

## BUSINESS LIFE

# El poder del elogio

Las tonterías que pasan por la bandeja de entrada de un periodista cada semana son increíbles. Sin embargo, la semana pasada, entre las alertas habituales sobre los traslados de gerentes desconocidos a anodinos cargos en empresas de las que nunca ha oído hablar, y la noticia vital de que la IA es disruptiva, había una sorpresa.

Una empresa de redacción de currículums en línea había escrito para decir que un análisis de más de 20 industrias del Reino Unido mostraba que los empleados más felices trabajaban en finanzas y seguros y que estos trabajadores eran los que recibían el salario más alto, con un promedio de 85,538 libras al año.

Esta suma era casi tres veces el salario de los empleados menos felices, en los sectores de alojamiento y servicios de comida, y más del doble del sueldo de los segundos menos felices en el sector agrícola, la industria pesquera y el trabajo forestal.

“¡Qué sorpresa!”, pensé. Los trabajadores mejor pagados son los más felices. ¿Quién lo hubiera adivinado?

Todavía estaba pensando en esto cuando me encontré con una amiga que me recordó que las cosas nunca son tan simples.

Varios ejecutivos de su grupo financiero que recibían generosas remuneraciones habían renunciado recientemente para trabajar en empresas rivales por razones que iban más allá del dinero. “No se sienten apreciados”, dijo, y explicó que un hombre con el que trabajaba acababa de irse porque su gerente elogiaba a sus colegas, pero casi nunca mencionaba sus esfuerzos igualmente valiosos.

Francamente, creo que encontraría formas de lidiar con eso si me pagaran la mitad de lo que gana este hombre. Además, como la temporada de bonificaciones está a la vuelta de la esquina, vale la pena decir que el dinero sigue siendo un motivador poderoso, especialmente en finanzas.

Pero mi amiga tenía razón. Una vez que ganas lo suficiente para satisfacer lo que consideras necesidades básicas, te inclinas más hacia valorar los aspectos no



PILITA  
CLARK

remunerativos del trabajo, como los elogios y el reconocimiento.

Dicho de otro modo, las personas pueden permanecer en empleos que pagan menos que el salario del mercado si sienten que su trabajo es valorado de manera regular y adecuada. Para ser más específicos, si reciben un reconocimiento al menos una vez al mes, tienen un 33% más de probabilidades de decir que no buscarán trabajo en el año siguiente, según muestran algunas investigaciones.

Sin embargo, la proporción de trabajadores estadounidenses que dicen haber sido elogiados o reconocidos en los últimos siete días por hacer un buen trabajo se redujo a su índice más bajo en 15 años en 2024, señalando una caída en el porcentaje de quienes dicen estar extremadamente felices con el lugar donde trabajan.

Esto plantea una pregunta: ¿por qué los gerentes no utilizan los elogios de manera más hábil? Es difícil pensar en algo más que cueste tan poco, requiera una cantidad de tiempo tan insignificante y, sin embargo, logre tanto, como un correo electrónico breve o una

charla breve para elogiar el trabajo de alguien.

Para los empleados cuyo trabajo es en gran parte invisible, o solo se nota cuando cometen un error, este reconocimiento puede ser muy significativo. Patéticamente, todavía puedo recordar la época en que era editora de noticias y un alto ejecutivo vino a maravillarse de cómo nuestro escritorio había convertido varias historias ilegibles en informes legibles, a toda velocidad. Por supuesto, ése era nuestro trabajo, pero también era en gran medida invisible, salvo cuando incluíamos un error o cometíamos alguna otra atrocidad que requería una acción correctiva.

Aun así, incluso a los empleados estrella que cobran grandes salarios en puestos de alto perfil les gusta que los elogien. Y también es importante el reconocimiento de los compañeros.

Te contaré un hecho poco conocido: una de las razones por las que el Financial Times (FT) es un lugar tan agradable para trabajar es que, aunque está repleto de personas que se esfuerzan por competir, un número considerable envía notas de agradecimiento o elogios a los colegas cuando ven un trabajo que les gusta.

Esto sucede de forma orgánica. Otras empresas más grandes intentan fabricar este tipo de cosas con programas como el que ha utilizado una aerolínea estadounidense, JetBlue, para alentar al personal a nombrar a los colegas que hacen un trabajo admirable.

Los admirados recibían puntos que podían utilizar para diversos premios. Un análisis de la iniciativa ha demostrado que por cada aumento del 10% en las personas que informan que han sido reconocidas, la aerolínea experimentó un aumento del 3% en la retención.

Esto no es insignificante. Reemplazar a un empleado puede costar hasta dos veces su salario anual, sin mencionar el trabajo extra y el desánimo que sufren los compañeros que se quedan. En resumen, puedes tener un gran impacto con una nota que contenga siete breves palabras: gracias por hacer tan bien tu trabajo.

**Reconocer el buen trabajo es barato, eficaz y no se hace tanto como se debería.**