



Co-funded by
the European Union

2023-1-ES02-KA210-YOU-000114522



Casos Prácticos – EMPRESA





Nombre del bloque: EMPRESA

GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Cómo afrontar una entrevista de trabajo

Descripción del problema:

Saber cómo afrontar una entrevista de trabajo es esencial, ya que te permite causar una buena impresión, demostrar tus aptitudes y encajar en la cultura de la empresa. Además, le ayuda a controlar el estrés y la ansiedad, aumentando su confianza y mejorando su rendimiento. La entrevista es también una oportunidad para aclarar dudas sobre el puesto y la empresa, y una buena preparación le diferencia de otros candidatos, dándole una ventaja competitiva. En definitiva, dominar esta habilidad no sólo es clave para conseguir un empleo, sino que también contribuye a tu desarrollo profesional a lo largo de tu carrera.

Caso Práctico 1:

Afrontar una entrevista de trabajo con eficacia implica una preparación adecuada y el desarrollo de ciertas habilidades. Aquí tienes algunos pasos y consejos que pueden ayudarte:

- 1) Investiga la empresa y el puesto
 - Conoce la empresa: Investiga su historia, misión, valores y cultura. Esto te permitirá demostrar tu interés y alineamiento con la organización.
 - Comprende el puesto: Analiza la descripción del puesto y las competencias requeridas. Prepara ejemplos concretos de tu experiencia relacionados con las responsabilidades del puesto.
- 2) Prepárese para las preguntas habituales
 - Practica las respuestas: Prepárate para preguntas habituales como «Háblame de ti», «¿Cuáles son tus puntos fuertes y débiles?» y «¿Por qué quieres trabajar aquí?».
 - Utilice la técnica STAR: Para responder a preguntas sobre situaciones pasadas, utiliza la técnica STAR (Situación, Tarea, Acción, Resultado) para estructurar tus respuestas.
- 3) Desarrolle sus propias preguntas



- Haga preguntas pertinentes: Prepare preguntas que demuestren su interés por el puesto y la empresa. Por ejemplo, podrías preguntar sobre las oportunidades de desarrollo profesional o la cultura de equipo

4) Cuida tu presentación personal

- Vístase adecuadamente: Elige un atuendo profesional que encaje con la cultura de la empresa. Asegúrate de dar una imagen pulcra y profesional.
- Lenguaje corporal: Mantén una postura abierta y segura, establece contacto visual y sonríe. Tu lenguaje corporal puede transmitir confianza y entusiasmo.

5) Controle la ansiedad y el estrés

- Practique técnicas de relajación: Respire profundamente antes de la entrevista y mantenga una actitud positiva. La práctica le ayudará a sentirse más cómodo y seguro.
- Visualice el éxito: Imagina una entrevista exitosa para prepararte mentalmente y reducir la ansiedad.

6) Simuladores de entrevistas

- Utilice simuladores de entrevistas: Existen varias plataformas online que ofrecen simulaciones de entrevistas. Estas herramientas te permiten practicar preguntas y respuestas en un entorno controlado, lo que te ayudará a familiarizarte con el formato de la entrevista y a mejorar tu capacidad de respuesta.

7) Seguimiento con una nota de agradecimiento

- Envíe una nota de agradecimiento: después de la entrevista, envíe un correo electrónico breve y cortés agradeciendo la oportunidad y reiterando su interés por el puesto. Esto refuerza tu profesionalidad y puede ayudarte a destacar.

Afrontar una entrevista de trabajo con preparación y confianza es clave para aumentar tus posibilidades de éxito. Investigando sobre la empresa, practicando las respuestas, cuidando tu presentación, controlando la ansiedad y utilizando simuladores de entrevistas, estarás mejor preparado para dejar una impresión positiva en los entrevistadores.



Links relacionados

<https://lifetimetraining.co.uk/personal/advice-and-information/preparing-for-a-face-to-face-interview/>

<https://ung.edu/career-services/online-career-resources/interview-well/tips-for-a-successful-interview.php>

<https://vikaspedia.in/education/career-guidance/how-to-face-an-interview-confidently>

<https://growthhackyourcareer.com/best-interview-practice-sites/>

Referencias

<https://lifetimetraining.co.uk/personal/advice-and-information/preparing-for-a-face-to-face-interview/>

<https://ung.edu/career-services/online-career-resources/interview-well/tips-for-a-successful-interview.php>

<https://vikaspedia.in/education/career-guidance/how-to-face-an-interview-confidently>

<https://growthhackyourcareer.com/best-interview-practice-sites/>



Nombre del bloque: EMPRESA

GESTIÓN DEL TIEMPO

¿CÓMO HACER UNA BUENA GESTIÓN DEL TIEMPO?

Descripción del problema:

La gestión del tiempo es esencial porque aumenta la productividad, reduce el estrés y mejora la toma de decisiones. Permite priorizar las tareas, evita la procrastinación y ayuda a lograr un equilibrio entre la vida laboral y personal. Además, facilita la consecución de objetivos a corto y largo plazo, al tiempo que desarrolla valiosas habilidades que pueden aplicarse en diversos ámbitos de la vida. En resumen, una gestión eficaz del tiempo contribuye al bienestar general y a un rendimiento más eficiente en todas las actividades.

Caso Práctico 2:

Gestionar bien el tiempo es esencial para maximizar la productividad y reducir el estrés. He aquí algunos pasos y consejos para hacerlo con eficacia:

- 1) Establezca objetivos claros: Identifique sus objetivos a corto y largo plazo. Esto le ayudará a priorizar las tareas y a centrar sus esfuerzos en lo que realmente importa.
- 2) Priorice sus tareas: Utilice métodos como la Matriz de Eisenhower para clasificar las tareas en función de su urgencia e importancia. Esto le ayudará a centrarse en lo que realmente necesita hacer.
- 3) Planifique el día: Dedica un tiempo al principio de cada día (o semana) a planificar tus tareas. Utiliza herramientas como calendarios o aplicaciones de gestión del tiempo para organizar tu agenda. Asigna plazos realistas a cada tarea para mantenerte centrado y en el buen camino.
- 4) Utiliza técnicas de gestión del tiempo:
 - Técnica Pomodoro: Trabaja en intervalos (por ejemplo, 25 minutos) seguidos de breves descansos. Esto puede ayudarle a mantener la concentración y evitar el agotamiento.
 - Bloqueo del tiempo: Agrupa tareas similares en bloques de tiempo para mejorar la eficacia y reducir la multitarea.
- 5) Elimine las distracciones



- Cree un entorno de trabajo adecuado: Asegúrese de que su espacio de trabajo está libre de distracciones. Considere la posibilidad de desactivar las notificaciones del teléfono o el ordenador mientras trabaja.
 - Establezca límites: Informa a tus compañeros de trabajo o a tu familia sobre tu horario laboral para minimizar las interrupciones.
- 6) Revise y ajuste periódicamente: Al final de cada día o semana, revise lo que ha conseguido y ajuste su planificación según sea necesario. Esto le ayudará a identificar áreas de mejora.
- 7) Cuídese
- Incluya tiempo para descansar y asegúrese de programar pausas y tiempo personal. Mantener un equilibrio entre trabajo y ocio es clave para una buena gestión del tiempo. Gestionar bien el tiempo requiere un enfoque proactivo y la adopción de estrategias eficaces. Si establece objetivos claros, prioriza las tareas, planifica adecuadamente y elimina las distracciones, podrá mejorar su productividad y reducir el estrés, lo que le permitirá alcanzar sus metas con mayor eficacia.

A continuación se presenta un ejemplo práctico:

Situación: Juan trabaja como gestor de proyectos en una empresa y tiene múltiples tareas y plazos que cumplir.

Gestión del tiempo:

- Establece objetivos: Juan define objetivos semanales para completar fases específicas de sus proyectos.
- Prioriza las tareas: Utiliza un software de gestión de proyectos para clasificar las tareas por prioridades y asignar plazos.
- Planifica el día: Cada mañana, revisa su lista de tareas y ajusta su horario en función de las prioridades del día.
- Utiliza técnicas: Implementa bloques de tiempo para reuniones y trabajo individual, asegurándose de que cada tipo de tarea tiene su propio espacio en su agenda.
- Elimina las distracciones: Trabaja en un espacio de oficina designado y utiliza herramientas de bloqueo de páginas web durante las horas de trabajo para evitar distracciones.

Links relacionados

<https://extension.uga.edu/publications/detail.html?number=C1042&title=time-management-10-strategies-for-better-time-management>



<https://www.lucidchart.com/blog/time-management-at-work>

<https://www.mindtools.com/arb6j5a/what-is-time-management>

Referencias

<https://extension.uga.edu/publications/detail.html?number=C1042&title=time-management-10-strategies-for-better-time-management>

<https://www.lucidchart.com/blog/time-management-at-work>

<https://www.mindtools.com/arb6j5a/what-is-time-management>



Nombre del bloque: EMPRESA

NETWORKING

¿CÓMO MEJORAR EL NETWORKING?

Descripción del problema:

Potenciar la creación de redes es crucial para el desarrollo personal y profesional, ya que facilita el acceso a oportunidades laborales, el intercambio de conocimientos y la creación de colaboraciones. Las conexiones pueden proporcionar tutoría y apoyo durante las transiciones, así como aumentar la visibilidad en el sector y facilitar el acceso a recursos valiosos. En resumen, una red sólida no sólo abre puertas, sino que también sirve como sistema de apoyo esencial para el crecimiento profesional.

Caso Práctico 3:

Mejorar el trabajo en red implica establecer y mantener relaciones profesionales de forma eficaz. He aquí algunas estrategias y ejemplos prácticos para lograrlo:

- 1) Asista a eventos de networking: Participa en ferias, conferencias o seminarios relacionados con tu sector. Si trabajas en tecnología, asiste a eventos como conferencias de desarrolladores o meetups de startups. Aprovecha estos espacios para conocer a otros profesionales, intercambiar tarjetas de visita y establecer conexiones.
- 2) Únete a grupos o asociaciones profesionales: Hazte miembro de una asociación de tu campo, como una asociación de marketing digital o una red de emprendedores. Estos grupos ofrecen oportunidades para asistir a talleres, charlas y eventos en los que puedes conocer a colegas y expertos en tu área.
- 3) Utiliza las redes sociales profesionales: Crea un perfil en LinkedIn y utilízalo activamente para compartir contenido relevante, participar en debates y conectar con otros profesionales. Comentar y compartir las publicaciones de otros también puede ayudar a establecer relaciones.
- 4) Redes informales: Invita a colegas o antiguos compañeros a tomar un café o a comer. Estos encuentros informales pueden dar lugar a conversaciones más profundas y a la posibilidad de colaborar en futuros proyectos. También puede asistir a actos sociales en los que se reúnan profesionales de su sector.



- 5) Ofrézcase como voluntario en eventos o proyectos: Ofrécete como voluntario en conferencias o eventos relacionados con tu campo. Esto no sólo le permitirá conocer a otros profesionales, sino que también le dará visibilidad y le ayudará a forjarse una reputación positiva en su sector.
- 6) Participe en foros y comunidades en línea: Únase a foros o comunidades en línea, como grupos de Facebook o Reddit relacionados con su sector. Participar activamente en estas comunidades te permitirá conocer a otros profesionales y compartir experiencias y conocimientos.
- 7) Desarrolle habilidades de comunicación: Practica la conversación y la escucha activa. Puedes unirte a grupos de oratoria para mejorar tu capacidad de hablar en público y comunicarte eficazmente con los demás.

Mejorar el networking es un proceso continuo que requiere esfuerzo y dedicación. Asistiendo a eventos, uniéndote a grupos, utilizando las redes sociales y participando en actividades informales, puedes construir relaciones significativas que te beneficiarán a lo largo de tu carrera.

Links relacionados

<https://www.roberthalf.com/sg/en/insights/career-development/networking-skills>

<https://www.eventible.com/learning/how-to-build-networking-skills/>

<https://careers.umbc.edu/students/network/networking101/tips/>

Referencias

<https://www.roberthalf.com/sg/en/insights/career-development/networking-skills>

<https://www.eventible.com/learning/how-to-build-networking-skills/>

<https://careers.umbc.edu/students/network/networking101/tips/>



Nombre del bloque: EMPRESA

DIRECCIÓN ESTRATÉGICA

CÓMO CREAR UN BUEN PLAN DE NEGOCIO CON CANVAS

Descripción del problema:

Saber cómo crear un plan de empresa utilizando el modelo Canvas es crucial, ya que proporciona una visualización clara del negocio, facilita la identificación de oportunidades y riesgos, y fomenta la flexibilidad y la adaptabilidad. Esta herramienta promueve el trabajo colaborativo, mejora la eficacia en las presentaciones a inversores y se centra en las necesidades del cliente, lo que aumenta las posibilidades de éxito. En resumen, el modelo Canvas ayuda a los empresarios a tomar decisiones estratégicas con conocimiento de causa, esenciales para navegar por el competitivo mundo empresarial.

Caso Práctico 4:

Crear un plan de empresa utilizando el modelo Canvas es un proceso estructurado y visual que te ayudará a definir y organizar los elementos clave de tu negocio. Aquí tienes una guía paso a paso sobre cómo hacerlo, junto con un ejemplo práctico para entenderlo mejor:

- 1) Prepara el Canvas, que puedes encontrar en: <https://www.strategyzer.com/library/the-business-model-canvas>
 - Obtenga una plantilla Canvas, que suele dividirse en nueve bloques:
 - Segmentos de clientes: ¿Quiénes son sus clientes objetivo?
 - Propuestas de valor: ¿Qué problema resuelve o qué necesidad satisface?
 - Canales: ¿Cómo llegará a sus clientes? (venta directa, en línea, tiendas físicas, etc.)
 - Relaciones con los clientes: ¿Qué tipo de relación establecerá con sus clientes? (asistencia personal, autoservicio, etc.)
 - Flujos de ingresos: ¿Cómo generará ingresos su empresa? (ventas, suscripciones, publicidad, etc.)
 - Recursos clave: ¿Qué recursos necesita para que su empresa funcione? (personal, tecnología, financiación, etc.)
 - Actividades clave: ¿Qué actividades esenciales son necesarias para ofrecer su propuesta de valor? (producción, marketing, atención al cliente, etc.)
 - Socios clave: ¿Quiénes son sus socios estratégicos? (proveedores, aliados, etc.)
 - Estructura de costes: ¿Cuáles son los costes más importantes asociados a su empresa?

- 2) Rellene cada bloque



- Ejemplo: Puesto de limonada
 - Segmentos de clientes: Niños y padres del barrio.
 - Propuestas de valor: Limonada fresca y sabrosa a buen precio.
 - Canales: Un puesto instalado en un parque concurrido.
 - Relaciones con los clientes: Servicio amable con una sonrisa; compromiso con los clientes para animarles a volver.
 - Fuentes de ingresos: Dinero obtenido por la venta de limonada (por ejemplo, 1 dólar por vaso).
 - Recursos clave: Ingredientes (limones, azúcar, agua), vasos y un puesto.
 - Actividades clave: Hacer limonada, montar el puesto y atender a los clientes.
 - Asociaciones clave: La tienda de comestibles local para comprar los suministros y amigos que ayuden a llevar el puesto.
 - Estructura de costes: Costes de los ingredientes, los vasos y los permisos necesarios.
- 3) Conecta los elementos analizando Interacciones: Asegúrate de que todos los bloques están conectados. Por ejemplo, tus canales (el puesto de limonada) deben coincidir con tus segmentos de clientes (niños y padres) para asegurarte de que llegas a las personas adecuadas.
- 4) Revisar y ajustar
- Comparte tu modelo Canvas con amigos o familiares para que te den su opinión. Puede que tengan ideas para mejorar tu puesto de limonada.
 - Iteración: A medida que vendas limonada, puede que te des cuenta de que añadir un nuevo sabor atrae a más clientes, así que ajusta tu plan en consecuencia.
- 5) Crea un documento de síntesis: Anota los puntos clave de tu lienzo, incluidos tus objetivos de ventas, cómo promocionarás tu limonada y qué sabores ofrecerás.
- 6) Ejecución y seguimiento
- 7) Plan de acción: Planifica cuándo y dónde montarás tu puesto de limonada. Fíjate objetivos, como vender un número determinado de vasos cada fin de semana.
- 8) Supervisa los progresos: Al cabo de una semana, comprueba cuántos vasos has vendido y si a los clientes les ha gustado tu limonada. Utiliza esta información para introducir mejoras.

Crear un plan de empresa con el modelo Canvas es una forma eficaz de visualizar y organizar las partes esenciales de tu negocio. Por ejemplo, un puesto de limonada puede ilustrar cómo conectar con los clientes, gestionar los recursos y adaptarse a medida que creces. Te permite adaptarte rápidamente a los cambios y comunicar claramente tu visión a amigos y familiares que podrían ayudarte o invertir en tu idea.



Links relacionados

<https://www.strategyzer.com/library/the-business-model-canvas>

<https://www.forbes.com/advisor/business/how-to-write-a-business-plan/>

<https://www.sba.gov/business-guide/plan-your-business/write-your-business-plan>

Referencias

<https://www.strategyzer.com/library/the-business-model-canvas>

<https://www.forbes.com/advisor/business/how-to-write-a-business-plan/>

<https://www.sba.gov/business-guide/plan-your-business/write-your-business-plan>



Nombre del bloque: EMPRESA

SERVICIO AL CLIENTE

CÓMO CREAR UNA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Descripción del problema:

Es importante saber cómo crear una encuesta de satisfacción del cliente porque permite a las empresas recopilar información valiosa sobre las experiencias y percepciones de sus clientes. Esta herramienta ayuda a identificar áreas de mejora, puntos fuertes y débiles de los productos o servicios, y permite comprender mejor las expectativas y necesidades del mercado. Analizando los resultados, las empresas pueden tomar decisiones más informadas, mejorar la calidad del servicio, aumentar la fidelidad de los clientes y, en última instancia, impulsar el crecimiento del negocio. Además, demuestra que la empresa valora los comentarios de los clientes, reforzando la relación y la confianza en la marca.

Caso Práctico 5:

Elaborar una encuesta de satisfacción del cliente es esencial para comprender hasta qué punto una empresa cumple las expectativas de sus clientes. Esto no sólo ayuda a mejorar los productos y servicios, sino que también aumenta la fidelidad de los clientes y optimiza las estrategias empresariales. Una encuesta bien diseñada permite recopilar datos valiosos que pueden orientar las decisiones empresariales.

- 1) Defina el objetivo de la encuesta: Antes de empezar, determine qué información desea recopilar. ¿Busca medir la satisfacción general, la calidad del servicio o el rendimiento de un producto específico?
- 2) Elige el tipo de preguntas: Las preguntas pueden ser cerradas (sí/no, elección múltiple) o abiertas (respuestas detalladas). También puede utilizar escalas numéricas o de satisfacción, como la clásica escala de 1 a 5 o de «muy insatisfecho» a «muy satisfecho».
- 3) Haz que las preguntas sean claras y concisas: Asegúrate de que las preguntas sean fáciles de entender. Evite utilizar lenguaje técnico o términos complicados, y haga la encuesta lo más corta posible para no abrumar a los encuestados.
- 4) Incluya preguntas clave:
 - ¿Cómo calificaría su experiencia general con nuestro producto/servicio?
 - ¿Cuál es su grado de satisfacción con nuestro servicio de atención al cliente?
 - ¿Recomendaría nuestra empresa a otras personas? (pregunta de Net Promoter Score)



- ¿Qué podríamos mejorar?
- 5) Añada una sección de comentarios: Permita que los clientes proporcionen comentarios adicionales con una pregunta abierta en la que puedan compartir sugerencias o preocupaciones.
- 6) Utilice herramientas en línea: Herramientas como Google Forms, SurveyMonkey o Typeform facilitan la creación y distribución de encuestas. Estas plataformas también proporcionan un análisis automático de los resultados.
- 7) Analice los resultados: Revise las respuestas para identificar patrones, puntos fuertes y áreas de mejora. Preste especial atención a los comentarios repetidos y tome medidas en función de la información recibida.
- 8) Haga un seguimiento: Tras analizar los datos, póngase en contacto con los clientes que han participado para darles las gracias y, si es posible, hacerles saber cómo se utilizarán sus comentarios para mejorar. Esto genera confianza y demuestra el compromiso con su satisfacción.

Ejemplo práctico:

Imagina que tienes una tienda de ropa online y quieres saber el grado de satisfacción de tus clientes con sus últimas compras. Puede utilizar la siguiente encuesta:

- ¿Cómo calificaría su experiencia de compra en nuestra tienda?
 - Muy insatisfecho
 - Insatisfecho/a
 - Neutral
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a
- ¿Cuál es su grado de satisfacción con la calidad de los productos recibidos?
 - Muy insatisfecho
 - Insatisfecho/a
 - Neutral
 - Satisfecho/a
 - Muy satisfecho/a
- ¿Cómo calificaría nuestro servicio de atención al cliente?
 - Deficiente
 - Regular
 - Bueno
 - Muy bueno



- Excelente
- ¿Recomendaría nuestra tienda a un amigo?
 - Sí
 - No
- ¿Qué podemos mejorar para ofrecerle una mejor experiencia de compra? (Respuesta abierta)

Este sencillo formato proporciona una visión clara de las áreas en las que su tienda puede mejorar para garantizar la satisfacción del cliente.

Links relacionados

- <https://www.freshworks.com/es/>
- <https://es.surveymonkey.com/mp/customer-satisfaction-surveys/>
- <https://blog.hubspot.es/service/encuesta-satisfaccion-cliente>

Referencias

- <https://www.freshworks.com/es/>
- <https://es.surveymonkey.com/mp/customer-satisfaction-surveys/>
- <https://blog.hubspot.es/service/encuesta-satisfaccion-cliente>



Co-funded by
the European Union

2023-1-ES02-KA210-YOU-000114522



**Co-funded by
the European Union**



Economy for Life © 2024 is licensed under CC BY-NC 4.0

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible