

Señoras y señores

En nombre de la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile queremos darles la bienvenida al Tercer Encuentro Nacional del Comercio 2015, que este año hemos denominado “Felicidad Laboral: Un asunto de negocios”.

Agradecemos la participación de la ministra del Trabajo y Previsión Social, Ximena Rincón. Expresamos, además, nuestro reconocimiento a los representantes de los distintos sectores del comercio, servicios y turismo que nos acompañan, así como también a cada uno de quienes exponen hoy.

Muchos se preguntarán ¿por qué en el contexto actual hablamos de felicidad? Justamente porque en este escenario de pesimismo y desconfianza, es necesario volver la mirada a lo esencial: las personas.

No bastan los indicadores económicos para medir el bienestar de una sociedad. La felicidad también juega un rol fundamental en el desarrollo de los países y sus habitantes.

La propia OCDE desarrolló el Better Life Index como resultado del reconocimiento que el PIB es un indicador insuficiente para medir el bienestar de los países. Sin ir más lejos, naciones como Inglaterra, Francia y Estados Unidos han incorporado mediciones de bienestar y felicidad para medir el éxito de sus economías.

Como CNC hemos querido trabajar esta dimensión, ya que debemos propender hacia la profundización del desarrollo de compañías sustentables, internalizando conceptos como la responsabilidad social, el valor compartido, la autorregulación y el vínculo con las comunidades y personas, como pieza fundamental de nuestro quehacer.

Nic Marks, fundador de Happiness Works, miembro de New Economics Foundation y director de Action for Happiness, a quien agradecemos haya viajado desde Inglaterra para acompañarnos hoy, precisamente nos explicará por qué es tan importante gestionar la felicidad en las empresas. ¡A las organizaciones felices les va mejor! Dan un mejor servicio, generan mayor fidelización con sus clientes y consiguen mayor lealtad de sus

colaboradores. No sólo eso; hay un efecto directo en los resultados: venden hasta un 37% más, son tres veces más creativas y hasta 31% más productivas. Venden más en tiempos de crisis y tienen menor conflictividad laboral.

Como pueden ver ¡la felicidad, también es un asunto de negocios! Y como tal es un tema en el que como CNC queremos involucrarnos.

Cuando las personas están más contentas y satisfechas con sus trabajos tienen un mejor rendimiento, hay menos rotación y ausentismo y, por tanto, una mejor calidad de vida personal.

La importancia del capital humano y su bienestar emocional es esencial para el desarrollo de empresas más productivas y competitivas, constituyendo un círculo virtuoso en el desarrollo de nuestras organizaciones y en el cumplimiento de conceptos como satisfacción del cliente y calidad de servicio.

Un cliente satisfecho es nuestra mejor carta de presentación frente a la sociedad y un factor clave de diferenciación y éxito, está en una buena atención.

Como CNC ya hemos dado un paso. El año pasado impulsamos, junto al Ministerio de Salud, la Asociación Chilena de Seguridad y la Superintendencia de Seguridad Social, un seminario para capacitar a nuestros asociados en la implementación del “Cuestionario de Evaluación de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO –ISTAS 21”, que busca prevenir el origen de enfermedades mentales de origen laboral, y fomentamos a nuestros gremios y empresas socias a utilizar esta herramienta para así contribuir en el bienestar y la calidad de vida los trabajadores de nuestro sector.

Hoy, hemos ido más allá en este ámbito y, en alianza con la consultora organizacional Japiworks, (representante en Chile de Happiness Works), quisimos tomar el pulso de la felicidad de los trabajadores chilenos, siendo éste el primer diagnóstico nacional en la materia.

Nos satisface saber que la mayoría de los chilenos son felices en sus trabajos, lo que nos revela que estamos haciendo las cosas bien, aunque siempre pueden ser perfectibles.

Los resultados de esta encuesta, que ya se ha realizado en otros 200 países del mundo y que serán presentados por el director de Japiworks, José Antonio Cousiño, nos permitirán tener luces de cuáles son los caminos que debemos seguir para promover políticas públicas y buenas prácticas que permitan seguir avanzando y fomentar la felicidad laboral como un asunto de negocios, mejorando el compromiso y la productividad.

Estos aspectos serán parte del análisis que representantes de los trabajadores del comercio y empresarios harán en el panel de conversación, integrado por Agustín Alfonso, gerente general de Rosen; José Luis Ortega, presidente de la Confederación del Comercio y Vestuario (Confescove); Viviana Zambrano, gerente de Recursos Humanos de Coca Cola; y Andrés González, Cofundador de Egreen.

Sabemos que la promoción de políticas en esta materia no es tarea fácil. Creemos que una educación de calidad, capacitación y certificación de competencias laborales, son una de las principales vías para lograr este objetivo.

Por ello, esperamos que estos aspectos sean también considerados para avanzar en la modernización de las relaciones laborales entre empleadores y trabajadores, independiente de si pertenecen o no a una organización sindical.

Repliquemos la experiencia de otros países globalizados que han avanzado en estas materias, siendo más eficientes y competitivos.

Debemos proyectarnos, pensando en el Chile de los próximos 50 años, con una discusión adecuada que nos permita hacer buenas políticas públicas en beneficio de todos los chilenos.

Creemos que ser felices es una meta a la que, sin lugar a dudas, también debemos aspirar.

¡Muchas gracias!