

## Para tu reflexión



Por **VICENTE GUTIERREZ\***

### Gallineros

ALGUIEN dijo que: *“si te preocupan los huevos, ocúpate de las gallinas”*, lo que viene a decir que de la satisfacción de los empleados dependen los resultados. El matiz que omite la cita es que el coste de la satisfacción de algunos empleados solo sería rentable si lo que pusiesen fueran huevos de oro. ¡Que levante la mano el lector que estuviese dispuesto a pagar un doblón de oro por un huevo de gallina!

Como se puede ver, lo que pretendo es la lectura de lo que se esconde detrás de lo evidente. Siempre hay una lectura entre líneas, oculta, que llena de contenido y amplía cualquier realidad escrita.

Es verdad, lo confieso; a la competencia que más temo no es a la más barata, sino a aquella cuyos empleados más disfrutan con lo que hacen. Esto es explícito. Sin embargo no es nada fácil sostener en el tiempo a un equipo entusiasmado con su trabajo. La dificultad radica en administrar adecuadamente, y sobre todo con justicia, los focos de motivación: reconocimientos, recompensas, beneficios, halagos, premios, promociones etc., porque, no pocas veces, producen indolencia e insatisfacción insaciable. Recordarán mis amigos lectores, aquella noticia del Ayuntamiento de no sé que pueblo que estableció un plan de incentivos para los funcionarios que llegaran con puntualidad al trabajo.

A mi modo de ver, esto suele ocurrir cuando se comete el más grande de todos los errores posibles, que no es otro que creer que la mayor y única fuente de satisfacción y fidelización del personal de una organización debe ser merced a estímulos gratificantes externos al individuo.

¡Grave, peligroso y carísimo error!

Recuerdo, tendría yo 12 años, cuando mi padre, mirándome serio, me dijo:

–“Desde mañana te harás la cama cada día; bien hecha”

–“¿Y qué me vais a dar a cambio?” le pregunté.

–“Ya he pensado en eso”, me respondió.

–“Te vamos a dar la oportunidad de dormir en una cama bien hecha”. ¡Tooooooma recompensa!

Siempre agradeceré su prudencia en el halago y su exigencia imperturbable por el deber cumplido. La lectura escondida sería algo así;

“Chavalote, no me pidas recompensa por hacer lo que debes; si no valoras dormir en una cama hecha, eres libre de no hacerla, pero que sepas que en esta casa, tampoco nadie la hará por ti”.

Hoy, 40 años después, sigo haciendo cada día la mitad de mi cama.

¡Qué pena que determinadas cosas no se hereden! y...

¡Cuánto echo de menos esa clarividencia cuando mi liderazgo flaquea!

En determinada ocasión asistí a una reunión donde un director general y el responsable de personal estaban decidiendo compartir parte del beneficio de la empresa.

En un momento dado, el director de recursos humanos planteó una gratificación concreta. Entonces, el director general dijo: “Estoy de acuerdo, me parece justo pero no te anticipes, provoca que te lo pidan y cuando lo hagan solicita algo a cambio, así lo valorarán porque entenderán por qué lo merecen, de otro modo, el año que viene ya no será un incentivo, sino una obligación”. Recuerdo que entonces me pareció un modelo antiguo de entender las relaciones laborables. Hoy, lo reconozco, es difícilísimo encontrar un modelo de satisfacción rentable.

\*Vicente Gutierrez  
Socio fundador de Grupo Bentas