

Tema 4. Importancia y Tips de Seguimiento a Acuerdos

Introducción

Alejandro es una persona muy comprometida con su trabajo, puesto que visita a los clientes constantemente, está pendiente de lo que se requiere para mantenerlos satisfechos y busca la forma de resolver las situaciones para mantener la lealtad de sus consumidores. Sin embargo, esto no siempre se puede, ya que existen situaciones en las cuales no puede tomar decisiones, por lo que tiene que tratarlo en las juntas de equipo. Aunque en dichas reuniones expone el escenario con el cliente, son reuniones muy lentas, en las que muchas veces se olvidan de los acuerdos. Por lo anterior, él tiene que estar al pendiente del cumplimiento de los acuerdos para que puedan resolverse, ya que de lo contrario no son atendidos a tiempo.



Debido a las situaciones anteriores, Alejandro no sabe qué hacer, por lo que invierte más tiempo tratando de resolver situaciones previamente atendidas o enviando recordatorios para que se resuelvan sus solicitudes. Por consiguiente, tomó un curso en donde aprendió sobre la importancia y relevancia de dar continuidad a los acuerdos y cumplir con los tiempos, así como los consejos para hacer una gestión y seguimiento más eficiente.

En esta experiencia de aprendizaje identificarás algunos consejos para dar seguimiento a los acuerdos de las reuniones de una forma más efectiva y mejorar los resultados de la resolución de problemas.

Explicación

Importancia de los acuerdos

Reunir a personas de diferentes áreas en una junta consume recursos y tiempo. Por ende, para hacer que el esfuerzo sea de valor, los participantes necesitan salir con acuerdos claros y un entendimiento de cómo estos les ayudarán a alcanzar las metas de cada área.

Los acuerdos son los próximos pasos necesarios para alcanzar las metas después de las reuniones, por lo que pueden ser manejados por una sola persona. Asimismo, son creados típicamente cuando se toman decisiones en una junta sobre cómo ejecutar un plan para alcanzar una meta.

Un acuerdo es una garantía o compromiso que te obliga a asumir una posición o a desarrollar un determinado curso de acción, por lo que es una de las actividades más fundamentales para el éxito (McIntyre, 2016). Por tanto, es una actividad que influye en tu forma de pensar y actuar, marcando la percepción sobre lo que los demás o tu compañía piensa de ti. Los acuerdos son muy importantes para cualquier equipo de trabajo, sobre todo cuando se trata de alcanzar resultados clave en conjunto.



Entre mayor compromiso haya por cumplir los acuerdos, se incrementará la fortaleza del equipo, logrando incrementar la efectividad y eficiencia en la influencia sobre otros. Al término de las reuniones es importante proveer notas a los participantes, así como el seguimiento que le deberán dar a los elementos resultantes de la reunión.

Diferencia entre un acuerdo y una tarea

Como parte de la importancia de los acuerdos, se debe tener bien clara la diferencia entre un acuerdo y una tarea, ya que mientras una **tarea** es una actividad que debe ser hecha, un **acuerdo** tiene una fecha compromiso para realizar una actividad (Peltier, 2018). Además, para asegurarse de que un acuerdo se complete, se debe dar un seguimiento al mismo, ya sea agregándolos a la agenda de las siguientes reuniones o estableciendo una reunión de seguimiento en el calendario.

Plantilla de acuerdos

Para lograr un registro y seguimiento de acuerdos, se recomienda que la bitácora o registro contenga al menos los siguientes elementos:

Descripción:

descripción del acuerdo al que se debe dar seguimiento.

Prioridad:

establecer si es un acuerdo de prioridad alta, baja, o media, de acuerdo con acuerdos internos.

Responsable:

nombre de la persona que se encargará de la ejecución de actividades para lograr el acuerdo.

Fecha de asignación:

fecha en la cual se asignó el acuerdo o se identificó.

Fecha de compromiso:

fecha en la que se espera que el compromiso sea satisfecho, la cual debe ser establecida por el responsable.

Estatus:

estatus en el que se encuentra el compromiso en caso de seguimiento continuo antes de la siguiente reunión.

Notas:

descripciones o anotaciones adicionales relacionadas con el acuerdo.

Creación de acuerdos efectivos

Para redactar acuerdos efectivos, se recomienda lo siguiente:

- Los acuerdos son peldaños que un equipo o individuo necesita para completar una gran tarea, por lo que se debe resaltar su importancia.
- Deben ser claros y mencionar claramente al responsable para evitar confusión o trabajo duplicado.
- Si se utiliza una plantilla estándar para su registro se asegurará la consistencia, registro y seguimiento adecuado de los mismos.
- Siempre se debe asignar a un responsable que se encargará de llevar a cabo el acuerdo dentro de la fecha marcada.
- Asegurarse que el responsable del acuerdo entienda la descripción de este y cuenta con todos los recursos para completarlo.

Consejos para seguimiento de acuerdos

Ya que los acuerdos son creados durante la reunión, es importante documentarlos en tiempo real y asegurar que son administrados para seguimiento, ya que, si no se ejecuta algún acuerdo, entonces los siguientes pasos para alcanzar una meta no serán tomados.

Recuerda que todas las decisiones y acuerdos de la reunión deben quedar claros para todos los asistentes. Por su parte, cuando se revisan las tareas de una reunión se crean acuerdos y se establecen los siguientes pasos, por lo que se recomienda tomarlos en cuenta para lograr una gestión y seguimiento adecuados sobre los acuerdos de la reunión:

- 01 Enlistar los acuerdos en una plantilla.
- 02 Comunicar los acuerdos inmediatamente después de la reunión.
- 03 Mantener todos los acuerdos en un solo lugar.
- 04 Asignar a una persona responsable de la actualización del seguimiento de la lista de acuerdos.
- 05 Evita la ambigüedad en la redacción.
- 06 Evita tener demasiados compromisos asignados.
- 07 Asegúrate que los acuerdos son claros.
- 08 Define claramente los próximos pasos para los acuerdos y confirma que los asistentes los comprendan.
- 09 Asegúrate de que se puedan responder las siguientes preguntas: ¿Qué es lo que se tiene que hacer específicamente para alcanzar esta meta?
- 10 Asegúrate de que los responsables de los acuerdos tienen lo que necesitan.
- 11 Confirma que los responsables están preparados para realizar la tarea.
- 12 Resalta los acuerdos
- 13 Asigna un responsable y una fecha compromiso a cada acuerdo.
- 14 La comunicación es crítica para el seguimiento de los acuerdos.
- 15 Envía correos de recordatorio de los acuerdos
- 16 Comunicar los cambios en las prioridades de los acuerdos

Cierre

Recuerda que un acuerdo es un compromiso que se hace para alcanzar los objetivos organizacionales y no solo individuales, por lo que asignarlos a un responsable y darles la fecha compromiso es importante para el trabajo en equipo. Además, esto ayudará a liberar tiempo para cumplir con los compromisos de los clientes y asegurar que la organización trabaje en conjunto para lograr la eficiencia y efectividad en la solución de problemas. No olvides considerar los consejos a la hora de redactar los acuerdos y darles seguimiento, ya que te esto te ayudará a utilizar el tiempo más efectivamente.

Checkpoint

Asegúrate de:

- Asignar responsable y fecha de cumplimiento para los acuerdos.
- Centralizar los acuerdos.
- Asignar fechas de seguimiento a los acuerdos.
- Asignar una prioridad a los acuerdos.

Referencias bibliográficas

- McIntyre, R. (2016). *Why your Commitments are Important*. Recuperado de <https://www.linkedin.com/pulse/why-your-commitments-important-ron-mcintyre/>
- Peltier, L. (2018). *Successful Meetings: It's All About the Follow-Up*. Recuperado de <https://practicaldermatology.com/articles/2018-june/successful-meetings-its-all-about-the-follow-up>

"Tecnológico de Milenio no guarda relación alguna con las marcas mencionadas como ejemplo. Las marcas son propiedad de sus titulares conforme a la legislación aplicable, estas se utilizan con fines académicos y didácticos, por lo que no existen fines de lucro, relación publicitaria o de patrocinio".

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECNOLÓGICO DE MILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECNOLÓGICO DE MILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECNOLÓGICO DE MILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.