

Dirección de equipos de alto rendimiento





En términos generales, los roles y responsabilidades se refieren a la asignación de tareas y funciones específicas dentro de un equipo u organización, donde cada miembro tiene un conjunto definido de deberes y obligaciones para contribuir al logro de objetivos comunes.

Los **roles** definen el lugar o cargo que ocupa una persona, mientras que las **responsabilidades** detallan las tareas concretas que debe realizar dentro de ese rol.

Roles.

Un rol es una posición o función que alguien ocupa en un equipo o proyecto, como "gerente de proyecto", "desarrollador de software" o "especialista en marketing".

Los roles describen la posición general de una persona dentro de la estructura organizacional y cómo contribuye a los objetivos.



Responsabilidades.

Las responsabilidades son las tareas, obligaciones y resultados específicos que se esperan de alguien en un rol particular.

Son las acciones concretas que se deben realizar para cumplir con las expectativas del rol.

Roles y responsabilidades

Ejemplos:

Rol:

Gerente de proyecto.

Responsabilidades: Planificar el proyecto, asignar tareas, supervisar el progreso, gestionar el presupuesto, comunicarse con los interesados, etc.

Rol:

Desarrollador de software.

Responsabilidades: Escribir código, depurar errores, probar el software, colaborar con otros desarrolladores, etc





Las reglas de funcionamiento de una empresa son normas y lineamientos que regulan el comportamiento, las responsabilidades y las relaciones laborales dentro de la organización.

Estas reglas ayudan a mantener el orden, mejorar la productividad y garantizar un ambiente laboral justo y respetuoso.

Reglas de funcionamiento

Ejemplos



1. Horario de trabajo

- Cumplir con el horario establecido de entrada, salida y pausas.
- Registrar la asistencia puntualmente.

2. Normas de conducta

- Tratar con respeto a compañeros, superiores, subordinados y clientes.
- Evitar comportamientos agresivos, discriminatorios o irrespetuosos.
- Usar un lenguaje apropiado dentro del entorno laboral.

3. Presentación personal

- Cumplir con el código de vestimenta.
- Mantener una imagen profesional y adecuada.

4. Uso adecuado de los recursos

- Utilizar el equipo, materiales y tecnología de la empresa únicamente para fines laborales.
- Cuidar y conservar los bienes de la empresa.

5. Seguridad e higiene

- Seguir las normas de seguridad laboral establecidas.
- Reportar riesgos, accidentes o condiciones inseguras.
- Mantener limpio y ordenado el espacio de trabajo.



Un plan de trabajo es un documento detallado que establece las acciones, recursos, plazos y responsabilidades necesarias para alcanzar un objetivo específico o completar un proyecto.

Es una hoja de ruta que guía a un equipo o individuo en la ejecución de tareas, asegurando que se cumplan los objetivos de manera eficiente.

Plan de trabajo



Plan de trabajo

- **QUÉ** tareas hay que repartir: ACCIONES
- **CUÁNDO** hay que entregar las tareas: TIEMPO
- **CÓMO** vamos a conseguir los objetivos: ESTRATEGIA
- **DÓNDE** se van a realizar las acciones: CANALES
- **QUIÉN** lo va a hacer: RESPONSABILIDADES
- **CUÁNTOS** recursos van a ser necesarios: HUMANOS, TÉCNOLÓGICOS.
- **QUÉ** se espera conseguir (objetivos).
- **CÓMO** sabremos si hemos cumplido los objetivos: KPI

Plan de trabajo

Ejemplo.

Nombre del proyecto: Mejora del Servicio al Cliente en la Empresa “Soluciones Rápidas S.A.”

1. Objetivo general:

Mejorar la atención al cliente mediante capacitación del personal y optimización de los canales de comunicación.

2. Objetivos específicos:

- Capacitar al 100% del personal en técnicas de atención al cliente.
 - Reducir el tiempo de respuesta a quejas en un 40%.
 - Implementar un sistema digital de seguimiento a solicitudes.
-

Plan de trabajo

Ejemplo.

Nombre del proyecto: Mejora del Servicio al Cliente en la Empresa “Soluciones Rápidas S.A.”

3. Actividades y tareas:

Nº	Actividad	Responsable	Recursos	Fecha inicio	Fecha fin
1	Diagnóstico de la atención actual	Gerente de área	Encuestas, entrevistas	05/08/2025	07/08/2025
2	Capacitación en atención al cliente	Consultor externo	Sala de juntas, materiales	08/08/2025	12/08/2025
3	Implementación de software de tickets	Departamento TI	Software, capacitación	13/08/2025	20/08/2025
4	Evaluación y retroalimentación	RRHH	Cuestionarios, reportes	21/08/2025	23/08/2025

Plan de trabajo

Ejemplo.

Nombre del proyecto: Mejora del Servicio al Cliente en la Empresa “Soluciones Rápidas S.A.”

4. Cronograma (resumen mensual):

Semana	Actividad principal
1	Diagnóstico
2	Capacitación
3	Implementación de sistema
4	Evaluación y cierre

5. Indicadores de éxito:

- 100% del personal capacitado.
- Reducción del tiempo de respuesta a 24 horas.
- Satisfacción del cliente $\geq 85\%$ en encuestas post-atención.

6. Recursos necesarios:

- Humanos: consultores, personal técnico, jefes de área.
- Materiales: manuales, proyectores, laptops.
- Económicos: \$25,000 MXN (capacitación y software).



Un mecanismo eficaz para reuniones de trabajo implica planificación, ejecución y seguimiento rigurosos.

Se deben definir objetivos claros, establecer una agenda detallada, fomentar la participación activa de todos los asistentes, gestionar el tiempo de manera eficiente y finalizar con resúmenes de conclusiones y acciones acordadas.

Tipos de Reuniones de Trabajo

De toma de decisiones

Están diseñadas para resolver problemas específicos.

De seguimiento

Se utilizan para hacer revisión de avances en proyectos en curso.

Informativas

Son para compartir datos importantes con el equipo.



Creativas

Son para compartir datos importantes con el equipo.

Virtuales o presenciales

Cada una tiene sus ventajas, pero la elección dependerá de las necesidades que se tengan.

Individuales o one-to-one:

Se hacen entre un empleado y su superior.

1. Definir el objetivo

- ¿Para qué se realizará la reunión? (Tomar decisiones, informar, resolver un problema, etc.)

2. Elaborar la agenda

- Lista clara de los temas a tratar, con tiempos estimados para cada uno.

3. Seleccionar a los participantes

- Solo incluir a quienes realmente necesiten estar.

4. Elegir fecha, hora y lugar

- Asegúrate de que todos puedan asistir. Usa herramientas como encuestas si es necesario.

5. Enviar la convocatoria

- Incluir: objetivo, agenda, fecha/hora, duración, lugar o enlace de videollamada y materiales previos (si aplica).

6. Preparar el espacio o la plataforma

- Si es presencial: sala, proyector, sillas, etc.
- Si es virtual: probar conexión, cámara, micrófono y plataforma (Zoom, Teams, Meet...).

Durante la reunión

7. Dar la bienvenida y recordar el objetivo

- Comenzar puntual. Establecer las reglas básicas de participación.

8. Seguir la agenda

- Respetar tiempos, evitar desviarse del tema.

9. Fomentar la participación

- Escuchar opiniones, tomar notas y controlar el tiempo.

10. Llegar a acuerdos claros

- Qué se hará, quién lo hará y para cuándo.



Después de la reunión

11. Redactar la minuta o acta

- Resumen de lo tratado, decisiones tomadas y tareas asignadas.

12. Compartir el seguimiento

- Enviar la minuta a los participantes y dar seguimiento a los compromisos.



La habilidad de autocorregirse es una competencia personal y profesional que permite a una persona reconocer sus propios errores o fallos y tomar acciones para corregirlos de forma autónoma, sin necesidad de que alguien más lo indique. Es clave para el aprendizaje, la mejora continua y la responsabilidad individual.

Habilidad de autocorregirse

Características

1. Autoconciencia

- Capacidad de observar y evaluar el propio comportamiento, pensamientos o resultados.

2. Capacidad crítica

- Identificar qué se hizo mal o qué puede mejorarse.

3. Responsabilidad personal

- Aceptar los errores sin justificar ni culpar a otros.

4. Actitud proactiva

- Corregir de inmediato, buscar soluciones y aprender del error.

5. Apertura al aprendizaje

- Disposición para mejorar continuamente y recibir retroalimentación.

Autocorregirse a nivel de equipo:

- Comunicación abierta
- Confianza mutua
- Confiar en las habilidades y buenas intenciones de los demás miembros del equipo.
- Compromiso con el aprendizaje
- Evaluación continua
- Flexibilidad y adaptación:



En el contexto de un equipo, miembros interdependientes se refiere a individuos que trabajan juntos, donde el éxito de cada uno depende del desempeño de los demás para lograr un objetivo común.

Esta interdependencia implica que los miembros se apoyan mutuamente, comparten recursos y conocimientos, y se responsabilizan colectivamente por los resultados.

Metas compartidas: Los miembros tienen objetivos comunes que requieren la colaboración de todos para ser alcanzados.

Apoyo mutuo: Se asisten y complementan en habilidades, conocimientos y recursos.

Responsabilidad compartida: Cada miembro es responsable del éxito del equipo, no solo de su propia tarea.

Comunicación efectiva: Se comunican abierta y transparentemente para coordinar esfuerzos y resolver problemas.

Confianza y respeto: Existe un alto nivel de confianza y respeto mutuo entre los miembros.



Son un conjunto de estrategias y acciones de comunicación dirigidas a construir y mantener relaciones beneficiosas entre una organización y sus diferentes públicos, incluyendo clientes, empleados, medios de comunicación, e inversores.

Su objetivo principal es gestionar la reputación y la imagen de la organización, creando una percepción positiva y fomentando la confianza.



Equipo de desarrollo de software



Definir:

- Roles y responsabilidades para el equipo de desarrollo de software.
- Reglas de funcionamiento
- Plan de trabajo para uno de los integrantes de los puestos del equipo de desarrollo de software.
- Organizar una reunión de trabajo para todo el equipo de desarrollo de software.
- Describir las habilidades que debe tener el equipo de trabajo para que sea de alto rendimiento.