

## Antonio Robles, socio director, y Helena Montero, directora de Excelencia de Resulta2

# Hay que vivir en el aprendizaje constante de habilidades

**Resulta2 parte de la idea de que lo que trabaja con sus clientes se lo pide a sí mismo, mejora continua y espíritu innovador, combinado con su fórmula del éxito: personas, negocios y experiencia de cliente. Todo esto ha llevado a la compañía a seguir creciendo año tras año con el fin de alinearse con los cambios constantes del entorno actual, desarrollando nuevos programas para desafiar a sus clientes a lograr la excelencia en los resultados.**

### ¿Qué cambios estáis percibiendo en el mercado?

**Antonio Robles (A.R.):** La revolución tecnológica, los avances en la neurociencia y el comportamiento humano, los niveles de preparación de las nuevas generaciones... están provocando que estemos en un mundo en constante cambio. Ante esta rápida evolución, la empresa necesita planificar y analizar qué habilidades y competencias tienen que desarrollar sus personas para adaptarse a los cambios.

### ¿Cuáles son estas habilidades?

**A.R.:** Por un lado, los directivos deben dejar de gestionar lo que sucede para hacer que las cosas sucedan. En segundo lugar, es necesario cambiar el estilo de dirección, debemos pasar de hablar del *manager* como alguien que soluciona problemas a hablar de personas que generen problemas que merecen la pena ser solucionados. Otra de las grandes habilidades que hay que aprender es gestionar la incertidumbre ante el cambio. Y, finalmente, tenemos que vivir en el aprendizaje constante de habilidades.

### ¿Qué necesidades habéis detectado en los últimos tiempos en vuestros clientes?

**A.R.-** Junto a una buena formación técnica es necesario tener una serie de habilidades que permitan a los *managers* liderar un equipo, gestionar gente cada vez más formada, convivir en un mundo virtual al que no estábamos acostumbrados... El mundo ha cambiado tanto que hay determinadas competencias técnicas que tienen que ser complementadas con habilidades humanas con el fin de adaptar las empresas a las necesidades del siglo XXI. La globalización y las nuevas tecnologías están provocando

que las compañías estén demandando nuevas funciones relacionadas con habilidades para ser un líder en la red, un *Community Leader*. Se trata de un perfil que no sólo gestiona la comunidad sino que tiene habilidades para liderar y conseguir un cambio. Un claro ejemplo del *Community Leader* lo

encontramos en que la Primavera Árabe, donde alguien utilizó la Red para liderar todo un proceso.

**Siempre mandáis el mismo mensaje, unas buenas notas, una carrera, o incluso una larga experiencia aseguraban un buen desempeño. A día de hoy todo esto es condición necesaria, ¿pero es suficiente?**

**Helena Montero (H.M.):** En el siglo XX estar muy bien formado en habilidades técnicas aseguraba un trabajo para toda la vida, pero en el siglo XXI los cambios son más rápidos y más diferentes. Los valores que se inculcaron antes ya no funcionan y, por ello, proponemos cambiar la forma de funcionar.

### ¿Cómo se cambia?

**H.M.:** Aprendiendo nuevas habilidades para adaptarnos al mundo actual; es decir, competencias. Las competencias nos distinguen como una persona eficaz y permiten que nuestro desempeño sea adecuado al puesto que tenemos que desempeñar. No hablamos de formación, hablamos de transforma-

ción y de evolución porque no sólo se trata de formar en algo, sino de cambiar a la persona, adaptar las competencias y habilidades a su personalidad y hacer que lo ponga en práctica en su vida diaria.

### ¿Cómo consiguen esta transformación?

**H.M.:** Diseñamos qué competencias son necesarias para que una persona desempeñe su puesto de forma excelente y, una vez establecidas, evaluamos a cada persona. Para detectar el nivel de cada competencia, hemos desarrollado un innovador proceso que llamamos *Discovery Day*, es una técnica de evaluación grupal basada en juegos de mesa que permite comprobar si cada miembro desarrolla o no las

## La empresa necesita planificar y analizar qué habilidades y competencias tienen que desarrollar sus personas para adaptarse a los cambios

habilidades que estamos evaluando. En definitiva, el objetivo del *Discovery Day* es evaluar a una persona sin que se sienta presionada ni se haya preparado para contarte lo que quiere contar. Después de una jornada de juegos, elaboramos un informe individual, y si la empresa lo desea, un informe de equipo. A partir de este mapa se decide el proceso de transformación de cada persona.

### Esta transformación la consiguen con el programa GroWin. ¿En qué consiste?

**H.M.:** *GroWin* consiste en un proceso evolutivo e individualizado formado por tres niveles ascendentes: *IGrow*, *GroWe* y *GroWorld*. En la etapa *IGrow* trabajamos las competencias que mejoran la relación con uno mismo, generando confianza y seguridad en cada persona y en su desempeño. En este taller se trabajan competencias internas como la autoconfianza, autocontrol, compromiso... *GroWe* trabaja todas las relacionadas con los demás como el trabajo en equipo, orientación al cliente, *feedback*, escucha activa, etc. Finalmente, *GroWorld* va un paso más allá y se centra en la mejora, la evolución, el logro, el liderazgo...

### ¿Qué resultados han tenido en los clientes?

**A.R.-** Nos llamamos Resulta2 porque nuestra vocación son resultados de empresa. Decimos que motivados rima con resultados, que calidad rima con felicidad, y que eso es necesario para que los resultados se produzcan. Esto, afortunadamente, es lo que cambia en las organizaciones con las que hemos trabajado. Tenemos una fórmula con la que medimos el retorno de la inversión y en muchos casos ligamos parte de nuestros honorarios a la consecución de esos resultados n



