

THE SPRING CONFERENCE

ADRIAN GOSTICK

El Poder de un **Gran Equipo**

Cómo construir, liderar e inspirar equipos con visión ganadora y lograr resultados extraordinarios

RESUMEN DE LA PRESENTACIÓN

En esta oportunidad tuvimos el privilegio de contar con la presencia de Adrian Gostick, autoridad mundial en **alto desempeño, gestión de equipos, liderazgo, compromiso y cultura corporativa**, quien compartió con altos ejecutivos las técnicas y herramientas esenciales para inspirar a los equipos de trabajo y obtener resultados excepcionales. Todo esto basado en dos grandes pilares que son el trabajo en equipo y la cultura empresarial.



TRABAJO EN EQUIPO

El Sr. Gostick inició compartiendo el caso de una joven camarera de *Hard Rock Cafe* quien tuvo el atrevimiento de acompañar a un joven (cliente) quien recién se había subido en una mesa a bailar al momento de escuchar una canción que definitivamente era de su agrado. Y fue en este particular momento donde la camarera en vez de corregir el acto poco común en un restaurante, se sumó al baile sobre la mesa con aquel cliente que disfrutaba a todo vapor. Todo con el único objetivo de cumplir con una premisa: "Todo el que entra a HRC tiene un poco de *rock star* por dentro y es mi responsabilidad sacárselo". El resto de la noche, fue historia.

EQUIPO COMPROMETIDO

Es una organización donde las personas entienden que su trabajo importa y que ellos pueden marcar la diferencia.

El astronauta Chris Hadfield, quien fue el primer astronauta canadiense en caminar en el espacio, era fiel creedor de la necesidad de un equipo comprometido. Siendo este elegido como la persona a cargo de una misión, se encargó de crear el ambiente necesario para evitar la más mínima controversia en el espacio. Para ello se mudó a Rusia un tiempo y luego a Texas, USA. Todo con el objetivo de ceder y aprender lo necesario para poder cumplir con la misión tan anhelada. Luego de varios *role plays*, muchas horas de práctica, lecciones, reglas y un sinnúmero de protocolos, los resultados de un equipo comprometido fueron extraordinarios. Tanto así que, al día de hoy, en la papeleta de cinco dólares canadiense, no sale un equipo de *hockey*, sino la imagen del astronauta Hadfield.

Ahora, ¿de qué manera los mejores líderes de equipo de hoy día generan resultados de alto rendimiento?

1. Los grandes líderes de equipo entienden a las generaciones

Deloitte, para el 2024 el 75% de la empleomanía serán *millennials* (y pronto la generación Z) en donde solo una tercera parte de estos entiende que la empresa está usando sus habilidades al máximo. Y en donde el 66% piensa irse de la empresa en los próximos años. Los *millennials* son fieles creyentes de que en equipo se logran mejores resultados que de manera individual. Tienen un espíritu de colaboración.

En un reciente estudio de *The Motivators Assesement*, el cual contó con una muestra de 75,000 personas, quedó evidenciado que el dinero no es la principal inspiración de los *millennials*. Sorpresivamente, el principal motivador es el impacto que su trabajo pueda causar en los resultados de la organización, seguido del aprendizaje para él/ella como individuo y luego la familia (tiempo de calidad con ella).

2. Gestionan uno-a-uno

Definitivamente, no todos los de un equipo son iguales, lo que trae como conclusión que hay que tratar a cada persona de una manera diferente y especial. Incluso, ha quedado demostrado que la falta de desarrollo profesional es la causa número uno de abandono de empresas.

*Consejo: reunirse una vez al mes con cada miembro de su equipo para juntos ver su desempeño, conocer aspiraciones, preocupaciones, sugerencias y demás. Más importante aún es que esta retroalimentación sea sincera.

Desarrolla a tu equipo



3. Desafían todo

Cuando existen equipos innovadores, las personas se sienten seguras al hablar y al mismo tiempo se desafían las formas en que se han venido haciendo las cosas. Tal es el ejemplo de una empresa tan innovadora como *Google* que luego de un estudio cruzado determinó que los equipos más eficientes tenían como prioridad la seguridad psicológica, ya que estos se sienten seguros al momento de tomar riesgos y de ser vulnerables al frente de los demás. Seguido de la confianza, estructura y claridad, el cual les permite conocer bien sus roles, planes y metas. Por último, le siguen el significado de lo que hacen (es personalmente importante) y el impacto que su trabajo genera en la organización.



Esa importancia de espacios seguros para opinar, sugerir, intervenir o sencillamente dar su pensar, fue lo que le permitió a *Bell Helicopter*, una empresa fabricante de helicópteros, tener hoy en día una lista de espera para su nuevo producto, luego de un tedioso proceso de rediseño de este, integrando diseñadores de otras industrias y con otros puntos de vista. Sencillamente, se logró crear un ambiente en donde:

- Las intervenciones eran respetadas
- Se podía atacar a la idea, pero no a la persona
- Todos podían preguntar
- Nadie se reía del otro, ni lo criticaba
- Incluso los fracasos inteligentes eran recompensados
- Los radicales permitían que otros opinarán

Construyendo con esto un espacio seguro donde los colaboradores podían compartir con libertad su punto de vista.



4. Se animan entre sí

Tremendo ejemplo con la tienda de zapatos *Zappos* y su programa *SNAPS* en donde como parte de su cultura, ellos tienen un buzón donde las personas pueden reconocer a sus compañeros por una acción extraordinaria. Incentivando esto el reconocimiento directo y no necesariamente a través del *manager*. El reconocimiento debe ser seguido, frecuente, específico, pero, sobre todo, sincero. Estas últimas características hacen que el reconocimiento verdaderamente sea entendido por la persona.

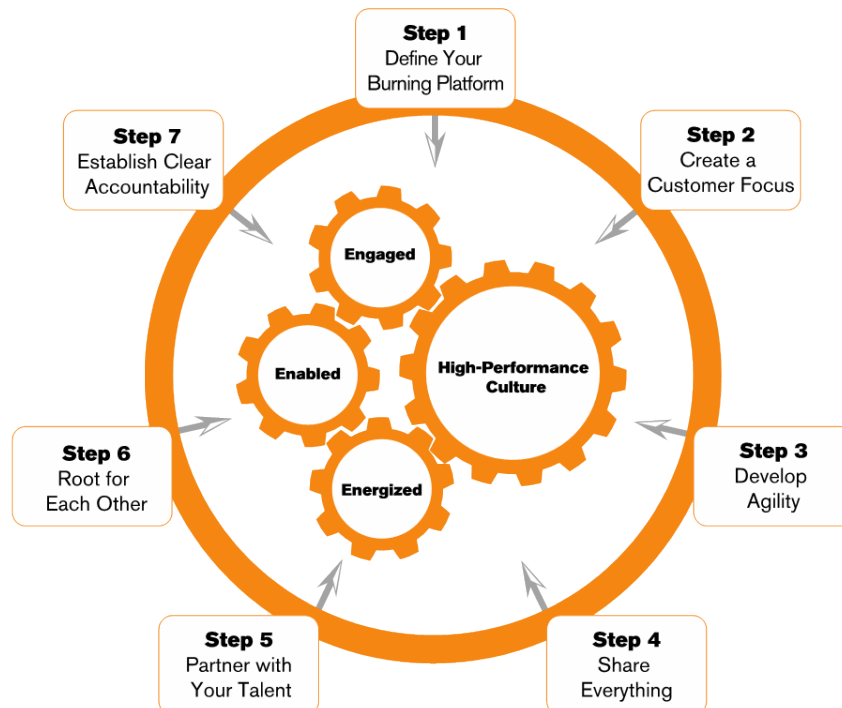
CULTURA EMPRESARIAL

Freddie Wicczorek, militar alemán retirado en Orlando y que se integra al mercado laboral, esta vez en *Disney*, es una fiel representación de una cultura representada a su máxima expresión en un colaborador. Donde voluntariamente él aprendió a decir: "Que tengas un día mágico" en quince idiomas. Donde al momento de hacer su trabajo (revisar mochilas / carteras en la entrada) les decía a los niños que su trabajo era buscar manzanas en las mochilas. Todo para que, hasta un chequeo de seguridad, forme parte de la experiencia y se viva la cultura *Disney*.

Aquí es donde queda demostrado que las personas comprometidas, diferencian los equipos. Pero, ¿cuáles son los próximos pasos que como individuos y como organización debemos tomar para que las personas se entusiasmen con su trabajo? ¿Cómo los líderes de equipos construyen culturas de compromiso y conducen resultados reales?

Existen siete pasos para lograrlo:

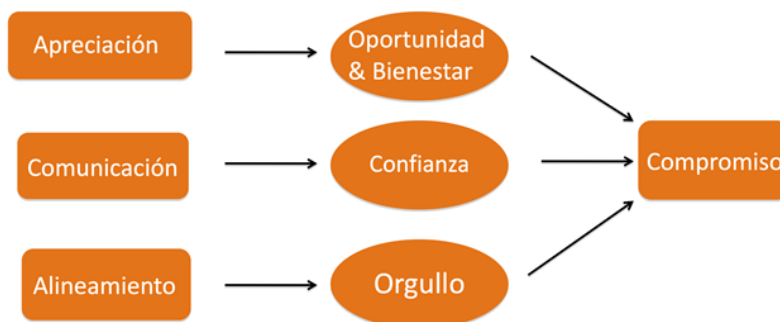
1. Define tu *Burning Platform*
2. Crea un foco de cliente
3. Desarrolla agilidad
4. Comparte todo
5. Conviértete en un aliado de tu talento
6. Apóyense mutuamente
7. Establece una clara rendición de cuentas



Según un estudio realizado por Willis Towers Watson de *Global Workforce Study* y el cual tuvo una muestra de 32,000 personas, el 90% de los líderes ejecutivos reconoce el valor del compromiso de un empleado. El 79% considera que puede ser un factor clave en el rendimiento del negocio. Sin embargo, solo el 24% confía en que sus empleados realmente están comprometidos.

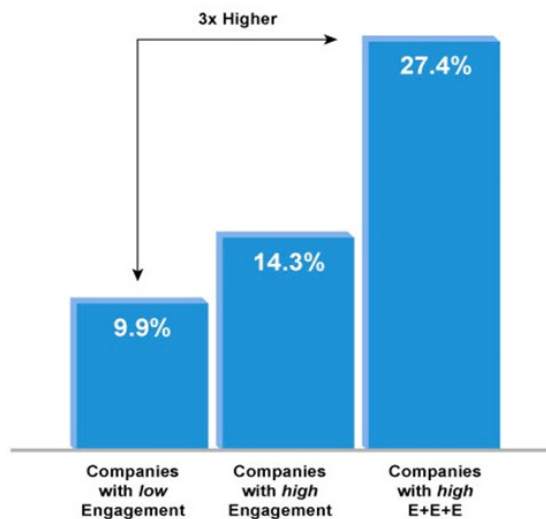
Ahora, ¿qué pasa cuando los empleados están exponencialmente comprometidos?

Conductores de compromiso



- Comprometido** - Fuerte apego a la organización y dispuesto a dar un esfuerzo extra
- Habilitado** (pro-activo) - El equipo apoya la productividad. (Ejemplo *iPod*)
- Energizado** - Mayor sentido de unidad y propósito. (Ejemplo *WestJet*)

Cuando una empresa ha cumplido con esta fórmula, se han visto resultados hasta tres veces mayores en el margen operativo de la empresa.



Tower Watson study of 5C global companies.

COMPARTIR TODO

Definitivamente, en el mundo empresarial las sorpresas pueden ser muy buenas como muy malas. Para evitar los malos momentos, es necesario compartir toda la información. De esa forma, el equipo se sentirá más comprometido, podrá dar su opinión, habrá mejor coordinación, se sentirá escuchado y nunca abrumado por tanta información.

Características de la CONFIANZA

1. Sabes que las cosas pequeñas cuentan (Ejemplo Maradona)
2. Mantienes tu palabra
3. Te arruinas, te confiesas

Por último, el Sr. Gostick recordaba de manera muy particular los principios básicos del reconocimiento:

“Hacerlo ahora, hacerlo con frecuencia, ser específico y, sobre todo, ser sincero”.

COMING SOON 2019!

THE
FALL
CONFERENCE