

# **ye!** Youth & Empowerment

## Tema 3. Desempeño individual

"El proyecto Youth & Empowerment está cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea. El contenido de este sitio web es responsabilidad exclusiva del Idílica Innovación y K.A.N.E. y ni la Comisión Europea, ni el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) son responsables del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida."

<b>3.</b>	<b>Desempeño individual</b>	<b>3</b>
	3.1. Manejo del tiempo y las prioridades	4
	3.2. Trabajo en equipo	12
	3.3. Comunicación efectiva	14
	3.4. Interacción con clientes	18

Este concepto se refiere a cómo realizas tus **tareas** y **responsabilidades** en el **entorno laboral**. En el colegio, instituto y universidad o formación profesional tenías que realizar tareas para cumplir **objetivos**. Por ejemplo, en la asignatura de Lengua y Literatura tenías que entregar análisis de libros, escribir textos y hacer exámenes para aprobar. En el trabajo es igual. Pero no se trata de ir haciendo tus tareas para aprobar sino de **dar lo mejor de ti** para el éxito de todos. ¿Cómo puedes hacer esto? Lo primero es entender que en tus objetivos futuros influirá lo que decidas y hagas en el presente.

Necesitas **saber hacia dónde vas** y **qué quieres conseguir** para poder determinar cómo hacerlo.

Es importante tener en cuenta que necesitarás **tiempo** para conseguir el objetivo. Dado que el tiempo es uno de los recursos más escasos y valiosos que existen, es muy importante aprender a usarlo bien.

¿Tienes a veces la sensación de que hay personas a las que les da tiempo a hacer todo pero a ti no? ¡No te preocupes! Lo que pasa es que esas personas saben cómo organizar su tiempo. Aquí tienes algunas recomendaciones para poder aprovecharlo mejor.

### **3.1.1. Técnicas de priorización:**

- **Principio de Pareto:** identifica el 20% de las actividades que generan el 80% de los resultados.
- **Ley de Parkinson:** si le quieres dedicar una hora a una tarea, seguro que ocupas la hora. Pero si tienes media hora para realizarla, seguro que también la puedes hacer en solo media hora. Trabajar sin plazos es arriesgado. Lo más conveniente es que asignes el tiempo suficiente a una tarea pero no excesivo.

- **Matriz de Eisenhower:** puedes organizar tus actividades en función de su urgencia e importancia.

	<b>URGENTE</b>	<b>NO URGENTE</b>
<b>IMPORTANTE</b>	1º ¡Hazlo ya! Ejemplo: algo que tienes que entregar esta misma tarde	2º ¡Planifica y agenda! No tiene que ser ya resuelto, pero si en algún momento. Ejemplo: investigación para el próximo proyecto
<b>NO IMPORTANTE</b>	3º ¡Delega! Busca a alguien que pueda hacerlo por ti o hazlo después. Ejemplo: contestar ciertos mails	4º ¡Elimínalo! Ejemplo: distraerse mirando redes sociales

**3.1.2. Enfocarse en el producto mínimo viable (PMV)**

Se trata de realizar las tareas esenciales de tu trabajo de manera efectiva. No busques la perfección desde el principio.

**Ejemplo:**

Imagina que trabajas en una empresa inmobiliaria como community manager. Te han asignado crear un post para Instagram de una nueva promoción de chalets en construcción. Enfócate en lo esencial, como el mensaje principal, la información clave y los elementos visuales llamativos y descriptivos de las propiedades. Comparte una versión inicial con tu equipo para obtener sugerencias. Esas son las tareas esenciales del trabajo en esta situación. Después puedes realizar ajustes para finalizar el diseño.

**3.1.3. Evitar enredarse en detalles innecesarios**

En el nuevo trabajo, concéntrate en entender los objetivos principales y las tareas clave. No pierdas tiempo en detalles irrelevantes que no contribuyan directamente a los objetivos. Prioriza eficiencia y efectividad. Mantén la claridad en tus metas para evitar distracciones y maximizar tu productividad.

**3.1.4. Perfil generalista vs especialista**

El perfil generalista es un perfil “todoterreno”: se encarga de todo tipo de tareas y responsabilidades. El perfil especialista se enfoca en una actividad o área específica, convirtiéndose en experto en un campo particular.

Sería como comparar a un [hombre orquesta](#) con [alguien que toca el triángulo en una orquesta sinfónica](#).

**3.1.5. Superar los altibajos de la productividad**

Se refiere a la capacidad de mantener un nivel constante de productividad a lo largo del tiempo, a pesar de las fluctuaciones naturales en el nivel de productividad.

Es normal que en algunos momentos del día o de la semana seas más productivo que en otros. Para que la productividad sea lo más estable posible, es importante que te organices bien en tu trabajo y descanses las horas necesarias. Todo esto se relaciona directamente con la ansiedad y el estrés: no olvides que tu estado anímico afecta directamente a tu productividad.



**3.1.6. Herramientas y técnicas de productividad**

Para ser productivo hay que saber cómo serlo. Pero se puede aprender. Aquí tienes algunas técnicas para ser más productivo:

- Dedicar un tiempo a la semana o al día para planificar las actividades que han de realizarse.
- Uso de la matriz de Eisenhower para la priorización de las actividades.
- Busca feedback: superiores y compañeros veteranos podrán aconsejarte para mejorar la productividad en tus tareas.
- Mantén un equilibrio entre la vida laboral y personal. Si descansas y desconectas lo suficiente, serás más productivo.

- Para que puedas analizar de forma objetiva si estás utilizando tu tiempo eficientemente, puedes utilizar la siguiente tabla y completar las siguientes columnas:
- **Tareas reales:** lo que haces en tu jornada laboral (lo mejor es que especifiques la tarea pero sin ser demasiado detallista).
- **Tareas ideales:** lo que crees que deberías hacer.
- Porcentaje de tiempo dedicado a cada una de las tareas escritas en la columna 1 y 2

<b>Tareas reales</b>	<b>Tiempo dedicado</b>	<b>Tareas ideales</b>	<b>Tiempo estimado</b>

No cuentes solo con tu criterio. Pregúntale a tu jefe o compañeros. Pídeles que te rellenen este mismo impreso con su opinión acerca del tiempo que dedicas a las tareas. Así podrás reflexionar acerca de:

- ¿Hay mucha diferencia entre lo que hago y lo que debería hacer?
- ¿Te sorprende el tiempo que dedicas a ciertas tareas?
- ¿Excede tu jornada laboral de la ideal?

**3.2.1. Colaboración eficiente**

Las personas trabajan juntas aportando lo mejor de sí mismas para lograr metas compartidas. Esto implica escucha activa, habilidades comunicativas y organización.

**3.2.2. Contribuir a los otros**

Supone aportar lo mejor de ti mismo para ayudar al grupo a conseguir sus metas.

**3.2.3. Alcanzar acuerdos**

Para alcanzar acuerdos que beneficien a todos es importante escuchar activamente, ser asertivo para poder expresar tus opiniones y tener capacidad de adaptarse.

**3.2.4. Resolver conflictos en el equipo**

Es normal que surjan conflictos en un equipo de trabajo. Lo mejor es enfocarse en los hechos y no en culpar a nadie. Hay que comunicarse abiertamente, escuchar activamente, ser flexible y asertivo.



*Vídeo: El poder de la unidad.*

Se trata de hablar y escuchar para que todos entiendan claramente. Ser conciso, respetuoso, escuchar activamente y estar dispuesto a preguntar. Esto evitará malentendidos y fomentará un ambiente más cómodo. Se puede usar en diferentes situaciones, como por ejemplo:

### **3.3.1. Escribir emails**

Sé claro y conciso, usa un tono profesional, estructura el correo correctamente (con párrafos por ejemplo), revisa las faltas de ortografía y asegúrate de que el mensaje que envías sea relevante para el destinatario.

**3.3.2. Manejar llamadas telefónicas de manera eficiente**

Prepara la llamada antes de hacerla. Ten en cuenta los siguientes aspectos:

- Busca un entorno tranquilo, donde no haya ruido y la conexión sea buena.
- ¿De cuánto tiempo dispones para realizar la llamada?
- ¿Qué objetivo/s buscas haciendo esa llamada?
- ¿Qué puntos clave tienes que tocar?
- ¿Hubo conversaciones anteriores? ¿De qué se habló?
- ¿Necesitas algún dato, informe? Ten lo que necesites a mano, incluido un bolígrafo y papel
- ¿Cómo te vas a presentar? ¿Cómo te vas a despedir?

**Ejercicio práctico:**

Imagina que has entrado hace dos meses a una empresa de papelería y te piden que llames a Alfredo Méndez, cliente desde hace 20 años. Alfredo se encarga de los suministros de papelería de un bufete de abogados muy grande. El objetivo es saber si le gustaría probar unos nuevos bolígrafos que han llegado, con una tinta que se seca al instante y que también se puede borrar sin dejar marca. Si compra un lote de 50 bolígrafos, la mitad son gratis, por ser el primer envío de este producto, a un cliente con tanta antigüedad. En base a lo comentado anteriormente, ¿cómo prepararías la llamada antes de llamar a este cliente? ¿Cómo la enfocarías?



**3.3.3. Comportamiento en reuniones internas**

Estas son algunas recomendaciones para tus reuniones:

- Prepara la reunión antes de tenerla. Si la reunión es online, asegúrate de que el sonido y cámara funcionan correctamente, que la iluminación es correcta para que te vean bien o que el fondo es neutro o profesional. Estos aspectos también pertenecen a la comunicación, ya que enmarcan el contexto y están hablando de una persona seria y responsable, que se preocupa por los detalles.
- Una vez en la reunión, participa y escucha activamente, respetando los turnos de palabra. Habla con claridad. Si la reunión es online, puedes silenciar el micrófono mientras no hables para que no incomodar con ruidos de fondo.

**3.4.1. Generar confianza**

Es esencial para tener éxito en el mundo empresarial. Para generar una relación de confianza hay que comunicarse empáticamente, escuchar activamente, cumplir los compromisos, entregar productos y servicios de calidad y ser accesible a la hora de responder preguntas y resolver problemas.

**3.4.2. Representar a la empresa**

¡Es una gran responsabilidad! Para ello, tienes que conocer bien la empresa: familiarízate con los productos, servicios y políticas de la empresa para ofrecer información precisa. Escucha activamente, comunícate efectivamente y prepárate para resolver problemas.

**3.4.3. Client Relationship Management (CRM)**

Conjunto de prácticas que las empresas utilizan para entender, administrar y mejorar las relaciones con los clientes. Se trata de que hagas seguimiento con el cliente, involucrarte con él y personalizar su experiencia para satisfacer sus necesidades y expectativas.

1. Involucra a tu cliente en el proceso de establecimiento de objetivos
2. Sé proactivo en tus comunicaciones con el cliente
3. Traslada la responsabilidad a tu cliente cuando sea necesario
4. Toma el teléfono y realiza una llamada telefónica real.
5. Atiende las necesidades de un cliente antes de que siquiera sea consciente de su existencia.
6. Sé transparente, incluso cuando no sea algo positivo.
7. No hay lugar para mezquindades, así que no las permitas.

*Fuente: [7 Client Relationship Management Best Practices Every Business Should Prioritize](#). Hubspot, 20/12/2022.*

"El proyecto Youth & Empowerment está cofinanciado por el programa Erasmus+ de la Unión Europea. El contenido de este sitio web es responsabilidad exclusiva del Idílica Innovación y K.A.N.E. y ni la Comisión Europea, ni el Servicio Español para la Internacionalización de la Educación (SEPIE) son responsables del uso que pueda hacerse de la información aquí difundida."