente nuestros deseos, valores y decisiones, implica la habilidad de saber decir "No" o "Sí" de acuerdo con lo que verdaderamente queremos.

- a) Comunicación
- b) Toma de decisiones
- c) Asertividad
- d) Objetividad

2. Es uno de los puntos clave de la asertividad.

- a) Con claridad los pensamientos
- b) Con profundidad los sentimientos
- c) Expresar con firmeza y valores
- d) Todas las anteriores

3. Es un paso para tomar decisiones de forma asertiva.

- a) Actúa, luego piensa
- b) Toma la decisión mas fácil
- c) Comunícate de manera asertiva
- d) Ninguna de las anteriores



CORPORATIVO
ALFA
Pasión por desarrollar talento

Cursos / **Habilidades Blandas**

NIVEL A

Temario

1. Pilares y responsabilidades de un líder.
2. Capacidades a desarrollar para ser un líder efectivo.

ALFA&AMBA CONSULTING S.C

➤



1

CORPORATIVO
ALFA

Pilares y responsabilidades de un Líder

Algunas personas quieren que algo ocurra, otras sueñan con que
pasara, **otras hacen que suceda.**

ALFA&AMBA CONSULTING S.C

43



> ¿Qué es un líder?

Ser líder es tener el dominio de sí mismo.

Ser líder es avanzar seguro de mis pasos.

Ser líder es realizar mis objetivos.

Ser líder es inventar y reinventar mi historia.

Ser líder es no negar que tengo errores y que tengo la capacidad de superarlos.

Ser líder es avanzar con pies seguros y poder realizar todos mis sueños.

Ser líder es vivir la excelencia con valor, para dar sentido a mi vida.

Ser líder es ser capaz de dar el primer paso, asumir que se es guía.

Ser líder es darle realidad a las ideas y tener el coraje de convertir en hechos los anhelos.

Ser líder es pensar en los amigos.

En todas las personas que nos siguen.





> Responsabilidades de un Líder

- ✓ Respetar a tu equipo de trabajo.
- ✓ Establecer metas reales y contemplar los recursos.
- ✓ Resolver los inconvenientes desde la raíz.
- ✓ Inspirar a tu gente.

> Dinámica

Da clic en el siguiente icono para mirar el video y reflexiona acerca de su contenido para responder las siguientes preguntas: **¿Consideras que una organización se puede ver afectada por un mal liderazgo? ¿Por qué?**
Comparte tu respuesta con tu asesor externo responsable.





CORPORATIVO
ALFA

Pasión por desarrollar talento

1

> Evaluación

Contesta los siguientes cuestionamientos para reforzar los aprendizajes adquiridos.

1. Ser _____ es darle realidad a las ideas y tener el coraje de convertir en hechos los anhelos.

- a) Jefe
- b) Líder
- c) Compañero
- d) Director

2. Es un rasgo del perfil de un líder.

- a) Disciplina
- b) Pasión
- c) Capacidad de comunicación
- d) Inspirar a tu gente.

3. Es una de las responsabilidades de un líder.

- a) Disciplina
- b) Pasión
- c) Capacidad de comunicación
- d) Inspirar a tu gente.

2



Capacidades a desarrollar para ser un Líder Efectivo

Un líder no dice a su equipo que hacer, sino **enseña** como se hace.

ALFA&AMBA CONSULTING S.C

50

> ¿Qué es el liderazgo efectivo?

El liderazgo efectivo es simplemente aquél que logra resultados. Aquél que se ve y no del cual se habla. Un líder efectivo, pone por encima de su deseo por obtener reconocimiento, la necesidad de triunfar y alcanzar el éxito tanto para sí mismo, como para los demás.



> ¿Cuáles son las características del Liderazgo Efectivo?

- ✓ Son capaces de obtener resultados que sobrepasan expectativas beneficiando a los intereses colectivos.
- ✓ La forma de influir en un equipo de trabajo es por medio de afectos como orgullo, satisfacción y autoeficacia frente al miedo, vergüenza o la ira.
- ✓ Fomentan el desarrollo y crecimiento de las personas que conforman su equipo.

10 Competencias de un líder

2

1 Análisis futuro,
estrategia, entorno

2 Asertividad

3 Proactividad

4 Empatía

5 Credibilidad

6 Dotes de Comunicación

7 Creador de Equipos
orientados a los resultados

8 Creativo y soñador

9 Aprende de los errores

10 Motivación

> Formas de desarrollar tus competencias de liderazgo

1. Pon en práctica la disciplina.
2. Salir de la zona de confort.
3. Si delegas actividades que sea de forma clara, concisa y respetuosa.
4. Infórmate de las situaciones para la toma de decisiones.
5. Forma parte de tu equipo generando inspiración.
6. Sigue aprendiendo y capacitándote.
7. Da poder a tus compañeros de equipo.
8. Procura resolver los conflictos en vez de evadirlos



> Dinámica

Redacta de forma breve los aprendizajes que obtuviste con la realización de los cursos de **Nivel C, B y A** y la forma en que te ayudaron en tu desarrollo dentro de Corporativo Alfa, compártelo con tu asesor externo responsable.

**2**

> Evaluación

Contesta los siguientes cuestionamientos para reforzar los aprendizajes adquiridos.

1. Es quien pone por encima de su deseo por obtener reconocimiento, la necesidad de triunfar y alcanzar el éxito tanto para sí mismo, como para los demás.

- a) Jefe
- b) Compañero
- c) Líder Efectivo
- d) Gerente

2. Es una característica del Liderazgo Efectivo.

- a) Fomentan el desarrollo y crecimiento de las personas que conforman su equipo.
- b) Sigue aprendiendo y capacitándose.
- c) Si delegas actividades que sea de forma clara, concisa y respetuosa.
- d) Todas las anteriores

3. Es una forma de desarrollar las competencias de liderazgo.

- a) Ser conformista
- b) Hacer bien todo a la primera
- c) Hacer todo tu mismo
- d) Salir de la zona de confort

