



EL CEO DE LAS PEQUEÑAS COSAS

El empresario **Pablo Claver** opina que lograr la felicidad laboral puede incrementar la rentabilidad de una empresa hasta en 200%. El secreto está en saber gestionarla.

Si antes del año 2000 se habían escrito unos 50 libros sobre la felicidad, hoy esa cifra puede llegar fácilmente a los 6.000, dice Pablo Claver para recalcar la importancia que ha cobrado la felicidad en esta década. El empresario español ha dictado conferencias sobre emprendimiento y felicidad laboral desde hace 20 años. De hecho, fue elegido como el emprendedor del año en su país natal en 2005. Desde hace un par de años vive en Colombia, en donde —entre otros proyectos— se ha dedicado a estudiar y predicar la felicidad laboral.

Encontrarse con Claver es ser testigo presencial de uno de esos personajes que los cuentos populares retratan como hombres felices: es una persona normal, con un rostro normal y un traje y una corbata normales. Pero cuando habla transmite felicidad. No hay una declaración dicha de afán; ni miradas de reojo hacia el reloj para comprobar la extensión de la reunión; no ensalza su nombre, sino que describe sus logros; y, sobre todo, parece haber organizado su vida a partir de pequeños hábitos. En la mesa adecuada para la entrevista tiene libros, folletos y anotaciones relacionados con el tema que nos reúne. Nada más. Arribó, al menos, quince minutos antes de la cita. Sonríe lo necesario. Da respuestas cordiales. Hace una conversación inicial para romper el hielo y tiene una manilla de tejido artesanal como “activador” para desarrollar un nuevo hábito. Si lo cumple, dicha pulsera completará allí 21 días. Si no, la cambiará de mano para reiniciar la cuenta.

¿Por qué las empresas deberían gestionar la felicidad?

» La felicidad laboral es lo que mejor funciona para mantener la productividad. Cuando una empresa “respira felicidad”, la rotación disminuye; las incapacidades por

salud u otros incidentes bajan —por lo menos— a la mitad y el Ebitda se incrementa hasta en 200%. Invertir en felicidad laboral es la manera más económica de aumentar la productividad de una compañía. Además, no hay mejor manera de lograr reputación corporativa que demostrando una rotación cero.

La felicidad es subjetiva. Cada persona tiene sus metas. En ese caso ¿cómo hace una empresa para identificar el proyecto de felicidad de cada persona?

» La organización, en primera instancia, busca la felicidad de la compañía. Una vez logrado este paso, se puede apoyar el plan de cada persona. En cuanto a felicidad corporativa, nos referimos al bienestar de la empresa. Y esta se trabaja atendiendo pequeños detalles que hacen más agradable la vida laboral para las personas.

¿Pero se trata de un plan estratégico?

» Debe ser un componente estratégico. Hablamos de un programa de felicidad laboral. Y esto solo es posible cuando los directivos están comprometidos con ello. Las personas pueden notar que se trata de pequeñas acciones, pero son los detalles los que cambian totalmente su percepción del trabajo en la compañía.

¿De qué tipo de detalles estamos hablando?

» Depende de la organización. Por supuesto, no todo les funciona a todos. Cuando yo dirigía mi anterior empresa, por ejemplo, mi primera media hora de trabajo consistía en saludar a cada empleado y desearle un buen día. Además, los días lunes organiza-

bamos los “desayunos felices”, un momento en el que reuníamos a un grupo de empleados de diferentes áreas y hablábamos sobre el fin de semana, el fútbol y otras cosas; pero nada relacionado con trabajo. También hacíamos que la fecha de cumpleaños de cada empleado fuera un día libre. Es decir, se trata de un conjunto de pequeñas cosas alineadas con una gestión consciente de la empresa hacia ese fin.

¿Este tipo de programas puede llegar a ser más efectivo si se compara con los de incentivos por ventas o productividad?

» Los bonos de productividad tienen una particularidad: solo el 30% de las personas recuerda en qué se gastaron sus bonos después de haberlos recibido. Sin embargo, nadie se va olvidar de haber compartido un cumpleaños con su familia. Usualmente, las personas perciben como más valioso un día libre que un bono de productividad.

¿Qué empresas están aplicando con éxito estos programas?

» Hace poco tuvimos la oportunidad de gestionar un plan de felicidad laboral con EnMedio Comunicación Digital. En 2013 tenían una rotación del 60%. Después de aplicado el programa, redujeron ese número al mínimo; las incapacidades también bajaron en un 50% y duplicaron su rentabilidad. Pero estoy seguro de que las empresas listadas en los primeros lugares del *ranking* de Great Place To Work tienen programas de bienestar encaminados a mejorar la felicidad laboral y la de las personas.

¿Qué tan conscientes son los directores de las empresas del poder de la felicidad laboral?

» A los CEO les cuesta entenderlo al comienzo. Pero cuando ven los números en términos de productividad, rotación e incapacidades se convencer de su importancia. Por supuesto, después deben creer en el programa y, al tiempo, ser felices. La buena noticia aquí es que los hábitos y las personas son susceptibles al cambio. Lo importante es que podamos mostrarles cómo hacerlo. ■

"LA FELICIDAD LABORAL ES LO QUE MEJOR FUNCIONA PARA MANTENER LA PRODUCTIVIDAD".