



# ÍNDICE

**04** BIENVENIDA

**07** NUESTRA CULTURA

**08** Misión

**09** Nuestros valores

**10** Nuestros comportamientos

**12** Consideraciones para tomar decisiones adecuadas

**15** EN TU DÍA A DÍA

**16** Consejos para fomentar la transversalidad

**20** Consejos para conversaciones one to one

**22** Consejos para promover el pensamiento crítico

**26** TOTEM CON SUS CLIENTES Y PROPIEDADES

**28** CONCLUSIÓN

# Bienvenida

Os presentamos el manual de TOTEM en el que queda recogida nuestra cultura: HAZ TOTEM, una guía que muestra el intenso trabajo desarrollado por todos a partir del momento en que iniciamos nuestra andadura, en noviembre de 2021. Desde entonces, hemos conseguido grandes avances e increíbles logros. Uno de ellos es el poder disponer de **una cultura propia, un marco común que refleje nuestra identidad** como compañía y que nos hace únicos y diferentes a los demás.

Una cultura que ha nacido a partir de un proyecto común y de un trabajo colectivo basado en nuestros tres valores: **«compartimos», «nos cuidamos», «somos audaces»**, valores que son nuestra inspiración y la brújula que nos guía en todo lo que hacemos.

Ser TOTEM implica **compartir** un mismo objetivo, fomentar la transmisión de la información y el conocimiento, intercambiar opiniones y trabajar juntos para avanzar y superar retos. Nuestro espíritu colectivo debe ser la seña de identidad de TOTEM.

Ser TOTEM significa también **preocuparnos por nuestros compañeros**, ponernos a su disposición, crear relaciones basadas en la transparencia, la confianza y el respeto, porque solo a través de la confianza podremos construir vínculos sólidos.

Ser TOTEM es, además, **atrevernos a pensar de manera diferente**, a cuestionar lo establecido, desde la curiosidad y la audacia. Es buscar la simplicidad y proponer nuevas formas de hacer las cosas, abrazando los cambios como una oportunidad de aprendizaje y mejora. Ese espíritu de conquista es el que nos permitirá descubrir nuevos territorios y conseguir resultados extraordinarios.

Quiero daros las gracias a todos por vuestro compromiso, vuestra actitud y vuestra valentía para formar parte de este proyecto y os animo a vivir en primera persona nuestros valores y nuestra cultura. En cada desafío, en cada decisión que tomemos, nuestros valores deben mostrarnos el camino para lograr nuestro objetivo de ser la towerco #1 con nuestros **clientes y propiedades**.



Patrick Farges  
CEO de TOTEM en España



En TOTEM pensamos que los valores no se imponen: los valores se viven, se contagian. Son un compromiso personal que da sentido a lo que hacemos.

# Nuestra cultura



Descubre el espíritu  
TOTEM TEAM



Nuestra cultura nace con el objetivo de crear un marco común que refleje nuestra identidad como compañía, mediante la definición de un sólido conjunto de valores que han nacido a partir de un **trabajo colectivo y transversal**, porque una cultura centrada en valores compartidos por todos consigue que estemos mejor preparados para crecer.

sentido cuando ponemos estos valores en acción, porque a través de ellos logramos dar lo mejor de nosotros mismos, sacar lo mejor de los demás y demostrar a **colegas, clientes, propiedades y proveedores**, nuestro firme compromiso por participar activamente en la construcción de un **futuro más sostenible y conectado**.

La cultura TOTEM es algo vivo, en constante mejora. **Es lo que nos define y nos diferencia**. Nuestra cultura cobra



La cultura  
TOTEM es  
algo vivo,  
en constante  
mejora.  
Es lo que nos  
define y nos  
diferencia.



## Misión

Nuestra cultura nace con la intención de inspirarnos y ayudarnos a lograr juntos **ser la TOWERCO #1 de España con nuestros clientes y propiedades.** Está concebida para servirnos de guía y orientación en cada desafío y en cada comportamiento, para cultivar y construir una compañía y un mundo de los que nos sintamos orgullosos.

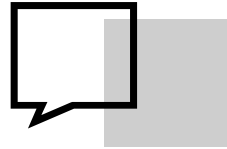
**Stand to share,  
share to win**



## Nuestros valores

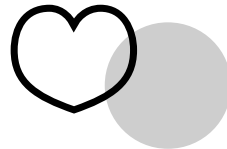
Los valores de la cultura TOTEM emergen como nuestro auténtico tótem, nuestra inspiración y la brújula que nos guía en todo lo que hacemos.

Nuestros valores nos muestran lo que realmente es importante para nosotros, cómo podemos contribuir cada uno de nosotros a mejorarlo y cómo dar un mejor servicio a nuestros clientes y propiedades.



### We share

**Compartimos** nuestro talento, nuestro conocimiento y nuestra experiencia. Trabajamos en equipo para lograr juntos un objetivo común.



### We care

**Nos cuidamos** a nosotros y a nuestro entorno, a nuestros clientes y proveedores, a la sociedad... Porque cuando algo nos importa, lo valoramos y lo cuidamos.



### We dare

**Nos atrevemos** a cambiar la manera de pensar y de trabajar para ser más ágiles y eficientes, para hacer más con menos y para mejorar cada día.



## Nuestros comportamientos

Quienes formamos parte de TÓTEM debemos contribuir a la consecución de nuestro propósito a través de comportamientos que reflejen de forma consistente los principios y valores que compartimos.

**Confiar** los unos en los otros, **ser audaces**, positivos, **apoyarnos** y **compartir** un objetivo común son las semillas que nos hacen diferentes.

Esta siembra se produce cada día con cada acción, con cada comportamiento, en cada decisión, en cada reto... porque cada uno de estos gestos nos ayuda a crecer y desarrollarnos como personas y como **equipo**.

## Compartimos

- Doy un feedback sincero y constructivo y busco oportunidades para recibirlo, fomentando una comunicación clara y transparente.
- Comparto la información relevante, fomentando el trabajo transversal y cuidando la confidencialidad.
- Me preocupo por conocer a mis compañeros y lo que hacen en su día a día. Dedico tiempo a mejorar mi relación con ellos.
- Me anticipo a las necesidades de mis compañeros, poniéndome a su disposición.

## Nos cuidamos

- Respeto el trabajo de los demás como si fuera el mío propio: soy puntual, no hago trabajar de manera innecesaria, respeto los horarios.
- Cumpló mis promesas, transmitiendo tranquilidad y generando confianza en los demás.
- Soy generoso con el error, aprendo de ello y no juzgo.
- Ayudo de forma constructiva a mis compañeros y actúo con buena intención.

## Somos audaces

- ▲ Soy proactivo, tomo la iniciativa y me hago responsable de mis temas sin eludir responsabilidades.
- ▲ Si no estoy de acuerdo con un proceso o forma de trabajar, lo cuestiono abiertamente y planteo propuestas de cambio.
- ▲ Busco hacer las cosas de la forma más sencilla y eficiente, haciendo que ocurran.
- ▲ Doy lo mejor de mí y propongo maneras disruptivas e innovadoras de hacer las cosas.

## Consideraciones para tomar decisiones adecuadas

Si alguna vez dudas y no sabes cómo actuar, hazte estas preguntas. Te pueden ayudar a tomar las decisiones correctas.

¿Es coherente con los valores y comportamientos de nuestra cultura?

¿Asumo las consecuencias de mi decisión?

¿Me sentiría a gusto explicando mi acción o decisión a mis compañeros, familiares o amistades?

¿He usado toda la información que necesito?

¿Podría hacerlo de manera más sencilla?

¿He implicado a todas las personas necesarias?

En el caso de que alguna de las respuestas sea negativa, sigue las siguientes pautas de actuación:

- Busca siempre soluciones que cumplan de la mejor manera posible con los valores, principios y comportamientos recogidos en nuestro manual.
- Si no estás seguro acerca de qué decisión tomar o cómo actuar en un caso concreto, pide consejo y orientación.

---

# En tu día a día



Nuestra cultura TOTEM es algo vivo, que se construye con cada acción, ante los retos y desafíos de cada día, con cada comportamiento, en cada proyecto y en cada decisión que tomamos.

Por ello, queremos compartir contigo tres infografías con consejos, recomendaciones y sugerencias para que todos podamos participar y **¡hacer TOTEM!**

Iremos ampliando y actualizando esos consejos a través de diferentes canales y recursos para **seguir creciendo**, aprendiendo y sumando habilidades de forma individual, como equipo y compañía para superarlos cada día y lograr, de esta forma, que el todo sea mejor que la suma de las partes.



**Dar el mejor servicio a nuestros clientes y propiedades es lo que nos une, nuestra fuente de energía y motivación.**



# Consejos para fomentar la transversalidad

Ayudar y cooperar es clave en el trabajo y la colaboración entre equipos multidisciplinares y requiere que todos juntos creemos las circunstancias necesarias para que los distintos equipos mejoren.

## Establecer un objetivo

- Define claramente qué quieres o queréis conseguir.
- Identifica las competencias, conocimientos y experiencia que van a ser necesarias.
- Crea unos hitos para poder llevar un seguimiento. Haz que cada hito vaya acompañado de un responsable y una fecha límite.

## Designar un líder

- Asegúrate de que entienda los objetivos principales y específicos para que pueda transmitirlo al resto del equipo.
- Ten en cuenta que la persona elegida debe contar con el respeto de todos.
- Debe ser una persona abierta, accesible y que sepa comunicar.
- Tiene que generar confianza, inspirar, motivar y saber sacar el mejor talento de cada uno.

## Elegir el equipo

- Identifica qué compañeros y compañeras te pueden ayudar a alcanzar el objetivo de la manera más rápida y eficiente posible.
- Busca personas que puedan aportar un valor diferencial al proyecto.
- Haz que los miembros del equipo se complementen.

## Facilitar la comunicación y dar feedback

- Busca los canales más adecuados para interactuar, intercambiar y compartir.
- Fomenta el intercambio de ideas y promueve la retroalimentación.

## Establecer un estilo de trabajo común

- Crea un estilo de trabajo común, para que todo el mundo lo pueda seguir.
- Intenta, en la medida de lo posible, integrar el método de trabajo de cada integrante sin que la eficiencia del equipo se vea afectada.
- Explica con detalle los procesos y estándares de trabajo. ¡La claridad y la sencillez deben reinar!

## Entender quién hace qué y por qué

- Verifica que todos tengan claro el papel que juegan, su rol, sus funciones y sus responsabilidades.
- Para promover el espíritu del equipo, cerciórate de que cada miembro conozca qué funciones va a desempeñar el resto de integrantes.

## Confiar en el equipo

- Genera un clima de confianza mutuo.
- Empieza con tareas simples para que todo el mundo se conozca.
- Reconoce y celebra los éxitos conseguidos.

## ¿Qué debemos evitar?

- Pensar que cada área es independiente y que cada una tiene un proceso y una tarea diferente.
- Usar jerga propia de tu especialidad o departamento para comunicarte con los demás.
- La existencia de objetivos personales que causen conflicto con el equipo.
- El temor al confrontamiento de ideas y de diferentes puntos de vista por miedo al conflicto.
- Ser opacos solo con lleva recelos, malentendidos y desconfianza entre los diferentes agentes que participan.
- No solucionar los posibles malentendidos de la manera más rápida, respetuosa y constructiva posible.
- No atreverse a preguntar cuando no se entiende algo que se ha dicho.

## ¿Qué nos aporta?

- Un equipo transversal es más proactivo y aporta nuevas ideas.
- Genera nuevos conocimientos al equipo con los que mejorar y conseguir soluciones creativas.
- La interrelación y la cocreación fomentan el aprendizaje interno y enriquecen el resultado final.
- Permite una visión global más completa, lo que aumenta la agilidad y velocidad a la hora de tomar decisiones y ejecutar acciones.
- Se rompen estereotipos y, al gestionar diferentes talentos, crecemos gracias a la diversidad.
- Favorece la adaptabilidad y la capacidad para asumir riesgos.
- Se construyen relaciones más sólidas, aumentando la implicación y el apoyo a decisiones que se han tomado de forma consensuada.
- Se aprende a valorar el trabajo de otras áreas y se reducen las críticas.



## IMPORTANTE:

### Nosotros, no yo.

Trabajar en equipo significa eso, que el nosotros está por delante del yo.

Si nos juntamos, es para que nuestra interacción esté por encima de nuestra aportación individual. Eso significa aprender a debatir, a consultar, a delegar, a hacer nuestro trabajo lo mejor posible en pro del

éxito del equipo, a reconocer el trabajo de los demás. Hablar en plural en el proyecto ayuda. La idea es poner el foco en el trabajo en equipo, en el nosotros.

Lo que tú apliques se verá reflejado en el resto del equipo y además harás que la organización, los clientes o las propiedades también lo perciban.

**En TOTEM promovemos y practicamos el liderazgo compartido, apostando por la diversidad de ideas y opiniones, donde todos podemos contribuir a que cada uno de nosotros desarrolle todo su potencial.**

# Consejos para conversaciones one to one

El feedback nos puede ayudar a mejorar, detectar y anticipar problemas a tiempo, lo que nos permite ir corrigiendo y mejorando, sin esperar que estas situaciones terminen generando un problema.



## ¡No olvides la comunicación no verbal!

Ten en cuenta que la comunicación no verbal aporta más del 65% en una conversación cara a cara. Es importante mantener el contacto visual y una postura corporal de igual a igual. Utiliza un tono adecuado y calmado y dedica toda tu atención a escuchar.

## ¿Qué debemos evitar?

- No preparar la conversación previamente.
- Hablar "en caliente".
- Dar un feedback genérico y demasiado tarde.
- Poner el foco en detalles poco importantes.
- Centrarse solo en los aspectos negativos y no reforzar los positivos.
- Culpabilizar o desvalorizar a la otra parte.
- Emitir juicios de valor.
- No tener en cuenta a la otra parte.

## ¿Qué nos aporta?

- Contribuye a mejorar el rendimiento de los equipos y de la empresa.
- Evita que se acumulen inconformidades y ayuda a trabajar puntos de insatisfacción.
- Fortalece la motivación y la confianza del equipo.
- Fomenta la conversación sobre objetivos y metas.
- Comunicación fluida en los equipos.
- Nos ayuda a ser más ágiles y eficientes en la toma de decisiones.

## ¡IMPORTANTE!

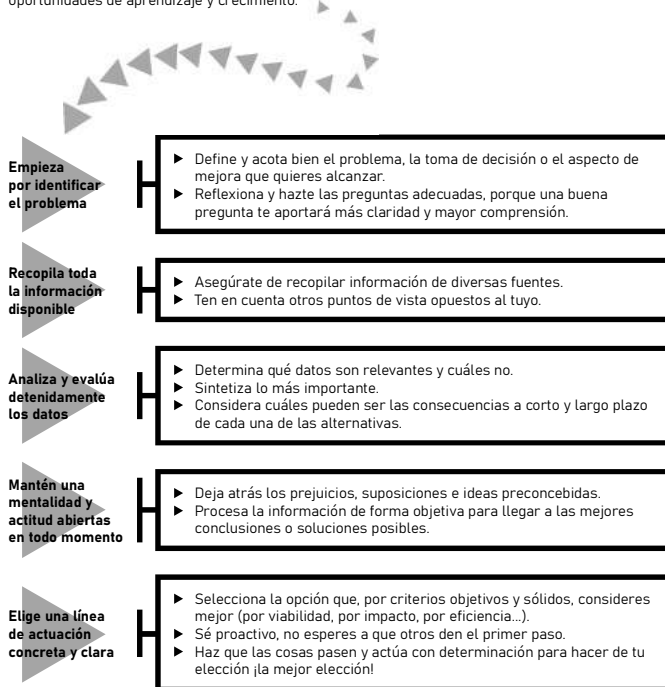
### ¡Practica la escucha activa!

Para dar un feedback constructivo y eficiente, es fundamental practicar la escucha activa. Escucha con atención y empatía y concéntrate en qué te están diciendo en lugar de pensar qué podrías decir cuando hayan terminado.

Es importante que realices una escucha empática para que las personas sientan que pueden expresarse abiertamente, sin juicios y sin interrupciones no deseadas. Esto te ayudará a generar un clima de confianza mutua y te permitirá tener conversaciones posteriores cada vez más productivas.

## Consejos para promover el pensamiento crítico

La autocrítica positiva es la capacidad para valorar los puntos negativos y positivos de nuestras acciones, decisiones, actividades, comportamientos y pensamientos. Mediante esta capacidad de autoanálisis se logra aprender de los errores, mejorar nuestros puntos débiles y aprovechar las oportunidades de aprendizaje y crecimiento.



### ¿Qué nos aporta?

- ▶ Mejorar el conocimiento que tenemos de nosotros mismos, de nuestro equipo y de nuestro entorno.
- ▶ Nos ofrece una mayor flexibilidad mental: nos permite ser más creativos, innovadores y estar abiertos a nuevos puntos de vista.
- ▶ Evaluar nuevas ideas y tener más criterio para seleccionar las mejores opciones, modificándolas si es necesario.
- ▶ Hacer mejores análisis, tomar mejores decisiones y alcanzar metas de forma realista.
- ▶ Un aprendizaje más constructivo, porque al reconocer un error estamos detectando un área de mejora, es decir, un área de aprendizaje.
- ▶ Nos hace más resilientes frente a los obstáculos y la incertidumbre.
- ▶ Nos permite priorizar el uso del tiempo y otros recursos
- ▶ Analizar sistemáticamente lo que es útil y lo que no, lo que suma y lo que resta.
- ▶ Liberarnos de ideas preconcebidas y de creencias limitantes.
- ▶ Evaluar con objetividad las fortalezas y debilidades.

### ¿Qué debemos evitar?

- ▶ Que la vergüenza o el miedo a llevar la contraria o pensar diferente te impidan expresar tu opinión o mostrar una idea que crees que puede ayudar a mejorar, a alcanzar un objetivo o a ser más eficientes. ¡Confía en ti y en tu trabajo!
- ▶ Si cada vez que no alcanzamos nuestras metas o expectativas nos culpabilizamos o culpabilizamos a otros por ello, sin analizar los porqués de nuestros errores, nunca mejoraremos.
- ▶ La comodidad y el inmovilismo, y sobre todo no te excuses en que «esto siempre se ha hecho así»... Piensa que siempre tenemos espacio para mejorar.
- ▶ Agobiarnos si detectamos una gran batería de problemas. No debemos buscar estrategias para todos los frentes abiertos de golpe: mejor ir poco a poco, marcarnos prioridades e ir implementando acciones de mejora que sean sencillas, asumibles y viables.

## Cómo activar el pensamiento crítico después de realizar un proyecto o un trabajo

De forma constructiva, analiza los errores, obstáculos o dificultades a las que te has enfrentado.

- ▶ Pregúntate ¿qué has aprendido de ello?
- ▶ Piensa cómo puedes aplicar este aprendizaje en tu próximo proyecto o reto.
- ▶ Recuerda que lo importante es centrarte en lo que tú puedes cambiar y mejorar (porque solo depende ti).
- ▶ Y, sobre todo, siéntete orgulloso y orgullosa de haberlo intentando, de atreverte a hacerlo, porque el que no lo intenta nunca se equivoca pero tampoco crece.

### IMPORTANTE:

Una persona que practica el **pensamiento crítico positivo** es, sobre todo, humilde, reflexiva, conoce sus limitaciones, tiene una mentalidad abierta y flexible, sabe escuchar, es capaz de reconocer cuándo se ha equivocado y sabe adaptarse o cambiar de idea cuando descubre o le aportan una idea mejor.

**No olvides que dar ejemplo es el mejor ejemplo para los demás.**

**El cambio conlleva nuevos comportamientos. Cuando estos comportamientos se hacen colectivos, se produce la transformación.**



---

# TOTEM con sus clientes y propiedades

La ambición de TOTEM es ser **#1** con sus clientes y propiedades. Para ello, hemos seleccionado una serie de comportamientos que nos guiarán en nuestra forma de trabajar con ellos.

# 1

## Hacemos lo que decimos y decimos lo que hacemos

Nos implicamos y nos ponemos en la piel de nuestros clientes y propiedades haciendo nuestras sus necesidades y buscando ofrecerles la mejor solución.

# 2

## Damos lo mejor de nosotros mismos

Somos valientes y buscamos nuevos modos de mejorar. Superamos nuestros propios límites para sorprender a nuestros clientes y propiedades.

# 3

## Creamos relaciones a largo plazo

Queremos aportar valor, tanto hoy como en el futuro. Somos proactivos y buscamos la forma de evitar imprevistos. Nos anticipamos a las necesidades de los clientes para generar confianza.

# 4

## Simplificamos, haciendo las cosas fáciles

Somos directos y transparentes y nos gusta centrarnos en lo importante. Demostramos flexibilidad al ofrecer soluciones a nuestros clientes y propiedades.

# 5

## Personalizamos nuestras relaciones

Nos gusta que nuestros clientes y propiedades sientan que siempre estamos ahí. Nos tomamos tiempo para escucharlos y empatizar con cada uno de ellos de forma personalizada.

# Conclusión

Como empresa, ya estamos haciendo muchas cosas bien: desde mejorar la gestión y el mantenimiento de nuestras torres y ser cada vez más ágiles en nuestros servicios, hasta cumplir con los más altos estándares de seguridad y sostenibilidad. Sin embargo, hacer las cosas bien no debe ser suficiente.

Queremos ser la mejor empresa, una empresa con una cultura construida por todos nosotros y de la que nos sintamos orgullosos por ser la empresa #1 con sus clientes y propiedades. Queremos generar un impacto positivo y duradero en los entornos en los que desarrollamos nuestra actividad.

Esperamos que este manual te resulte útil para orientar tu comportamiento y tus decisiones y que nos ayude a hacer equipo y a sentirnos parte de este gran EQUIPO.

Este documento está en constante actualización. Por eso queremos que compartas con nosotros tus pensamientos o reflexiones si así lo crees conveniente. Recibiremos tus comentarios o sugerencias sobre cualquier aspecto de nuestro manual en:

[comunicacion.interna@totemtowers.es](mailto:comunicacion.interna@totemtowers.es)

opinar  
proponer  
participar



Somos **TOTEM**  
Somos **TEAM**

Somos **TOTEM TEAM**



Este manual se ha impreso en papel ecológico y tintas biodegradables conforme a los siguientes certificados y sellos medioambientales.

