

RED DATATUR



COECYTJAL
Consejo Estatal de Ciencia
y Tecnología de Jalisco



**Innovación, Ciencia
y Tecnología**



Agenda del día: Sesión de mentoría 4

Hora	Actividad
17:00-17:05 hrs.	Bienvenida y repaso del programa <ul style="list-style-type: none">- Lista de asistencia
17:05-17:45 hrs.	Introducción a la innovación en Recursos Humanos <ul style="list-style-type: none">- Francisco Álvarez, especialista en el tema
17:45-17:50 hrs.	Espacio para diálogo e intercambio de ideas
17:50-18:00 hrs.	Break
18:00-18:25 hrs.	Actividad
18:25-18:30 hrs.	Cierre y siguientes pasos

Recordatorio: entregables del programa

Proyecto de inteligencia turística empresarial e innovación en recursos humanos

Entrega 1: 17 de noviembre

Entrega 2: 27 de noviembre

Entrega final: 4 de diciembre

→ Llenar [Formato del proyecto](#) y enviar a info@redidatatur.com

Recordatorio: entregables del programa

Video-pitch

Especificaciones:

- A una sola toma
- Formato horizontal
- Duración: 90 segundos
- mp4 o mov
- Evitar contraluz
- Fondo claros
- Mejor calidad de imagen y audio posible

Preguntas a responder:

- ¿Cómo se llama tu empresa y que productos o servicios vende?
- ¿Cuál es su visión a 10 años?
- ¿De qué va el proyecto de inteligencia turística que desarrollarán en REDi DataTur?

Entrega: 22 de noviembre al correo info@redidatatur.com



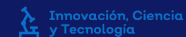
Toma de lista de asistencia





Sesión de mentoría 4: Innovación en Recursos Humanos

Francisco Álvarez - Especialista en
Innovación en Recursos Humanos

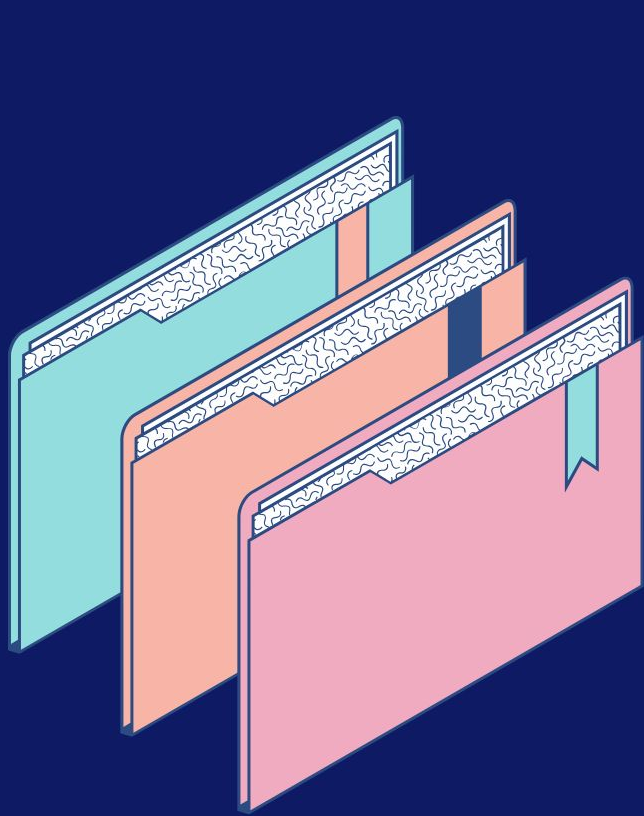




FRANCISCO ÁLVAREZ

Introducción a los recursos humanos

La importancia de crear ambientes laborales saludables



Agenda

TEMAS CLAVE QUE SE
ABORDARÁN EN ESTA
PRESENTACIÓN

- ¿Qué son los recursos humanos?
- ¿Cómo ha evolucionado la gestión de recursos humanos?
- Recursos humanos y la innovación organizacional
- Satisfacción del empleado
- Trabajo en equipo
- Habilidades socioemocionales
- Liderazgo efectivo y negociación

ETAPAS CLAVE EN LA GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

1800-1920



ENFOQUE EN EL PRODUCTO

Negociación sindical, una lucha entre los dueños de los medios de producción y los trabajadores.

OBLIGACIÓN DE LAS PERSONAS

1920-1970



ENFOQUE EN LA INFORMACIÓN

Se consideran a las personas ya como un recurso indispensable para las empresas

OBLIGACIÓN DE LAS EMPRESAS


1970-2023



ENFOQUE EN EL TALENTO Y LAS EMOCIONES

La riqueza no está en la persona que ejecuta un trabajo durante horas, sino en lo que las personas saben y sienten

TRABAJO CONJUNTO



UNA PERSONA ESTABLE Y FELIZ ES
UNA PERSONA PRODUCTIVA EN SU
TRABAJO



Felicidad

Las personas deben sentirse equilibradas y satisfechas en su vida personal



Compromiso

Las personas felices adquieren un mayor compromiso con las organizaciones que respetan y promueven su crecimiento personal



Trabajo

Anteponer las personas antes que el trabajo generará ambientes propicios para generar resultados con calidad

La inteligencia emocional es la capacidad de darse cuenta de los propios sentimientos, así como los de los demás, y usarlos de forma beneficiosa

Paz Torrabadela



Las personas con niveles altos de dopamina y serotonina aumentan su capacidad cerebral y su productividad en 100%.

Talent Management Consulting

Las compañías que tienen colaboradores comprometidos y felices tienen un desempeño superior a sus competidores en 20% y los entornos felices se vinculan con innovación y eficiencia

Revista Harvard Business Review

Para que la productividad laboral sea efectiva es necesario tener en cuenta que la inteligencia emocional en un nivel elevado procura la estabilidad personal de los colaboradores de una empresa

Ilma Andrea Fleischhacker Pérez





LA INCERTIDUMBRE Y LA PANDEMIA SUMADO A UN MAL MANEJO DE EMOCIONES, GENERAN ESTRÉS, DEPRESIÓN Y ANSIEDAD EN EL TRABAJO

CONTEXTO ADVERSO



ESTRÉS LABORAL A NIVEL MUNDIAL



El 37% de los trabajadores indicó que está trabajando más horas que antes de la Pandemia COVID 19

El equilibrio entre vida personal y laboral ha disminuido un 5%.

El 30% de los empleados se siente agotado por que su carga de trabajo ha aumentado.

19% manifiesta incapacidad por separar el trabajo de la vida personal

14% manifiesta tener más responsabilidades con menos presupuesto

Fuente: Encuestas Robert Half

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo, 4% del Producto interno Bruto del mundo se pierde a causa del estrés, depresión y ansiedad en el trabajo

En México

81 % de los encuestados manifiesta temor por perder su trabajo.

87 por ciento se siente afectado económicamente.

44 por ciento de los encuestados reportó tener comunicación con los jefes después del horario laboral.

Coordinación de Psicología Organizacional de la Facultad de Psicología de la UNAM





Sólo el 10% siente que la pandemia ha conducido a tener relaciones más cercanas con sus compañeros de trabajo

Únicamente el 8% de los entrevistados expresó que se siente más cercano a su jefe debido a la pandemia.



Fuente: Encuestas Robert Half



- Estrés crónico, postraumático y económico
- Síndrome de desgaste ocupacional
- Trastornos de ansiedad e incremento en la depresión

Serán las enfermedades mentales que presentarán los trabajadores en México de acuerdo con la UNAM

- Los ambientes laborales en México y el Mundo se han convertido en fuentes de estrés, depresión y ansiedad para los empleados.
- De acuerdo con Price Watter House Coopers, el 85% de las organizaciones en México no tienen las condiciones adecuadas para que sus colaboradores tengan un balance entre vida personal y trabajo, lo cual propicia trastornos físicos y psicológicos.
- Uno de los grandes problemas de las organizaciones en México, es que la capacitación está orientada en dotar de mejores herramientas y conocimientos al trabajador, pero no herramientas para lidiar con sus emociones.

La capacitación en una empresa no debe agotarse en el aspecto técnico, sino que, mediante el desarrollo de habilidades socioemocionales, un liderazgo efectivo y una comunicación asertiva es posible crear una identidad de equipo que motive y aliente el logro de objetivos cada vez mejores, siempre desde una perspectiva de desarrollo humano, personal y profesional

Elementos mínimos para crear climas laborales favorables

Demanda
¿Qué requiero como empleado?

Un buen jefe
Identidad de equipo
Capacitación técnica
Motivación

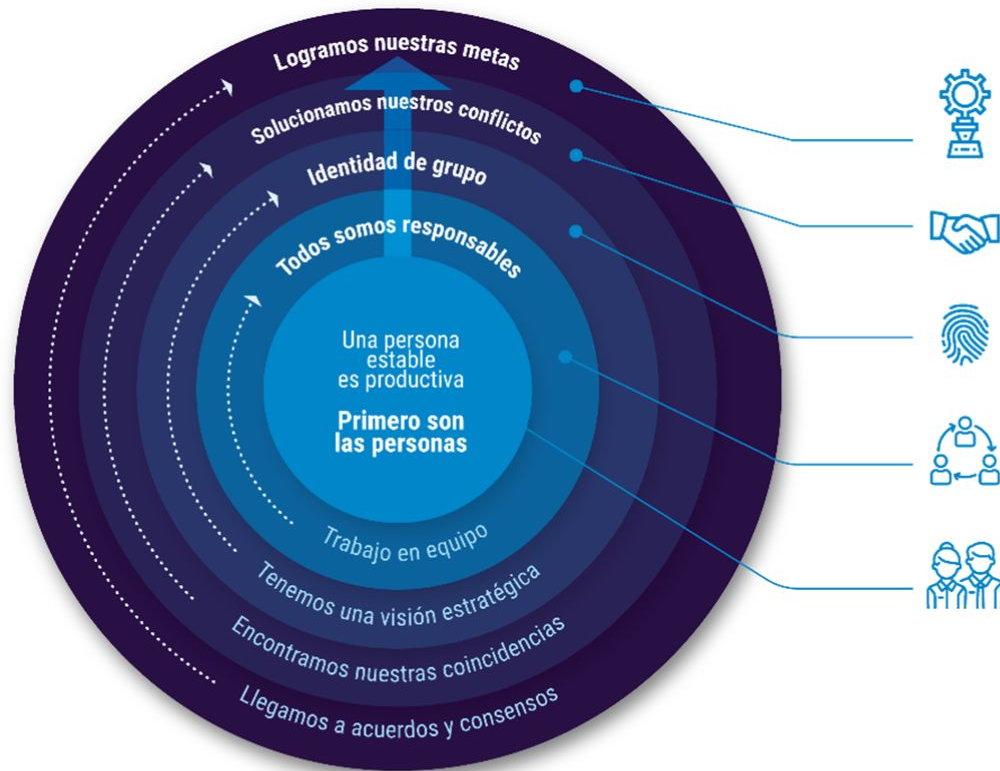
Oferta
¿Qué puedo ofrecerte como empleador?

Liderazgo efectivo
Habilidades Socioemocionales
Cursos, seminarios, diplomados
Conferencias y talleres de vida

Resultados
¿Qué espero que consigamos?

Trabajo en equipo
Entendimiento, solidaridad y empatía
Resultados con Calidad
Estabilidad emocional

Círculo virtuoso de una organization sólida, efectiva y productiva





Algunos retos organizacionales detectados a nivel mundial (Encuesta Gartner)

1. Aumentar la eficacia de los líderes
2. Optimizar las estructuras orgánicas
3. Utilizar las tecnologías de la información
4. Motivar e incentivar a los empleados
5. Utilizar datos e información para tomar decisiones
6. Lograr la estabilidad personal y profesional de las personas
7. Permitir el desarrollo, la formación y el reconocimiento de las personas
8. Mejorar la comunicación interna y externa

6 TENDENCIAS

01

Liderazgo efectivo como precursor del éxito

Un modelo de negocio donde lo primordial es la generación de productos tangibles, a otro donde lo principal es satisfacer las necesidades emocionales de los clientes y empleados, brindando experiencias únicas a través de productos de calidad.

04

Diseñar estrategias de negocio integrales basadas en la cultura organizacional

La cultura organizacional se define por principios y valores asociados a la misión, visión y objetivos estratégicos. Si las personas son de calidad, también las organizaciones.

02

Planear estratégicamente

Crear entornos internos y externos de negocio favorables a partir del comportamiento de las personas. Es necesario conciliar los itinerarios de la organización con los de las personas.

05

Crear sistemas de evaluación del desempeño y retroalimentación con el personal

La organización necesita captar, gestionar y formar talento, una parte importante para lograrlo es la formación y el desarrollo de personal, así como equilibrar responsabilidades y tareas.

03

Automatizar procesos

Crear estrategias de innovación digital y organizacional que permitan hacer que las tareas más mecánicas puedan ser realizadas por Inteligencia Artificial.

06

Implementar el enfoque de la experiencia del empleado y del cliente

Habilidades socioemocionales y liderazgo efectivo para crear equipos de trabajo altamente productivos en entornos laborales saludables.



MIENTRAS MEJORA LA
EXPERIENCIA DEL
EMPLEADO MEJORA LA
DEL CLIENTE

M

Formar en habilidades y capacidades socioemocionales y cuidar la integridad emocional del empleado, también del cliente (salario emocional).

MOTIVACIÓN

E

Se utilizan herramientas tecnológicas que tienen como objetivo, hacer más con menos y automatizar procesos, para lograr que las estructuras organizacionales tengan más tiempo y funcionen mejor.

EFFECTIVIDAD

J

Existe un sistema de incentivos positivos y negativos, recompensas y beneficios para los empleados y también para los clientes que premien en ambos caso, su lealtad, y reconocen su esfuerzo.

JUSTICIA

O

Existe un proceso que asegura la mejora continua de la empresa de conformidad con las necesidades del cliente, que incorpora a este último, con sus opiniones y expectativas.

OPTIMIZACIÓN

R

La organización entiende y atiende las necesidades de las personas (tanto empleados como clientes), así como del entorno social y es capaz de generar condiciones para enfrentar retos internos y externos para adaptarse al cambio.

RESILIENCIA

A

Se asegura el éxito de la organización al promover entornos afectivos de desarrollo personal y profesional, la afectividad es una cualidad de la que es imposible prescindir, pues un recurso invaluable de la organización es la capacidad de crear vínculos emocionales al interior y al exterior.

AFFECTIVIDAD

Experiencia del empleado

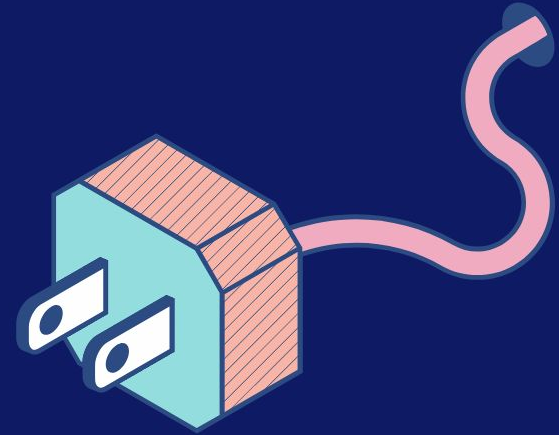


<p>El empleado conoce la razón de ser de la empresa, cómo se visualiza en un futuro y entiende sus objetivos estratégicos</p>	<p>Existe un sistema de evaluación del desempeño de cada persona y de cada unidad administrativa</p>	<p>Existen códigos de ética y conducta, así como un sistema de verificación del cumplimiento normativo y procedimental, particularmente lo relacionado con las leyes laborales aplicables</p>	<p>Existen metodologías para el diseño de matrices de indicadores que permiten planear y evaluar las acciones de la empresa en relación con su misión, visión y objetivos estratégicos, y observar la utilización de los recursos técnicos, humanos y financieros</p>	<p>Existe una estrategia de Marketing y comunicación hacia el exterior que permite que la sociedad conozca a la empresa, misma que genera una reputación positiva en la sociedad</p>	<p>La organización entiende y atiende las necesidades de las personas (tanto empleados como clientes), así como del entorno social y es capaz de generar condiciones para enfrentar retos internos y externos para adaptarse al cambio</p>
<p>Hay comunicación entre jefes y empleados, transparencia y análisis de fortalezas y debilidades para mejorar</p>	<p>Existen espacios virtuales y físicos de retroalimentación entre jefes y subordinados donde se abordan los resultados de las evaluaciones de desempeño</p>	<p>Existen mecanismos de comunicación hacia el interior de la empresa que permiten a todos contar con información sobre el rumbo de la organización y la contribución de cada persona y unidad a los objetivos organizacionales</p>	<p>Existen protocolos y guías de acción para atender casos de acoso sexual y laboral, bullying, y orientación psicológica para atender factores de riesgo psicosocial</p>	<p>Existe un proceso que asegura la mejora continua de la empresa de conformidad con las necesidades del cliente, que incorpora a este último, sus opiniones y expectativas</p>	<p>La empresa es capaz de medir sus resultados y evaluar el impacto de sus acciones, con base en ello genera nuevos objetivos y metas para el negocio y para la comunidad</p>
<p>Existe claridad sobre roles, responsabilidades, cargas de trabajo, tareas y la forma de evaluar el trabajo de cada persona</p>	<p>Estructuras orgánicas sólidas que son dirigidas por managers profesionales que saben ejercer un liderazgo efectivo y se cuenta con manuales de organización y de funciones que establecen claramente modos y tiempos de trabajo y de respuesta</p>	<p>Existe un plan de carrera que permite al empleado crecer de acuerdo con su esfuerzo, capacidades y preparación, formarlos y capacitarlos para hacer mejor su trabajo</p>	<p>Se utilizan herramientas tecnológicas que tienen como objetivo, hacer más con menos y automatizar procesos, para lograr que las estructuras organizacionales tengan más tiempo y funcionen mejor</p>	<p>Existe un proceso de sistematización y presentación de información sobre los procesos estratégicos sobre la atención al cliente</p>	<p>La empresa establece precios justos y razonables de acuerdo con sus intereses y las necesidades del negocio, pero también de acuerdo con las necesidades de sus clientes</p>
<p>Hay una identidad de equipo, una cultura organizacional definida y un clima laboral saludable y favorable para todos</p>	<p>Se desarrollan principios y valores, y se orientan conductas del empleado hacia el respeto, la colaboración y el trabajo en equipo</p>	<p>Existe un sistema de incentivos positivos y negativos, recompensas y beneficios para los empleados y también para los clientes que premian, en ambos casos, su lealtad</p>	<p>Existen mecanismos para recompensar la lealtad de los clientes o para subsanar las fallas y repercusiones que un mal servicio puede ocasionar</p>	<p>La información de las quejas y denuncias de la empresa es utilizada para mejorar el desempeño de áreas, unidades administrativas y personal</p>	<p>Las actividades de la empresa generan confianza por su compromiso en mejorar la calidad de vida de las personas</p>
<p>El empleado se siente, escuchado, comprendido y valorado</p>	<p>Desarrollo de habilidades y capacidades socioemocionales y cuidado de la integridad emocional del empleado y del cliente</p>	<p>Existen evaluaciones de la experiencia del usuario-cliente de los bienes, productos o servicios y del empleado como parte de la organización</p>	<p>Existen cartas compromiso de la empresa con el cliente, que establecen, entre otras cosas, canales de comunicación para asegurar su cumplimiento</p>	<p>Existen protocolos para la captación de quejas y o denuncias por mal servicio</p>	<p>Existen actividades en donde la empresa hace contribuciones a la sociedad, al medio ambiente o a la comunidad</p>
<p>El cliente es atendido con disposición, oportunidad y amabilidad</p>	<p>El cliente es atendido con disposición, oportunidad y amabilidad</p>	<p>El cliente se vuelve leal al ver una organización profesional, con buen servicio y atenta a sus necesidades</p>	<p>El cliente recibe productos, servicios y/o experiencias de calidad y con oportunidad</p>	<p>A medida que la organización mejora, aumentan las ganancias de la empresa. Ganar-ganar</p>	<p>El cliente se siente atraído por la empresa por su grado de responsabilidad social</p>

Experiencia del cliente

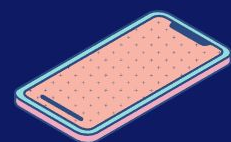


Los procesos organizacionales, desde la planeación hasta la ejecución de tareas y evaluación de la satisfacción del empleado y del cliente deben estar conectados y vinculados



Planear con enfoque al empleado permitirá generar ambientes laborales equitativos, justos, que premien el esfuerzo y que generen vínculos emocionales con el cliente





**Un empleado
satisfecho es un
empleado que
trabaja bien y
atiende bien**



**Un cliente bien
atendido
regresa, se
vuelve leal y te
recomienda**

1. IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN EQUIPO

- De la individualidad a la acción colectiva
- La apertura como principio
- Encontrando objetivos comunes
- Por qué trabajar juntos



Primero el empleado

¿POR DÓNDE EMPEZAR?

2. HABILIDADES GERENCIALES (Cognitivas)

- Liderazgo
- Negociación
- Comunicación Asertiva
- Diálogo, respeto y confianza
- Identidad de equipo

3. HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES (NO COGNITIVAS)

- La emoción como motor de la acción
- Inteligencia emocional
- Autoconocimiento
- Regulación
- Colaboración



Primero el empleado

¿POR DÓNDE EMPEZAR?

4. CINCO LECCIONES BÁSICAS DEL TRABAJO EN EQUIPO

- Apertura como principio
- Desarrollo de habilidades cognitivas y no cognitivas
- Visión compartida
- Agentes de cambio
- Inspiración

De lo individual a lo colectivo

¿Qué es lo que me define como persona?

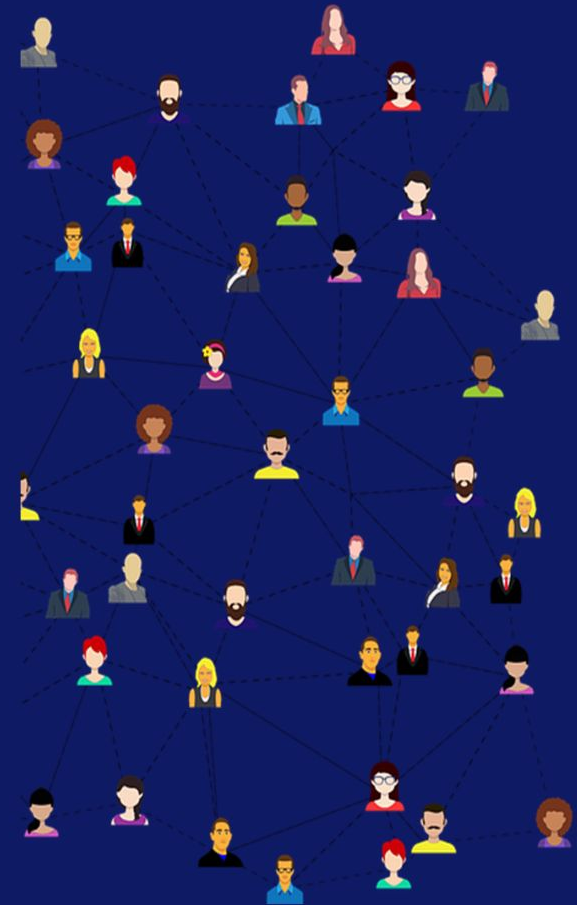
¿Mi nombre?

¿Mis valores?

¿Mi personalidad?

¿Mis creencias religiosas?

Las personas no podemos vivir sin un contexto social



La apertura como principio

“La mente que se abre a una nueva idea jamás regresará a su tamaño original”

Albert Einstein



Cómo sería la historia deportiva sin trabajo en equipo...



Foto: Nuccio DiNuzzo / Chicago Tribune / Tribune News Service / Getty Images).



Foto: MEXSPORT



Foto y créditos: Salón de la Fama del Béisbol



Foto: Olympodeportivo.com

O la historia de la humanidad ...



Fotos: ONU/NASA

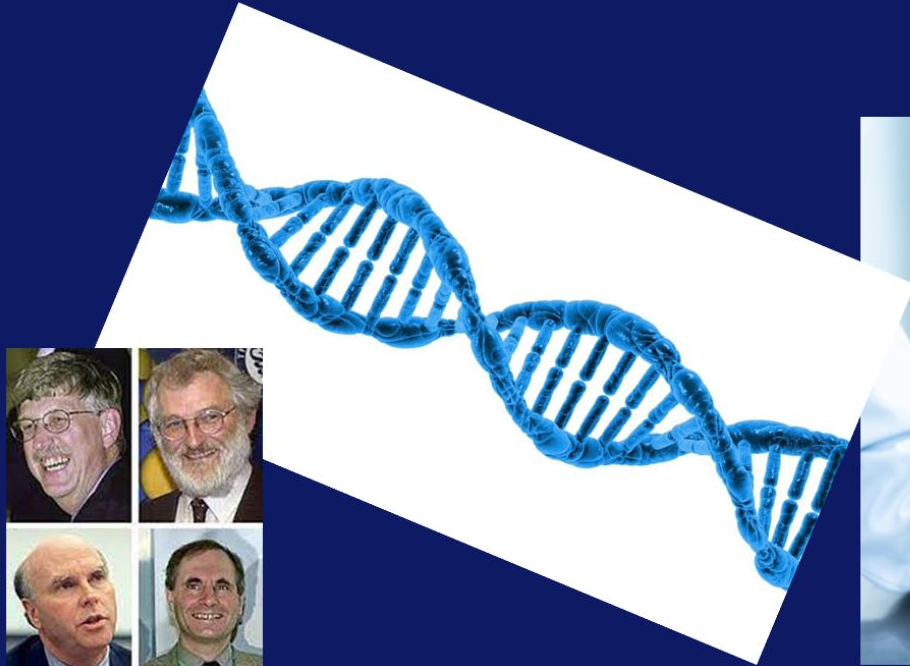


Foto: www.i-cpan.es



Imagen: www.europapress.es

O nuestra calidad de vida...



Fotos: Agencia EFE



O los derechos civiles...



Foto: ONU



Foto: www.CNDH.org.mx

Más allá de una coordinación

Aquella persona que no **escucha conscientemente**, no entiende. Si no entiende, no se **comunica asertivamente**. Si no se comunica asertivamente, no **empatiza**. Si no empatiza, difícilmente se siente **parte de un equipo** y no genera acuerdos y consensos. Sin estas condiciones, se reducen las posibilidades para **colaborar**.

¿Por qué trabajar juntos?

“El mundo necesita mentes y corazones abiertos, y éstos no pueden derivarse de rígidos sistemas, ya sean viejos o nuevos”

Bertrand Rusell



Habilidades gerenciales

Las habilidades cognitivas son de aprendizaje paulatino y se desarrollan con la práctica de alguna disciplina, ciencia o actividad particular, normalmente con base en el conocimiento acumulado en el estudio de ciertos campos de las ciencias en general.



Liderazgo

Conjunto de habilidades y características de una persona que pretenden influir, persuadir, motivar o convencer a otras personas para realizar una o varias tareas específicas, que, al ser llevadas a cabo, traen como resultado el cumplimiento de metas u objetivos concretos en beneficio de una causa o una organización.

Negociación y gestión de conflictos

La negociación es un proceso mediante el cual, dos o más personas, a título personal o en representación de empresas, instituciones u organizaciones, identifican que las acciones o bien intereses de una o varias de sus contrapartes afectan o pudieran afectar potencialmente sus propios intereses, reconociendo la necesidad de acercarse a su contraparte para sostener un intercambio en el que se fijan posturas y propuestas que tienen como objetivo encontrar un acuerdo que beneficie a ambas partes o bien, que no genere tantos efectos negativos para las mismas partes.

Algunas herramientas útiles en las habilidades gerenciales

- ✓ Comunicación asertiva
- ✓ Diálogo, respeto y confianza
- ✓ Identidad de equipo

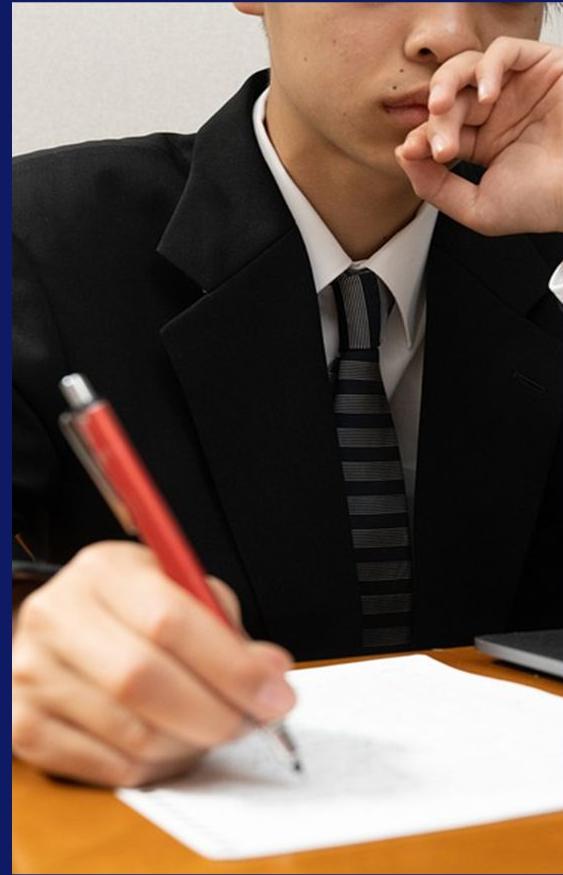
Qué son las Habilidades Socioemocionales

Todos aquellos pensamientos, ideas, actitudes y reacciones que nos conducen a una adecuada comprensión de nosotros mismos y del mundo que nos rodea, lo que nos permite la puesta en práctica de estrategias y acciones para lograr una convivencia armónica y colaborativa con los demás, lo que nos permite enfrentar de forma equilibrada las diferentes adversidades y problemas de nuestra vida diaria.

Habilidades socioemocionales

“Las emociones siempre entran en juego en el trabajo y en los negocios, solo que casi nunca les prestamos atención”

Daniel Goleman



Habilidades socioemocionales

“...darse cuenta de los propios sentimientos en el mismo momento en que éstos tienen lugar, constituye la piedra angular de la inteligencia emocional..”

Daniel Goleman



Cuáles son las HSE

La organización Atentamente señala que, en la parte de la educación socioemocional, es necesario que las personas desarrollen 5 competencias básicas:

1. Autoconocimiento
2. Auto regulación (capacidad de regular las emociones para alcanzar metas)
3. Empatía
4. Colaboración
5. Tomar decisiones estables

Autocinimientu

Debemos conocernos a nosotros mismos, desde nuestras mejores y más grandes cualidades hasta nuestros más penosos defectos, reconociendo nuestros anhelos y deseos, ubicando nuestros miedos y frustraciones para al final encontrarnos a nosotros mismos y saber qué es lo que somos y hacia donde vamos.

Auto regulación

Proceso duro que implica controlar nuestras emociones, gestionarlas, entenderlas y actuar en consecuencia.

Empatía

Capacidad para establecer relaciones con las personas a partir del entendimiento de su realidad individual. Ponerse en los zapatos del otro no es tan difícil y así también nos permitimos conocer las necesidades ajenas, entendemos porqué las personas actúan de cierta forma y frente a diversas situaciones, lo que nos vuelve más tolerantes a las visiones diferentes a las de nosotros.

Colaboración

Aprender a escuchar a otros, comunicarnos y a resolver problemas juntos nos permite trazar objetivos compartidos y alcanzar metas comunes.

La escucha consciente y presente es la llave de la colaboración. Hay que estar en cuerpo y mente con las personas que nos hablan, hacer el esfuerzo de escuchar y entender lo que nos dicen, cuando logramos abrir el proceso de la práctica de las habilidades socioemocionales, tendremos siempre mejores oportunidades de actuar juntos.

Tomar decisiones estables

La decisión genera acción, por lo tanto, estas deben ser coherentes, tomando en cuenta las posiciones, emociones y reacciones de los demás, pero fundamentalmente las nuestras, una persona que ha practicado y desarrollado habilidades socioemocionales, es una persona que toma decisiones con autonomía, pero es capaz de tomarlas también en función de los demás.

Algunas HSE adicionales

- ✓ Resiliencia
- ✓ Valentía
- ✓ Adaptabilidad
- ✓ Compromiso



5 LECCIONES BÁSICAS DEL TRABAJO EN EQUIPO

Lección 1



Practicar la apertura como un valor individual para poder acercarnos a los demás.

Lección 2

Adquirir habilidades tanto cognitivas como no cognitivas para hacer frente a los retos personales y profesionales que se nos presenten.

Lección 3

Crear relaciones de confianza a nivel interpersonal por medio del diálogo, la comunicación, la empatía y la solidaridad para establecer objetivos comunes a partir de visiones diferentes.

Lección 4

Sembrar semillas de cambio en el entorno en el que nos desarrollemos, promoviendo nuevas formas de interacción y colaboración con los demás.

Lección 5

Soñar lo inalcanzable para lograr lo que se creía imposible, es la mejor forma de inspirar a otros y transformar nuestra realidad.

Una herramienta muy útil para el trabajo en equipo...

BAJAR LA APP

A

APERTURA

P

PRESENCIA

P

PROPÓSITO





FRANCISCO ÁLVAREZ

Introducción a los recursos humanos

La importancia de crear ambientes laborales saludables

Siguientes actividades

Actividad	Fecha y hora	Modalidad
Entrega 2 del proyecto de inteligencia turística e innovación en RRHH	Lunes 27 de noviembre	
Contenido internacional 4: Miami como puerta de entrada al turismo latinoamericano	Miércoles 29 de noviembre, 13:00 - 14:00 hrs.	Virtual vía Zoom
Sesión de mentoría 5: People Analytics, Applicant Tracking Systems y Happiness at Work	Jueves 30 de noviembre, 17:00-18:30 hrs.	Presencial en REDi PV
Entrega 3 del proyecto de inteligencia turística e innovación en RRHH	Lunes 4 de diciembre	
Networking & Pitch Night (evento de cierre)	Jueves 7 de diciembre, 17:00-19:30 hrs.	Presencial en REDi PV

Contacto

Mariana Lazos, Coordinadora del programa

Nayely Antero, Asistente del programa

info@redidatur.com

www.redidatur.com

