

# **EL ASPECTO HUMANO EN LA EMPRESA**

## **8. El aspecto humano de la empresa**

- 8.1. Introducción
- 8.2. Con respecto a uno mismo
- 8.3. Con respecto a los colaboradores
- 8.4. Con respecto al jefe
- 8.5. Con respecto a los compañeros
- 8.6. Con respecto a los clientes
- 8.7. Con respecto a la sociedad
- 8.8. Resumen

### **8.1. Introducción**

No queremos terminar este trabajo dirigido al "directivo" sin hacer una referencia, aunque sea breve, a las diferentes dimensiones humanas que presenta la actitud empresarial y que a nuestro modo de ver son las siguientes:

- Uno mismo.
- Los colaboradores.
- El Jefe.
- Los compañeros.
- Los clientes.
- La sociedad en general.

Vivimos tan centrados en nuestra tarea profesional, en la resolución de problemas o en el desarrollo de oportunidades, que con frecuencia "olvidamos" principios básicos de comportamiento personal tanto con respecto a nosotros mismos como con los demás.

Por ello, vamos a reflejar a continuación una serie de aspectos que consideramos de interés que deben ser llevados a la práctica en nuestro ámbito profesional y que son los siguientes.

Si el amor y la caridad empiezan por uno mismo, también la dimensión humana del trabajo.

Hay tres principios, relativos a la actividad laboral, que nos gustaría resaltarlos, en lo que respecta a uno mismo, y que son los siguientes:

### **8.2. Con respecto a uno mismo**

- Tratar de hacer lo mejor posible nuestro trabajo.
- Disfrutar mientras realizamos el trabajo.
  - a) Utilizar el trabajo como medio para el desarrollo personal y profesional.
  - b) Fijarse retos estimulantes.
  - c) Saber captar y recoger todos aquellos aspectos satisfactorios que encierra nuestra actividad profesional.
- Ser útiles a los demás

### 8.3. Con respecto a los colaboradores

Como directivos somos responsables de las actividades profesionales de nuestros colaboradores con el fin de lograr unos determinados objetivos, pero no sólo ello, también lo somos en cierta medida de conseguir su satisfacción laboral. Para ello, consideramos que debemos contemplar los siguientes principios:

- Dar sentido al trabajo de los colaboradores
- Crear un clima satisfactorio de trabajo
  - a) Potenciar la labor de equipo entre los colaboradores primando la cooperación.
  - b) Valorar las ideas que se presenten.
  - c) Señalar áreas que puedan representar "retos o desafíos" profesionales para los mismos.
  - d) Y mostrar disposición a ayudar en el desarrollo del desempeño.
- Infundir un sentido de lealtad hacia la empresa

Por lealtad entendemos al mutuo respeto que debe haber entre empresario y trabajador, lo cual es la base de que la empresa sea un lugar agradable para trabajar.

Para ello, es necesario:

- Infundir a los colaboradores un sentimiento de lealtad hacia su grupo.
- Fomentar la lealtad hacia la profesión.
- Animar en el compromiso personal con el trabajo.
- Valorar positivamente el pertenecer a un colectivo que tiene un proyecto empresarial.

En este sentido, y dentro de este marco, estamos convencidos que hoy se pueden construir relaciones positivas y constructivas entre trabajadores y empresarios.

### 8.4. Con respecto al jefe

Hemos tratado ampliamente a lo largo del libro de cómo dirigir eficientemente a los colaboradores, y sin embargo, ¿qué pasa con el Jefe? ¿al Jefe no hay que dirigirlo? ¿no hay que motivarlo? ¿cuál debe ser nuestra actitud hacia el Jefe?

Con respecto al Jefe nos parece oportuno contemplar los siguientes principios de actuación:

- Respeto y lealtad
- Disciplina
- Honestidad y naturalidad
- Complementariedad y actitud positiva en las discrepancias

Todo directivo debe servir a su Jefe y a la vez mostrar un espíritu crítico. La primera actitud le impulsará a decir que sí y la segunda a decir que no. Procurar no decir que sí formalmente sin hacerlo en el fondo, o decir que no sin haber reflexionado lo suficiente.

### 8.5. Con respecto a los compañeros

También el directivo tiene necesidad de mantener contactos y coordinar esfuerzos con otros compañeros de otras áreas departamentales con los que no le ligan relaciones de poder o autoridad.

En estos casos, el principio de actuación profesional que debe imperar es sobre todo: la labor de equipo.

Se tiende con frecuencia a considerar a nuestra área profesional como el eje o corazón de la empresa y a las demás áreas como "colaboradoras" a nuestro servicio, lo cual lleva con frecuencia a situaciones de conflicto y competencia entre las mismas.

El principio que debe regir las relaciones inter-departamentales es el objetivo final de la empresa. Por encima de los objetivos parciales departamentales están los globales, y estos son los que deben prevalecer.

Para ello, es fundamental potenciar la cooperación y evitar la competencia. Recordemos que la cooperación genera cooperación y la competencia genera mayor competencia.

### 8.6. Con respecto a los clientes

El objeto de cualquier empresa es producir unos determinados bienes o servicios con el fin de dirigirlos al mercado para que sean adquiridos a través de un precio por aquellas personas que los necesitan y con ello obtener un beneficio.

En este marco de actuación el papel del directivo debe ser coherente con las propias normas de la empresa y con las exigencias del mercado.

A tales efectos, se deberá realizar todos los esfuerzos posibles para:

- Desarrollar nuestra actividad con una clara orientación al cliente. Pensando en él desde el momento del diseño, su producción, distribución y venta.
- Ofrecer un producto de la máxima calidad posible.
- Responder a las expectativas y deseos que los clientes tienen respecto a los productos o servicios que nos adquiere.
- Cumplir y respetar los compromisos contraídos en la realización de nuestra oferta.
- Realizar una publicidad sincera y verdadera que no lleve al engaño ni a la confusión.

### 8.7. Con respecto a la sociedad

Y por último, no podemos ni debemos olvidar que la empresa es un ente con una implicación total en la sociedad en aspectos tan diversos como son la generación de puestos de trabajo, la satisfacción de unas necesidades y demandas y la transformación del medio ambiente tanto en su adecuada configuración como en su degradación.

Por ello, contribuir a hacer una sociedad mejor de la que hemos recibido debe ser otro principio básico de nuestra actuación profesional y una responsabilidad que todos tenemos hacia las futuras generaciones.

### 8.8. Resumen

Por ello, es importante no sólo ver cada uno de los árboles que integra la labor directiva sino el bosque completo que configura en su totalidad el conjunto de funciones y habilidades que un mando debe desempeñar con respecto a los recursos humanos que dirige.

Así, el cambio al que todos estamos sometidos requiere ser percibido y dirigido por auténticos líderes que tengan claros los objetivos a conseguir, para lo cual se requiere de una adecuada gestión del tiempo que permita resolver los problemas y conflictos a través de las oportunas negociaciones por medio de precisas decisiones tomadas bien de forma individual o a través del trabajo en equipo en reuniones celebradas a tal efecto. Cuando las decisiones no sean importantes pero son urgentes deberán ser delegadas en los colaboradores y en todos los casos es preciso motivarles y comunicarse con ellos en la forma debida. Y como punto final de toda función directiva el mando debe supervisar y controlar los procesos y resultados y efectuar la correspondiente evaluación de sus colaboradores con el fin de orientarles profesionalmente y desarrollar sus potenciales. Todo ello dentro de un comportamiento ético basado en principios humanos de actuación.

Pero no es suficiente con ver el bosque de la función directiva. Los conocimientos deben ser llevados a la práctica. Y esa es tu misión. Sin ella, nuestras explicaciones y tu esfuerzo no serviría de nada.

Como bien sabes, para poder "dominar" unos conocimientos se requieren cuatro requisitos fundamentales.

- **Tener una actitud positiva.** Querer mejorar con absoluta convicción una determinada forma de actuación. Si has terminado el libro estamos seguros que tú tienes interés en mejorar tu nivel directivo.
- **Adquirir los conocimientos necesarios.** Aun siendo necesaria, no es suficiente la actitud positiva, ya que se requiere tener los conocimientos precisos que nos permitan ejercer debidamente nuestra actividad directiva.
- **Ponerlos en práctica.** Este es el punto clave y fundamental. Los conocimientos que no se practican se olvidan. Un idioma que no se practica se olvida. Los grandes artistas y deportistas tienen que practicar y entrenar todos los días para "mantener" su nivel artístico o deportivo. Pues lo mismo pasa con la función directiva, hay que practicarla y tratar de aprender tanto de los aciertos como de los errores.
- **Hasta que se convierta en un hábito.** Una actividad la dominamos cuando la realizamos automáticamente, instintivamente. ¿Te acuerdas de tus primeras clases para sacar el carnet de conducir? Todo eran problemas y dificultades y la conducción te obligaba a tener todos tus sentidos en el volante, sin embargo, hoy mientras conduces hablas con el resto de los pasajeros o tu cabeza va pensando en cientos de cosas: has adquirido el hábito de conducir.