



<b>franquicias</b> 1709	Tirada: <b>12.977</b>	Sección: -	
	Difusión: <b>5.049</b> (O.J.D)	Espacio (Cm_2): <b>538</b>	
Nacional	Audiencia: <b>17.671</b>	Ocupación (%): <b>99%</b>	
Mensual	01/03/2010	Valor (€): <b>2.389,37</b>	
		Valor Pág. (€): <b>2.400,00</b>	
		Página: <b>72</b>	Imagen: <b>No</b>

Gestión

# El método Disney para ser una empresa líder

¿Qué tiene Disney que todo lo que toca lo convierte en un negocio redondo? ¿Se puede aprender su 'magia' y aplicarla en cualquier empresa? Lee Cockerell está convencido de que sí. El ex vicepresidente de los parques de atracciones Disney y profesor de Disney Institute condensa en diez sencillos puntos su receta para el liderazgo en la empresa y de la empresa. "Da a la gente un propósito, no sólo un trabajo", con reflexiones de este impacto Cockerell apuntala un decálogo que asegura aplicable a cualquier organización.

## ★Uno

**Recuerde siempre que todo el mundo es importante: integración, escucha, accesibilidad y claridad**

"La razón por la que la integración es tan importante es sencilla: cuando todo el mundo importa y todo el mundo sabe que importa, todos los miembros de una empresa están contentos de venir a trabajar, y tienen ganas de darte su energía, creatividad y fidelidad. El resultado es predecible: más productividad y satisfacción, menos absentismo y rotación. Por eso, los grandes líderes procuran que todo el mundo, sin distinción de rango, se sienta integrado en el lugar de trabajo, sin exclusiones".

## ★Dos

**Rompa moldes: hay que reinventar el negocio**

"Aunque contrates a los mejores profesionales, los motivos y los pagues lo que se merecen, si no les proporcionas el marco ade-

cuado para trabajar, no pueden rendir al máximo; pero si creas una estructura que permite sacar el máximo provecho de la creatividad de tus empleados, dispondrás de una ventaja competitiva decisiva. Cualquiera que sea la empresa u organización en la que trabaje, tiene que estar dispuesto a romper moldes en lo tocante a la estructura. Su tarea como líder no consiste en limitarse a hacer lo que pueda dentro de la estructura actual, sino en pensar cómo crear la adecuada para su organización".

## ★Tres

**Haga de sus empleados su marca: determinar perfiles, fijarse en el talento, evaluar constantemente, despedir con tacto...**

"Mucha gente relaciona marca con un producto o un logotipo, pero la realidad es que la auténtica marca son los empleados. Por muy buenos que sean sus productos o servicios no

podrá conseguir la verdadera excelencia a menos que atraiga a excelentes personas, forme a excelentes personas y retenga a excelentes personas".

## ★Cuatro

**Haga magia con el entrenamiento: ofrecer una misión, crear momentos mágicos, comunicación constante...**

"Cuando en una empresa trabaja el personal adecuado, la tarea del líder es proporcionarles todo lo que necesitan para progresar. Como los buenos padres, los buenos líderes preparan a su gente para que asuma responsabilidades en el futuro ofreciéndoles las oportunidades formativas pertinentes, y la experiencia que necesitan para mejorar".

## ★Cinco

**Evite los trastornos: hay que centrarse en escuchar a los clientes y a los empleados, modernice su empresa con**

**avances tecnológicos, anticípese y evalúe los cambios**

"El objetivo que debe perseguir es el de ayudar al crecimiento de la empresa y a tal fin cuidar a sus empleados y clientes y perfeccionar constantemente sus procesos, sin sobrepasar los límites razonables de coste y seguridad, de forma que se realice el trabajo con eficiencia y sin sobresaltos".

## ★Seis

**Averigüe la verdad: salir del despacho, empatía, seguridad y feedback sincero**

"Los grandes líderes siempre tienen las antenas puestas. Para ellos, la verdad es un bien máspreciado que el oro; saben que cuánto más cerca estén de ella, mayores serán sus probabilidades de éxito. Por eso constantemente exploran e investigan, escuchan a todo el mundo y utilizan todos los métodos legítimos a su alcance para recabar información. Cual-



<b>franquicias</b> 1709	Tirada: <b>12.977</b>	Sección: -	
	Difusión: <b>5.049</b> (O.J.D)	Espacio (Cm_2): <b>485</b>	
Nacional	Audiencia: <b>17.671</b>	Ocupación (%): <b>89%</b>	
Mensual	<b>01/03/2010</b>	Valor (€): <b>2.154,40</b>	
		Valor Pág. (€): <b>2.400,00</b>	
		Página: <b>73</b>	Imagen: <b>No</b>

**N**o es magia lo que hace que todo funcione sino que es nuestro modo de trabajar lo que origina la magia". Esta frase nos introduce en el maravilloso mundo de la magia de Walt Disney World Resort, una de las organizaciones líderes en entretenimiento.

Ahora, sin necesidad de desplazarse hasta Florida, Lee Cockerell ha puesto en el libro de Empresa Activa, *Ponga Magia en su empresa* toda su sabiduría sobre liderazgo y gestión de personas adquirida durante más de una década como vicepresidente ejecutivo de los parques de atracciones de Disney. El autor señala que el secreto para poner "magia" en nuestras carreras, organizaciones y vidas es simple: Un liderazgo excepcional. Un liderazgo que inspire a los empleados (actores), para que ellos deleiten de forma excelente a los clientes (invitados), generando su satisfacción y asegurando la generación de beneficios para Disney. Su mode-

lo de liderazgo se basa en las personas, la responsabilidad y el respeto. Para ponerlo en práctica desarrolla diez estrategias, entre las que destacan el reconocimiento, el aprecio y aliento de equipo, la integración de las personas o la delimitación de responsabilidades. Además, insiste en destacar que la auténtica marca de una empresa son sus empleados.

### Los líderes son ecologistas

"Siempre digo que los buenos líderes son ecologistas: su responsabilidad consiste en crear un hábitat laboral sostenible y tranquilo, claro, fresco, limpio, en el que todo el mundo crezca. Y es que ser un líder es mucho más que una función o un cargo; es una gran responsabilidad". Quien se acerque a la esta obra de Cockerell también podrá degustar reflexiones cargadas de fina ironía. □

[www.franquiciashoy.es/reportajes](http://www.franquiciashoy.es/reportajes)

quiera que sea su trabajo, si aspira a ser realmente un gran líder, tiene que conocer todos los hechos relativos a su empresa o actividad".

#### ★ Siete

**Utilice combustible gratis: dedicar tiempo a los empleados, sorprenderles positivamente, agradecerles su trabajo, vocabulario estimulante...**

"Apreciar, reconocer y animar (ARE). Juntos constituyen un combustible gratis, totalmente sostenible, que refuerza la confianza en uno mismo y la autoestima, mejora el trabajo individual y en equipo y contribuye al funcionamiento perfecto y tranquilo de la empresa. Si no expresa su agradecimiento a sus subordinados, si no los respeta y los estimula, trabajarán bajo la ley del mínimo esfuerzo o, peor aún, le sabotearán o le dejarán en la estacada. Los grandes líderes lo saben, y buscan la ocasión de liberar combusti-

ble gratis del ARE de forma sincera, concreta y oportuna".

#### ★ Ocho

**Manténgase en cabeza del pelotón: absorber conocimientos y aprender de los mejores**

"En un mundo en constante evolución, estar al día es absolutamente crucial. Cualquiera que sea la empresa o sector si no está informado de lo que está pasando, sus competidores le dejarán atrás, sus clientes le abandonarán y no podrá cumplir las responsabilidades que le incumben. La clave es que si quiere ser un gran líder, debe ser voraz en la adquisición de conocimientos, prestar atención a todo lo que sucede a su alrededor y ampliar siempre su marco de referencia para apuntalar su empresa con formas modernas y mejores de hacer las cosas. En otras palabras, tiene que estar a la cabeza del pelotón".

#### ★ Nueve

**Vigile lo que dice y hace: pasión, esfuerzo, ambición, humildad...**

"Al igual que los padres, los líderes deben dar ejemplo de comportamiento en todo momento. Cuando algo empaña su reputación, pierde su credibilidad y al perderla, se queda sin lo que más necesitan los líderes: la confianza de la gente a la que se dirigen. La pasión puede contribuir más a la grandeza de un líder que cualquier otro rasgo. La gente sigue a los líderes apasionados porque prende en ella el mismo sentido de misión. Al fin y al cabo, no puede liderar si nadie le sigue, y si no persigue sus objetivos con pasión, nadie querrá participar en su desfile".

#### ★ Diez

**Afiance su carácter: valores y ética**

"Los grandes líderes no sólo tienen aptitudes, actitudes y

rasgos de comportamiento, sino que también irradian carácter. Como líder será necesario que tome decisiones éticas y morales difíciles todos los días. Debe saber cuáles son sus principios y estar dispuesto a hacer lo correcto, porque los directivos que humillan, maltratan e insultan a sus empleados hacen daño no sólo a sus empresas sino al conjunto de la sociedad. Cualquiera que sea el método que usted utilice, procure que todo el mundo en su organización sepa cuáles son sus principios y se guíe por ellos".

**Para Lee Cockerell la fórmula del éxito empresarial es sencilla: "Podemos mejorar nuestros beneficios mejorando como líderes, infundiendo calidad, carácter, entusiasmo e integridad en nuestras vidas y en nuestro puesto de trabajo".**