



LA COMPAÑÍA WELCOME BREAK DE EL REINO UNIDO

La Organización

Welcome Break es una de las compañías de servicios al viajero más grandes del Reino Unido. Con 27 localidades a través del Reino Unido, ha experimentado un incremento en sus ganancias año tras año.

El Trabajo Por Hacer

La meta de la dirección de Welcome Break es asegurar que aquellos que están a cargo de producir resultados, ejerzan un liderazgo que este alineado con el crecimiento y la expansión de la organización, de manera que dichos líderes puedan generar aun mejores resultados. Con una misión, visión y valores más enfocados y con el deseo de crear una cultura “constructiva,” los líderes de Welcome Break están tratando de guiar a la compañía de una manera que es consistente con la era del Conocimiento del Trabajador. El “fin

en mente” es mejorar el nivel de compromiso del empleado, aumentar el desarrollo dentro de la organización y reducir el nivel de rotación de los empleados.

La Solución

Con un director de Recursos Humanos, quien se integró a la compañía dos años atrás y quien había visto cambios positivos en la aplicación del programa de Los Siete Hábitos de las Personal Altamente Efectivas en otros lugares, se concluyó que era apropiado llevar a cabo este cambio cultural utilizando los Siete Hábitos como fundación. El programa Liderazgo: Grandes Líderes, Grandes Equipos, Grandes Resultados fue implementado al año siguiente con el propósito de mejorar la lealtad de los empleados y gozar de todos los beneficios que conlleva el tener una fuerza de trabajo comprometida.

Además de los programas de Los Siete Hábitos de las Personal Altamente Efectivas y Liderazgo: Grandes

Lideres, Grandes Equipos, Grandes Resultados, Welcome Break también alinea tres sistemas claves para así apoyar el cambio cultural lo cual consistió en los siguiente: la restructuración de las vías internas para el avance profesional, mejorar el área de Recursos Humanos para así maximizar su potencial y dedicarse profundamente al desarrollo del equipo gerencial.

Los Resultados

El impacto que estas soluciones han tenido son los siguientes:

Compromiso de los Empleados: en una encuesta que se llevo a cabo en abril del 2007, Welcome Break les hizo a sus empleados aquella pregunta fundamental*: “¿Qué tan probable es que usted recomiende Welcome Break a sus amigos o familiares como lugar de empleo?” Esa misma pregunta fue hecha en abril del 2008. En el periodo que pasó entre estas dos fechas, los directores de localidades trabajaron arduamente en establecer la nueva mentalidad, habilidades, y herramientas de los programas de liderazgo. La tabla siguiente muestra los resultados del Puntaje Neto de Promoción (PNP):

Localidad	PNP – Abril 07	PNP – Abril 08	Diferencia (+/-)
A	-56%	3%	+59%
B	-42%	0%	+42%
C	-20%	+3%	+23%
D	-57%	-8%	+49%

*Basado en el libro de Fred Reichheld: *La Pregunta Fundamental (The Ultimate Question)*



Testimonios

Los consultores de FranklinCovey entrevistaron a los directores de localidad que participaron en este estudio y obtuvieron los siguientes comentarios:

“Ahora si soy un firme creyente que si esté presente o no, mi equipo sí puede alcanzar logros.”

“Ahora si tenemos un sistema de recompensas justo y transparente. “

“Sólo perdí un gerente de unidad en 18 meses!”

“Siento que ahora mi equipo sí tiene confianza en mí.”

“Me ha hecho mi vida laboral mucho más fácil... me atrevo a decir eso!!”

“Todo era hecho como un proceso, no habían ningún enfoque en las personas, pero ahora si.”

“He dejado que la personas sean ellos mismos.”

“Yo era un administrador mediocre!”

“Por 18 meses me enfoqué en el Imperativo #1: Inspirar Confianza, y ahora estoy recibiendo los dividendos!”

Rotación de los Empleados. El índice de rotación de los empleados en dos localidades disminuyó considerablemente. Incluso en dos sitios donde esto no era un problema prevalente, también redujo el índice de rotación.

Localidad	% Rotación – Abril 07	% Rotación – Abril 08	Diferencia (+/-)
A	61.3%	38.8%	-22.5%
B	38.5%	37.6%	-0.9%
C	38.5%	30.3%	-8.2%
D	56.8%	34.6%	-22.2%

Promociones de Trabajo Internas:

Localidad	Abril 06-Marzo 07	Abril 07- Marzo 08	Diferencia (+/-)
A	3	11	+8
B	11	9	-2*
C	3	6	+3
D	9	23	+14

*La localidad B tuvo más vacantes durante el periodo de Abril 06 a Marzo 07 al punto que tuvieron que contratar en ese año 10 personas externas a la compañía. Aun cuando sólo promovieron a dos personas internamente, también sólo contrataron a dos personas externas.

Claramente se demuestra que el entrenamiento de FranklinCovey está teniendo un profundo y positivo impacto en Welcome Break.

Para mayor información acerca de cómo FranklinCovey lo puede ayudar a lograr grandes resultados, contáctese con el numero +44 (1295) 274 100 o visite: www.franklincovey.com.uk. ■