



USAL  
Facultad de Ciencias  
de la Administración



## Workshop Equipos de Trabajo

***“Cómo diseñar en forma efectiva Equipos de Trabajo de alto desempeño.”***

# Índice

---

1. **Introducción al Trabajo en Equipo**
2. Trabajo en Equipo en una Concesionaria
3. Planes de Acción - Recomendaciones
4. Anexos



# Definición

---

## Trabajo en Equipo

Conjunto de personas con habilidades complementarias, objetivos de enfoque y rendimiento, criterios de eficiencia y eficacia, compromiso mutuo cuyo objetivo principal es la realización de una tarea

# Características de los Equipos

---

## Identidad

Alineación con la visión

## Pertenencia

Grado de valoración del aporte

## Compromiso

Grado de respuesta voluntariamente asumida de cumplir en tiempo y forma con las tareas solicitadas

## Participación

Grado de espacio para el aporte

## Cohesión

Grado de confianza y colaboración entre los miembros del equipo

# Características de los Equipos

---

**Identidad**

**Participación**

**Pertenencia**

**Cohesión**

**Compromiso**



El desarrollo de estas características varía según la Naturaleza interna de la Organización, la Naturaleza del Negocio, la Cultura Organizacional y el Contexto Social.

# Estilos de Equipos de Trabajo

---

## Combativo

- Atmósfera conflictiva
- Búsqueda de Poder
- Chivo espiatorio
- Relaciones violentas

## Club Social

- Atmósfera Armónica
- Negación del Conflicto
- Derroche del tiempo
- Afectividad por sobre la Racionalidad

## Abdicador

- Postergación de la tarea
- Derroche del tiempo
- Evitación del Conflicto
- Liderazgo “Laissez Faire”

## Eficaz

- Participación
- Elaboración del Conflicto
- Liderazgo Rotativo
- Búsqueda de Resultados y Consensos

# Obstáculos para el Trabajo en Equipo

---

## La fijación en los hechos

- No ver patrones de conducta

## Yo soy mi puesto

- Lealtad extrema al Puesto

## La ilusión de hacerse Cargo

- Confundir proactividad con Reactividad

## El enemigo es Externo

- Tendencia en Proyectar en el afuera

## Parábola de la Rana Hervida

- No percibir cambios Lentos

# Dinámica de los Equipos de Trabajo

---

## Concepto

La dinámica de los equipos de trabajo es la capacidad de transformar el conflicto en problema

- Un Problema es diferente a un Dilema
- Nuestra mirada del Conflicto hace foco en la manera que el Equipo lo gestiona

## Elementos

- Conflictos
- Normas



# Conflicto

---

**Un conflicto es la rotura de un orden establecido**

## Tipos de Conflictos

- Previsible
- Imprevisible

## Fuentes de Conflicto

- Definición del Proyecto
- Distribución de Roles y Tareas
- Pluralidad de Pertenencias

## Actitudes ante el Conflicto

- Negación
- Evitación
- Minimización
- Elaboración

# Normas

---

- Hacen Previsibles el comportamiento de los actores del Equipo
- El actor genera una relación ambiguas con ellas
- Tienen una interpretación objetiva y subjetiva
- Delimitan zonas de Certidumbre e Incertidumbre

# Tipos de Cultura en los Equipos

---

## Culturas Apáticas

- Poco énfasis en las personas y el desempeño
- Importancia extrema de las Reglas
- Procedimientos arraigados en el Tiempo
- Culturas “tranquilizadoras”. Reglamentación exhaustivas

## Culturas Paternalistas

- Valor Central: Orientación a las Personas
- Baja preocupación por el desempeño
- Cultura que proporciona “seguridad”
- Importancia elevada de la satisfacción del Empleado

# Tipos de Cultura en los Equipos

---

## Culturas Exigentes

- Preocupación por la mejora del desempeño
- Recompensa por el logro de resultados
- Organizaciones competitivas
- Búsqueda de la eficacia

## Culturas Integrativas / de Alto Compromiso

- 2 Valores Centrales: Personas y Desempeño
- Logro de Objetivos a partir del Compromiso
- Entorno orientado al Equipo
- Promoción de cooperación, mejora del Desempeño
- Verdaderas “Empresas del Conocimiento”

# Índice

---

1. Introducción al Trabajo en Equipo
- 2. Trabajo en Equipo en una Concesionaria**
3. Planes de Acción - Recomendaciones
4. Anexos



# Cuadro de Semejanzas

## EQUIPO TRADICIONAL

## EQUIPO DE ALTO DESEMPEÑO

Cliente

Empleado

Producto

Área de sistemas

Técnicas de ventas

Participación y comunicación interna

Fuerza de ventas

Equipo directivo, mandos medios y Colaboradores

Objetivos

Incrementar la motivación y la productividad

# Metas a Lograr

---

## EQUIPO TRADICIONAL

## EQUIPO DE ALTO DESEMPEÑO

---

Administrador

Consultor interno

Pasivo

Proactivo

Solucionador de problemas

Facilitador de soluciones

Recogedor de información

Proveedor de información

Seguidor de estrategias

Pensador de estrategias

# Equipo de alta performance

---

## Equipo Real a uno de Alta Performance

- Enfoque de trabajo común,
- Integrantes mutuamente responsables por los resultados de su producción,
- Compromiso con un propósito en común,
- Fuerte compromiso interpersonal entre los miembros que componen el equipo.
- Compromiso que implica el crecimiento y el éxito del otro.



# Equipo de alta performance

## EQUIPO DE TRABAJO

Orientación al cliente interno

Mayor auto-dirección y responsabilidad  
en forma individual y grupal

Contribuir a la mejora continua de los  
procesos y servicios

Compromiso de formación,  
desarrollo y adaptación

## EQUIPO DIRECTIVO

Facilitadores, Coordinación

Habilidades en la motivación, liderazgo y  
equipo

Comunicación (existencia real de feed-back)  
Relaciones con las personas abiertas, claras,  
leales y de Implicancia

Dirección constructiva donde se contemplan  
todos los intereses de las personas del área

# Índice

---

1. Introducción al Trabajo en Equipo
2. Trabajo en Equipo en una Concesionaria
- 3. Planes de Acción - Recomendaciones**
4. Anexos



# Planes de Acción - Recomendaciones

## Integración del Capital Humano

### Acciones

- Compartir información
- Jornadas de integración y motivación
- Seminarios, charlas de capacitación

- Pelotita
- Soga y 4 pañuelos
- Lazarillo
- Consignas a cumplir
- La Avenida Entreverada

### Herramientas

- Intranet / Extranet
- Newsletters
- Capacitación Virtual

# Planes de Acción - Recomendaciones

---

## Proyectos de Mejora

### Herramientas

- Resolución de Problemas en equipo - metodología 8D.
- Mystery Shopper. Relevamiento Multimedia.
- Cultura Lean - Mapeo de Procesos, 5”s” y Gestión Visual
- Auditorías Internas.

### Objetivos de Mejora

- Reducción del 50% del tiempo del ciclo de atención.
- Liberación de m2.
- Reducción de la curva de aprendizaje.

# Disertantes

---



Lic. María Silvina Barbieri

# GRACIAS



Ing. Bruno A. Celano Gomez



USAL  
Facultad de Ciencias  
de la Administración



## Workshop Equipos de Trabajo

***“Cómo diseñar en forma efectiva Equipos de Trabajo de alto desempeño.”***

# Índice

---

1. Introducción al Trabajo en Equipo
2. Trabajo en Equipo en una Concesionaria
3. Planes de Acción - Recomendaciones
4. Anexos

# Metodología 8D

---

## Pasos Propuestos

- 1- Formar un equipo
- 2- Descripción del problema
- 3- Selección implementación y verificación de la acción de contención
- 4- Definición y verificación de la causa raíz
- 5- Selección y verificación de la acción correctiva permanente
- 6- Implementación de las acciones correctivas permanentes.
- 7- Acciones preventivas.
- 8- Felicitar al equipo



# Mapeo de Procesos, 5”s” y Gestión Visual

---

## Mapeo de Procesos

Es el proceso de identificación y mapeo del flujo de información, procesos y materiales con el objetivo de visualizar del flujo de materiales e información, facilitar la identificación y eliminación de desperdicios o demoras y la causa de los desperdicios, y proveer un lenguaje común para la evaluación del proceso.

# Mapeo de Procesos, 5”s” y Gestión Visual

---

## Cultura 5 “s”

Es un conjunto de acciones que tienen por objetivo estimular a las personas a desarrollar y mantener hábitos y comportamientos focalizados en mantener el ambiente del lugar de trabajo de la mejor manera posible. Mejora las relaciones entre las personas, lugares de trabajo mas limpios y mejor organizados, condiciones de trabajos mas seguras, orgullo y satisfacción de ser parte del equipo. Mayor flexibilidad entre equipos, Mejoras en el Layout del lugar de trabajo, Reducción de desperdicio, Reducción de errores y variabilidades (mejor calidad).

# Mapeo de Procesos, 5”s” y Gestión Visual

---

## Gestión Visual (Visual Management)

La Gestión Visual correctamente implementado permite la comunicación sin palabras. Es un entorno en donde cada uno fácilmente puede ver el status actual de los procesos o sistemas y lo visual proporciona información inmediata a los individuos para entender como la operación está marchando. Es usado para establecer estándares, mostrar anomalías e indicar objetivos, instruir, explicar y comunicar información.