

Director general de felicidad

Vera Sánchez, Alexis

2014

<http://hdl.handle.net/20.500.11777/2102>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

Director general de felicidad
Por Alexis Vera
12 mayo 2014

Algunas empresas en California ya no tienen directores de recursos humanos sino directores de felicidad. El tradicional puesto de director de recursos humanos empieza a ser historia porque los tiempos están cambiando y las necesidades de los trabajadores también. La globalización está poniendo mucha presión en las organizaciones y su gente. Las empresas multinacionales por lo regular pagan mejor que las locales, pero exigen más a sus trabajadores, y con frecuencia a un grado insostenible. Es decir, en países como México -por ejemplo- sí hay gente bien pagada (ciertamente representan una enorme minoría) pero viviendo con demasiado estrés y, por tanto, con salud precaria. Una persona en esas condiciones no da lo mejor de sí a la organización. En contraste, todos sabemos que un colaborador que se siente bien física y mentalmente genera un valor tremendo para la empresa y la sociedad; es más productivo (produce más con menos) y es mejor actor familiar y cívico.

La expresión “recursos humanos” para designar a la fuerza laboral es considerada inapropiada desde hace por lo menos un cuarto de siglo porque describe al ser humano como un recurso más de la organización (a la par de los recursos tecnológicos, financieros, comerciales, etc.), y no como el factor fundamental de la misma. Cuando preguntamos a un directivo en cualquier organización empresarial, gubernamental o social, cuál es su máspreciado “activo”, la mayoría responderá “la gente”. Sin embargo con frecuencia la gente es lo que menos se cuida en una empresa hoy día. Lo que importa es el mercado, los clientes, la marca, la tecnología, los activos fijos, las utilidades, pero no la gente y su talento, que son el mayor generador de valor para la organización.

Tampoco hay que ser ingenuos, existe gente poco productiva en todas las organizaciones que, francamente, mejor sería tenerles fuera que dentro. Pero aquellos que sí generan valor son una joya y, como tal, deberían ser cuidados por la organización. En países de fuerza laboral semi calificada como el nuestro, los individuos altamente cualificados escasean y la mediocridad abunda. Por ello me parece que la gente productiva y talentosa que hay en México vale oro y lo inteligente es propiciar su crecimiento dentro de la empresa o institución. Asignarles un buen jefe y un buen proyecto; darles espacio para crear e innovar; permitirles sopesar riesgos y tomar decisiones, etc. El retorno de lo invertido en ellos siempre será difícil de medir a precisión pero sin duda será enormemente positivo a la larga. A estas personas conviene promoverlas, ayudarlas a construir un plan de carrera y darles oportunidades directivas con inducción y acompañamiento. Desafortunadamente, muchas empresas creen más en el talento externo que en el talento de casa, como que se deslumbran con lo nuevo, a pesar de que está comprobado que los nombramientos directivos internos generalmente dan mejor resultado que los nombramientos externos .

Las oficinas tradicionales de “recursos humanos” en nuestra cultura se enfocan a controlar y administrar el contrato laboral en lugar de ocuparse de la generación de valor para los empleados; favorecer su salud integral y, especialmente, su estado de ánimo y motivación para trabajar. Ninguna persona poco motivada ha dado mucho a una organización pero, con frecuencia, sí ha restado valor. Hoy sabemos que la gente

feliz produce más, la pregunta es, ¿por qué entonces las empresas no invierten en la felicidad de sus trabajadores? Quizá porque el retorno de esa inversión no se puede cuantificar a ciencia cierta... O quizás por "tradición": siempre se nos enseñó que la gente produce más con jefes que teme que con jefes que ama.

También hoy sabemos que la gente más productiva no es la que más horas pasa metida en sus documentos o herramientas de trabajo, sino la que mejor se siente consigo misma; la que tiene la mente más despejada y menos presionada; la que da a su cuerpo y mente descansos para poder retomar el trabajo con más agudeza mental y también con más fuerza física. Quizá por ello muchas empresas de alta innovación están ahora invirtiendo en lugares de trabajo más estimulantes, flexibles, relajantes y divertidos. Quizá por ello ahora se encuentran puestos de trabajo con nombres tipo "gerente de felicidad". Algo habrán entendido esas organizaciones respecto a los cambios socioeconómicos que hoy vivimos y respecto a la nueva ecuación de la generación de valor.