



Securitas Direct: Team Improving, conectando con nuestra mejor versión o cómo desarrollar líderes energéticamente inteligentes

Securitas Direct nació en 1988 como parte del grupo sueco Securitas AB. Hoy su accionista principal es la firma Hellman & Friedman. En España empezó a operar como compañía independiente en 1998. Hoy con más de 900.000 clientes la Unidad de Customer Services se ha convertido en el corazón de la compañía. En 2016 llevó a cabo un proyecto para llegar a ser una fuerza más inteligente y mayor como equipo mediante la Metodología Improving â que se complementó con la utilización del Modelo de Inteligencia Energética.

Elena Pérez-Moreiras López, Miembro de la Sección de Psicología del Trabajo y las Organizaciones del COPM y Socia Directora del Instituto Multiversitario para el Desarrollo del Talento natural y el Nuevo Liderazgo RH Asesores Improving.

FICHA TÉCNICA

Autora: PÉREZ-MOREIRAS LÓPEZ, Elena.

Título: Securitas Direct: Team Improving, conectando con nuestra mejor versión o cómo desarrollar líderes energéticamente inteligentes.

Fuente: Capital Humano, nº 327. Enero, 2018.

Resumen: Securitas Direct nació en 1988 como parte del grupo sueco Securitas AB. Actualmente, la firma Hellman & Friedman es el accionista principal del grupo. En España empieza a operar como compañía independiente en 1998. En 2016 llevó a cabo un proyecto para –entre otras cosas– llegar a ser una fuerza más inteligente y mayor como equipo, mejorar la implicación en las actuaciones y decisiones comunes y desarrollar la Inteligencia Emocional para descubrir y aplicar una Inteligencia Energética. Para lograr aplicó la Metodología Improving à (ver casos Pelayo y Cetelem) que se complementó con la utilización del Modelo de Inteligencia Energética.

Descriptor: Psicología del Trabajo / Inteligencia Emocional / Equipos de trabajo

ANTECEDENTES Y SITUACIÓN DE PARTIDA

Securitas Direct nació en 1988 como parte del grupo sueco Securitas AB. Actualmente, la firma Hellman & Friedman es el accionista principal del grupo, presente en 14 países –España, Suecia, Noruega, Finlandia, Dinamarca, Bélgica, Holanda, Francia, Portugal, Italia, Brasil, Chile, Perú y Reino Unido– y cuenta con más de 10.000 empleados.

En España empieza a operar como compañía independiente en 1998. En 2005 llega a 500.000 clientes gestionados en su Central Receptora de Alarmas, que logra así, ser la mayor de Europa. Hoy con más de 900.000 clientes la Unidad de Customer Services se ha convertido en el corazón de la compañía. Es lugar que da vida a la organización, haciéndose cargo del cuidado y mantenimiento de sus clientes, fuente de sostenibilidad, progreso y razón de ser de la entidad.

La profesionalidad del Equipo de Customer Service, capitaneados por su líder Montserrat Díaz, ve reconocida su excelente calidad humana y profesional en los Premios Fortius 2015 cuando Laura Pérez Muñoz, Manager de Formación y Calidad de Customer Care miembro del equipo, es premiada con el “Premio Cesar M. Dalmau 2015” por “su compromiso en la gestión de las personas, a través de los valores de integridad, innovación, compromiso y creatividad”.



Gala Premios Fortius 2016. Entrega Premios a los mejores profesionales de Relación con Clientes 2015. Laura Pérez Muñoz de Securitas Direct, Manager de F+C de Securitas Direct y Raquel Serradilla Executive VP Southern Europe de Altitud (patrocinadores de los Premios Fortius a la Excelencia en la Relación con Clientes).



Gala Premios Fortius 2016: Entrega de Premios a los mejores profesionales de Relación con Clientes de 2015. En la imagen cuatro de los seis profesionales participantes en el proyecto: Montserrat Díaz, Directora de la Unidad de Customer Care Services; Laura Pérez Muñoz, galardonada y Manager de Formación y Calidad en ese momento (actualmente Responsable de RR.HH. del Área Operación; Óscar Sánchez, Manager de Customer Care entonces y Manager de WF Customer Care actualmente; y Sergio Irazo Manager de Customer Service.

CASO DE ÉXITO Nº 5

Empresa: Securitas Direct.

Sector: Seguridad.

Participantes: 6 profesionales afectados directamente y 100 indirectamente.

Departamentos implicados: Customer Service.

Duración: 3 meses (de septiembre a diciembre de 2016).

Proyecto: Team Improving: Conectando con nuestra mejor versión o cómo desarrollar Líderes Energéticamente Inteligentes.

Tipo de Actuación: Programa de Intervención para el Desarrollo Improving PID®.

> OBJETIVOS: ¿QUÉ QUEREMOS?

Los objetivos globales definidos al inicio del proyecto, en el momento de plantear la necesidad, fueron:

1. Dar los primeros pasos para llegar a ser una fuerza más inteligente y mayor como equipo.
2. Definir un objetivo común y focalizarnos en él: *Crear la Visión de Nuestra Mejor Versión como Equipo*.
3. Mejorar la implicación en las actuaciones y decisiones comunes, así como la escucha interna y externa (individual y colectiva).
4. Identificar formas de superar obstáculos y acabar con energías paralizantes.
5. Incrementar la capacidad de comunicación e influencia positiva.
6. Meta-competenciarnos: auto-conocernos, auto-cuidarnos, auto-regularnos, auto-desarrollarnos individual y colectivamente para llegar a ser un sistema más competente, armonioso y sinérgico.
7. Desarrollar nuestra Inteligencia Emocional y llegar más allá empezando a descubrir y aplicar nuestra Inteligencia Energética.
8. Cada profesional, al comienzo, definió sus propios objetivos y en cada sesión, el equipo iba definiendo los siguientes, en función de los logros alcanzados hasta el momento.

METODOLOGÍA-DESARROLLO DE LA ACTUACIÓN: ¿CÓMO LO VAMOS A LOGRAR?

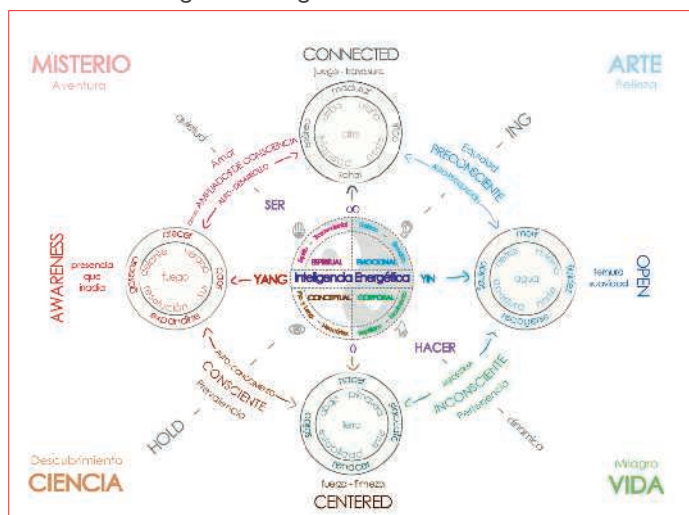
La Metodología Improving â, cuyos principios hemos expuesto ya en los casos anteriormente publicados en los números 1 (Caso Pelayo) y 3 (Caso Cetelem) de esta serie de Casos de

Éxito de la Psicología del Trabajo en el S XXI (ver números de Capital Humano de Enero 2017 y Julio 2017), se complementó con la utilización del Modelo de Inteligencia Energética (en vías de validación académica mediante tesis doctoral) que ya se está aplicando con éxito en distintas organizaciones, como la que ahora nos ocupa: Securitas Direct.

La base conceptual del Modelo de Inteligencia Energética², añade a las incluidas en la Metodología Improvingâ, los siguientes principios:

1. Entendemos el comportamiento humano como la interacción de un individuo consigo mismo y con el medio en el que se desarrolla.
2. La ciencia que estudia el comportamiento humano es la psicología.
3. El proceso de estimulación de un organismo y su respuesta es, por su propia naturaleza, energético. Es decir, se produce, existe y se manifiesta, gracias al intercambio de energía entre un receptor, el sujeto, y el entorno que lo estimula y al cual responde.
4. No existe comportamiento humano sin intercambio energético. Todo comportamiento humano es un proceso energético.
5. Etimológicamente, Psicología significa: "El Estudio del Alma". Podemos decir por tanto que la Psicología tiene también como objeto de estudio, el alma.
6. Observando el comportamiento humano, distinguimos fácilmente comportamiento animado, de comportamiento inanimado.
7. El ser humano tiene la capacidad de distinguir fácilmente personas y organizaciones con alma de aquellas que parecen no tenerla.
8. Todo ser humano u organización, tiene alma (según la RAE: aquello que da espíritu, viveza y fuerza a algo. Y también: principio que da forma y organiza el dinamismo vegetativo, sensitivo e intelectual de la vida).
9. No siempre el ser humano, ni las organizaciones saben conectar y expandirse a través de la conexión con su alma.
10. La conexión con su alma de un individuo u organización produce gran cantidad de energía expansiva.
11. Todo ser humano tiene capacidad para re-conocer este proceso y las consecuencias de este proceso en todas las facetas de su vida, incluido su trabajo.
12. La capacidad de todo ser humano para entender y profundizar sobre la información derivada de este proceso (más o menos sutil), y aplicarla de forma consciente para llevar

Modelo de Inteligencia Energética



² Para saber más puede visualizar la 1ª Conferencia del II Ciclo de Nuevos Constructos para el Desarrollo del Talento en la Era Digital "Psicología, Talento, Energía e Inteligencia", ofrecida en el Colegio de Psicólogos de Madrid el 2 de Octubre de 2017: <https://www.youtube.com/watch?v=O5KDrVtH2JM>

una vida más productiva, sana, plena (con mayor sentido), equilibrada y feliz, la denominamos Inteligencia Energética.

13. Definimos la Inteligencia Energética, como la capacidad de cualquier ser humano para identificar las energías que habitan dentro y fuera de si mismo, distinguirlas unas de otras y utilizar esta información para la consecución de objetivos propios y colectivos.

14. La Inteligencia Energética es el resultado de la actuación continua, holística, perpetua e indivisible de 4 inteligencias, más un quinto factor adicional: la Consciencia Energética. Así los 5 componentes factoriales de la Inteligencia Energética son:

- La Inteligencia Lingüístico-Conceptual
- La Inteligencia Emocional
- La Inteligencia Corporal y de Movimiento
- La Inteligencia Transitivo-Espiritual o Sistémica
- La Consciencia Energética

Bajo estos principios se trabajó durante 9 meses, en 2 grandes fases:

- Fase Previa: Programa de Coaching Individualizado de la Manager de Formación y Calidad del área: Como hemos comentando Laura Pérez Muñoz, como resultado de la obtención del Premio Fortius en la categoría Premio Cesar Dalmau, comenzó un proceso de coaching individual que duró seis meses y que finalizó con muy buenos resultados. El proceso se compuso de 6 sesiones de 2 horas de duración cada una, abordando retos en todas las áreas de su vida.
- Programa de Coaching de Equipos Team Improving para el equipo de dirección de la Unidad Customer Care, compuesto por seis profesionales. Que se desarrolló en las siguientes fases:
 - Análisis de Situación de Partida: En la que se mantuvieron los contactos necesarios con la organización para definir los objetivos y alcance de la intervención (Septiembre 2016).
 - Desarrollo: 3 sesiones de equipo. Una inicial de 4 horas, una intermedia de 8 horas, una final de 4 horas. Llevadas a cabo el 6 y el 18 de Octubre, y el 2 de Diciembre de 2016
 - Evaluación y Presentación de Informe de Resultados: Finales de Diciembre 2016.

RESULTADOS: ¿QUÉ HEMOS CONSEGUIDO CUANTITATIVAMENTE?

Las valoraciones de los participantes en el programa Team Improving son las siguientes:

No-8 (varios colegidos faltan el día de la evaluación)	VALORACIÓN DE MENOR A MAYOR										Med
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1. Las reuniones han sido de utilidad para mejorar mi capacidad personal y profesional.								1		5	9,7
2. Me han permitido alcanzar el objetivo que me proponía.								3	1	2	8,8
3. Me han permitido entender mejor mi propio comportamiento y su influencia en mi capacidad para SER EQUIPO.									3	3	9,5
4. Me han descubierto aspectos de mi misma de los que no era totalmente consciente.								2	1	3	9,2
5. La metodología se ha basado en mi participación como sujeto activo de mi propio aprendizaje-desarrollo.									2	4	9,7
6. Se ha desarrollado en un clima de confianza mutua.										6	10,0
7. Me he sentido escuchado por la coach.										6	10,0
8. Me he sentido comprendido por la coach.										6	10,0
9. La coach ha sabido motivarme-impulsarme a abrir mi mente y descubrir aspectos importantes para la consecución de mis metas.										6	10,0
10. La coach ha sabido motivarme-impulsarme a poner en práctica comportamientos más adecuados para la consecución de los objetivos de mi organización.									2	4	9,7
11. Me ha aportado herramientas que me ayudarán a seguir creciendo como persona y como profesional.									2	4	9,7
12. Me ha permitido visualizar más claramente mi papel y proyectos relativos de futuro.								2		4	9,3
13. Me ha permitido descubrir mi Inteligencia Energética y cómo utilizarla para desarrollar mi talento.								1	1	4	9,5
14. Me ha mostrado de lo que soy capaz.								1	3	2	9,2
15. Recomendaría el programa a otros compañeros.									1	5	9,6
16. Valoro globalmente el servicio recibido por parte de RH Asesores.									1	5	9,6
PORCENTAJE								10%	18%	72%	

VALORACIÓN GLOBAL	9,6
-------------------	-----

Duración del Programa:	No contesta	Ha faltado tiempo	1	Ha sobrado	Ha sido adecuado	5
------------------------	-------------	-------------------	---	------------	------------------	---

¿QUÉ HEMOS LOGRADO CUALITATIVAMENTE?

- Crear unidad de grupo. Empatizar con los compañeros. Desarrollar y expresar la emoción. Ver un objetivo común.
- Me ha permitido establecer mecanismos para conocerme mejor. Poder identificar mis luces y mis sombras, y junto con ellas, interaccionar con los demás.
- Herramientas para el desarrollo profesional y personal individual, y capacidad de influencia.
- Establecer límites, pautas y planes de acción.
- Tranquilidad y consciencia.
- Una mayor tranquilidad conmigo mismo. Poder más fácilmente hacer "click".
- Aprendizajes de cosas que me han perjudicado y que no quiero hacer más.
- Mayor empatía con el grupo. Unión y objetivo común.
- Más relación con mi equipo. Más seguridad. Ser sabio, somos sabios.
- He conseguido parar y reflexionar, y aclararme conmigo misma.
- Afianzar una madurez de conocimiento conmigo mismo.
- Seguridad en mi mismo y en los demás.
- Detectar mi energía y enfocarla. "Todo es"
- Refuerzo de los lazos con el equipo. Mayor vitalidad. Aire fresco. ■