

Deloitte.



Hacia una cultura de superación continua

Webinar

Facilitador de esta sesión

De Granada



Viviendo entre Sevilla,
Granada, Madrid,
Bruselas y Perú...

Me encantan las
hamburguesas y el
sushi...

Por eso...intento que
me guste también el
deporte

Ignacio Castillo

Director de Consultoría
de Human Capital en
Deloitte



UNIVERSIDAD
DE GRANADA



ESADE
Business School



Abbott

Deloitte.



Solidaridad Médica
E.T.P.A.



Ayer- Liderar en remoto: claves para hacer la vida mas fácil

Hoy- Gestión por retos y objetivos: cómo ser irresistible y generar pasión

¿Qué vamos a ver en esta sesión?

- 1 |  **El compromiso no se compra: ser irresistible**
- 2 |  **Crear una cultura de reto permanente y reconocimiento**
- 3 |  **Definir objetivos como arista necesaria para buscar el reto**



Ignacio Castillo
Director de HCAS

**¿Sabes cuántas
bombillas eres capaz
de encender?...**





**¿MISMA CADENA
HOTELERA?**



MELIÀ
HOTELS
INTERNATIONAL





**Olvidamos cosas, pero
NUNCA olvidamos...**

**CÓMO ME HAS
HECHO SENTIR...**

La gente valora lo mismo

Tiene buen trato y actitud contigo



Te hace sentir importante



Reconoce los errores



Trata de no transmitir tensión



Te transmite confianza



Transparencia



Te involucra



Profesionalidad y rigor



Te escucha



Genera buen clima



Es consistente



En los últimos 8 años

No ha cambiado la valoración media de la experiencia de empleado

Quiéreme



Comprometidos



Convencidos



Indecisos



Lo desconocen



En contra

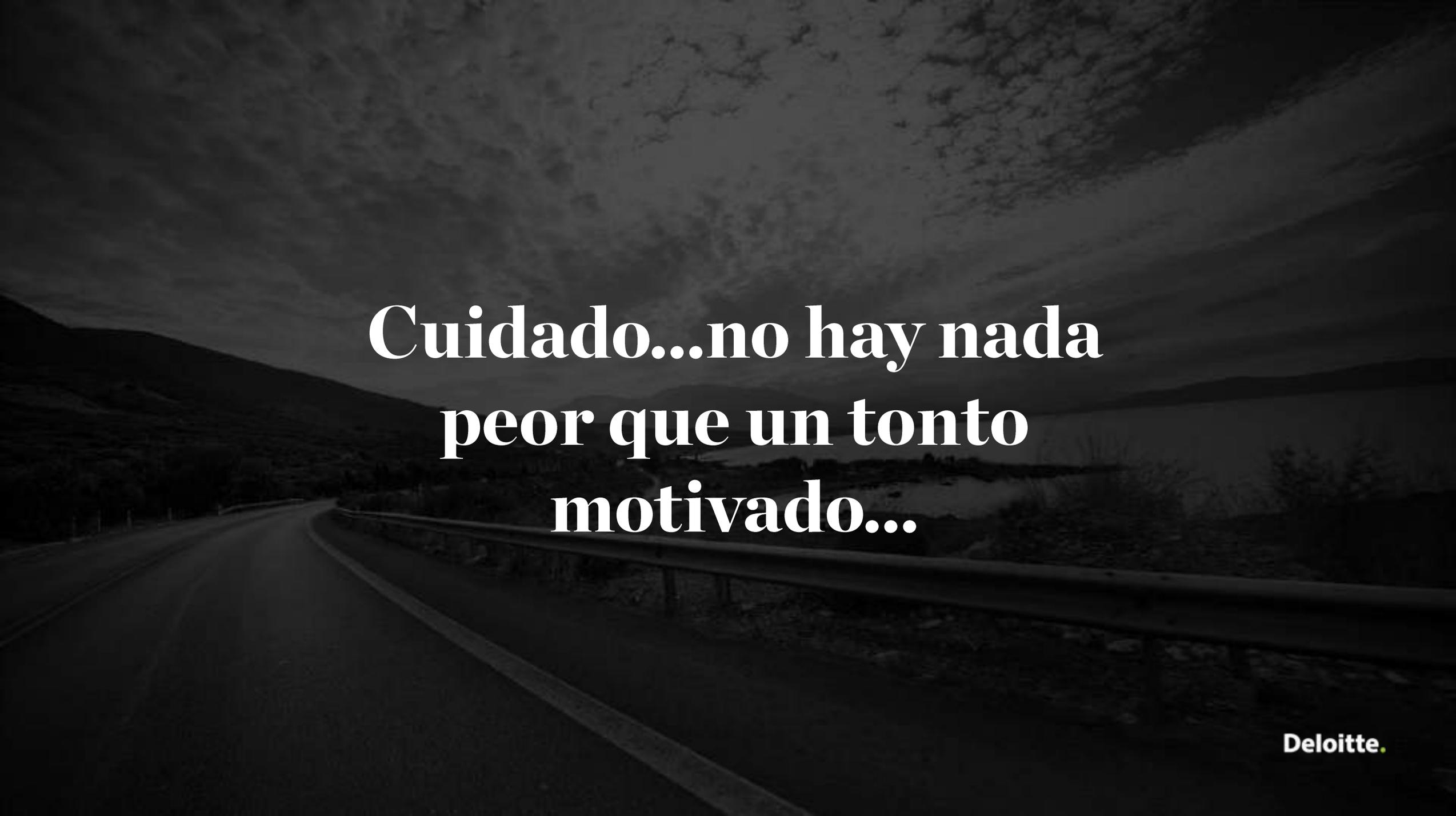






Comprometidos

**Preparado para
hacer lo
necesario y
conseguir los
objetivos**



**Cuidado...no hay nada
peor que un tonto
motivado...**

...Y es crítico escuchar, para así, saber en qué poner foco para fomentar una cultura orientada a desarrollo continuo

Escuchando a los empleados de organizaciones exitosas de diferentes sectores y países, hemos podido extraer **características que convierten una empresa en irresistible**



Habiendo valores necesarios para el éxito en el desarrollo organizacional....

Entorno de confianza

Tolerancia y empatía

Dejar "ser" y hacer

Resiliencia

Flexibilidad

Humildad

Adaptabilidad

A dark, atmospheric landscape featuring a winding road in the foreground, a lake in the middle ground, and mountains in the background under a cloudy sky. The scene is dimly lit, creating a somber and mysterious mood.

Hay una mala noticia...

Deloitte.

A dark, atmospheric landscape featuring a winding road in the foreground, a body of water in the middle ground, and mountains in the background under a cloudy sky. The overall tone is somber and contemplative.

Hay una buena noticia...

Deloitte.

Cuando hablamos de dar sentido, hablamos de aspiraciones...

Aspiración

Para quién

**Cómo
(estrategia)**

Capacidades

**Recursos o
sistemas**



Quiero ser la mejor liga del mundo



Calidad Percibida

A dark, atmospheric landscape featuring a winding road that curves into the distance. In the background, there is a body of water, possibly a lake or a wide river, surrounded by hills and mountains under a cloudy sky. The overall tone is somber and contemplative.

Conversaciones y hechos que importan...

METODO GROW

- 1. Goal (Objetivo)**
- 2. Reality (Realidad)**
- 3. Options (opciones)**
- 4. Way forward/Will (acción)**

El líder

... practica el **reconocimiento** y el **feedback**, involucrándose en su desarrollo y fomentando una actitud positiva

El líder

... **exige lo mejor** de las personas de su equipo buscando siempre la eficiencia, el aporte de valor y el **impacto en resultados**

RECONOCE EL TALENTO

- Cuando las personas del equipo hacen un **trabajo extraordinario** y se esfuerzan son siempre reconocidas.
- Las personas del equipo reciben **feedback frecuente** sobre cómo están haciendo las cosas.
- **Cuenta con el equipo invitándolo a participar** en la toma de decisiones.
- **Se preocupa por el desarrollo profesional** de su equipo, destacando los comportamientos a potenciar.

ORIENTADO A RESULTADOS

- **Exige mejorar a las personas del equipo que no dan lo mejor de sí mismas** impulsando a su corrección.
- **Toma decisiones de forma ágil** y siempre que es necesario, remata temas sin dejarlos en el aire.
- **Rompe inercias ya establecidas**, planteando nuevas formas de **actuar** en miras a incrementar la eficiencia.
- Busca el **impacto** en todas las acciones que emprende, su foco está claramente **orientado a la aportación de valor**.

A group of diverse people in a bright, modern office setting are celebrating. They are high-fiving and smiling, conveying a sense of achievement and teamwork. The scene is captured in a blue-tinted, semi-transparent style.

MARCAR OBJETIVOS (Orientación a resultados)

Comportamiento:

Exige mejorar a las personas del equipo que no dan lo mejor de sí mismas impulsando a su corrección

Exige a tu equipo ¡Saca lo mejor de ellos!

- Define bien cuál es el objetivo y asegúrate que se comprende. Sé concreto
- Genera compromiso en tu equipo. Escribe compromisos conjuntos para llegar a los resultados
- Establece puntos de seguimiento para valorar el avance
- Muestra a tu equipo los resultados de un trabajo bien hecho. Muéstrales el impacto económico del mismo
- Adáptate al colaborador. Ten en cuenta la energía del colaborador a la hora de exigir

Antes de exigir, reflexiona sobre las preferencias de tu equipo, para conseguir sacar lo mejor de ellos

Comportamiento:

Busca el impacto en todas las acciones que emprende, su foco está claramente orientado a la aportación de valor

La creación de valor requiere un **esfuerzo**

1. Evalúa las acciones que haces y elimina aquellas que no aportan valor. Pon foco en lo importante
2. Delega actividades y decisiones. Ayuda a tus colaboradores a aportar valor
3. Crea una Visión a FUTURO (Concreta, inspiradora, retadora)
4. Traslada la visión a tus colaboradores. Hazles ver el impacto de sus acciones en los clientes y/o en los resultados
5. ¡Ve siempre un paso más allá! No tengas miedo de proponer nuevas iniciativas
6. Pon en marcha las iniciativas y... ¡Crea valor!

Focaliza y prioriza para llegar a tu objetivo

Comportamiento:

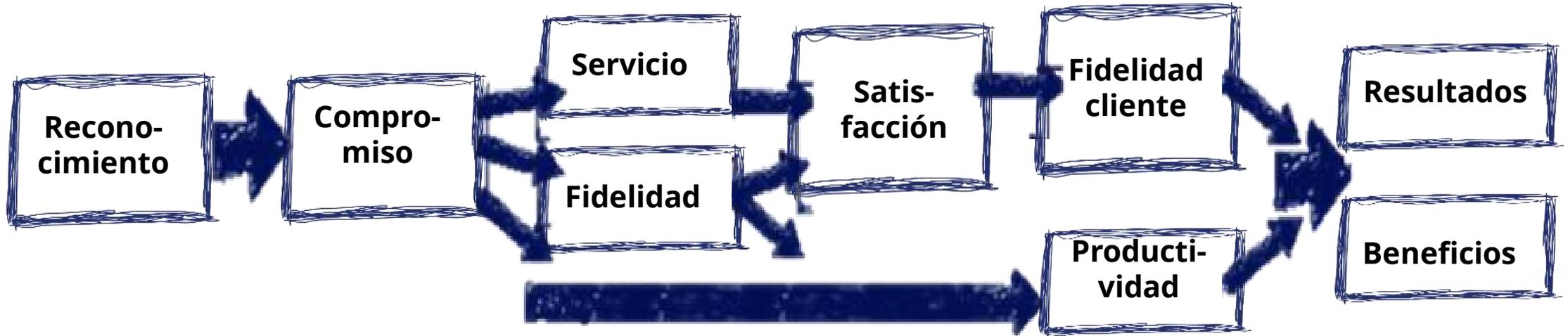
Rompe determinadas inercias ya establecidas, planteando nuevas formas de actuar en miras a incrementar la eficiencia

Para mejorar continuamente... ¡Reinvéntate!

1. Pide opinión sobre cómo estás haciendo las cosas. ¡Se abierto al feedback!
2. Investiga otra forma de hacer las cosas. ¡Sé Curioso!
3. Piensa por dónde empezar. ¿Qué puedes mejorar?
4. Piensa alternativas para el cambio. Realiza un brainstorming con el equipo
5. Piensa un plan de acción concreto (tareas, fechas y persona encargada de hacerlo)
6. Involucra al equipo en el cambio. Asígnales retos y tareas.

Sal de la zona de confort y descubre dónde está el verdadero éxito

Las empresas con mejores resultados poseen un elemento que las une: una cultura de reconocimiento. (Gallup)

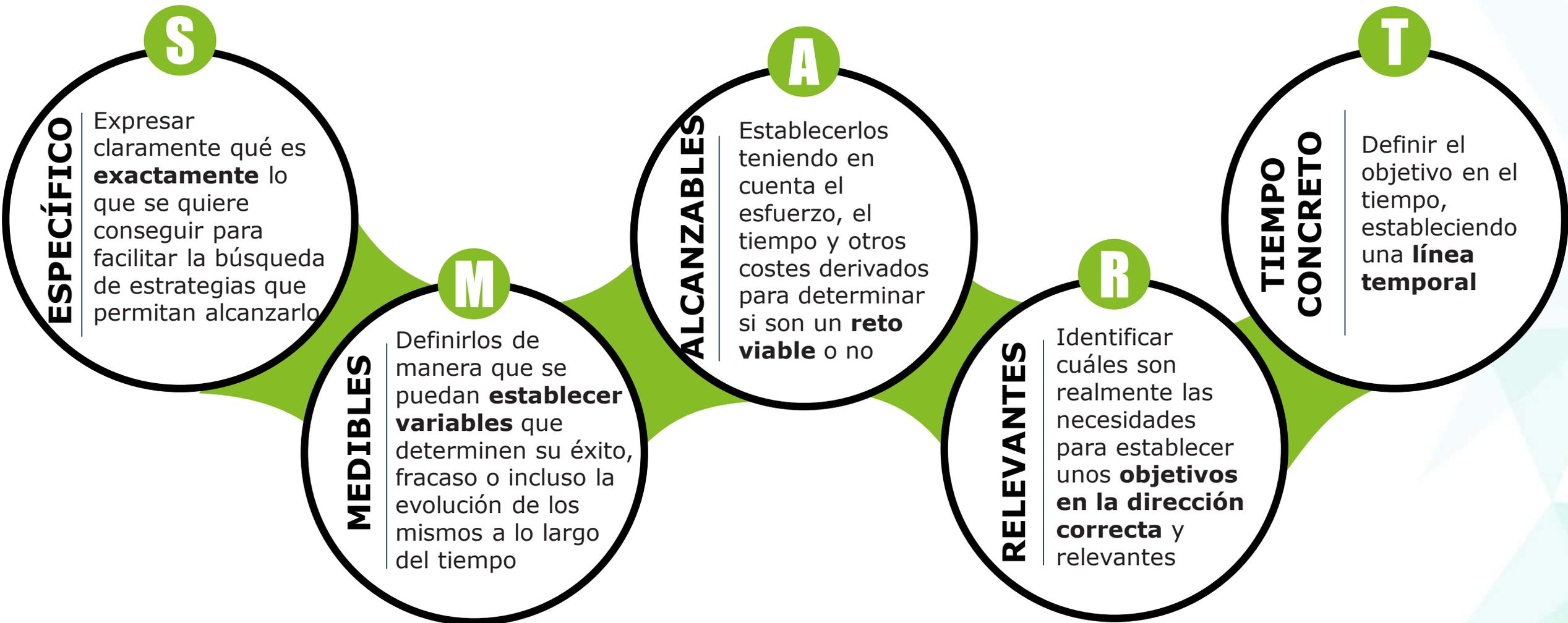


“Tómame el tiempo para reconocer a tus empleados y ellos te corresponderán de mil maneras” Bob Nelson

¿Cómo trasladar esta nueva cultura a mis equipos?

Una herramienta de gran utilidad es la metodología de los Objetivos SMART

S M A R T



A group of diverse people in business attire celebrating and high-fiving each other in a bright, modern office setting. The image is overlaid with a blue tint. The word "RECONOCIMIENTO" is written in white, bold, uppercase letters across the center, with a horizontal line underneath it.

RECONOCIMIENTO

Gracias al Feedback continuo se reduce el "tiempo de entrega" y se acelera la aportación de valor

Gestión tradicional



Gestión por feedback



Quiero más color!



Más definición del contorno



Mejor resolución



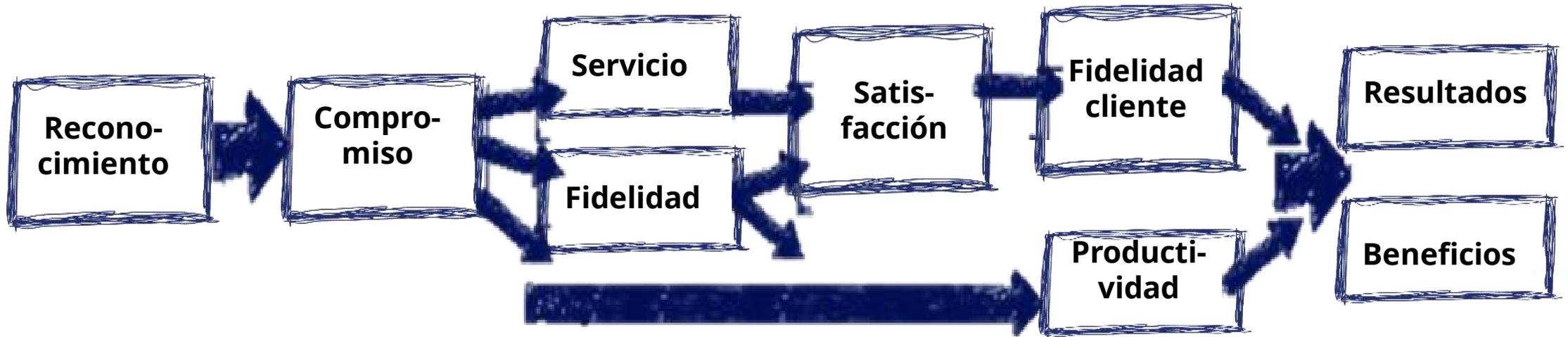
¿QUÉ ES?

Cuando hablamos de Reconocimiento, hablamos de celebrar los logros y reconocer el esfuerzo.

El reconocimiento, además de ser un potente motivador, consigue crear una conexión emocional trabajo y se promueve la cultura de empresa.



Las empresas con mejores resultados poseen un elemento que las une: una cultura de reconocimiento. (Gallup)



“Tómame el tiempo para reconocer a tus empleados y ellos te corresponderán de mil maneras” Bob Nelson



EL IMPACTO DEL RECONOCIMIENTO

Trabajar la importancia del reconocimiento a través del efecto Pigmalión y cómo nos adaptamos a cada energía para reconocer eficazmente

“Cuando las personas del equipo hacen un trabajo extraordinario y se esfuerzan son siempre reconocidas.”

Efecto Pigmalión



-
- Capacidad de influencia en el rendimiento de los demás
 - Nuestras expectativas hacia nuestros colaboradores influyen en su desempeño
 - Nuestras expectativas se manifiestan en nuestros comportamientos. Importancia del Reconocimiento.
-

Comportamiento:

Cuando las personas del equipo hacen un trabajo extraordinario y se esfuerzan son siempre reconocidas

El Reconocimiento excelente es...

1. Inmediato. Sobre hechos recientes. ¡No dejes pasar más de 24 horas!
2. Concreto. Aporta detalles, hechos concretos, comportamientos.
3. Tangible. De palabra pero también vía email. ¡Deja huella!
4. Espontáneo. Sé sincero y habla desde el corazón.
5. Personalizado. Si felicitas a más de una persona, nómbralos a todos. Si es individual, no olvides su nombre.
6. Significativo. Reconoce con sentido y coherencia.
7. Adecuado. Siempre que haya un motivo para reconocer, ¡reconoce!

Reconocimiento en el equipo = motivación constante

Comportamiento:

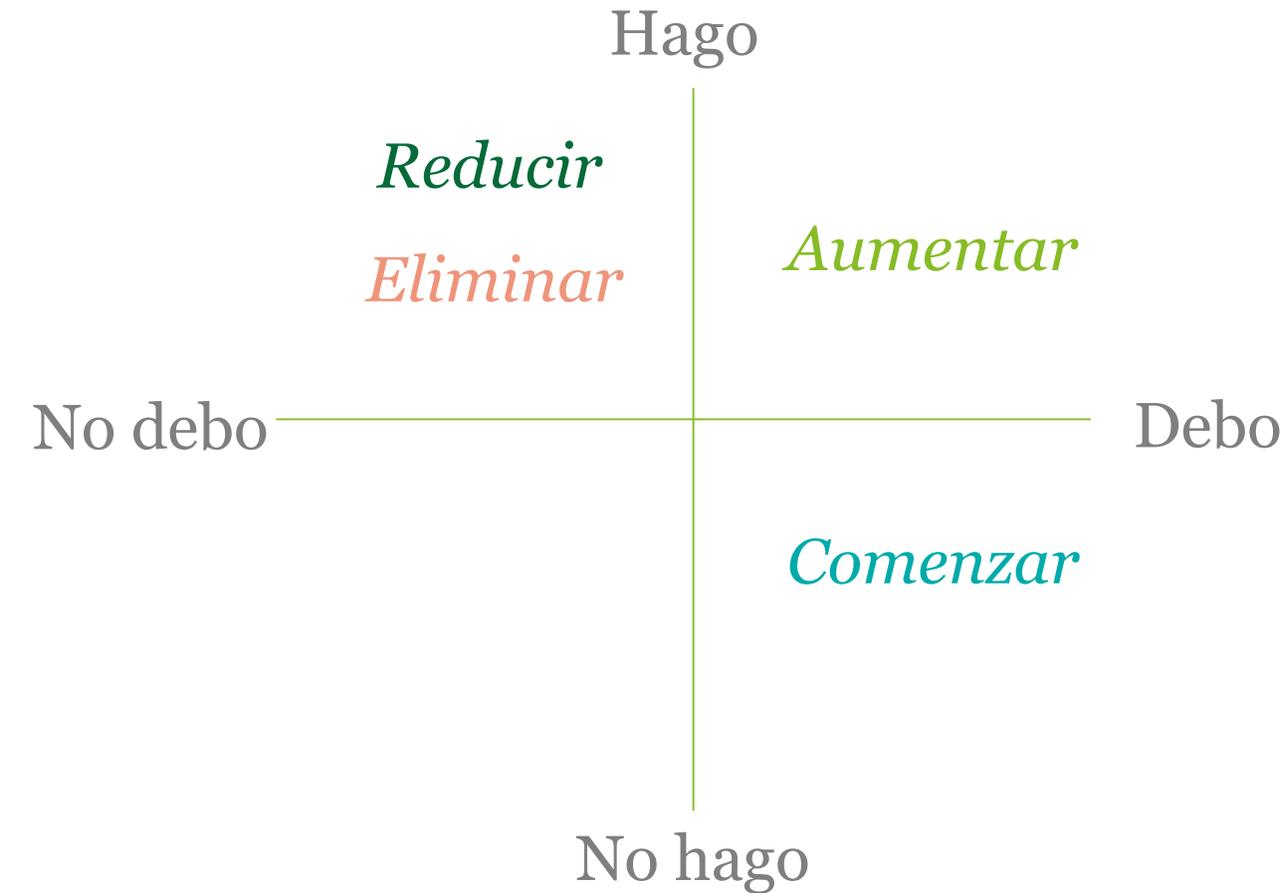
Se preocupa por el desarrollo profesional de su equipo, destacando los comportamientos a potenciar

Para desarrollar a tu equipo...

1. Escucha a tus colaboradores. ¿Qué expectativas de desarrollo tienen?
2. Piensa como puedes darle apoyo. Formación, interés que les prestas, supervisión.
3. Ayúdalo a enriquecer su perfil profesional. ¡Sé generoso si hay otras oportunidades o nuevos retos en otros departamentos / regiones / áreas!
4. Siéntate con ellos y desarrollad un plan de acción.
5. ¡y no te olvides de hacer seguimiento de los objetivos y retos marcados!

Un reto alcanzable y que suponga un desafío es uno de los principales motivadores

PLAN DE ACCIÓN (CREA)



Comenzar

Comportamientos o acciones que hoy no llevas a cabo y que tienes que incluir en tu día a día para encajar en la forma de trabajar con tu colaborador.



Reducir

Comportamientos, acciones o sensaciones y emociones que tienes que reducir de tu día a día para conseguir los objetivos a través de tus colaboradores.



Eliminar

Comportamientos o acciones que hoy practicas y que tienes que eliminar de tu día a día ya que no aportan valor en la relación con tu colaborador



Aumentar

Comportamientos, acciones o sensaciones que tienes que potenciar ya que fortalecen la relación con el colaborador

PLAN DE ACCIÓN (GWAVE)

¿Por qué?

Datos que indican porqué debo conseguir el objetivo. Explicación

Acciones

Qué acciones llevaré a cabo para conseguirlo



Conseguir Apoyo

Quién/qué puede ayudarme a conseguirlo

Visualizar

Cómo me sentiré cuando lo haya conseguido. Qué beneficios me aportará

PLAN DE ACCIÓN



¿Por qué?



Acciones



Visualización



Conseguir apoyo



Comenzar

¿Qué vas a empezar a poner en marcha para encajar en la forma de trabajar con tu colaborador?



Reducir

¿Con qué frecuencia vas a reducir conductas que no aportan a la relación con tu colaborador?



Eliminar

¿Qué rutinas vas a dejar de poner en práctica?



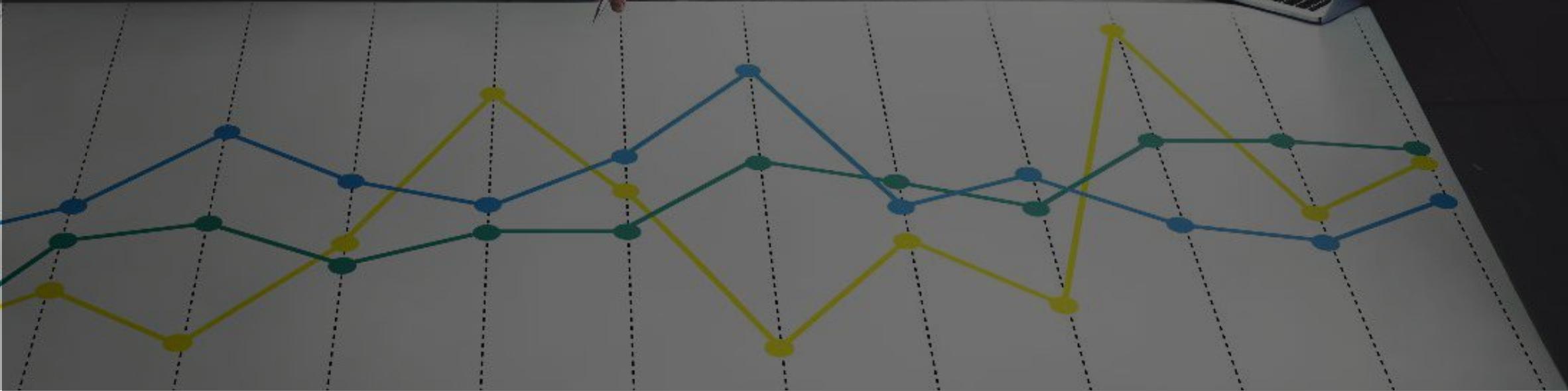
Aumentar

¿Qué capacidades/habilidades vas a potenciar que fortalecen la relación con tu colaborador?

	¿Por qué?	Acciones	Visualización	Conseguir apoyo
Comenzar				
Reducir				
Eliminar				
Aumentar				

“Trata a los demás como ellos quieren ser tratados”

¿Preguntas?



Deloitte.

¡Gracias por vuestra participación!



Ignacio Castillo

Director de Human Capital en Deloitte

igcastillo@deloitte.es

+34 625 08 14 47

Linkedin

