

Cerebro VUCA

MIGUEL ANGEL BERMEJO



La Jornada Digital

Miguel Angel Bermejo

Gerente General

PARK HYATT MENDOZA

Actualmente Gerente General Interino de Park Hyatt Mendoza. Es el director regional de Recursos Humanos en América del Sur para Hyatt Hotels Corporation,

Nacido en Santiago de Chile, aunque de nacionalidad española posee formación en Historia, Administración de Empresas, y Marketing Digital, además de estudios en modelos organizacionales y de liderazgo. Fue profesor invitado de la Fundación Universidad Empresa de Murcia y disertante en diversas conferencias en España, Chile, México y Brasil.

Con mas de 28 años en Hyatt, posee 23 años de experiencia en el área de RRHH. Ha trabajado en España, Chile y Brasil y además ha participado de más de 20 aperturas en 3 continentes, incluyendo Park Hyatt Mendoza, Park Hyatt Buenos Aires, Hyatt Place Santiago Vitacura, Park Hyatt Washington, Hyatt Regency Mexico City, Hyatt Regency La Manga, Grand Hyatt Beijing, etc. Además de estas experiencias, Miguel Angel posee la certificación SP-SHRM de la Society of Human Resource Management (USA) y es un Coach certificado por el Neuro Leadership Institute.

En 2013 fue elegido por la prestigiosa revista VC RH del Grupo Abril como el mejor líder de Recursos Humanos del sector servicios en Brasil. Posteriormente en 2014 recibió el premio CEO's Award of Innovation de Hyatt International, debido a la implementación de la iniciativa de los Embajadores del Amor, que utilizó el Design Thinking para la construcción de la experiencia del colaborador. Finalmente en 2017 fue escogido personalidad del año de Recursos Humanos por la Asociación de desarrollo de Curitiba, Paraná, Brasil.



JAN
2019

DIGITAL AROUND THE WORLD IN 2019

THE ESSENTIAL HEADLINE DATA YOU NEED TO UNDERSTAND GLOBAL MOBILE, INTERNET, AND SOCIAL MEDIA USE

TOTAL
POPULATION



7.676

BILLION

URBANISATION:

56%

UNIQUE
MOBILE USERS



5.112

BILLION

PENETRATION:

67%

INTERNET
USERS



4.388

BILLION

PENETRATION:

57%

ACTIVE SOCIAL
MEDIA USERS



3.484

BILLION

PENETRATION:

45%

MOBILE SOCIAL
MEDIA USERS



3.256

BILLION

PENETRATION:

42%



we
are
social



we
are
social



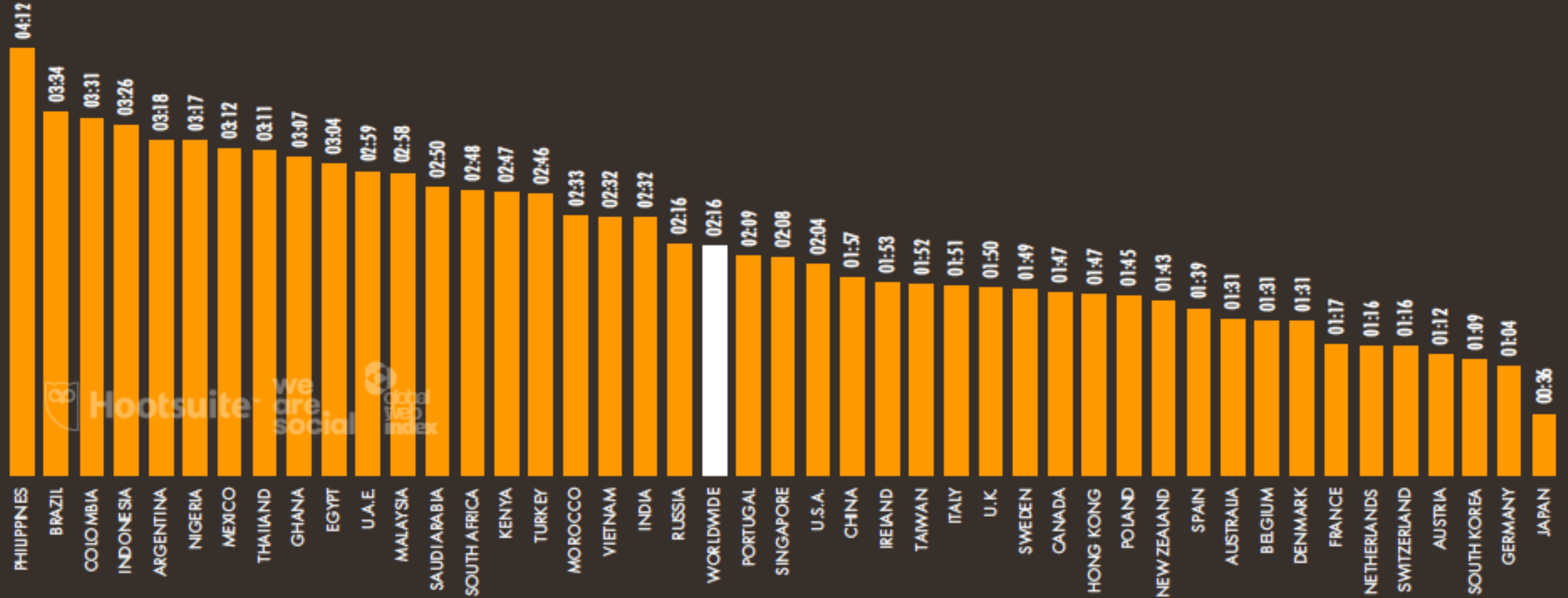
Hootsuite™

we
are
social

JAN
2019

TIME PER DAY SPENT USING SOCIAL MEDIA

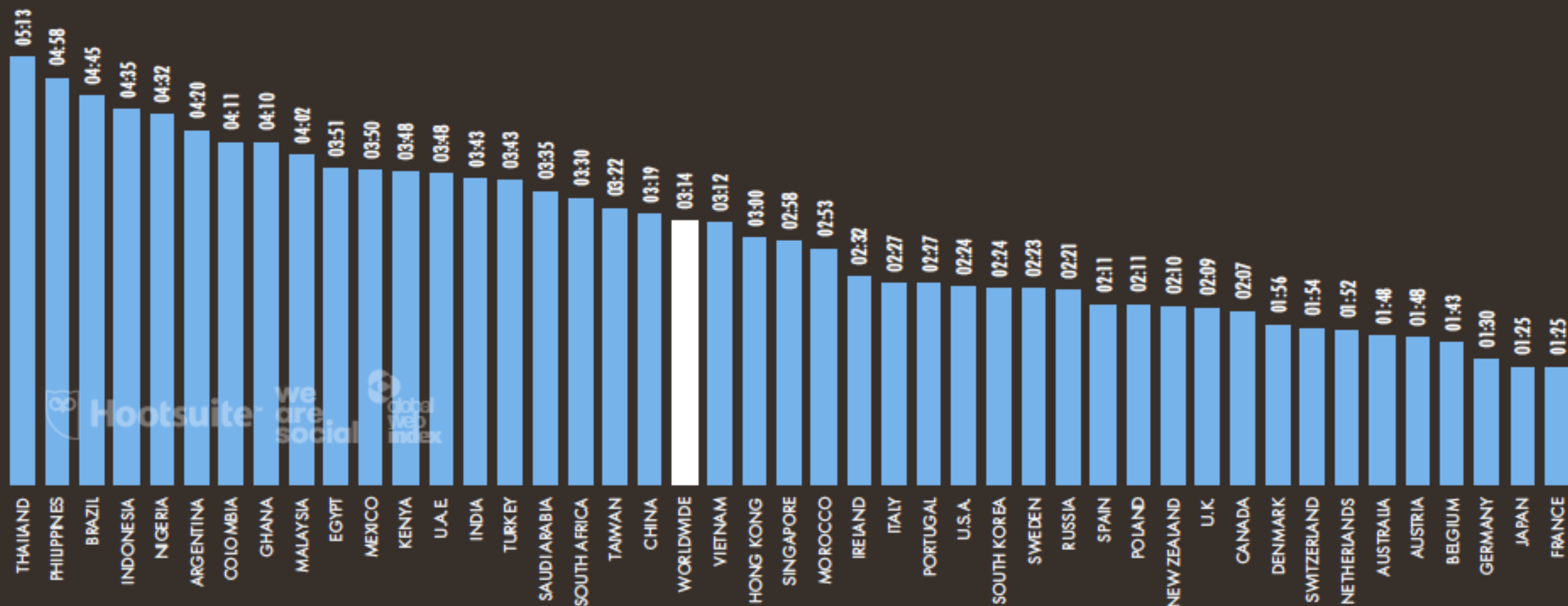
AVERAGE AMOUNT OF TIME PER DAY SPENT USING SOCIAL MEDIA VIA ANY DEVICE, IN HOURS AND MINUTES [SURVEY BASED]



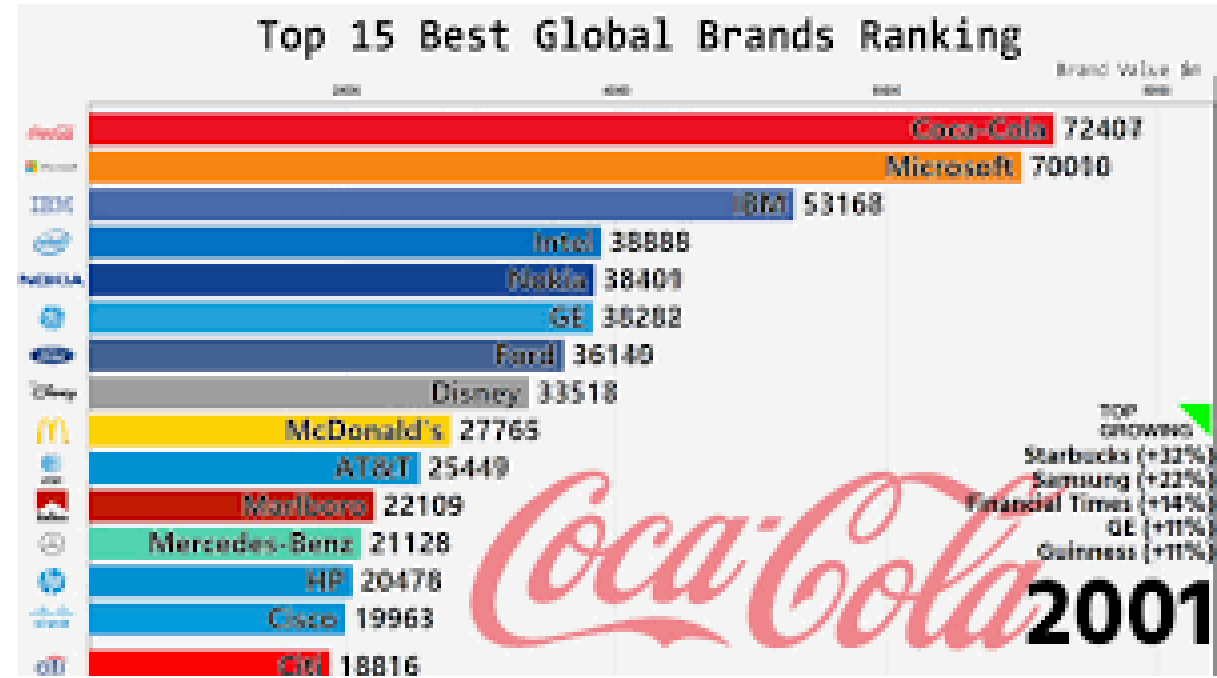
JAN
2019

TIME PER DAY SPENT USING MOBILE INTERNET

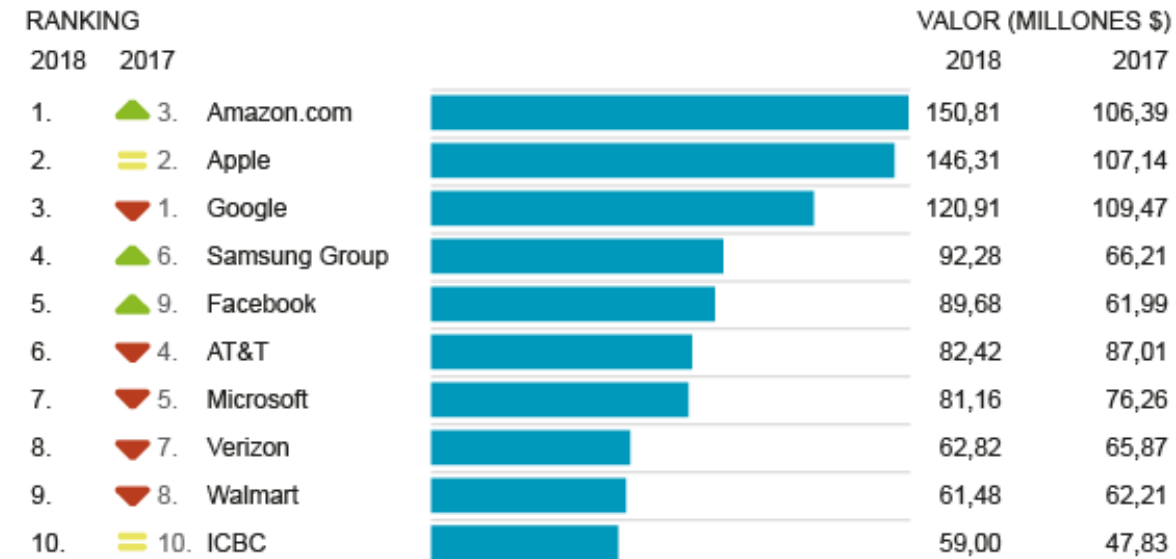
AVERAGE AMOUNT OF TIME PER DAY SPENT USING MOBILE INTERNET [SURVEY BASED]



2022 ?



LAS EMPRESAS MÁS VALIOSAS DEL MUNDO



2030

Os funcionários querem trabalhar menos. As empresas precisam de maior produtividade. Como as relações de trabalho poderão prosperar num contexto de dessincronia entre a rigidez das estruturas corporativas e a fluidez digital?



VUCA

Volatilidad

Velocidad con que cambia el entorno

Incertidumbre

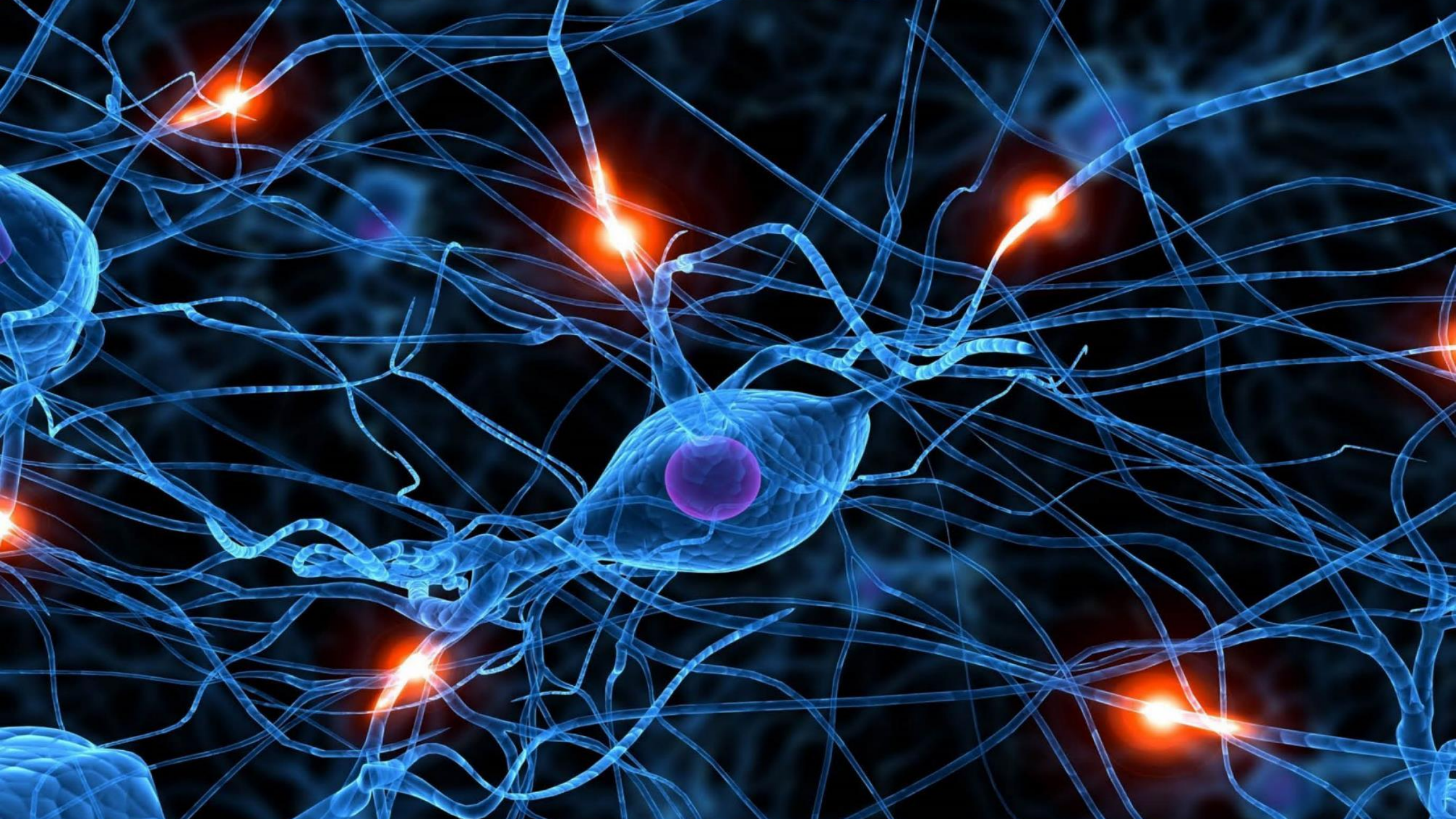
Dificultad para anticiparse a nuevos acontecimientos

Complejidad

Proliferación de factores críticos que afectan a la toma de decisiones

Ambigüedad

Dificultad para interpretar los acontecimientos y su impacto sobre nuestra actividad



1

Por qué tener una mentalidad
de crecimiento?

Como puedo implantar esta mentalidad en
mi empresa?





2

Por qué es tan difícil cambiar?

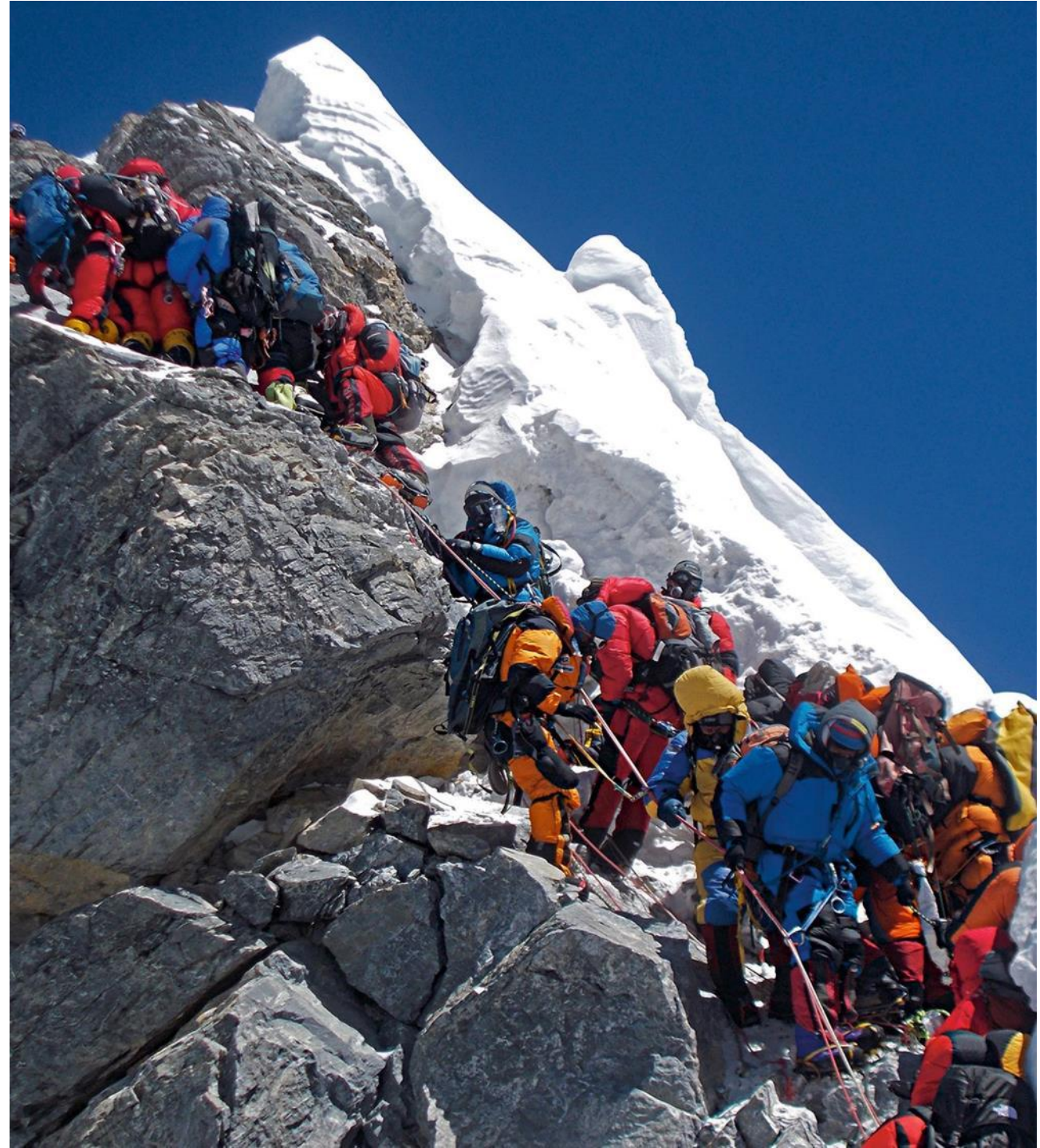
3

Cuáles son las limitaciones de nuestro cerebro?



4

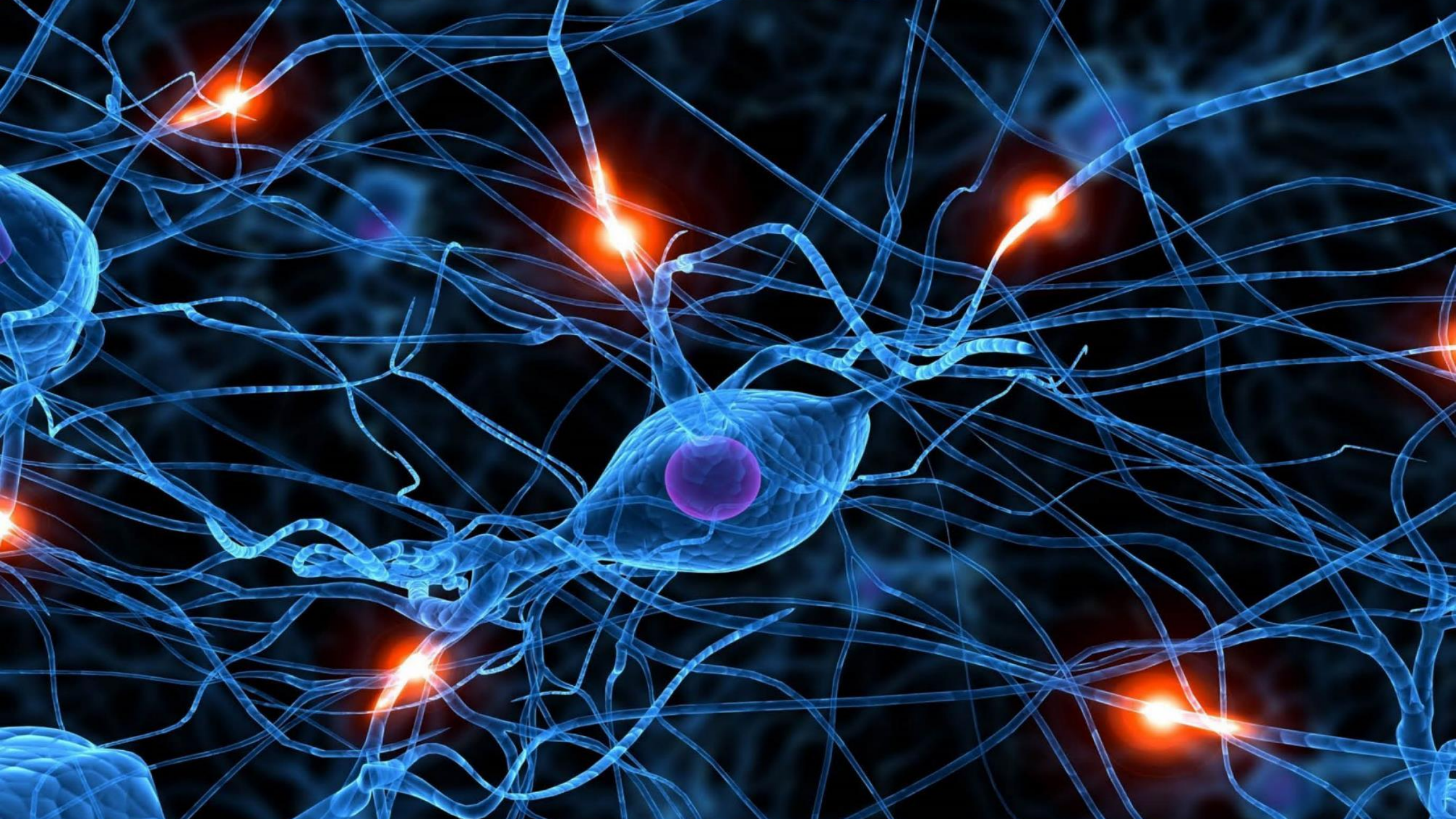
Que hacer para generar alto
desempeño y compromiso
con nuevas ideas?



5

Como ser exitoso en un ambiente VUCA e Digital?





1

Por qué tener una mentalidad
de crecimiento?

Como puedo implantar esta mentalidad en
mi empresa?

Que tengo que hacer para alcanzar eso?

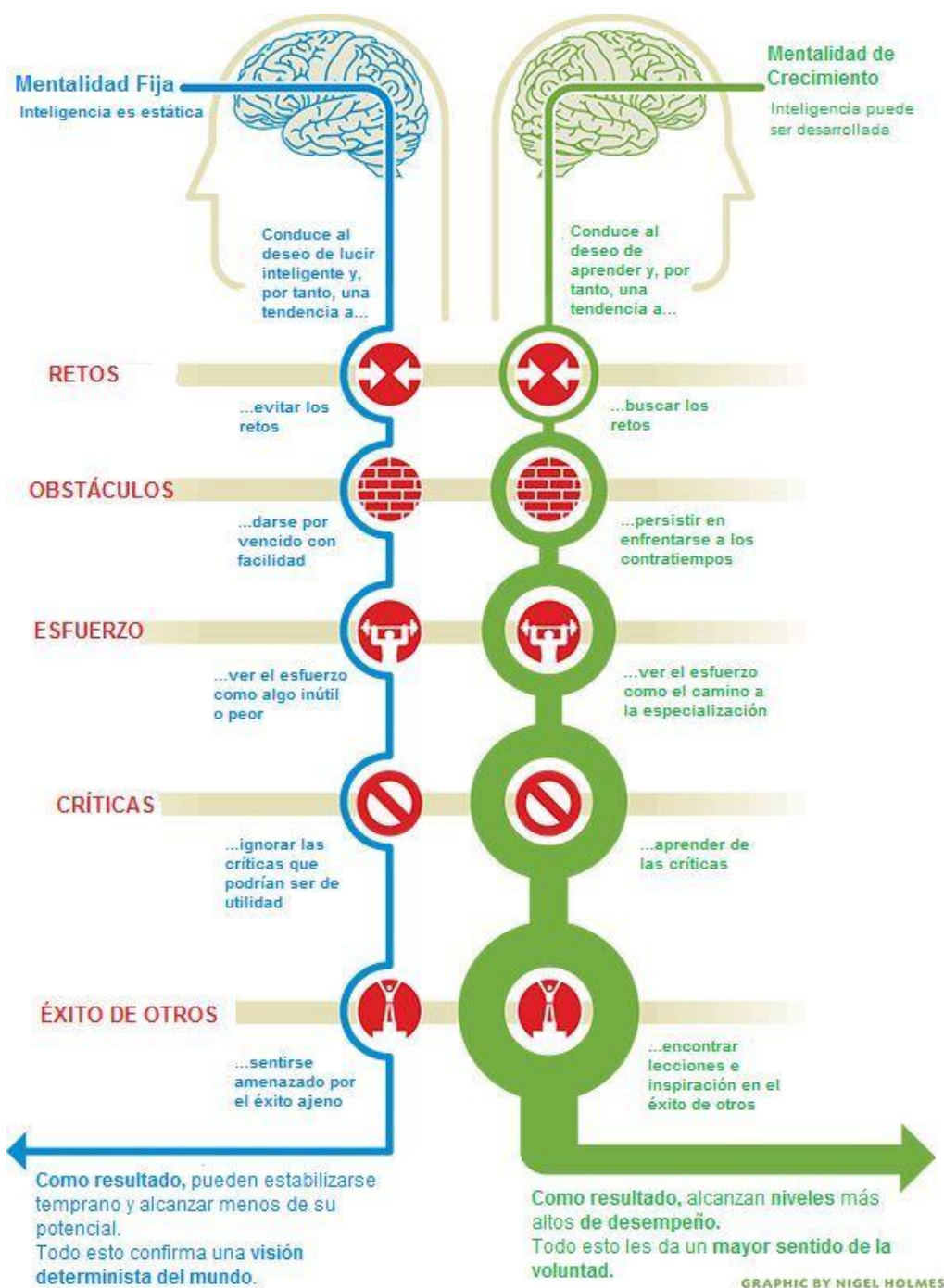


Sinapsis



**“Picture your
brain forming
new connections
as you meet the
challenge and learn.
Keep on going.”**

- Carol Dweck, *Mindset: The Psychology of Success*



Se dice que tienes una **mentalidad de crecimiento** si eres de esas personas que creen que—invirtiendo suficiente tiempo, esfuerzo y estudio—pueden adquirir cualquier habilidad. Si crees que las habilidades son innatas a las personas y que, simplemente, no puedes hacer aquéllo para lo que no has nacido, entonces tienes una **mentalidad fija**



La buena noticia es que se puede trabajar sobre una mentalidad fija y convertirla en una de crecimiento. La mejor manera de lograrlo es mediante la **práctica deliberada**. Debes actuar, dar pequeños pasos aún en contra de tus creencias. Son tus acciones diarias las que cambian tu percepción de ti mismo.

LA ILUSIÓN DEL ICEBERG

ÉXITO

LO QUE LAS PERSONAS VEN



PERSISTENCIA



SACRIFICIOS



FALLOS



BUENOS HÁBITOS



TRABAJO DURO



DEDICACIÓN

LO QUE LAS PERSONAS NO VEN



DECEPCIÓN

10 mandamientos para hacer crecer la mentalidad

MENTALIDAD FIJA



¿Qué puedo decir de mi mismo?

EN LUGAR DE:

NO soy bueno en esto

YO soy impresionante en esto

Me doy por vencido

Esto es demasiado duro

NO puedo hacer esto mejor

NO puedo hacer matemáticas

COMENTÉ un error

Ella es tan inteligente. YO nunca seré tan inteligente

Es lo suficientemente bueno

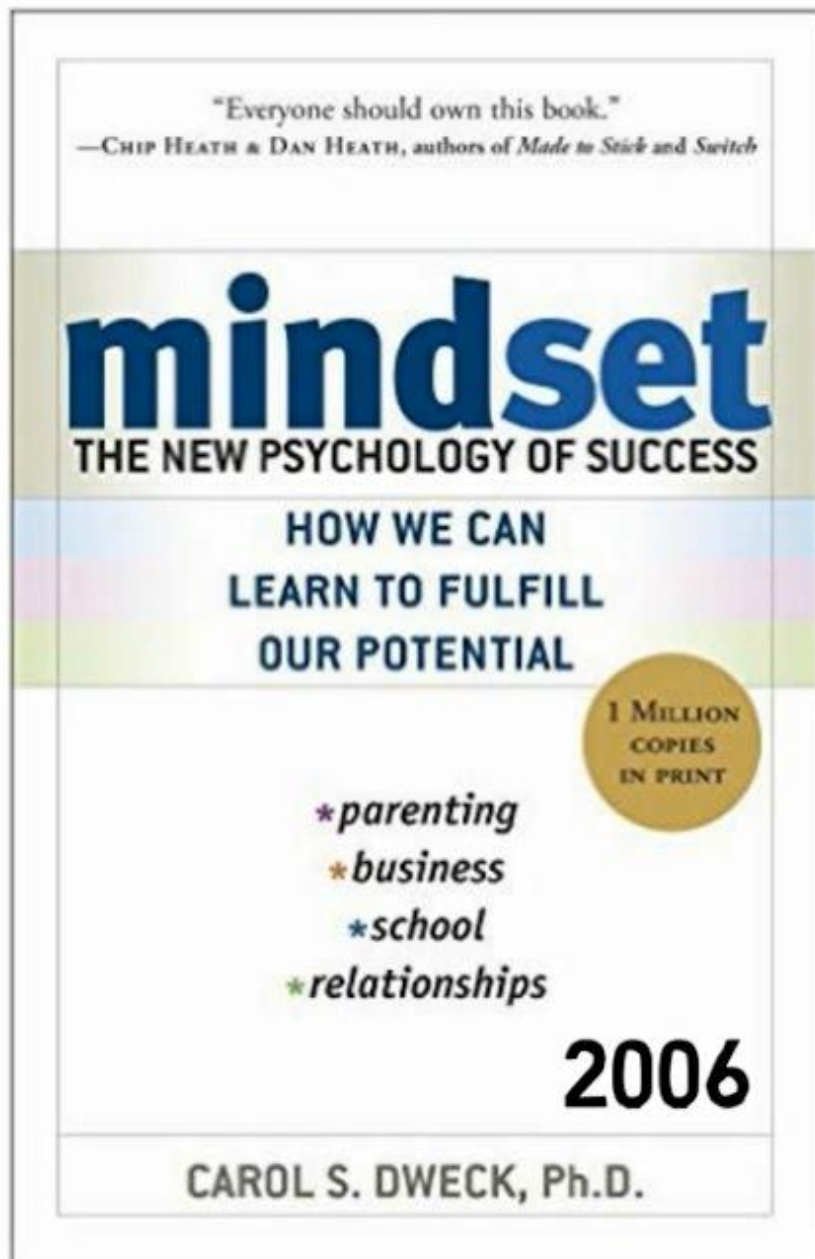
El plan "A" no funcionó

MENTALIDAD DE CRECIMIENTO



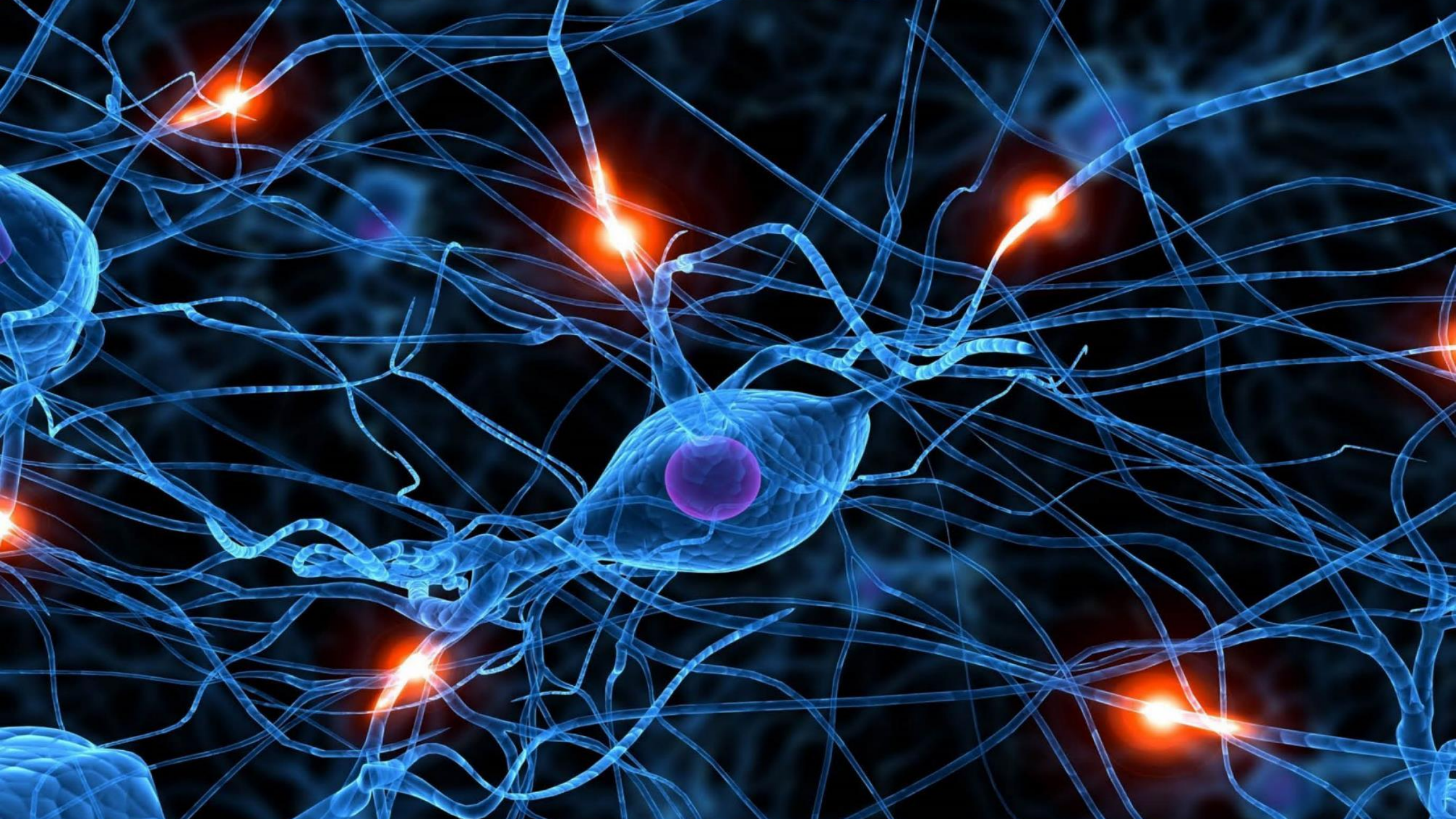
TRATE DE PENSAR:

- 1 ¿Qué me estoy perdiendo?
- 2 Estoy en el camino correcto
- 3 Usaré algunas de las estrategias que hemos aprendido.
- 4 Esto puede tomar algo de tiempo y esfuerzo
- 5 Siempre puedo mejorar. VOY a seguir intentándolo
- 6 VOY a entrenar mi cerebro en matemáticas
- 7 LOS errores me ayudan a aprender mejor
- 8 VOY a averiguar como ella lo hace
- 9 ¿Es realmente mi mejor trabajo?
- 10 ¡LO BUENO del alfabeto es que tiene 25 letras más!



LA MENTALIDAD DE ÉXITO
PUEDE APRENDERSE Y ENSEÑARSE







2

Por qué es tan difícil cambiar?



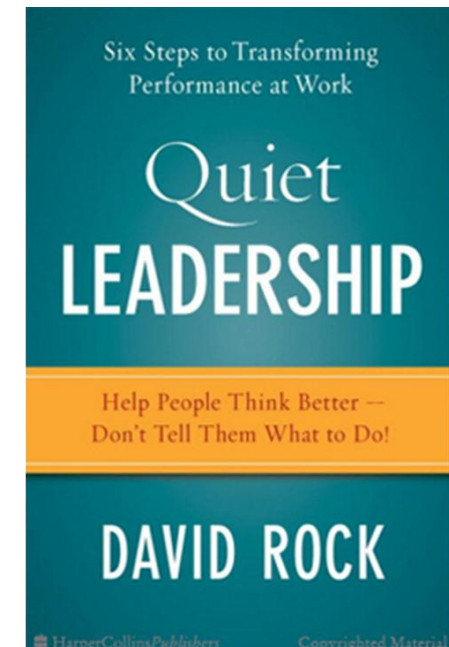
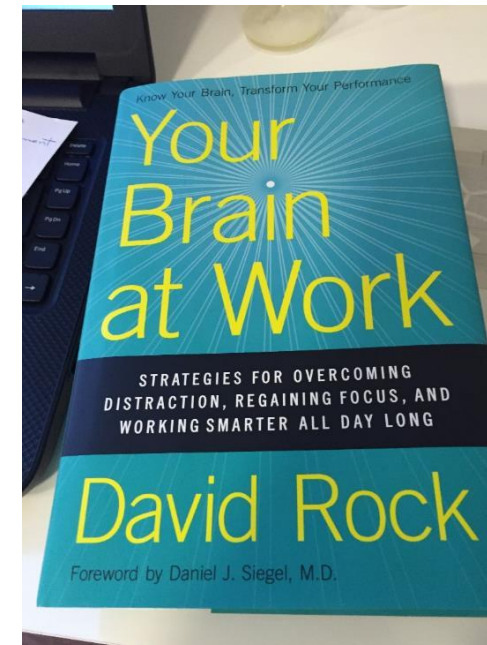
“La resistencia humana al cambio es la resistencia humana al dolor.”

“No es el cambio el que produce el dolor, sino la resistencia a él.”

— BUDA



¡Se trata de una nueva disciplina! La palabra neuroliderazgo aparece por primera vez en 2005 en la Harvard Business Review ([Bennis and O'Toole](#)). El primer artículo que comienza a describir el campo aparece en 2006 con el título [The Neuroscience of Leadership](#), escrito por [Rock](#) y [Schwartz](#)



Por qué es tan difícil cambiar?

Para cambiar es necesario entender los siguientes elementos:

Solución de problemas y toma de decisiones.

Regulación emocional.

Colaboración e influencia.

Gestión del cambio.

Principales descubrimientos del Dr. Rock:

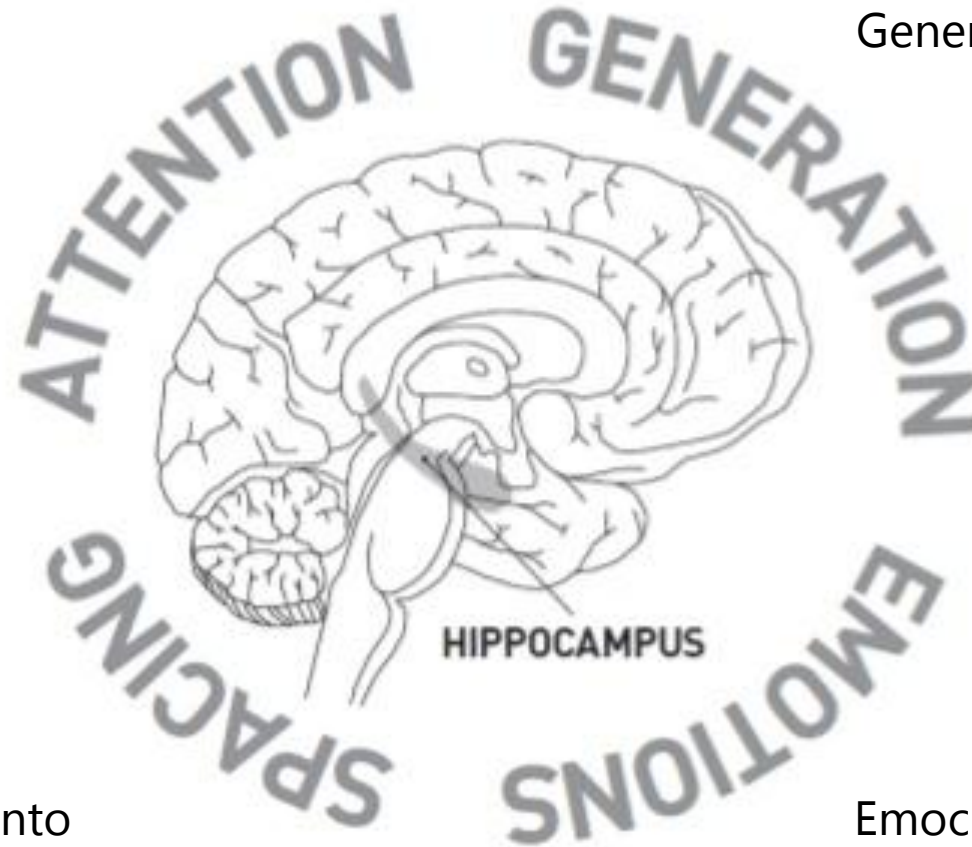
- El cerebro es una maquina de conecciones
- No existen 2 cerebros iguales
- Hacemos conexiones todo el tiempo
- Nuestras conexiones dirigen la percepción automática
- Prácticamente imposible desconstruir una conexión Antigua
- Podemos crear nuevas conexiones

How to embed new skills?

Cómo aprendemos nuevas habilidades?

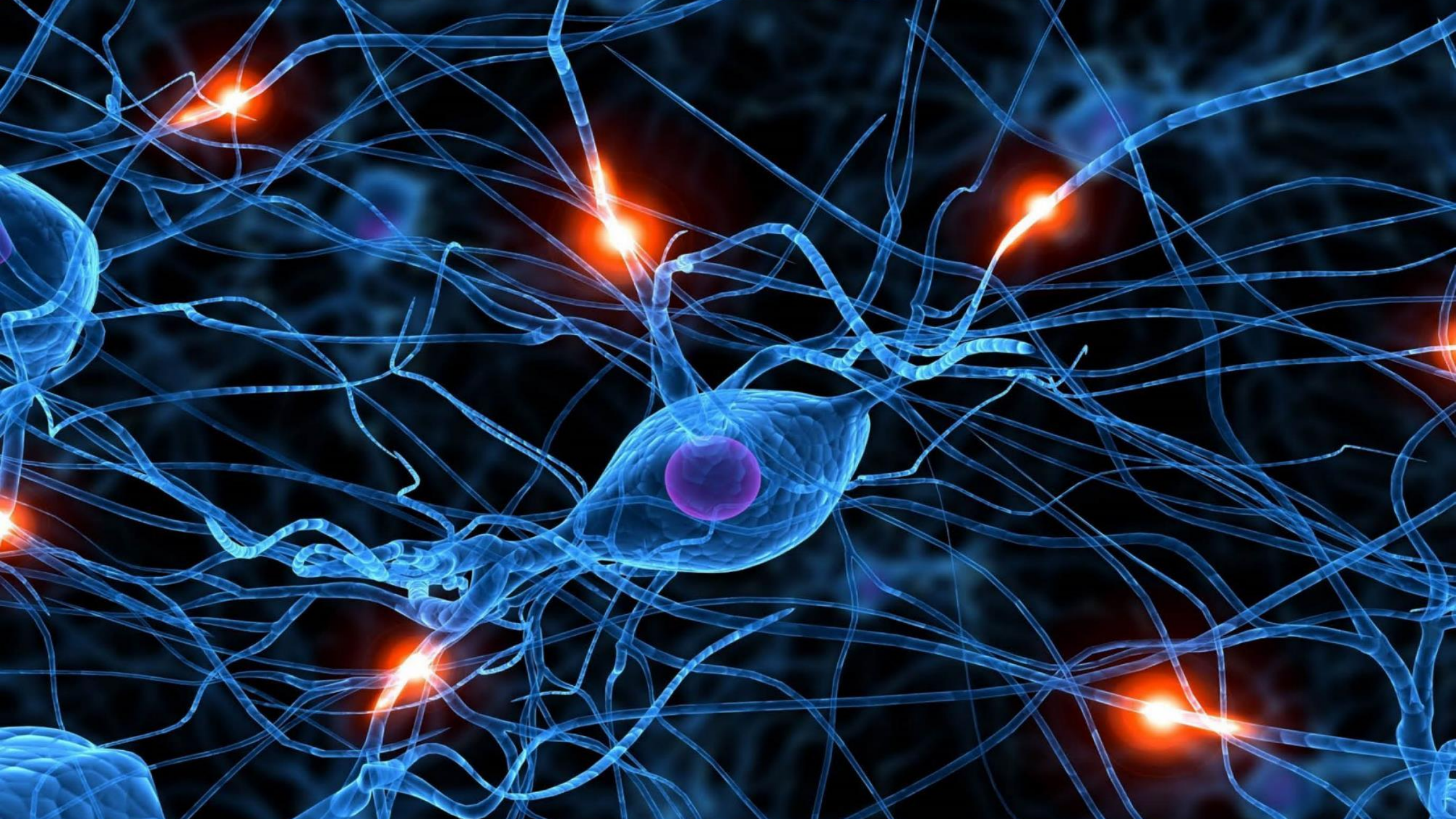
Atención

Generación



Espaciamiento

Emociones



3

Cuáles son las limitaciones de nuestro cerebro?

NO BRAIN



NO PAIN



“Sorpresivamente, una de las mejores formas de desarrollar su capacidad mental es entendiendo sus límites”.

—DAVID ROCK



How We See The World

LIMITACIONES

La corteza prefrontal equivale a tan solo el 4% ó 5% del volumen del cerebro, y es la que acoge gran parte de nuestra capacidad de tomar decisiones, resolver problemas y ser creativos.

Por ser la última región en el desarrollo evolutivo del cerebro

requiere de mucha energía para funcionar correctamente

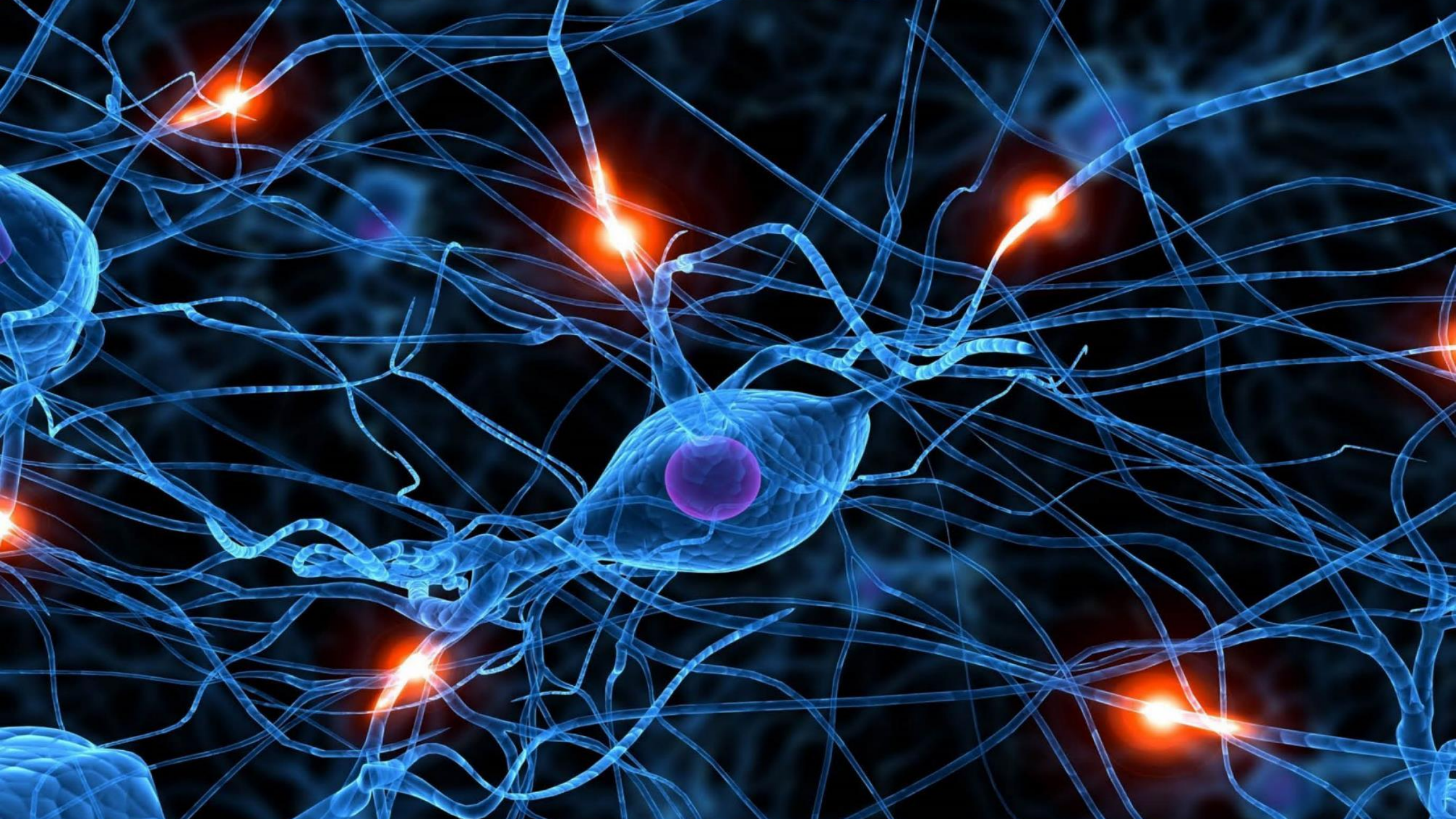
Las tareas repetitivas las acoge una zona más antigua del cerebro

Requiere menor energía para operar

El reconocido científico Harold Pashler de la University of California descubrió que realizar

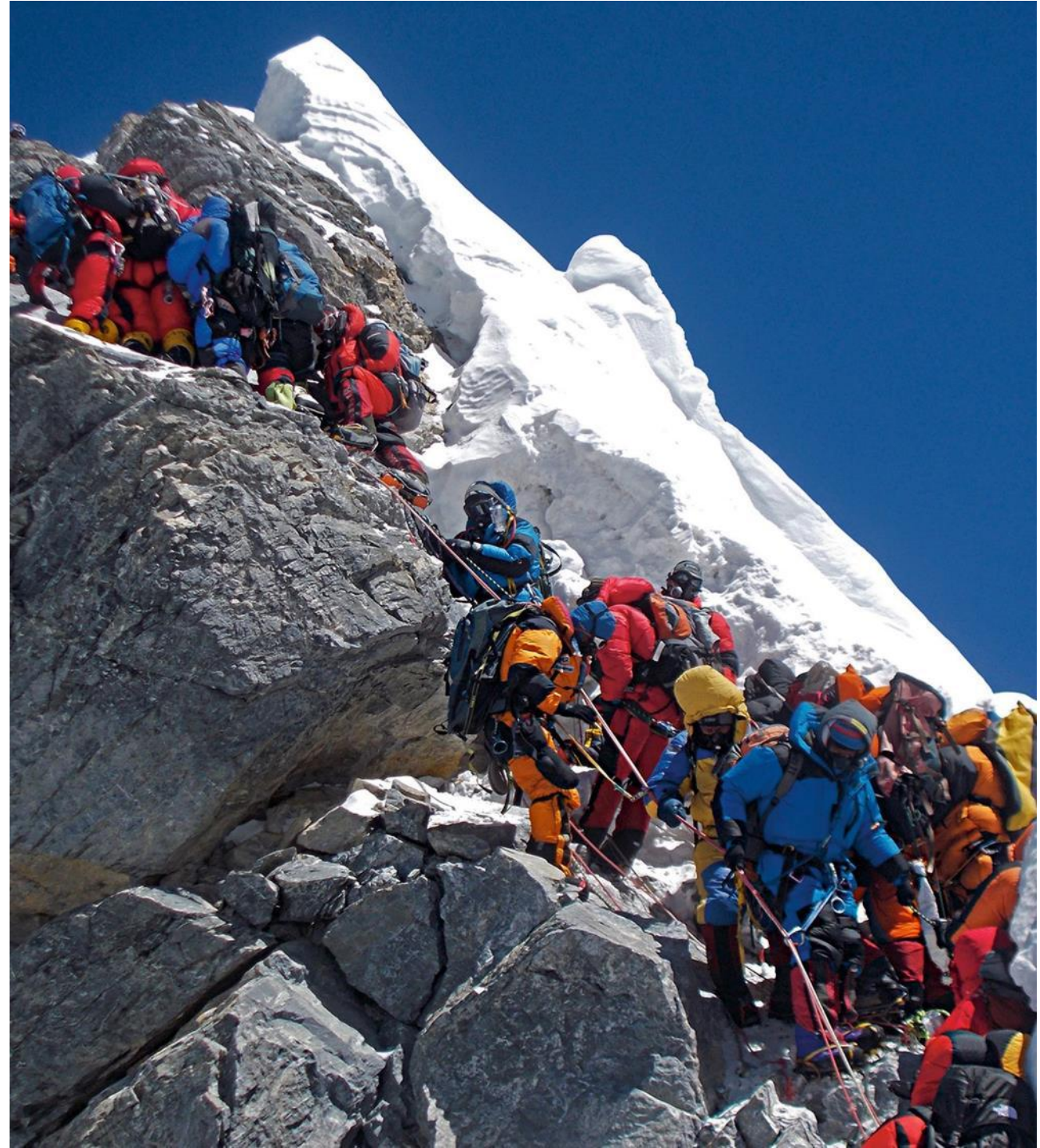
simultáneamente dos tareas cognitivas puede reducir la capacidad mental de un MBA de Harvard a la de un niño de 8 años.

David Rock aconseja utilizar los mejores momentos, cargados de energía, para cosas importantes, priorizando las cosas más importantes para los primeros minutos de la mañana..



4

Que hacer para generar alto
desempeño y compromiso
con nuevas ideas?





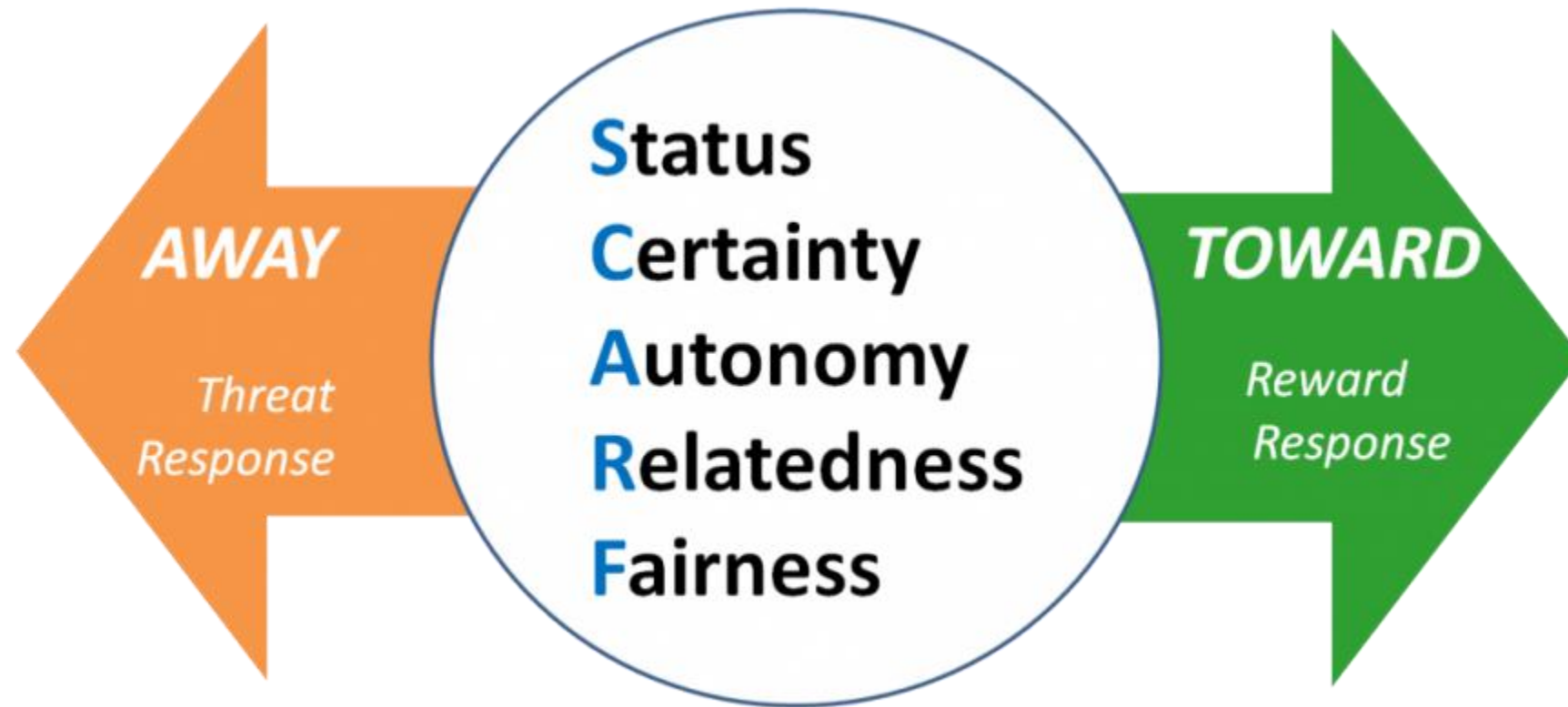
Somos seres profundamente sociales que necesitamos conectar con los demás para sentirnos bien. Debemos dedicar tiempo para generar vínculos emocionales en los equipos, para potenciar la creatividad, para innovar y desarrollar la inteligencia colectiva dentro de nuestras organizaciones.

Dr. David Rock



El cerebro es un órgano social, muchos científicos piensan que la capacidad de vivir en grupos complejos, fue clave para adquirir este cerebro que tenemos hoy.

Dr. Facundo Manes



El cerebro busca:

Status



Nuestra importancia relativa
frente a los otros

Certeza



Capacidad de predecir el
futuro

Autonomía



Sentimiento de control
sobre los acontecimientos

Relación




Actuar de acuerdo a como
se comporta la "mayoría"

Justicia



Percepción de los
intercambios justos entre
las personas

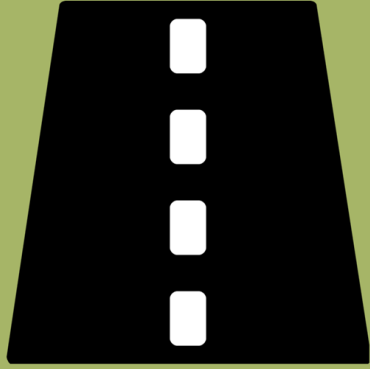
An illustration of two men in a conversation. The man on the left has dark hair and a neutral expression, with a thought bubble above his head. The man on the right has light brown hair and a wide smile. A large hand is positioned between them, palm facing left. The background is a light beige color with faint gear patterns.

Como mi jefe
piensa que será
la sesion de
feedback

FEEDBACK

Como yo pienso que será la
sesion de feedback



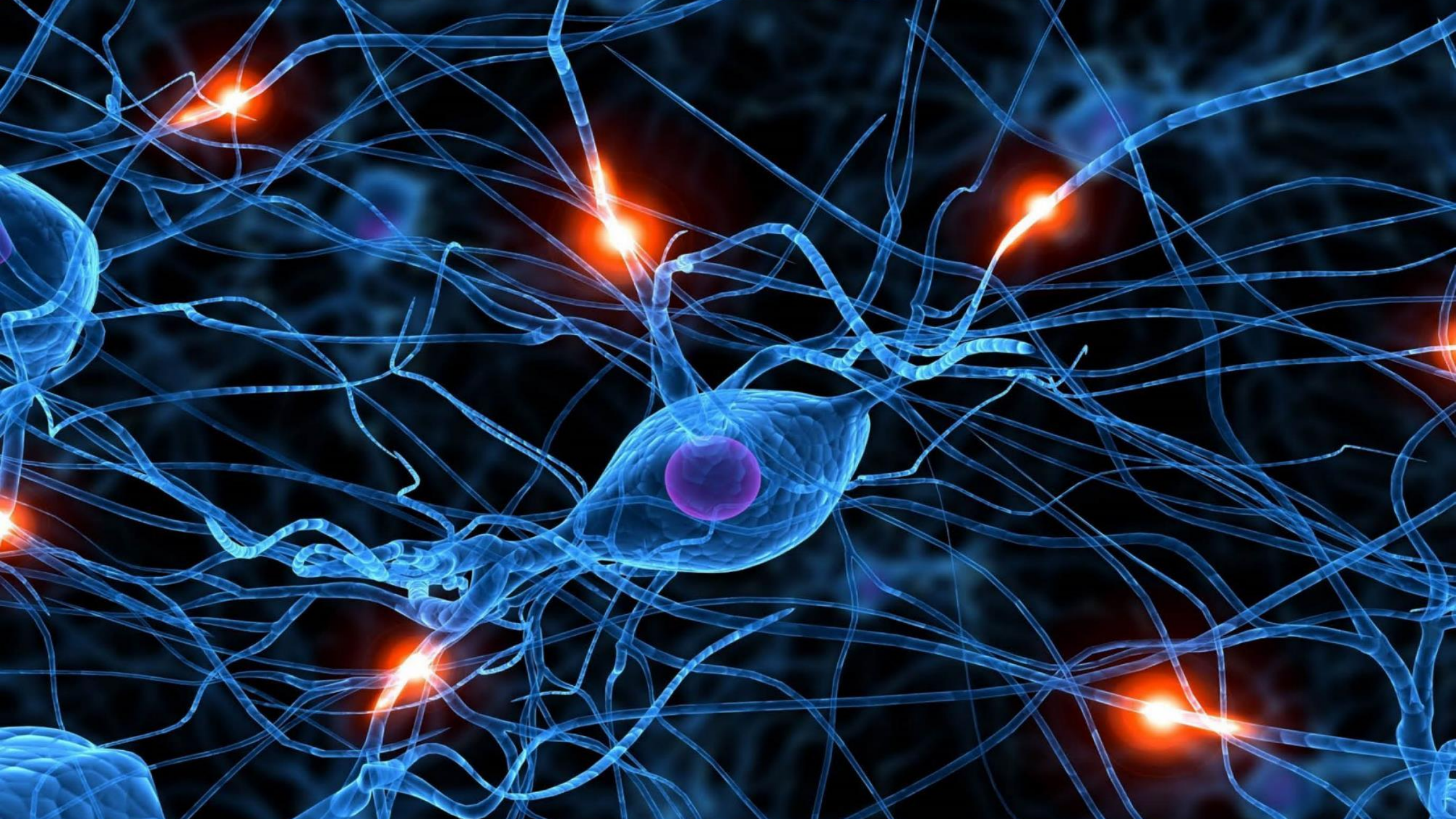


MOVING FROM FEEDBACK TO FEEDFORWARD



CULT OF PEDAGOGY

- [El Feedforward](#) nos ayuda a conseguir resultados en el futuro.
- Nos compromete con una visión y busca optimizar los potenciales de cada uno lo que permite monitorar ese proceso de desarrollo individual.
- Es como un mapa en un shopping que nos indica donde está la tienda que buscamos y en que piso. Siempre en el mapa dice usted está AQUÍ.
- Este proceso nos ayuda en el proceso de autoconocimiento y de autodesarrollo.



5

Como ser exitoso en un ambiente VUCA e Digital?



TOP 10 DE HABILIDADES

En 2020

1. Resolución de problemas complejos
2. Pensamiento crítico
3. Creatividad
4. Gestión de personal
5. Coordinación con otras personas
6. Inteligencia emocional
7. Toma de decisiones
8. Orientación de servicios
9. Negociación
10. Flexibilidad cognitiva



En 2015

1. Resolución de problemas complejos
2. Coordinación con otras personas
3. Gestión de personal
4. Pensamiento crítico
5. Negociación
6. Control de calidad
7. Orientación de servicios
8. Toma de decisiones
9. Capacidad de escuchar
10. Creatividad



Equipos de Alto Desempeño

Hoy sabemos que la inteligencia colectiva es mucho más que la suma de las inteligencias individuales.

Sabemos que grupos de 6 a 12 personas que logran trabajar en una dinámica positiva de equipo, logran que la inteligencia colectiva sea más productiva que la individual o la suma de estas.

Sabemos que si ese equipo que tuvo éxito trabajando de esta forma es probable que sea capaz de trabajar en otro problema diferente y obtener excelentes resultados de igual forma.

Equipos de Alto Desempeño

Existen 3 Elementos Claves que predicen el éxito de un equipo.

- 1. Los equipos de Alta Performance deben tener altos niveles de Empatía cuanto mayor es este nivel de empatía, mayor es la posibilidad de éxito del equipo. Empatía Cognitiva y Emocional**
- 2. Tiene que haber además del líder otras voces dominantes en el grupo.**
- 3. Por último la diversidad de genero de un equipo permite predecir con mayor facilidad el potencial éxito de un equipo.**

Tendencias Digitales

1. **AIDA** (Atención, Interés, Deseo, Acción)
2. **PAS** (Problema, Atención, Solución)
3. **Personalización** (74% de los usuarios se frustran cuando el contenido o la pagina web no está relacionado con ellos)
4. **Diversificar** la audiencia y producir contenido diversificado.
5. **Videos y streaming** 44% de las personas prefieren aprender por medio de videos. (Survey Wizol)
6. **Growth Hacking** habilidade de encontrar espaços, para aplicar estratégias, quase nunca convencionais, com objetivo de atingir resultados rápidos para o crescimento da empresa.



miguel.bermejo@hyatt.com

MUCHAS GRACIAS