

# GESTIÓN DE LA FELICIDAD Y LIDERAZGO EN TIEMPOS DE CRISIS



**PETER YAMAKAWA**  
Decano de ESAN Graduate School of Business

Advertir y describir la compleja situación económica y política por la que atraviesa nuestro país se ha hecho una costumbre en los últimos meses, ya sea analizando las preocupantes cifras macroeconómicas o las proyecciones de nulo crecimiento en inversión privada. Frente a esta situación, los profesionales que se desempeñan en la alta dirección de las empresas han venido implementando planes de optimización de presupuestos; nuevos mecanismos de financiamiento que permitan asegurar la liquidez y sostenibilidad del negocio en el tiempo; así como la generación de alianzas estratégicas para la gestión de recursos disponibles. Sin embargo, hay un factor clave que no ha recibido la atención necesaria: la búsqueda por el bienestar emocional de los trabajadores en medio de una coyuntura muy convulsionada, donde no han faltado los recortes de personal, las fusiones de áreas, entre otros aspectos externos.

Ante lo expuesto, resulta imprescindible que los líderes de las organizaciones sean conscientes del valor de la gestión de la felicidad en la búsqueda de colaboradores más comprometidos, satisfechos y que se sientan identificados con el propósito y la cultura organizacional. Si una empresa aspira a sortear con éxito esta retadora etapa de ciclo económico necesita contar con una fuerza laboral motivada, resiliente y que tengan la productividad necesaria para sacar al negocio adelante, aún con menores recursos o con mayores dificultades para cumplir los objetivos que se tengan. Sin embargo, en este proceso es fundamental que

las organizaciones – y sus líderes – cuiden el equilibrio de trabajo y familia.

Si un trabajador consume todas sus energías por alcanzar sus metas, más temprano que tarde terminará desgastado y con una baja en su productividad, o hastiado del trabajo, razón por la cual podría renunciar. También podrían producirse enfermedades ocupacionales, tanto físicas como mentales, poniendo en riesgo su bienestar.

Para evitar esta situación, el modelo de gestión de la felicidad o *happiness management* se constituye como una alternativa muy beneficiosa por lo siguiente:

- Permite que la organización retenga al mejor talento, se logre un mejor clima laboral y ello se refleje en la satisfacción del cliente interno. Esto repercute positivamente en la reputación de la compañía.
- Se alcanza niveles de competitividad por encima de los modelos centrados en beneficios económicos y buen manejo financiero. Al tener trabajadores más comprometidos es más fácil cumplir con las metas trazadas.
- Se facilita la identificación de los aspectos que motivan a un colaborador y cuáles le restan satisfacción. Con ello resulta más sencillo tener planes de gestión humana.
- Contribuye a que se formen líderes y embajadores de marca.

Ahora, para su éxito se requiere de un sólido liderazgo, políticas institucionales centradas en las personas y en la búsqueda de su felicidad, así como un sistema de indicadores (puede ser un *Employee Value Proposition*) que permita medir cómo se sienta el personal y relacionarlos con las acciones que se llevan a cabo desde la alta dirección y el área encargada.

A manera de reflexión final, quisiera señalar que en el CADE Ejecutivos 2022 se discutirá sobre la importancia de la inversión privada para el progreso, la necesidad de contar con un Estado que funcione, así como lo vital de preservar la institucionalidad y la democracia. Todos estos puntos son muy cruciales para el futuro de nuestro país y demandan una unidad del sector privado, dejando de lado las posiciones políticas. No obstante, las empresas no pueden descuidar lo que ocurre dentro de ellas porque es allí donde tienen un verdadero control. Para generar un verdadero cambio hay que partir por casa y eso parte del trato que se tengan con el corazón y fuerza de una organización: sus trabajadores. Sin ellos, los éxitos no serían posibles..