

PROYECTO DE GRADO 2012
ÁREA: ADMINISTRATIVA (ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS)
¿Cómo aporta la gestión humana ÉXITO de una empresa?

LAURA GAVIRA RESTREPO
ASESOR: ANA MARÍA BERNAL ÁLVAREZ

COLEGIO MARYMOUNT
2012

TABLA DE CONTENIDOS

1. RESUMEN.....	3
2. PALABRAS CLAVE.....	4
3. INTRODUCCIÓN.....	5
4. OBJETIVOS.....	7
4.1OBJETIVO GENERAL.....	7
4.2OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
5. MARCO TEÓRICO	8
5.1 FACTORES ESTRATÉGICOS DE LA GESTIÓN HUMANA.....	8
5.2 NIVELES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	9
5.3 RELACION ENTRE GESTIÓN HUMANA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL..	10
6. PARALELO ENTRE LA GESTIÓN HUMANA DE BANCOLOMBIA Y COMPAÑIA DE CALLETAS NOEL S.A.S.....	12
7. CONCLUSIONES.....	16
8. RESEÑA HISTÓRICA.....	17

1. RESUMEN

A continuación, en este artículo encontrara factores estratégicos de la gestión humana en relación con la responsabilidad social, con el propósito de analizar la optimización de la administración del personal que se impone en el mundo actualmente, para contribuir con el desarrollo e incremento de la productividad y competitividad de las organizaciones, esto a su vez como efecto crea un entorno más estable, brindando bienestar social y preservación del medio ambiente. Las conclusiones se obtuvieron por medio de la revisión teórica y del aporte que empresas como Bancolombia y Compañía de Galletas Noel han hecho a la gestión humana y la responsabilidad social en nuestra Ciudad.

2. PALABRAS CLAVE

Para empezar a darle solución a la pregunta, “¿Cómo aporta la gestión humana al éxito de una empresa?”. Debemos conocer términos importantes para la ayuda y comprensión de este tema, tales como:

- Gestión Humana: “Es un proceso integrador, permite el acercamiento entre la estrategia del Negocio, la Cultura y las Personas. Gestiona lo más valioso de la Organización, su Talento. El valor agregado está en identificar el potencial de cada persona y ubicarlo en el puesto de trabajo adecuado con el fin de asegurar el desempeño, el desarrollo y contribuir a la felicidad de los colaboradores”.
(Escobar, L. 2012, Octubre 29)
- Factor Humano: Son las personas, sus cualidades y desempeño, con el fin de lograr objetivos organizacionales.
- Responsabilidad Social Empresarial: Busca la sostenibilidad y el crecimiento económico a largo plazo de una organización, por medio de un desarrollo balanceado entre el factor económico, el bienestar de las personas y el adecuado aprovechamiento de los recursos naturales, con el fin de formar parte activa de la solución de retos de la sociedad y crear un entorno más estable y próspero, cumpliendo así su deber.
(Repositorio Documental Universidad Militar Nueva Granada: Responsabilidad Social Empresarial. (n.d.))
- Gestión Empresarial: Es la actividad empresarial que busca a través de personas, mejorar la productividad y por ende la competitividad.

3. INTRODUCCIÓN

“Lograr que las personas den lo mejor de sí en su trabajo, incluso en circunstancias difíciles, es uno de los desafíos más permanentes y complicados que enfrentan los ejecutivos.”

(Nohria, N., Groysberg, B., & Lee, L. 2008, July)

Desde sus inicios el hombre ha sido ambicioso, siempre en busca de poder, de asensos, de reconocimiento; sin embargo, en la actualidad “somos víctimas de nuestro propio invento”, es decir, la tecnología y el exceso de trabajo que en un comienzo nos llevaron a progresos increíbles, en la actualidad nos están destruyendo, ahora la presión es excesiva y la comunicación oral poca, pues ya simplemente nos limitamos a enviar correos y ser individualistas.

Si recorremos la historia, vemos que edificaciones que siguen firmes después de miles de años, como la Muralla China o las pirámides de Giza necesitaron de miles de personas que trabajaron en equipo, esta herramienta es la clave para el éxito y aparentemente hemos olvidado que somos seres sociales, que necesitamos del otro para nuestra autorrealización, para nuestra propia felicidad. Debido a esto, un gran porcentaje de personas en el mundo sufren de estrés y depresión, porque dejan a un lado lo social y entregan literalmente sus vidas al trabajo, así que si se presenta una pérdida o problema laboral también pueden recurrir al suicidio, todo esto se debe a la falta de buena comunicación con los demás, a la falta de crear vínculos que posibiliten el intercambio de ideas y el apoyo mutuo, se hace entonces necesario reconocer que de los otros también depende nuestro bienestar, nuestro progreso y desarrollo personal.

Siempre he creído que a la “cima” no se llega solo, se logra mediante la interacción con los otros, la escucha y el trabajo en equipo, es por esto que me vi interesada en el tema de gestión humana, pues mi carrera a seguir es Administración de Empresas y más que administrar una simple empresa, es saber dirigir y relacionarme con otras personas iguales a mí, que si no me equivoco y por lo poco que conozco, también buscan su felicidad y bienestar.

Así es como intento por medio de esta investigación, tratar de encontrar pautas éticas y “directrices” que permitan generar verdaderos vínculos laborales, pues no se deben nunca olvidar, que somos seres de servicio mas que de ambición y que cada uno en su función laboral aporta un “grano” de felicidad para este mundo que cada vez se ve mas afectado por las ansias de poder y el bien individual.

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

- Conocer cómo influye el factor humano en la gestión de una empresa y en el mejoramiento de una sociedad, mediante los aportes que hace la gestión humana y la responsabilidad social.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar en qué consiste la responsabilidad social y cuáles son sus factores de influencia en el mejoramiento de una sociedad.
- Analizar cuál es la relación existente entre responsabilidad social y el proceso de gestión humana.
- Demostrar la importancia del factor humano en el desarrollo de una empresa y su influencia en la sociedad mediante la realización de un paralelo entre dos empresas exitosas del País.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 FACTORES ESTRATÉGICOS DE LA GESTIÓN HUMANA

Según Mintzberg (1979), pareciera que en la actualidad la comunicación se hubiese perdido de la escena administrativa, pues el ser humano siendo concebido como un ser del lenguaje, que por su naturaleza misma, tiene la necesidad de sentirse involucrado e implicado en lo que hace, hoy en día su importancia se ha olvidado al igual que su papel como sujeto de la empresa, dándole primordial importancia a las estructuras y a los procedimientos del dinero. En algunos casos la supervivencia del área de gestión humana se ve amenazada al ser considerada como un centro de costo, que sólo aporta productos de tipo administrativo que no impactan la competitividad organizacional. Sin embargo, la gestión humana ha evolucionado partiendo desde una perspectiva administrativo-operativa en busca de una estrategia preocupada por los problemas críticos de las organizaciones debido a que por la globalización en la actualidad existe mayor demanda de productividad y competencia.

La comprensión de la realidad organizativa en el contexto social, cultural y tecnológico, lleva a preguntarse por la calidad humana que hará viable las organizaciones en un futuro, y a centrarse principalmente en el potencial humano cualitativo, pues en este momento histórico se vienen imponiendo diferentes perspectivas teóricas que hablan de la gestión humana no sólo como un proceso necesario, sino como el centro mismo de la organización.

Para darle solución a estas preguntas y crear una nueva perspectiva de lo humano, según (Barney y Wright, 1998) se conjugaron tres elementos donde el hombre fuera reconocido dentro de la organización: primero, el reconocimiento del saber como fuente importante en la generación de riqueza; segundo, la valoración de los activos intangibles que se encuentran en las personas como elemento básico en la formulación de estrategias empresariales que lleven a las organizaciones a ser más competitivas, y, tercero, el surgimiento de una nueva teoría de la estrategia, que reconoce el papel de los recursos y las capacidades internas de las empresas en su competitividad. “Estas dan cuenta de que, de una u otra manera, la gestión humana hoy debe posibilitar el establecimiento de una estrategia de negocios que confíe en las personas como fuente de ventaja competitiva

sostenida, la implementación de una cultura gerencial que comparta y defienda esta creencia, y unos gerentes de recursos humanos que entiendan las implicaciones del capital humano sobre los problemas del negocio y puedan modificar el sistema de recursos humanos para solucionar esos problemas, pues la función de la gestión humana hoy es formar líderes más que empleados pasivos”. (Estudios Gerenciales - GESTIÓN HUMANA: TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS. (n.d.)).

5.2 NIVELES Y DIMENSIONES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La responsabilidad social empresarial tiene compromisos tanto internos como externos, los cuales buscan el mejoramiento de la calidad de vida dentro de su institución así como en la comunidad donde se desarrollan, estos están divididos en cuatro niveles dependiendo de quienes sean los actores sobre los cuales la empresa adquiere responsabilidad; de mayor a menor impacto los niveles son:

1. Según Friedman (1970) la única responsabilidad social de la empresa es la generación de riqueza para el accionista.
2. La responsabilidad se amplía, además de los accionistas incluye a los stakeholders o grupos de interés, sobre los cuales se produce algún impacto ya sea por efectos de la acción empresarial o en el logro de objetivos de la empresa, allí también están incluidos los distribuidores, proveedores, trabajadores, etc. (Freeman 1984)
3. Esta dirigida hacia la sociedad en general porque la empresa debe anticiparse e involucrarse en la solución de problemas sociales, incluso cuando ésta no ha generado impacto alguno.
4. La empresa debe preocuparse no sólo por la sociedad sino por la vida del planeta, ayudando a construir una nueva cosmovisión.

Es así, como el compromiso social, tiene como pilares fundamentales los valores éticos de tal manera que los actos realizados por las organizaciones no afecten al entorno social. Según Alvaro y Schlesinger (2008) esta comprende cuatro dimensiones; la primera dimensión es la económica, que indica la perspectiva de la sociedad alrededor de la eficiencia y la efectividad de las empresas; la segunda es la legal, donde se espera que ese

logro económico se haga con arreglo al orden jurídico establecido; la tercera es la ética, la cual esta asociada a un concepto deontológico del actuar empresarial; finalmente esta la filantrópica que es la responsabilidad que asume la empresa en causas sociales, incluso en aquellas sobre las cuales la empresa no haya generado impacto alguno.

Con todo esto se logra que las organizaciones en la actualidad no busque únicamente la obtención de beneficios propios sino también, mediante un arreglo de dimensiones éticas, se logre la contribución al desarrollo sostenible, a través del compromiso de la empresa hacia sus empleados y la sociedad local, en pro de mejorar el capital social y la calidad de vida en toda la comunidad.

5.3 RELACIÓN ENTRE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y LA GESTIÓN HUMANA

En una organización, la dirección de personas apunta al mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores, buscando la formación de bases de integridad y respeto que proporcionen el desarrollo humano y profesional en ambientes estimulantes, participativos y no discriminatorios.

De este modo, podemos determinar no sólo el esfuerzo que hacen las empresas por obtener buena calidad de producción sino también, buena calidad de trabajadores, que al ser empleados por una organización y educados por la misma, se convierten en parte de un crecimiento y desarrollo económico que cada vez contribuye al mejoramiento y evolución de una sociedad y así finalmente se puede concluir que la responsabilidad social tiene un relación inherente con la gestión humana, pues todo aquel procedimiento que se realiza con el hombre es con el fin de que este sea realmente participe de la organización y sienta pertenencia y amor por la misma realizando así sus tareas por pasión mas que por obligación, y esto como consecuencia logra que la organización sea mas competitiva y que satisfaga las necesidades que en la actualidad están siendo demandadas por un mundo globalizado que crece cada vez con mayor velocidad pero que a su vez busca la sostenibilidad a futuro.

6. PARALELO ENTRE LA GESTION HUMANA DE BANCOLOMBIA Y LA DE COMPAÑÍA DE GALLETAS NOEL

Bancolombia

A las siguientes preguntas responde las señora Alejandra Arango Gaviria, del área de mercadeo relacional del grupo Bancolombia.

1. ¿Cuál considera usted que es el valor agregado de la Gestión Humana de Bancolombia?

- El punto de partida es nuestro colaborador, queremos colaboradores felices con el Grupo, para que ellos logren que los clientes estén felices con nosotros y esto nos genere mejores resultados financieros.
- El respeto por la dignidad humana debe ser la principal directriz en nuestro actuar, para buscar el logro del alto desempeño de los equipos.
- El estilo de liderazgo debe evolucionar hacia un enfoque más humanista, que ponga de primero al ser humano, para asegurar sostenibilidad y mejores resultados.
- Cada persona que trabaje en el Grupo se hará cargo de su transformación para trascender, y el Grupo hará todo lo necesario para ayudarlo en su desarrollo personal y laboral.
- Utilizaremos un lenguaje que favorezca la confianza para conversar, el respeto al otro, la escucha y el cumplimiento de los compromisos.
- La transformación personal y del grupo tendrá impacto en la transformación social.

2. ¿Qué considera que limita y que favorece el papel de la gestión humana en las organizaciones del País?

El área de gestión humana en las empresas cumple un papel muy importante ya que estas están constituidas por personas, las cuales son la razón de ser de una empresa, es por esto que en el Grupo Bancolombia se ha rediseñado la estructura de esta área , logrando así una mayor cercanía con cada una de las personas que integramos esta empresa, permitiendo el

desarrollo de nuevas iniciativas que nos hagan colaboradores más felices, lo que se traduce en más y mejores estrategias para transformarnos en la organización que queremos ser. El área de Gestión Humana deja de ser un área administrativa y se convierte en un área estratégica para la organización.

3. ¿Es usted consciente y ha observado beneficios y cambios positivos desde que se implementa la gestión humana con responsabilidad?

Totalmente y eso lo podemos ver a través del aumento que se ha tenido en todos los programas que tenemos de responsabilidad social en el banco, un ejemplo es el programa del voluntariado, el cual paso de tener 50 a 2.000 colaboradores, compromiso con la comunidad implica una participación activa de los colaboradores en la construcción de tejido social. Gracias a esta premisa se origina el voluntariado Grupo Bancolombia, como un programa a través del cual se pretende orientar procesos que permitan canalizar el tiempo y el conocimiento de los colaboradores, haciendo de esta actividad una oportunidad para el crecimiento personal y el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades. Para mí el voluntariado es un ejemplo perfecto para mostrar los cambios positivos que se tienen cuando se implementa la gestión humana con responsabilidad.

Compañía de Galletas Noel S.A.S

A las siguientes preguntas responde las señora Luzmila Escobar Escobar, Gerente de Gestión Humana,

1. ¿Cuál considera usted que es el valor agregado de la Gestión Humana de Noel?

- Gestión humana es un proceso integrador permite el acercamiento entre la estrategia del Negocio, la Cultura y las Personas.
- Gestiona lo más valioso de la Organización, su Talento, el valor agregado esta en identificar el potencial de cada persona y ubicarlo en el puesto de trabajo adecuado con el fin de asegurar el desempeño, el desarrollo y contribuir a la felicidad de los colaboradores.
- Genera escenarios de desarrollo y formación.

- Crea escenarios para que las personas fortalezcan de manera integral las dimensiones del ser humano: espiritual, familiar, laboral, profesional, social, financiera, no sólo del colaborador sino de su familia.
- Cuida y gestiona las condiciones laborales de los colaboradores: condiciones del puesto de trabajo, salud ocupacional y beneficios.
- Gestiona la Cultura Organizacional frente a la filosofía del Grupo Nutresa, de Noel, generando un ambiente organizacional propicio.
- Genera conciencia y cultura de responsabilidad social, con el fin de mirar hacia la comunidad y aportar en dinero y tiempo. La estrategia de voluntariado es fuerte en nuestra cultura.

2. ¿Qué considera que limita y que favorece el papel de la gestión humana en las organizaciones del país?

Habilitadores	Obstaculizadores
Apertura del Gobierno, apuntando al beneficio de los trabajadores.	Algunas organizaciones aun están ancladas en un proceso de gestión humana asistencialista o enfocado sólo en pagar la nómina.
Apertura del proceso de Gestión Humana en algunas Organizaciones, las cuales se están re inventando.	Algunas Organizaciones aun no creen en temas nuevos que impactan el talento: felicidad en el trabajo, horarios flexibles, teletrabajo entre otros.
La conciencia del proceso de Gestión Humana, como un habilitador para que la estrategia de logre.	
La conciencia de cuidar, gestionar y retener el talento, dadas las	

experiencias de fuga de talento que el país ha tenido en la última década.	
Mayores posibilidades para formarse y desarrollarse en el país y por fuera.	
Visión y posición de una visión estratégica de gestión humana.	
Los programas de Colciencias, que permiten integrar nuevo talento a la Organización y fortalecer la relación Universidad – Empresa-Estado.	

3. ¿Es usted consciente y ha observado beneficios y cambios positivos desde que se implementa la gestión humana con responsabilidad social?

- Se perciben resultados positivos, permite la conciencia frente a un mundo cambiante, diverso y con muchas necesidades.
- Estamos en un mundo conectado donde las necesidades del otro son importantes y existen muchos medios para aportarle a los demás.
- Generar negocios con los que tienen menos recurso, es una iniciativa muy ganadora que Grupo Nutresa ha venido desarrollando.
- En Noel contamos con voluntarios en dinero y tiempo, que donan de sus recursos con el fin de aportar a las necesidades de los demás y contribuir a un mundo mejor.
- La conciencia de ayudar a otros no sólo es externa, se ve reflejada en la cooperación con los compañeros internos.
- Tenemos líneas de gestión claras que nos orientan en las acciones y son coherentes con la Fundación de Grupo Nutresa.

- En la medida de lo posible alineamos nuestras actividades cotidianas bajo un marco social.
- La responsabilidad social no es sólo de cara a la comunidad, trabajamos con todos nuestros grupos de interés.

Luego de analizar esta información se encuentra:

ASPECTOS	BANCOLOMBIA	COMPAÑÍA DE GALLETAS NOEL
PERSONA	El punto de partida es el colaborador, se quiere que sean felices,	Lo más importante es el talento de la persona, de manera que se asegure su desempeño, desarrollo y la felicidad
RESPETO	Dignidad de la persona	
LIDERAZGO	Enfoque humanista – que haga mejores seres humanos	
FORMACIÓN	Cada persona es responsable por su transformación y la empresa lo ayuda en su crecimiento personal y laboral	Se crean escenarios para que las personas se desarrollen en lo espiritual, familiar, laboral, profesional, etc

VOLUNTARIADO	El voluntariado del Grupo Bancolombia, pretende orientar procesos que permitan canalizar el tiempo y el conocimiento de los colaboradores y de la comunidad.	Cuenta con voluntarios en dinero y tiempo, que donan de sus recursos con el fin de aportar a las necesidades de los demás y contribuir a un mundo mejor.
SOLIDARIDAD	El Grupo hará todo lo necesario para ayudar a cada persona en su desarrollo personal y laboral.	La conciencia de ayudar a otros no sólo es externa, se ve reflejada en la cooperación con los compañeros internos.

7. CONCLUSIONES

Con relación a los objetivos planteados para este trabajo, puedo concluir:

- Por medio de la felicidad de los colaboradores dentro de una empresa, se logra una mejora en la producción y en la relación tanto interna como externa, creando como efecto secundario el crecimiento financiero de la organización.
- Asumir responsablemente las tendencias y perspectivas de la gestión humana, permitirá que en este entorno globalizado las empresas sean reconocidas adicionalmente como fuente de empleo, progreso y sostenibilidad económica.
- Las empresas que implementan la responsabilidad social sólo “hacia afuera” no podrían afirmar que están siendo responsables, pues esto quiere decir que dejan de lado a sus propios miembros, actuando en perjuicio de las personas sin ofrecerles condiciones dignas para el desempeño de las labores cotidianas. (Estudios Gerenciales - GESTIÓN HUMANA: TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS. (n.d.)).
- Mas que el beneficio individual de la empresa es necesario enriquecerla de conocimiento y sentido de pertenencia, pues una vez sus colaboradores trabajen con gusto, se facilitara mucho mas el crecimiento de la empresa que a su vez brinda empleos y ayuda al desarrollo de la sociedad que la rodea.

BIBLIOGRAFIA

Alvarado, A. y Schlesinger, M.W. (2008). Dimensionalidad de la responsabilidad social empresarial percibida y sus efectos sobre la imagen y la reputación: una aproximación desde el modelo de Carroll. *Estudios Gerenciales*, 24(108), 37-59. Recuperado de http://bibliotecadigital.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/item/1799/1/2dimensionalidad_RSE.pdf

Aktouf, O. (1998) *La administración: entre tradición y renovación*. Cali, Colombia: Artes Gráficas Universidad del Valle.

Barney, J. (1991). Firms resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*, 17,99-120.

Barney J. Y Wright P. M.(1998). On becoming a strategic partner the role of human resources in gaining competitive advantage. *Human Resource Management*,37(1), 31-46.

Calderón, G. (2006). La gestión humana y sus aportes a las organizaciones colombianas. *Cuadernos de Administración*, 19(32), 9 – 56.

Donaldson, T. and P. Werhane. (1983), *Ethical Issues in Business: a Philosophical Approach* (2da ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

Estudios Gerenciales - GESTIÓN HUMANA: TENDENCIAS Y PERSPECTIVAS. (n.d.). SciELO Colombia- Scientific Electronic Library Online. Retrieved November 5, 2012, from http://www.scielo.unal.edu.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232008000200006&lng=es&nrm=

Freeman, R.E. (1984). *Strategic Management. A stakeholder Approach*. Boston, MA: Pitman.

Fenwick, T. y Bierema, L. (2008). Corporate social responsibility: issues for human resource development professionals. *International Journal of Training and Development*, 12(1), 24-35.

Friedman, M. (1970, 13 September). A Friedman doctrine: The social responsibility of business is to increase its profits. *The New York Times Magazine*. Reprinted in T.

Gómez, M. y Calvo, A.P. (2004). Globalización, desarrollo sostenible y empresa: virando hacia la responsabilidad social. *Revista Lúmina*, 5, 209-236.

HERNÁNDEZ, G. C., ÁLVAREZ GIRALDO, C. M., & NARANJO VALENCIA, J. C. (2011, January 11). PAPEL DE GESTIÓN HUMANA EN EL CUMPLIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. EBSCO Host. Retrieved September 19, 2012, from content.ebscohost.com.ezproxy.eafit.edu.co/pdf25_26/pdf/2011/133L/01Jan11/60679244.pdf?T=P&P=AN&K=60679244&S=R&D=fua&Eb

Lozano, J.M. (1999). *Ética y Empresa*. Bogotá: Trotta.

Mintzberg, H. (1979). *La estructura de las organizaciones*. New Jersey, NJ: Prentice – Hall.

Nohria, N., Groysberg, B., & Lee, L. (2008, July 1). Motivación de los empleados: un poderoso modelo nuevo. *Harvard Business Review*. Retrieved September 23, 2012, from http://delp-courses.dextro.com/courses/hmm10/HMM10_LAS_retaining_employees/resources/R0807G-E.pdf

Repositorio Documental Universidad Militar Nueva Granada: Responsabilidad social empresarial. (n.d.). Repositorio Documental Universidad Militar Nueva Granada: Página de inicio . Retrieved November 4, 2012, from <http://repository.unimilitar.edu.co:8090/hand>