

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

**Responsabilidad Social Empresarial: Importancia de las Relaciones Humanas en el Mundo
Corporativo**

Anyi Daniela Gómez Pineda

**Trabajo de grado para optar al título
Profesional de Negocios Internacionales**

Dirigido por:

Humberto Librado Castillo

Politólogo

**Universidad Santo Tomás
Facultad de Negocios Internacionales**

Bogotá, D. C.

2021

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Resumen

El presente trabajo va a analizar la importancia que se le debe dar a las relaciones humanas en la cultura corporativa, entendiéndolo como un factor determinante para el desarrollo de las cualidades que cada uno de los trabajadores tiene para potenciar tanto para sí mismos como para la organización, a su vez, la importancia de crear una colectividad en donde cada empresa sea un “clan” entendido como un grupo de personas que están unidas para cumplir un mismo fin. Todo lo anterior a partir de la confianza entre sus participantes, y la estructura sólida de la filosofía de la empresa.

Palabras claves: cultura corporativa, colectividad, confianza empresarial, filosofía empresarial.

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Abstract

The purpose of this working paper is to analyze the importance that should be given to human relations in the corporate culture, understanding it as a determining factor for the development of the qualities that each of the workers has to enhance both for themselves and for the organization, as well as the importance of creating a collectivity where each company is a "clan" understood as a group of people who are united to achieve the same goal. All of the above is based on trust among its participants, and the solid structure of the company's philosophy.

Key words: corporate culture, collectivity, business trust, business philosophy.

Tabla de Contenido

Resumen	2
Abstrac	2
Tabla de contenido	3
Introducción	5
Responsabilidad social empresarial: Análisis de la importancia de las relaciones humanas en el mundo corporativo.	7
Definición de Stakeholders a partir del enfoque <i>estratégico</i> en la Responsabilidad Social Empresarial	8
La responsabilidad social empresarial en las relaciones humanas como una solución a la burocracia corporativa	9

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS	4
Conclusiones	13
Agradecimientos	14
Bibliografía y Referencias	14

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Introducción

Hoy en día con el modelo económico capitalista actual, junto con la globalización que han dado paso a una mayor competencia empresarial y, de igual modo, una mayor exigencia por parte de los consumidores. Esto ha hecho que en el ámbito laboral las personas tengan una relación de poder frente a otras, sobre todo de los que ocupan cargos altos contra sus subordinados. De este modo, se está desnaturalizando la esencia de estas personas para cosificarlas, generando una mirada fragmentada de su sentido humanista, viéndolas simplemente como un objeto o fuerza de trabajo, limitando sus capacidades en la toma de decisiones, para proponer nuevas ideas y que sencillamente deben cumplir con lo que se les ordena. Con lo anterior, se evidencia una problemática en la práctica corporativa, ya que las relaciones humanas en los trabajadores de la organización carecen de una cultura sana, factor importante que impide su desarrollo. Lo anterior será el tema central de la presente investigación.

La falta de cultura corporativa, da paso a varios tipos de problemáticas que deben ser identificados. Estas dificultades, se concentran en mayor medida en las organizaciones estructuradas de forma jerarquizada; se preocupan más por el producto o la tecnología, dejando a un lado a los empleados que son quienes cumplen con la creación y producción de dicho producto. Además, se demuestra que el persistir con este tipo de organización empresarial no permite que los empleados permanezcan largos lapsos de tiempo, lo que conlleva a una pérdida de tiempo para las empresas dado que tienen que utilizar tiempo para la contratación de un nuevo grupo de personas a los que se les debe dar una inducción de un par de semanas, y sin contar con los trámites ante entidades para su vinculación de salud, pensión, ARL, derechos laborales que se tienen que cumplir. Por lo tanto, no es viable para las empresas ir rotando de personal por la falta de empatía, oportunidades y confianza de los mismos.

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

De igual forma, es indispensable identificar los factores que pueden generar soluciones a este tipo de situaciones para crear una cultura corporativa que sea sostenible en el tiempo, a largo plazo, para evitar retrasos de operatividad y, sobre todo, en medidas que puedan ser utilizados para aumentar la productividad. La finalidad es que haya una internalización de la calidad de vida del trabajo, en donde lo más importante es que así como crece la organización, lo hagan todas las personas que hacen parte de ella. Es por ello que la cultura corporativa debe tener plasmado los valores tanto sociales como económicos, para generar el mejor ambiente laboral para las personas que participan.

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

La Responsabilidad Social Empresarial: Análisis Sobre la Importancia de las Relaciones Humanas en el Mundo Corporativo

Para dar inicio a esta investigación debe realizarse la definición de la responsabilidad social empresarial. Se parte de la definición dada en el diplomado impartido por la presente universidad en el año 2020, y consiste en que una empresa exceda las expectativas que la sociedad tiene de ella, como una serie completa de políticas, prácticas y programas. Partiendo de ello, este concepto tiene una multiplicidad de definiciones según sus enfoques:

Dicho concepto tiene una pluralidad de definiciones partiendo del enfoque en que se analice. El enfoque *estratégico*, las obligaciones de la empresa no se limitan a los accionistas, sino que comprender a un grupo más amplio, los stakeholders; (...) el enfoque *virtuoso*, la empresa es una institución socioeconómica que tiene una serie de responsabilidad moral social. El enfoque *triple button line* señala que la RSE es la búsqueda de un triple beneficio: rentabilidad económica, mejora del bienestar social y preservación del medio ambiente. (Ibarra, 2014, pp. 53-54)

Teniendo en cuenta lo anterior, en la amplitud de la temática de las definiciones consignadas, el presente trabajo se fundamentará a partir del enfoque estratégico debido a la importancia que tiene la cultura corporativa en el desarrollo de las relaciones humanas, aspecto importante que impulsa tanto la empresa para su productividad, como a la sociedad en sus relaciones mencionadas. Para tener una mayor claridad de la temática, debe definirse el concepto de stakeholder.

Definición de Stakeholders a partir del enfoque *estratégico* en la Responsabilidad Social Empresarial

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Los stakeholders se refiere en términos generales, al conjunto de personas que tienen un interés y hacen parte de las operaciones de una empresa quienes son responsables de su sostenibilidad. En el entendido de Rodríguez (2008), lo explica afirmando que cada organización quiere “satisfacer las necesidades de los grupos que la integran de los cuales depende para su supervivencia” (p. 11), a través de la producción de bienes y servicios. En donde cada uno de los miembros de la empresa “tendrá su propio objetivo personal, pero solo lo alcanzará a través de su compromiso con la *acción colectiva* realizada a través de la firma.” (p. 11).

Partiendo de lo anterior, se analiza este enfoque para contrarrestar la actividad corporativa que, tiende a estructurarse desde la burocracia, entendiéndola como la jerarquización del modelo empresarial, en el que se les brindará una mayor importancia a los miembros de los cargos más altos como los directivos, mientras que los más bajos; por ejemplo, la secretaria, serán los que menos importancia se les dará y los que no participarán en las decisiones de la misma. Este tipo de situaciones dan paso para que los trabajadores que integran cada uno de dichos cargos crean tener un sentido autoritarista para someter o darles la atención debida a los empleados de cargos inferiores.

Quiere decir que si una persona que ejerza labores en un cargo alto como un gerente, si este se limita a mirar a su empleado como tal, pero no como la totalidad de un ser humano como debería, esto genera una actitud y relación de poder. Este comportamiento usual en las culturas corporativas que deberían asumir las relaciones humanas desde un punto de vista holista, pero, por el contrario, asumen una perspectiva por partes fraccionadas, afectando así en términos sociológicos las relaciones con el otro, buscando la forma de tener un poder de sometimiento e incluso de desacreditación hacia la otredad.

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Esa percepción fragmentada de las personas que hacen parte de una empresa, permite el paso de la presencia de un tipo de violencia, como lo es la violencia lingüística, de esta manera Han, (2016) quien, en la introducción de su obra, según él la vincula como una forma de violencia física, por ser una violencia negativa con los trabajadores, lo cual resulta para ellos difamatoria o, desacreditadora. Aspectos que en las estructuras empresariales burocráticas se presenta y que incluso en términos jurídicos se demandan con procesos laborales de acoso laboral, en donde los factores mencionados son parte de los presupuestos para que se configuren este tipo de demandas.

La responsabilidad social empresarial en las relaciones humanas como una solución a la burocracia corporativa

Es determinante para la creación de una cultura corporativa sana, que se incorporen a los trabajadores en la productividad empresarial, Ouchi (1982) desarrolla esta idea, solucionando esta problemática “coordinando los esfuerzos individuales de una manera provechosa y motivando a los empleados a hacerlo a través de una actitud de cooperación continua en todos los niveles” (p. 218). Por lo tanto, para que una empresa logre el éxito, debe centrarse naturalmente en los empleados, en donde las organizaciones deben establecer estrategias en las que se pueda generar confianza para ellos, y en donde haya una unidad, así como se señaló en la definición de los stakeholders con la “acción colectiva”.

La importancia de dicha acción colectiva asume un sentido de igualitarismo entre quienes hacen parte de la organización. Esto hace parte en cuanto a que dichos miembros sean un *Clan*¹ en donde el grupo de personas que se unen para conseguir un fin para este caso la

¹ De acuerdo con el padre de la sociología Emile Durkheim, desarrolla el concepto de *clan* entendiéndolo como un grupo de bandos en los que no se necesita que sean unidos por relaciones sanguíneas, sino solo por una asociación íntima de personas quienes tienen un mismo objetivo por cumplir. Esto en relación con la división del trabajo que él desarrolla en su teoría sobre los Hechos Sociales, siendo instituciones sociales las que rigen la gobernanza de un

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

sostenibilidad y productividad de la organización, para lograrlo debe haber un compromiso en un plazo largo en la que debe sustentarse en las formas de operación y los objetivos comunes; a su vez, para perdurar en ello debe haber una fácil adaptación a los cambios operativos que se presenten. Por eso el ambiente de confianza, junto con las relaciones deben ser prolongadas con el tiempo. De esta forma hay un vínculo estrecho entre la vida laboral y la social; y la forma de materializar dicha confianza se lleva a cabo mediante la autenticidad y la sinceridad en las relaciones, aclarando que esto no significa hostilidad ni tampoco dulzura; pues solo se considera una apreciación realista de dos problemas y dos tareas realizadas, y en donde una persona íntegra trata con igual respeto a secretarías y ejecutivos y se dirige a los subordinados compartiendo con ellos los conceptos y valores que caracterizan a sus relaciones familiares. (Ouchi, 1982, pp. 116-117) De esta forma, esa persona se considera que es digna de confianza.

Otro de los aspectos importantes de la cultura corporativa es la creación estructurada y sólida de la filosofía de la empresa ya que esta demuestra el espíritu que motiva a la organización para que todos sus miembros así lo comprendan. (...) dicha filosofía determina la forma como propios y extraños evalúan, confían y aprecian a la empresa y sus productos. Por eso lo indispensable no es definir lo que *deberá* ser su empresa, sino lo que *es*. (Ouchi, 1982, p. 118). Por lo tanto, no debe ser complicada, simplemente estar ligada a los principios éticos y morales que instruyen nuestra sociedad como también la economía.

Una de las formas de crear ese sentido igualitario, puede hacerse con ejercicios de cambio de labores, como estrategia para que los participantes puedan hacer un juicio de valor sobre

grupo determinado de personas y que influyen en cada una de ellas, entiéndase, por ejemplo, que a cada persona le influye la institución social de la familia, amigos o, siguiendo la línea de esta investigación, también las instituciones sociales del trabajo, la cual hace parte en la forma en que las personas desarrollan parte de su ser. En esta medida, parte la importancia de las sanas relaciones humanas en la cultura corporativa.

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

la labor del otro, para ello los empleados que son los subordinados fungen las funciones como jefes y de igual forma en el sentido contrario. De esta forma se genera colaboración entre ellos, e insta para que haya trabajo en equipo y de esta manera creen planes y se repartan información para sus labores.

La empresa General Motors en su conferencia ejecutiva en 1978 centrada en la “calidad de vida de trabajo”, el vicepresidente estableció lo siguiente que sintetiza o que se propende con esta investigación, lo cual Ouchi consigna en su obra:

Las características de las organizaciones óptimas tienden a extraer de cada individuo las cualidades más refinadas que lleva dentro de sí. Obsérvese que todos los atributos tienen que ver con las relaciones humanas. No se hace mención alguna de la tecnología, de las consideraciones económicas ni del producto. Todo gira alrededor de la idiosincrasia del ser humano- cómo y por qué la gente trabaja bien en conjunto... En conclusión, el hombre da lo mejor de sí mismo cuando es miembro esencial de una organización que desafía al espíritu humano, que estimula el crecimiento y el desarrollo personal, que realiza actividades en el momento preciso y que simboliza y representa sólo las normas más elevadas de la conducta ética y moral.

(Ouchi, 1982, pp. 202)

Una de las empresas colombianas que han sido partícipes de lo desarrollado, puede verse en Crepes & Waffles en la que se visibiliza claramente lo desarrollado sobre los clanes como grupos de personas, que para este caso son más incluyentes al centrarse en la contratación, en su mayor medida, de mujeres. Lo que los hace ver como una gran familia, ya que su calidad organizacional

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

se ha caracterizado por la capacidad de mantener a los trabajadores, proveedores, las formas de tratar a los clientes para crear una fidelidad, las estrategias operacionales para mantener activos a los empleados, etc.

La forma de operar de Crepes & Waffles radica en la filosofía empresarial que ha estructurado para que los principales actores de la compañía sean sus empleados, a quienes se les brinda la autonomía suficiente para que puedan realizar su trabajo de la mejor manera, e incluso, otorgarles la toma de decisiones partiendo de la estrategia, sin importar que sean arriesgadas, entendiendo que habiendo la posibilidad de un margen de error, lo importante es experimentar para llevar a cabo la innovación. Por eso, lo más importante es tener una dirección involucrada y comprometida promoviendo la cultura de la innovación dentro de la organización, la definición y seguimiento de la estrategia y su ruta de implementación, estableciendo así un proceso ágil junto con los actores involucrados en cada una de sus etapas. (Legis, 2017, p. 35)

IMPORTANCIA DE LAS RELACIONES HUMANAS

Conclusiones

Se concluye que los factores problemáticos que presenta una empresa cuando opera desde una estructura burocrática es limitar a sus empleados a cumplir las órdenes que le imponen quienes se encuentran en cargos más altos. Aunado a ello, se despersonaliza a dichos empleados, es decir, tenerles una mirada solo como empleados y no un todo como persona. Esto da paso para que estos no exploten sus capacidades dentro de las empresas en las que trabajan bajando su calidad de vida de trabajo, ya que la organización prioriza todo menos a su personal.

Con lo anterior se determina que lo más saludable para una empresa es que opere por medio del enfoque *estratégico*, en la que descentraliza como prioridad al cuerpo directivo y de accionistas, para sumarle mayor o igualdad de importancia a todos aquellos quienes participan en la sostenibilidad y productividad de la empresa, generando una relación sociedad-economía, para permitir que estos desarrollen sus capacidades, tengan voz y voto y toma de decisiones para la empresa. Lo que en estricto sentido se llama una acción colectiva, en donde todos tengan oportunidades y se puedan apoyar entre sí.

Por consiguiente, al cursar el Diplomado Internacional en la Industria 4.0, permitió fortalecer mis conocimientos sobre los elementos que integran a la Cuarta Revolución Industrial y como la adopción de estas nuevas tecnologías debe responder a los cambios y necesidades del mercado, ocasionados por la pandemia que aqueja actualmente al mundo, y con el objeto de aumentar la eficiencia en la producción y en las operaciones empresariales. Por lo que este diplomado me permitió ampliar mis conocimientos y estar a la vanguardia de los cambios que van surgiendo.

Agradecimientos

Agradezco a la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla y la Universidad Santo Tomás por crear y permitir el desarrollo de este diplomado en pro de los estudiantes de la USTA.

Referencias

Han, B. C. (2016). *Topología de la violencia*. Editorial Lerner.

Ibarra, A. M. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. *Revista de Derecho*, (41), 51-82.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=85131029003>

Legis. (2017). Retos innovadores. *Revista Ámbito Jurídico Empresarial*, (9), 35.

Ouchi, W. (1982). *Teoría z como pueden las empresas hacer frente al desafío japonés*. Editorial Norma.

Rodríguez, J. M. (2008). Modelo stakeholder y responsabilidad social: el gobierno corporativo global. *Vers*, 11(02), 81-111. <https://www.cairn.info/revue-management-2008-2-page-81.htm>