

# Sonría, es bueno para el éxito de su empresa

Tener a los empleados de buen humor implica un impacto importante en la compañía: su **productividad** puede aumentar un 10%.

**Nancy Rothbard.** The Wall Street Journal Ha discutido con su esposa antes de salir de casa. Otro conductor ha girado bruscamente frente a su coche y le ha hecho derramar el café en su regazo. Llega a la oficina de mal humor. Toda esta negatividad, ¿afecta a su productividad y a su trabajo el resto del día? Para muchos expertos, la respuesta es sí.

Una reciente investigación realizada en colaboración con Steffanie Wilk, profesora asociada en el departamento de Economía de la Universidad de Ohio, examinó la relación entre el estado de ánimo de los trabajadores y su dedicación. Grabaron, a lo largo de tres semanas, a un grupo de agentes comerciales al comienzo del día y en otros momentos de la jornada.

Después de tener en cuenta la personalidad de cada empleado y la actitud de los clientes hacia ellos, descubrieron algunos patrones que se repetían según cómo se encontraran al comienzo de su turno. Los que estaban contentos permanecían así a lo largo del día y tendían a ofrecer un mejor servicio en las llamadas. Sin embargo, aquéllos que llegaban al trabajo tristes o enfadados solían empeorar después de interactuar con las personas que estaban al otro lado del teléfono. Su productividad descendía un 10%, debido a que necesitaban tomar más pausas.

Pero, ¿qué pueden aprender las compañías de esta investigación? Es importante mejorar el estado de ánimo con el que llegan los empleados a la oficina. Ofrecer recompensas en los descansos puede conducir a un aumento de la calidad del trabajo. Otra opción es hacer breves reu-



nes motivadoras cada mañana o mandar un *mail* con un pensamiento positivo.

## Reducir el estrés

Los gerentes también pueden ofrecer a su plantilla un lugar en el que reducir su estrés mediante la socialización con otros colegas antes de que su trabajo se resienta.

Algunos consultores sugieren dar pie a los empleados para que hablen, durante cinco o diez minutos al comienzo del día, de aquello que les puede estar distrayendo de completar sus tareas. Incluso algunos directivos han repartido pequeñas pelotas de goma para que la plantilla juegue con ellas y rebaje así su agobio.

Además, los jefes que se preocupan por el ánimo de su plantilla y muestran flexibilidad con ellos es más probable que recojan beneficios en su cuenta de resultados. Por ejemplo, si el superior se muestra inmediatamente enfadado por un pequeño retraso, no podrá escuchar, procesar ni sacar provecho de los apuntes que le haga para mejorar su trabajo. Esperar, por tanto, a un mejor momento para mostrar su descontento por la impuntualidad es una actitud positiva por el bien de la compañía.

Por tanto, reflexionar sobre cómo fomentar el buen humor en los trabajadores ayudará a dar dividendos, tanto a corto como a largo plazo.

---

## Cómo mejorar la moral en la oficina

**1 ¡Diga patata!** El acto de sonreír puede hacer a la gente sentirse bien. Por ejemplo, decir 'cheese' (palabra que se usa en inglés en el momento de tomarse una foto) obliga involuntariamente a esbozar una sonrisa; todo lo contrario a lo que les pasa a los alemanes cuando pronuncian 'für' (para), que les hace fruncir los labios simulando un gesto negativo.

**2 Las emociones son contagiosas.** En una investigación se mostró un discurso de Ronald Reagan a republicanos y demócratas. Ambos grupos tuvieron diferentes actitudes conscientes hacia lo que escuchaban, pero las inconscientes eran

iguales: sonreían cuando lo hacía el expresidente y fruncían el ceño imitando sus gestos.

**3 ¡Galletas gratis!** Pequeños detalles pueden marcar la diferencia. CHG Healthcare Services, una de las mejores 100 empresas para trabajar según la revista 'Fortune', ofrecía fruta fresca a sus empleados todas las mañanas. Cuando Midwest Airlines se fusionó con Frontier Airlines, mantuvo una de sus políticas: galletas de chocolate gratis. Hay mucha literatura sobre este aspecto que asegura que el uso de dulces es una buena vía para mejorar el humor de los trabajadores.