



MANUAL

GESTIÓN DE EQUIPOS VIRTUALES

Definición de un Equipo Virtual

Un grupo de personas que trabajan en conjunto de forma interdependiente persiguiendo un objetivo común, pero cuyos integrantes no siempre están físicamente juntos y colaboran e interactúan de forma virtual sacando provecho de las tecnologías de la información.

Los equipos virtuales realizan su labor en espacios físicos diferentes, a través de una comunicación por correo electrónico, mensajes de voz, teléfono, foros o espacios de comunicación escrita, chat o videoconferencia.



Características de los equipos virtuales

- Virtualidad de sus miembros.
- Trabajan juntos en equipo con el fin de aportar sus competencias a la cadena de valor.
- Tienen una visión o meta compartida y un protocolo para la colaboración.
- La distancia los separa (diferentes localidades, ciudades, países).
- Procesan y distribuyen la información en tiempo real a través de toda la red, tomando decisiones y acciones rápidamente.
- Requieren planificación anticipada para ejecución de tareas.

Beneficios de un equipo virtual

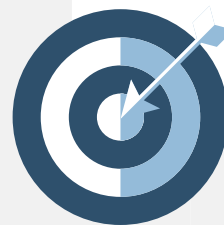
- Involucrar a colaboradores que no podrían participar presencialmente por tiempo y/o distancia
- Comunicación inmediata
- Colaboración en tiempo real
- Ahorro significativo en viajes/traslados
- Diversidad con integrantes de equipo con habilidades, comportamientos y actitudes diferenciadas.

Gestión efectiva de tu equipo virtual



Objetivos y dirección compartida

- Cascadear al equipo la visión, dirección y tener **objetivos SMARTA** claramente **definidos**.
- Asegurarse que cada miembro del equipo tiene **objetivos individuales complementarios** y comparte el objetivo principal.
- Los **objetivos** deben ser **concretos y cuantificables**; así el equipo puede mirar hacia atrás y saber que ha **logrado los resultados deseados**.



Roles y responsabilidades

- Definir roles y responsabilidades de cada integrante del equipo.
- Evita la confusión y la duplicidad de esfuerzos o retrabajos.
- La comprensión de roles individuales contribuye a que los integrantes del equipo virtual se responsabilicen de sus tareas, y visualicen su trabajo de forma integral y colectiva.
- Trabajando juntos, el equipo sabe lo que hay que hacer y se asegura que alguien está ahí para hacerlo.

Procesos comunes y resultados deseables

- Los equipos virtuales requieren procesos explícitos transparentes y entregables.
- Transparencia significa que los integrantes del equipo entienden y están de acuerdo en los procesos y los resultados deseados.
- Monitorea el avance y alcance de los resultados.
- ¡Todas las personas en el equipo saben lo que se está tratando de lograr y cómo el equipo va a lograrlo!

Antes de que tu equipo comience su trabajo y/o proyecto, como líder debes de acordar con tus miembros lo siguiente:

- ¿Qué es exactamente lo que queremos lograr como equipo?
- ¿Cuándo debemos lograrlo?
- ¿Cómo vamos a tomar decisiones?
- ¿Quién es responsable y partícipe de las diferentes partes del proyecto?
- ¿Cómo lograremos nuestros objetivos?
- ¿Cómo sabemos cuándo hemos terminado nuestro trabajo?
- ¿Cómo controlaremos el progreso y el rendimiento?
- ¿Cómo vamos a medir nuestros resultados?



La Evaluación

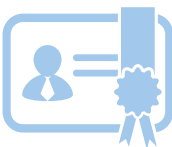
La evaluación de cada uno de los integrantes de tu equipo virtual, permitirá conocer la forma en la que los objetivos han sido alcanzados, el cumplimiento de los resultados esperados y los comportamientos demostrados.



¡Asegúrate evaluar a cada uno de los integrantes de tu equipo de trabajo!

Talento y Experiencia

- Reconoce la diversidad, el talento y experiencia de cada integrante del equipo.
- El liderazgo debe ser compartido entre los integrantes del equipo (experiencia y conocimiento).
- Delega tareas complejas a las personas con más experiencia y liderazgo



Comunicación

Es necesario tener una comunicación efectiva con los integrantes de tu equipo virtual, por lo que deberás:

- Definir los canales de comunicación virtual

Establecer acuerdos y formas de comunicarse

- Generar una estrategia para la participación y escucha activa
- Definir sesiones de retroalimentación virtuales preferentemente.

Trabajo en Equipo

Colabora con tu equipo siempre considerando los siguientes factores:

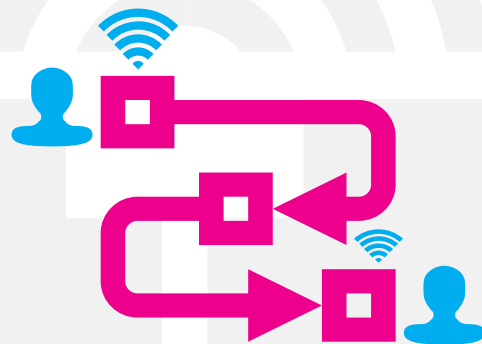
Compromiso

Transparencia

Constancia

Respeto

Ayuda



10 Principios de Liderazgo para gestionar equipos virtuales


1. Inspira a los demás para lograr sus objetivos.
2. Delega efectivamente tareas y responsabilidades. Confía en los demás para lograr las metas.
3. Implementa procesos para monitorear efectivamente el trabajo.
4. Resuelve efectivamente los conflictos cuando se presentan.
5. Adáptate a diferentes estilos de equipos de trabajo.
6. Demuestra habilidades sólidas de comunicación y administración para dar indicaciones.
7. Reconoce y retribuye a los demás por su trabajo.
8. Demuestra habilidades de coaching y retroalimentación para apoyar a los demás.
9. Consulta y compromete a otros en la toma de decisiones.
10. Demuestra tu efectividad para hacer rendir cuentas a los miembros del equipo sobre compromisos adquiridos en las reuniones.

Construye una comunidad (equipo virtual)

- Modela los comportamientos que se esperan de todos los integrantes.
- Mantén la confianza en ti mismo y en la autoestima de los demás.
- Demuestra respeto por todas las personas que integran tu equipo y sus opiniones.
- Anima a todos los miembros a participar plenamente.
- Céntrate en la situación, asunto o comportamiento, no en la persona.
- Mantén la confidencialidad cuando es requerida y/o necesaria.



Trabaja con tu equipo virtual



Comunicación
clara y precisa

Toma
decisiones

Conocimiento de
cada persona

Participación e
influencia

Gestión de
conflictos

Confianza

Comunicación clara y precisa

Realiza las siguientes preguntas para asegurar una comunicación clara, asertiva y precisa con tu equipo de trabajo:

¿Qué tan importante es el mensaje?

Los mensajes importantes deben ser fáciles de guardar y con referencia.

Los correos electrónicos, documentos y fax pueden convertirse en registros permanentes.

¿Qué tan complicado es tu mensaje?

Si puedes decirlo en una frase o dos, correo electrónico o correo de voz está bien.

Si el mensaje es bastante largo y complicado, adjunta un archivo a un correo electrónico y/o habla por teléfono.

¿Qué tipo de retroalimentación quieres y/o necesitas saber? Si necesitas la opinión de varias personas, considera una conferencia telefónica. Si la comunicación no puede ser simultánea, envía un e-mail a los participantes clave.

¿Qué tan urgente es tu petición?

Conoce los hábitos de las personas que integran tu equipo y comunícate de una manera que funcione para cada una. Considera que algunas personas no consultan su correo electrónico con frecuencia; algunos no se localizan fácilmente por teléfono y prefieren comunicarse por mensajería instantánea.

¿Cuál será el impacto emocional de tu mensaje?

Revisa si el receptor, es probable que tenga una fuerte reacción al mensaje, bueno o mala. Decide si es mejor decir el mensaje en persona.



Toma Decisiones

Asegúrate de tomar las decisiones de la forma que más convenga. Consulta los diferentes métodos para tomar decisiones:

Autoritario: Un rol de liderazgo es responsable de tomar la decisión para el equipo. La experiencia y dominio en el tema es necesaria.

Ranking: Asignar un valor numérico a cada opción y acordar implementar la opción con la puntuación final más alta.

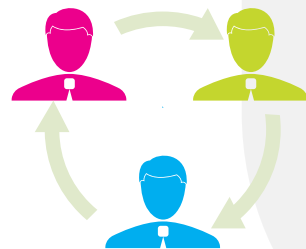
Votación: Decide qué porcentaje de los votos deben alcanzarse para llegar a una decisión.

Consenso: Los miembros no tienen que estar de acuerdo respecto a la mejor opción, simplemente se comprometen para apoyar la decisión.

Conocimiento de tu equipo de trabajo

Conoce a los integrantes del equipo e involúcrate con actividades de integración como:

- Charlas uno a uno
- Charlas grupales (virtuales)
- Teambuildings



Participación e influencia

Seis pasos para influir y hacer que las cosas sucedan

1. Construye relaciones orientadas a dar y a recibir.
2. Presta atención a las preocupaciones, prioridades y necesidades de los demás.
3. Utiliza el sentido común y el criterio.
4. Conoce y lucha por las batallas que valen la pena.
5. Comunica mensajes convincentes.
6. Gana el soporte de forma colaborativa.

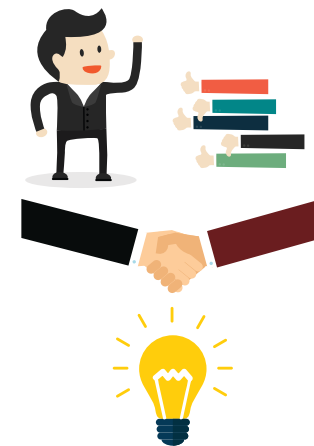


Gestión de Conflictos

Los conflictos entre los miembros del equipo pueden poner en riesgo el alcance de los objetivos generales del equipo, por lo que deben ser tratados en cuanto sucedan.

Sigue los pasos para enfrentar los conflictos del equipo:

1. Entender la situación
2. Escuchar con atención la visión y opinión de la otra persona acerca de la situación.
3. Llegar al acuerdo de que existe un problema.
4. Utilizar preguntas para identificar maneras de corregir el problema.
5. Acordar un plan de acción.
6. Foco en que la otra persona logre las acciones acordadas.



Confianza

Es relevante construir y demostrar la confianza con cada integrante del equipo a través de las siguientes acciones

Ten la actitud correcta



- Respeta a cada persona del equipo.
- Ten apertura hacia las ideas.
- Sé honesto y transparente.
- Sé justo y ten criterio para tomar decisiones correctas.

Sé digno de confianza



- Mantén tus promesas.
- Sé confiable.
- Mantén las confidencias.
- Sé justo; evita el favoritismo.
- Resuelve problemas, no asignes culpa.

Sé confiable



- Asume la confiabilidad en los demás.
- Comparte conocimientos, información y experiencia para desarrollar la buena voluntad.
- Delega para demostrar confianza.
- Da el beneficio de la duda cuando sospeches de fallos en los demás.

A continuación te presentamos una guía de preguntas que deberás responder periódicamente para asegurar la efectividad de tu liderazgo y la gestión de tu equipo remoto.

1. ¿Me siento cómodo/a con la forma en la que estamos trabajando como equipo ahora en el esquema de teletrabajo? ¿Por qué?

2. ¿He tomado acciones con las personas que han mostrado un desempeño inferior al esperado? En caso de que no... ¿Qué haré y cuándo?

3. Como líder, ¿Qué debo hacer más o mejor para que el esquema de Teletrabajo funcione?

4. Como líder, ¿Qué debo hacer menos para que el esquema de Teletrabajo funcione?

5. ¿He evaluado el alcance y resultados de los objetivos individuales de mi equipo de trabajo?

6. ¿Predico con el ejemplo demostrando los comportamientos clave que son necesarios para el Teletrabajo?

7. ¿Las estrategias de comunicación que he implementado con el equipo remoto son funcionales y eficientes?

8. ¿Delego efectivamente las tareas y responsabilidades para lograr las metas establecidas?





CONECTADOS AQUÍ **Y ALLÁ**