

SOLUCIONES

# Gestión de equipos eficaces: influir y motivar



ADGD120PO

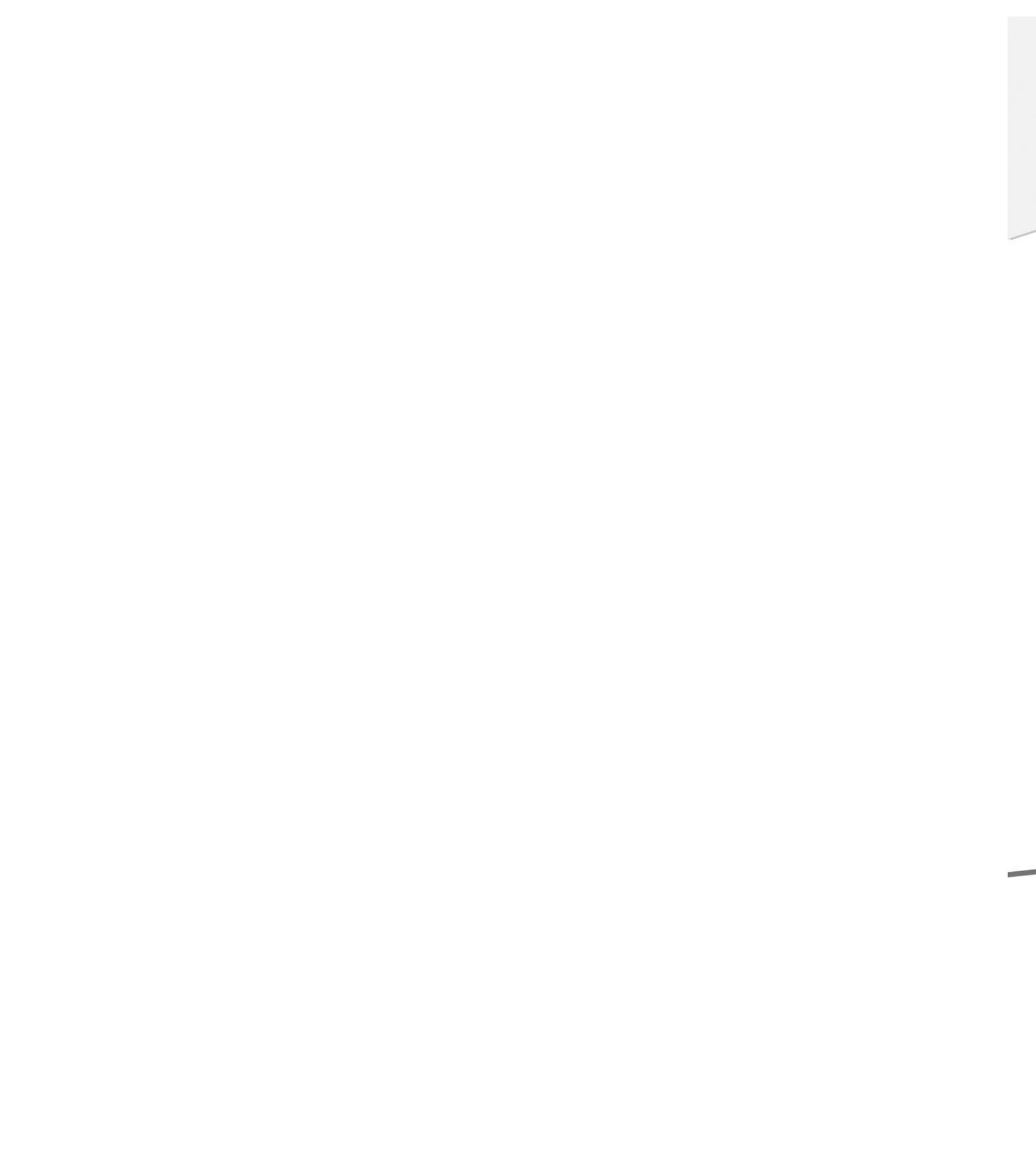


Administración y  
gestión



20 horas de  
formación

editorial **cep**





**SOLUCIONES  
TEST**



# Soluciones Tema 1

## Acciones para motivar al personal

1. b) Motivación
2. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
3. b) Intrínseca
4. b) Es el impulso que le lleva a actuar de forma que satisfaga sus necesidades y consiga unos objetivos
5. d) Las respuestas a) y b) son correctas
6. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
7. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
8. d) Las respuestas a) y b) son correctas
9. c) La forma de ser y de actuar no está relacionada con la autoestima
10. d) Todas las respuestas anteriores son correctas



# Soluciones Tema 2

## Enriquecimiento y alargamiento del trabajo

1. a) El primero son técnicas que tratan de modificar las dimensiones del puesto mientras que el segundo solo se trata de añadir tareas, pero sin aumentar la responsabilidad
2. b) El modelo funcional cuenta con determinados especialistas que se dedican a una tarea concreta
3. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
4. d) Las respuestas a) y b) son correctas
5. a) Es una pieza clave para poder establecer el plan de empresa
6. a) Los objetivos fijados tienen que ser cuantificables, realistas, compatibles y no poder medirse
7. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
8. a) Se organiza mediante dos criterios, funciones y proyectos, que están unidos por distintas relaciones de autoridad. Se reciben órdenes tanto del director de cada proyecto como del director del departamento funcional
9. d) Todas las respuestas anteriores son correctas

10. a) Es un acuerdo que se firma, compromiso mutuo en el cual involucramos nuestros sentimientos, es un pacto entre empresa y trabajadores para ir juntos hacia un objetivo común

# Soluciones Tema 3

## La influencia y la motivación

1. c) Se define como los efectos que tiene una persona sobre otra
2. a) En el ámbito empresarial se encuentra muy vinculada al liderazgo
3. b) Básicas, protección, sociales, reconocimiento y autorrealización
4. d) Depende de la recompensa que se obtiene, pero no funciona para todos los individuos por igual
5. a) Se trata de un modelo alternativo a la pirámide de Maslow
6. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
7. c) Todas las respuestas anteriores son correctas
8. c) Mantener una actitud positiva, solucionando los problemas y no rindiéndose
9. d) Las respuestas a) y b) son correctas
10. b) En el ciclo motivacional, la necesidad provoca un estado de tranquilidad y alivio



# Soluciones Tema 4

## Las emociones

1. d) Alegría
2. b) La mente racional es más rápida que la emocional, y se pone en acción sin detenerse y sin reflexión
3. c) Asertividad
4. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
5. a) Empatía
6. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
7. c) Pasivo
8. c) Repetir el propio punto de vista una y otra vez, con tranquilidad, sin entrar en discusiones
9. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
10. a) También llamada negociación competitiva o ganar-perder, es un tipo de negociación en la que una parte gana y la otra pierde, solo una de las partes consigue sus objetivos



# Soluciones Tema 5

## ¿Qué entendemos por trabajo?

1. d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
2. d) Se busca que el trabajador alcance su objetivo, estableciendo las pautas necesarias para su cumplimiento, pero con determinada libertad
3. d) Ninguna de las respuestas anteriores es correcta
4. a) Las sensaciones que tiene el trabajador en su ambiente de trabajo, tanto de la estructura como los procesos y eventos
5. d) Las respuestas a) y b) son correctas
6. a) Estrategia donde los empleados son retribuidos (económicamente o en especie) en función de los objetivos alcanzados o resultados logrados
7. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
8. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
9. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
10. d) Todas las respuestas anteriores son correctas



# Soluciones Tema 6

## ¿Qué es la satisfacción laboral?

1. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
2. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
3. d) Las respuestas a) y b) son correctas
4. b) Es la que nace del interior de la persona con el fin de satisfacer sus deseos de auto-realización y crecimiento personal
5. a) Jerarquía necesidades de Maslow
6. c) Dirección científica de Taylor
7. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
8. c) Se recomienda utilizar recompensas generales
9. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
10. d) Todas las respuestas anteriores son correctas



# Soluciones Tema 7

## ¿Qué es la delegación?

1. b) Entregar a una persona un poder o autoridad, junto con las correspondientes facultades, para que realice una tarea que corresponde a la persona que delega
2. c) En la participación tan solo se colabora en la toma de decisiones, en la delegación además se transmite autoridad para que la persona ejecute la tarea
3. b) Libera al directivo de tareas menos útiles, pudiendo centrarse en las verdaderamente importantes y que solo él puede realizar
4. a) Las que ayuden a los empleados a estar mejor formados
5. c) Es necesaria una supervisión y comunicación adecuadas por parte del directivo, pero no se puede controlar totalmente la ejecución de la tarea, o no estaríamos hablando de una delegación real
6. c) Establece las condiciones básicas de la delegación (quién, qué, cómo...), pero en ningún caso es un sustituto de una explicación personal, siendo entonces más bien un apoyo y complemento
7. b) Que son los empleados los que acaban encargando sus tareas al directivo
8. c) Aprobación de presupuestos
9. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
10. d) Todas las respuestas anteriores son correctas



# Soluciones Tema 8

## ¿Qué es el liderazgo?

1. d) Las respuestas a) y b) son correctas
2. b) Interviene solo cuando es necesario y con la menor cantidad de control posible, delega algunas decisiones a los demás
3. a) Motivar e inspirar a los miembros permanentemente, compartir nuevas ideas para conseguir los objetivos y aportar una visión de cambio que consiguen transmitir a los empleados
4. c) Las respuestas a) y b) son correctas
5. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
6. b) Dice lo que hay que hacer, pone un rumbo y guía al grupo, pero no es capaz de desarrollar el talento
7. b) Gerente de ventas
8. d) Las respuestas a) y b) son correctas
9. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
10. d) Todas las respuestas anteriores son correctas



# Soluciones Tema 9

## ¿Qué es la comunicación?

1. c) Kinésica
2. d) Emisor, receptor, mensaje, código, canal, contexto, retroalimentación, barreras
3. a) Comunicación intrapersonal, interpersonal, grupal
4. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
5. b) Personal o psicológica
6. b) Reflejar el estado emocional
7. c) Mezclar temas
8. a) Íntima
9. b) Retroalimentación
10. d) Pasiva

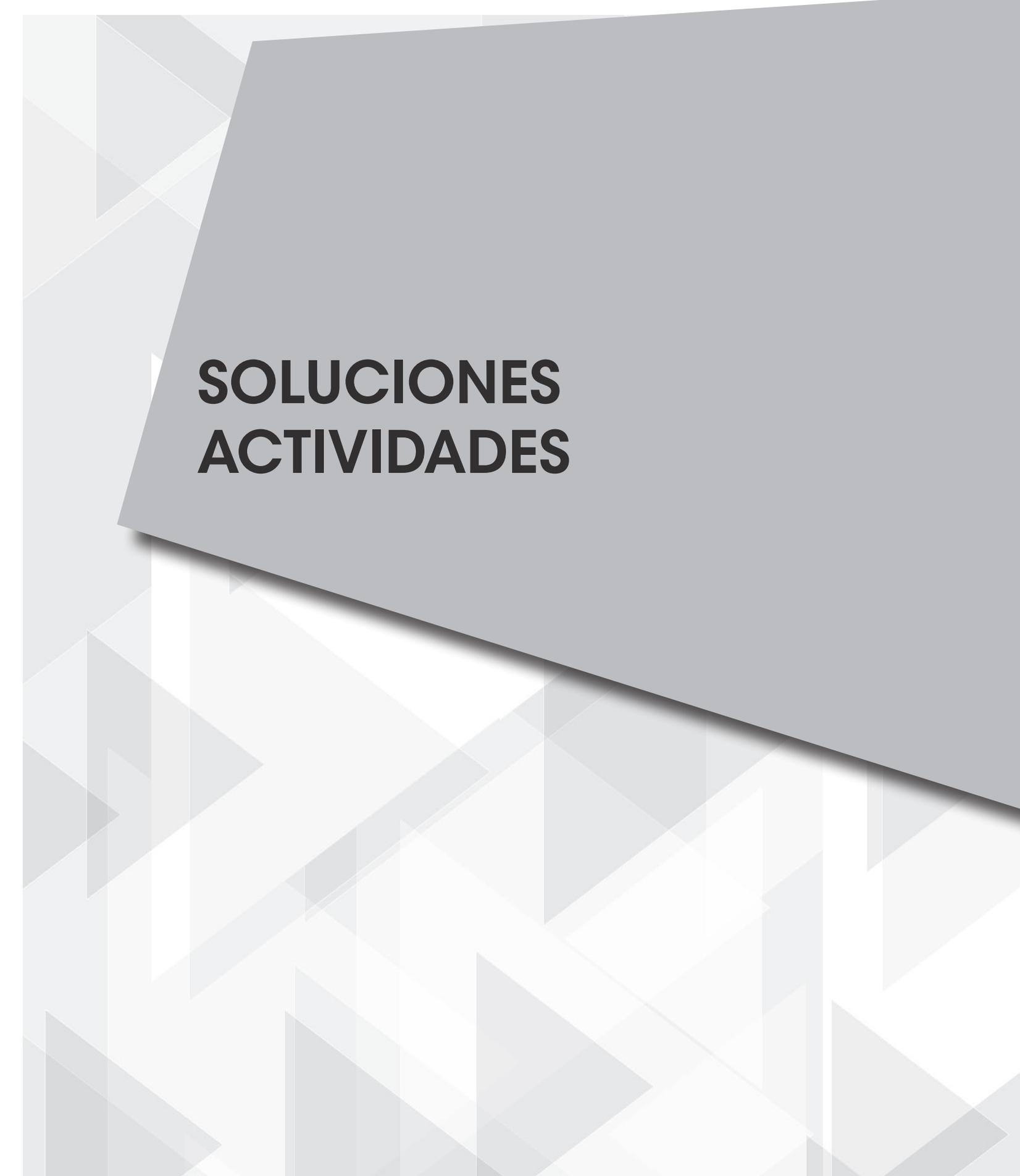


# Soluciones Tema 10

## ¿Qué es un equipo de trabajo?

1. c) Normalmente existirá un líder, que es quien motivará al equipo y se ocupará de que esté cohesionado
2. c) Un equipo de trabajo formado por trabajadores de la misma área que se reúnen para proponer soluciones a sus problemas o para intentar mejorar su trabajo
3. b) Son una serie de técnicas que sirven para mejorar la cohesión y el trabajo en equipo del grupo, y que se utilizan en todo tipo de ámbitos, incluyendo el laboral
4. a) Cada empleado está especializado en una cosa, y de esta forma, el equipo es más eficiente, dependiendo cada miembro del equipo de los demás
5. b) En que los componentes del grupo se junten y expongan rápidamente sus ideas una tras otra
6. d) Son aplicables al equipo de trabajo, aunque hay algunas que son más efectivas para el equipo por sus especiales características
7. c) En un equipo de trabajo la estructura es rígida y jerárquica
8. d) Todas las respuestas anteriores son correctas
9. b) Mejora tanto la motivación como el funcionamiento del mismo

10. a) Aunque el líder lleve y ejecute las directrices básicas, los miembros del equipo contribuirán con sus ideas y propuestas en la toma de decisiones, que podrán ser tenidas en cuenta de ser valiosas



**SOLUCIONES  
ACTIVIDADES**



# Soluciones Tema 1

## Acciones para motivar al personal

### Actividad 1

- Medidas de conciliación de la vida personal y laboral: horario flexible, trabajo a tiempo parcial, permisos de maternidad y paternidad superiores a los legales, servicios de guardería...
- Mejora de las condiciones laborales. Mejoras en las condiciones físicas del entorno, la iluminación, temperatura...
- Enriquecimiento del trabajo, es decir, que sea menos rutinario, dar autonomía al trabajador y hacerle partícipe en las decisiones que puedan afectar a su puesto de trabajo.
- Reconocimiento del trabajo bien hecho. Formación y desarrollo profesional, para que realicen mejor su trabajo y puedan desarrollar una carrera profesional dentro de la empresa mediante promociones.

### Actividad 2

1b, c - 2 a, d.

### Actividad 3

- a) Ambiente físico
- b) Ambiente psíquico y social



# Soluciones Tema 2

## Enriquecimiento y alargamiento del trabajo

### Actividad 1

1a; 2c; 3b.

### Actividad 2

1d-2a-3b-4c.

Se recomienda emplear el acrónimo MARTE, para recordar las particularidades de los objetivos. M (Medibles), A (Alcanzables), R (Retadores-Motivadores), T (Fijados en el tiempo), E (Específicos).



# Soluciones Tema 3

## La influencia y la motivación

### Actividad 1

- a) Jerarquía necesidades Maslow
- b) Psicoanálisis Freud

### Actividad 2

1B; 2D; 3A; 4C; 5E; 6F.



# Soluciones Tema 4

## Las emociones

### Actividad 1

1.1 La inteligencia emocional según Goleman es:

- a) Forma de interactuar con el mundo basada en los sentimientos donde se toman en consideración las habilidades del individuo, como la motivación, entusiasmo, empatía, la autoconciencia, y el control de los impulsos
- b) Ser consiente de uno mismo y de los estados de ánimo

La inteligencia emocional es la capacidad para dirigirnos con efectividad a los demás y a nosotros mismos, conectar con nuestras emociones, gestionarlas, auto-motivarnos, frenar los impulsos, vencer las frustraciones.

1.2 En relación con las emociones:

- a) Generalmente, las emociones van acompañadas de dos tipos de respuestas: externa e interna
- b) Las emociones, influyen en muchos de nuestros procesos mentales, no son permanentes

Todas las emociones llevan asociadas ciertos cambios físicos que preparan al organismo para afrontar la situación, las emociones tienen una función adaptativa de nuestro organismo a lo que nos rodea.

### Actividad 2

1b; 2a; 3c.

### Actividad 3

- Competitiva o ganar-perder. Distributiva.
- Negociación en la que una parte gana y la otra pierde, solo una de las partes consigue sus objetivos. Distributiva.
- Cooperativa o ganar-ganar. Integrativa.

- Las partes adoptan una actitud orientada a resolver el problema y a buscar un resultado favorable para ambas. Integrativa.

# Soluciones Tema 5

## ¿Qué entendemos por trabajo?

### Actividad 1

1a; 2c; 3b; 4d.

### Actividad 2

- b) Es más difícil evaluar el desempeño de manera objetiva, ya que requiere una evaluación regular del grado de consecución
- c) Tiene objetivos realistas, medibles y claramente establecidos



# Soluciones Tema 6

## ¿Qué es la satisfacción laboral?

### Actividad 1

Indica si las situaciones siguientes son factores de higiene o motivacionales:

- Dar libertad a los trabajadores para decidir el turno de trabajo. Motivacional.
- Negociar la distribución de la jornada. Motivacional.
- Favorecer la comunicación entre los trabajadores. Higiénico.
- Proteger ante los riesgos laborales. Higiénico.

### Actividad 2

Las recompensas en el trabajo pueden ser formales o informales, señala de qué tipo son las siguientes:

- Agradecimiento por parte del responsable. Informal.
- Salario. Formal.
- Ascenso. Formal.
- Bonificaciones. Formal.

### Actividad 3

Según Herzberg

- Son factores higiénicos:
  - c) Aportar un entorno físico agradable
  - d) Favorecer la comunicación entre trabajadores
- Son factores motivacionales:
  - a) Participación de los trabajadores en el diseño de su entorno de trabajo, la iluminación, la calefacción, la disposición del mobiliario en la oficina...
  - c) Posibilidades de promoción interna



# Soluciones Tema 7

## ¿Qué es la delegación?

### Actividad 1

- a) Liderazgo democrático.
- b) Liderazgo autoritario.
- c) Liderazgo liberal.

### Actividad 2

1-b; 2-d; 3-a; 4-c.

### Actividad 3

- a) Tareas poco importantes y que ocupen exceso de tiempo del directivo. Conviene delegar.
- b) Tareas de planificación a largo plazo del funcionamiento de la empresa. No conviene delegar.
- c) Tareas que permiten que el directivo esté en contacto con la realidad laboral. No conviene delegar.
- d) Cuestiones de mando y liderazgo. No conviene delegar.



# Soluciones Tema 8

## ¿Qué es el liderazgo?

### Actividad 1

4d; 3a; 2c; 1b.

### Actividad 2

b) Busca el desarrollo del equipo

c) Quiere sacar lo mejor del equipo y explotar su potencial a través de habilidades



# Soluciones Tema 9

## ¿Qué es la comunicación?

### Actividad 1

Emisor: Marta. Receptor: jefe. Canal: ondas acústicas. Código: lenguaje oral. Contexto: entorno laboral. Mensaje: permiso para ir a curso.

### Actividad 2

Oficial: tablón de anuncios, órdenes de trabajo...

Informal: conversaciones de cafetería o pasillo, rumores...

Ambos canales son complementarios. Hay que eliminar los prejuicios y aceptar que la comunicación informal puede ser positiva.

### Actividad 3

- a) Mostrar las palmas abiertas y hacia arriba cuando uno expone una idea, en movimiento circular, es señal de franqueza y transparencia. Verdadero
- b) En situaciones formales, la separación indica respeto y cordialidad. Verdadero
- c) Mostrar las palmas abiertas y hacia arriba es señal de inseguridad, incomodidad y actitud negativa. Falso
- d) Es conveniente aproximarse siempre al interlocutor para generar confianza. Falso
- e) El grado de comodidad durante la conversación no influye en la distancia de los interlocutores. Falso
- f) La comunicación se entiende como traspaso de información, como influencia y como negociación. Verdadero.



# Soluciones Tema 10

## ¿Qué es un equipo de trabajo?

### Actividad 1

Se trata de un grupo de trabajo, realizan el mismo trabajo o similar y tienen un jefe común, aunque cada uno responde de su trabajo (los diagnósticos y tratamientos no dependen del trabajo de sus compañeros).

### Actividad 2

2.1 Para lograr una buena cohesión podríamos:

- a) Fomentar el estrechamiento de los lazos personales
- b) Celebrar el éxito grupal

Es fundamental que cualquier logro se reconozca. Dar importancia y visibilidad a todo aquello que las personas hacen bien, ayuda a su desarrollo dentro de la entidad. La interrelación y comunicación permanente posibilita una mejor gestión y capacidad de desarrollo de actividades e ideas.

2.2 Es clave del trabajo en equipo:

- a) Motivación
- b) Cohesión
- d) Diversidad

En un equipo de trabajo la auténtica motivación surge cuando el equipo siente que está involucrado, que aporta algo relevante y que su labor tendrá una repercusión positiva en la empresa.

### Actividad 3

1b; 2a; 3d; 4c.

