

El Salario Emocional

Escrito por: Inés Temple, Presidente DBM Perú y DBM Chile



Ritz Carlton, la prestigiosa cadena internacional de hoteles, es famosa en el mundo por brindar la mejor atención al cliente, consiguiendo así sus metas de negocio. ¿Dónde radica la fórmula de su éxito? Su eslogan nos da una pista clave: "Damas y caballeros sirviendo a damas y caballeros".

Y, claro, todos sabemos que los resultados de negocio dependen directamente de la satisfacción de los clientes. Hasta aquí, todos de acuerdo. Sin embargo, para que los clientes sonrían nuestros empleados y colaboradores deben sonreír primero. Pero, y esto es importante de resaltar, la sonrisa de nuestros empleados no es solo responsabilidad del gerente general o del gerente de recursos humanos de la empresa, como suele creerse. ¡Es responsabilidad de todos aquellos que supervisan a gente!

Jack Welch, el mítico ex CEO de General Electric, dedicaba hasta el 65% de su tiempo a asuntos vinculados a su gente. En nuestro país, el típico gerente de línea no le dedica a los temas humanos más del 5% de su tiempo. Sea porque no han recibido entrenamiento en temas de liderazgo, porque no tienen el perfil o el interés, o porque simplemente no se sienten atraídos hacia esa responsabilidad, muchos jefes no asocian que, para un colaborador, ellos representan a la empresa y, por ende, ¡su accionar diario como supervisores es vital para elevar o disminuir el salario emocional de su gente!

El salario emocional, todas aquellas razones no monetarias por las que uno trabaja contento, es clave para que las personas se sientan a gusto, comprometidas y bien alineadas en sus respectivos trabajos.

Y así como el Ritz trata a cada empleado con el mismo respeto con el que trata a sus huéspedes, el salario emocional empieza por el jefe mostrando respeto real y cierto a cada persona cada día.

El reconocimiento justo y frecuente a los subordinados, la validación frente a sí mismos y a los demás y la comunicación abierta y frecuente son acciones del jefe que elevan el salario emocional, a costo cero. Asimismo, lo son el trato amable, la justicia y la equidad, en una cultura donde se cumple con lo que se predica, especialmente en los

momentos difíciles. Todo ello es vital para que la gente pueda confiar en su jefe y en la empresa.

Elevar el salario emocional se condice también con dar la oportunidad de que las personas de todo nivel se sientan inspiradas, escuchadas, consideradas y valoradas como parte de equipos de los cuales se sienten orgullosos de pertenecer. Más importante aun quizá es la oportunidad de crecer, desarrollarse y ser cada vez más empleables.

Hoy en el Perú son muchas ya las empresas exitosas que atan las evaluaciones de desempeño ejecutivo a las mediciones de clima y a las encuestas de 360 grados. Así, con sus compensaciones y carreras directamente ligadas a la satisfacción de su gente, el tema toma prioridad y sentido de urgencia entre los ejecutivos de línea y jefes en general. Sumado a eso el entrenamiento vivencial en temas de liderazgo a mandos medios y programas de 'coaching' a los ejecutivos, ya se ven cambios positivos en muchas organizaciones.

Pero quizá lo más importante es el que los jefes concentren personalmente sus esfuerzos de liderazgo en mejorar el salario emocional que dan a su gente, tratando a sus subordinados como tratarían a sus mejores clientes. El sueldo y el dinero son muy importantes, obviamente, para la sonrisa de los empleados, pero a más salario emocional, más compromiso, más lealtad, más productividad y, por ende, ¡mejores resultados!

Publicado en el diario *El Comercio* el 27.02.07

Sobre DBM

DBM Perú es la mayor empresa en Hispanoamérica en asesorar a empresas y personas en sus procesos de transformación. Somos más conocidos por nuestros servicios de Outplacement, Executive Coaching y Team Coaching, claves para mejorar los resultados de negocio. DBM Perú es parte de la red mundial de DBM Inc., con operaciones en 85 países.

www.dbmperu.com

©DBM Inc., 2007