



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE SALAMANCA

EQUIPO: SENIOR MIND

ELABORO:

HERNÁNDEZ MUÑOZ XIMENA

MOZQUEDA LÓPEZ ORLANDO ISAAC

ORTEGA PERALES ESTHEFANY ARACELI

PRIETO PRIETO MIRIAM

VÁZQUEZ GONZALEZ JESSICA ALEJANDRA

ASIGNATURA: DIRECCIÓN DE EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO

ACTIVIDAD: SEGUNDO AVANCE

SALAMANCA, GTO.

FECHA: 03 JULIO 2025

Índice general

I.	Análisis de necesidades	1
II.	Dinámica del grupo	3
III.	Diagnostico	6
IV.	Diagnóstico de liderazgo actual	6
V.	Plan táctico	9
VI.	Bibliografía	13
VII.	Anexos	1

Índice de figuras

Figura 1	6
Figura 2	3
Figura 3	7

Índice de tablas

Tabla 1	9
Tabla 2	1
Tabla 3	2

I. Análisis de necesidades

El presente escrito, tiene como finalidad examinar aspectos más relevantes a través del modelo del condicionamiento operante del autor Skinner. Donde se enfoca en la interpretación dentro de un grupo de estudio, identificando tendencias, patrones y relaciones que sobresalgan dentro de la entidad.

La realización del documento tiene como base la teoría del condicionamiento operante de Burrhus Frederic Skinner, donde se plantea el aprendizaje del ser humano ejerciendo algunas acciones que desencadena un impacto significativo, lo cual puede ser moldeable debido a su entorno mediante las consecuencias e influencias, donde sugiere el psicólogo Torres, A.(2017) que todo “implica un aprendizaje sobre las consecuencia de la respuesta”.

La teoría de Skinner está enfocada en el comportamiento del humano, mencionando que este cambia dependiendo las consecuencias y que las personas repiten conductas o dejan de hacerlas de acuerdo a los resultados que obtienen. Por ejemplo, si realizan alguna actividad o acción y los resultados son de su agrado como si de una recompensa se tratara seguirán haciéndolo de esa manera, en cambio, si el resultado no es el que esperan o de alguna manera les afecta o les desagrada dejara de hacerlo.

El sitio de estudio está dirigido a RECREFRAM S.A. de C.V. empresa mexicana que está enfocada en un centro de entretenimiento familiar, la aplicación del análisis es sobre la sucursal de Salamanca, Guanajuato (VAS). La organización contempla varias rescisiones por ejercer algún hecho inadecuado o constante, donde se asimila el reforzamiento negativo de acuerdo con la teoría, en esta situación se le conoce como “acta administrativa”, donde se detalla de manera escrita alguna situación o comportamiento que exhibe al anfitrión, por lo cual determina el estímulo para fortalecer a la persona de que el acto es considerado inadecuado.

Considerando la información, se tiene como referencia, el comportamiento de un anfitrión (persona que trabaja), al momento de realizar algún acto indebido o la omisión de este, lo cual podría desencadenar consecuencias en cadena, teniendo



como ejemplo; omitir la recolección de información personal, de los clientes que alojan a sus hijos en las instalaciones, partiendo de este hecho inadecuado, ha existido altercados de gravedad, donde es indispensable el conocimiento de la información, de lo contrario se pedirá apoyo de las autoridades, de esta forma se presentara una acta administrativa al anfitrión.

Las actas administrativas es el formato donde se relata los hechos de manera detallada del anfitrión y el acontecimiento, estas mismas existen en una familiarización de los documentos esto dependiendo el acontecimiento.

Debido a tres actas administrativas de la misma familia se arremete contra el anfitrión, de este sentido se desvincula de la empresa y las empresas asociadas (KATAPLUM S.A. de C.V; GRUPO DENIZ S.A. de C.V. y UPA S.A. de C.V.), lo cual provoca un cambio de actitud si al anfitrión se le presenta un acta administrativa, teniendo la similitud con la teoría del condicionamiento operante.

No solo es un cambio de actitud debido a actos negativos, sino que también existe de forma positiva, como lo es el cambio de puesto, elevando a líder de área y el empleado del bimestre, donde el resultado es para forma positiva, cambiando el comportamiento del anfitrión, gracias a su esfuerzo, otorgando beneficios al anfitrión.

De igualmente existe varios factores informales por lo cual podría cambiar la actitud, para un comportamiento negativo; estar en una constante supervisión, realizar labor de venta de forma constante, presionar al trabajador. No obstante, el cambio para un comportamiento positivo; flexibilidad de horario, regalías y organización de horarios de comida.

La recaudación de información del centro de estudio, se logró gracias a la observación, debido que se llega a percibir el cambio de comportamiento después del levantamiento del documento, con el objetivo de advertir y sancionar al anfitrión.



II. Dinámica del grupo

TIPO DE GRUPO: FORMAL

Se considera formal, debido a que todos los miembros del grupo cumplen con ciertos roles, las responsabilidades y los compromisos dentro de la organización tienen un mismo objetivo, es por ello que todos se esfuerzan para llegar a una misma meta. Cada uno de los integrantes del grupo tienen funciones diferentes según el puesto, área y/o departamento en el que se encuentre, existe una estructura que indica como es el orden gerencial y políticas.

CARACTERISITCAS: ÚLTIMA PLANTILLA MOSTRADA (26/05/2025) 9 TRABAJADORES

RECÓRCHOLIS se considera una empresa con un tamaño de giro grande, debido a que cuenta con diversas sucursales dentro del País, tienen un aproximado de 50 sucursales en la República Mexicana.

La cohesión del grupo reconoce el esfuerzo individual y grupal, tanto verbalmente como con recompensas, crea un ambiente de motivación y cohesión, asimismo su comunicación abierta y transparente, ya que, se fomenta la comunicación entre los miembros del equipo, tanto formal como informal, de la misma manera se crea una confianza para resolver conflictos de manera más efectiva. Las actividades recreativas que se organiza para las actividades fuera del horario laboral, como comidas en grupo o eventos sociales.

Estatus: RECÓRCHOLIS es una organización la cual es reconocida debido a los servicios que se brinda, dado a su enfoque familiar, ya que, cuenta con diversos juegos, servicios y zonas infantiles. De la misma manera, los empleados suelen caracterizarse cuando son días festivos y especiales, el grupo de colaboradores se distinguen, asimismo, por su gran carisma, entusiasmo, pasión y atención que se les brinda a los clientes.

Existen diferentes roles como lo son los cajeros, los ayudantes generales de mantenimiento, los ejecutivos, los operadores de máquinas y los empleados

generales, asimismo, hay personas con puesto en la animación de eventos y de seguridad. Cada uno tiene un área en específico en el cual se deben de enfocar.

ETAPAS DE DESARROLLO:

La formación requerida en RECÓRCHOLIS es ser mayor de 18 años y tener un requisito de estudios como lo es la preparatoria, esto con el fin de que sea responsable con el trabajo, por otro lado, la institución suele ser muy accesible con los jóvenes ya que estos son una clave esencial para llamar la atención del cliente, dado a que suelen estar llenos de energía, son personas alegres y divertidas y con un carisma que la empresa solicita.

Tomando en cuenta la madurez que se tiene, se habla de la resolución de problemas que han desempeñado a través del tiempo, la accesibilidad que tienen cuando se requiere cubrir algún turno.

El sentido de pertenencia en la entidad se ve reflejado cuando a través de uniformes que promueven la unidad, la identidad y el compromiso que tienen con la empresa, siendo así el uniforme bien diseñado nos fomenta el sentido de permanencia al crear la sensación de equipo y reflejarse en los valores de la empresa.

CONSIDERACIONES:

Abarcan aspectos sumamente esenciales para su funcionamiento y su éxito teniendo así que la Comunicación efectiva nos ayudara a establecer los canales de comunicación clara y efectiva para así garantizar que la información fluya correctamente.

Dentro de RECÓRCHOLIS la gestión de calidad implementa un análisis, donde se asegura que los productos o servicios cumple con las expectativas de los clientes.

Adaptación de cambios es ser flexible y estar preparado para adaptarse a los cambios dentro del entorno laboral o empresarial siendo así a las nuevas tecnologías y tendencias del mercado.



La tecnología dentro de RECÓRCHOLIS es fundamental para los empleados ya que la información que contiene es de suma importancia ya que en el momento de estar checando en la computadora los empleados pueden usarla para hacer sus planificaciones, los archivos o expedientes guardados donde contengan la información sobre sus empleados y de la empresa, así como las actividades, horarios y la forma de pago que los clientes deberán usar al momento que entren a los juegos.

Los hábitos abarcan principalmente de las rutinas de trabajo como las planificaciones qué se hacen día con día ya que algunos hábitos más comunes para que la empresa sea exitosa incluyen los siguientes aspectos los cuales son de suma importancia para que los empleados tengan un buen ambiente laboral y tengan beneficios que los ayude en un lapso de tiempo los cuales son los siguientes la puntualidad, el respeto, la tolerancia, la proactividad, la comunicación efectiva, la organización, la atención al cliente, la búsqueda de la excelencia, el aprendizaje continuo, la salud y el bienestar de los empleados.

Los hábitos que se trabajan en el grupo de RECORCHOLIS incluyen el llegar temprano, ser organizado y mantener una buena comunicación con sus compañeros; por otra parte, las jornadas laborales son dedicadas a las actividades recreativas y de formación, ya que, se busca fortalecer las relaciones que tienen los integrantes para así promover un ambiente amigable y confortable en convivencia.

Se aplica la comunicación abierta, ya que, los empleados se sienten con la confianza de hablar con algún compañero o con sus jefes, ya sea de temas laborales o privados.



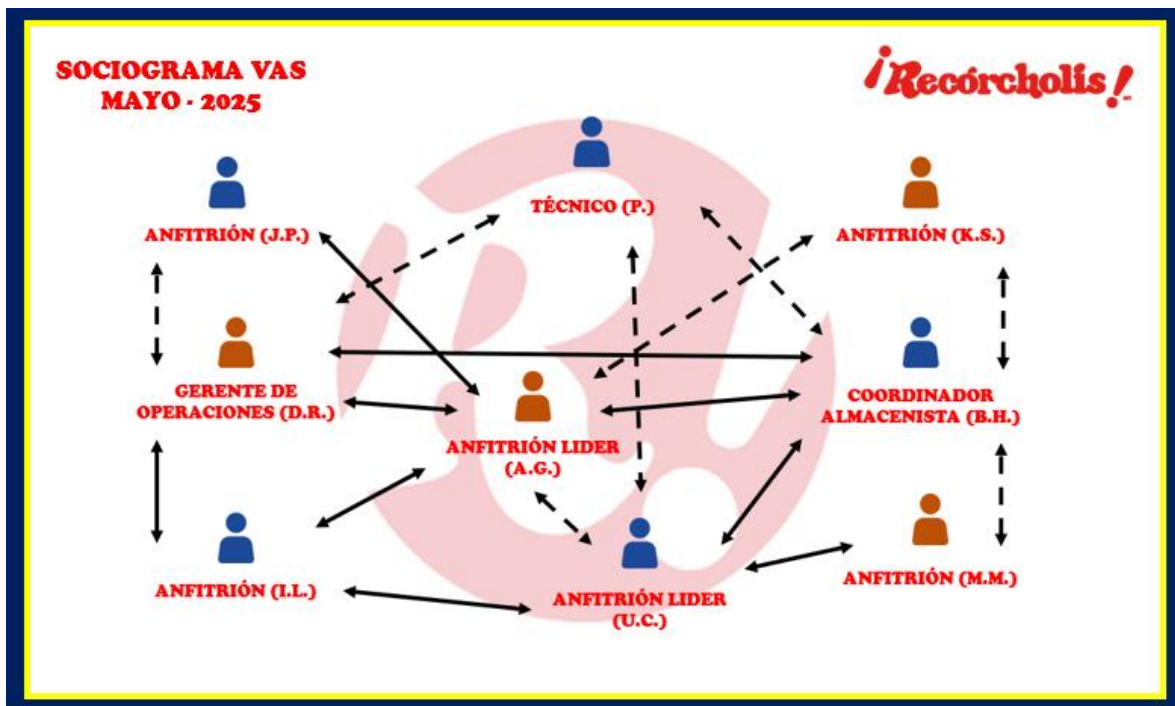
III. Diagnostico

Simbología

\longleftrightarrow	$\frac{\text{Constante}}{\text{Personal}}$
\longrightarrow	$\frac{1 \text{ Sola dirección}}{\text{Personal}}$
\longleftrightarrow	$\frac{\text{Constante}}{\text{Distancia}}$
\longrightarrow	$\frac{1 \text{ Sola dirección}}{\text{Distancia}}$

Figura 1

Sociograma



Nota. La tabla anterior demuestra la convivencia entre la plantilla laboral actual.
Fuente. Elaboración propia (2025).

IV. Diagnóstico de liderazgo actual

La consultoría Senior Mind aplico en la empresa RECORCHOLIS una evaluación titulada “Estilos de Gestión”, diseñada para identificar los enfoques predominantes

en la gestión de personas y equipos. Esta evaluación contiene 68 afirmaciones que exploran diversos temas clave, como:

- Establecimiento y control de normas.
- Comunicación con el equipo.
- Manejo de errores y debilidades.
- Confianza y apertura.
- Control y supervisión del trabajo.
- Desarrollo del personal y motivación.
- Tolerancia o intolerancia hacia las diferencias dentro de la organización.

Una persona evaluada dentro del equipo obtuvo como resultado un perfil mixto, predominado los estilos de liderazgo Empowered (E) y Control (C).

De acuerdo con (Edwards, G, 2024) El estilo Empowered se basa en ofrecer autonomía a los empleados para fomentar un mayor compromiso, motivación y participación en la toma de decisiones. Se considera una manera moderna de entender la relación laboral, promoviendo un entorno en el que las personas formen parte activa de los procesos y tengan mayor autonomía en sus funciones.

Por otro lado, el estilo Controlador de acuerdo con (Maniviesa, 2025) se enfoca en los resultados a través de una supervisión constante sobre cómo se realizan las tareas, con menor énfasis en la capacitación del personal. Este estilo permite un control detallado del trabajo y busca eficiencia operativa, sobre todo en situaciones de crisis.

Ventajas identificadas de ambos estilos de liderazgo:

Empowered:

1. Resolución de problemas más rápida
2. Aumento de la moral y la productividad
3. Mayor implicación y compromiso
4. Menores niveles de estrés de gestión



5. Mejora en la retención del personal

Controlador:

1. Toma de decisiones rápida y eficiente
2. Claridad en la dirección
3. Mayor eficiencia en tareas específicas
4. Control efectivo en situaciones de crisis

Áreas de oportunidad para cada estilo:

En el caso del Empowered, se identifican áreas de desarrollo como: potenciar habilidades de los empleados, fomentar la autonomía y responsabilidad, generar un ambiente de trabajo positivo y brindar herramientas para el crecimiento profesional. Esto implica una comunicación abierta, delegación efectiva y reconocimiento de logros.

En el estilo Controlador, se pueden trabajar áreas como: mejorar la inteligencia emocional del líder, fortalecer la comunicación, fomentar la delegación de tareas, evitar la micro gestión y generar un ambiente de confianza y reconocimiento dentro del equipo.

Contratiempos asociados a cada estilo:

El liderazgo Empowered de acuerdo con (Avia, M, 1995) puede enfrentar dificultades al delegar autoridad, especialmente si no existe suficiente capacitación o si hay resistencia al cambio. También pueden surgir problemas como retrasos en la toma de decisiones, comportamientos poco éticos o aumento del estrés en empleados que no se sienten preparados para tanta autonomía.

En el liderazgo Controlador, de acuerdo con (Benson, T, 2013) los contratiempos comunes incluyen disminución de la productividad e innovación, sobrecarga del líder, deterioro de las relaciones laborales y creación de un ambiente de miedo o desconfianza.



Dado que esta persona combina los estilos Empowered y Controlador, se recomienda establecer un equilibrio entre ambos enfoques, es ideal definir reglas claras y objetivos precisos, pero permitir al equipo la libertad para decidir como alcanzarlos, el líder debe guiar, capacitar y supervisar resultados sin caer en la micro gestión. Adaptando su estilo según la experiencia del equipo puede fortalecer tanto el compromiso como la eficiencia.

V. Plan táctico

Objetivo General:

- 🍀 Evaluar el desempeño de las habilidades en el 50% del personal para estilos de liderazgos para un desempeño eficiente en la organización en un lapso de un año.

Objetivos Específicos

- 🍀 Determinar en un plazo de 3 meses la herramienta a utilizar para la evaluación del grupo de estudio.
- 🍀 Fomentar la autonomía y la toma de decisiones en el 80% del personal.
- 🍀 Verificar el cumplimiento estratégico de tareas y normas y modificar según los resultados y las necesidades de la evaluación en un plazo de 12 meses

Diagrama de Gantt

Tabla 1

Diagrama de Gantt

No.	ACTIVIDAD	SEMANA 1	SEMANA 2	SEMANA 3	SEMANA 4	SEMANA 5
1	Aplicación del diagnóstico de liderazgo					





espera la respuesta de los anfitriones al momento de notificar sobre ofertas laborales lo cual permite el PCP (Plan de carrera profesional).

VI. Bibliografía

Avia, M.D. (1995). Personalidad: aspectos cognitivos y sociales. Madrid: Pirámide.

Benson, T. y Mugarura, S. (2013). Livestock development planning in Uganda: Identification of areas of opportunity and challenge. Land use policy, 35: 131-139.

Edwards, G. (2025, 11 marzo). The Pros and Cons of Employee Empowerment | Primeast. *Primeast*. <https://primeast.com/insights/the-pros-and-cons-of-employee-empowerment/>

VII. Anexos

Nombre. Daniela Ramírez González.

Puesto. Gerente de operaciones.

Edad. 29 años.

Antigüedad. 4 años.

Antigüedad área. 3 años y 6 meses

Tabla 2

Reactivos.

SECCIÓN	R		C		M		E	
	ITEM	PUNTAJE	ITEM	PUNTAJE	ITEM	PUNTAJE	ITEM	PUNTAJE
PREGUNTA	1	2	2	1	3	1	4	1
	5	2	6	0	7	-1	8	1
	9	1	10	2	11	2	12	2
	13	0	14	0	15	1	16	0
	17	1	18	2	19	2	20	1
	21	2	22	2	23	0	24	0
	25	2	26	1	27	2	28	1
	29	1	30	1	31	0	32	2
	33	2	34	2	35	0	36	1
	37	2	38	2	39	0	40	1
	41	2	42	2	43	2	44	2
	45	2	46	1	47	2	48	0
	49	1	50	2	51	2	52	1
	53	2	54	1	55	2	56	1
	57	0	58	2	59	-1	60	-1
	61	0	62	2	63	1	64	0



	65	-1	66	1	67	2	68	2
TOTAL (+)	22		23		17		14	
TOTAL (-)	-1		0		-2		-1	
TOTAL	21		23		15		13	

Nota. La tabla anterior demuestra los reactivos de las preguntas por parte de la Gerente de Operaciones. Fuente. Elaboración propia (2025).

Tabla 3

Curva

ESTILO DE GESTIÓN	R	C	M	E
PUNTUACIÓN				
34				
32				
30				
28				
26				
24				
22				
20				
18			15	
16	21	23		13
14				
12				
10				
8				
6				
4				
2				



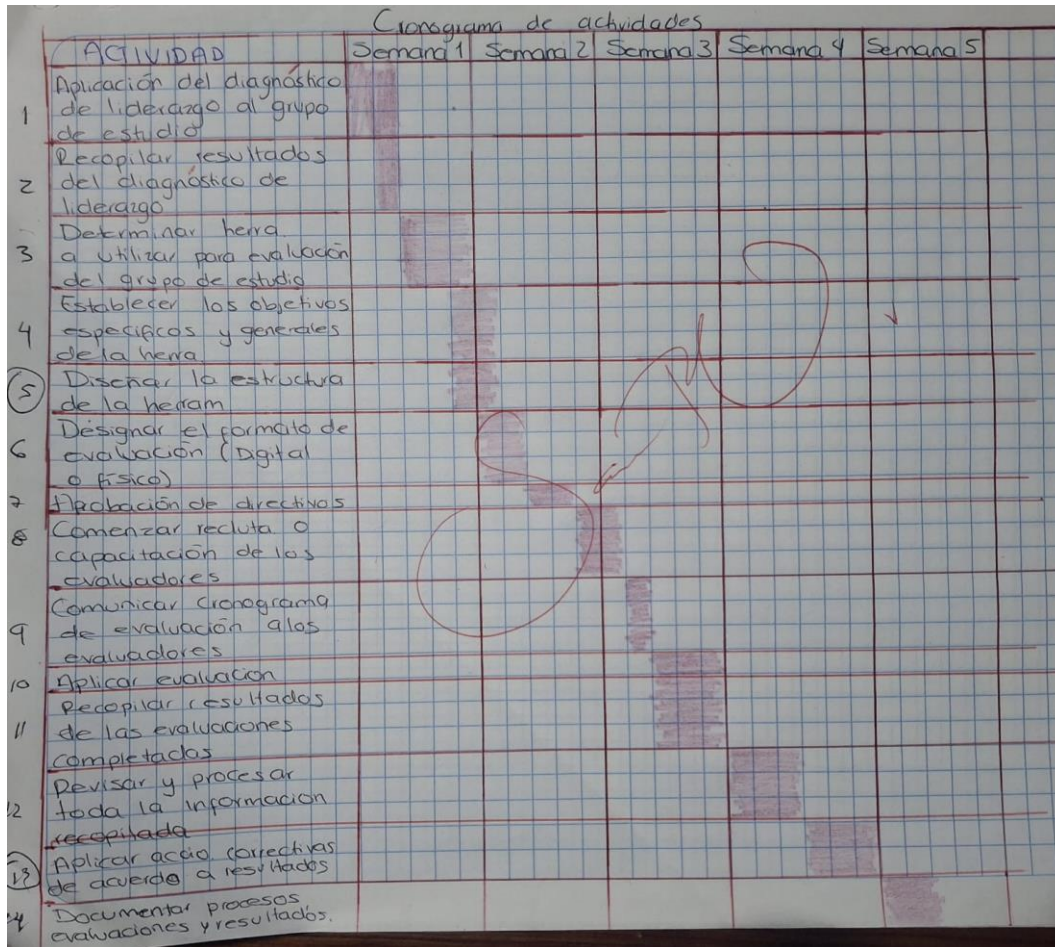
0				
-2				
-4				
-6				
-8				
-10				
-12				
-14				
-16				
-18				
-20				
-22				
-24				
-26				
-28				
-30				
-32				
-34				

Nota. La tabla anterior demuestra la curva donde representa el estilo de liderazgo por parte de la Gerente de Operaciones. Fuente. Elaboración propia (2025).

Figura 2

Evidencia física





Nota. Evidencia física del diagrama de Gantt. Fuente. Elaboración propia (2025).

Herramienta

EVALUACIÓN DESEMPEÑO	DEL	E.D.D. 1; Reemplazo de E.D.D. 0	Fecha	
Nombre				
Puesto				
Nombre del evaluador				
Puesto del evaluador				
Periodo de evaluación				



Instrucciones: De acuerdo con los ítems siguientes, se deberá de contestar de manera transparente objetiva y justa la puntuación correspondiente a cada sector, donde se inicia desde “-2 “nula gestión de la acción, “-1” visto pocas veces la acción, “0” frecuentemente, “1” se maneja la acción de manera deseable, “2” se tiene dedicación y propone ideas en acciones.

Numero	ITEMS	-2	-1	0	1	2
1	Se mantiene una limpieza y orden dentro de las oficinas					
2	Se realiza de manera diaria el corte e inicio de caja en el momento establecido (12 p.m./8:50 p.m.)					
3	Utiliza eficazmente el software de la organización y recursos del puesto					
4	Dirige y motiva a la plantilla que se encuentra en el momento					
5	Cumple de manera adecuada la NOM-251-SSA1-2009, al momento de apoyar					
6	Aplica lo aprendido conversando en las juntas generales dentro de los CEF (Centro de Entretenimiento Familiar)					
7	Propone ideas y mejoras para el incremento económico dentro de los CEF					



	(Centro de Entretenimiento Familiar)					
8	Si acontece un altercado y se actúa de manera honesta y ética					
9	Acepta y ejecuta la retroalimentación para crecer					
10	Contribuye a un clima laboral ideal					
11	Comunica de manera oportuna las oportunidades de crecimiento a los anfitriones					
12	Supera las metas establecidas, teniendo en cuenta los factores de cada CEF (ubicación rentabilidad, ingresos)					
13	Se comunica de forma clara y oportuna					
14	Resuelve los problemas técnicos					
15	Resuelve los problemas respecto a un altercado de los invitados					
16	Mantiene una colaboración constante junto a directivos, supervisores y recursos humanos					
17	Se reporta de manera oportuna cualquier motivo de					



	cambio o intervención (merma, mercancía, cambios de tickets, cambio de máquinas, ajuste de ingresos)					
18	Se mantiene una comunicación con el personal de traslado de mercancía					
19	Demuestra una retroalimentación a los anfitriones					
20	Comparte conocimiento y buenas practicas					

Figura 3

CDT VAS



Nota. Imagen representativa del CDT (Centro de trabajo). Fuente. Elaboración propia (2025).

