



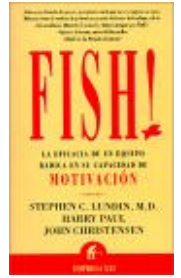
Resumido.com

Libros de Gerencia Resumidos

FISH!

Una extraordinaria forma de subir el ánimo y mejorar los resultados

Por Stephen C. Lundin, Harry Paul y John Christensen



RESUMEN EJECUTIVO

Mary Jane Ramirez ha sido nombrada gerente del “basurero de energía tóxica”, departamento en crisis temido y odiado por todos. Allí todo se atasca o retrasa, los empleados siempre están desanimados y poco interesados. Ramirez debe encontrar nuevas soluciones o fracasar como lo han hecho sus predecesores.

Durante sus almuerzos, Mary Jane descubre una pequeña pescadería, donde el ambiente de trabajo es completamente distinto. Los empleados se divierten, los clientes están encantados y en consecuencia, venden más pescados que nadie.

Los pescaderos-consultores le ayudan a Mary Jane a descubrir los cuatro secretos para crear ambientes positivos y productivos:

- 1.- Siempre se puede escoger cómo hacer el trabajo
- 2.- A jugar: se puede divertir mientras se trabaja
- 3.- Alégrole el día a los clientes: comprométalos
- 4.- Esté siempre presente: empleados comprometidos

Esta poderosa fábula comenzó como una película orientada a la capacitación de gerentes; posteriormente vino el seminario del mismo tema. Pero más que un libro, video o seminario, es una filosofía de vida: se puede ser exitoso y serio sin dejar de ser divertido y disfrutar lo que se hace. Esta filosofía tiene cabida a nivel personal, familiar, escolar y laboral.

La historia de Mary Jane

Mary Jane Ramirez vivía feliz en California del Sur, con su esposo Dan y sus dos hijos Stacy y Brad. Todo era perfecto, hasta que su esposo recibió una magnífica oferta laboral de Microrule, empresa ubicada en Seattle. Poco tiempo después, toda la familia se había mudado a esta ciudad.

Dan comenzó a trabajar en su nuevo empleo. Mary Jane, por su parte, consiguió un muy buen trabajo como supervisora del área de servicios internos en “First Guarantee Financiera”, institución financiera de amplio prestigio en Seattle.

Aunque echaban de menos a California, Mary Jane, Dan y sus hijos estaban muy a gusto con su nueva vida.

Cuando aún no tenían un año en Seattle, Dan fue ingresado en una clínica por la rotura de una aneurisma. Falleció horas después sin haber recuperado la conciencia. No tuvo tiempo de despedirse.

Mary Jane se dedicó a su trabajo, pero aún pensaba en Dan y en la vida que iban a vivir juntos en Seattle. Dos años después de su muerte, aún sentía una enorme tristeza cuando pensaba en él. Pero ella sabía que era importante seguir adelante.

First Guarantee Financiera

La vida laboral de Mary Jane era satisfactoria. Se había ganado una gran fama como gerente competente y respetada. Su departamento era uno de los que más rendía en la empresa.

Mary Jane era una excelente jefa. Escuchaba con atención los problemas y sugerencias de los miembros de su equipo. En consecuencia, era querida y apreciada. Sus empleados y colaboradores disfrutaban trabajar con ella.

En la tercera planta funcionaba un departamento que contrastaba con el de Mary Jane. Era conocido como el “botadero de energía tóxica”, porque parecía faltar vida. Los empleados allí eran conocidos por ser desagradables, lentos, negativos y apáticos.

Desafortunadamente, era el departamento donde se procesaban la mayoría de las transacciones de la empresa, por lo cual casi todos tenían relación con él. Expresiones como “no responden”, “son lentos” y “pérdida de tiempo” eran muy comunes al hablar de la tercera planta.

Mary Jane se sorprendió cuando su jefe le informó que había sido ascendida a gerente de operaciones a cargo del equipo del tercer piso. Luego del impacto inicial de la noticia, un sentimiento de temor la invadió; ella era la tercera persona que había sido promovida a ese cargo en menos de dos años.

La tercera planta

Las primeras cinco semanas que Mary Jane pasó en esa planta fueron difíciles. Se dedicó a entender el trabajo y a la gente.

Se dio cuenta que los 30 empleados de ese piso se merecían la reputación que tenían: Bob, por ejemplo, dejaba que el teléfono sonara 7 veces antes de atender. Marta colocaba pedidos

Resumido.com selecciona, traduce y resume los mejores libros de gerencia, para promocionar la lectura del tema en Ibero América. En apenas 30 minutos nuestros clientes pueden captar las ideas principales de un libro y decidir si desean adquirir el libro completo.

Para más información visite: www.resumido.com

urgentes de último “por error”. Siempre había alguien durmiendo en el salón de receso. Los teléfonos de servicio al cliente no eran atendidos antes de las 9:30a m, porque los empleados llegaban tarde.

Describió la situación en su diario como treinta empleados que trabajan una jornada corta, por un sueldo bajo. Muchos llevan años trabajando a este ritmo y están aburridos. Si alguna vez estuvieron motivados, ya no lo están. El ambiente es tan depresivo que los empleados nuevos se desaniman rápidamente.

Mary Jane no sabía que hacer – pero sabía que tenía que hacer algo y pronto.

Existía algo en común entre sus empleados y ella: la mayoría de ellos necesitaba el empleo; estaban allí por tres razones: salario, seguridad y beneficios.

Ella cuestionó la idea de la seguridad en su empresa. ¿Acaso ellos sabían que la seguridad a la que se aferraban podía ser simplemente una ilusión? ¿Se daban cuenta hasta qué punto las fuerzas del mercado están constantemente redefiniendo a la industria? ¿Entienden que todos necesitamos cambiar, para que la empresa pueda competir en un mercado de servicios financieros que se consolida rápidamente?

Mary Jane conocía las respuestas: no, no, no, no. Con tristeza, llegó a la conclusión de que ellos no estaban conscientes de nada de esto. Todos cumplían con su trabajo, esperando que su jubilación llegara antes que los cambios. Pero sobretodo se dio cuenta que no tenía idea de cómo hacerles entender estos hechos a sus empleados.

Inmediatamente el teléfono la devolvió al presente: había desaparecido el expediente de un cliente importante; un empleado de otro departamento montó una escena desagradable por no haber sido atendido; a alguien del departamento jurídico le colgaron el teléfono tres veces. Ante tantos problemas, decidió salir a almorzar.

El “botadero de energía tóxica”

Estaba a punto de salir cuando su jefe Bill la llamó por teléfono. Bill tenía una justa fama de ser desalmado. Acababa de regresar de una reunión con su jefe, en la cual el tema del tercer piso, el “botadero de energía tóxica”, fue tratado como el problema de gerencia más grave de la compañía.

Bill quería saber si ella ya había podido resolver las cosas de alguna manera. “¿resolver los problemas en sólo cinco semanas?” pensó Mary Jane. Fijaron una reunión en la oficina de Bill a las 2:30 p.m. para discutir el asunto.

Ella no tenía idea de qué iba a decir en la reunión con el jefe, lo único que podía pensar era en las palabras “botadero de energía tóxica”. Era claro que aún no tenía dominio de la situación y no estaba preparada para tal encuentro, así que decidió que la única cosa realmente razonable por hacer en ese momento era irse a almorzar.

La pescadería de Pike Place

Mary Jane no almorzaba en la cafetería desde hacía cinco semanas; se deprimía cada vez que escuchaba hablar de los pecados y quejas del tercer piso. Almorzaba entonces en la zona portuaria cercana.

Pero ese día cambió su rutina y se dirigió a Pike Place, conocido mercado de pescado. Se quedó perpleja al encontrar una gran cantidad de personas bien vestidas reunidas alrededor de uno de los puestos de pescado. Escuchó a un pescadero gritar “¡Buenas tardes, señoritos de yogurt! De repente, decenas de personas sonrientes alzaron sus vasos de yogurt. “Dios mío” -pensó Mary Jane- “¿dónde estoy metida?”.

Lo siguiente que vio fue un pescado volando por el aire. Un empleado recogió un salmón, se lo lanzó a otro y gritó: “salmón volando a Minesota”. Del otro lado se encontró con otro empleado bromeando con un niño, con la boca de la cabeza de un pescado, como si fuese un ventrílocuo. Cerca de la caja, un tercer empleado hacía malabarismos con cangrejos. Quedó impresionada con la energía y la alegría de los empleados, así como encantada con las risas de los clientes.

Se dio cuenta que las personas del yogurt no estaban allí para comprar pescado –eran espectadores.

Fue entonces cuando conoció a Lonnie, uno de los pescaderos. Lonnie le preguntó si era su primera vez ahí. Mary Jane, a pesar de que no solía hablar de sus problemas laborales con extraños, le contó todo sobre el “botadero”.

Al terminar su historia, Lonnie le dijo que trabajar en el mercado de pescado le había cambiado su visión de las cosas, ya que antes su vida era un verdadero desastre. También le dijo algo sorprendente, “al principio el mercado era tan aburrido, monótono y pesado como el botadero de desperdicio tóxico” del que ella ahora estaba a cargo.

Lonny le dijo que había un secreto en el mercado y le pidió que regresara al día siguiente si quería aprender más.

Los secretos de Fish!

Secreto 1: Siempre se puede escoger cómo hacer el trabajo

Mary Jane almorzó con Lonnie al día siguiente. El le dijo que cualquier trabajo tenía sus partes monótonas, pero que el secreto para hacer que el trabajo fuera excitante, no se hallaba en el trabajo en sí, sino en uno mismo. La lección más importante que Mary Jane debía aprender del mercado de pescado era que “siempre se puede escoger la forma en que uno realiza su trabajo, incluso cuando no existen muchas posibilidades en el trabajo en sí”.

Mary Jane entendió que todo era cuestión de actitud. Recordó entonces las cenas en casa de su abuela cuando era niña, y cómo ésta hacía que todos los nietos ayudaran a lavar los platos. A

nadie le gustaba hacerlo, pero su abuela hacía parecer que todo fuese tan divertido, que si no la ayudaban, todos se sentían excluidos.

Lonnie le dijo que el secreto de la pescadería tenía tres elementos más, pero la actitud era el principio esencial.

Secreto 2: Divertirse mientras se trabaja

Cuando Mary Jane visitó de nuevo el mercado, llevó a sus hijos. Lonnie hizo que se divirtieran mucho, los involucró activamente en el trabajo del mercado. Luego de un rato, ellos dos se sentaron a conversar de nuevo.

Cuando Mary Jane le preguntó a Lonnie cuándo le diría los otros secretos, él le contestó que le preguntara a sus niños acerca de su visita al mercado. Al hacerlo, su hijo –Brad- le dijo el segundo secreto: ¡Me encanta como juegan aquí!

Lonnie le enseñó a Mary Jane que con un pequeño esfuerzo, cualquier empresa podía aprender que, aunque el trabajo era un asunto serio, la gente se podía divertir mientras lo realizaba. Ella sabía que podía intentar que el tercer piso se divertiera y se pusiera a jugar mientras trabajaba.

Secreto 3: Alégrole el día a los clientes: comprométalos

Lonnie le dijo que el tercer secreto era estar centrado en el cliente. Los clientes debían sentirse tan bien en el ambiente de trabajo como los empleados mismos. El tercer secreto es entonces alegrarles el día. La clave para alegrarle el día a un cliente es hacerle sentir comprometido.

En la pescadería, los trabajadores comprometen a los clientes sonriéndoles, invitándolos a sumarse a la diversión, y arrojándoles pescados. Mary Jane presintió que este secreto sería más difícil de aplicar en su empresa, pero estaba segura que el tercer piso lo lograría.

Secreto 4: Esté siempre presente: empleados comprometidos

Lonnie le reveló luego el cuarto secreto tomando chocolate caliente en un café cercano. Este secreto también giraba en torno a los clientes. Requería que los empleados estuvieran bien comprometidos con su trabajo; pero aún había más, ellos necesitaban centrarse en el cliente al mismo tiempo que se concentraban en sus labores.

Mary Jane comprendió claramente lo que Lonnie trataba de decirle; ella recordaba su experiencia en una tienda local, en donde los empleados se divertían mientras trabajaban, pero no la involucraban a ella, la clienta.

El cuarto secreto del mercado de pescado era: estar siempre presente.

Mary Jane había comprendido por completo la filosofía del pescado, lo único que le restaba era llevarla a su compañía y probarla con sus empleados.

Implantación

Mary Jane pensó que la mejor forma de implantar la filosofía de FISH! era que sus empleados la vieran con sus propios ojos. Es así como dividió su personal en dos grupos para visitar la pescadería. Posteriormente, sostuvo reuniones con ellos para discutir lo que habían aprendido durante la visita. Los empleados indicaron que deseaban que el grupo fuera tan divertido como la pescadería - ella estuvo de acuerdo, así que elaboró un esquema de la filosofía de FISH! para ellos.

Le pidió a cada uno que pensara en los cuatro secretos durante el fin de semana, y que trajeran sus ideas y comentarios por escrito para compartirlos en la siguiente reunión.

El lunes por la mañana, Mary Jane no se sorprendió al escuchar que muchos de los miembros del grupo fueron de nuevo al mercado de pescado el fin de semana. Internamente estaba sumamente complacida.

Pidió a todos que comentaran al respecto. Una de las empleadas, Stephanie dijo: “nosotros también podemos limpiar nuestro botadero de energía tóxica porque no existe ninguna garantía de que nuestro próximo empleo sea diferente a éste”.

Mary Jane concordó con ella, si los pescaderos podían hacerlo, todo el tercer piso también. Fue así como el grupo decidió dividirse en cuatro equipos; cada uno se responsabilizó por implantar un elemento de la filosofía. A cada equipo le dieron seis semanas para preparar una presentación sobre la aplicación de la idea.

El equipo de “*la diversión en el trabajo*” presentó primero. Dividieron su presentación en dos elementos: los beneficios de jugar y su implantación. Los beneficios de jugar fueron colocados en pequeños círculos en el piso del salón de reuniones, y jugaron “círculos musicales” (como el juego de niños, las sillas musicales). Cuando la música paraba de sonar, la persona que estuviera parada debía leer lo que decía el círculo. Luego que todos jugaron, cada miembro del equipo presentó sus ideas para implementar la diversión mientras se trabaja.

El equipo de “*proporcionar alegría*” presentó después. Mostraron al grupo una encuesta que ellos le habían hecho a los clientes, para determinar lo que a éstos les desagradaba del tercer piso. Los resultados fueron alarmantes. Luego, el equipo presentó las ideas para aplicar esta filosofía de alegrarle el día al cliente.

El equipo de “*presencia en todo momento*” comenzó con lecturas inspiradoras, y luego explicaron que sus reuniones los había forzado a estar más presentes en sus vidas personales. Este mensaje simple era:

El pasado, es historia.
El futuro, es misterio.
El hoy, es un regalo.
Por eso se llama *presente*”.

Finalmente, el equipo de “*selección de la actitud adecuada*” reportó tres beneficios al escoger la actitud de uno mismo. Luego el equipo le dio a cada persona un libro titulado “Responsabilidad personal: el camino a una vida prometedor”. El equipo anunció que, después que todos se leyeron el libro,

harían más discusiones. Si las discusiones resultaban provechosas, harían planes para compartir otros libros. Cerraron la reunión escribiendo en la pizarra el reto que todos habrían de enfrentar de ahora en adelante: “la decisión es tuya”.

Este Resumido ha sido parcialmente patrocinado por:



El gobierno de Estados Unidos sorteará este año 55.000 visas de residencia. Una puede ser suya, **Participe ¡ ya !**



Juegue por diversión...o por dinero



Estadísticas e Investigación de Mercado Digital en Latinoamérica