



## Guía de apoyo

### Trato

Tratar correctamente a las personas es beneficioso por varias razones, algunas de ellas son:

#### Construcción de relaciones saludables

Tratar a las personas con respeto y cortesía crea la base para establecer relaciones saludables y duraderas. Esto incluye relaciones personales, profesionales y sociales. El trato correcto fomenta la confianza, el entendimiento y la empatía entre las personas, lo que lleva a una comunicación más efectiva y a una colaboración exitosa.

#### Generación de un ambiente positivo

Cuando tratamos correctamente a los demás, contribuimos a crear un ambiente positivo y agradable. Un trato amable y respetuoso fomenta la cooperación, el bienestar emocional y el sentido de pertenencia. Esto es especialmente importante en el entorno laboral, ya que un ambiente positivo promueve la motivación, la productividad y la satisfacción laboral.

#### Promoción del bienestar emocional

Al tratar correctamente a las personas, les mostramos consideración y valoración. Esto puede tener un impacto significativo en su bienestar emocional. Un trato amable y empático puede ayudar a reducir el estrés, la ansiedad y la depresión, y promover sentimientos de felicidad y satisfacción.

#### Crecimiento personal

Tratar correctamente a los demás nos ayuda a desarrollar y fortalecer nuestras habilidades sociales, como la empatía, la comunicación efectiva y la resolución de conflictos. A su vez, esto nos ayuda a crecer como personas y a mejorar nuestras relaciones interpersonales en todos los aspectos de la vida.

### EL MAPA

Un trato adecuado es una aptitud permanente de dar a cada uno lo que le corresponde en los negocios, en la relación con los clientes y proveedores y en el manejo del personal, velando siempre por el cumplimiento de las políticas organizacionales. Implica pensar, sentir y obrar de este modo en todo momento, en cualquier circunstancia, aunque fuese más cómodo no hacerlo. El trato cordial en el trabajo es esencial por varias razones que impactan positivamente tanto a nivel individual como organizacional.

#### RANGOS

##### Desempeño de máxima eficiencia

##### INDICADORES

- Evalúa y valora cada cosa y a cada persona en su adecuada medida, y de acuerdo con una escala de valores en la que predominan la ética y el respeto por los demás.
- Es consciente de la importancia que tienen sus clientes y proveedores; los atiende como merecen, promueve esta actitud en la empresa.
- Valora altamente a las personas, su conocimiento y su experiencia, por lo que estructura su organización y las políticas de personal de modo tal para aprovechar, desarrollar y premiar a cada uno en la medida que corresponde.
- Realiza negocios en general basándose en el principio de que todos deben ser respetados y valorados por igual.
- Su trato es cordial y amable con todas las personas, sin distinción alguno.

## Trato

### Fomento de la cooperación y la colaboración

Tratar correctamente a las personas promueve la cooperación y la colaboración en diferentes contextos. Cuando nos tratamos unos a otros de manera respetuosa, estamos más dispuestos a escuchar, entender y trabajar juntos para lograr objetivos comunes. Esto facilita el trabajo en equipo, la resolución de problemas y el progreso colectivo.

### Mejora la comunicación

Un trato cordial facilita la comunicación abierta y honesta entre los miembros del equipo. Cuando las personas son amables y respetuosas, es más probable que los demás se sientan cómodos para compartir ideas y preocupaciones.

**Incrementa la productividad:** Un ambiente laboral donde reinan la cordialidad y el respeto motiva a los empleados a trabajar con mayor entusiasmo y dedicación, lo que puede llevar a un incremento de la productividad y la eficiencia.

### Estimula la colaboración y el trabajo en equipo

La cordialidad promueve la confianza entre los compañeros, lo que es fundamental para una colaboración efectiva y el éxito del trabajo en equipo.

### Reduce conflictos

Al mantener un trato cordial se disminuye la probabilidad de malentendidos y conflictos. La resolución de problemas se realiza de manera más constructiva cuando las personas se tratan con respeto mutuo.

### Desempeño estable y eficiente

#### INDICADORES

- Es reconocido interna y externamente por su capacidad de generar equidad a través de su gestión (estrategias, herramientas, etc.). Se recurre a él como referente en este sentido.
- Implementa acciones para el desarrollo de las capacidades actuales y potenciales de toda su gente, y brinda oportunidades de crecimiento según los merecimientos de cada persona.
- Fija objetivos desafiantes pero razonables para cada equipo y persona, y establece retribuciones y premios adecuados al nivel de exigencia, dedicación y calidad del desempeño que cada uno logra.
- Genera proyectos de trabajo en los que involucra a todos, brindándoles oportunidad de participación cuando sus habilidades y conocimientos se pueden aprovechar mejor.
- Reconoce y felicita públicamente a su equipo de trabajo.
- Persona de trato cordial.

### Desempeño estable y pero propenso a fallos

#### INDICADORES

- Es equitativo en su trato, es cordial y afable.
- Trata a todas las personas con igual respeto y dedicación, conoce y aprovecha las habilidades de cada quien de la mejor forma para lograr los objetivos del grupo.
- Le da su lugar a cada persona, los trata con respeto.
- Puede ser algo frío y distante en ocasiones.

## Trato

### Atrae y retiene talento

Las organizaciones caracterizadas por un trato cordial y respetuoso son más atractivas para los profesionales talentosos. Además, este tipo de ambiente ayuda a retener a los empleados valiosos, reduciendo la rotación y los costes asociados a la contratación y formación de nuevo personal.

### Mejora la imagen de la empresa

Un trato cordial no solo afecta a los empleados, sino también a la interacción con clientes, proveedores y otros stakeholders. Una buena reputación en este sentido puede reforzar la imagen y la marca de la empresa.

### Promueve la igualdad y el respeto a la diversidad

Un trato cordial ayuda a asegurar que todos los empleados sean tratados con igualdad y se sientan respetados sin importar sus diferencias individuales, contribuyendo a un entorno laboral inclusivo.

Es importante mencionar que el liderazgo juega un papel crucial en promover y modelar el trato cordial dentro de la organización. Los líderes deben ser ejemplares en su conducta y activos en el establecimiento de normas y expectativas claras sobre la manera adecuada de tratar a los demás.

En resumen, tratar correctamente a las personas tiene un impacto positivo tanto en las relaciones individuales como en el entorno en general. Promueve la armonía, el bienestar emocional, la cooperación y el crecimiento personal. Al cultivar estas actitudes y comportamientos, contribuimos a construir una sociedad más respetuosa y empática.

### IMPACTO NEGATIVO Y COSTO CUANDO NO EXISTE UN TRATO CORDIAL

No tener un trato personal respetuoso puede tener diversas

### Desempeño inestable

#### INDICADORES

- Presenta algunos cambios de actitud sin motivo aparente.
- Trata con respeto e igualdad las personas cercanas a él.
- Atiende con la misma dedicación a todos los clientes, independientemente de su relevancia comercial.
- Se preocupa por cumplir con las políticas y reglas organizacionales, sin intentar sacar ventaja.

### Serias deficiencias para el desempeño

#### INDICADORES

- Reclama a las personas abiertamente.
- Sus compañeros recurren a él informalmente a fin de que les ayude a resolver problemas, pero saben que su trato podrá ser no cordial.
- Trata de sacar ventaja de las relaciones comerciales, con clientes y proveedores.
- Privilegia los afectos, a la gente conocida; no tiene en cuenta los méritos para retribuir o beneficiar.

## Trato

consecuencias negativas, tanto para las personas involucradas como para el entorno en general:

**a) Daño emocional:** Cuando no se trata a las personas con respeto, se pueden generar sentimientos de humillación, desvalorización y falta de dignidad. Esto puede causar un impacto emocional negativo, como baja autoestima, ansiedad, depresión y estrés.

**b) Conflictos interpersonales:** La falta de respeto en el trato personal puede generar conflictos y tensiones en las relaciones. Puede haber discusiones acaloradas, resentimiento e incluso violencia verbal o física. Estos conflictos pueden afectar tanto las relaciones personales como las profesionales, deteriorando la confianza y dificultando la colaboración y la comunicación efectiva.

**c) Ambiente laboral tóxico:** Un trato irrespetuoso en el lugar de trabajo puede crear un ambiente laboral tóxico. Esto puede llevar a un deterioro en la moral y la motivación de los empleados, afectando su desempeño y su productividad. Además, la falta de respeto puede generar un ciclo negativo de comportamiento, donde la falta de respeto se propaga de una persona a otra.

**d) Deterioro de las relaciones interpersonales:** El trato irrespetuoso puede dañar las relaciones personales y deteriorar el sentido de comunidad. Puede provocar distanciamiento, falta de apoyo emocional y una disminución en la calidad de las conexiones sociales. Esto puede llevar a la soledad y al aislamiento.

**e) Impacto en la imagen y la reputación:** El trato irrespetuoso hacia los demás puede afectar negativamente la imagen y la reputación de una persona. Esto puede tener consecuencias en diferentes ámbitos de la vida, como el personal, el profesional e incluso el social. Una reputación dañada puede afectar las oportunidades laborales, las relaciones personales y la confianza en general.

En resumen, no tener un trato personal respetuoso puede generar consecuencias negativas tanto a nivel emocional como en las relaciones interpersonales y en el entorno labo-

### Prácticamente no presenta desempeño

#### INDICADORES

- Maneja los negocios y las relaciones de acuerdo con las circunstancias, más allá de lo que indiquen las políticas de la organización.
- Se dedica a los clientes o proveedores más importantes a su juicio, y no escucha a los que no lo son tanto.
- Maneja las relaciones personales dentro de la organización para obtener beneficios para sí o lograr que se haga lo que él desea, descuida a su gente y sus intereses.
- Trata de quedar bien con sus superiores, sin importarle si pone en una mala posición a algún compañero o tercero.
- Puede mostrarse irritable o indiferente.

## Trato

ral. Es esencial cultivar el respeto y la consideración hacia los demás para promover relaciones saludables y un entorno armonioso.

TEMARIO COMO MEJORAR EL TRATO PERSONAL

### Tema: Cómo mejorar el trato personal

#### I. Introducción

- A. Importancia de un trato personal respetuoso y considerado
- B. Objetivo de mejorar nuestras habilidades en el trato personal
- C. Beneficios de un trato personal positivo en las relaciones y el bienestar emocional

#### II. Autoconciencia y autorreflexión

- A) Evaluación de nuestro propio comportamiento y actitudes hacia los demás
- B. Identificación de patrones de comportamiento negativos o irrespetuosos
- C. Reconocimiento de nuestras emociones y su impacto en nuestro trato a los demás
- D. Desarrollo de la empatía hacia los demás y su punto de vista

#### III. Escucha activa y comunicación efectiva

- A. Importancia de la escucha atenta y sin prejuicios
- B. Practicar la retención de información y evitar interrumpir
- C. Expresión clara y respetuosa de nuestras propias ideas y opiniones
- D. Fomentar el diálogo abierto y constructivo
- E. Aprender a manejar los conflictos de manera pacífica y respetuosa

#### IV. Cultivar la empatía y la compasión

- A. Desarrollo de la capacidad para ponerse en el lugar de los demás
- B. Reconocimiento y validación de las emociones y experiencias de los demás
- C. Ofrecer apoyo y ayuda cuando sea necesario
- D. Evitar la crítica y juzgamiento hacia los demás
- E. Practicar pequeños actos de bondad y amabilidad en el día a día

#### V. Respeto y cortesía en las interacciones

- A. Trato respetuoso hacia todas las personas, sin importar su posición o estatus
- B. Evitar el uso de lenguaje ofensivo o despectivo
- C. Ser consciente de las diferencias culturales y actuar con sensibilidad
- D. Mostrar gratitud y aprecio por las contribuciones de los demás
- E. Practicar la cortesía en el trato diario, como expresar saludos, por favor y gracias

#### VI. Desarrollo de habilidades de resolución de conflictos

- A. Aprender técnicas de comunicación asertiva para expresar nuestras necesidades y límites sin faltar al respeto
- B. Aprender a escuchar y comprender las preocupaciones de los demás durante un conflicto
- C. Buscar soluciones mutuamente beneficiosas y evitar el enfoque en ganar-perder
- D. Practicar el perdón y la comprensión en situaciones complicadas

#### VII. Mantenimiento del autodesarrollo y el crecimiento personal

- A. Fomentar la autorreflexión y el aprendizaje continuo

# Trato

- B. Buscar oportunidades para desarrollar habilidades sociales y emocionales
- C. Participar en programas de desarrollo personal, como cursos o talleres
- D. Practicar la paciencia y la tolerancia hacia los demás
- E. Ser proactivo en la mejora constante de nuestras interacciones y relaciones

## VIII. Conclusiones

- A. Recapitulación de la importancia de mejorar el trato personal
- B. Resaltar los beneficios individuales y colectivos de un trato personal respetuoso
- C. Indicar que el desarrollo de estas habilidades requiere práctica y compromiso, pero puede tener un impacto significativo en nuestras relaciones y nuestro bienestar emocional.



## Guía de acciones (Motivo: capacitación)

### No desarrollada/Estacionaria

Sí es posible capacitar una persona en este nivel de dominio de la competencia tan bajo, incluso cuando una persona no tiene ningún desarrollo previo en la competencia. Si bien es cierto que se requiere un gran esfuerzo, varias de las veces vale la pena invertir en el proceso necesario para lograrlo, ya que el capital humano es el capital más valioso dentro de las organizaciones.

#### El proceso

Para lograrlo generalmente incluye los siguientes pasos:

##### 1. Evaluación Inicial

**Objetivo:** Identificar el nivel de competencia actual del individuo.

- **Entrevistas:** Para conocer el contexto y los intereses de la persona.
- **Evaluaciones:** Utilizar pruebas y cuestionarios para medir las competencias actuales.

##### 2. Identificación de Necesidades

**Objetivo:** Determinar las competencias específicas que se deben desarrollar.

- **Análisis de Puesto:** Entender las competencias requeridas para el puesto de trabajo deseado.
- **Feedback:** Recoger retroalimentación de supervisores, colegas o expertos en el área.

##### 3. Diseño del Plan de Capacitación

**Objetivo:** Crear un plan estructurado para el desarrollo de competencias.

- **Objetivos de Aprendizaje:** Definir metas claras y medibles.
- **Contenidos:** Seleccionar materiales educativos y recursos de formación adecuados.
- **Métodos de Capacitación:** Decidir entre capacitación en el aula, online, talleres prácticos, coaching, etc.

##### 4. Implementación del Plan de Capacitación

**Objetivo:** Poner en práctica el plan de formación.

- **Capacitación Formal:** Cursos, talleres, seminarios.
- **Capacitación en el Trabajo:** Entrenamiento en el puesto

de trabajo, rotación de tareas.

- **Mentoría y Coaching:** Apoyo continuo de mentores o coaches.

##### 5. Evaluación y Seguimiento

**Objetivo:** Medir el progreso y ajustar el plan según sea necesario.

- **Evaluaciones Continuas:** Pruebas, observaciones y feedback continuo.
- **Revisión de Progreso:** Comparar el nivel de competencia antes y después de la capacitación.
- **Ajustes del Plan:** Modificar el enfoque de capacitación basado en los resultados obtenidos.

##### 6. Refuerzo y Mantenimiento

**Objetivo:** Asegurar que las competencias adquiridas se mantengan y mejoren con el tiempo.

- **Práctica Continua:** Oportunidades para aplicar las nuevas habilidades regularmente.
- **Actualización de Conocimientos:** Formación continua para mantenerse al día con nuevas prácticas y tecnologías.

**Reconocimiento y Motivación:** Recompensas y reconocimiento para incentivar el desarrollo continuo.

*Este proceso estructurado permite desarrollar competencias laborales de manera efectiva, incluso desde un nivel inicial, garantizando que los individuos adquieran las habilidades necesarias para su desempeño profesional.*



## Capacitación formal

La capacitación formal es un tipo de capacitación estructurada y planificada que se lleva a cabo dentro de un entorno educativo organizado especializado, con el objetivo de desarrollar o mejorar las competencias laborales de los empleados.

### Se caracteriza por:

#### Estar organizada y planificada

La capacitación formal se desarrolla de acuerdo a un programa previamente definido, con objetivos específicos y un cronograma establecido. Esto permite asegurar que la capacitación sea efectiva y relevante para las necesidades de los empleados.

#### Impartirse en un entorno educativo

La capacitación formal se lleva a cabo en un lugar físico o virtual diseñado para el aprendizaje, donde los empleados tienen la oportunidad de interactuar con instructores y otros participantes.

#### Centrarse en el desarrollo de competencias

El objetivo principal de la capacitación formal es desarrollar las competencias laborales de los empleados, es decir, las habilidades, conocimientos y actitudes que necesitan para desempeñar su trabajo de manera efectiva.

#### Utilizar metodologías de enseñanza y aprendizaje

La capacitación formal se basa en metodologías de enseñanza y aprendizaje que han sido probadas y validadas para ser efectivas en el desarrollo de competencias.

#### Evaluar el aprendizaje

La capacitación formal incluye mecanismos para evaluar el aprendizaje de los empleados y asegurar que hayan adquirido las competencias deseadas.

Algunos ejemplos de capacitación formal incluyen:

#### Cursos

Los cursos son programas de capacitación de duración variable que se enfocan en un tema específico. Pueden ser impartidos por instructores presenciales o en línea.

#### Talleres

Los talleres son sesiones de capacitación más cortas e intensivas que se enfocan en desarrollar una habilidad específica.

#### Seminarios

Los seminarios son eventos de corta duración que se enfocan en presentar información sobre un tema específico.

#### Conferencias

Las conferencias son eventos de corta duración donde un experto presenta información sobre un tema específico.

#### Programas de certificación

Los programas de certificación son programas de capacitación que culminan con la obtención de una certificación que acredita que el empleado ha adquirido las competencias necesarias para desempeñar un trabajo específico.

#### Motivos para invertir en este tipo de capacitación

La capacitación formal es una herramienta valiosa para las empresas que buscan desarrollar las competencias de sus empleados y mejorar su desempeño. Al invertir en capacitación formal, las empresas pueden:

## Capacitación formal (Continuación)

### Aumentar la productividad

Los empleados capacitados son más eficientes y productivos en su trabajo.

### Mejorar la calidad

Los empleados capacitados cometen menos errores y producen un trabajo de mayor calidad.

### Incrementar la innovación

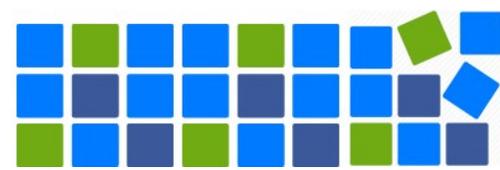
Los empleados capacitados son más creativos e innovadores.

### Reducir la rotación

Los empleados capacitados son más propensos a estar satisfechos con su trabajo y permanecer en la empresa.

### Mejorar la imagen de la empresa

Una empresa que invierte en la capacitación de sus empleados proyecta una imagen de ser una organización comprometida con el desarrollo de su personal.



## Capacitación personalizada

La capacitación personalizada en el ámbito de las competencias laborales se refiere a un enfoque educativo que adapta los programas de formación a las necesidades, habilidades y objetivos individuales de cada participante en función a la posición a desempeñar.

### Cómo funciona

En lugar de ofrecer un programa único y estandarizado para todos, la capacitación personalizada se caracteriza por:

#### 1. Evaluación individual

Se realiza un diagnóstico inicial para identificar las fortalezas, debilidades, conocimientos previos y estilos de aprendizaje de cada participante.

#### 2. Planes de aprendizaje personalizados

Con base en la evaluación, se diseñan planes de formación específicos para cada individuo, considerando sus metas profesionales y el contexto laboral particular.

#### 3. Contenidos y metodologías adaptadas

Se seleccionan los contenidos más relevantes para cada participante y se emplean metodologías de aprendizaje variadas, como tutorías, talleres prácticos, simulaciones, e -learning, entre otras, para facilitar la asimilación de los conocimientos.

#### 4. Ritmo y seguimiento individualizado

Se respeta el ritmo de aprendizaje de cada persona, ajustando la duración y complejidad de las actividades formativas. Además, se brinda seguimiento personalizado para evaluar el progreso y ofrecer retroalimentación oportuna.

#### 5. Flexibilidad y accesibilidad

La capacitación personalizada puede ofrecerse en diferentes modalidades, como presencial, virtual o mixta,

para adaptarse a las necesidades y preferencias de los participantes.

Los beneficios de la capacitación personalizada en competencias laborales son numerosos

#### Mayor motivación y compromiso

Los participantes se sienten más involucrados en el proceso de aprendizaje al sentir que la formación se adapta a sus necesidades e intereses específicos.

#### Mejor comprensión y retención de conocimientos

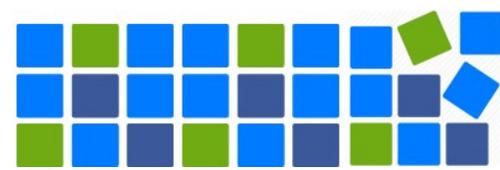
Al enfocarse en temas relevantes y utilizar metodologías adecuadas, se facilita la comprensión y retención de los conocimientos adquiridos.

#### Desarrollo de habilidades más efectivas

La capacitación personalizada permite a los participantes desarrollar las habilidades que realmente necesitan para desempeñarse mejor en su trabajo.

#### Mayor productividad y desempeño

Una fuerza laboral con competencias laborales bien desarrolladas y alineadas con las necesidades de la organización contribuye a mejorar la productividad y el desempeño general.



## Capacitación personalizada (Continuación)

### Reducción de costos

Al enfocarse en las necesidades específicas de cada participante, se optimizan los recursos y se evita la inversión en formación irrelevante.

*En resumen, la capacitación personalizada en competencias laborales es un enfoque educativo innovador que permite a las organizaciones desarrollar una fuerza laboral más competente, adaptable y productiva.*



## Entrenamiento básico

El entrenamiento básico en competencias laborales se refiere a un tipo de capacitación enfocada en reforzar y desarrollar las habilidades y conocimientos básicos que son necesarios para desempeñar un trabajo específico. Este tipo de entrenamiento suele ser **corto** e **intensivo**, y se centra en las tareas y responsabilidades esenciales relacionadas con el puesto.

### Objetivos del entrenamiento básico en competencias laborales

- Brindar a los trabajadores las habilidades y conocimientos necesarios para realizar su trabajo de manera efectiva y segura.
- Mejorar la productividad y la calidad del trabajo.
- Reducir errores y accidentes.
- Aumentar la motivación y el compromiso de los trabajadores.
- Preparar a los trabajadores para avanzar en su carrera profesional.

### Características del entrenamiento básico en competencias laborales

- Se centra en las competencias básicas y esenciales para el puesto de trabajo.
- Es de corta duración, generalmente de pocas horas o días.
- Se imparte de manera práctica y experiencial, utilizando técnicas como la demostración, la práctica y la retroalimentación.
- Está adaptado a las necesidades específicas del puesto de trabajo y de la organización.
- Puede ser impartido por instructores internos o externos.

### Ejemplos de entrenamiento básico en competencias laborales

- Capacitación en seguridad en el trabajo.
- Competencias blandas o transversales.
- Capacitación en atención al cliente.

- Capacitación en uso de software.
- Capacitación en técnicas de producción.
- Capacitación en resolución de problemas.

### Beneficios del entrenamiento básico en competencias laborales

#### Para los trabajadores:

- Mejora sus habilidades y conocimientos.
- Aumenta su productividad y calidad del trabajo.
- Les permite avanzar en su carrera profesional.
- Los hace más competitivos en el mercado laboral.
- Aumenta su motivación y compromiso.

#### Para las organizaciones

- Mejora la productividad y la calidad del trabajo.
- Reduce errores y accidentes.
- Disminuye la rotación de personal.
- Aumenta la satisfacción del cliente.
- Fortalece la cultura organizacional.

*En resumen, el entrenamiento básico en competencias laborales es una herramienta valiosa para mejorar las habilidades y conocimientos de los trabajadores, lo que a su vez beneficia tanto a los individuos como a las organizaciones.*