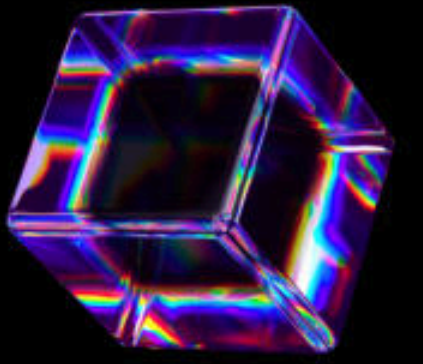


Transformación Digital & Agilidad Organizacional

Una nueva forma de hacer lo de siempre (pero mejor)

CLASE # 9

Agenda



-
- ✓ Gestión de equipos y Comunicación Asertiva
-
- ✓ Matriz RACI para la gestión de tareas
-
- ✓ Salario Emocional y Sostenibilidad de equipos
-
- ✓ Change Management y ADKAR
-



Objetivos de esta clase



- Analizar las competencias clave en un Equipo de Alto Rendimiento.



- Comprender como definir roles y tareas específicas que potencien la colaboración.



- Incorporar técnicas comunicativas para la mejora continua.



- Internalizar el concepto de Change Management como un Hábito y comprender estrategias para implementarlo.



- Realizar un breve Repaso General de todo lo visto en sesiones anteriores.

Equipos de Alto Rendimiento

Cuando el todo es mayor que la suma de las partes



Equipos de Alto Rendimiento

Un equipo de alto rendimiento es aquel que **logra resultados sobresalientes** gracias a la **alineación de sus miembros en torno a una visión y objetivos comunes**.

Es un equipo **con competencias clave** para la gestión eficiente de recursos, lo que permite alcanzar resultados extraordinarios.



Equipos de Alto Rendimiento

Requieren de competencias desarrolladas como:



**Visión y Objetivos
Alineados**



**Comunicación
Asertiva**



Autonomía



**Aprendizaje
Constante**



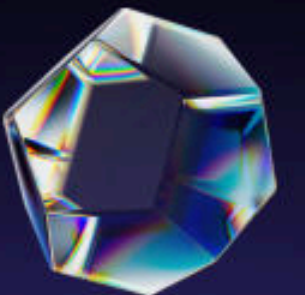
**Claridad en
Responsabilidades**



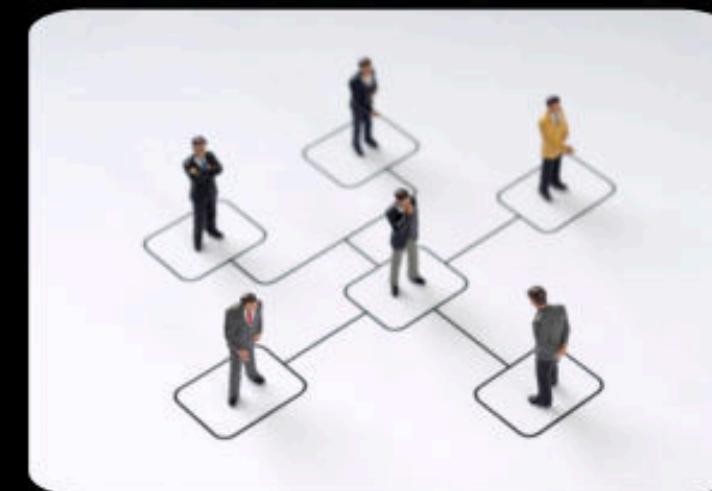
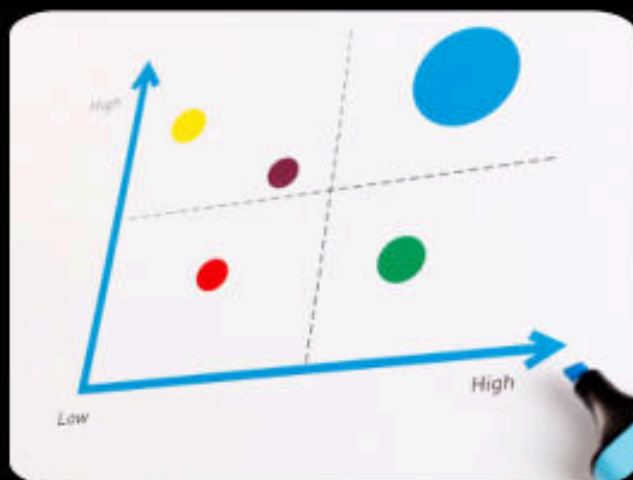
Compromiso



**Colaboración y
Transparencia**



Alineación Estratégica



Responsabilidades Claras ¿Para qué?

La claridad en los roles y responsabilidades **evita confusiones**, duplicidades **y garantiza que cada miembro del equipo sepa lo que se espera de él.**

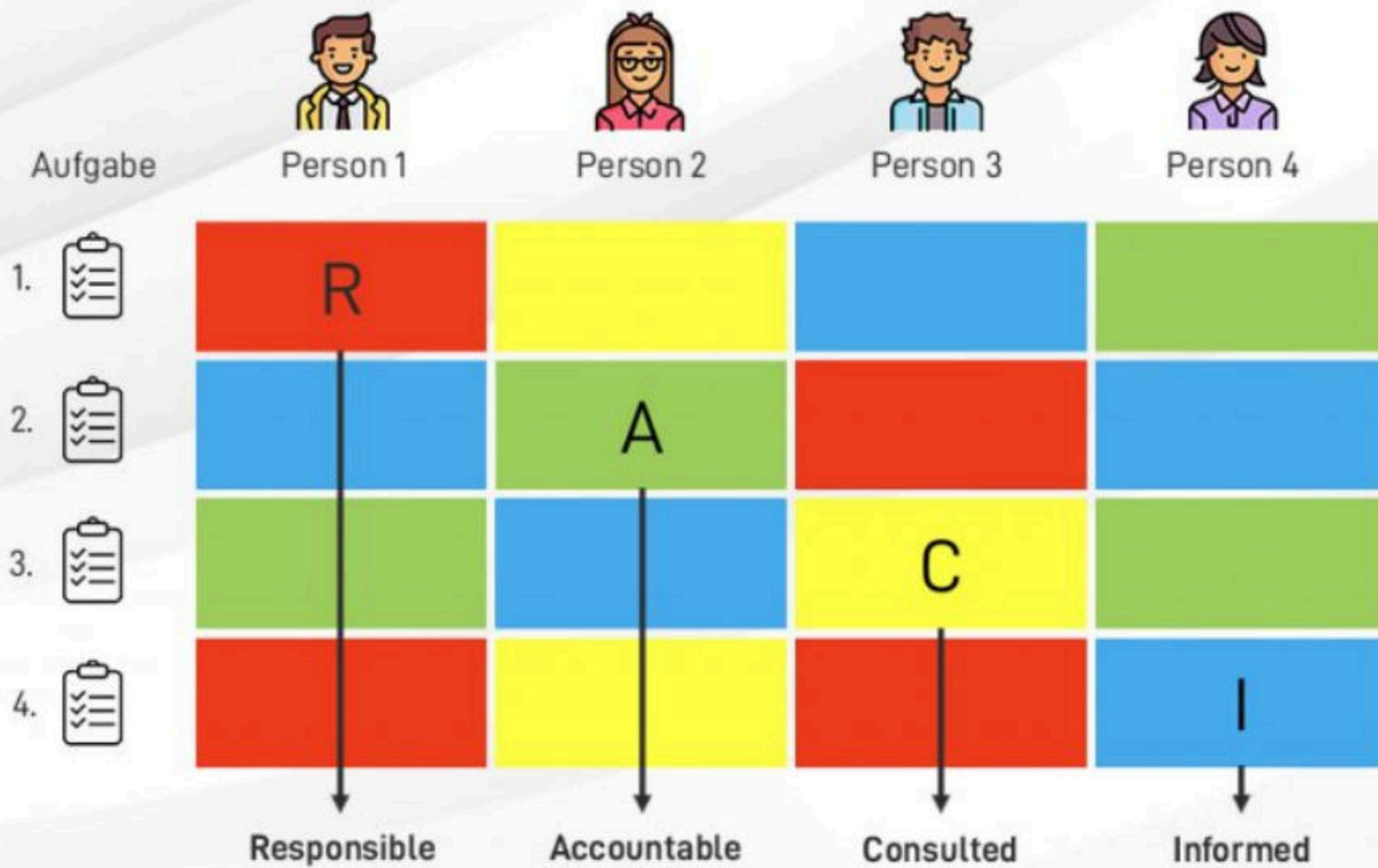


Matríz RACI, para la Gestión de Tareas y Proyectos

La claridad en los roles y responsabilidades evita confusiones, duplicidades y garantiza que cada miembro del equipo sepa lo que se espera de él.

R	Responsible Who is / will be doing this task? Who is assigned to work on this task?
A	Accountable Who's head will roll if this goes wrong? Who has the authority to take decision?
C	Consulted Anyone who can tell me more about this task? Any stakeholders already identified?
I	Informed Anyone whose work depends on this task? Who has to be kept updated about the progress?

RACI-Matrix



En la creación de facturas...

Actividad	Facturista	Tesorero	CFO	CEO	Auditor
Crear la factura	R	I	A	I	C
Revisar la factura		R	A		I
Cancelar factura		R	A		I

RACI MATRIX

Make a big impact with our professional slides and charts

PROJECT DELIVERABLE (ACTIVITY)	PROJECT MANAGER	UI DESIGNER	CONTENT WRITER	FINANCIAL ANALYST	PRODUCT OWNER	CEO
Financial Study	C	I	I	R	A	C
Feasability Study	R	I	C	I	A	I
Technology Recommendations	C	I	R	C	A	I
Financial Plan	I	C	I	R	A	I
Design UI	C	R	C	I	A	I
User Testing	C	C	I	I	R	I



Entregable	Gerente de proyecto	Diseñadora web	Redactor de contenidos	Especialista SEO	Cliente
1. Creación del plan del proyecto	A / R	C	C	C	C
2. Diseño del sitio web	C	A / R	I	I	C
3. Creación de contenido	C	I	A / R	C	C
4. SEO	C	C	C	A / R	I
5. Pruebas del sitio web	A	R	R	R	C
6. Lanzamiento	A	C	C	C	R

Colaboración y Transparencia

Basada en eso que llamamos “Confianza”

Para consruir confianza, necesitamos:

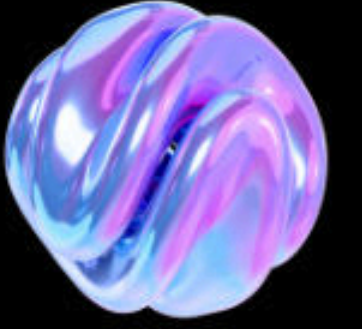
- **Integridad**
 - Cumplir promesas y actuar con honestidad.
- **Competencia**
 - Demostrar la capacidad de hacer (conocimientos + habilidades).
- **Benevolencia**
 - Mostrar interés genuino por el bienestar de los demás.



Tienes que confiar

Porque si no confías

No hay confianza



Comunicación Asertiva

La comunicación asertiva es el **intercambio claro y eficiente de información**, que permite a los miembros del equipo comprenderse y **coordinar acciones**.

Tiene que ver, también, con la **capacidad de expresar** ideas, sentimientos y necesidades **de manera clara, directa y respetuosa**, manteniendo el respeto hacia uno mismo y hacia los demás.

Comunicación Asertiva

ALGUNAS CARACTERÍSTICAS CLAVE

- **Claridad:**
 - Expresar mensajes de forma precisa y comprensible.
- **Honestidad:**
 - Ser sincero y auténtico en la expresión de pensamientos y sentimientos.
- **Respeto:**
 - Considerar los derechos y opiniones de los demás, evitando la agresividad o la pasividad.
- **Equilibrio:**
 - Evitar caer en la pasividad (no expresar) o en la agresividad (imponer).



El Coaching Ontológico para la Comunicación Asertiva

En el coaching ontológico, se identifican ciertos actos lingüísticos fundamentales que permiten coordinar acciones y gestionar compromisos.

Estas declaraciones son:

- **Afirmaciones:** Expresiones sobre hechos verificables en el pasado o presente.
- **Declaraciones:** Actos lingüísticos que crean una nueva realidad o posibilidad.
- **Juicios:** Opiniones o evaluaciones subjetivas.
- **Pedidos:** Solicitudes a otra persona para que realice una acción en el futuro.
- **Ofertas:** Propuestas que uno mismo realiza para llevar a cabo una acción en beneficio de otro.
- **Promesas:** Compromisos que se asumen al aceptar un pedido u oferta.



Gestión de Acuerdos y Compromisos

La gestión efectiva de acuerdos se basa en realizar **pedidos claros y específicos**, **establecer ofertas y promesas**, y asegurar que ambas partes **comprendan y acepten las condiciones de satisfacción**.



- Estructura de un Pedido Efectivo:
 - **Quién hace el pedido, a quién, qué se solicita, para cuándo y las condiciones de satisfacción.**
- Potenciales respuestas al pedido:
 - **Aceptación:** El receptor se compromete a cumplir con el pedido.
 - **Negociación:** El receptor propone modificaciones a las condiciones.
 - **Rechazo:** El receptor declina el pedido.



**VIVIMOS EN UN
MUNDO INTERPRETATIVO**



Comunicación No Violenta

Descubre una nueva forma de vivir y de comunicarte



Observación

Observamos que ocurre en una situación **de forma objetiva** y que no incorpore una evaluación por nuestra parte.

Petición

Realizamos una **petición concreta** de lo que pedimos a la otra persona utilizando un **lenguaje positivo**.



Sentimiento

Una vez hemos observado la situación, vamos a **prestar atención a como nos sentimos** en referencia a la situación observada

Necesidades

Decimos cuales son **nuestras necesidades** en relación a los sentimientos que hemos identificado



Diferencia entre Reclamo y Queja

RECLAMO

- Es una acción que se realiza cuando se percibe que un compromiso no ha sido cumplido.
- Se basa en acuerdos previos y tiene como objetivo restablecer el compromiso o buscar una solución.

Características de un Reclamo Efectivo:

- Se refiere a un compromiso incumplido específico.
- Se expresa de manera clara y respetuosa.
- Se enfoca en buscar una solución o compensación.
- Ejemplo: "Juan, acordamos que el informe estaría listo ayer y aún no lo he recibido. ¿Podemos revisar qué sucedió y cómo solucionarlo?"



Diferencia entre Reclamo y Queja

QUEJA

- Es la expresión de insatisfacción o descontento sin una intención clara de resolver el problema.
- A menudo se realiza de manera informal y puede generar negatividad en el equipo.

Características de una Queja:

- Generalmente no se dirige a la persona involucrada.
- No busca una solución concreta.
- Puede afectar el clima laboral.
- Ejemplo: "Siempre pasa lo mismo, nunca entregan los informes a tiempo."



Relación con la Matriz RACI y Gestión de Responsabilidades



Transparencia y Confianza

- Al utilizar las declaraciones fundamentales y gestionar acuerdos de manera efectiva, se promueve la transparencia en las responsabilidades y compromisos.
- La Matriz RACI se beneficia de una comunicación asertiva, ya que los roles y responsabilidades están claramente definidos y comunicados.

Relación con la Matriz RACI y Gestión de Responsabilidades



Autonomía y Responsabilidad

- Los miembros del equipo, al gestionar sus compromisos a través de pedidos, ofertas y promesas, asumen responsabilidad por sus acciones.
- Esto fomenta la autonomía, ya que cada persona es consciente de sus compromisos y de cómo contribuyen al logro de los objetivos del equipo.

Relación con la Matriz RACI y Gestión de Responsabilidades



Gestión de Conflictos

- La diferencia entre reclamo y queja es crucial para abordar incumplimientos de manera constructiva.
- Los reclamos, basados en acuerdos previos, permiten resolver problemas y fortalecer la confianza.
- Evitar las quejas y promover los reclamos efectivos mejora el clima laboral y la colaboración.

Compromiso y Motivación

El compromiso es la dedicación y lealtad hacia los objetivos del equipo, en función de la confianza construida, mientras que la motivación es el impulso interno que lleva a las personas a actuar.

El compromiso nos condiciona, la motivación nos impulsa.

Existen **Motivadores Extrínsecos**, como el **Salario** o las **Condiciones Laborales**.

Así como existen **Motivadores Intrínsecos**, tales como el **Reconocimiento**, **Responsabilidad**, **Desarrollo**, **Trascendencia**, **Sentido de Pertenencia** o la **Sensación de Logro**.

Las personas están motivadas cuando sienten
Coherencia, Pertenencia, Autonomía, Competencia y/o Desafío.

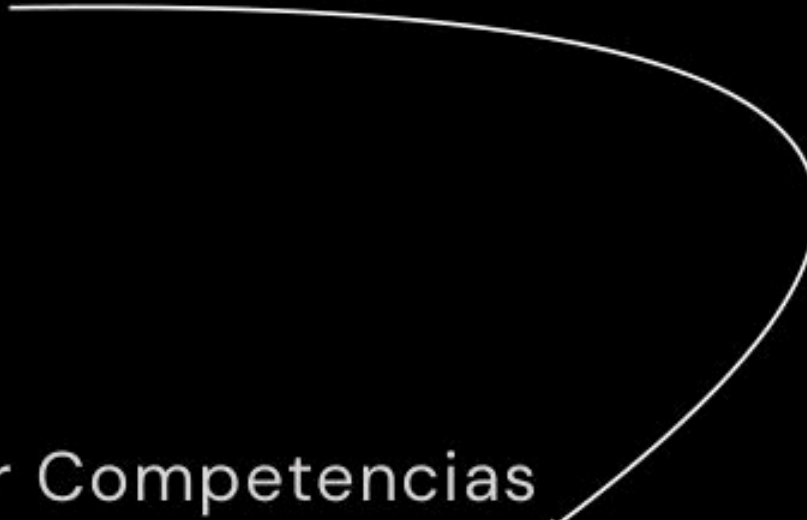
Las personas están motivadas cuando sienten
Coherencia, Pertenencia, Autonomía, Competencia y/o Desafío.

Pd. esto es muchísimo más valioso que el dinero.

Mantenimiento en la Gestión de Equipos de Alto Rendimiento

Lograr un equipo de alto desempeño no es sencillo.
Por ese motivo, de seguro no vas a querer perderlo.

Ya hablamos antes de Gestión por Competencias
y lo que conlleva liderar (y madurar) un equipo.



Mantenimiento en la Gestión de Equipos de Alto Rendimiento

Algunas ideas clave:

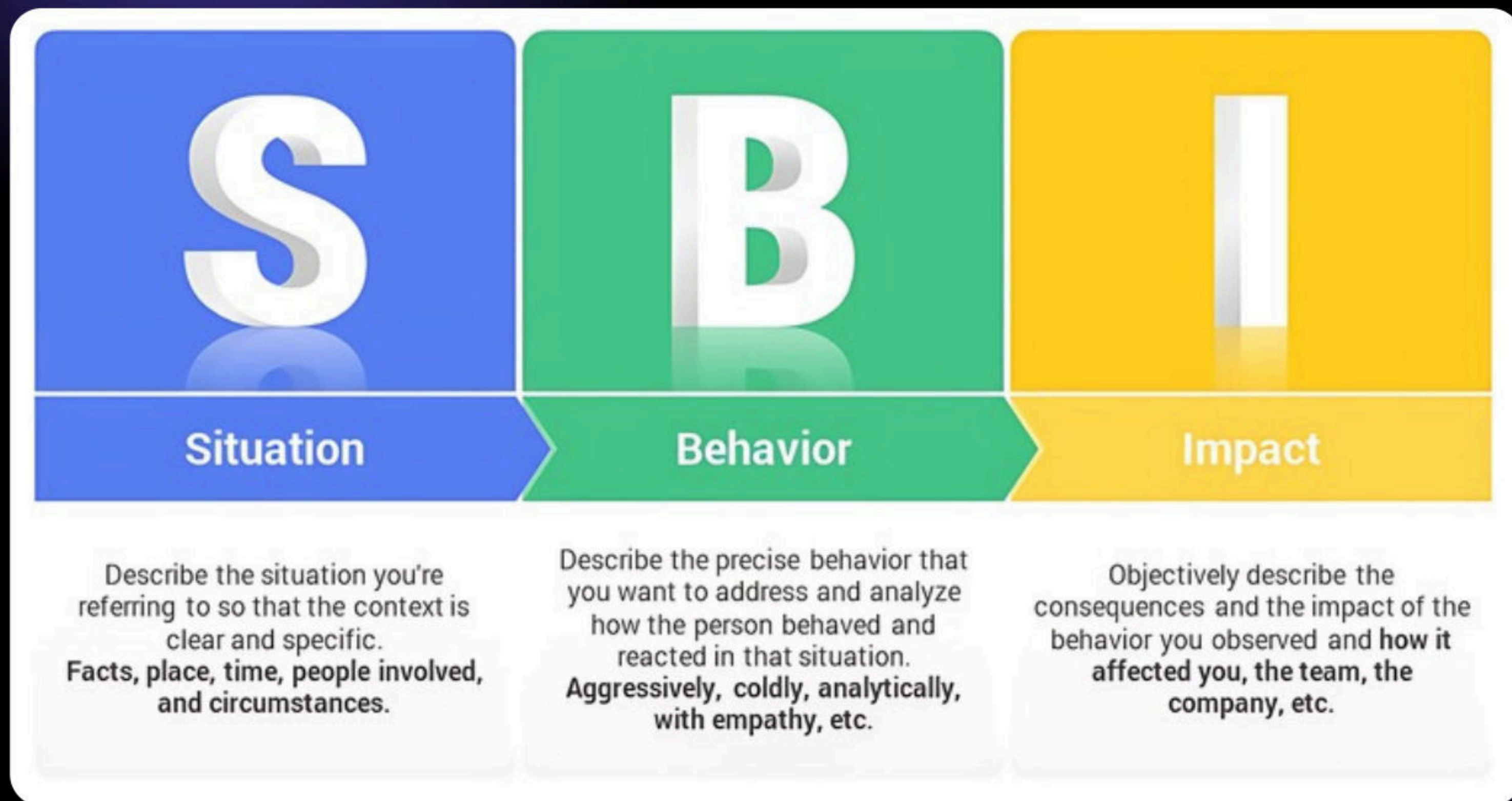
- Capacitaciones, Talleres, Conferencias Incompany
- Coaching y Mentoring
- Feedback, Reconocimientos y Celebración de Logros
- Eventos de Relacionamiento y Team Building
- Gestión del Desempeño

Hablemos de Feedback

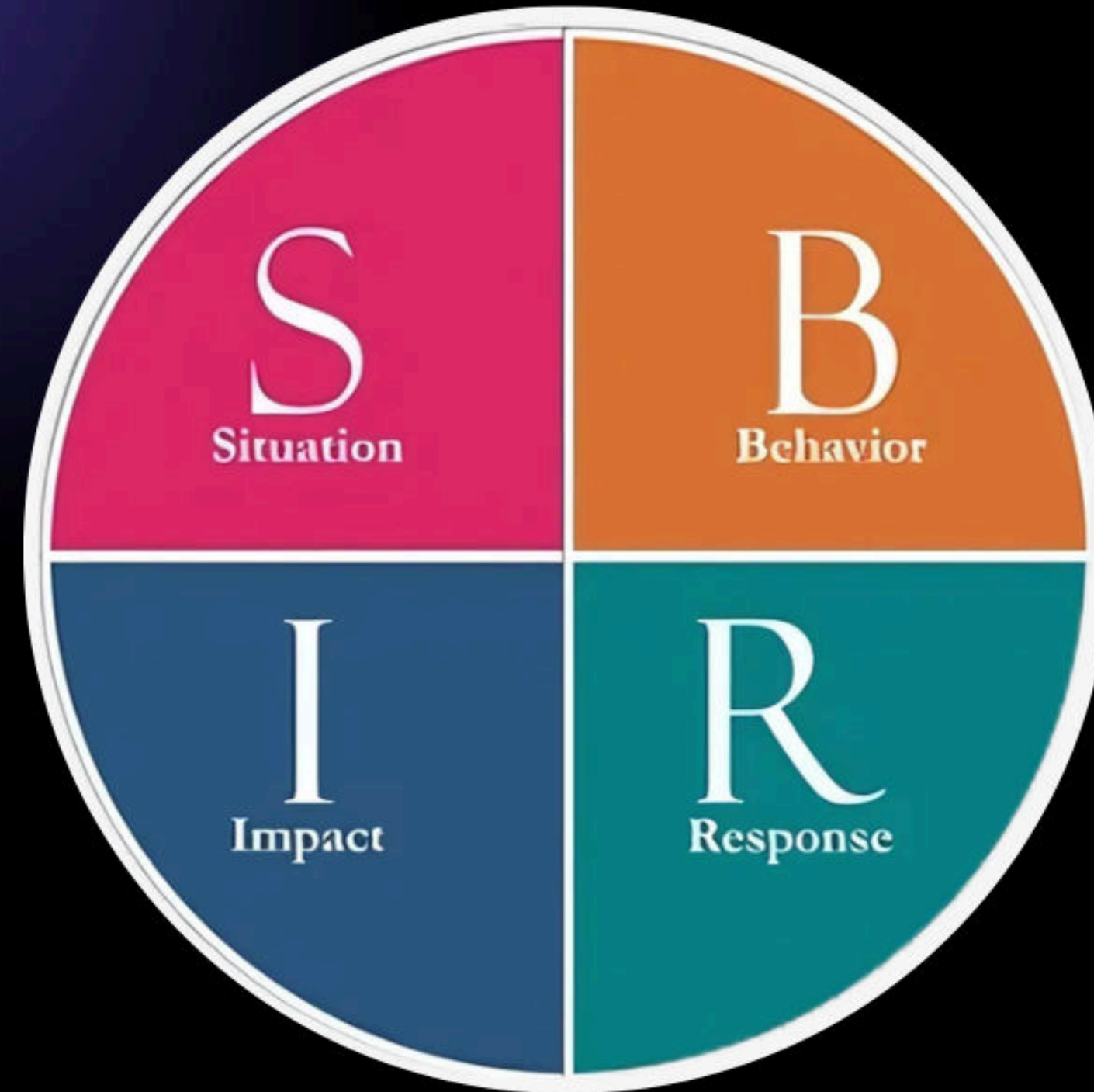
En pocas palabras, refiere a la Retroalimentación constructiva para mejorar el desempeño.



1. Tiene que ser pensada como un proceso continuo, no como una actividad única.
2. Tiene que ser Específico y Basado en Hechos.
3. Orientado al comportamiento, no a la persona.
4. No debe dilatarse en el tiempo. Hay contextos más y menos idóneos, pero no uno perfecto.



EJ: En la reunión de ayer (Situación),
noté que interrumpiste a tus compañeros (Comportamiento),
lo que dificultó que otros compartieran sus ideas (Impacto)."



EJ: En la reunión de ayer (Situación),
noté que interrumpiste a tus compañeros (Comportamiento),
lo que dificultó que otros compartieran sus ideas (Impacto)."

+

En el futuro, necesito que practiques la escucha activa y
pidas la palabra o des tu visión al terminar de escuchar (respuesta).

Gestión del Desempeño

Proceso continuo de establecer objetivos, monitorear el progreso y evaluar el desempeño de los miembros del equipo.



- **Encuestas de Clima**

Para medir la percepción sobre el ambiente laboral e Identificar áreas de mejora en la organización.

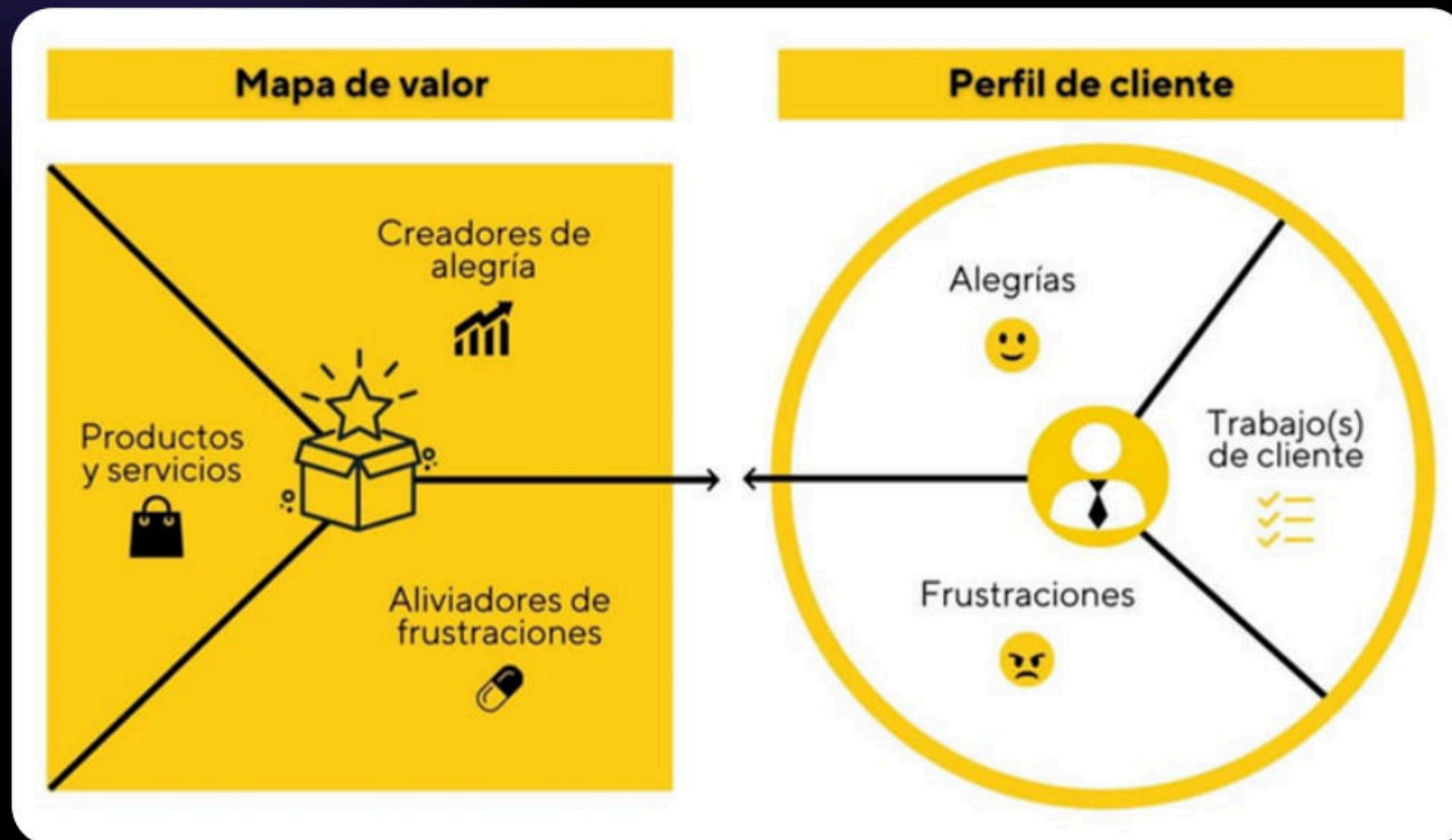
- **Entrevistas y Focus Groups**

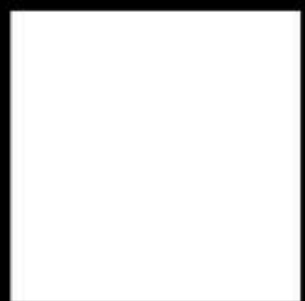
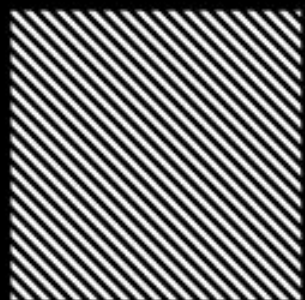
Para profundizar en el descubrimiento de temas específicos. Fomentan la participación y el diálogo, son más “ricas” en datos cualitativos, aunque requieren más tiempo y recursos.

- **Evaluaciones 90°, 180°, 360°**

- 90°: Evaluación del superior inmediato.
- 180°: Evaluación del superior y pares o subordinados.
- 360°: Evaluación completa que incluye superiores, pares, subordinados y autoevaluación.

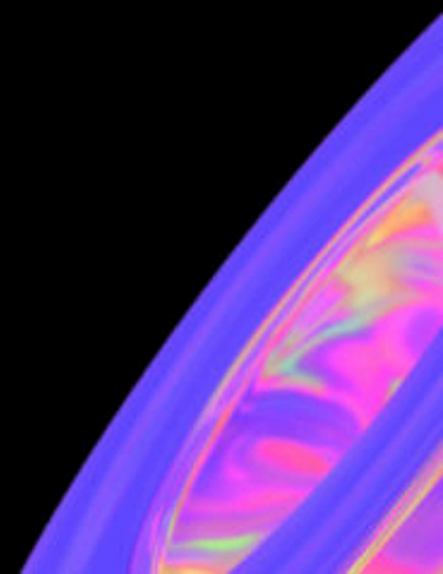






Break Time

EN 15 VOLVEMOS



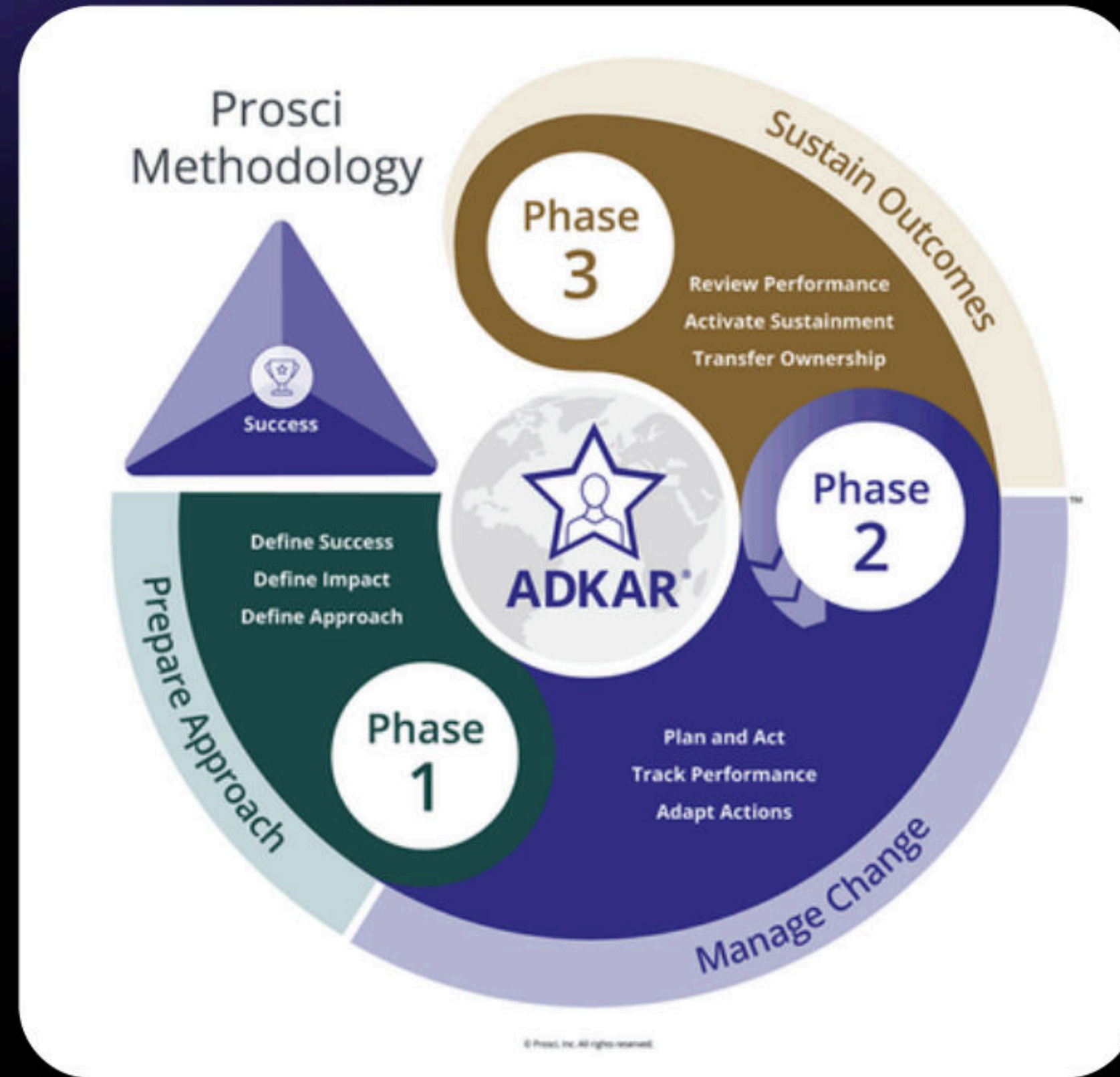
Gestión del cambio Organizacional

Estrategias para que el cambio de resultado positivo



Change Management Happens on 3 Levels

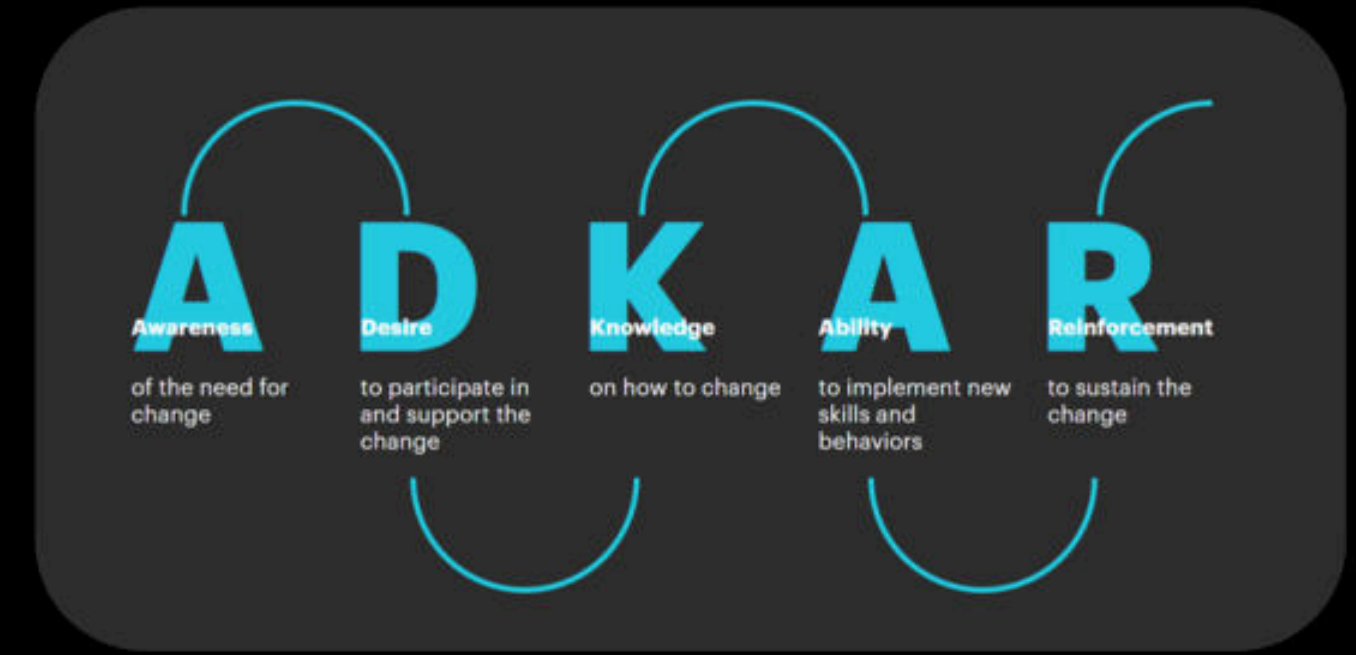


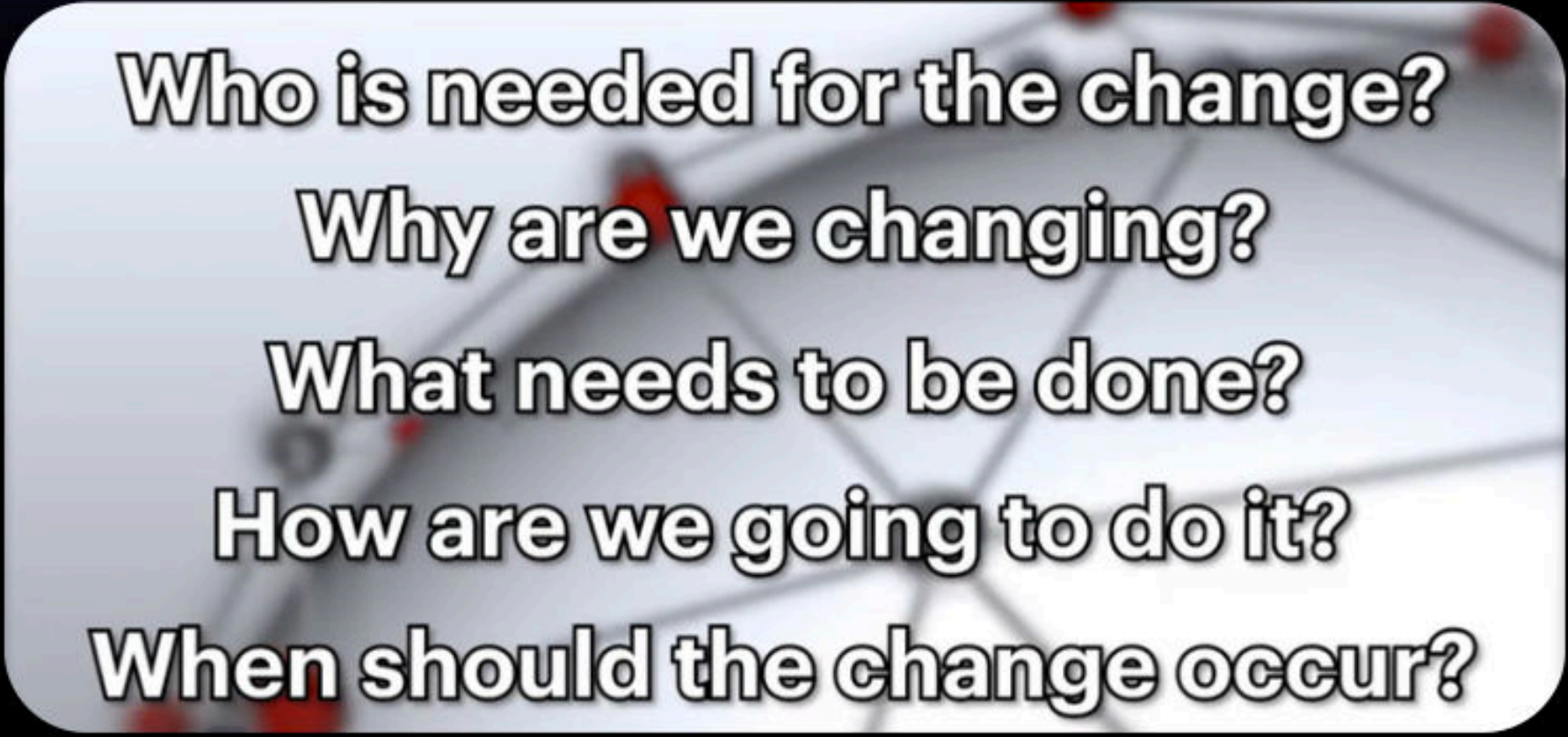




A**AWARENESS** OF THE NEED FOR CHANGE**D****DESIRE** TO SUPPORT THE CHANGE**K****KNOWLEDGE** OF HOW TO CHANGE**A****ABILITY** TO DEMONSTRATE SKILLS & BEHAVIORS**R****REINFORCEMENT** TO MAKE THE CHANGE STICK

ADKAR es un modelo de gestión del cambio creado que **se enfoca en el cambio a nivel individual** para lograr resultados organizacionales.





Who is needed for the change?
Why are we changing?
What needs to be done?
How are we going to do it?
When should the change occur?

The Human Factors that Determine the Financial Return or ROI[®]



Speed of Adoption



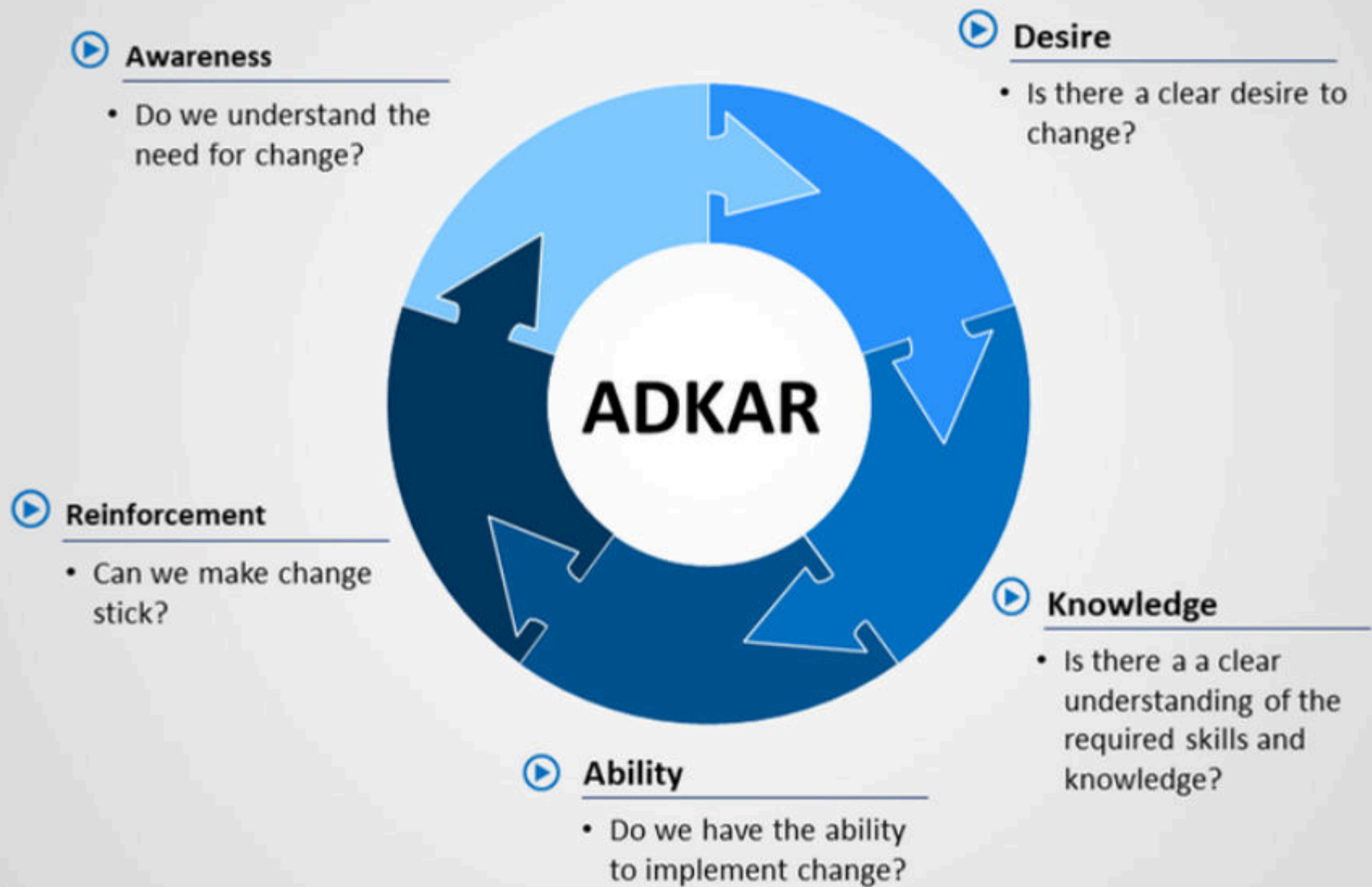
Ultimate Utilization



Proficiency

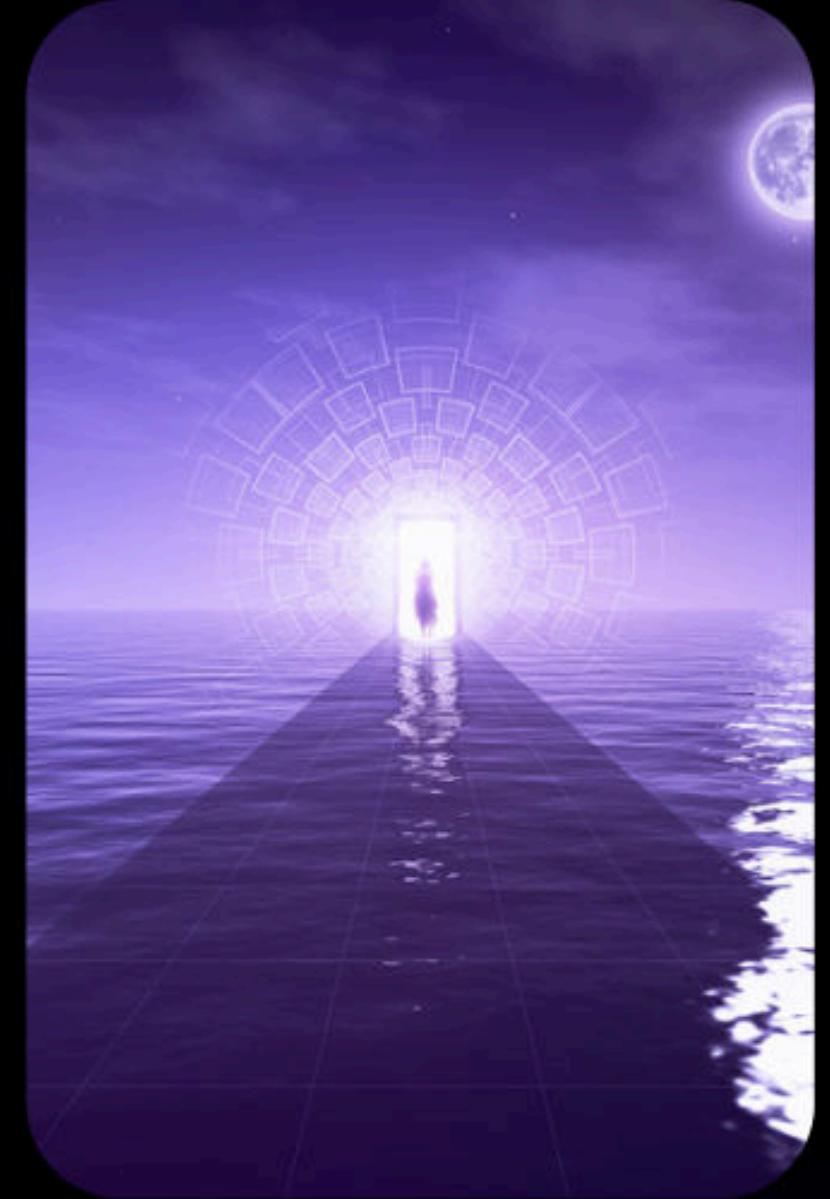
ADKAR CHANGE MODEL

ADKAR Change Management



ADKAR no solo es útil para gestionar cambios en organizaciones, sino también **para entender y potenciar** nuestros propios **procesos de aprendizaje y desarrollo.**

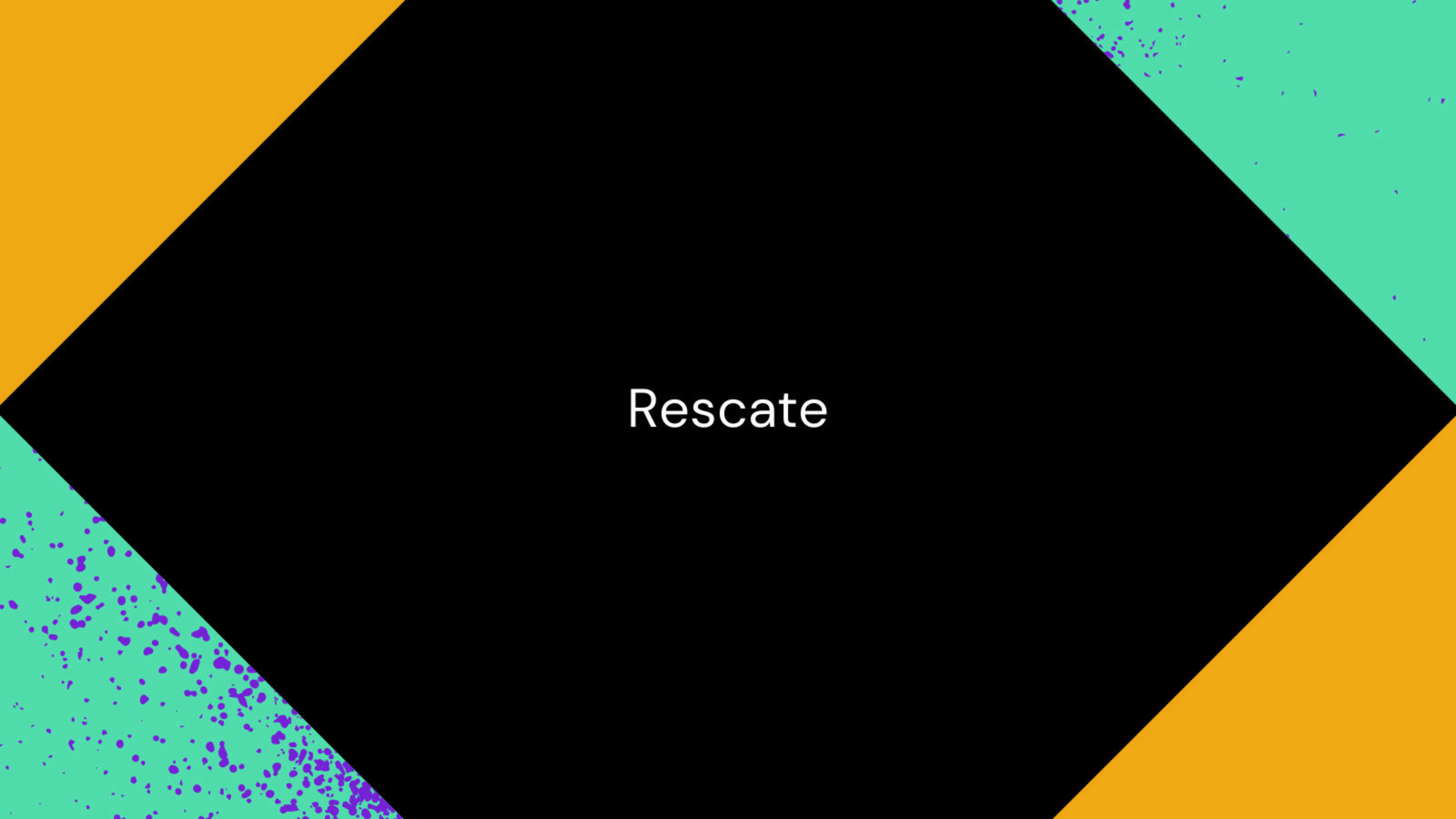
Y como parte de ese proceso, vamos a hacernos conscientes de todo lo que estuvimos aprendiendo en esta cursada.



Durante este proceso, trabajamos sobre:

- Cultura organizacional y su importancia
- Modelos de negocios digitales y modelos de monetización
- Mindset ágil vs. productivo, Ser y Hacer Ágil
- Generación de valor y Customer centric Mindset
- Gestión de Proyectos, OKR's y KPI's
- Introducción a Lean, Kanban, Scrum.
- Roles y responsabilidades en equipos ágiles
- Creatividad, Innovación y Growth Mindset
- Tecnologías Disruptivas y Automatización
- Liderazgo y Management 3.0
- Gestión del Talento y Estructuras Organizacionales modernas
- Bienestar en la Organización y Equipos de Alto Rendimiento
- Gestión del Cambio





Rescate

Para evolucionar sin perder la esencia de lo construido,
necesitamos Líderes que sean Guardianes de la Cultura

Tanto la Transformación como la Innovación
no son un destino, sino un viaje constante;

**El conocimiento es solo el primer paso;
la acción es lo marca la diferencia.**

Las herramientas para la transformación ya están en sus manos;
ahora **es momento de usarlas para innovar y liderar con excelencia**

Encuesta de fin de curso





¡Gracias por llegar hasta acá!

Sigamos en contacto



Lic. Nicolás Gabriel Gómez

alastraining.com

hola@nggomez.com

wa.me/5491161531646

Linkedin.com/in/nggomez

MATERIAL ADICIONAL

[ADKAR STEP BY STEP](#)

[RACI MATRIX EXPLAINED](#)

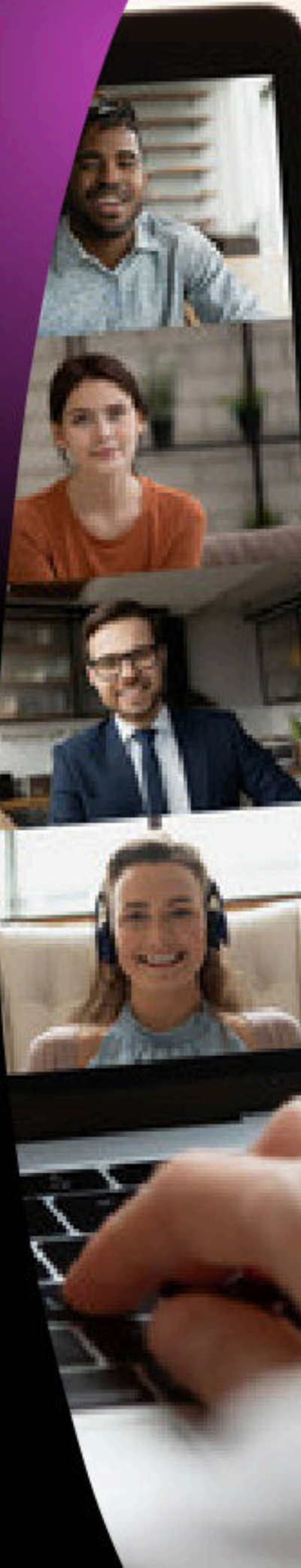
[HOW GREAT TEAMS COMMUNICATE](#)

[THE SCIENCE OF
HIGH PERFORMING TEAMS](#)

Integrando Colaboradores Externos en la Cultura Organizacional

ESTRATEGIA 2 - INDUCCIÓN Y ONBOARDING INCLUSIVO

- **Programa de Bienvenida:** Diseña un proceso de inducción que incluya información sobre la misión, visión, valores y cultura de la empresa.
- **Presentaciones:** Organiza sesiones virtuales donde los colaboradores externos puedan conocer a los miembros clave del equipo y entender las dinámicas de trabajo.
- **Materiales de Apoyo:** Proporciona manuales, guías y recursos que faciliten su integración y comprensión de la organización. **Si no los tenés, empezá a armarlos ayer.**



Integrando Colaboradores Externos en la Cultura Organizacional

ESTRATEGIA 3 - FOMENTAR EL SENTIMIENTO DE PERTENENCIA

- **Compartir la Cultura:** Involucrá a los colaboradores externos en actividades que reflejen la cultura empresarial, como celebraciones virtuales, reconocimientos y eventos online.
- **Valores Compartidos:** Reforzá los valores y comportamientos esperados a través de comunicaciones y ejemplos prácticos. **Que te vean haciendo lo que decís que hacés.**
- **Historias y Casos de Éxito:** Compartí historias de éxito (o de fracasitos) y experiencias de otros colaboradores para inspirar y motivar.
 - **Recordá que el equipo se fortalece cuando no está trabajando.**



BELONGING

Integrando Colaboradores Externos en la Cultura Organizacional

ESTRATEGIA 4 - ALINEACIÓN DE OBJETIVOS

- **Objetivos Comunes:** Asegurate que los colaboradores externos entiendan cómo su trabajo contribuye a los objetivos generales de la empresa. Es clave que se sientan parte de un proceso más grande que sus tareas individuales.
- **Transparencia:** Compartí información relevante sobre el desempeño de la empresa y los proyectos en los que están involucrados. Más transparencia = Más confianza.



Integrando Colaboradores Externos en la Cultura Organizacional

ESTRATEGIA 5 - ESTABLECER LÍDERES DE ENLACE

- **Puntos de Contacto:** Designá líderes o coordinadores internos que actúen como enlace entre los colaboradores externos y la empresa. Que no se sientan solos, **que sepan que están acompañados y son parte de un equipo.**
 - Estos líderes, o coordinadores, pueden brindar apoyo, resolver dudas y asegurar que la comunicación sea efectiva.
 - **Pd.** Necesitas confiar absolutamente en tus líderes para que esta ecuación de resultado positivo.



Rescate final



¡Gracias por llegar hasta acá!

Sigamos en contacto



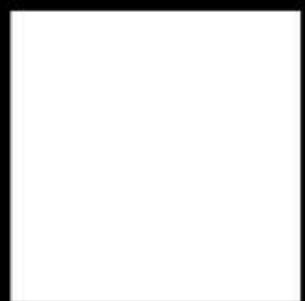
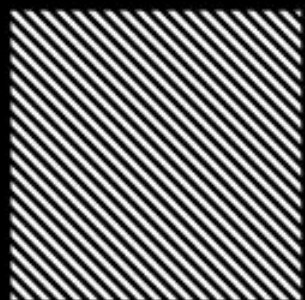
Lic. Nicolás Gabriel Gómez

www.nggomez.com

hola@nggomez.com

wa.me/5491161531646

[Linkedin.com/in/nggomez](https://www.linkedin.com/in/nggomez)



Break Time

EN 15 VOLVEMOS

