

# GENTE: DEFINICIÓN DE ROLES **OBJETIVOS E INDICADORES**

Eficiencia y objetivos mediante la estructuración del capital humano





Una empresa donde el capital humano está correctamente estructurado, **se encuentra un paso adelante hacia su camino a lograr el éxito**. Para ello debemos entender que es un equipo estructurado, sus alcances y las herramientas que se tienen disponibles.

---



# LAS PERSONAS CORRECTAS EN EL LUGAR INDICADO

El capital humano es el activo más importante de cualquier compañía: **sin las personas correctas en el lugar indicado, difícilmente obtendrán resultados deseados.** Debido a que todo negocio necesita de personal para poder funcionar, se vuelve esencial que todos sus colaboradores cumplan con una función específica orientada hacia el objetivo de la empresa. Por esto, es importante generar personal autónomo y funcional que esté alineado a dicha meta. En consecuencia, se obtendrá mayor eficiencia en la empresa, la cual se verá reflejada en una menor dependencia de los equipos y colaboradores con los dirigentes, así como procesos de sucesión más sencillos.

## Beneficios de Implementar Equipos y Responsabilidades Claramente Definidas

Pensar que tener a una persona en un rol recibiendo una remuneración acorde a su participación en la empresa va a cumplir con todas sus responsabilidades no es cierto, hay que llevarlo más allá. Ahí radica la importancia de tener equipos estructurados con roles definidos y claros. **En pocas palabras, con dicha estructura se generarán distintos beneficios,** entre los que destacan:

### Mejor injerencia de los líderes en la operación

Equipos con mayor autonomía y pleno conocimiento de sus responsabilidades, podrán tomar decisiones estratégicas que estén alineadas con las metas del negocio. Esto tendrá como consecuencia que los líderes tengan menor injerencia en la operación y puedan desarrollar otras actividades que beneficien a la organización.

### Procesos de sucesión más sencillos

Con la alineación de metas, la clara asignación de responsabilidades y el sentido de pertenencia logrado con la implementación de equipos estructurados, los procesos de sucesión se volverán más sencillos debido a la facilidad de entender cómo funciona la empresa, el impacto que tiene cada individuo hacia el cumplimiento de las metas generales y las posibles áreas de oportunidad dentro de la compañía.

### Generación de eficiencia

Gracias a que existe una alineación generalizada dentro de la compañía con los objetivos generales, se crearán colaboraciones entre los distintos equipos. Esto generará una disminución de burocracias, conflictos y evasión de responsabilidades, lo cual llevará a la generación de eficiencias dentro de los procesos internos.

### Sentido de pertenencia

El cumplimiento de los objetivos individuales de cada colaborador, contribuirá a una meta más grande. El personal reconocerá este esfuerzo individual y se generará un sentido de pertenencia con la empresa.

Cuando un equipo está formado por individuos que conocen e identifican sus responsabilidades, será más probable que logren asumirlas. Adicionalmente, **los colaboradores serán funcionales si los líderes tienen claro el camino para alcanzar las metas generales del negocio** y las métricas de desempeño se ligan al cumplimiento de las expectativas estratégicas. En resumen, la clara delimitación de responsabilidades es importante para el desarrollo y cumplimiento de objetivos.



## Definición y Composición de Equipos Estructurados

Al hablar de estructura, se hace referencia a dos niveles de organización: nivel compañía y nivel equipos.

En primer lugar, una estructura organizacional (nivel compañía) debe estar determinada por los objetivos estratégicos definidos por las posiciones de liderazgo. Con base en las métricas de éxito, se debe realizar un análisis hacia abajo de las actividades y resultados requeridos para alcanzar estas metas. Cuando no se tiene claridad sobre la contribución de un equipo o posición específica a la visión estratégica, se debe replantear si se cuenta con el personal indicado para llevar a cabo sus funciones o redefinir sus responsabilidades.

Una vez realizado el análisis anterior, el siguiente paso crear una estructura a nivel equipo. Los componentes mínimos que se recomiendan al momento de formar equipos de trabajo son los siguientes:

- Un líder que tenga claridad sobre las responsabilidades y objetivos tanto de la empresa como del equipo
- Una métrica de éxito en común
- Métricas de desempeño para cada miembro del equipo, las cuales estén alineadas con el objetivo del equipo y de la empresa
- Un sistema de rendición de cuentas claro
- Una rutina de reporte de resultados (individuales y del equipo)
- Un sistema de compensación que incentive al cumplimiento de objetivos
- Autonomía para la toma de decisiones relacionadas a las actividades y responsabilidades del equipo

Es necesario contar con herramientas que especifiquen lo que se espera del rol, sus responsabilidades y las aptitudes necesarias para el puesto. Las fichas de puesto son una herramienta clave para mantener definido lo anterior. Por lo general estas están conformadas por:

- **Objetivo del puesto:** Especifica qué rol tendrá la posición para cumplir con los objetivos de la empresa

- **Área supervisada y actividades:** Se plantea las funciones que tendrá la posición y a que aspecto de la compañía impactaran.

- **Aptitudes requeridas:** Describe las aptitudes que se requieren para llevar a cabo las actividades y responsabilidades de la posición

- **Indicadores de desempeño:** Describe cómo se medirá el buen desempeño de la posición



- **Relación con otras áreas:** Detalla las acciones que desempeñara de la mano de otras áreas dentro de la compañía

- **Jerarquía dentro del área:** Especifica a quien reporta y quien le debe reportar a la posición en cuestión

Tener equipos fuertes, autónomos y con metas claras, además de contar con herramientas como las fichas de puesto, se vuelve clave para lograr una estructura organizacional correcta y alineada con los objetivos estratégicos y cultura deseada dentro de la organización.

## Cómo asegurar el desempeño de los colaboradores

Una de las maneras más comunes en las que se busca impulsar la contribución de un colaborador dentro de la empresa es mediante **esquemas de compensación**. Gran parte de la motivación de alcanzar una meta viene de la recompensa que obtendremos por lograrlo.

Bajo esta premisa, surge la necesidad de implementar esquemas de compensación dentro de las empresas.

**Si los individuos se sienten premiados por contribuir a un objetivo mayor, será más sencillo lograr que se sientan cómodos e importantes, y así incrementará su compromiso con la organización.**

Los esquemas de compensación están compuestos por una serie de métricas por individuo. Cada métrica deberá guardar relación con los objetivos generales de la empresa. Esto generará mayor alineación y un mejor rendimiento de los colaboradores y equipos.

Por otro lado, otra variable de suma importancia es la implementación de una **cultura organizacional sólida** que fomente competitividad sana y una mentalidad ambiciosa. Para ello, se deberá tener claro que es lo que se busca obtener con la implementación de la nueva cultura organizacional, la situación actual, y los pasos necesarios para implementar la cultura deseada.

Puede sonar algo sencillo de realizar, pero un cambio tan grande dentro de una empresa siempre va a generar resistencia. Por ello, es necesario tener un plan de implementación correctamente estructurado y llevar una gestión del cambio activamente.

Para ello se puede hacer uso de campañas de culturización, capacitaciones alineadas con la cultura de la empresa, rediseño del proceso de *on-boarding* a nuevas incorporaciones, entre otras acciones.



## CONCLUSIÓN

A lo largo del artículo exploramos la importancia de mantener el recurso más valioso para la empresa bien administrado, organizado y alineado. Al hablar del capital humano, hemos visto que debemos considerar factores como la motivación personal y las relaciones entre individuos. En resumen, si queremos tener una plantilla de colaboradores exitosa y que contribuya al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la compañía, sugerimos seguir los siguientes pasos:

- 1.** Tener a las personas correctas en el lugar indicado (según sus habilidades, experiencia y en roles que brinden valor a la compañía)
- 2.** Definir claramente los objetivos de la organización
- 3.** Estructurar correctamente los equipos
- 4.** Alinear los objetivos de todos los equipos a los de la organización
- 5.** Asegurarse de que los objetivos individuales contribuyan a los del equipo
- 6.** Implementar un esquema de compensación para incentivar el cumplimiento de las metas propuestas
- 7.** Crear una cultura organizacional que promueva la competencia interna y cree un sentido de orientación a resultados entre los colaboradores



**Autor**  
**Paula Corte Lara**

Consultor en Growth & Profit Consulting sede CDMX. Ha trabajado en proyectos de implementación de costo estanda, diseño e implementación de desempeño y esquemas de compensación.



**Autor**  
**Obed Domínguez Quintana**

Consultor en Growth & Profit Consulting sede CDMX. Ha trabajado en proyectos como desarrollar el área de e-commerce, diseño y creación de dashboards, indicadores de desempeño y esquemas de compensación.

Si tienes dudas escríbenos a [contacto@gpcmx.com](mailto:contacto@gpcmx.com)