

Atraer y fidelizar el talento:

Apuesta por las personas

¡Hola, soy Ana!

People Partner en Fresh People: startup con el propósito de poner a las personas en el corazón de las empresas 🧡

Soy psicóloga y he trabajado en multinacionales de diversos sectores (BBVA, Hertz, Unit4, Nabiax) y ahora sigo explorando otros nuevos.

¡Empezamos con energía!

Y ¿qué haces aquí?

Más interesante...

Soy de *Santander*, ciudad con una de las bahías más bonitas del mundo...



En los años 80, mi padre empezó a trabajar como guía turístico (Cantabria, España y Francia)





Gestionaba una escuela de vela en Laredo, donde sólo se trabajaba en verano.

Acudía a FITUR todos los años, para no perderse los últimos gritos del sector...

Nada nuevo bajo el sol...

¿Y esa información personal?

Os cuento las **circunstancias** de su trabajo y lo que trajo consigo:

- Sus ingresos como guía turístico eran aleatorios pues dependía de cuándo lo contrataran para atender a los turistas 
- Durante el verano, mi madre, que era profesora, se dedicaba a ayudar a mi padre en la escuela de vela y a cuidar de mí 
- Gracias al trabajo extra de mi madre se conseguía mantener una estabilidad económica en casa 
- La ausencia de fines de semana o de vacaciones compartidas y los desajustes en su forma de vida llevaron a mis padres a tener una relación complicada 

¿Os resulta familiar?

¿Cuál es la experiencia del empleado en el sector turístico?*

Picos concentrados de mucho trabajo

Pluriempleo

Los clientes pueden ser muy injustos y ofrecer malas valoraciones → impacto directo sobre el negocio

Las personas del equipo no se conocen entre ellas

Reparto de roles según disponibilidad

Volatilidad del sector (clima, circunstancias políticas o sociales)

Difícil conciliación

Roles difusos → tareas sin hacer

Formación día a día, en vez de desarrollo profesional

Tendencia a la subcontratación de servicios (trato impersonal)

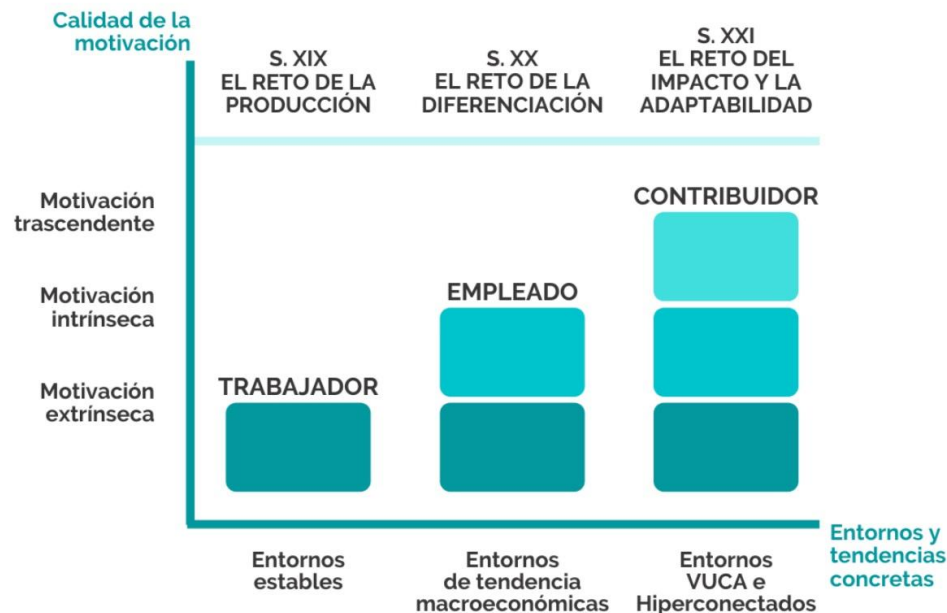
¿Os resulta familiar?

Momentos de tensión en los equipos

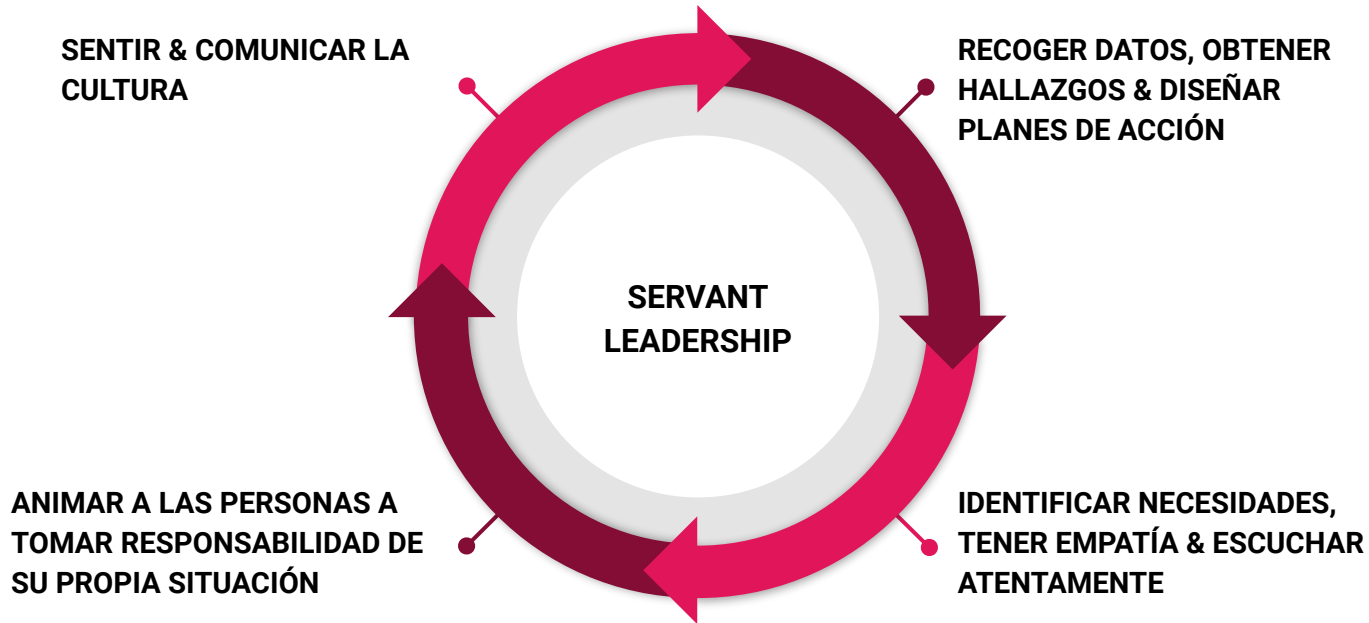
*Entrevistas a agencia de viajes y hoteles

¿QUÉ IMPLICA LA GESTIÓN DE PERSONAS?

UN POCO DE CONTEXTO



¿QUÉ IMPLICA LA GESTIÓN DE PERSONAS?



Empoderar

¿CÓMO LO HACEMOS?

Volvamos al ejemplo de Luis... 🧐

~~Customer~~
Employee Persona

Ponerse en su lugar, nos ayudará a entenderle mejor:

¿Qué necesita?

¿Qué espera de su trabajo?

¿Cómo le motivamos para que la calidad de su trabajo sea excelente?

¿Cómo hacemos que el trabajo en equipo sea eficiente?

¿CÓMO LO HACEMOS?

Escucha primero, haz planes después.

1. **Feedback continuo:**
 - a. Equipo
 - b. Individual
2. **Varios puntos de contacto** durante el ciclo de vida del empleado:
 - a. Motivaciones
 - b. Desarrollo profesional
 - c. Vida personal
3. **Employer Branding:**
 - a. Embajadores
 - b. Propósito

Good feedback IS...

– Future-focused

Example: *Next time, you can plan to do research ahead of time.*

– Specific and clear

Example: *Your last workflow improved efficiency, can you use it again this time?*

– Actionable and applicable

Example: *Since we're working within a tight budget, let's be detail-oriented so we're not compromising on quality.*

– Ideas or thought-starters

Example: *The contrast of the colours might reduce the readability of the text.*

– Intended to improve

Example: *Before you finalize, I have a few suggestions.*

Good feedback is NOT...

– Reviewing past work

Example: *It would have been more efficient to do your research first.*

– Vague or general

Example: *Whatever you did last time seemed to work, do that again next time.*

– Impractical or irrelevant

Example: *If we had a bigger budget we could really refine the quality of this and make it ten times better.*

– An opinion or critique

Example: *The colour palate is not really to my taste, and I prefer a serif font.*

– Intended to prove a point

Example: *To be totally clear, I'm disappointed in the result.*

¿CÓMO LO HACEMOS?

MAPA DE EXPERIENCIA DEL EMPLEADO



* Modelo de 6 Fases y 24 Touchpoints desarrollado por enEvolución y Buljan & Partners





¿CÓMO LO HACEMOS?

Motivación extrínseca



Motivación intrínseca



La necesidad de competencia. Sentirnos eficaces en lo que realizamos.



La necesidad de autonomía. Percibir que el origen o la fuente de nuestra conducta parte de nosotros mism@s.



La necesidad de relación. Conexión y aceptación de los demás.

¿CÓMO LO HACEMOS?

Palancas para aumentar la motivación

Competencia



- Aprender diferentes habilidades en nuestro puesto de trabajo.
- Enseñar a la persona el conocimiento o a cómo desarrollar una habilidad.
- Ofrecer feedback de manera continuada. Tanto de refuerzo como de mejora.

Autonomía



- Aumentar las opciones y elecciones en su puesto de trabajo.
- Empoderamiento en la toma de decisiones y acciones.

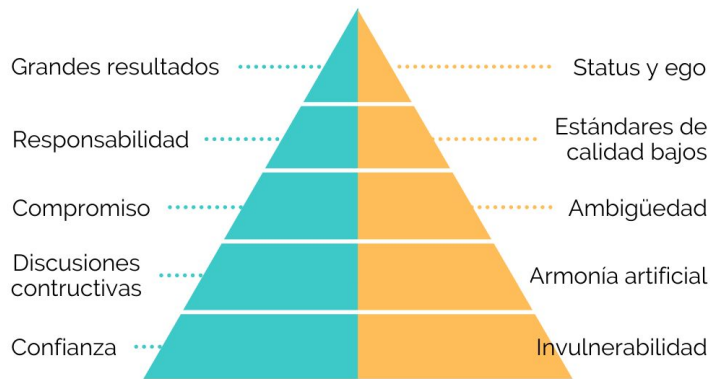
Relaciones



- Estar conectado con un equipo. Sentido de pertenencia.
- Experimentar el cuidado del equipo. Apoyo social percibido.

LAS CINCO DISFUNCIONES DE UN EQUIPO

EQUIPO EFECTIVO VS EQUIPO DISFUNCIONAL



Equipo efectivo

Equipo disfuncional



EQUIPO EFECTIVO VS EQUIPO DISFUNCIONAL

Grandes resultados

Alcanzamos objetivos significativos.
"Fracasa rápido, gana a lo grande".
El bien del equipo es mi bien.

Status y ego

El equipo muere de éxito.
Escasez de logros.
Individuo por encima de colectivo.

Responsabilidad

Fuerte motivación por la consecución de resultados.
Reflejo y mejoro mi impacto.
Ponemos el respeto a la misma altura que la corresponsabilidad.

Estándares de calidad bajos

Falta de corresponsabilidad, exigencia, comunicación y seguimientos.
Entregas clave incumplidas.

Compromiso

Alineamiento de visión y objetivos.
Errores como oportunidades de aprendizaje.
Mentalidad de mejora continua.

Ambigüedad

Generamos miedo al fracaso.
Desentendimiento en la toma de decisiones.
Desaprovechamos oportunidades clave

Discusiones constructivas

Divergencia en la proposición de ideas.
Resolvemos problemas rápidamente.
La opinión de todos es escuchada.

Armonía artificial

Nos vamos por las ramas.
Ignoramos temas controvertidos.
Perdemos el tiempo discutiendo nuestras diferencias.

Confianza

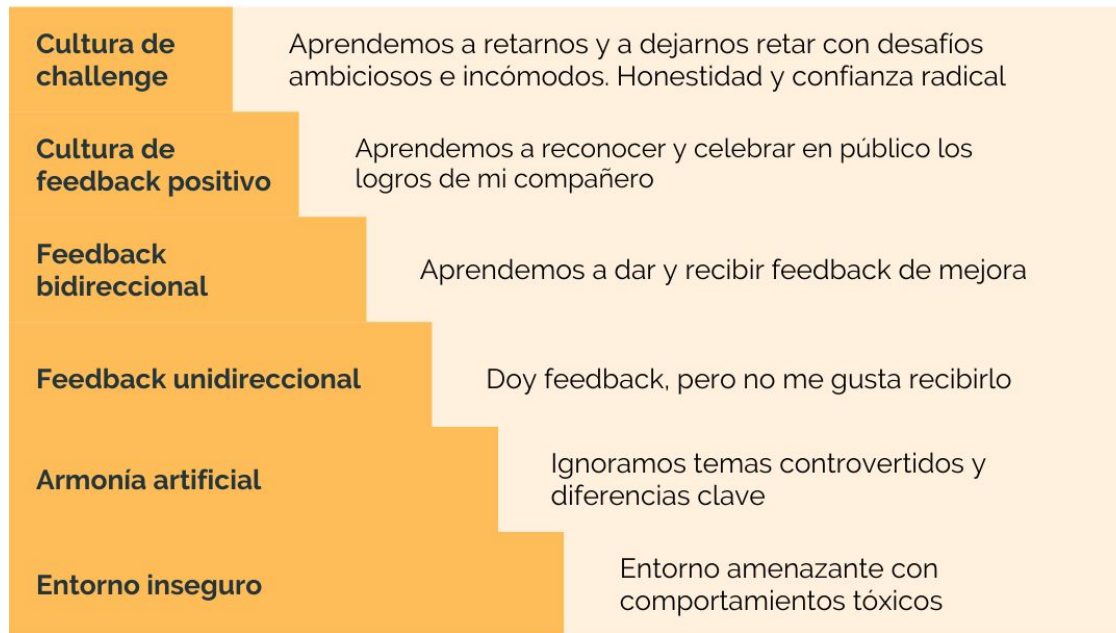
Pedimos ayuda de manera regular.
Discutimos los errores abiertamente.
Predisposición al trabajo en equipo.

Involnerabilidad

Dudamos en preguntar y/o pedir ayuda.
Repetimos nuestros errores.
Evitamos trabajar en equipo.



¿DÓNDE ESTÁ MI EQUIPO?



Las organizaciones nunca están completamente en un escalón, ya que tienen personas en distintas etapas.



VALORES EN EQUIPOS DE ALTO RENDIMIENTO

1. **Contribución** y sentido del rol (misión)
2. **Confianza**
3. Claridad / **Transparencia**
4. **Interdependencia**
5. **Co-responsabilidad**
 - a. Compromiso
 - b. Reclamar
6. **Agradecimiento**



REFERENCIAS

- 5 prácticas concretas para motivar al empleado desde su propio journey ([enlace](#))
- Podcast: “Cómo fidelizar a tus empleados y mejorar su motivación” ([enlace](#))
- Heath & Heath (2011). Cambia El Chip. Cómo Afrontar Los Cambios Que Parecen Imposibles.
- 7 essential employee engagement questions for HR managers ([enlace](#))
- Employee feedback demystified: a comprehensive guide for managers ([enlace](#))
- Valores en equipos de alto rendimiento (Fresh People)
- La escalera de la cultura ([enlace](#))

Viajar es parte de mi vida y no puedo imaginar una vida sin viajes, ...porque lo llevo en mi ADN.

¡Muchas gracias!



<https://www.linkedin.com/in/anapombogarcia/>



fresh
PEOPLE

www.freshpeople.team