



GESTIÓN DE EQUIPOS Y EMPODERAMIENTO



CONOCE A TUS FACILITADORES



RRHH REGIONAL
Donna Tuitt
Regional Human Resources Manager



PANAMÁ
Beverly Leon
Manager, Human Resources

CONO SUR/VENEZUELA
Gabriela Lopez
Senior Officer, Human Resources



RRHH REGIONAL
Kavita Sankar
Regional Human Resources
Business Partner



INTRODUCCIÓN

- Tomemos un momento para imaginar un equipo en el que todos los miembros se sientan realmente vistos, escuchados y valorados.
- Cuando los gerentes empoderan a sus equipos de esta manera, crean un espacio en el que prosperan el aprendizaje y la innovación.
- Hoy exploraremos cómo la gestión eficaz de equipos no se limita a supervisar el trabajo, sino que consiste en cultivar relaciones, fomentar la **comunicación abierta** y nutrir un entorno que promueva **el crecimiento y la resiliencia**.





RECAP

6 Elementos del Liderazgo Humanitario

En nuestro entorno único, nos basamos en **modelos** de liderazgo líderes, nuestros principios fundamentales y **competencias** de liderazgo.

1. Sé Estratégico
2. Sé un Coach Comprometido*
3. Sé un Comunicador Consciente
4. Sé Empático
5. Sé Confiable
6. Sé Resiliente

¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE EQUIPOS?

Es el arte y la ciencia de guiar a un grupo de personas para alcanzar objetivos comunes de manera **eficaz**, **eficiente** y **armoniosa**.

LA GESTIÓN DE EQUIPOS IMPLICA...



- **Establecer la dirección:** definir objetivos, expectativas y prioridades claros que se ajusten a la visión de la organización.
- **Organizar los recursos:** asignar funciones, responsabilidades y flujos de trabajo para que todos sepan qué hacer y cómo hacerlo.
- **Fomentar la colaboración:** crear un entorno de confianza, comunicación abierta y respeto mutuo en el que se valoren las diferentes perspectivas.
- **Apoyar el rendimiento:** proporcionar orientación, comentarios, herramientas y formación para ayudar a cada miembro del equipo a rendir al máximo.
- **Gestionar los retos:** abordar los conflictos, eliminar los obstáculos y adaptarse a los cambios, manteniendo la moral del equipo.
- **Inspirar el crecimiento:** motivar al equipo a través del reconocimiento, la inclusión y las oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional.

En esencia, la gestión de equipos consiste en equilibrar el cumplimiento de las tareas con las necesidades de las personas, garantizando que se realice el trabajo y **que el equipo prospere.**

POR QUÉ ES IMPORTANTE LA GESTIÓN DE EQUIPOS EN EL SECTOR HUMANITARIO

- El trabajo humanitario **es dinámico, de alto riesgo y emocionalmente intenso**.
- **Buena gestión del equipo:** mantiene claras la estructura, las funciones y los flujos de trabajo..
- **Fuerte empoderamiento:** dota a las personas de la autoridad, las habilidades y la confianza necesarias para actuar, lo que fomenta la implicación y el compromiso con la misión.

La combinación da lugar a:

- Respuestas más rápidas y coordinadas.
- Menor agotamiento.
- Un servicio más sólido a las comunidades necesitadas.

¿CÓMO EMPODERA AL PERSONAL UNA GESTIÓN EFICAZ DEL EQUIPO?

Empodera al personal creando las condiciones para que las personas se sientan **confiadas**, **apoyadas** y **capaces** de asumir la responsabilidad de su trabajo.

Convierte a un grupo de empleados en un equipo seguro, colaborador y motivado, en el que las personas se sienten capaces y confiadas para cumplir con su trabajo.

Cuando un equipo está empoderado, opera en condiciones en las que las personas se sienten confiadas, apoyadas y capaces de asumir la responsabilidad de su trabajo. Así es como funciona en la práctica:

Claridad de propósito: cuando los gerentes establecen objetivos y expectativas claros, el personal sabe exactamente cómo su trabajo contribuye al panorama general, lo que aumenta la confianza y la motivación.

Autonomía con apoyo: los gerentes eficaces delegan de manera significativa, lo que permite al personal tomar decisiones dentro de su ámbito de competencia, al tiempo que les brindan orientación cuando es necesario. Esto fomenta la responsabilidad y la rendición de cuentas.

Comunicación abierta: la comunicación transparente y bidireccional garantiza que el personal se sienta escuchado y valorado. Esto aumenta el compromiso y la confianza.

Desarrollo de habilidades: al ofrecer comentarios, orientación y oportunidades de formación, los gerentes ayudan al personal a crecer profesional y personalmente.

Reconocimiento y aprecio: reconocer regularmente las contribuciones fomenta el orgullo por el trabajo y refuerza los comportamientos positivos.

Toma de decisiones inclusiva: involucrar a los miembros del equipo en la resolución de problemas y la planificación aprovecha su experiencia y fortalece su sentido de pertenencia.

EL CICLO DE EMPODERAMIEN TO

Es una forma sencilla de mostrar cómo una gestión eficaz del equipo crea un círculo virtuoso que refuerza la confianza, el rendimiento y el compromiso del personal a lo largo del tiempo.

Así es como funciona paso a paso:



¿CÓMO PUEDEN
LOS DIRECTIVOS
EMPODERAR A SU
EQUIPO?



SÉ UN COACH
COMPROMETIDO



Nutriendo

Personas

Un Coach Es como un jardinero

Sea solidario, comprensivo,
coherente y orientado al
crecimiento, ayudando a su
gente a prosperar.

UN COACH COMPROMETIDO

A través de la orientación, el apoyo y el desarrollo personalizado, el coaching trasciende la mera supervisión, cultivando un entorno donde las personas mejoran y el éxito se convierte no solo en una posibilidad, sino en una realidad.

El coaching es necesario para CONSTRUIR equipos, pero aún más necesario cuando no se alcanzan los objetivos.

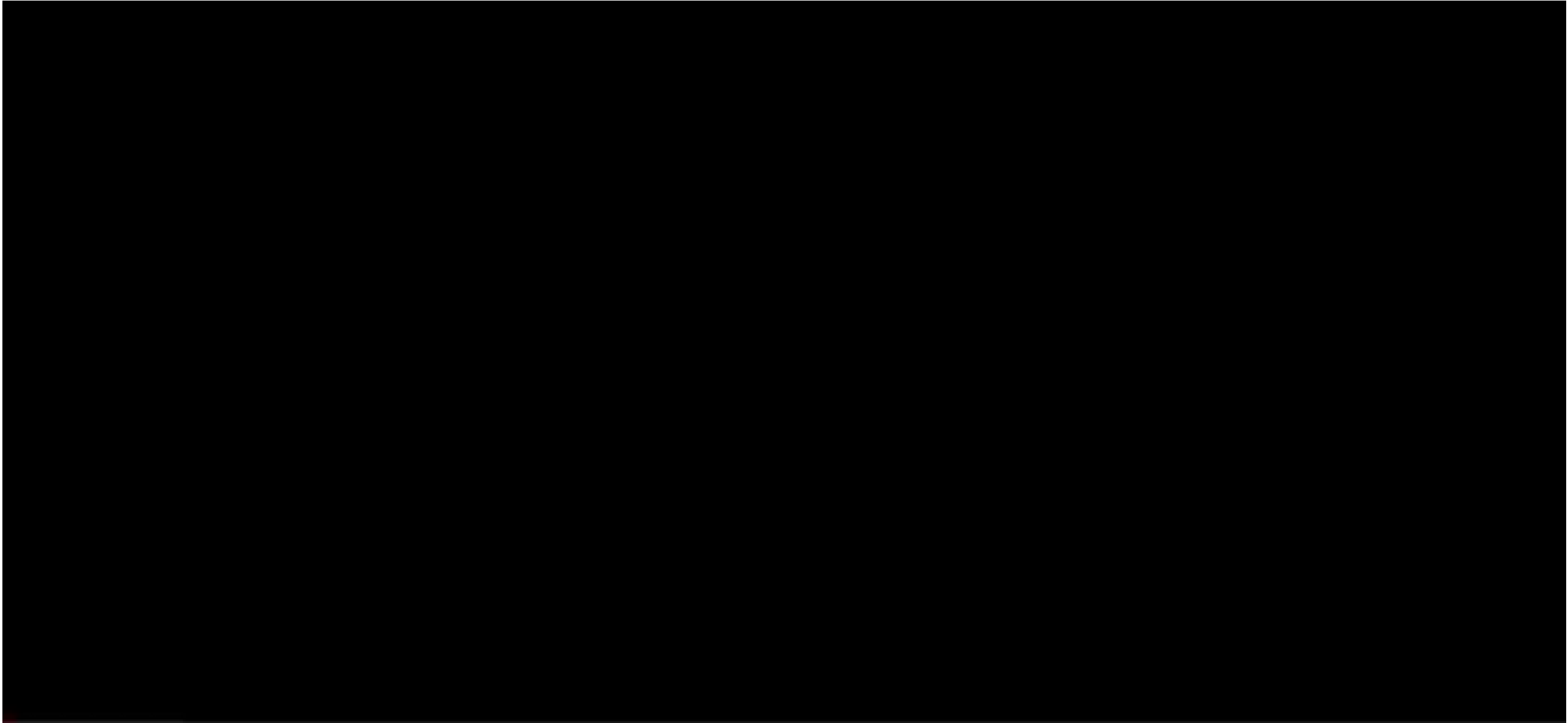


La Mentalidad de un Coach Comprometido

Tu brújula de Coaching

- 🧠 Genera confianza y seguridad psicológica, a la vez que eres equitativo e inclusivo en la diversidad.
- ⌚ Actúa con fiabilidad y paciencia.
- 🌱 Predica con el ejemplo.
- 🌀 Adapta tu enfoque a cada persona.
- 💖 Sé auténtico y humano.

"Un coach comprometido no solo moldea el rendimiento, sino que también moldea la creencia en lo que es posible".



¿QUÉ ES UN EQUIPO?

Desde la perspectiva del Coach:

- Visualizó el éxito y la dirección del equipo.
- Reconoció y fomentó el potencial de cada miembro.
- Se centró en crear una fuerte cohesión en el equipo.

Desde la perspectiva del equipo:

- El equipo se sentía frustrado y emocionalmente alterado.
- Bajos niveles de confianza entre los miembros.
- Falta de cohesión en el equipo.
- Los individuos trabajaban de forma aislada en lugar de colaborar entre sí.

¿QUÉ HACE QUE UN EQUIPO SEA FUERTE?



Desde la perspectiva del Coach:

- Dio un paso atrás para fomentar el entrenamiento entre compañeros.
- Delegó las responsabilidades de entrenamiento a los miembros del equipo.
- Fomentó un espacio seguro, promoviendo la seguridad psicológica.

Desde la perspectiva del equipo:

- Se escucharon activamente unos a otros.
- Se inspiraron y motivaron mutuamente.
- Crearon confianza entre los miembros del equipo.

RESULTADO = Estas acciones combinadas condujeron al desarrollo de una fuerte cohesión de equipo.

¿QUÉ ES LO QUE HACE A UN EQUIPO?

Desde la perspectiva del Coach y del equipo:

- Se sintieron empoderados.
- Compartieron la creencia en su capacidad para alcanzar el objetivo.
- Se unieron en torno a la misma visión.
- Aumentó su confianza.



PASOS PARA EMPODERAR A UN EQUIPO



1. Genera confianza primero

Cumple tus promesas y sé coherente.

Demuestra integridad siendo justo, transparente y honesto.

Escucha activamente y actúa en función de los comentarios siempre que sea posible.

2. Establece objetivos y expectativas claros

Alinea los objetivos del equipo con la misión de la organización.

Define claramente las funciones y responsabilidades para que nadie tenga dudas.

Utilice objetivos medibles para que el éxito sea visible y se pueda seguir.

3. Proporcione autonomía con límites.

Otorgue a los miembros del equipo autoridad para tomar decisiones en sus áreas.

Sea claro sobre qué decisiones les corresponden y en qué casos debe ser consultado.

Evite la microgestión, supervise sin tomar el control.

4. Equipe y capacite.

Proporcione los recursos, las herramientas y la formación que necesitan para tener éxito.

Elimine rápidamente los obstáculos.

Ofrezca oportunidades de tutoría o aprendizaje entre pares.

5. Fomente la resolución de problemas

Pida soluciones, no solo informes de problemas.

Cree espacios seguros para la lluvia de ideas y la experimentación.

Recompense la iniciativa, incluso cuando el resultado no sea perfecto.

6. Reconozca y celebre los logros.

Elogie de manera oportuna y específica el buen trabajo.

Celebre públicamente los éxitos del equipo y las contribuciones individuales de manera personal.

Vincule el reconocimiento a los comportamientos y valores que desea que se repitan.

7. Fomente el crecimiento continuo.

Apoye el desarrollo profesional mediante la formación, las asignaciones exigentes y la planificación de la carrera profesional.

Fomente el aprendizaje interfuncional para ampliar las habilidades.

Proporcione comentarios constructivos con regularidad.

8. Involucre al equipo en las decisiones..

Pida opiniones sobre las prioridades, los flujos de trabajo y los retos.

Utilice la planificación colaborativa para fomentar la implicación.

Muestre cómo sus ideas influyen en las decisiones finales.

9. Dé ejemplo de un comportamiento empoderado.

Demuestre responsabilidad, adaptabilidad y apertura.

Admita los errores y muestre cómo aprende de ellos.

Sea visible, accesible y comprometido.

¿CUÁLES SON
ALGUNAS DE LAS
CARACTERÍSTICAS
DE UN EQUIPO
ALTAMENTE
EMPODERADO?



1. Altos niveles de confianza

Los miembros del equipo confían entre sí y en su líder, lo que permite una comunicación abierta, la asunción de riesgos y un debate constructivo sin temor a ser culpados.

2. Autonomía en la toma de decisiones

Los empleados tienen libertad para tomar decisiones en sus áreas de responsabilidad sin necesidad de aprobación constante, lo que acelera el progreso y fomenta el sentido de pertenencia.

3. Responsabilidad y sentido de pertenencia

Los miembros del equipo asumen la responsabilidad de sus acciones y resultados, y se exigen a sí mismos y a los demás el cumplimiento de las normas acordadas.

4. Aprendizaje y crecimiento continuos

El equipo busca activamente oportunidades para aprender nuevas habilidades, innovar y mejorar los procesos. Los errores se tratan como oportunidades de aprendizaje.

5. Colaboración por encima de la competencia

Los miembros trabajan juntos para resolver problemas, aprovechando las fortalezas de cada uno en lugar de competir por el mérito.

6. Resiliencia y adaptabilidad

El equipo puede manejar los contratiempos, cambiar de dirección rápidamente y mantenerse enfocado bajo presión.

ESTADÍSTICAS

- Cuando los empleados se sienten empoderados, son casi dos veces más propensos a afirmar que las decisiones dentro de su organización se toman a tiempo para una ejecución eficaz (McChrystal Group, 2025).
- Los equipos empoderados son 3,5 veces más propensos a ser innovadores (McKinsey, 2021).
- Las organizaciones con empleados empoderados tienen tasas de rotación un 50 % más bajas (Harvard Business Review, 2018).
- Los empleados que se identifican a sí mismos como empoderados en sus funciones son un 36 % más propensos a sentir un sentido de propiedad compartida en los resultados de su empresa (McChrystal Group, 2025).



REFLEXIÓN

ESTUDIO DE CASO: ESCENARIO



Estudio de caso: La transición en Horizon Aid

Antecedentes

Horizon Aid es una organización humanitaria que presta ayuda en casos de catástrofes en múltiples regiones. El equipo de apoyo logístico de la oficina de América ha estado luchando contra la baja moral, el incumplimiento de plazos y una alta tasa de rotación de personal. El mes pasado, **María**, una gerente recién ascendida, se hizo cargo del equipo de ocho miembros. Tiene cinco años de experiencia operativa, pero nunca antes había dirigido un equipo.

Situación actual

En su primera semana, María observa lo siguiente:

El equipo no tiene prioridades claras: las personas trabajan en tareas que no parecen estar relacionadas entre sí.

El personal dice que rara vez recibe comentarios, excepto cuando algo sale mal.

La toma de decisiones está centralizada: casi todas las decisiones necesitan la aprobación de la gerente, lo que provoca retrasos.

Varios miembros dicen que sienten que sus ideas «no se toman en serio».

Algunos empleados más nuevos no han recibido formación sobre herramientas de software clave, por lo que el personal con más experiencia a menudo tiene que rehacer su trabajo.

Primeras medidas de María

Convoca una reunión de equipo y establece ella misma las prioridades del año antes de reunirse con el grupo.

Empieza a revisar cada trabajo antes de que salga, para «asegurarse de que es correcto».

Introduce un correo electrónico mensual de «felicitaciones al equipo» para reconocer el buen trabajo.

Aprueba las solicitudes de presupuesto para nuevos ordenadores portátiles y formación para dos miembros del personal (pero no para todos).

Planea esperar tres meses antes de realizar cambios importantes para poder «observar completamente» al equipo.



ACTIVIDAD

Instrucciones de la Actividad Grupal

- **Forme grupos**
Serán divididos en **dos grupos**
- **Discusión (10 minutos)**
Revise el caso práctico proporcionado.
Debata sus preguntas e ideas dentro de su grupo.
- **Nombre un vocero**
Elijan un representante del grupo para presentar los puntos de la discusión.
- **Compartir las reflexiones (5 minutos por grupo)**
Cada voceru de grupo compartirá los puntos clave de la discusión con el resto de la sala.



ACTIVIDAD

Preguntas de discusión

PREGUNTA 1

¿En qué punto del proceso de empoderamiento se encuentra María?

¿Cuáles de sus acciones están contribuyendo al empoderamiento de su equipo?

¿Cuáles podrían reducir involuntariamente el empoderamiento?

PREGUNTA 1

GRUPO 1

¿En qué punto del proceso de empoderamiento se encuentra María?

María se encuentra en las **primeras etapas** del proceso de empoderamiento. Ha comenzado a dar algunos pasos positivos (reconocimiento, formación, mejora de los equipos), pero sigue actuando con un estilo **directivo y centralizado**, en lugar de fomentar la autonomía. Se encuentra más en la fase de «**controlar y observar**» que en la de «delegar y confiar».

¿Cuáles de sus acciones están contribuyendo al empoderamiento de su equipo?

Correo electrónico mensual de «felicitaciones al equipo»: el reconocimiento público aumenta la moral y valida el buen trabajo.

Aprobar el presupuesto para nuevos ordenadores portátiles: proporciona al personal las herramientas adecuadas para realizar su trabajo de manera eficiente.

Aprobar la formación de algunos miembros del personal: invierte en el desarrollo de habilidades.

¿Cuáles podrían reducir involuntariamente el empoderamiento?

Establecer prioridades por sí sola: excluye al equipo de la toma de decisiones, lo que limita la responsabilidad.

Revisar cada trabajo antes de su publicación: transmite falta de confianza y ralentiza los procesos.

Retrasar cambios importantes durante tres meses: aunque la observación es buena, los problemas urgentes de empoderamiento pueden empeorar en ese tiempo.

Formar solo a dos miembros del personal: puede crear desigualdad o resentimiento si otros también necesitan formación.



ACTIVIDAD

Preguntas de discusión

PREGUNTA 2:

¿Qué pasos debería dar María a continuación para fomentar la confianza y la autonomía?

¿Cómo podría involucrar más al equipo en el establecimiento de prioridades?

¿Cómo podría ajustar su enfoque respecto a la retroalimentación y la toma de decisiones?

PREGUNTA 2

GRUPO 2

¿Qué pasos debe dar María a continuación para fomentar la confianza y la autonomía?

Organizar una sesión de planificación colaborativa: involucrar al equipo en la definición de prioridades y estrategias.

Delegar la autoridad para las decisiones rutinarias: confiar en el personal con experiencia para que tome ciertas decisiones sin necesidad de aprobación.

Proporcionar igualdad de acceso a la formación: garantizar que todo el personal cuente con las habilidades esenciales.

Crear funciones y responsabilidades claras: reducir la duplicación del trabajo.

Introducir procesos de revisión por pares: para que los controles de calidad no dependan exclusivamente de María.

¿Cómo podría involucrar mejor al equipo en el establecimiento de prioridades?

Organizar un **taller** en el que los miembros del equipo aporten ideas sobre los objetivos clave.

Utilizar **herramientas de planificación compartidas** (por ejemplo, Trello, Miro) para fomentar la transparencia y la colaboración.

Vincular las prioridades a la misión de la organización para que todos tengan una visión global.

¿Cómo podría ajustar su enfoque respecto a los comentarios y la toma de decisiones?

Comentarios: darlos con regularidad, tanto positivos como constructivos, y no solo cuando se cometen errores. Utilizar reuniones individuales y elogios en tiempo real.

Toma de decisiones: crear una **matriz de decisiones** para aclarar lo que el equipo puede decidir de forma independiente y lo que requiere la aprobación de la dirección. Ampliar gradualmente su ámbito de decisión a medida que crece la confianza.



GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN