

David Tomás

La empresa más FELIZ del mundo

Las 11 claves para
reinventar tu profesión
y disfrutar del trabajo



GREAT
PLACE
TO
WORK®

1

El mensaje

El viejo avión de hélices acababa de elevarse sobre el inmenso manto verde. Con el rostro pegado a la ventanilla, Félix sintió que un vacío se le iba abriendo en el centro del pecho. Iba a echar de menos aquel mundo sencillo y mágico al mismo tiempo, así como a la tribu que por espacio de dos años lo había acogido como a uno de los suyos.

Tras terminar su doctorado en biología, una farmacéutica había financiado su proyecto en el Amazonas. Desde entonces había permanecido allí, analizando en su laboratorio móvil varios centenares de plantas de principios activos desconocidos que los aborígenes utilizaban para paliar toda clase de enfermedades.

Su llegada al mundo de los umeni, la comunidad que vivía en aquella parte casi inaccesible de la selva, no había sido fácil, recordó Félix mientras la aeronave ganaba altura. Al saber de sus intenciones por medio del único miembro que conocía su idioma, lo habían hecho esperar en las afueras de la aldea mientras la tribu parlamentaba en un círculo. Terminada esta reunión, había sido invitado a presentarse ante cada uno de los miembros.

—Solo quedamos veinte umeni en el mundo —le había dicho el traductor, que también ejercía de portavoz—, y

para las cosas que nos afectan a todos actuamos como uno solo.

A continuación, le había explicado que cada niño que nacía era considerado un regalo del cielo, pero que la llegada de cualquier ser humano de fuera debía ser consensuada por todos. Puesto que cada nuevo miembro cambiaba la vida de toda la comunidad, todos debían estar de acuerdo en que aquello era bueno para la tribu. Si alguno opinaba lo contrario, aunque fuera un niño, se escuchaban sus razones y el círculo volvía a debatir la cuestión.

Sentado bajo un árbol de tronco imponente, Félix había visto ponerse y salir el sol hasta que al fin el portavoz regresó con la buena noticia: había sido aceptado y, desde aquel día y hasta que decidiera marcharse, sería tratado como un umeni más.

Una azafata de tez oscura le distrajo de aquellos recuerdos que ya le envolvían de nostalgia. Le entregó una bandeja con un brik de zumo de naranja y un tentempié. Aquel ritual moderno que había sido cotidiano años atrás, cuando él viajaba con frecuencia para asistir a congresos, le devolvió de bruces a la situación que le había obligado a abandonar aquel mundo tan amigable en plena naturaleza.

Félix sacó de su macuto los dos sobres que, con gran dificultad, un emisario de correos había logrado llevar hasta la recóndita aldea. En el primero era informado sobre la muerte súbita de su padre, con quien apenas había tenido relación desde que este se casara de nuevo con una mujer a la que le doblaba la edad. El segundo sobre contenía una carta personal de Simón, el administrador de las cuentas del

difunto. Recordaba a aquel hombre antes del divorcio de sus padres, era muy amigo de hacer bromas y siempre le traía juguetes antiguos para su colección.

Al desplegar el papel impreso Félix calculó que hacía quince años que no le veía. Tras beber un poco de zumo de naranja, respiró hondo mientras leía aquella misiva escrita en un lenguaje frío y formal, a pesar de referirse a él por el nombre de pila.

Estimado Félix:

Creo que estás ya al corriente del repentino fallecimiento de tu padre, y te presento mis más sentidas condolencias antes que nada.

En la universidad me dijeron que vives en una aldea sin cobertura telefónica, algo admirable en los tiempos que corren.

Por eso me he decidido a mandarte estas cartas a través del servicio urgente de correos. Espero que lleguen a su destino antes de que sea demasiado tarde.

Sé que en los últimos años el contacto con tu padre ha sido más bien escaso pero, como único heredero en su testamento, tengo la obligación de ponerte al corriente de la situación.

Tu padre sufrió problemas financieros en los últimos tiempos, lo cual le obligó a vender su casa y a hipotecar los dos locales donde aún existen las librerías que ahora están en peligro de cierre.

Dado que la segunda esposa de tu padre murió hace un año, necesito de tu presencia y autorización

para liquidar el negocio de la forma más ordenada posible, a no ser que dispongas otra cosa.

Espero noticias tuyas cuanto antes.

Atentamente,

SIMÓN

Releyó un par de veces esa carta con la ansiedad de quien debe afrontar una misión que tal vez supere sus fuerzas. Tras respirar hondo, sacó de su macuto una de las libretas de las que había comprado en Manaos para tomar notas de campo y que aún no había empezado. Le serviría para anotar sus claves a lo largo de aquel desafío que acababa de dar comienzo.

2

Capitán Flint

Félix descansó del largo viaje en un hotel, puesto que al marcharse de la ciudad había dejado también su piso de alquiler. Luego buscó la dirección de la librería principal de su padre y se encaminó a ella. Estaba situada en la avenida más comercial del centro, pero había pasado tanto tiempo desde la última vez que la había visitado que tuvo que avanzar y retroceder varias veces hasta dar con el rótulo «CAPITÁN FLINT». De las doce letras, cuatro tenían la luz fundida.

Alejados desde hacía demasiado tiempo, Félix pensó apenado que no le había preguntado jamás a su padre por qué la había bautizado así. Tras empujar la pesada puerta de cristal, el heredero de aquel negocio sintió que penetraba en un tanatorio. El silencio era absoluto. En aquel momento no había un solo cliente, y los empleados se movían con extremada lentitud por un espacio que superaba los mil metros cuadrados. Detrás del mostrador de caja, una mujer entrada en años repasaba con expresión adusta un pliego de albaranes. Un hombre escuálido empujaba un carrito y se iba deteniendo por las distintas secciones; tras consultar un listado que llevaba en la mano, retiraba libros de las estanterías o bien introducía otros. Luego proseguía su avance cansino. El tercer empleado que avistó con sus ojos de bió-

logo, como si fuera una ave exótica, era un joven de melena rizada. Se encontraba en un mostrador circular de atención al cliente. En aquel momento, estaba absorto tecleando en su *smartphone*.

De repente, Félix tomó conciencia de que nadie sabía quién era él y eso le dio una idea. Se haría pasar por un cliente para saber cómo funcionaba la librería de su padre. Tras asomarse a la tarima del melenudo, necesitó un buen rato para que él se diera cuenta de su presencia. Entonces levantó la mirada pesadamente de su móvil y le miró con expresión cansada.

—Buenos días —dijo Félix.

El encargado de atender a los clientes se limitó a dirigirle una mirada interrogativa y no muy amigable, como si hubiera sido molestado en medio de algo importante.

—Perdone, antes de nada... ¿Quién era el Capitán Flint que da nombre a la librería?

—Así se llama el loro de *La isla del tesoro* —contestó con fastidio—. ¿Desea algo más?

—*La isla del tesoro*, ¡claro! —exclamó interpretando el papel de cliente que se confía al librero—. Fue el primer libro que me leyó mi padre. Es increíble que haya olvidado el nombre del loro... Me encantaría volver a leer esa novela. ¿Qué ediciones hay?

El empleado apartó su móvil de la mesa y empezó a teclear con desidia. Sus ojos verdes resiguieron un listado que aparecía en la pantalla. Finalmente declaró:

—Lo siento, pero ahora mismo no lo tenemos.

Sorprendido, Félix miró un instante a su alrededor. En aquella librería gigantesca debía de haber al menos diez mil

títulos distintos. Al devolver su atención al empleado, vio que este volvía a estar trasteando en su *smartphone*.

—¿Cómo es posible que en una librería que se llama Capitán Flint no haya un solo ejemplar de *La isla del tesoro*?

El joven encogió los hombros como toda respuesta.

3

John Silver

Tras aquella exploración sobre el terreno, Félix decidió echar una ojeada a la segunda librería de su padre por pura curiosidad.

Mientras viajaba en metro hacia el barrio periférico donde estaba, se dijo que no necesitaba preguntar por qué se llamaba *John Silver*. Era el pirata de *La isla del tesoro* y su padre siempre había sentido fascinación por la novela de Stevenson. Hasta los ocho años, cada noche le había contado un episodio de aquella aventura fantástica llena de personajes fascinantes. Aquellos recuerdos infantiles hicieron que emergiera de la boca del metro con los ojos humedecidos. Siguiendo las indicaciones de un anciano que paseaba a su perro, enfiló una calle empinada hasta dar con el pequeño establecimiento.

La librería del pirata ocupaba unos bajos de no más de 80 metros cuadrados, pero transmitía una agradable calidez. El suelo de madera crujió bajo sus pies mientras contemplaba aquel caos donde parecía imposible encontrar ningún libro.

Fuera de unas pocas estanterías, los volúmenes se amontonaban sin orden ni concierto en unas grandes mesas. Media docena de clientes merodeaban alrededor de aquellas

montañas, como exploradores en busca de oro oculto. Una suave música de jazz sonaba en el ambiente. Admirado de que las dos librerías de su padre pudieran ser tan diferentes, buscó con la mirada a la persona que trabajaba allí. A primera vista divisó un hombre rollizo con camisa de cuadros que parecía atender un pedido por teléfono.

Detrás de un minúsculo mostrador, una chica con gafas de pasta leía un ejemplar de *Lolita* de Nabokov. Enseguida detectó su llegada y puso un lápiz como punto en el libro. Luego le sonrió abiertamente y le tuteó:

—¿Buscas algo especial?

—Sí, *La isla del tesoro*. ¿Puedes mirar en el ordenador si os queda algún ejemplar?

—No tenemos un archivo digital con todos nuestros libros —reconoció un poco ruborizada—. Solo usamos el ordenador para rastrear los títulos que nos piden cuando no los tenemos.

Félix se giró un instante hacia las mesas desbordadas de libros, y luego preguntó:

—Pero... ¿encontráis algo en medio de este caos?

—Aunque parezca imposible, sabemos dónde está cada libro. El que tú buscas se encuentra en la mesa más cerca de la ventana, en la segunda pila contando desde allí. Tiene el lomo gris.

Sin salir de su asombro, Félix se dirigió hacia el lugar que le había indicado la librería. No tardó en dar con el volumen, que tomó en su mano con una extraña emoción. La portada mostraba a tres piratas en actitud de combate. Uno de ellos sostenía dos pistolas de percusión y el otro un sable, mientras un tercero izaba la bandera negra con la calavera detrás de ellos.

Cuando llegó a caja con aquel hallazgo, la lectora de *Lolita* ya había extendido sobre el mostrador un papel vegetal para envolver el libro. Félix observó con atención cómo sus manos hábiles empaquetaban el volumen, que quedó sellado con una etiqueta de «JOHN SILVER» que no podía ser más oportuna.

Una vez pagado el libro, cuando se disponía ya a marcharse, la dependienta le dijo:

—Por cierto, siento mucho lo de tu padre.

Tras quedarse pasmado un par de segundos, finalmente le preguntó:

—¿Cómo has sabido que yo soy...?

—Eres igual que él —dijo ella con timidez— y tenéis los mismos gestos.



1ª CLAVE

***Para lograr la felicidad en una compañía,
necesitamos el valor de formularnos la pregunta:
¿qué podemos hacer para ser una empresa más feliz?***

Hacernos buenas preguntas es un paso esencial para descubrir lo que se puede mejorar y lo que cada persona puede aportar para alcanzar la excelencia y la máxima satisfacción en su trabajo. Muchas empresas cometen repetidamente los mismos errores porque no se atreven a pararse a pensar, de modo que sus miembros puedan cuestionarse si esa es la mejor manera de trabajar.

Saber preguntar es el primer paso para descubrir lo que necesitamos poner en marcha para lograr resultados nuevos e ilusionantes.

Si alguien se aburre en su trabajo, por ejemplo, debería preguntarse por qué se aburre, qué podría hacer para cambiar eso, o qué otra ocupación puede motivarle para dar lo mejor de sí mismo y sentirse realizado.

Hay que preguntarse sin miedo y atreverse a buscar la respuesta. Una empresa y una persona felices se hacen muchas preguntas y gracias a ellas son capaces de encontrar su felicidad.

PARA Y DECIDE SER FELIZ



www.laempresamasfelizdelmundo.com
[@laempresafeliz](https://www.instagram.com/laempresafeliz)