

## OEV- PODCAST

### Introducción

- ¿Alguna vez habéis pensado en la ética de vuestra empresa?
- ¿Es importante en realidad la ética para dar buena imagen de cara al público?

Son preguntas frecuentes que nos replanteamos dada la importancia que tiene la ética, por eso vamos a ver que tanta verdad tiene la ética laboral en una empresa y quien podría contarnos mejor esto que la empresaria y CEO de INDITEX SL evelyn hugo, dándole una fuerte bienvenida y las gracias por estar hoy aquí.

**S:** Muchas gracias para mi tambien es un placer estar hoy aquí

**L:** Dime Evelyn cómo has vivido tú la ética como empresaria

**S:** Como empresaria los puntos claves son más claros por que toda empresa debería garantizar buenas condiciones a sus trabajadores como los salarios justos, los horarios flexibles, que no tengamos explotaciones laborales es importante para la imagen también y sobre todo garantizar ese espacio seguro que todos queremos a la hora de trabajar.

**L:** Y como trabajador dirías que cambia la idea?

**S:** Como trabajador entra la voluntad de crecimiento como punto importante ya que tiene que estar abierto al aprendizaje, aceptar las críticas constructivas y que mejore dentro de la empresa continuamente .  
pero no, no cambia la idea solo algunos puntos

**L:** Y que puntos dirías que cambia?

**S:** La honestidad diría que es uno de los puntos fuertes de la ética y de los que más carecemos sobre todo no mentir en las habilidades, no abusar de la confianza de un jefe o de los compañeros y poder evitar los chismes, acoso, discriminación o actitudes negativas en el entorno laboral.

**L:** ¿Piensas que llega lejos una empresa sin ética Laboral?

**S:** Por supuesto que no, ya que es los cimientos que sostiene y guía a la empresa en las decisiones, relaciones y comportamientos dentro y fuera de la organización.  
Las personas confían más en una empresa que cumple sus promesas, actúa con transparencia y respeta sus valores. Muchos trabajadores de hoy en día buscan más que un sueldo y quieren pertenecer a una buena empresa con valores donde puedan crecer.

**L:** ¿Me gustaría saber cuáles son los principales desafíos que las empresas se enfrentan al implementar y mantener también programas efectivos de ética y cumplimiento?

**S:** Los principales desafíos que la empresa se enfrenta son con la cultura organizacional de crear y mantener una cultura ética sólida puede ser difícil, especialmente si la cultura previa no estaba alineada con estos valores. Compromiso de la alta dirección sin un apoyo claro y constante del liderazgo, los programas de ética y cumplimiento suelen perder fuerza. Es clave que los líderes den el ejemplo y que refuercen la importancia del programa., una

comunicación efectiva y transmitir claramente las políticas y expectativas éticas a todos los niveles de la organización, en diferentes idiomas o regiones, puede ser complicado. Además, hay que asegurar que los mensajes sean entendidos y aceptados. Capacitación continua de los empleados que necesitan formación periódica para comprender las normativas, reconocer dilemas éticos y saber cómo actuar. Mantener estas capacitaciones atractivas y relevantes puede ser un reto. Detección y manejo de incumplimientos Establecer mecanismos efectivos y confidenciales para reportar irregularidades (como líneas de denuncia) y garantizar investigaciones imparciales es esencial, pero no siempre fácil de implementar. Adaptación a normativas cambiantes Las leyes y regulaciones evolucionan constantemente, y el programa debe actualizarse para seguir siendo efectivo y cumplir con los nuevos requisitos legales y evaluar el éxito y la efectividad del programa puede ser complicado porque muchos resultados son intangibles o a largo plazo, como cambios en la cultura.

# Prorracast.

**"A"** *Ancor Aray Hernández Serpa.*

**"D"** *Daniel Jesús Barrera Peña.*

**D:** "Hola a todos y bienvenidos a Prorracast, su podcast basado en el ámbito laboral de confianza. El día de hoy me enorgullece anunciar que contamos con la colaboración y participación de un experto en recursos humanos y del clima laboral, el mismísimo señor Hernandez, jefe de recursos humanos de ContaTech SL. Un saludo, señor Hernández."

**A:** "Muchas gracias por la presentación señor Barrera, es un placer estar aquí. Hoy me gustaría centrarme en un tema de suma importancia para la gestión de equipos, la resolución de conflictos en el ámbito del trabajo en equipo."

**D:** "Llámeme Daniel y tutéeme, sí usted lo desea. Pues bastante interesante ¿Por qué cree que es importante la gestión de conflictos? A ver, yo lo he experimentado pero hay oyentes que se adentran por primera vez al clima laboral."

**A:** De acuerdo, llámame Ancor. Ciertamente la gestión de conflictos es una materia importante en la gestión de equipos ya que siempre va a aparecer tarde o temprano; tanto problemas en el desarrollo de las tareas, desacuerdos de puntos de vista o malas interpretaciones están a la orden del día en los equipos de trabajo.

**D:** "Claro, claro ¿Podría darnos un ejemplo o anécdota?"

**A:** Sí, como jefe de recursos humanos, he visto gran cantidad de imprevistos en el desarrollo de tareas. Una vez, dos de los integrantes del departamento de contabilidad tuvieron una discusión en mitad de su puesto de trabajo por una mala gestión de horarios y la entrega tardía de documentos importantes. En mitad del caos, decidimos tener una reunión de mediación entre los 2 trabajadores, escuchando de manera empática las opiniones de cada uno hasta que pudimos acordar las paces entre ellos.

**D:** "Guau, muy interesante, la verdad es que a mí me ocurrió algo parecido una vez, pero con la diferencia de que la dirección de la que era mi empresa era terrible y simplemente optó por simplemente separarnos del lugar. Claro que siempre me encontraba con el tipo en la cafetería o por los pasillos y la tensión seguía ahí. Bueno, volviendo con el tema, aquí ya surge la duda ¿Cómo podemos gestionar un conflicto tanto del lado de los empleados como en el del jefe?"

**A:** "Lo principal es conocer la razón del conflicto, conociendo las diferentes perspectivas de este para buscar una resolución óptima. Si tratamos con nuestros empleados, lo importante es mantener la calma ante este tipo de situaciones ya que encontraremos gran cantidad de ellos en nuestro día a día. En cuanto a posibles conflictos con la directiva, la mayoría de empresas ofrecen conferencias de mediación y cuestionarios de satisfacción que permiten la presentación de quejas y solicitudes acerca de prácticas que puedan ser dañinas para la integridad del equipo de trabajo."

**D:** “Claro, pero no en todos los casos. En caso de tener un mal jefe o una mala directiva, ¿Qué recomiendas?”

**A:** “En ese tipo de casos recomiendo siempre contactar con recursos humanos para la resolución de conflictos, ya que la gestión de recursos humanos no se basa de la gestión de empleados, sino en la gestión de personas, de mantener el bienestar de la plantilla. Como dato, el 58% de los trabajadores tienen opiniones negativas sobre su jefe.”

**D:** “Correcto, muchos trabajadores no se dan cuenta de que sus problemas también pueden convertirse en problemas de la empresa, un trabajador afectado por ellos se vuelve desmotivado y causará problemas al resto del equipo debido a ello.”

**A:** “Sí, de hecho, la gran mayoría de las empresas prefieren a los trabajadores con habilidades para relacionarse entre el equipo sobre los trabajadores con grandes habilidades en el desarrollo de tareas.”

**D:** “Hmm, yo quería también preguntarle acerca de cómo se podrían prever y prevenir estos conflictos, ¿Hay algún factor específico que permita a la directiva de recursos humanos anticiparse a ellos?”

**A:** “Analizar el perfil de cada trabajador, simple, en todas las entrevistas que he hecho en ContaTech SL siempre hay una pregunta a la que le doy un valor vital -¿Cómo te consideras cuando te relacionas con personas?- Parece una respuesta infantil e inútil, pero si logras hacer que el entrevistado se relaje y vaya explicando con palabras su perfil, puedes descubrir información valiosa de los candidatos, a veces hasta crucial en la aceptación de la candidatura.”

**D:** “Entiendo, en mis prácticas de empresa, estuve en una pequeña empresa local en La Verdellada. Era mi primera entrevista y estaba bastante nervioso, recuerdo que estaba temblando con cada caso que daba hasta que llegué a la empresa... Pero cuando llegué, me trataron de forma bastante positiva, la entrevista se sintió como una charla con un compañero, no como una entrevista de trabajo. Me preguntaron principalmente acerca de mis preferencias y personalidad en vez de mi experiencia y formación. Realmente me sentí como uno más en vez de un estudiante en prácticas.”

**A:** “Eso es lo que las empresas deberían de hacer, los conflictos se pueden resolver dando confianza y brindando buenas soluciones.”

**D:** “Bastante interesante y para acabar, ¿entonces se podría resumir todo en una buena gestión y consideración a los empleados? La verdad que no me lo imaginaba.

**A:** “Así es, pero bueno, también siempre si hay uno que genera muchos conflictos se tiene que tomar cartas en el asunto, por mucho que sea bueno, si genera mucha molestia mejor sacrificar y estar todos tranquilos.

**D:** “Jajaja, bastante interesante, ¿quiere añadir algo más?”

**A:** “La verdad es que siempre se puede añadir algo, pero lo esencial está dicho”

D: "Con todo esto, agradezco fervientemente tu participación en este podcast, Ancor. Ha sido una charla bastante nutritiva e informativa"

## 2º Asistencia a la Dirección – Eventos: Liderar Equipos con Emociones

**María Jesús** (tono cálido, enganchando al oyente): Buenas tardes, Samuel. Hoy vamos a hablar de un tema fundamental para cualquier líder actual: **el papel de las emociones en la dirección de equipos**.

**María Jesús** (gancho, con énfasis): ¿Sabías que estudios de Harvard y del MIT muestran que los equipos con líderes emocionalmente inteligentes son hasta **30% más productivos** y tienen un **40% menos de rotación de personal** que los que no lo son? Esto nos demuestra que liderar no es solo planificar y organizar: ¡las emociones cuentan!

**Samuel** (tono cercano, reflexivo): Así es, María. Muchas veces pensamos que liderar es solo dar órdenes o fijar objetivos, pero las emociones influyen directamente en la motivación, la productividad y el clima laboral. Incluso una mala reacción puede contagiar estrés y desmotivación a todo el equipo.

**María Jesús:** Por eso, la cortesía es más que ser educados. Es reconocer que cada persona merece respeto en su rol. Un líder que practica la cortesía genera confianza y apertura. Por ejemplo, saludar y agradecer a tu equipo al iniciar la jornada puede cambiar totalmente la energía del día.

**Samuel:** Y la empatía va un paso más allá. No basta con escuchar las palabras: hay que comprender lo que la otra persona siente. Imagina que un colaborador llega tarde por un problema familiar. Un líder empático no reprende inmediatamente, sino que pregunta cómo puede apoyar y ajusta las expectativas del día. Ese pequeño gesto genera lealtad y compromiso.

**María Jesús:** Esto conecta directamente con la cooperación. Un líder no busca imponer, sino **inspirar colaboración**. Samuel, ¿cómo crees que las emociones influyen en este aspecto?

**Samuel:** Muchísimo. La cooperación surge cuando las personas sienten que forman parte de algo significativo. Por ejemplo, celebrar los logros del equipo, aunque sean pequeños, refuerza la motivación y contagia entusiasmo. Las emociones positivas son contagiosas, así como las negativas. Un equipo que percibe seguridad y apoyo trabaja mucho mejor y con más creatividad.

**María Jesús:** Entonces, ¿podríamos decir que liderar con emociones empieza por **gestionar nuestras propias emociones**?

**Samuel:** Exactamente. El autocontrol emocional es clave. Un líder que se deja llevar por la frustración o el enojo puede deteriorar la confianza del equipo. En cambio, mantener la calma, incluso en momentos de tensión, transmite seguridad y

estabilidad. Es como ser el timón que mantiene el barco firme en medio de la tormenta.

**María Jesús (tono inspirador):** Me gusta pensar en el liderazgo emocional como una balanza. Por un lado, la parte técnica: planificación, objetivos, indicadores. Y por otro, la parte humana: cortesía, empatía y cooperación. Sin equilibrio, el liderazgo se resiente.

**Samuel:** Muy buena metáfora, María. Y lo mejor es que este liderazgo emocional no solo beneficia al equipo, también mejora los resultados de la organización. Equipos motivados y cohesionados logran **mayor productividad, innovación y menor rotación de personal**.

**María Jesús:** Para cerrar, Samuel, ¿qué consejo práctico darías a los alumnos que algún día liderarán equipos?

**Samuel (tono cercano y pausado):** Les diría que nunca olviden que las personas trabajan mejor cuando se sienten valoradas. Escuchen activamente, respeten y cooperen. Liderar no es controlar; es **acompañar y potenciar lo mejor de cada miembro del equipo**.

**María Jesús (tono firme, con énfasis final):** En resumen, liderar con emociones significa guiar con cortesía, empatía y cooperación. Y eso convierte a un líder en un referente, no solo en un jefe.

**Samuel:** Gracias, María Jesús. Ha sido un placer compartir estas ideas.

**María Jesús:** Gracias a ti, Samuel. Y gracias a todos los que nos escuchan. Y recuerden: liderar con emociones cambia equipos... y cambia organizaciones.

Introducción...

Gabriela:

Te entiendo. Justo he estado leyendo mucho sobre el estrés y cómo nos afecta en el trabajo. Creo que es importante que entendamos bien qué es el estrés para poder manejarlo mejor. Básicamente, el estrés es una reacción del cuerpo y la mente ante situaciones que percibimos como amenazas o desafíos, y en el contexto laboral, suele surgir cuando sentimos que no tenemos el control sobre las demandas o el tiempo para cumplirlas.

Ania:

Totalmente de acuerdo, Gabriela. Y en el ambiente laboral, ese estrés puede venir de muchas fuentes: exceso de tareas, plazos muy ajustados, falta de recursos, o incluso mala comunicación con los jefes o compañeros. Es como una acumulación constante de presión que, si no se gestiona, puede generar ansiedad, agotamiento y hasta afectar la salud física.

Gabriela:

Exacto. Y cuando esa presión se mantiene sin pausa, puede derivar en el famoso burnout, que es un estado de agotamiento extremo, tanto emocional como físico y mental. La persona se siente desconectada, sin motivación, y puede llegar a perder el sentido del trabajo que realiza. Esto es un tema serio porque no solo afecta al empleado, sino también al equipo y a la empresa.

Ania:

Por eso, es fundamental que tanto la persona como la empresa tomen medidas para evitar llegar a ese punto. Desde el lado individual, aprender a identificar las señales de estrés, establecer límites claros, y buscar apoyo cuando se necesite puede marcar la diferencia. Pero también, las organizaciones deben crear un ambiente que favorezca la salud mental, con horarios flexibles, cargas de trabajo justas y espacios para la comunicación abierta.

Gabriela:

Me gusta que mencionas lo de la comunicación. Creo que para ayudar a los empleados que están bajo estrés, los jefes y compañeros tienen que desarrollar empatía. No se trata solo de exigir resultados, sino de entender que detrás de cada persona hay una historia y que a veces necesitan apoyo, reconocimiento o simplemente un espacio para expresarse. Esa actitud puede prevenir mucho sufrimiento y mejorar el ambiente laboral.

Ania:

Sin duda. Y la motivación juega un papel clave en todo esto. Cuando los empleados se sienten valorados y motivados, no solo rinden más, sino que su estrés disminuye porque ven sentido en lo que hacen y se sienten parte de un equipo. La motivación ayuda a alinear los objetivos personales con los de la empresa, y así se crea un ambiente más positivo y colaborativo.

Gabriela:

Entonces, ¿qué podríamos hacer para mejorar las situaciones de estrés en el trabajo? Yo creo que primero, fomentar la flexibilidad, para que las personas puedan manejar mejor sus tiempos. También sería bueno ofrecer capacitaciones sobre gestión del estrés y



mindfulness, porque aprender técnicas para manejar la ansiedad puede ser súper útil. Y por último, crear canales de comunicación claros y abiertos donde cualquier empleado pueda expresar sus dificultades sin miedo a ser juzgado.

Ania:

Me parece perfecto. Además, creo que los líderes deberían estar atentos a los signos de estrés en sus equipos y actuar de forma proactiva. Por ejemplo, organizar pausas activas, promover el trabajo en equipo para que las cargas se distribuyan mejor y reconocer el esfuerzo de cada persona. Esto no solo ayuda a reducir el estrés, sino que también genera un ambiente de confianza y apoyo mutuo.

Gabriela:

Sí, y sumaría también la importancia de que los compañeros se apoyen entre sí. A veces un simple “¿cómo estás?” puede marcar la diferencia y evitar que alguien se sienta solo con su problema. La colaboración y la empatía son la base para construir un equipo fuerte que pueda enfrentar el estrés sin que se convierta en algo paralizante.

Ania:

Así es. Al final, la gestión del estrés laboral es responsabilidad de todos: empleados, jefes y compañeros. Si todos aportamos un poco de comprensión, apoyo y motivación, podemos transformar el estrés en una oportunidad para crecer y mejorar, en lugar de verlo solo como un problema. ¿No crees?

Gabriela:

Totalmente, Ania. Creo que con un poco más de conciencia y herramientas adecuadas, el estrés puede ser manejable, y el trabajo, mucho más llevadero y satisfactorio para todos.



# Guion Podcast: Gestión de Conflictos en Eventos

Duración aproximada: 5 minutos

---

**Camila:** (20 seg)

Hola, somos **Camila** y **Nayara**, estudiantes de Asistencia a la Dirección. En este podcast vamos a hablar sobre un tema crucial para cualquier organizador de eventos: los conflictos y cómo manejarlos.

---

**Nayara:** (20 seg)

Así es. Los conflictos pueden surgir en cualquier proyecto, especialmente en eventos, donde hay muchas personas involucradas y el tiempo es limitado. Pero, ¿qué son realmente los conflictos y cómo podemos gestionarlos para que no afecten el éxito del evento?

---

**Camila** (0:40 – 1:30): ¿Qué es un conflicto? (50 seg)

Un conflicto es un desacuerdo que surge entre personas debido a diferencias en intereses, opiniones o valores. En eventos, puede darse cuando, por ejemplo, un proveedor no cumple con lo acordado o cuando el cliente cambia de último momento detalles importantes. Imagina que el cliente quiere una decoración elegante, pero el proveedor no puede entregarla a tiempo. Esa situación genera tensión y, si no se resuelve rápido, puede afectar todo el desarrollo del evento.

---

**Nayara** (1:30 – 2:30): Tipos de conflictos en eventos (60 seg)

En eventos, los conflictos más comunes son:

- **Conflictos de comunicación:** cuando el equipo técnico no sabe a qué hora debe estar listo el sonido.
- **Conflictos de roles:** cuando dos personas creen que deben coordinar a los invitados y chocan.
- **Conflictos de intereses:** cuando el cliente quiere gastar mucho en catering y la dirección busca ahorrar.

- **Conflictos emocionales:** el estrés provoca discusiones en el equipo.

---

**Camila (2:30 – 3:20): Cómo gestionar los conflictos (50 seg)**

La clave para manejar los conflictos está en la comunicación asertiva: expresar nuestras ideas con claridad, escuchar activamente y buscar soluciones sin culpar a nadie. Por ejemplo, si un proveedor no cumple con una fecha, lo mejor es hablar con él para entender la situación y juntos encontrar una alternativa.

---

**Nayara (3:20 – 4:10): Liderazgo emocional y negociación colaborativa (50 seg)**

Además, el liderazgo emocional es fundamental. Un buen líder mantiene la calma, motiva al equipo y actúa como mediador para que todos se sientan escuchados. También es importante proteger la confidencialidad para evitar que se propaguen rumores que agraven el conflicto.

Otra herramienta valiosa es la negociación colaborativa, que busca que todas las partes involucradas salgan ganando y conviertan el conflicto en una oportunidad para mejorar.

---

**Camila (4:10 – 4:50): Ejemplo práctico y conclusión (40 seg)**

Por ejemplo, en un evento reciente, el catering no trajo la comida acordada. En lugar de confrontar, el equipo organizador se reunió con el proveedor para comprender la causa y acordaron hacer una prueba previa en el futuro, además de negociar un descuento por el error. Así, con diálogo y soluciones concretas, lograron resolver el conflicto sin que afectara el evento.

Para finalizar, los conflictos en eventos son inevitables, pero saber gestionarlos correctamente evita crisis y fortalece el trabajo en equipo.

---

**Nayara (4:50 – 5:10): Cierre (20 seg)**

Como futuros asistentes a la dirección, debemos potenciar habilidades como la comunicación, el liderazgo y la negociación para afrontar cualquier problema que surja.

Gracias por escucharnos. Esperamos que esta información les sea útil para comprender mejor los conflictos y cómo manejarlos en el mundo de los eventos.

---

**Camila (5:10 – 5:20): Despedida (10 seg)**

¡Hasta la próxima!