

# Solución de problemas

Habilidades Gerenciales



# TEMA 1

## TRABAJO EN EQUIPO

- 1.1 Técnica de dinámica de equipo.
- 1.2 Técnicas de solución de problemas en grupo.
  - 1.3 Técnica 6-3-5.
  - 1.4 Técnicas de simulaciones.

# 1.1 Técnica de dinámica de equipo

---

Se basan en herramientas que buscan generar una discusión verbal. Su función es la exposición del problema al equipo, motivar la obtención de ideas, debatir o confrontar la eficacia de las soluciones propuestas y generar un consenso (Coworkingfy, 2020).

## LOS PASOS PARA APLICAR LAS HERRAMIENTAS SON:

- Generación de ideas
- Consenso entre los miembros
- Análisis y organización de ideas
- Establecer un plan de acción y seguimiento





# Generación de ideas



PENSAMIENTO  
DIVERGENTE  
CREATIVIDAD

---

SOLUCIONAR  
PROBLEMAS

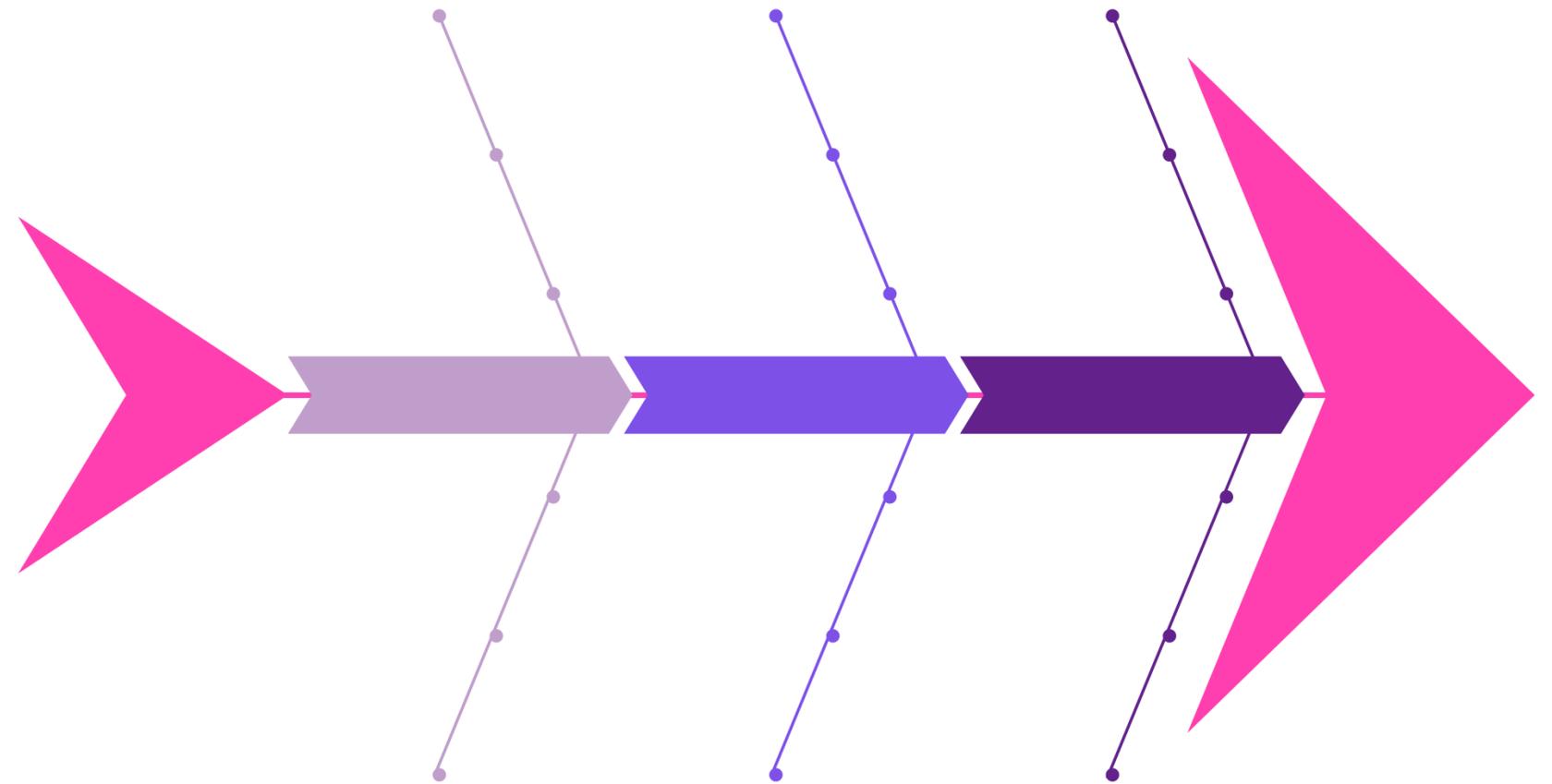
## Concenso entre los miembros

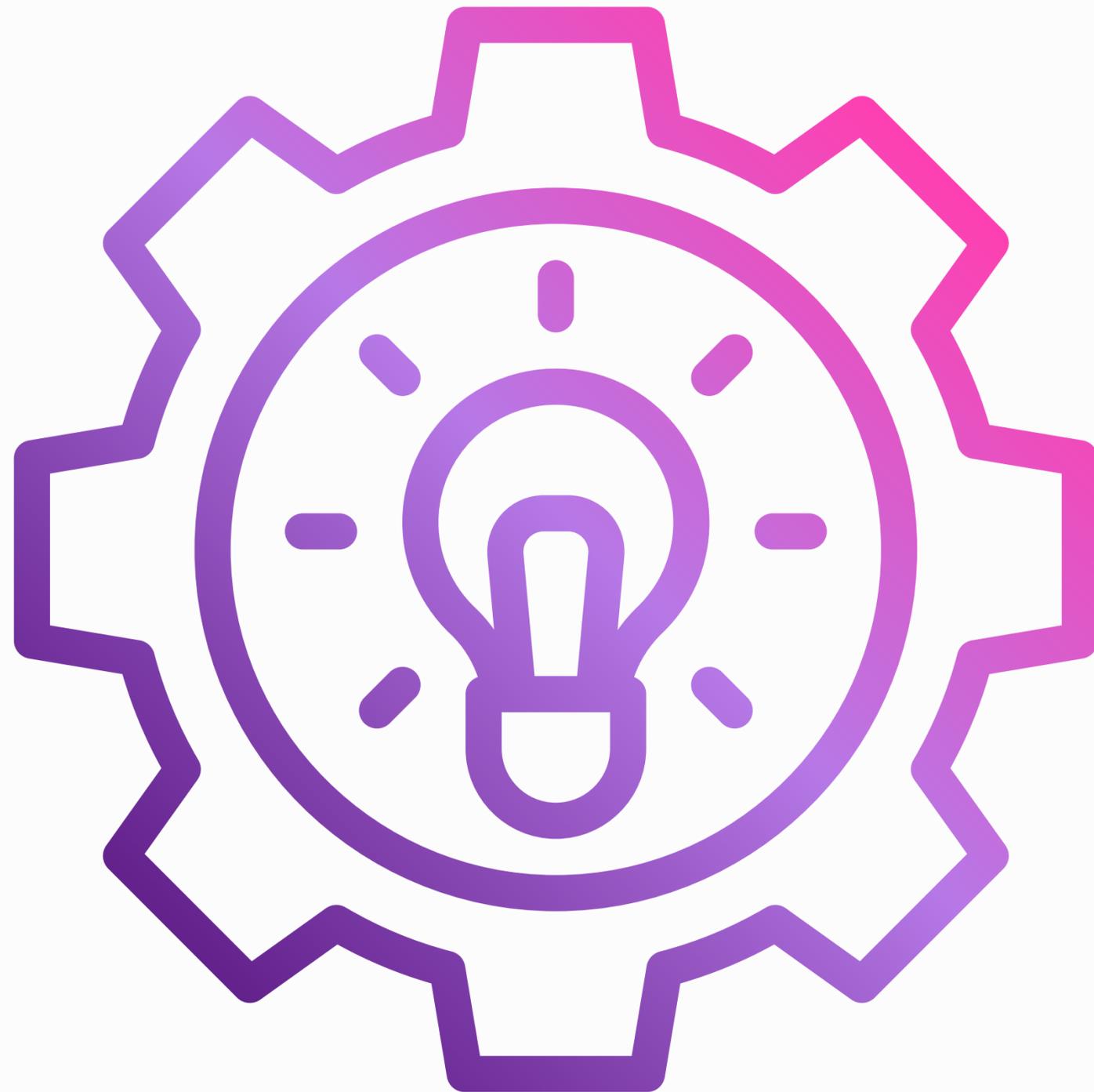
Proceso de filtrado y descarte de las ideas propuestas; cuya finalidad es llegar a un acuerdo que cumpla con los criterios del equipo.



# Análisis y organización de ideas

Analiza, describe, organiza y estructura en un diagrama de causa y efecto las propuestas finales





## Plan de acción y seguimiento

Cronograma detallado de las actividades, roles, funciones y fechas límite que cada uno de los integrantes tendrán que llevar a cabo.

Establece sesiones de retroalimentación y cierre del proceso.

# 1.2 Técnicas de solución de problemas en grupo

**1. Orientación general**

**2. Definición y formulación del problema**

**3. Generación de soluciones**

**4. Toma de decisiones**

**4. Implementación de la solución y verificación**



# 1.3 Técnica

## 3-6-5

---

Su objetivo es generar la mayor cantidad de soluciones posibles a diversos problemas.

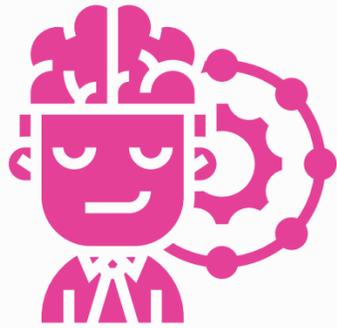
En la que 6 participantes plasman 3 soluciones cada 5 minutos durante 6 rondas. El resultado es un total de 108 ideas en 30 minutos.

Al final se analizan y depuran las ideas quedando las idóneas.

# 1.4 Técnica de Simulaciones

Es una herramienta para desarrollar el aprendizaje y las habilidades de comunicación, argumentación y negociación de los participantes. A través de la expresión de la creatividad en un modelo real que resulte en la solución de problemas en un ambiente controlado.

# VENTAJAS



## APRENDER HACIENDO:

El empleado comprende de manera práctica el funcionamiento de la empresa y su relación con otras áreas.

## TRABAJO EN EQUIPO

El desempeño y la cohesión de equipo se relaciona con las habilidades de negociar, comunicar y tener roles flexibles.



## MOTIVACIÓN:

Al ser altamente participativa e interactiva, no sólo resulta divertida sino también genera niveles altos de compromiso.



## COMPRESIÓN DEL TIEMPO:

Herramienta vivencial y dinámica que permite desarrollar habilidades y soft skills en menor tiempo.



# VENTAJAS

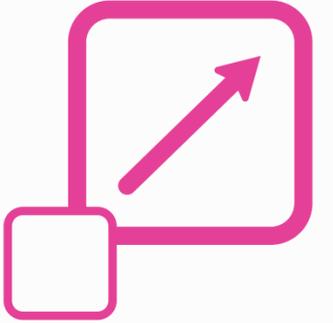


## REALISMO:

La simulación busca generar un modelo real (situación) por lo que es necesario ejecutar tareas.

## ESCALABILIDAD:

Su efectividad permite formar un mayor número de personas en un menor tiempo.



## INTERACCIÓN INTELIGENTE:

Una simulación efectiva es la que utiliza el role play como método de interacción para desarrollar soluciones a situaciones reales y retadoras.

## ATENCIÓN INCREMENTADA:

Al ser una herramienta practica se mejora la calidad y retención de lo aprendido al aumentar la intensidad y el tiempo de atención.





## EVALUACIÓN Y DISEÑO

Presentación de necesidades, modelo, recursos y tiempos.



## EJECUCIÓN

Designación de responsabilidades normas, contenido y formatos de resultados para aplicar el modelo.



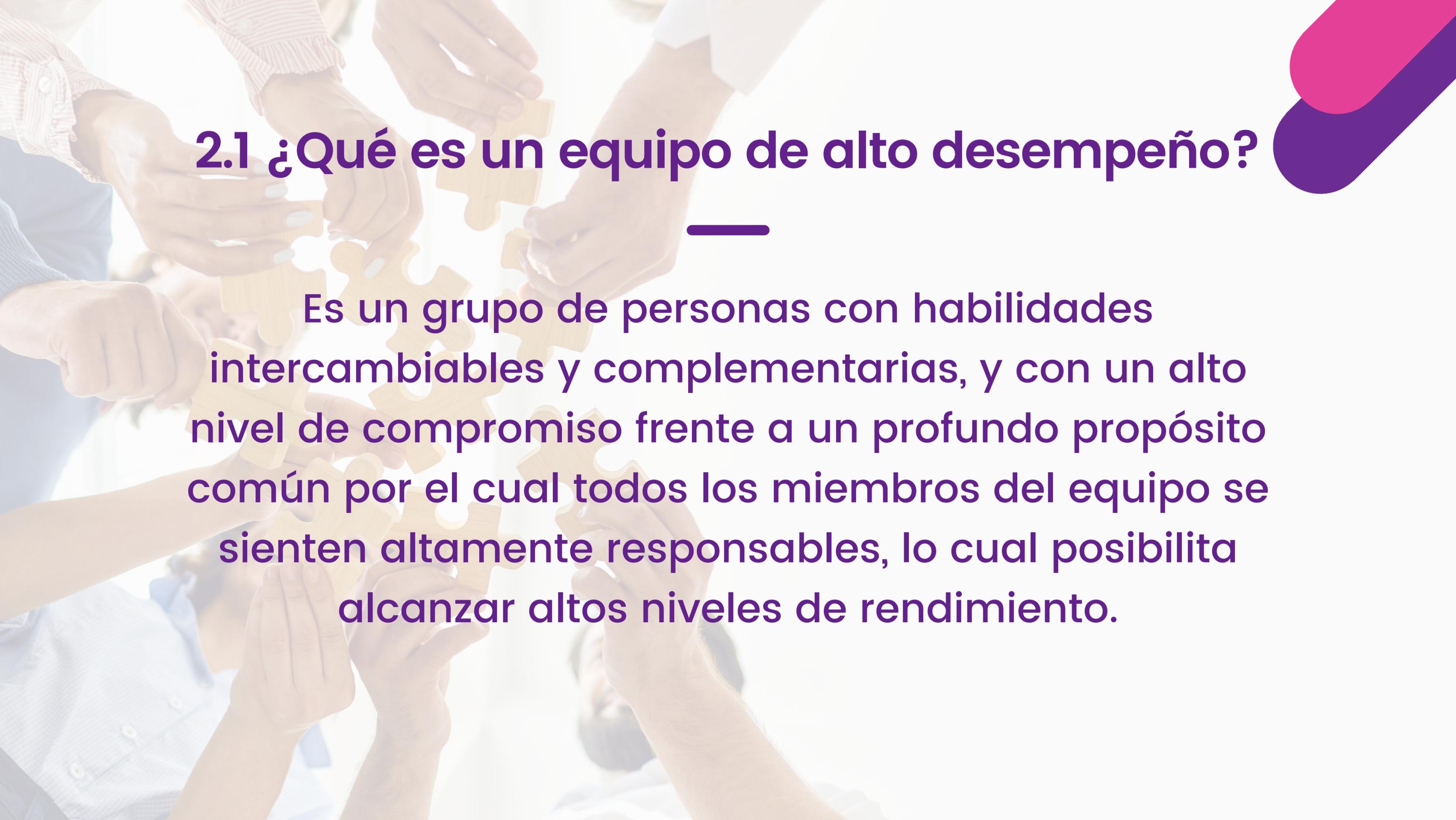
## EVALUACIÓN DE LOGROS

Revisión de resultados y metas alcanzadas para posterior producir las soluciones.

# TEMA 2

## APRENDIZAJE ORGANIZACIONAL

- 2.1 ¿Qué es un equipo de alto desempeño?
- 2.2 Características y beneficios de un equipo de alto desempeño.
- 2.3 ¿Cómo dirijo un equipo de alto desempeño?

A background image showing several hands of different skin tones holding wooden puzzle pieces together in a circle. The puzzle pieces are light-colored and have a natural wood grain. The hands are positioned around the puzzle, suggesting teamwork and collaboration. In the top right corner, there are two overlapping rounded shapes, one pink and one purple, pointing towards the center.

## 2.1 ¿Qué es un equipo de alto desempeño?

---

Es un grupo de personas con habilidades intercambiables y complementarias, y con un alto nivel de compromiso frente a un profundo propósito común por el cual todos los miembros del equipo se sienten altamente responsables, lo cual posibilita alcanzar altos niveles de rendimiento.

## 2.2 CARACTERÍSTICAS Y BENEFICIOS DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO

- **Confianza**
- **Apertura al conflicto**
- **Claridad en las metas**
- **Compromiso frente a un propósito común**
- **Responsabilidad individual y compartida**
- **Atención a resultados**
- **Habilidades complementarias**



# **BENEFICIOS:**

- CREATIVIDAD**
- INNOVACIÓN**
- + EFICACIA**
- EFICIENCIA**

---

- ALTA PRODUCTIVIDAD**

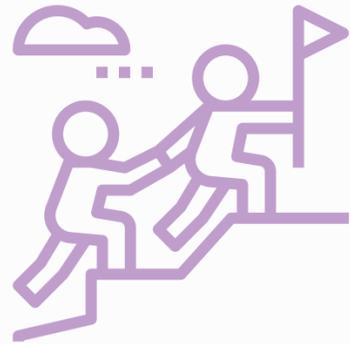




## 2.3 ¿CÓMO DIRIJO A UN EQUIPO DE ALTO DESEMPEÑO?

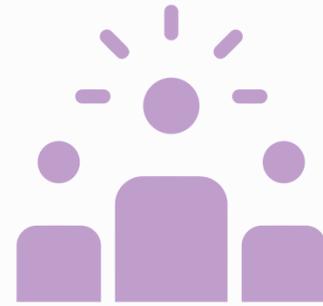
Todo líder que se enfoque en formar equipos de alto desempeño debe conocer claramente la estrategia de la organización. El líder es quién moldeará la estructura y desarrollará las condiciones que permitan el crecimiento, de cada miembro del equipo y gestionará los resultados.

# TIPOS DE LIDERAZGO



## **PARTICIPATIVO**

Invita a tener figuras de liderazgo, ya que todos pueden asumir esa función con base a sus habilidades y aportaciones al equipo.



## **SITUACIONAL**

El liderazgo cambia en relación con la circunstancia. Diferentes miembros asumen este rol dependiendo de sus conocimientos o experiencia.



## **DIRECTIVO**

El líder hace posible que los empleados realicen su trabajo con orgullo, ejerciendo una importante influencia en el equipo trabajo.

# HABILIDADES DE UN LÍDER DE ALTO DESEMPEÑO

- Inteligencia emocional
- Comunicación efectiva
- Enfocado en resultados
- Coordinación y colaboración
- Planificación
- Motivación
- Solución de problemas
- Ética y profesionalismo

# TEMA 3

## RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

- 3.1 Gestión de equipos de trabajo.
- 3.2 Administración y planeación colaborativa.
- 3.3 Estrés como factor de crisis en las relaciones laborales.



## 3.1 Gestión de equipos de trabajo

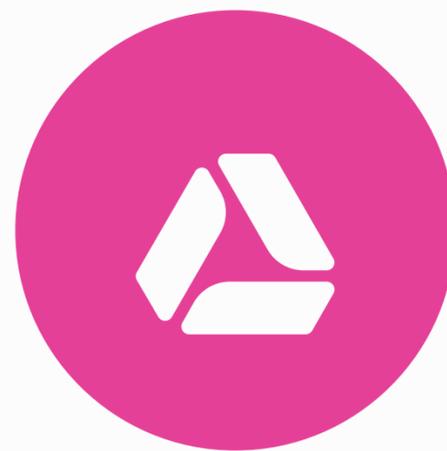
Implica todas las actividades del líder de un equipo, para organizar, administrar y coordinar a un grupo de personas para que realicen tareas o responsabilidades para cumplir con un proyecto o meta colectiva, adaptándose a un plazo, recursos y estándares previamente acordados.



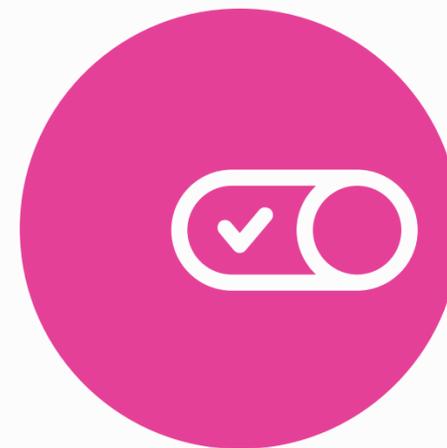
# HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO



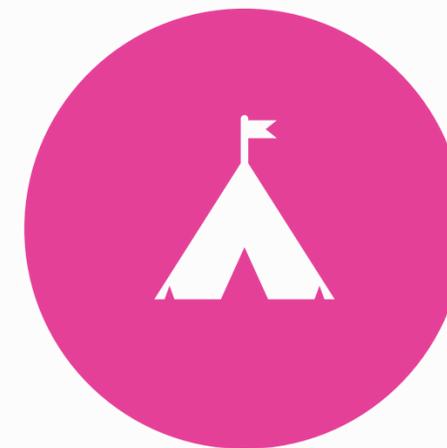
Gantt



Google Apps



Active Collab



Basecamp

## 3.2 ADMINISTRACIÓN Y PLANEACIÓN COLABORATIVA

La importancia de la administración colaborativa radica en utilizar técnicas y herramientas que permitan aprovechar de mejor manera los recursos tanto humanos, intelectuales, materiales, financieros y tecnológicos dentro de un equipo, contribuyendo a su estabilidad y crecimiento.



Administración es el proceso que busca por medio de la planificación, la organización, ejecución y el control de los recursos, dándoles un uso más eficiente para alcanzar los objetivos de una institución  
Quiroga, 2020



# Características de la administración colaborativa

**Optimiza el esfuerzo humano**

**Establece indicadores de desempeño**

**Genera información y conocimiento importante**

**Reduce costos**

**Crecimiento sostenible**



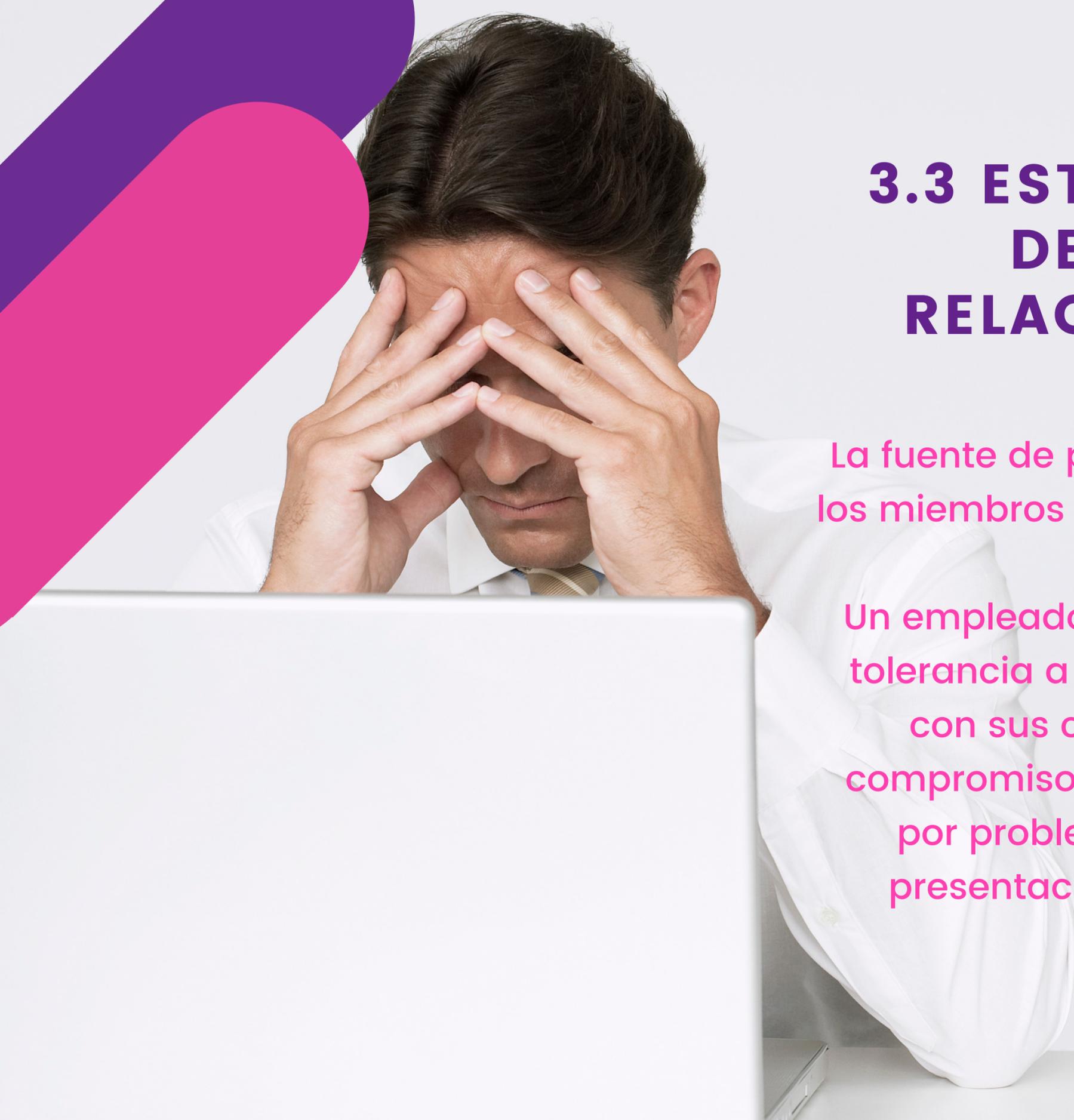
# Metodología PMI para la gestión de proyectos

Consiste en la aplicación de conocimientos, habilidades, herramientas y técnicas a las actividades del proyecto para cumplir con los requisitos del mismo (PMI, 2013).

# Categorías de la gestión de proyectos PMI



Este se logra mediante la aplicación e integración adecuadas de los 47 procesos de la dirección de proyectos, agrupados de manera lógica y categorizados en cinco grupos de procesos.



### 3.3 ESTRÉS COMO FACTOR DE CRISIS EN LAS RELACIONES LABORALES

La fuente de problemática más común dentro de los miembros de una organización es es el estrés.

Un empleado con exceso de estrés tendrá poca tolerancia a la frustración y causará conflictos con sus compañeros , mostrará falta de compromiso, y en casos graves, incapacidades por problemas de salud hasta inclusive la presentación de su renuncia a la empresa.

**Para evitar que factores como el estrés dañen el desarrollo de tu equipo de trabajo, se recomienda.**

- ✓ Mantén una comunicación abierta y cercana con cada uno de los miembros de tu equipo.
- ✓ Fomenta ambiente de trabajo seguro y positivo.
- ✓ Realizar sesiones de retroalimentación individual con los miembros y aprovecha para conocer cómo están emocionalmente.
- ✓ Permítete conocer a los miembros fuera del ambiente de trabajo.
- ✓ No delegues exceso de actividades o que no estén dentro de las competencias del miembro.
- ✓ Programa talleres o pláticas para que los miembros aprendan a manejar sus emociones.

# TEMA 4

## CULTURA ORGANIZACIONAL

4.1 Retos actuales del trabajo en equipo.

4.2 Diversidad, igualdad e inclusión dentro del equipo de trabajo.



“

*Si bien es cierto que hay evidencia sobre los efectos positivos del home office, aún hay empresas y líderes que consideran que es una mala decisión darles la oportunidad a sus empleados de trabajar desde casa.*

**(Forbes staff, 2019)**



”

# 4.1 Retos actuales del trabajo en equipo

El líder de un equipo de trabajo a distancia tiene que poner especial atención en la productividad:

- Establece normas, canales y herramientas de comunicación.
- Presta atención a lo que sucede en el equipo.
- Mantén una cultura de responsabilidad.
- Toma de decisiones sobre los miembros del equipo.
- Reduce la distancia virtual.
- Motiva a que se conozcan.
- Realiza dinámicas de equipo a distancia.
- Desarrolla habilidades blandas.

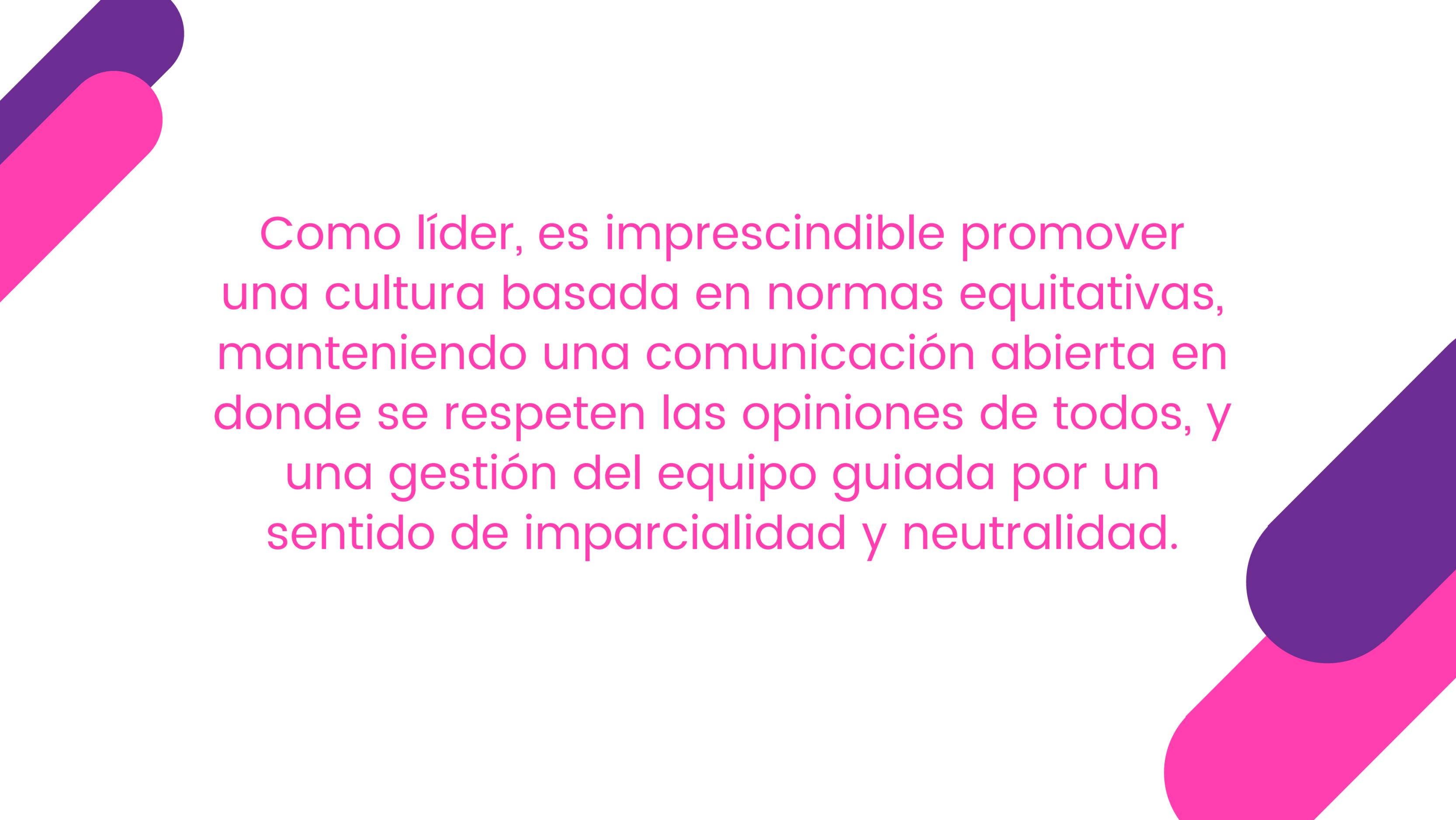




DIVERSITY  
EQUALITY  
INCLUSION

## **4.2 Diversidad, igualdad e inclusión dentro del equipo de trabajo**

La diversidad en un equipo abarca múltiples factores como género, raza, religión, edad, capacidades diferentes, idioma, personalidad y orientación sexual, si no es llevada adecuadamente puede ocasionar conflictos.



Como líder, es imprescindible promover una cultura basada en normas equitativas, manteniendo una comunicación abierta en donde se respeten las opiniones de todos, y una gestión del equipo guiada por un sentido de imparcialidad y neutralidad.

# Referencias

- Amaya, M. (2019). *Cinco rasgos de los equipos de alto desempeño*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/cinco-rasgos-de-los-equipos-de-alto-desempeno/>
- Amaya, M. (s.f.). *La última guía para crear equipos de alto desempeño*. Recuperado de <https://amayaco.com/blog/equipos-de-alto-desempeno-la-guia>
- Becerra, J.L. (2020). *Consejos y herramientas para la gestión de equipos remotos*. Recuperado de <https://cio.com.mx/consejos-y-herramientas-para-la-gestion-de-equipos-remotos/>
- Bitrix24. (2021). *8 tácticas para la gestión de equipos de trabajo online*. Recuperado de <https://www.bitrix24.es/articles/8-tacticas-para-la-gestion-de-equipos-de-trabajo-online.php>
- Coworkingfy. (2020). *Técnicas de trabajo en equipo | 4 métodos para lograr la unión*. Recuperado de <https://coworkingfy.com/tecnicas-trabajo-en-equipo/>
- Forbes staff. (2019). *Home office, la estrategia de recursos humanos “más inteligente del mundo”*. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/home-office-la-estrategia-de-recursos-humanos-mas-inteligente-del-mundo/>
- Gobierno de México. (2016). *La inclusión laboral es de todos*. Recuperado de <https://www.gob.mx/gobmx/articulos/la-inclusion-laboral-es-de-todos>
- Lucas, R. (2007). *Las Simulaciones de Empresa: una potente herramienta de aprendizaje*. Recuperado de [https://degerencia.com/articulo/las\\_simulaciones\\_de\\_empresa\\_una\\_potente\\_herramienta\\_de\\_aprendizaje/](https://degerencia.com/articulo/las_simulaciones_de_empresa_una_potente_herramienta_de_aprendizaje/)
- Malpica, R., Rosell, R., y Hoffman, I. (2014). *Equipos de trabajo de alto desempeño*. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv7n14/art04.pdf>
- Más que negocios. (2014). *Las 10 mejores herramientas para la gestión de equipos online*. Recuperado de <https://www.masquenegocio.com/2014/10/08/10-mejores-herramientas-gestion-online/>
- PMI. (2013). *Guía de los fundamentos para la dirección de proyectos*. Estados Unidos: PMI publications
- Quiroa, M. (2020). *Administración*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/administracion.html>
- Secretaría de Salud. (2018). *Inclusión laboral*. Recuperado de [https://salud.edomex.gob.mx/salud/inclusion\\_laboral](https://salud.edomex.gob.mx/salud/inclusion_laboral)
- Universidad de Alicante. (s.f.). *5 Aplicaciones para mejorar la organización de equipos y su productividad*. Recuperado de <https://www.unniun.com/5-aplicaciones-para-mejorar-la-organizacion-de-equipos-y-su-productividad/>
- Uribe, F., Molina, J., Contreras, F., Barbosa, D., y Espinosa, J. (2013). *Liderar Equipos de alto desempeño: un gran reto para las organizaciones actuales*. *Universidad y Empresa*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187229746004.pdf>