



THE
CrossFit JOURNAL

¿VENTANAS ROTAS, AFILIADO ROTO?

POR DAVID ISRAEL Y BARRY NAPIER

DAVID ISRAEL Y BARRY NAPIER DE CROSSFIT FÉLIX EXPLICAN
CÓMO PEQUEÑAS COSAS PUEDEN DETERMINAR EL ÉXITO O EL
FRACASO DE TU NEGOCIO.



Henry House

ESTE ES EL ASUNTO: MUCHOS GIMNASIOS SON CULPABLES DE CREAR LAS VENTANAS ROTAS PROVERBIALES. PUEDES VERLAS SI SABES LO QUE ESTÁS BUSCANDO.

David Israel y Barry Napier aconsejan que la atención a los detalles—o la falta de la misma—también habla de ti como entrenador.

¿Has visto el número de miembros potenciales en tu box (gimnasio) disminuir? Parece que el número de membresías choca contra una barrera invisible?

Si es el caso, podrías estar sufriendo del efecto de la ventana rota.

Cuando CrossFit Félix abrió sus puertas en Abril 5, 2014, todo parecía bien. Desde los letreros en la pared hasta el acomodo de las remadoras, los bastidores para las barras, los balones medicinales Dinamax codificados por colores, las impecables líneas de las kettlebells, el gimnasio parecía atraer a las personas hacia su interior.

Alrededor de nueve meses después, llegamos a los 154 miembros. Nuestra meta de crecimiento anual: 200 miembros.

Sin Groupon. Sin Living Social. Sin campañas de medios masivos o presupuestos para publicidad enormes.

Entretanto, otros 11 afiliados a CrossFit se encuentran dentro de un radio de 3 millas. Cinco de esos gimnasios están a menos de una milla de distancia de CrossFit Félix.

¿Cuál es el secreto? Tiene que ver con la teoría de la ventana rota, que fue puesta a prueba por primera vez por el psicólogo de la universidad de Stanford Philip Zimbardo en 1969 y después descrita por George I. Kelling y James Q. Wilson en el artículo “Broken Windows” (“Ventanas Rotas”) dentro de la revista Atlantic Monthly en el año 1982. Le teoría está basada en un ejemplo ampliamente utilizado:

“Considera un edificio con algunas ventanas rotas. Si las ventanas no son reparadas, la tendencia es que los vándalos rompan unas cuantas más. Eventualmente, tal vez hasta se introduzcan al edificio, y si éste está abandonado, puede que se conviertan en ocupantes ilegales o enciendan fuego en su interior.”

“O considera una acera. Se acumula algo de desperdicio. Pronto, más desperdicio se acumula. Eventualmente, la gente comienza a dejar bolsas de basura de comida o inclusive roban carros.”

Es una teoría de ciencia social que intenta explicar por qué la actividad criminal generalmente se encuentra en áreas poco respetables. No decimos que no podrías ser asaltado frente a una estación de policía. Claro que puedes, es solo que esas áreas sucias, vandalizadas, desorganizadas, oscuras tienden a atraer como un imán a personajes de mala reputación.

No es necesariamente algo que ocurre de forma consciente. Algunas de las leyes universales, tal como “los semejantes se atraen,” tienen algo que ver con esto. Las actividades criminales ocurren donde es más sencillo cometer un crimen. Si un lugar es frío y húmedo, sucio, desorganizado, sombrío y poco respetable, es poco probable que quieras permanecer ahí cuando anochezca.

Este es el asunto: muchos gimnasios son culpables de crear las ventanas rotas proverbiales. Puedes verlas si sabes lo que estás buscando. Entra a un gimnasio descuidado, con los ojos bien abiertos. ¿Qué es lo que podrías ver? Tal vez una peligrosa omisión de los detalles. Discos de pesas amontonados sin ningún orden, polvo de magnesio en el piso, las barras agrupadas en una esquina como palillos chinos, letreros esparcidos por todas las paredes, equipo de diferentes vendedores que no coincide, balones medicinales acomodados al azar en un estante que está desbaratándose.

En otras palabras, podrías ver ventanas rotas por todos lados. Esos detalles descuidados pueden detonar una respuesta subconsciente en la mente de algunas personas.

NOSOTROS CREEMOS QUE ESE SENTIMIENTO INCONSCIENTE CON RESPECTO A LA ATENCIÓN EN LOS DETALLES SE CORRELACIONA DIRECTAMENTE A NUESTRA ATENCIÓN A LOS DETALLES SOBRE COMO ENTRENAMOS A NUESTROS CLIENTES.

Aun cuando los clientes no puedan ver directamente las ventanas rotas—o, más importante, no sepan que las ven—nosotros creemos que ese sentimiento inconsciente con respecto a la atención en los detalles se correlaciona directamente a nuestra atención a los detalles sobre como entrenamos a nuestros clientes. Toma tu sala de estar, como ejemplo. Si está limpia, las personas pueden que lo noten o no. Pero si está sucia, todos lo notan. Lo mismo con tu gimnasio. Las personas pueden que se den cuenta o no si tu gimnasio está limpio o si tu nivel de entrenador es asombroso. Pero si tu lugar está sucio y, como efecto de esto, si tu nivel de entrenamiento es pobre, todos lo notan.



¿Cuáles son las primeras impresiones de tus miembros posibles cuando pasan a través de las puertas de tu afiliado?

Todo en nuestra industria está relacionado. Es justo como salir a cenar. Si el servicio fue increíble pero la comida fue horrible, probablemente nunca regreses a ese lugar. Si la comida estuvo increíble pero el mesero fue un patán, es probable que tampoco regreses.

Lo mismo se aplica para tu box. Si tu nivel de entrenamiento es increíble pero el lugar está sucio y descuidado, puede que un atleta nunca regrese. Si el lugar brilla de lo limpio y está bien organizado pero el nivel de entrenamiento se queda corto, puede que el atleta tampoco vuelva. La mayoría de las personas solo recuerdan las malas experiencias.



Una buena atmósfera puede ayudar a motivar y retener clientes, mientras que sutiles deficiencias pueden crear mal rollo que vienen a caracterizar un negocio y limitar su éxito.

El problema es complejo, porque nadie te va a decir si tu gimnasio sufre de ventanas rotas; muchas personas no reconocen el problema de forma consciente. En lugar de esto, se va a manifestar como una sensación proveniente del gimnasio que puede afectar directamente la voluntad de las personas de volverse miembros o seguir asistiendo a las clases.

Cómo descubrir y reparar ventanas rotas:

1 Haz un recorrido por el gimnasio. Empieza desde afuera. Pregúntate a ti mismo, “¿Qué observo que esté desorganizado, sucio, fuera de lugar o que atrae mi vista de una forma no placentera?” Se brutalmente honesto contigo mismo mientras atraviesas la puerta de entrada. Detente, observa alrededor. Lleva a cabo un escaneo visual, y lentamente inspecciona tu box. ¿Qué ves? ¿Qué sobresale? Busca las imperfecciones. Ve la suciedad derramándose de una caja en la esquina. Ve el equipo o accesorios de las personas apilado y esparcido a través del piso. Síguelo moviendo a través de las áreas de tu gimnasio que están a la vista de tus clientes. Mantén la cuenta. Preocúpate por pequeñeces y también por las cosas más grandes. Observa tus letreros. ¿Están alineados con otros letreros? ¿Cubren dimensiones exactas en el muro? ¿Han sido colgados con una intensión específica y con cuidado?

2 Toma una decisión de elevar tus estándares. Ahora que te has enfrentado a la realidad, es tiempo de decidir lo que vas a hacer sobre esto. Arreglar todo no es suficiente. Tienes que hacer algo radical. Debes elevar tus estándares hasta volverlos la norma de oro. Esta es tu joya más importante. Este gimnasio representa el nivel más alto de excelencia absoluta. Tú, tu equipo y tu gimnasio deben ser sobresalientes. Creas una visión de cómo quieres que se vea tu gimnasio. No se trata de cuánto dinero puedes gastar. En su lugar, reconocer tu visión y tu compromiso por mantenerla son los factores más importantes.

3 Eleva los estándares de tu equipo compartiéndoles tu decisión. Podrías dar ese recorrido por el gimnasio con cada una de las personas que conforman tu personal. Pregúntales qué ven, ayúdalas a encontrar ventanas rotas, haz que señalen los problemas. Existen numerosas formas de obtener el apoyo de tu personal, pero siempre volverá a que tan fuerte es tu convicción y que tan alto estableces tus estándares. Creas una visión compartida de cómo tu gimnasio puede lucir y sentir. Pídeles por su compromiso de cumplir o exceder los nuevos estándares. Lo principal es: A las personas les gusta estar orgullosos del lugar donde trabajan. Si tu mejoras, también lo hará tu personal.



Una vez la cultura de constante mejora y virtuosismo se establece, grandes cosas suceden diariamente.

4 Obsesiónate con encontrar al menos tres cualidades por día en las que tú y tu personal hayan mejorado. Reconociendo el progreso, vas a inspirarte a ti mismo y a otros para seguir tomando acción. Si te conviertes en un tipo fastidioso e irritante aumentan las posibilidades de que tu personal acceda con cierto resentimiento en lugar de seguir mejorando orgullosamente el gimnasio con cada oportunidad que tengan. Gradualmente, tu positiva obsesión puede crear una cultura de continua mejora y crear hábitos tanto en tu personal como también en los miembros. De esta manera, los niveles de excelencia del gimnasio son mantenidos en automático.

En el 2011 en el video “¿Qué tan limpio es tu baño?” el fundador y director ejecutivo de CrossFit Inc. Greg Gassman notó que dirigir un afiliado exitoso es más que demostrar perfecta técnica en el envión.

“Cuando entro a un afiliado y veo un baño sucio, lo que veo es que te importa un carajo,” el dijo. “Y eso es fatal.”

La habilidad de tu gimnasio de demostrar excelencia y atraer nuevos miembros depende completamente de ti. Eleva tus estándares, limpia el interior y ve tu negocio florecer. ■

Acerca de Los Autores

David “Izzy” Israel es propietario de CrossFit Félix en el estado de Washington. Barry Napier es entrenador en CrossFit Félix.