

DECIDESERGRANDE 



Los objetivos de tu equipo
de trabajo son dos:

EFICIENCIA
EFICACIA

Cuando has definido el
QUÉ,
lo más importante es el
CÓMO.

¿QUÉ?

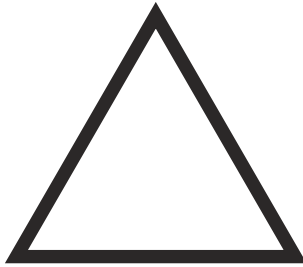
EFICIENCIA + EFICACIA

Si tu indicador de eficiencia fuera el *porcentaje de entregas al cliente en tiempo y forma*, un ejemplo de tu meta podría ser:
100% de entregas en tiempo y forma.

Un indicador de eficiencia puede ser el costo por kilómetro recorrido. La meta para este indicador podría ser:
56 pesos por kilómetro.

¿CÓMO?

Saber



Poder

Querer



**RESULTADOS
EFECTIVOS**



Cuando coordinas un equipo de trabajo,
estás coordinando:

- ▶ **RECURSOS HUMANOS**
 - ▶ **RECURSOS MATERIALES**
 - ▶ **ACCIONES**
 - ▶ **TIEMPOS**
 - ▶ **PRIORIDADES**
- ETC.**

Esta coordinación de acciones debe generar
resultados efectivos.

Para conocer más, hazte las siguientes preguntas:

Los colaboradores de nuestro equipo...

¿SABEN?

¿Saben lo que deben alcanzar?

¿Saben cómo lograrlo?

¿Cuentan con el perfil adecuado para el puesto?

¿PUEDEN?

¿Cuentan con las herramientas y recursos para medir, analizar y proponer?

¿El sistema permite lograr el resultado?

¿QUIEREN?

¿Están motivados?

¿Quieren hacerlo?

¿Les gusta?

¿SABEN?

¿Todo mi equipo **SABE** cómo lograr el resultado que debemos alcanzar; es decir, tiene los **conocimientos y habilidades** para hacer lo que debe hacer?

¿Lo que estoy midiendo son actividades o resultados?



¿Existe claridad en el objetivo?



¿Qué podríamos hacer para lograr un enfoque en resultados?

RECOMENDACIONES

- ▶ **CONTRATA PERSONAS QUE CUMPLAN CON EL PERFIL Y CAPACÍTALOS EN SU PUESTO.**

Si requieres a un comprador, valida que tiene las **habilidades y conocimientos que requiere el perfil del puesto**. De lo contrario, puede saber cual es la meta, pero no cómo lograrla.

- ▶ **COMO LÍDER DE UN EQUIPO, VALIDA QUE TU EQUIPO SABE.**

Que comprende los objetivos de su puesto y del equipo y que cumpla con el perfil del puesto.

- ▶ **ENFOCA A TU EQUIPO EN LOS RESULTADOS QUE DEBEN ALCANZAR Y NO SÓLO EN LAS ACTIVIDADES QUE DEBEN REALIZAR.**

Ejemplo: El responsable de comprar debe comprar teniendo en cuenta al cliente. Al cliente solo le interesa si su requerimiento llegó en tiempo y forma. Poco le interesa el proceso de compra.

- ▶ **ESTABLECE UN INDICADOR DE EFICACIA (LO QUE A TU CLIENTE LE INTERESA QUE SE CUMPLA) Y UNO DE EFICIENCIA (CUANTO DEBE COSTAR EL SERVICIO)**



¿PUEDEN?

¿Todo mi equipo **PUEDE** lograr el resultado que queremos alcanzar?

¿El procedimiento que sigue el equipo es el adecuado para lograr los objetivos de eficiencia y eficacia?



¿El equipo cuenta con la herramienta adecuada para lograr el resultado?



¿El procedimiento es sencillo?



¿QUIEREN?

¿Todo mi equipo **QUIERE** lograr el resultado que queremos alcanzar?

¿Tu equipo de colaboradores está motivado para lograr el resultado?



¿El equipo se siente reconocido por los avances y resultados obtenidos?



¿Existe para el equipo una razón clara para lograr la meta?

RECOMENDACIONES

- ▶ Explica con claridad las metas a alcanzar y verifica que se hayan comprendido.
- ▶ Reconoce a quien logra el resultado y condiciona a quien no lo logra.
- ▶ Otorga reconocimientos iguales a personas con responsabilidades y resultados iguales.
- ▶ Practica los valores de la filosofía de la empresa.

Se logra la efectividad cuando aseguramos que el equipo de trabajo **sabe, puede y quiere**. Si hay una falla en el resultado, significa que hay una oportunidad de mejora en eficiencia o en eficacia y debemos aprovecharla.

Debemos aceptar que en la mayoría de los casos la **GENTE** es la menos responsable de los resultados. Posiblemente **no puede o no sabe**, y esa es responsabilidad de quien estableció el procedimiento o del que provee los materiales o las herramientas de trabajo adecuadas o de quien los capacita. Y en algunos casos encontraremos personas que no quieren por mas que les queramos ayudar. La pregunta es , si sabíamos que no quería, **¿Por qué la dejamos entrar al equipo o a la empresa?**

FORMATO DE DIAGNÓSTICO DE LA EFECTIVIDAD

Con la información que has analizado, ahora podrás identificar que existen tres rubros observables en una empresa para valorar la efectividad de la misma. A continuación se presenta un ejercicio que te ayudará a aclarar el panorama en el lugar donde laboras. Sólo debes seguir las instrucciones de llenado.

NOMBRE DEL PARTICIPANTE

GIRO DE LA EMPRESA:

ÁREA O PROCESO:

FECHA DEL DIAGNÓSTICO:

PERSONA QUE DIAGNOSTICÓ:

OBJETIVOS DEL DIAGNÓSTICO:

- Identificar áreas de oportunidad en la efectividad de un equipo de trabajo.
- Encontrar las causas y generar sugerencias para mejorar la eficiencia y eficacia de un proceso.
- Identificar la prioridad de atención que tiene cada área de oportunidad en un proceso.

Elemento de la triada	Pregunta	Si	No	Evidencia	Si tu respuesta es NO, explica en dónde afecta.	Oportunidad – Sugerencia de Mejora
Saber (ejemplo)	¿Los colaboradores conocen su meta?		X	Pregunté a 3 meseros cuántos clientes debían atender al día y contestaron, "los que lleguen".	Afecta en eficacia que los meseros no tengan una meta clara. Afecta 5 a eficacia.	Mejorar la eficacia si los meseros reciben sus metas semanales y revisan las metas logradas al cierre de cada turno.
Saber	¿Los colaboradores conocen su meta?					
Saber	¿La meta que conocen se ha definido correctamente?					
Saber	¿El colaborador recibió capacitación?					
Saber	¿El colaborador cuenta con un procedimiento de sus actividades?					
Saber	¿El colaborador(es) cumple con el perfil de su puesto?					

Elemento de la triada	Pregunta	Si	No	Evidencia	Si tu respuesta es NO, explica en dónde afecta.	Oportunidad – Sugerencia de Mejora
Querer	¿El sueldo del colaborador es competitivo?					
Querer	¿Los colaboradores están motivados para alcanzar su meta?					
Querer	¿El colaborador se siente satisfecho con su trabajo?					
Poder	¿Los colaboradores cuentan con un procedimiento efectivo?					
Poder	¿El colaborador cuenta con la herramienta básica para realizar su trabajo en tiempo y funcionando?					
Poder	¿Las metas que deben alcanzar los colaboradores son viables?					

DECID SERGRANDE 

Estrategias de desarrollo y competitividad SAPI de CV

Autor de los contenidos del material de apoyo:
Marco Antonio Macedo Valdez

TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS ©