



# El poder de la bondad

La semana pasada tuve la oportunidad de participar en la III Convención del Alojamiento y 72ª Asamblea de Cotelco, la cual se llevó a cabo en Bucaramanga. Un evento en el que participaron más de 500 líderes de los sectores de la hotelería y el turismo, provenientes de todas las regiones del país. Dentro de la agenda de conferencistas, me impactó gratamente la charla de Daniel Lozano, el CEO de KindWorks.AI, una compañía que ayuda a mejorar el desempeño de las personas y organizaciones a través de la promoción de actos de bondad con apoyo de la inteligencia artificial.

Lozano cuenta como un acto simple cambió su vida. Al perder su trabajo en los EE. UU. tuvo que mudarse de país. Durante el trasteo, mientras sacaba sus pertenencias de un depósito, se encontró una botella de vino y se la obsequió al guardia del lugar. Con sorpresa y gran felicidad, el guardia le dijo que llevaba tres años en ese trabajo y que nadie había tenido tal gesto de amabilidad. Lozano experimentó el poder de la bondad y desde entonces se propuso expandir este sentimiento por el mundo.

“ Todos hemos vivido o vivimos en ambientes tóxicos. Estudios indican que el 61 % de los empleados tiene en su mente renunciar, 79 % no está comprometidos con su trabajo y 43% no tiene un sentido de conexión. ”

El guardia le dijo que llevaba tres años en ese trabajo y que nadie había tenido tal gesto de amabilidad. Lozano experimentó el poder de la bondad y desde entonces se propuso expandir este sentimiento por el mundo.

No es para menos. Todos hemos vivido o vivimos en ambientes tóxicos. De acuerdo con múltiples estudios, 61% de los empleados tiene en su mente renunciar, 79 % no está comprometido con su trabajo y 43% no tiene un sentido de conexión con lo que hace. Según la fundación Born This Way, el 70 % de las personas menores de 30 años afirman que es más probable que se postulen a un trabajo si la oferta destaca el apoyo a la salud mental de los empleados. Un colega decidió no postularse a una oferta en la que le pagaban cuatro veces más su salario actual debido a las rígidas condiciones laborales en detrimento de su bienestar.

Ante este panorama, la empresa de Lozano se convierte en una valiosa solución. Dentro de los servicios de KindWorks.AI está “Beni”, un agente virtual que presta asesoría a través de WhatsApp, Slack o MS Teams para incentivar actos de bondad como agradecer a un colega por su ayuda; enviarle un mensaje a una persona que está atravesando un momento difícil; o escuchar con atención a quien le habla en la próxima reunión. Un estudio realizado en Coca Cola demostró que este tipo de intervenciones sistemáticas lograron aumentar la satisfacción laboral en 48 %. El gerente de otra empresa señala que este enfoque contribuyó a duplicar sus ventas. Hoy KindWorks.AI es una compañía que logró una capitalización por más de 1.5 millones de dólares y que cuenta con clientes a nivel mundial. Una herramienta para fortalecer el músculo de la bondad.