



Gestión de equipos de alto desempeño

Resumen rápido

Francisco dirigió una extensa sesión de capacitación para jefas de servicio de guarderías enfocada en la gestión de equipos de alto desempeño, donde abordó temas como liderazgo, comunicación efectiva, manejo de conflictos y el uso de indicadores para la supervisión. Durante la presentación, se discutieron conceptos clave como la importancia de mantener un ambiente laboral positivo, la necesidad de profesionalización en el sector, y las estrategias para abordar actitudes problemáticas en el trabajo. La sesión concluyó con ejercicios prácticos y la explicación de cómo utilizar indicadores organizacionales para mejorar las operaciones de las guarderías, enfatizando que la medición se realiza para mejorar y no para castigar.

Próximos pasos

- Jefas de servicio: Revisar la grabación y el resumen de la sesión sobre "Gestión de equipos de alto desempeño" que será proporcionada.
- Todas las participantes: Acceder a los documentos compartidos a través de Zoom, WhatsApp o correo electrónico.
- Todas las participantes: Visitar la página web "Actualidad en guarderías" para consultar el resumen y la liga del video del curso en la sección "Curso de capacitación".
- Todas las participantes: Revisar los documentos y ligas de videos que Francisco compartirá durante la sesión.
- Francisco: Diseñar y compartir una encuesta de satisfacción interna para el personal de las guarderías.
- Coordinadoras: Implementar estrategias para mejorar la asertividad en la comunicación del equipo.
- Coordinadoras: Trabajar en mejorar el semblante y postura del personal para crear un ambiente laboral positivo.
- Coordinadoras: Reducir los sarcasmos en la comunicación diaria del equipo.
- Coordinadoras: Diseñar un sistema de integración adecuado para el personal nuevo.
- Coordinadoras: Dominar sus funciones para ejercer liderazgo efectivo con autoridad basada en conocimiento.
- Coordinadoras: Crear una visión compartida con todo el equipo de la guardería.
- Coordinadoras: Implementar un sistema de motivación y reconocimiento para el personal.
- Coordinadoras: Aplicar el concepto de "las 4 patas" para valorar todas las funciones en la guardería.



- Jefas de servicio: Implementar estrategias de gestión del cambio para adaptarse a los nuevos lineamientos institucionales y guiar al equipo en la adopción de nuevas prácticas.
- Jefas de servicio: Prepararse para el cambio del programa de pedagogía hacia las interacciones y el sistema de mentorías que llegará en 2026.
- Jefas de servicio: Practicar el protocolo de atención de quejas utilizando el modelo de liderazgo asertivo presentado en el Role Play.
- Jefas de servicio: Implementar procesos de escucha activa con usuarios y trabajadoras para mejorar la comunicación.
- Jefas de servicio: Utilizar indicadores objetivos para evaluar el desempeño del personal en lugar de basarse solo en opiniones.
- Jefas de servicio: Descargar y revisar los documentos compartidos sobre gestión de equipos en la página "Actualidad en guarderías" en el apartado de capacitación.
- Jefas de servicio: Identificar el 20% de causas que generan el 80% de problemas en la guardería según el principio de Pareto para enfocarse en soluciones efectivas.
- Jefas de servicio: Monitorear indicadores de conversión y retención para mejorar la captación y permanencia de niños en la guardería.

Resumen

Capacitación Para Jefas De Guardería

Francisco dirigió una sesión de capacitación para jefas de servicio de guarderías, donde explicó que el curso se enfoca en la gestión de equipos de alto desempeño y se grabará para posterior acceso. Durante la presentación, Francisco compartió su experiencia trabajando con corporativos internacionales y enfatizó que el trabajo en guarderías requiere gestión de más de 200 niños y niñas, además de reconocer a la comunidad escolar como algo más amplio que los niños y el personal. La sesión se centró en establecer que las jefas de servicio deben dirigir empresas dedicadas al cuidado y educación infantil, y que su trabajo es una misión de servicio humano que requiere vocación.

Liderazgo en Guarderías Profesionales

Francisco dirigió un curso de gestión de equipos de alto desempeño para guarderías, enfatizando que las trabajadoras son expertas debido a su experiencia constante y que la profesión requiere liderazgo y motivación. Explicó que los principales desafíos ocurren durante los momentos de recepción, estancia y entrega, cuando se interactúa con los adultos, y destacó la importancia de la comunicación y la confianza en el equipo. También discutió los cambios futuros en la industria, incluyendo nuevos lineamientos pedagógicos y la creciente presencia de trabajadoras sin experiencia en la maternidad, lo que subraya la necesidad de profesionalización en el sector.

Actitudes Problemáticas en El Trabajo



Francisco dirigió una sesión de capacitación sobre actitudes problemáticas en el trabajo, presentando conceptos humorísticos como "chimoltruiasis" (comunicación incoherente), "getosis" (expresiones facialmente despectivas), "sarcasmosis" (comunicación sarcástica) y "plastilosis" (comportamiento manipulativo). Durante la presentación, Francisco demostró cómo estas actitudes negativas afectan la comunicación en las guarderías y cómo pueden ser contraproducentes para el ambiente laboral. La sesión incluyó ejemplos prácticos de cómo reemplazar comentarios sarcásticos por comunicación más efectiva y respetuosa.

Integración Del Personal en Guarderías

Francisco discutió la importancia de la integración del personal en las guarderías y explicó que las personas no son como plastilina, sino que se integran de manera natural. Explicó que el ambiente en las guarderías ha cambiado en los últimos años debido a la presencia de personal más diverso, y advirtió que el ambiente continuará evolucionando. Francisco sugirió que las coordinadoras deben implementar encuestas internas de satisfacción del personal para identificar problemas y mejorar las condiciones de trabajo, y se ofreció a ayudar subiendo un documento con aspectos a considerar en las encuestas.

Mejora Continua en Guarderías IMSS

Francisco presentó un resumen del procedimiento de mejora continua del IMSS para guarderías, que incluye la identificación de áreas de oportunidad, análisis de causa raíz y atención de manifestaciones de opinión. Explicó que las áreas de oportunidad se deben tratar como fallas o incumplimientos, y compartió estrategias para el liderazgo efectivo, enfatizando la importancia de evitar el enojo del equipo y abordar problemas como la falta de asertividad, el semblante negativo y los comentarios sarcásticos.

Liderazgo Efectivo en Guarderías

Francisco presentó un curso de liderazgo para guarderías con enfoque en la mejora de las actitudes del personal y el fortalecimiento de las habilidades de liderazgo. Explicó cuatro actitudes que deben practicarse: mejorar la asertividad, evitar los sarcasmos, establecer canales de comunicación efectivos y diseñar un sistema de integración adecuado para el personal nuevo. También compartió siete puntos clave de liderazgo en guarderías, incluyendo la importancia de tener una visión compartida, comunicación clara y asertiva, y la necesidad de motivar y reconocer al personal.

Filosofía De Las 4 Patas

Francisco explicó la importancia de mantener un equipo de alto desempeño en la guardería, enfatizando que todas las funciones son valiosas y requieren reconocimiento y apoyo. Presentó la "filosofía de las 4 patas" (fomento, administración, alimentación y pedagogía) para ilustrar cómo cada pata es esencial para mantener la guardería funcionando, y alertó sobre la importancia de tratar a todos los miembros del personal con el respeto y valor que merecen. También



discutió la necesidad de adaptarse a los cambios institucionales y normativos, usando la metáfora del sapo en el sartén para explicar cómo los cambios suelen implementarse de manera gradual, y alertó sobre la importancia de estar preparados para los cambios futuros.

Capacitación De Liderazgo en Guarderías

Francisco dirigió una sesión de capacitación sobre liderazgo en guarderías, enfocándose en la importancia de monitorear cambios, empoderar al personal y gestionar conflictos. Compartió un documento de ejercicios de Role Play para practicar la atención de quejas con liderazgo asertivo, y realizó un ejercicio práctico con Jazmin, demostrando cómo abordar una queja de una madre de familia utilizando técnicas de escucha activa y liderazgo asertivo.

Técnicas De Manejo De Conflictos

Francisco dirigió una sesión de capacitación sobre manejo de conflictos, enfocándose en técnicas de escucha activa y comunicación efectiva con trabajadores y usuarios. Explicó los cinco pasos clave para resolver problemas: escuchar activamente sin interrumpir, validar las emociones de la otra persona, separar el problema de la persona, comunicarse asertivamente, y establecer compromisos de mejora con seguimiento. También discutió la contradicción entre las opiniones de los usuarios sobre el desempeño del personal y los indicadores formales del cliente IMS, ilustrando cómo los indicadores a menudo tienen más peso que las opiniones personales en las evaluaciones.

Indicadores Para Supervisión Efectiva

Francisco explicó la importancia de trabajar con indicadores en lugar de opiniones para la supervisión, usando ejemplos específicos como el seguimiento de asistentes educativas faltantes y la revisión de planeaciones pedagógicas. Explicó que los líderes deben distinguir entre corregir, enriquecer y rehacer las planeaciones, y que el 80% de los problemas en una guardería provienen del 20% de las causas principales. Advirtió que si los líderes rehacen demasiadas planeaciones, estarán trabajando doble la carga y fomentando una dependencia no productiva en el personal.

Indicadores Organizacionales Y Su Implementación

Francisco presentó una sesión sobre indicadores, donde Screen-share explicó la lógica y clasificaciones de los indicadores organizacionales, incluyendo cuantitativos y cualitativos, así como indicadores de impacto, resultado, proceso e insumo. También se discutieron los indicadores de gestión, estratégicos y los de eficacia, eficiencia y efectividad, enfatizando que la medición se realiza para mejorar y no para castigar. Al final, Francisco mencionó que ya existen indicadores en el IMS y que el desafío es identificarlos, además de implementar otros indicadores específicos según las necesidades particulares de cada guardería.

Indicadores De Conversión en Guarderías



Francisco explicó los conceptos de indicadores de conversión y retención en guarderías, usando un ejemplo de una guardería con problemas de inscripción para ilustrar cómo calcular la efectividad de conversión (10%) y la importancia de analizar tanto la adquisición como la retención de niños. Enfatizó que el liderazgo implica ver más allá de los problemas inmediatos y considerar factores como la adaptación de los niños y el empoderamiento de los usuarios. Al final de la sesión, Francisco solicitó a las participantes que completaran una encuesta de evaluación del curso y les recordó que los recursos estarían disponibles en la plataforma.

