



## Principios de Liderazgo

Nuestros Principios de Liderazgo están presentes en todas nuestras acciones del día a día. Estos Principios describen cómo Amazon desarrolla sus actividades como empresa, el modo en el que los líderes trabajan y cómo tomamos nuestras decisiones, poniendo a nuestros clientes siempre en el centro. Nuestra cultura está basada en estos Principios, es única en Amazon y nos ayuda a trabajar sin descanso con el objetivo de ser la empresa más centrada en el cliente, la mejor empleadora y el lugar de trabajo más seguro del mundo.

### **Pasión por el cliente**

Los líderes piensan primero en el cliente y trabajan de acuerdo a este principio. Ponen todo su empeño en ganarse su confianza y mantenerla. Aunque prestan atención a la competencia, lo que realmente les apasiona son los clientes.

### **Responsables y comprometidos**

Los líderes son dueños. Tienen visión de futuro y no sacrifican los valores a largo plazo por resultados inmediatos. Actúan en nombre de toda la compañía, sin limitarse a su propio equipo. Los líderes nunca dicen "ese no es mi trabajo".

### **Inventan y simplifican**

Los líderes esperan y demandan innovación e invención por parte de sus equipos y siempre encuentran maneras de simplificar. Se mantienen informados de lo que ocurre a su alrededor, buscan nuevas ideas en todas partes y no están limitados por el "no lo hemos inventado aquí". Al ser innovadores, aceptan que pueden ser incomprendidos durante mucho tiempo.

### **Tienen razón, casi siempre**

Los líderes, casi siempre tienen razón. Tienen buen criterio e intuición. Están abiertos a escuchar opiniones distintas y cuestionan sus propias creencias.

### **Aprenden y son curiosos**

Los líderes nunca lo dan todo por aprendido y siempre tratan de mejorar. Muestran curiosidad por conocer y explorar nuevas posibilidades.

### **Contratan y hacen crecer a los mejores**

Los líderes elevan el nivel de la empresa con cada contratación y promoción. Reconocen el talento excepcional y fomentan su movilidad dentro de la organización. Los líderes desarrollan nuevos líderes y actúan como mentores de los demás. Trabajamos en nombre de nuestros equipos para crear mecanismos que les permitan desarrollarse profesionalmente, como "Career Choice".

### **Insisten en los estándares más altos**

Los líderes mantienen siempre los estándares más altos, aunque puedan parecer exagerados o imposibles. Suben el nivel continuamente y llevan a sus equipos a obtener productos, servicios y procesos de alta calidad. Los líderes se aseguran de que los defectos no se extiendan y de que los problemas se resuelvan de forma definitiva.

### **Piensan en grande**

Pensar en pequeño se traduce en resultados pequeños. Los líderes crean y transmiten retos audaces que inspiran resultados. Piensan diferente y se anticipan a las necesidades de los clientes para encontrar nuevas maneras de darles un mejor servicio.

### **Tienen iniciativa**

En los negocios, la velocidad importa. Muchas decisiones y acciones son reversibles y no necesitan un análisis exhaustivo. Valoramos la toma calculada de riesgos.

### **Frugalidad**

Los líderes logran más con menos. Las limitaciones fomentan el ingenio, la innovación y la autonomía. No se acumulan puntos extras por incrementar el tamaño de los equipos, del presupuesto o del gasto fijo.

### **Se ganan la confianza de los demás**

Los líderes escuchan atentamente, hablan con franqueza y tratan a los demás con respeto. Son abiertamente autocriticos, incluso si esto los pone en una situación difícil o incómoda. Los líderes son conscientes de que ni ellos ni su equipo huelen a rosas. Los líderes se comparan a ellos mismos y a su equipo con los mejores.

### **Profundizan**

Los líderes operan en todos los niveles, están informados de todos los detalles, auditán frecuentemente y se muestran escépticos cuando las métricas y los hechos difieren. Ninguna tarea les resulta menos importante para ellos.

### **Tienen determinación; discrepan y se comprometen**

Los líderes están obligados a cuestionar las decisiones de forma respetuosa cuando no están de acuerdo, aunque sea incómodo o agotador. Los líderes muestran determinación y tenacidad. No ceden ante la presión del grupo solo para lograr la armonía en su equipo. Cuando se toma una decisión, la apoyan totalmente.

### **Obtienen resultados**

Los líderes se centran en los elementos clave para su negocio y obtienen resultados de calidad a tiempo. A pesar de las dificultades, están a la altura de las circunstancias y nunca se conforman.

### **Se esfuerzan por ser el mejor empleador de la Tierra**

Los líderes trabajan todos los días para crear un entorno de trabajo más seguro, más productivo, de mayor rendimiento, más diverso y más justo. Lideran con empatía, se divierten en el trabajo y facilitan que otros también se diviertan. Los líderes se preguntan: ¿están creciendo mis compañeros de trabajo? ¿Están capacitados? ¿Están preparados para lo que viene? Los líderes tienen una visión y compromiso con el éxito personal de sus empleados, ya sea en Amazon o en otros lugares.

### **El éxito y la escala conllevan una gran responsabilidad**

Comenzamos en un garaje, pero ya no estamos allí. Somos grandes, tenemos un gran impacto en el mundo y estamos lejos de ser perfectos. Debemos ser humildes y reflexivos incluso sobre los efectos secundarios de nuestras acciones. Nuestras comunidades locales, el planeta y las generaciones futuras necesitan que seamos mejores cada día. Debemos comenzar cada día con la determinación de mejorar en todo lo que hacemos y en lo que somos para nuestros clientes, nuestros empleados, nuestros socios y el mundo en general. Y debemos terminar todos los días con la certeza de que mañana podemos hacerlo aún mejor. Los líderes crean más de lo que consumen y siempre dejan las cosas mejor de lo que las encontraron.