

## LA ANALOGIA CON LOS EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO

¿Que tienen en común Salvador Cabañas (futbolista) y Gabrielle Gilford (congresista por el estado de Arizona)? La respuesta es que ambos sufrieron un atentado, que los dos estuvieron en requerimientos críticos entre la vida y la muerte y que ambos milagrosamente sobrevivieron a disparos en la cabeza... pero ¿y que tiene que ver este ejemplo con una empresa?... la similitud está en que muchas empresas de diferentes tipos a nivel mundial pueden estar en requerimientos críticos, es decir en etapas de vida o muerte y de que todas desean sobrevivir.

Algunos de los requerimientos y retos actuales que viven las empresas son:

- Orientadas al cliente
- Eficientes en costos
- Rápida y flexibles
- Proceso de mejora continua

Por lo tanto las empresas deben de trabajar optimizando al máximo todos sus recursos y especialmente el recurso humano. ¿La realidad?, todos lo sabemos la gran mayoría de las empresas mexicanas son pymes y en muchas ocasiones son administradas por familiares y amigos que difícilmente aplican los atributos de los equipos de alto rendimiento porque están concentradas en sobrevivir

¿Y que es un equipo de alto rendimiento? Es un grupo de personas comprometidas que coordinan y canalizan su energía, que comparten responsabilidad y que trabajan concentradas en un propósito común. Es decir que el equipo de alto rendimiento también conocido como sinérgico desarrolla acciones simultaneas que tienen en su conjunto un efecto total mayor que la suma de sus efectos individuales en donde  $2 + 2$  es igual a 16.

¿Pero de donde salen la formula y el resultado? La respuesta está en que todas las personas tenemos cuatro tipos de energías que utilizamos a la hora de trabajar, es decir:

- Energía física: que es la energía empleada haciendo trabajo muscular, ejemplo: caminar, moverse para atender al cliente, trasladarse, etc.
- Energía Mental: es la energía utilizada en el trabajo cerebral, ejemplo: Planificar, resolver problemas, escribir, desarrollar reportes, etc.
- Energía Emocional: es la chispa, la bujía, es la energía responsable de los logros y de los fracasos, se alimenta de inteligencia emocional.
- Energía del Espíritu: se puede comparar con la electricidad y aunque el nombre da la sensación de religión, la realidad es que la energía espiritual se produce por el entusiasmo, es aquella en donde la persona se siente motivada, llena de recursos y trabaja con decisión.

La suma total de las energías produce la sinergia, lo contrario; la dispersión produce la entropía... es por ello que al utilizar dos personas sus cuatro energías se cumple la fórmula de  $2+2$  son 16.

### **Barreras naturales para trabajar en equipo:**

Pueden ser innumerables desde estar geográficamente separados los equipos hasta las más comunes como son:

- Individualismo. Se da cuando el protagonista es muy hábil o muy bueno para el desarrollo de las tareas y no se acostumbra ni a trabajar, ni a depender de otros.
- Percepciones diferentes. Se da cuando las personas distorsionan lo que ven, o que interpretan y es por ello que muchas veces las personas no quieren trabajar con otros porque los consideran poco efectivos o poco inteligentes, etc.
- Independencia. Es cuando las personas no miden el efecto de sus acciones y se olvidan que las mismas pueden afectar o impactar el trabajo de los demás.

- Las creencias. Estas vienen acompañadas con formas de pensar o de sentir e influidas por los pensamientos, la religión, los estudios, las preferencias políticas y hasta las edades de las personas.

### **Cuáles son los atributos de los equipos sobresalientes:**

El Ing. Ernesto Buenrostro en su libro: Control total de la calidad a su alcance, realizó un estudio entre los equipos sobresalientes en el ámbito deportivo, con la intención de poder aplicar dichos atributos o características para desarrollar equipos de trabajo de alto rendimiento, estas son algunas de las características que encontró en los equipos de deportes:

1. **Desde su directiva y su entrenador, son triunfadores.** Que sucede en la vida real cuando un equipo deportivo no cumple con sus objetivos ¿A quién es al que despiden primero? La respuesta: Al técnico, ¿el porqué? Es porque regularmente con un cambio de estilo de liderazgo el desempeño mejora. En las empresas pymes se antoja muy difícil que esto suceda porque regularmente el propietario es el director técnico; por lo tanto este atributo puede mostrar al director la importancia y la *responsabilidad* de su liderazgo que inicia con la preparación y sobre todo con la actitud.
2. **Tiene un sistema, no dependen de individualidades.** Esto quiere decir que independientemente de la presencia o ausencia del líder, los colaboradores deben de tener como guía los principios no las personas. Por eso se vuelve imprescindible: metas y objetivos claros, indicadores, las políticas, los programas de trabajo.
3. **Seleccionan cuidadosamente a sus integrantes.** Claro, se entiende que en un equipo de deportes los integrantes deben de ser adecuadamente seleccionados bajos ciertos requerimientos, capacidades, habilidades y comparándolo con la empresa puede ayudarnos a tomar la decisión de no confundir lo afectivo con lo efectivo a la hora de seleccionar las posiciones de los colaboradores de una empresa. Ya que ser cónyuge, hijo o hermano del empresario muchas veces más que ser efectivo puede ser un obstáculo para la empresa por la carga emocional que significa la relación familiar.
4. **Los jugadores suelen permanecer en el equipo varios años.** De los atributos en común con los equipos sobresalientes, este puede ser el más fácil de cumplir, la familia siempre estará ahí, bueno esto es lo que se supone debiese de pasar, y se requiere de mucha madurez para que la familia actúe con objetividad a la hora de que el papa o quien juegue el rol de director de la instrucciones y que no se tomen las ordenes como algo personal.
5. **Se mantiene un clima de disciplina (dentro y fuera).** En cuanto a la empresa el clima de disciplina incluye no solo el cumplimiento de metas, sino de horarios de reglas de servicio al cliente, de entrega de trabajos, etc.
6. **Insisten en el entrenamiento básico, aunque sean expertos.** Esto es más importante de lo que se piensa la profesionalización que da la capacitación. Hay una anécdota que ilustra este punto, cuando Plácido Domingo unió las voces de Luciano Pavarotti, José Carrera y él mismo en un espectáculo que se le llamo: Los tres tenores muy poca gente sabía que ellos no podían haber ensayado sus números con mucha anticipación puesto que vivían en diferentes países, sin embargo la belleza de sus voces y el espectáculo fue insuperable ¿Cómo lo hicieron?, ¿Dónde estuvo el secreto? R. Había algo muy importante un director de orquesta y las partituras que los fueron llevando al éxito ya conocido.  
Esto traducido a una pyme puede significar la importancia del director y del entrenamiento básico aunque sean expertos.

7. **Sólo juegan los más aptos.** Definitivamente este principio aplica en las empresas pero la aptitud es importante pero la buena actitud es indispensable.
8. **Planean cada juego y no subestiman a sus contrincantes.** Traducido a la empresa es trabajar dando satisfacción al cliente sin perder de vista la satisfacción del cliente ya que cada vez la competencia es más agresiva y el cliente puede llegar a ser muy infiel.
9. **Después de cada partido analizan y critican lo que hicieron mal.** En las Vegas Nevada, durante muchos años dos magos extraordinarios llamados Siegfried y Roy mantuvieron lleno total en sus presentaciones ¿Cuál era el secreto de su éxito? R. No era un solo factor sino muchos como por ejemplo: Un espectáculo continuamente actualizado, trabajaban con leones blancos, magia y belleza de escenario pero lo más seguro es que parte de su éxito consistía en que al final de cada función el equipo completo realizaba juntas de trabajo en donde analizaban y corregían y se reinventaban continuamente.
10. **Tienen datos sobre el desempeño de cada jugador.** No sólo para sanciones sino al contrario para reconocimientos, este puede ser totalmente aplicable a una empresa.
11. **Trabajan con lealtad y compromiso.** Los equipos sobresalientes tienen y le dan vida a sus valores, viven sus himnos, sus juramentos y sobre todo tienen muy claro el objetivo de que para ganar un campeonato se tiene que ganar primero el partido; esto es el trabajar el día a día con calidad.

### **SUGERENCIAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA SINERGIA:**

El líder puede lograrla sinergia independientemente del tamaño de su empresa aplicando el concepto

#### **Que empiece por mí:**

1. Valorar las diferencias y desarrollar un buen clima en la organización.
2. La buena comunicación que inicia con un lenguaje proactivo.
3. El mantener vínculos especialmente en la solución de problemas.
4. Evitar caer en los puntos ciegos y buscar activamente la retroalimentación para mejorar.
5. El trabajar con lealtad viviendo los valores del equipo.
6. El entender que *ninguno de nosotros es más fuerte ni más inteligente que todos nosotros.*
7. El trabajar con optimismo y con fe en los resultados de cada día.

*¡Para hacer que las cosas buenas nos sucedan!*

**Autor: Lic. Conchita de Rosas**  
**Directora de AEP Capacitación y Productividad, SC**  
**aepcapacitacion@yahoo.com.mx**  
**Teléfono: 215 5040**

**Abril 2015**