

FELICIDAD EN EL TRABAJO CON ORIANA TICKELL Y ELIANE FIERRO DEL IOPENER INSTITUTE

En esta ocasión Oriana Tickell (OT) y Eliane Fierro (EF) del iOpener Institute conversan sobre la Felicidad en el Trabajo, que tiene muchas aristas y que sin duda, es una aspiración universal para la que nos esforzamos todos.



iOpener Institute

for people & performance

Bienvenidas, es un placer tenerlas aquí y que nos platiquen sobre un tema que estoy seguro va a llamar la atención a todos, ¿empezamos?

OT y EF.- ¡empezamos!

Me gustaría iniciar con esta pregunta, para ustedes, fuera de definiciones, ¿qué es la felicidad?

EF.- La felicidad es una actitud mental que te permite tomar las acciones para lograr lo que deseas.

OT.- En la parte laboral, en iOpener lo definimos como: una actitud que te lleva a tomar las acciones para maximizar tu desempeño y alcanzar tu potencial.

EF.- En la vida personal es la capacidad de “darle la vuelta” a las situaciones en la vida, para ver lo que sí tienes y seguir actuando hacia dónde quieres ir.

¿Capacidad de darle la vuelta a las situaciones?



“La felicidad es una actitud mental que te permite tomar las acciones para lograr lo que deseas”

OT.- Las estadísticas nos dicen, y esto es bien interesante, que aproximadamente:

-El 15% de nuestra felicidad viene de las circunstancias, es del momento y cambia con rapidez. ¿qué pasó ahora? se murió mi perro, me gané la lotería, etcétera y podemos subir o bajar nuestro nivel de felicidad en base a esto.

-Otro 50% está en el DNA, así eres, es biológico, hay personas que nacen con tendencia a ser más felices o menos felices

-Hay un 35% de nuestra Felicidad que si podemos cambiar, trabajar, y realmente hacer una diferencia. El 35% es un porcentaje grande

EF.- El 35% es el músculo que podemos desarrollar.

¿Cómo llegan a este tema?

OT.- Desde hace diez años me interesó muchísimo el trabajo de Mihaly Csikszentmihalyi sobre *flow* y unas evaluaciones que hacía para ver qué tanto las personas podían vivir totalmente concentrados en la actividad del momento; si piensas en un alpinista, en un artista, en un pintor, cuando están ejerciendo su trabajo se les va el tiempo, se les olvida comer y de repente se les hizo de noche. Esto es el estado de *flow*, es como fluir en español, es un espacio donde no te das cuenta del medio externo, te pierdes y sólo te concentras en lo que estás haciendo. Él define que cuando entras en estado de *flow*, estás trabajando desde tus fortalezas, desde tus recursos.

Regresando a los porcentajes, entonces el 50% de la felicidad que tengo es porque nací así, ¿qué puedo hacer con ese 50%?

OT.- Pues aceptarlo, conocerte y saber que tu reacción, si eres una persona naturalmente feliz, frente a una situación lo vas a tomar con calma, resiliencia y vas a salir adelante. Si eres una persona más bien triste, poquito más negativa, te va a costar más

trabajo. Tu tendencia para interpretar el mundo está dirigida según como eres. Seguramente puedes pensar en personas que nada más dicen “que bonito día” otras: “de seguro va a llover en la tarde”.

Y el mundo donde vivimos tiende a abonarle a los pesimistas: malas noticias, encontrar trabajo es difícil, la inflación sube, etcétera

OT.- Es mucho más fácil ser víctima de las circunstancias y predecir que algo malo va a pasar que tomar responsabilidad y decir voy a aprovechar esta mañana porque el día está soleado.

Por decirlo de otra manera el 35% que si puedes trabajar, por ahí construir para que pueda ser de otra manera, ¿es correcto?

OT y EF.- Así es.

EF.- Este 35% es un estado mental y es algo que puedes desarrollar en el tiempo y puedes irlo subiendo o bajando, independientemente de las circunstancias que enfrentas: el tráfico o ganarte la lotería te puede afectar y tú tienes el poder regular tus reacciones.

Visto así, ¿Ser feliz es una opción mía?

OT.- Por supuesto, porque ***tienes que dejar el estado de víctima y tomar control de tu propia felicidad***; los que trabajamos con el tema de felicidad en el trabajo nos enfocamos precisamente a eso: cómo las personas pueden sentirse dueños de su propia felicidad en el trabajo.



“Tienes que dejar el estado de víctima”

Te voy a poner en contexto: es mucho más fácil contestar preguntas cómo se hacían en los años setentas: ¿la empresa me da los recursos que necesito?, ¿mi jefe me aprecia?, ¿mi jefe me motiva? Cuando los factores que podrían lograr el cambio son externos, esto crea pasividad. Y lo que nosotros queremos hacer es asegurarnos de que la gente no espere que la empresa, el jefe o el mundo le den lo que necesita para ser feliz. Si esperan eso, quien sabe que es lo que vaya a pasar, se podrían morir en la espera porque si no toman acción sobre su propia felicidad lo más seguro es que nadie más lo va hacer por ellos.

EF.- Y esto también viene desde la filosofía del Coaching, en donde creemos que el cliente tiene todo lo que necesita para

lograr lo que quiere y desarrollarse, en este sentido el énfasis que hacemos en todo el entrenamiento de felicidad lo vemos como la metáfora del deportista: es una elección que necesita trabajo y disciplina para percibirte y transformar tus pensamientos en las acciones que tienes que tomar para motivarte, para volver a identificar para qué estás en dónde estás, para conectarte con el propósito final de la entrega que estás haciendo, puede ser un trabajo muy técnico. Veamos los propósitos de vida de la gente de limpieza en un hospital donde decían que, su rol es igual de importante que el del médico ya que la limpieza es fundamental para que los pacientes puedan sanar, ellas, son las que le dan vida al paciente al mantener limpio el cuarto. Es su visión desde dónde lo están haciendo y eso, es una elección.

Me imagino que ahí, el iOpener Institute hizo algo con felicidad en el trabajo.

OT.- Sí, llevamos ocho años investigando qué es lo que hace una persona feliz en el trabajo, tenemos más de 32 mil respuestas a nuestro cuestionario para evaluar los niveles de felicidad en el trabajo.

EF.- Lo que vimos es que muy poca gente se enfoca y reflexiona en felicidad en el trabajo, todos queremos ser felices, pero ¿cuántas horas al día pasamos en el trabajo? Muy pocas veces te van a preguntar, oye ¿estás feliz? Porque no les importa o no lo saben manejar, es un tema difícil.

OT.- En las estadísticas que hemos obtenido en estos ocho años, la felicidad es igual a productividad. Una persona feliz es un empleado feliz, tiene mucha más energía y entonces es más productivo.

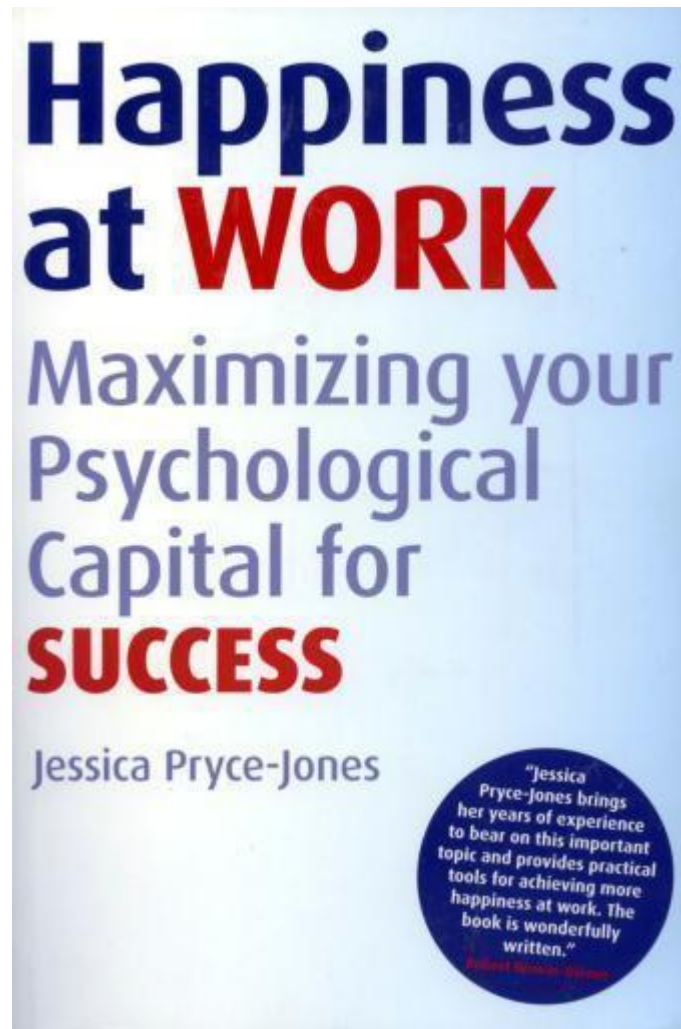
OT.- Te comento rápidamente las estadísticas:

- Si lo ves sobre una curva con distribución normal, las personas más felices se toman menos de un día de incapacidad al año, los menos felices se están tomando siete días de incapacidad al año. Son seis días y medio de diferencia al año entre los más felices y los menos felices

- Los menos felices están planeando quedarse menos de 24 meses en su trabajo, hoy la gente está como más "ciscada" y no se quiere ir de un trabajo sin tener otro, es más fácil quedarse y estar debajo del radar: que no me vean y no estoy feliz pero mejor me quedo porque no sé qué haría sin este trabajo

- Las personas menos felices están enfocadas en la tarea el 40% del tiempo, equivale a dos días a la semana, los más felices, trabajan enfocados en la tarea cuatro días a la semana, o sea el 80% de su tiempo

EF.- Aquí si estamos hablando de ahorros importantes, porque esta investigación la inicia Jessica Pryce-Jones con esta pregunta: ¿Cómo podremos demostrar que la felicidad es un detonador de la productividad? Porque, como dices, las empresas están muy preocupadas por ser realmente rentables y sustentables.



Esta investigación demuestra que realmente si tú te enfocas en aumentar la felicidad de tus empleados vas a tener a gente con más energía, más enfocada en la tarea, el doble del tiempo y menos ausencias, viendo estos factores representan los números duros, más aparte está el tema de la creatividad e innovación que viene con tener más energía.

OT.- Al tener talento, ***puedes tener gente más productiva y esto hace que la felicidad sea un asunto muy serio.*** Hoy en la mañana estaba en una presentación y pedimos que todos se pararan, se agarraran de la mano y sonrieran, preguntamos: ¿esto es felicidad en el trabajo? Y nos contestaron: no, por supuesto que no. La felicidad se da en el día a día y en todo lo que hacemos, es un asunto donde estamos buscando tanto el beneficio del individuo como el de la empresa.

Ahora pensando en los que dirigen, la gran pregunta es ¿cómo? Estoy convencido que quiero que todos seamos felices en el trabajo, ¿cómo le hago?

OT.- Primero hay que romper el paradigma de que es irrelevante, poco apropiado o perder el tiempo hablar de felicidad en el trabajo.

EF.- Lo que nosotros hemos identificado es que el tema de felicidad finalmente es un tabú en las empresas y cuando



ofrecemos un marco de referencia bajo el cual no solamente se puede hablar de felicidad, sino que también se puedan medir rangos de acuerdo a un modelo, donde tienes variables específicas y estás midiendo cómo se relacionan directamente con números duros del resultado de la empresa. Y permitir que eso se hable, lo que necesitamos es que esa conversación se dé en el pasillo de las empresas, pero con un marco de referencia, relacionado con números duros, de beneficios, de utilidad, de resultados.

Entonces, hay una medición de la felicidad

EF.- Una medición estadística, clara y estricta. Después de ocho años, contamos con más de 32 mil evaluaciones: tenemos referencias por países, por sectores, por niveles dentro de la empresa en donde podemos darle un marco de referencia adecuado y detallado.

¿Quiénes son más felices: “los de arriba”, “los de en medio”, “los de abajo”?

OT.- No hay diferencia, hubo un caso muy divertido donde el director general de una empresa pidió hacer la evaluación y quería comparar su resultado con la de una recepcionista trabajando en zona marginada, que tiene que ver a gente enojada todos los días, porque el público es difícil y resultó que sus niveles de felicidad eran muy parecidos.

EF.- Y aquí hay algo que es bien importante decir: nosotros hacemos un gran esfuerzo para trabajar con los empleados y te voy poner un ejemplo: Tú tienes un problema financiero gigante: una gran deuda. Vas a amanecer un día con el ánimo en el piso, donde vas a ver todo negro y las posibilidades de acción que ves para salir de ese problema probablemente sean nulas y estés en el papel de víctima 100% y sin embargo, algo pasa; vas a ver una película o tienes un sueño que probablemente ya ni recuerdes y,

al día siguiente, con el mismo problema, con la misma deuda, amaneces con ese ánimo de resolver, con la creatividad encendida, viendo la posibilidad de tu red de a quien le puedes hablar, identificando acciones que te van a traer negocio con las que vas a generar ingreso. Y el cambio es interno. ***En la medida que nosotros podemos desarrollar este músculo interno, ese capital psicológico de esperanza, de optimismo, de posibilidad, generamos acción;*** porque finalmente, recuerda, que nosotros queremos llevar al empleado a accionar para obtener resultados.

No estamos hablando de una felicidad 'sha la lá', estamos hablando de que necesita de recursos internos para tomar acciones concretas.

En pocas palabras accionar a la gente para que sea feliz, por sí misma.

OT.- Por sí misma. Exactamente, lo estás diciendo bien.

EF.- Yo creo que es un entrenamiento en el cual, primero necesitas educación, ver la felicidad desde este punto de vista, serio, en donde te permites analizar estadísticas, comparar casos reales y empezar a abrir los ojos para estar dispuesto a embarcarte en un nuevo entrenamiento.

¿Un entrenamiento para saber ser feliz?

EF.- Sí, totalmente, yo lo veo igual que el deporte: es una elección, que necesita perseverancia y disciplina.

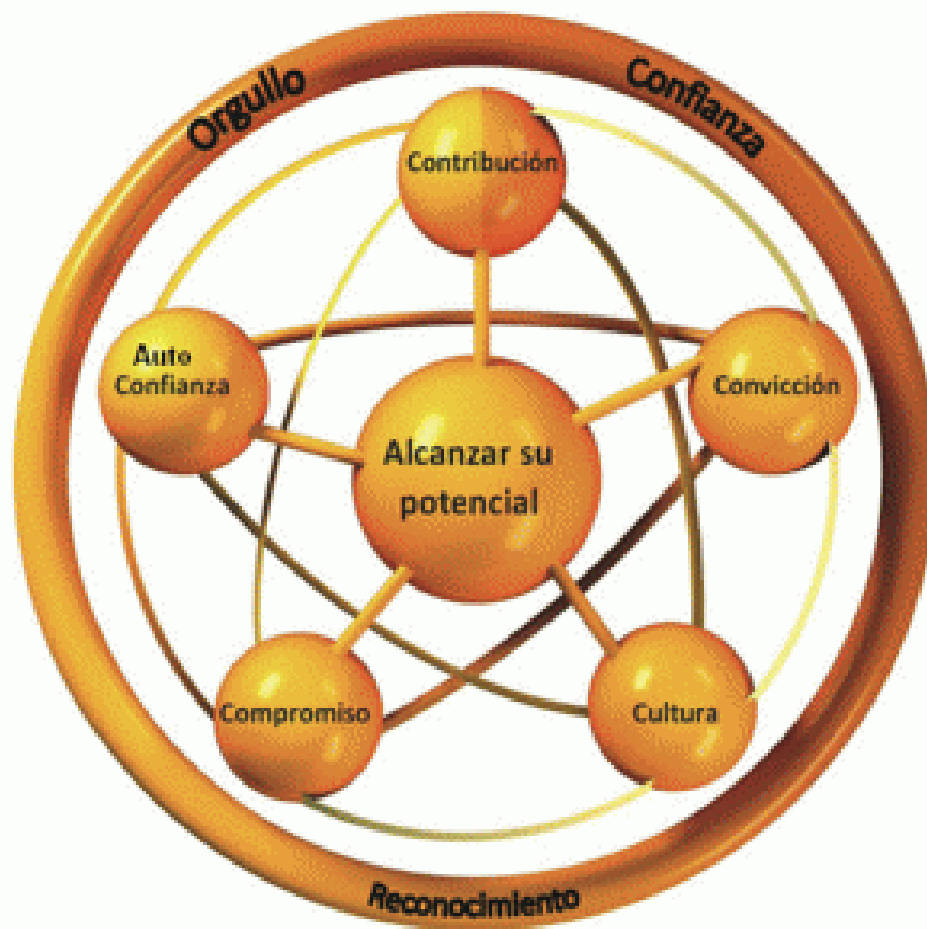
Entrenamiento para saber ser feliz, ¿cuándo te lo dijeron de niño?

OT y EF.- Nunca.

OT.- Lo estamos aprendiendo. Esta es la parte del resquemor, del paradigma que las personas y empresas deberían saber manejar.

Si yo tengo una empresa ¿Cómo manejamos esto?, ¿qué opciones tengo?

OT.- Tienes todas las opciones del mundo: Puedes contratar a un experto en felicidad que vaya a tu empresa y aplique la evaluación a tu gente, hay evaluaciones individuales, de equipo y organizacionales y lo interesante es que si hacemos la evaluación organizacional, se genera un reporte de toda la empresa y cada quien recibe además, su reporte individual. Aunque estés evaluando a cinco mil personas, cada una de ellas va a recibir su reporte individual del estatus de su felicidad en el trabajo.



¿Qué incluye el reporte?, ¿qué factores mide?

OT.- Vamos a estar midiendo lo que decía Eliane, las cinco “ces”

EF.- El modelo lo que identifica son cinco elementos que están totalmente interrelacionados y que dependen del empleado para alcanzar su potencial, esos cinco factores son:

- *Contribución*, que implica el esfuerzo que yo creo que estoy poniendo en el trabajo
- *Convicción*, que tiene que ver con mi motivación a corto plazo
- *Cultura*, de cómo yo encajo, cómo pertenezco a la organización si me siento parte de, si me gusta cómo se hacen las cosas en la organización, porque podemos imaginarnos a personas que están muy cómodas en la estructura muy tradicional, donde los procesos son muy bien definidos, por ejemplo un contador que está muy cómodo sabiendo cuando se cierra la entrega de documentos, cuando se factura, cuando se entregan los resultados y esto es un proceso que lo hace sentirse a gusto, cómodo, bien; contra un creativo que está entregando un logo que lo que quiere es que lo dejen fluir, son dos culturas totalmente distintas
- *Compromiso*, que ya tiene que ver más con esa motivación a largo plazo, esta cuestión de tus valores
- *Confianza en ti mismo*, autoconfianza en que tú puedes hacer el trabajo para el cual estás contratado

EF.- Y estas cinco ‘ces’ están *abrazadas* por la organización, en donde se evalúa: ¿qué tan orgulloso se siente el empleado de pertenecer a la organización?, ¿qué tanto confía en que la organización hace lo que dice? y ¿qué tanto reconocimiento está recibiendo?

Estos factores son factores externos al empleado y a la vez están influenciados por la percepción que el empleado tiene de ellos.

¿Qué diferencia hay de esta aproximación con la medición de clima laboral y la importancia del jefe en todo esto?

OT.- ¿Tú alguna vez has intentado cambiar a una persona?

Si, además he aprendido a tratar de ya no hacerlo

OT.- Si tú quieres cambiar a tu jefe y te dices: bueno cuando mi jefe me dé más reconocimiento o cuando mi jefe sea más amable conmigo yo voy a ser feliz, te estás poniendo en el rol de víctima, porque el cambiar a otra persona es algo muy difícil, a la única persona que podemos cambiar es a nosotros mismos.

¿Entonces aquí desaparece del esquema el jefe inmediato, factor primordial para mi felicidad?

OT.- Sí, nuestra filosofía es que tú felicidad está mayormente en tus manos. No debemos dejar nuestra felicidad en manos de nadie más, porque a menos que sea tu abuelita o tu mamá, quienes son las que realmente te quieren ver feliz para todos los días de tu vida y si te celebran todo lo que haces, es muy difícil que esto se dé en el mundo real o en el mundo laboral.



“Tú felicidad está en tus manos”

EF.- Y aquí esto es importante porque, dentro del marco de trabajo, no solamente está la medición sino podemos incluir cursos grupales, Coaching individual, talleres, etcétera. Más como Coaches sabemos que lo que podemos trabajar en una persona es lograr cambiar su observador, es decir el Coachee siempre va a querer venir a hablarte del jefe, de todos los problemas que están afuera, justificarse. Y nuestro trabajo está en cómo transformamos las distinciones que el Coachee puede tener, para identificar nuevos campos de acción que va a tomar él, entonces, eso es exactamente lo que hacemos con este modelo.

OT.- Sí, qué puedo cambiar yo, para ser más feliz en mi trabajo.

EF.- ***Y darte cuenta que es tu mapa del mundo el que te transforma para identificar accionares.***

Implica una fuerte responsabilidad personal.

OT y EF.- Sí, total.

¿Entonces no le puedes echar la culpa a nadie? Ya no puedo decir eso de que de niño me trataron así y por lo tanto ya no puedo cambiar.

OT.- No, aunque puedes decirlo no te vamos a creer, lo importante es lo que decides hacer al respecto.

**¿Se dan cuenta de que su herramienta puede ser un boom?
¿Cómo la ha recibido la gente?**

OT.- Con mucho interés y hay más y más empresas, no sólo en México, con el deseo de profundizar en el tema. También, las escuelas de negocios ven la necesidad de incluir el tema en los MBA (Maestría en Administración) para saber ¿cómo crear empresas felices?

EF.- Uno de nuestros grandes apoyadores es la London Business School en Inglaterra.

La matriz está en Oxford, Inglaterra, la idea viene de ahí y se va esparciendo, ¿es correcto? Y en México, ¿han encontrado alguna barrera especial?

OT.- Hemos encontrado algo que a mí me llama muchísimo la atención y va alineado con la investigación de psicología positiva, que dice que en México tenemos el nivel de afecto positivo más alto del mundo.

Lo opuesto, por ejemplo, al canadiense quien tiene el nivel de afecto negativo más bajo, entonces, esto quiere decir que la diferencia es que en México la gente tiene una tendencia a ser más feliz y en Canadá la gente tiene una tendencia a no ver las cosas malas, ¿sí? no es que seamos felices todos los que vivimos en México, para nada, pero, hay una manera de ver el mundo que dice: pues las cosas se resuelven de alguna forma.



Esto coincide con el estudio del “Ranking de FELICIDAD en México” desarrollado por Imagina México, A.C. y en el cual describen el rango de felicidad de los mexicanos por municipios. Mismo que se recomienda a los lectores, ya que nos deja ver que los mexicanos sí sabemos ser felices. Agradecemos la cortesía de Alejandro

Ramírez Robledo al habernos facilitado este estudio.

Continuando, ¿de ahí nuestra forma de ser?

OT.- Exactamente, el color, el ruido, toda la energía de México que yo vi cuando llegué por primera vez aquí, desde mi punto de vista de extranjera, me encantó, esto me lo explica 25 años después.

Es otra percepción de la felicidad, lo que hemos visto es que, cuando evaluamos equipos y organizaciones, aquí en México tienden a calificarse más alto que personas de otros países. Esto también tiene que ver con el sistema educativo porque, tanto en México como en Estados Unidos, es posible obtener un diez, en Europa esto no sucede, por ejemplo en Francia obtener un 16 o un 17 sobre 20 ya eres un genio. ¿Lograr un 100% en un examen? Imposible, entonces, la escala de referencia es diferente en un país donde creces con la idea de que puedes sacar un diez sobre diez para lo que estás haciendo.

Hay algo cultural en esto.

EF.- Sí, fuertísimo. Y en este caso nos da esperanza: ***si logramos conectar a nuestra fuerza laboral con esta fortaleza que tenemos sobre la percepción de la felicidad como cultura, podemos generar mucha mayor productividad.***

Reporte Organizacional.



Convicción es la motivación a corto plazo, Areas

	Organization	Finance	Service Desk	Marketing	Operations	Property	Supply Chain	Production	Procurement	Support	Logistics	Warehouse	Executive	HR	IT
Convicción															
Sentirse motivado	Yellow	Yellow	Yellow	Red	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Yellow
Sentirse eficiente	Yellow	Yellow	Green	Red	Green	Yellow	Green	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Green	Yellow
Sentirse efectivo	Yellow	Red	Yellow	Red	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Sentirse resiliente	Yellow	Yellow	Yellow	Red	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
Tener impacto positivo	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Red	Green	Yellow	Yellow
	Yellow	Yellow	Red	Red	Yellow	Red	Yellow	Green	Yellow	Red	Red	Red	Yellow	Green	Yellow

¿Cómo es una intervención?

OT.- En una intervención de felicidad en el trabajo, evaluamos en equipos, aquí tienes una lámina que te enseña cómo viene una evaluación en un sistema de semáforos, nos dice si, por ejemplo, lo que tenemos aquí es convicción que es la motivación a corto plazo y entonces vamos viendo ¿qué es lo que pasa?, cuáles son los elementos que hay que trabajar en convicción, qué es sentirse motivado, sentirse eficiente, sentirse efectivo, tener resiliencia y saber que tu trabajo tiene impacto positivo en el mundo. Entonces todo esto estamos evaluando en una de las 'ces' que es la de convicción.

En el ejemplo que muestras vemos muchas oportunidades, se ven más amarillos y rojos que verdes.

OT.- En este caso sí, por ejemplo en esta empresa están viendo a nivel organizacional, están casi todo en amarillo.

En el ejemplo están todas las áreas: recursos humanos, ejecutiva, almacenes, logística, apoyo, producción, proveduría, operación, marketing, servicios, finanzas y solamente dos de ellos están en verde, el ejecutivo y producción, algo deben de estar haciendo bien, los demás como que no.

OT.- Es un ejemplo real, lo que vemos aquí es que en esta empresa que hizo un reporte organizacional, necesitan enfocarse en ¿qué es lo que está pasando en producción? Que está funcionando para multiplicar esto para la organización, al mismo tiempo que enfocarnos en el área de marketing porque ahí si tienen cinco semáforos rojos que nos dicen que ellos no se sienten motivados, no se sienten eficientes, no se sienten efectivos, además no tienen impacto positivo en el mundo y si eres de marketing y sientes que tu trabajo no tiene impacto positivo en el mundo, ¿cómo van a ser efectivos como equipo?

Con este diagnóstico la pregunta es ¿esta empresa tiene buenos resultados con estas situaciones?

OT.- Llamaron de esa empresa porque necesitaban ayuda, no sabían qué es lo que estaba sucediendo.

Es un excelente diagnóstico, nos dice cómo se siente la gente.

OT.- Es como se siente la gente y ahí tienes un punto importante que es autoevaluación, es lo que yo pienso de mí, de mi trabajo y lo que está pasando para mí, no es lo que alguien más opina.

Hablando de este ejemplo, ¿en cuánto tiempo la intervención puede cambiar la situación? ¿qué tiempo razonable?

OT.- Yo diría que de seis meses a un año, con cambios tangibles en los primeros meses, los primeros dos o tres meses, no

tenemos varita mágica, es un proceso donde necesitamos dar apoyo a la empresa para crear el cambio que ellos quieren ver.

Estamos en una época donde creo que está claro que empresa que quiera cambiar necesita establecer un proceso intencional, involucrado a nivel directivo, con un buen planteamiento, buenos programas. ¿Es correcto?

OT.- Lo que queremos hacer es entrar a una empresa, evaluar qué es lo que está pasando, analizar la información, qué es lo que tienes aquí y luego tomar acción.

EF.- Justamente es ***la misión que tenemos en iOpener Institute México transformar la forma en la que evaluamos, analizamos y actuamos sobre la información de desempeño de nuestra gente***. Entonces, nosotros, antes de decidir qué proceso vamos a hacer en cualquier empresa, evaluamos, porque al hacerlo vamos a tener la oportunidad de ver realmente qué podemos hacer distinto y realmente en donde podemos accionar, que sea ese 20% de esfuerzo que nos dé el 80% de resultados.



“La misión que tenemos en iOpener Institute México transformar la forma en la que evaluamos, analizamos y actuamos sobre la información de desempeño de nuestra gente”

Y preguntabas por la diferencia con clima laboral, clima laboral mide una pequeña parte del modelo, lo podríamos meter en la parte de cultura y está más enfocada a la parte externa, como si están las oficinas bonitas, si reciben bono, etcétera, y nosotros nos vamos más al trabajo interno de percepción.

OT.- Si quieres regresar a la gráfica hay un punto importante que quisiera tocar, que es que todas las personas que se certifican en las herramientas y cómo usarlas, reciben un libro con dinámicas y cosas para usar con la gente, entonces, en el caso del equipo de marketing que estamos viendo aquí, estaríamos buscando a ver cómo motivarlos, cómo hacer que se sientan eficientes y efectivos y cómo buscar que ellos tengan impacto positivo en el mundo y entonces, aquí adentro de lo que llamamos iTools hay no sé cuántos ejercicios que tengan que ver precisamente con convicción, son ocho ejercicios que tú podrías usar con este equipo de marketing para cambiar estos semáforos rojos en una forma rápida a algo diferente.

¿Y no se les llegan a espantar los directores con tanto rojo?

OT.- Yo creo que sí, además en el área de marketing que no sientan que tengan impacto positivo en el mundo, su corazón no está en lo que están haciendo y esto para mí sería el primer punto para trabajar con ellos.

Imagínate no sentir lo que hace tu empresa y lo que estás contribuyendo hacia la sociedad.

OT.- Sí, es como ser una persona que no toma nada de alcohol y hacer mercadotecnia para una fábrica que vende tequila, ¿tu corazón está en vender el tequila?

Entonces iOpener tiene este soporte adicional cuando haces el diagnóstico.

OT.- No, cuando te certificas en cómo usarlo, todas las personas certificadas cuentan con este material, con la baraja que tiene aquí Eliane en sus manos, que define qué es lo que viene

adentro, aquí vimos el ejemplo de convicción, pero cada uno de los elementos se subdivide en seis o siete cosas adicionales que es donde podemos ser muy específicos en cómo decidimos trabajar, porque sabemos que en logística necesitan trabajar “x” cosa, entonces también necesitan ver si tienen impacto positivo en el mundo y desarrollar resiliencia. Resiliencia es un término interesante: es la capacidad de rebotar después de pasar por un momento o rato difícil, de reponerse, como volver a mi punto donde puedo alcanzar mi potencial.

EF.- Que aquí, retomando lo que dice Oriana, también creo que es muy importante esta visión de que podemos entrenar a la gente que está dentro de la organización, que es otra posibilidad de acción dentro de una empresa, es decir, nuestro objetivo es realmente ser un movimiento que haga una diferencia, a través de responsabilizar a las personas de su propia felicidad en el trabajo y vean resultados tangibles en las organizaciones.

¿Desde cuándo está en México?

OT.- Empezamos en México con esto desde hace tres años con la herramienta, ya hemos certificado a ocho grupos tanto externos como de recursos humanos en el uso de la herramienta y donde vemos que hay un impacto muy grande es cuando hay expertos en felicidad dentro de la empresa, que es lo que mencionaba Eliane.

EF.- Es lo que estamos identificando como la forma más eficiente de hacer una diferencia dentro de la empresa y aquí también nos apoyamos en la parte de investigación del instituto, en donde además, tenemos trabajos de redes sociales, en cuanto a realmente identificar a los embajadores dentro de una organización que pueden hacer una diferencia, entonces, nuestras intervenciones van a nivel de todo el sistema de la organización, es decir, nosotros ofrecemos evaluación, nosotros ofrecemos intervenciones de expertos y ofrecemos entrenar a

personas internas a volverse expertos para que identifiquen las oportunidades internas.

Otro punto muy importante es que somos un instituto multinacional, en donde tenemos ya representantes en muchas partes del mundo y estamos en continua comunicación para compartir mejores prácticas, tanto en Sudáfrica, como Inglaterra, Estados Unidos, Holanda, Alemania, Australia, Israel. Entonces esto también es una fortaleza bien importante porque realmente tenemos la capacidad de aprovechar experiencias de otras partes del mundo.

¿Quién esté interesado, cómo llega a ustedes?

OT.- Se pueden poner en contacto directo a través del email:

oriana.tickell@iopenerinstitute.com

eliane.fierro@iopenerinstitute.com

O a través de nuestro sitio web: <http://www.iopenerinstitute.com> , se pueden meter y buscar el área de México.



Siempre estamos ahí para contestar las preguntas, las dudas y lo que la gente necesita saber.

¿Algo que quieran agregar?

OT.- El próximo curso que vamos a tener aquí en México, D.F. es el 3 y 4 de octubre del 2013, sería la 9ª generación.

Pues muchísimas gracias, de verdad, bienvenidas, si quieren agregar algo más.

OT.- Muchísimas gracias.

EF.- Pues agradecerte el espacio porque tu blog Luis Fernando es una gozada de leer.



iOpener Institute

for people & performance

Trayectoria de Eliane Fierro.

Licenciada en Actuaría y con Maestría en Humanidades, ambos títulos por la Universidad Anáhuac. Cuenta con una certificación en Coaching con Programación Neurolingüística por el “NLP Institute of California” y estudios de desarrollo personal GEC-I y GEC-II con la Asociación Pathworks de México. Es miembro activo y ACC Associate Certified Coach de la Federación Internacional de Coaching.

Laboró como consultora empresarial en Finatec Consultores desarrollando proyectos para compañías como el Camino Real y otras empresas Pymes. Colaboró en el Colegio Eton como asesor y coach externo en un programa para elevar el nivel académico del área de matemáticas y las habilidades creativas de enseñanza de los profesores. Trabajó también en el Colegio Emmanuel Mounier como profesora de matemáticas a nivel preparatoria para adolescentes con Síndrome de Déficit de Atención.

Extraordinaria deportista. Participó en los Juegos Olímpicos de Seúl 1988 como velerista. Así como en Panamericanos, Centroamericanos y Mundiales; tiene victorias tanto nacionales como internacionales y una medalla Centroamericana. Participa activamente en la Federación Mexicana de Vela y ha contribuido en el desarrollo de nuevos talentos e impartido coaching a deportistas de alto rendimiento, como Tania Elías Calles. Ejerce en su práctica privada como Life & Executive Coach.

Algunos clientes son Galia Moss, primer latinoamericano en cruzar en Atlántico en solitario, Palacio de Hierro, Unilever, Pepsi, Accenture, ICA, Hasbro, Colgate, Nestlé, Universidad Iberoamericana, entre otros. Considera que con el coaching, el desarrollo personal del ejecutivo aporta beneficios evidentes y cuantitativos para la empresa.

Eliane es un ejemplo claro de una vida integral y balanceada con un feliz matrimonio de 20 años y tres maravillosos hijos a quienes consideran sus mejores maestros.

Trayectoria de Oriana Tickell

Nació en Londres, Inglaterra y ha vivido en México por 20 años. Oriana habla perfecto español, inglés y francés. Se entrenó como Coach en EL Coaching Academy en el Reino Unido, graduada con distinciones y con la especialidad en Gerentes como Coaches.

Oriana es socia fundadora de CorpXcoach y trabaja con clientes en México y otros países. Oriana fue presidenta de ICF México y actualmente está en camino a formar parte del Boar Directivo de ICF Internacional.

Sus actividades en CorpXCoach incluyen Mentor Coaching, Entrenamientos, Investigación internacional y nacional en Coaching, Desarrollo de Nuevos

programas, Coaching grupal, Sus clientes son principalmente ejecutivos de alto Potencial que van a ser promovidos en la Corporación y quien pasar de Operar a convertirse en Líderes Sustentable e inspiracionales.

Como Coach Oriana basa su práctica en Psicología Positiva para crear resultados de bienestar en sus clientes. Como instructora ha creado exitosos equipos de Coaches internos así como Coaches Ejecutivos y Corporativos. Oriana entrena y da retroalimentación en 360's y genera valor y programas de desarrollo sustentados en estas evaluaciones.

ENTRENAMIENTO ACADÉMICO Y CERTIFICACIONES EN COACHING:

BA en Estudios Modernos Iberoamericanos y Latinoamericanos regionales, King's College, London University

Happiness at Work Training December 2010, UK

Diploma Course Ibero University, Positive Psychology 2009

Cross Cultural Coach Training 2009

Purpose Coaching 2008

Dream Coach University 2007

Pathways to Leadership 2006

White Oak, Parent as Coach Academy, Advanced Parent as Coach Program, Portland, Oregon, 2004

Diploma Coaching for ADHD, Getting clear, Doylestown, Pennsylvania

Professional Certified Coach, International Coach Federation

2004 to present Certified Nokia/NSN 360 Feedback giver

Certified PDI (Personnel Decisions International) 360 Feedback giver

Diploma course "Coaching for Time Management" Mexico DF

Diploma course "Management by Objectives" Mexico DF

Diploma course "Public Speaking" Mexico DF

Diploma course "Coaching for Personal Development" México DF

Diploma course "Cognitive coaching for Teachers" Mexico DF

The Coaching Academy, Coach Certification, UK , 2000

INDUSTRIAS:

High Tech, Farmacéutica, Finanzas, Bancaria, Marketing, Manufactura, Alimentos y Bebidas, Moda, Literaria, Ingeniería y Construcción, Juguetes, Petróleo y Call centers.

ASOCIACIONES

ICF Professional Certified coach, Master Coach "Asociación Mexicana de Coaches"

TRABAJO VOLUNTARIO:

British Mexican Society Representative in Mexico, Junior

League of Mexico 1991 a la fecha (Coach voluntaria para los presidentes y el Board) British Benevolent Society Mexico (Board of Directors 1998 – present)

PUBLICACIONES Y CONFERENCIAS:

Positive Psychology and the Manager Coach, Aguascalientes

Co-Autora “Con los pies en la tierra y la cabeza en el cielo, Liderazgo Sustentable™” 2009

Coaching para Liderazgo sustentable, 4th Coaching Council, Flagstaff, Arizona, April 2007

Diseño y presentación del programa de Formación y Certificación de Coaches de CrpXcoach

En sus niveles principiante, intermedio y avanzado.

Presentation Universidad IberoAmericana, XX conferencia Psicología Estudiantil ,October 2005

“Qué es coaching?” First Inter-American Coaching Congress Mexico City, November 2004

Diseño y presentación del entrenamiento “Coaching tools para padres con hijos que tienen ADD”, Noviembre 2004

Artículos in Tiempo Libre, El Economista, El Financiero, Paula, Travesias, The Miami Herald, Publications in the United Kingdom: Articles in Personal Success, Coaching Magazine,

Radio Interviews, Martha de Bayle, 96.9FM Mexico.na Tickell de Castelló PCC

From 2003-4 tuvo una columna regular en la edición Mexicana del Miami Herald, donde escribía sobre los retos de los expatriados en Mexico con una perspectiva de Coaching.

CLIENTES:

- Hasbro Mexico
- Korn Ferry International
- Korn Ferry Mexico
- Bacher Zoppi
- Schlumberger
- ACH Foods Mexico
- Nokia, NSN
- Mattel
- TetraPak
- DHL Express de Mexico
- British Embassy Mexico
- Junior League of Mexico
- Personal Clients

NIVELES DE CLIENTES:

CEO's, Board Members, VP's, Top Management,
Individual executives who independently decide to embark
on a Coaching program

.

Related articles

- [Ti nicole karolina_gema_powerpoint \(slideshare.net\)](#)