

THE
FALL
CONFERENCE

CHESTER ELTON

LAS CLAVES
DEL RENDIMIENTO
EXPONENCIAL

Cómo generar resultados de alto impacto
maximizando el compromiso, la colaboración
y la motivación en su equipo y organización



MAIN TAKEAWAYS ABSTRACT

CHESTER ELTON

LAS CLAVES DEL RENDIMIENTO EXPONENCIAL



La cultura todos adentro y el compromiso

Una **cultura *all in*** en la que **todos están adentro** es un equipo de trabajo pequeño, una división grande o una organización completa en los que las personas creen que lo que hacen importa y que pueden hacer una diferencia.

Pasos del mapa de ruta para crear las culturas todos adentro:

1. Defina su “plataforma en llamas” o la necesidad de cambio
2. Cree el foco en el cliente
3. Desarrolle agilidad
4. Comparta todo
5. Asóciese con el talento
6. Apóyense los unos a los otros
7. Establezca responsabilidades claras

Todo esto crea una cultura de alto rendimiento.

Pregúntese si usted está *all in*, totalmente adentro. Pregúntese si la gente de su equipo cree en usted y “entraría en la carretilla” para cruzar las cataratas del Niágara con usted.

Las culturas que crean resultados de alto rendimiento durante las recesiones tienen personas:

1. Comprometidas: Fuerte apego a la empresa y dispuesto a dar un esfuerzo extra.
2. Habilidadadas o activadas: trabajo en un entorno que respalde la productividad. Recuerde el caso de Disney.
3. Energizadas: Mayor sensación de bienestar y empuje. Recuerde el caso de WestJet

¿Qué significa estar comprometido en el trabajo? Es crear un ambiente que a la gente le encante venir a trabajar. Recuerde que el compromiso significa crecimiento.

Lograr el compromiso de los colaboradores requiere de gratitud, buena comunicación y alineamiento. La gratitud genera desarrollo y bienestar. La comunicación genera confianza. El alineamiento genera orgullo en la organización.

Intención positiva

Algo vital es siempre **asumir que las personas tienen una intención positiva**. Cuando un jefe le dice a un colaborador “¿Puedo hablar contigo un segundo?”, ¿qué es lo primero que piensa? Seguramente, se pregunta si ha hecho algo malo.

Recuerde lo que dijo Indra Nooyi, CEO retirada de PepsiCo:

"Independientemente de lo que alguien diga o haga, asuma una intención positiva. Todo su enfoque hacia una persona o problema se vuelve muy diferente. Cuando los líderes asumen una intención negativa, pueden enojarse o molestarse rápidamente por aquellos que les traen problemas".

Abrazando los errores y atravesando las crisis

Hay que aceptar y abrazar los errores y las crisis como oportunidades de aprendizaje. Recuerde el caso del producto WD-40 y adopte la actitud de Garry Ridge, CEO de WD-40 Company:

"No desperdiciemos una buena crisis. Dondequiera que vaya nuestra gente, escucharán sobre el horror; cuando vengán a trabajar con nosotros, van a escuchar sobre la esperanza".

Las reglas de Garry Ridge para atravesar una crisis son:

- No mentir, no fingir, no ocultar conversaciones
- Comunicar todos los días
- Enfocarse en el desarrollo de las personas
- Atar la gratitud a los valores centrales.

Liderando con gratitud

La gratitud no se trata solo de dar crédito donde se debe, en realidad es saber dónde se debe hacer. Acerca de liderar con gratitud, recuerde estas palabras de Ken Chenault, CEO retirado de American Express:

"Esta visión de que 'Quiero ser muy tacaño con la gratitud' se confunde para significar que no estoy siendo exigente. Es todo lo contrario. Usted puede ser exigente y otorgar gratitud muy a menudo y ser auténtico".

Cree rituales diarios de gratitud tanto en su vida profesional como la personal.

Haga reconocimientos con más frecuencia.

Seguridad psicológica

En este aspecto, es importante:

- Crear un lugar de trabajo emocionalmente seguro
- Quitar el estigma que rodea a los temas de salud mental
- Ayudar a construir resiliencia en el lugar de trabajo.

Piense en el estudio Aristóteles realizado por Google que indica que los lugares que son seguros emocionalmente se caracterizan por que los miembros del equipo:

- Se sienten seguros para tomar riesgos y pueden ser vulnerables frente a los demás
- Son confiables y cumplen con los tiempos y los requerimientos de excelencia
- Tiene roles, planes y metas claros
- Sienten que su trabajo tiene significado y es importante para ellos
- Piensan que trabajo tiene impacto.

Inspírese en el astronauta canadiense Chris Hadfield durante su misión en la Estación Espacial Internacional liderando exitosamente un equipo integrado por personas de nacionalidades y edades distintas.

Los factores clave del éxito del equipo fueron:

1) Conocer las historias de los demás. Para conocer mejor a las personas, pregunte:

- De dónde vienen
- Qué quieren lograr en la organización
- Dónde quieren estar en 2-3 años

2) Mostrar aprecio y gratitud y realizar actos de bondad al azar todos los días. Las pequeñas cosas hacen una gran diferencia. El mensaje que damos es que la otra persona es importante.

La ansiedad en el trabajo

En la actualidad, muchas personas en las organizaciones, especialmente las más jóvenes, están experimentando ansiedad. La **ansiedad** se define como preocupación y miedo intenso, excesiva y persistente acerca de lo desconocido o incluso situaciones del día a día que pueden interferir con el trabajo o la vida personal. La ansiedad en pequeñas dosis no es mala, pero si no se presta atención, se puede tornar incapacitante.

Los líderes tienen un rol importante en disminuir las situaciones que generen ansiedad innecesaria, detectar la ansiedad en los miembros de su equipo y crear una cultura que fomente la seguridad mental y la resiliencia. Recuerde a Gareth Southgate, el *coach* del equipo de fútbol de Inglaterra, y su estilo de liderazgo compasivo y empático con sus jugadores. Él creó un espacio emocionalmente seguro para sus jugadores.

La **seguridad emocional** es un estado en el cual las personas pueden hacer su mejor trabajo en un equipo en el cual todos se sienten incluidos y seguros de sí mismos, y sus voces son escuchadas.

Una estrategia para ayudar a los colaboradores presenciales y remotos es hacer *check ins* frecuentes: llamarlos, escribirles o reunirse cara a cara brevemente para ver cómo están y qué necesitan para sentirse mejor y hacer mejor su trabajo.

Para detectar a las personas que podrían estar luchando con la ansiedad, observe lo siguiente:

- Cambios en el comportamiento
- Cambios en los hábitos de trabajo
- Niveles de energía marcadamente disminuidos o aumentados
- Aumento de la irritabilidad o la actitud defensiva
- Retirada de la participación en las reuniones
- Aumento del absentismo
- Retraimiento social
- Actitud sombría o hosquedad
- Arrebatos de ira

Nunca le pregunte a alguien si tiene ansiedad.

Síndrome del impostor

Recuerde que la ansiedad puede hacer que las personas con talento, incluyendo las más productivas de su equipo, se sientan como fraudes, ya que su validación externa no coincide con lo que sienten internamente.

Ocho estrategias de resiliencia

Por otro lado, puede implementar estas **ocho estrategias de resiliencia** para ayudar a sus colaboradores:

1. Lidie con la incertidumbre
2. Lidie con la sobrecarga
3. Trace el camino a seguir de sus colaboradores
4. Ayúdeles a gestionar el perfeccionismo
5. Ayúdeles a encontrar su voz
6. Sea un aliado
7. Construya lazos sociales
8. Gane confianza a través de la gratitud

Lidiando con la incertidumbre

Muestre a sus colaboradores una visión del futuro y aclare tanto como sea posible estas grandes incógnitas que a menudo tienen sus colaboradores:

- ¿Hacia dónde nos dirigimos?
- ¿Cómo lo estoy haciendo?
- ¿Tengo un futuro aquí?

Lidiando con la sobrecarga y el estrés

Los colaboradores que tienen un gerente que está dispuesto a escuchar acerca de sus problemas de trabajo tienen un 62 % menos de probabilidad de sufrir de *burn out*. Escuche a sus colaboradores.

Enfóquese en estas tres cosas en relación al estrés:

- Normalice: Es normal sentir estrés y ansiedad, son emociones humanas.
- Desestigmatice: Deshágase de los conceptos erróneos y comience el diálogo.
- Empatice: Diga "Me he sentido así" en vez de "Soy fuerte y tú eres débil: déjame ayudarte". Eso es lástima, no empatía.

Considere hacer lo siguiente:

1. Hacer que todos los miembros del equipo contribuyan en las reuniones de manera tranquila y organizada.
2. Cree alianzas de los nuevos empleados con empleados más *experimentados (amigables)*. Tener un mejor amigo en el trabajo = **7 veces** más probabilidades de estar comprometido.
3. Reconocer las contribuciones de los individuos y del grupo en cada reunión
4. Ser paciente pero implacable con la cultura positiva que está tratando de crear.

Incluya al personal remoto y haga lo siguiente:

1. Sobrecomunicarse (¿cómo fue tu día hoy?).
2. Escuchar (¿qué te parece?).
3. Usar la tecnología y las redes sociales (ayude a los empleados a conectarse).
4. Pedir a todos que se unan a las reuniones a través de medios electrónicos.
5. Llevar a personas remotas al lugar de trabajo.
6. Crear rituales con los colaboradores.

Y siempre recuerde:

- Animarse los unos a los otros.
- Validar y alabar el esfuerzo
- Celebrar los resultados de todos.
- Todos en el equipo importan
- Recompensar los resultados en el mismo momento, con frecuencia y de forma específica y sincera.
- Escribir notas de agradecimiento
- Apreciar a la familia de sus colaboradores
- Todo el mundo está teniendo un día difícil y tenemos que ser compasivos

PROGRAMA INTERNACIONAL DE ACREDITACIÓN DE MENTORES

CERTIFICACIÓN EN MENTORING

OBJETIVOS CONCRETOS DE LA CERTIFICACIÓN

- Desarrollar las habilidades y competencias necesarias para llevar a cabo un proceso de *mentoring*.
- Entender y practicar a través de vivencias, experiencias y escenarios la labor de *mentoring* y el rol del mentor.
- Aprender y ensayar una metodología de *mentoring* probada que permitirá a los participantes el desarrollo de la misma en su entorno profesional.
- Conocer las mejores prácticas de gestión de programas de *mentoring* apoyadas en investigaciones realizadas en numerosos programas durante los últimos diez años y testimonios.
- Desarrollar una metodología con las herramientas necesarias para llevar a cabo la labor de mentor.



- FECHA DE INICIO: 19 de octubre, 2022
- INSCRIPCIONES: (809) 542-0126 • informacion@intras.com.do

VIRTUAL EVENT

BEST OF THE BEST

EL NUEVO ENFOQUE EN LA GESTIÓN DE CLIENTES

SPEAKERS

DÍA 1		DÍA 2	
	KICKOFF SESSION JONATAN LOIDI Cómo construir experiencias de cliente sorprendente: El modelo Disney de para un servicio extraordinario ★★★★★ Valoración del speaker: 4.7/5		MORNING SESSION JUAN CARLOS ALCAIDE Fidelización y retención de clientes en un entorno Phygital: Cómo diseñar la relación con los clientes en una nueva realidad ★★★★★ Valoración del speaker: 4.5/5
	MID-MORNING SESSION PABLO FERNÁNDEZ Las 6 claves para rentabilizar y potenciar su cartera de clientes ★★★★★ Valoración del speaker: 4.7/5		CLOSING SESSION ALBERTO CROSTHWAYTT La nueva era del servicio: Cómo transformar sus clientes en socios ★★★★★ Valoración del speaker: 4.8/5

INFORMACIONES GENERALES

Fecha: 25 y 26 de octubre, 2022

Horario: 9:00 a.m. a 12:15 p.m.

Plataforma: Zoom

Inversión: US\$ 395.00

¡INSCRÍBASE HOY!

(809) 542-0126 • info@intras.com.do • www.intras.com.do



UPCOMING EVENT

BOOTCAMP PRESENCIAL

GESTIONANDO EL COMPROMISO DE LOS COLABORADORES CÓMO GARANTIZAR LA FIDELIDAD Y LA IDENTIFICACIÓN DE LOS COLABORADORES



EXPERTA

MARITA ABRAHAM

Destacada consultora, formadora, facilitadora, neurocoach y speaker internacional.

INFORMACIONES GENERALES

Fecha: 17 y 18 de noviembre Horario: 9:00 a.m. a 5:30 p.m. Modalidad: presencial Inversión: US\$ 845.00

¡INSCRÍBASE HOY! (809) 542-0126 • info@intras.com.do • www.intras.com.do



VIRTUAL EVENT

BEST OF THE BEST

COMUNICACIÓN QUE TRASCIENDE

SPEAKERS

DÍA 1



KICKOFF SESSION

TERESA BARÓ

Las claves de los comunicadores de alto impacto: Generando sinergia, integración y alineamiento a través de la comunicación



Valoración del speaker: 4.7/5



MID-MORNING SESSION

ANA SANTOS

La comunicación estratégica: Herramientas claves para lograr los objetivos



Valoración del speaker: 4.5/5

DÍA 2



MORNING SESSION

JULIO RODRÍGUEZ

Inteligencia narrativa: El storytelling como fortaleza comunicacional



Valoración del speaker: 4.5/5



CLOSING SESSION

R. YESID BARRERA

Comunicación efectiva en entornos retadores: Estableciendo procesos eficaces de comunicación, integración y alineamiento en los equipos de trabajo



Valoración del speaker: 4.8/5

INFORMACIONES GENERALES

Fecha: 10 y 11 de noviembre, 2022 Horario: 9:00 a.m. a 12:15 p.m. Plataforma: Zoom Inversión: US\$ 395.00

¡INSCRÍBASE HOY! (809) 542-0126 • info@intras.com.do • www.intras.com.do



¡El crecimiento de su empresa
es nuestra meta!

SOLUCIONES
IN-HOUSE[®]

- › Proyectos de acompañamiento transformacionales
- › Servicios de capacitación
- › Gestión de proyectos organizacionales
- › Servicios especiales
- › Digital Learning



Tel.: (809) 542-0126 • e-mail: ingrid.klavemann@intras.com.do

¿Necesita ampliar sus
conocimientos profesionales
fuera del país?

**Knowledge
Brokers**[®]
by INTRAS

Unidad de negocios de INTRAS que gestiona los programas y eventos con las más prestigiosas instituciones formativas, escuelas de negocios, firmas y empresas de capacitación a nivel global.

- Amplio catálogo de programas y de formatos a su disposición
- Seleccionamos y depuramos los mejores programas internacionales
- Asesoría y acompañamiento personalizado en el proceso de toma de decisión de las soluciones que más se adecúen a sus necesidades
- Garantía de calidad y efectividad de los programas



Tel.: (809) 542-0126 • e-mail: ingrid.klavemann@intras.com.do

SPONSOR



COLLABORATING COMPANIES



GESTION

MEDIA PARTNER

