



Facultad de Ciencias Empresariales y Economía

Ciencias Empresariales

Presencia de Humanismo Empresarial aplicado a los colaboradores de la empresa
Flexnet del Ecuador Cía. Ltda.

Informe de Investigación

Trabajo de titulación presentado en conformidad con los requisitos establecidos para la
obtención del título de Ingeniero Comercial con énfasis en Gestión del Talento Humano

Autor

María Belén Galeas Arthos

Profesor guía

Jimmy López C.

Enero, 2015

Declaración de aceptación de norma ética y derechos

El presente documento se ciñe a las normas éticas y reglamentarias de la Universidad de Los Hemisferios. Así, declaro que lo contenido en éste ha sido redactado con entera sujeción al respeto de los derechos de autor, citando adecuadamente las fuentes. Por tal motivo, autorizo a la Biblioteca a que haga pública su disponibilidad para lectura, a la vez que cedo los derechos de publicación a la Universidad de Los Hemisferios.

De comprobarse que no cumplí con las estipulaciones éticas, incurriendo en caso de plagio, me someto a las determinaciones que la propia Universidad plantee. Asimismo, no podré disponer del contenido de la presente investigación a menos que eleve por escrito el requerimiento para su evaluación a la Comisión Permanente de la Universidad de Los Hemisferios.

María Belén Galeas Arthos

CI.: 1712206679

Dedicatoria

La obtención de mi Título de Grado por parte de la Universidad de Los Hemisferios la dedico y agradezco infinitamente a mis padres Wilson y Mercedes, quienes con la bendición de Dios han sido los mejores maestros de vida. Gracias papi por su apoyo incondicional, por su fortaleza y ejemplo; gracias mami por su amor, dulzura y rectitud. Soy quien soy gracias a ustedes.

A mis queridos hermanos mayores Andrés y Santi, a quienes agradezco su amor, compañía, ejemplo y consejo. Es una bendición ser su hermana menor.

A Dios, quien me ama incondicionalmente y siempre me guía por el mejor camino.

A mi director de tesis Jimmy López, a Pamela Gallegos y a María Belén Castillo por su apoyo y paciencia. Gracias a todos los que me guiaron durante mi aprendizaje en la Universidad de Los Hemisferios. Fue la mejor decisión educativa que pude tomar.

A todos mis amigos, compañeros de aprendizajes y locuras, de manera especial a Diana, Gigi, Daniel, Rómulo y doña María, gracias por estar siempre a mi lado.

Finalmente, a todas aquellas personas que nunca dejaron de regañarme con la frase: "¿qué fue la tesis?!", y a mis queridos compañeros de trabajo: gracias por permitirme crecer a su lado, ustedes le han dan un sentido especial a mis días.

Índice

a. Resumen	6
b. Palabras Clave	7
1. Introducción	8
1.1 Problema	8
1.2 Objetivo General	8
1.3 Objetivos Específicos	8
1.4 Hipótesis	9
1.5 Pregunta de investigación	9
2. Marco Referencial	10
2.1 Humanismo Empresarial	10
2.1.1 Filosofía, políticas y actitudes humanistas	13
2.1.2 Ciencias humanistas aplicables a la administración	13
2.1.3 Ética Empresarial	14
2.1.4 Responsabilidad Social Empresarial	15
2.1.5 Conciliación Familia - Empresa	15
2.1.6 Liderazgo Humanista	16
2.1.7 Ambiente laboral positivo	18
2.1.8 Beneficios del humanismo empresarial	18
3. Metodología	20
3.1 Población	20
3.2 Muestra	20
3.3 Procedimientos	20
3.4 Instrumentos	20
3.5 Validez	20
3.6 Estudio Piloto	21
3.7 Plan de análisis	21

4. Hallazgos	22
4.1 Análisis de datos	22
4.1.1 Noción de humanismo empresarial	22
4.1.2 Percepción acerca del ambiente laboral, de la consideración y respeto apreciado por los trabajadores	22
4.1.3 Preocupación por el bienestar integral distinguido por parte de los colaboradores	23
4.1.4 Satisfacción por parte del personal con relación al reconocimiento y a la remuneración recibida	24
4.1.5 Valores percibidos en la empresa por parte de los trabajadores	25
4.1.6 Preocupación por parte de la empresa de una buena relación entre el colaborador y su familia	26
4.1.7 Sentimiento de satisfacción y compromiso por parte de los empleados hacia la empresa	26
5. Discusión y Conclusiones	30
5.1 Interpretaciones	30
5.2 Conclusiones	35
6. Bibliografía	36
7. Anexos	38

Resumen

Esta investigación inicia mostrando una compilación de la bibliografía existente acerca de humanismo empresarial. Partiendo de la concepción de que el humanismo empresarial centra la gestión empresarial en el ser humano, su dignidad y desarrollo, se realiza una descripción de sus elementos: la ética empresarial, la responsabilidad social empresarial y la conciliación trabajo - familia, etc.

La finalidad de este estudio fue analizar si en Flexnet del Ecuador, empresa dedicada a la logística nacional, se practica el humanismo empresarial con sus colaboradores que trabajan en la matriz ubicada en la ciudad de Quito - Ecuador.

Para su diagnóstico se formuló una lista de verificación y una encuesta a partir de los elementos propios del humanismo empresarial. La encuesta fue aplicada a la totalidad de la población de colaboradores de la matriz de Flexnet.

Los resultados de las encuestas y la lista de verificación concluyen en que la matriz de esta empresa sí aplica el humanismo empresarial con sus colaboradores aunque no en su totalidad: a pesar de que se observa un ambiente laboral positivo y un interés por el bienestar de las personas, se encontraron ciertas falencias como la falta de alineación de la planeación estratégica a motivaciones trascendentes en los colaboradores así como escasez en acciones de Responsabilidad Social Empresarial.

Palabras Claves

Humanismo empresarial, modelo antropológico, motivación humana, cultura organizacional, ética empresarial, conciliación trabajo - familia.

Introducción

1.1 Problema

El problema a investigar está compuesto por dos partes. Por un lado se encuentra la incertidumbre causada por el desconocimiento y ausencia del término *humanismo empresarial* en el medio laboral y académico ecuatoriano. Esto puede originar poco interés por parte de las instituciones ecuatorianas acerca de este modo de ser organizacional y por ende, descuidar el valor real de las personas que las conforman.

Por otro lado, la ausencia de una herramienta formal que permita la evaluación del humanismo empresarial dentro de una organización impide distinguir adecuadamente si una empresa se encuentra practicándolo y en qué medida. Este es el caso de Flexnet del Ecuador, en donde se percibe un buen ambiente laboral y un trato apropiado hacia las personas, pero no se sabe con certeza si esto es real y en qué magnitud.

1.2 Objetivo General

Analizar la presencia de humanismo empresarial hacia los colaboradores por parte de Flexnet del Ecuador. Quito - 2014

1.3 Objetivos Específicos

1. Generar una herramienta para la detección de humanismo empresarial con relación a los colaboradores en la matriz de Flexnet del Ecuador.
2. Diagnosticar la presencia de humanismo empresarial aplicado a los colaboradores en la matriz de Flexnet del Ecuador.

1.4 Hipótesis

En la empresa Flexnet del Ecuador se percibe un buen ambiente laboral y un buen trato a sus trabajadores. Debido al buen trato hacia la persona humana en Flexnet del Ecuador, se considera que en esta empresa se practica el humanismo empresarial.

1.5 Pregunta de Investigación

¿Cómo se podría diagnosticar la presencia de humanismo empresarial en la empresa Flexnet del Ecuador?

Marco Referencial

Juan Antonio Pérez López señala en su libro *Fundamentos de la Dirección de las Empresas* que una organización humana es “un conjunto de personas cuyos esfuerzos – cuyas acciones- se coordinan para conseguir un cierto resultado u objetivo que interesa a todas ellas, aunque su interés pueda deberse a motivos muy diferentes” (Pérez López, 2000, pág. 14)

A lo largo de la historia empresarial, los trabajadores han sido empleados como un recurso productivo más para obtener beneficios económicos. Existe un modo de ser organizacional que coloca al ser humano en el centro del actuar empresarial, dándole un sentido trascendente a su trabajo y a la empresa, el cual ha sido denominado humanismo empresarial.

2.1 Humanismo Empresarial

Para comprender el significado de humanismo empresarial se partió de lo relativo a humanismo. Para ello, se tomaron en cuenta diversos conceptos:

El Diccionario de la Real Academia Española detalla que humanismo es:

- "1. m. Cultivo o conocimiento de las letras humanas.
2. m. Movimiento renacentista que propugna el retorno a la cultura grecolatina como medio de restaurar los valores humanos.
3. m. Doctrina o actitud vital basada en una concepción integradora de los valores humanos.” (Real Academia Española, 2001)

Por otro lado, el Instituto de Empresa y Humanismo de la Universidad de Navarra describe el significado de humanismo a través de su página web y de varios de sus autores. En primer lugar, en su página web institucional exhibe: “El humanismo ha consistido siempre

en dibujar el ideal individual y el social, la excelencia en todos los niveles: ético, estético, científico, técnico, y en sintetizarlos.” (Instituto Empresa y Humanismo, 1986).

Continuando con lo estipulado por parte de sus autores, Martínez Cruz señala “A la altura de nuestro tiempo cabe una definición común a todo humanismo: la preocupación por el hombre. Ha sido mejorada por Juan Pablo II: la solicitud por el hombre.¹ Preocupación, solicitud. En todo caso cuidadosa atención hacia el hombre” (Martínez, 1992, pág. 3)

Finalmente, Rafael Alvira afirma que “lo que el humanismo persigue es única y exclusivamente tomar en serio la dignidad humana.” (Alvira, 1990, pág. 11)

De modo que, abstrayendo el significado de humanismo y conjugándolo con el ámbito laboral, se podría decir que, el humanismo empresarial es la forma de ser de una organización que, apoyada en un modelo humanista y antropológico de dirección, valora la dignidad de la persona humana como tal. Sin dejar de lado los objetivos empresariales, el respeto y el desarrollo de las personas son el eje central del comportamiento y de la cultura institucional.

Para explicar de mejor manera un modelo humanista y antropológico, como enunciado en el párrafo anterior, se cita a Pérez López quien define al modelo antropológico como: “la institución [empresa que es gobernada por el modelo antropológico] se propone como finalidad no solamente la propia de un organismo, sino también la de dar un sentido a toda la acción humana que coordina.” (Pérez López, 2000, pág. 28)

Por otro lado, Mauricio Paz en su artículo titulado "Dirección de empresas. Más allá del modelo antropológico de dirección de negocios" para el Primer Encuentro de la Red Centroamericana de Antropología, describe la alineación entre el humanismo empresarial y los beneficios organizacionales como:

“(…) el Modelo Antropológico sitúa en el centro a las personas, ya no como un recurso “más”, sino como seres que merecen el mejor y mayor de los respetos. Estas personas son los accionistas, los directivos, los proveedores, los empleados y los clientes. Y tratarlos como personas equivale a generar un clima propicio para el logro de la más alta de las productividades que se refleja en el logro inevitable de los más altos rendimientos mercadológicos, económicos y financieros.” (Paz Manzano, 2002)

¹ “Redemptor hominis, p. 15.” (Martínez, 1992, pág. 17)

El humanismo empresarial no es pasivo, al contrario, busca a ser algo activo que tiene como fin la calidad de vida en las personas. Deja de lado lo material y le da más importancia a los bienes no materiales. Alejandro Llano lo describe claramente:

"A la luz de estas consideraciones, aparece claro que un modelo humanista de la empresa tiene que anteponer los bienes compartibles a los bienes excluyentes. Los bienes compartibles son aquellos que no decrecen al repartirlos: la alegría, la seguridad, la paz, el respeto a la naturaleza y a la dignidad humana, el logro de metas comunes." (Llano, 1990, pág. 10)

Martínez, contribuye a la descripción de humanismo empresarial a través de las enseñanzas de Tomás de Aquino. En su cuaderno "Humanismo y Empresa" señala que el Humanismo "propicia un replanteamiento de lo sagrado y de lo humano y de la fe y de la razón." (Martínez, 1992, pág. 4) De modo que, no sólo valora su dignidad, sino también sus limitaciones.

El humanismo empresarial abarca varios aspectos: la práctica de la ética empresarial y la responsabilidad social; un genuino interés por tratar con respeto y procurar el desarrollo y bienestar integral de sus colaboradores y sus objetivos empresariales; la consideración de las familias de los trabajadores; la oferta de bienes o servicios que cubran necesidades reales de sus clientes; el cuidado de la comunidad; etc.

La descripción del humanismo empresarial no se asemeja a la enumeración de los pasos específicos y secuenciales. Great Place To Work afirma que: "los excelentes lugares para trabajar se construyen día a día a través de las relaciones entre empleados y líderes, no a través de un *check list* de políticas y prácticas." (Great Place To Work, 2014). Tampoco se dispone de una especie de certificación a nivel local o mundial que defina los parámetros sugeridos a una institución para ser una *organización que practica el Humanismo Empresarial* o una *Empresa Humanamente Responsable*.

La estructura en la que se pueden implantar las prácticas de humanismo empresarial es el modelo antropológico, puesto que, el mismo a diferencia del técnico o psicosocial, ubica al ser humano y a las motivaciones trascendentes en el centro de su actuar.

A pesar de que no existe un modelo explícito, el modo de ser humanista debe abarcar las siguientes áreas:

2.1.1 Filosofía, políticas y actitudes humanistas

La norma internacional ISO 9004:2008 titulada “Gestión para éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad” (ISO, 2009), en el punto 6.6 presenta parámetros que las empresas pueden emplear para proveer de buenas condiciones espacio-temporales a los trabajadores. (Anexo 1)

Otro tema importante se relaciona a la planeación estratégica que presenta una empresa, sea ésta formal y oficial, o no. La misión, visión, objetivos y valores deben estar alineados al respeto y desarrollo del ser humano como tal.

Por otro lado, una empresa debe procurar satisfacer en la medida de sus posibilidades los tres tipos de motivaciones humanas en sus colaboradores: intrínsecas, extrínsecas y trascendentes. A breves rasgos, las intrínsecas tienen que ver con la remuneración económica y no económica por el reconocimiento de su trabajo. Las extrínsecas con las buenas relaciones sociales y posibilidad de crecimiento de cada persona y finalmente, las trascendentes con la motivación por un sentido significativo para cada persona, sea éste, el dar un buen servicio al cliente o el trabajar por el desarrollo integral de su familia.

2.1.2 Ciencias humanistas aplicables a la administración

Ciencias como la filosofía, la economía, el derecho, la sociología, la psicología, la educación, la historia y la comunicación, todas pueden aportar a la gestión de una organización. Esto es descrito por Miguel Bastons en su cuaderno llamado "Humanismo para la dirección":

“(…) qué puede hacer el humanismo (las ciencias humanas) para mejorar la gestión de las empresas y, especialmente, cómo las denominadas ciencias humanas pueden ayudar a corregir el desequilibrio estratégico -hacia los recursos (pasado) o hacia las oportunidades (futuro)- que han producido los modelos anteriores.” (Bastons, 2000, pág. 9)

Así, Bastons describe una a una las principales ciencias humanistas y cómo las mismas pueden aportar a la administración de una empresa con una perspectiva humanista.

2.1.3 Ética Empresarial

Un comportamiento ético a lo largo de la empresa es básico para el humanismo empresarial. La ética es la rama de la filosofía que estudia la moral y el comportamiento humano; la empresarial estudiará los principios éticos y morales del mundo empresarial. Su fin normativo reside en establecer qué es moralmente correcto e incorrecto, sin caer en subjetividades. (Cfr. Guillén, 2002)

Ser éticos no sólo es correcto, sino que también trae sus beneficios y puede prevenir catastróficos perjuicios. Gómez Pérez resume las ventajas de actuar con ética en su libro llamado *Ética Empresarial – Teorías y Casos*:

“Han surgido, con claridad, las distintas motivaciones, que pueden resumirse así: interesa la ética empresarial por una, algunas o todas las razones siguientes: a) porque está de moda; b) porque contribuye a dar una buena imagen de la empresa; c) porque a la larga resulta rentable, en el sentido de que puede ser un rasgo competitivo; d) porque al insistirse en la calidad ética es muy probable que se extienda el sentido de la calidad, con la consecuente mayor rentabilidad; e) porque se entiende que en todo trabajo ha de ponerse un empeño serio y honrado; f) porque es una muestra de solidaridad; g) porque se entiende que mediante un buen trabajo cada hombre realiza su personal vocación; h) porque al realizar su personal vocación, el hombre se asimila al que creó el mundo y sigue trabajando en él, Dios.” (Gómez Pérez, 1990, pág. 20)

La metodología científica a emplear la describe Manuel Guillén en su cuaderno titulado "La ética empresarial", donde señala que:

“El método empleado por la ética consiste propiamente en “la iluminación de las realidades y situaciones particulares y complejas a través de la aplicación de principios éticos más simples y universales, aplicación que no es un simple proceso lógico-deductivo, porque comprende también la asunción de conocimientos experimentales, la experiencia del pasado, etc.”(Luño, 1991). Luego, las fuentes propias de esta ciencia serán: la razón humana, capaz de encontrar los principios morales universales y ciertos, y la experiencia moral humana interna e individual o externa y social, explicada y justificada a la luz de aquellos.” (Guillén, 2002, pág. 5)

2.1.4 Responsabilidad Social Empresarial

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una iniciativa de carácter voluntario que las empresas realizan para promover el desarrollo sostenido de sus grupos de interés, en especial, el de la comunidad que las rodea. La Federación Mundial de Organismos Nacionales de Normalización, conocida como ISO, publicó una norma no certificable llamada ISO 26000:2010 llamada *Guía de Responsabilidad Social*. En ella se define a RSE como: “Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente” (ISO , 2010).

Las materias fundamentales de la responsabilidad social tomadas de la norma ISO 26000:2010 son:

- Gobernanza de la organización.
- Derechos Humanos.
- Prácticas laborales.
- Medio ambiente.
- Prácticas justas de operación.
- Asuntos de consumidores.
- Participación activa y desarrollo de la comunidad.

2.1.5 Conciliación Empresa – Familia

Una empresa que desee practicar el humanismo empresarial debe comprender que la familia de un colaborador es una de las razones principales por las cuales él trabaja. La familia es un factor tan importante para cada persona que es inevitable estar preocupado y distraído si existen problemas de salud, económicos, de relación con su cónyuge o hijos, o porque es tanta la cantidad de tiempo que pasa en el trabajo o las preocupaciones y demandas laborales, que no puede disponer de tiempo ni de tiempo de calidad para compartir con ellos.

Por otro lado, es imperativo destacar el valor de la familia en la sociedad, y consecuentemente, en la empresa. Ramón Ibarra describe este hecho en su cuaderno empresarial llamado "La familia - un imperativo para la empresa":

“¿Cuánto estaríamos dispuestos a pagar por un departamento de personal que fuera capaz de formarnos a las personas en cualidades como la sobriedad y la constancia; en la creatividad y la imaginación; en la honestidad y la lealtad; en la laboriosidad y el compañerismo; en la cooperación y la capacidad para trabajar en equipo; etc.? ¿Cuánto estaríamos dispuestos a invertir en esa maravilla? Pues esos departamentos son las familias; pero por ahora no parecen ser capaces de tanto. Sin embargo podríamos pedir tanto si fuéramos capaces de atenderlas formándolas proporcionalmente." (Ibarra, 1995, pág. 15)

Una empresa familiarmente responsable es aquella que en la medida de lo posible, procura conciliar el conflicto trabajo – familia a través de políticas o iniciativas en pro del bienestar y el desarrollo familiar. Esto no solamente beneficiará al trabajador y a su familia, sino a la productividad y al compromiso por parte de todos. Valga la oportunidad para destacar que muchos clientes tienen preferencia por las empresas que practican la responsabilidad social y familiar.

2.1.6 Liderazgo Humanista

Uno de los principales elementos de toda organización es su cabeza: la forma de ser, de organizar, de conducir y de tratar a las personas que presenta el gerente general, la directiva o el dueño propietario. El líder marcará la pauta a seguir de todas las políticas tanto formales como informales. De su comportamiento se derivará la actitud que el resto de jefaturas deben tener hacia sus colaboradores. Desde la cabeza institucional se estructura la cultura organizacional que se va a desplegar; lo importante es que esta forma de ser se encuentre alineada con los valores y objetivos que la empresa busca, y a su vez, que el humanismo empresarial promulgue el darle a la persona la importancia que tiene.

Carlos María Moreno, profesor de antropología y ética de una prestigiosa universidad española, presenta una publicación llamada "Liderazgo Humanista y Acción Directiva" (Moreno Pérez, 2002). En ella el autor describe el liderazgo humanista e indica las características que debe presentar:

- Es una persona de carne y hueso, no un súper héroe, una persona normal que hace cosas extraordinarias por voluntad propia.
- Tiene un alto grado de autoconocimiento, autocontrol, inteligencia emocional, empatía y capacidad para relacionarse con los demás. La humildad es requisito indispensable para aceptar sus debilidades y necesidades de aprendizaje de modo que busque su complemento en el resto de personas.
- Vocación de enseñanza y desarrollo de las demás personas principalmente a través del ejemplo, de la pasión y seguridad por lo que hace.
- Un buen líder no sólo procura motivar a las personas, sino que les ayuda a hallar un sentido a su trabajo.
- Es un agente de cambio, ayuda a que transformaciones positivas se den tanto en la empresa como en cada una de las personas. Son promotores de una buena actitud hacia el cambio.
- Tiene en mente que no es imprescindible para la empresa, ya que en su gestión irá formando más líderes quienes lo podrán reemplazar y a la vez, irá generando un sistema de gestión autónomo en la empresa de modo de que no *necesite* del líder para su correcto funcionamiento.
- Los principios en los que se debe regir su actuar son: “coherencia, credibilidad, confianza, comunicación y conciencia” (Moreno Pérez, 2002, pág. 7) además del compromiso.
- Finalmente, debe actuar con coraje y carácter, no fuerte, sino consolidado para poder hacerle frente a todos los problemas y llevar a cabo las soluciones. (Cfr. Moreno Pérez, 2002)

Rafael Alvira, en su cuaderno llamado "¿Qué es el Humanismo Empresarial?" describe las cualidades del dirigente humanista. Entre ellas señala que:

1. Su principal menester es hacer el bien.
2. Tener una visión amplia del humanista, porque el producto o servicio que realiza está en función del todo social.” (Alvira, 1990, pág. 6)
3. Tener memoria del pasado, tanto de la empresa como de la sociedad.
4. Estudio de los principios, nociones en base de las cuales se ha construido sociedad.
5. Formación retórica-lingüística, musical.

6. Formación del “olfato”, para intuir por dónde caminar. Para ello hace falta saber historia, filosofía y religión. (Cfr. Alvira, 1990)

2.1.7 Ambiente laboral positivo

Un buen ambiente laboral es imperativo dentro de la gestión humanista de una organización. Robert Levering, co-fundador de Great Place To Work (GPTW) afirma que: “un gran lugar para trabajar es aquel en el que uno confía en las personas para las que trabaja, está orgulloso de lo que hace y disfruta de las personas con las que trabaja” (Great Place To Work, 2014)

Una empresa que desea tener éxito, debe tener un buen ambiente laboral. Para conseguirlo, GPTW, en su página web organizacional, sugiere un modelo integral (Anexo 2) que contempla elementos como la confianza, la credibilidad en los jefes, el respeto y la justicia a los colaboradores, entre otros.

2.1.8 Beneficios del Humanismo Empresarial

El principal beneficio obtenido al valorar el humanismo empresarial y hacerlo parte integral de una empresa es la posibilidad de obrar bien por las personas que allí trabajan o tienen algún tipo de relación. Por otro lado, el humanismo empresarial permite generar un buen ambiente laboral dentro de las instituciones. Mauricio Morillo, presidente de GPTW Ecuador, en el 2010 afirmó que “el tener un buen ambiente laboral mejora en un 25% la rentabilidad de una empresa” (Diario Hoy, 2010)

Estudios de la misma corporación ratifican esto a través de varias aseveraciones siendo la principal: “las mejores empresas tienen resultados hasta 2 veces mayores que el mercado general” (Great Place To Work, 2014)

El humanismo empresarial no sólo es valioso por la parte humana, sino también por la económica. El compromiso y sentido de pertenencia incrementados, reducen la insatisfacción laboral, el ausentismo y la rotación. Estas tres consecuencias negativas son perjudiciales para la economía y la productividad de cualquier empresa ya que los costos no son sólo económicos, sino también existen pérdidas en tiempo, conocimiento, entrega de servicio de calidad y por ende, se presenta la insatisfacción del cliente arriesgando su fidelidad e ingresos hacia la compañía.

Los intereses económicos no son malos para la empresa, al contrario, son positivos y necesarios para la supervivencia y posibilidad de otorgar calidad de vida a las personas que de ella dependen. Vittorio Mathieu describe ampliamente la importancia del dinero en su cuaderno "Aspecto financiero y aspecto humano de la empresa":

"La concepción humanista de la empresa coincide, por tanto, (contra muchos prejuicios), con una correcta interpretación de su aspecto financiero. El trabajo del hombre es el término inicial y final del proceso, mientras que la satisfacción de las necesidades mediante el producto es sólo el medio para conservar activo tal proceso. El hombre que trabaja productivamente (no importa si haciendo zapatos o contando chistes desde un escenario) "trabaja de modo que hace trabajar", y la empresa es el invento que permite a este "trabajo que hace trabajar" prolongarse indefinidamente en el tiempo" (Mathieu, 1987, pág. 15)

Metodología

3.1 Población

La población de esta investigación se limitó a la gente que trabaja en la matriz de la empresa Flexnet del Ecuador Cía. Ltda. ubicada en la ciudad de Quito. En el momento de la investigación se encontraban laborando el Gerente General y 63 personas.

3.2 Muestra

Por el hecho de que la población no es amplia, la investigación abarcó la totalidad de la misma.

3.3 Procedimientos

El tipo de investigación fue descriptiva ya que se tuvieron nociones claras del tema a investigar y se empleó esta modalidad para procurar una mejor explicación.

3.4 Instrumentos

Las herramientas que se generaron para diagnosticar la presencia de humanismo empresarial en Flexnet del Ecuador fueron una encuesta (Anexo 3), la que se aplicó a toda la población de la matriz de la empresa en Quito, y una lista de verificación (Anexo 4) que se ejecutó simulando una auditoría de verificación de requisitos específicos.

3.5 Validez

La herramienta empleada para diagnosticar el humanismo empresarial puede presentar una validez de tres años. A partir del cuarto año, se sugiere realizar una herramienta diferente pero con el mismo fin.

Los resultados de esta investigación tienen una validez momentánea ya que los líderes y trabajadores en Flexnet pueden rotar, cambiando así la población de este estudio.

3.6 Estudio Piloto

La encuesta fue entregada a tres personas para verificar si las preguntas eran claras. Después de corregir algunos errores que se presentaron en el cuestionario así como detalles ortográficos, se procedió a realizar el censo dentro de la empresa estudio. La lista de verificación fue presentada para su validación al Coordinador de Calidad de la empresa, quien la aprobó después de realizar ciertas modificaciones.

3.7 Plan de análisis

A partir del censo realizado a la empresa Flexnet del Ecuador con la herramienta generada, se efectuó la tabulación de las encuestas. Los resultados se agruparon en los siguientes temas de acuerdo a su afinidad:

1. Noción de humanismo empresarial.
2. Percepción acerca del ambiente laboral, de la consideración y respeto apreciado por los trabajadores.
3. Preocupación por el bienestar integral distinguido por parte de los colaboradores.
4. Satisfacción por parte del personal con relación al reconocimiento y a la remuneración recibida.
5. Valores percibidos en la empresa por parte de los trabajadores.
6. Preocupación por parte de la empresa de una buena relación entre el colaborador y su familia.
7. Sentimiento de satisfacción y compromiso por parte de los empleados hacia la empresa.

Para complementar la herramienta, se efectuó una lista de verificación que, a modo de auditoría, revisó que ciertos aspectos legales y organizacionales se estén llevando a cabo (Anexo 4).

Hallazgos

4.1 Análisis de Datos

Para diagnosticar la presencia de humanismo empresarial aplicado en los trabajadores en Flexnet del Ecuador, se generó una encuesta y una lista de verificación. Para la encuesta se realizó un censo a los 63 colaboradores de la matriz ubicada en la ciudad de Quito. Los mismos se dividen entre administrativos y operativos. El 38% de los encuestados fueron personas que trabajan en el área administrativa y 62% en el área operativa.

Esta encuesta tuvo el fin de abstraer los comportamientos percibidos por parte de los colaboradores acerca del trato humanista presente en la organización. A breves rasgos, la encuesta procuró investigar la noción de humanismo empresarial por parte de los encuestados, el ambiente laboral percibido en la empresa y la presencia de los diferentes elementos propios del humanismo empresarial.

A modo general, se observa que existe un buen ambiente laboral el cual obtuvo una calificación de 8,9 sobre 10. En adelante, el plan de análisis presentó los siguientes resultados.

4.1.1 Noción de humanismo empresarial

El 48% de los encuestados afirma haber escuchado anteriormente la palabra humanismo empresarial.

4.1.2 Percepción acerca del ambiente laboral, de la consideración y respeto apreciado por los trabajadores

El promedio del ambiente laboral, como fue mencionado anteriormente, es de 8,9/10. La mayoría de los encuestados, es decir, el 80% de los trabajadores de Flexnet califican al ambiente laboral entre 8,9 y 10. Las tres, calificaciones fueron muy positivas.

El promedio del ambiente laboral en el área operativa es menor que el global. Su calificación llega a 7,9 mientras que el área administrativa lo califica como 8,5.

El 14% de los trabajadores afirma sentir un ambiente laboral excelente, es decir, lo califica 10/10. El 29% de los colaboradores, indica sentir un ambiente laboral de 9/10, mientras que el 36% de los colaboradores afirma percibir un ambiente laboral de 8/10. El 13% de encuestados, indica sentir un ambiente laboral de 7/10, que sigue siendo positivo y finalmente, el 7% de los encuestados califica al ambiente laboral por menos de 6. Siendo el 1%, es decir, una persona que lo califica como malo.

Continuando con los temas investigados en la encuesta, al calificar la cordialidad y respeto percibido por parte del gerente general de la empresa hacia los trabajadores, el promedio obtenido es de 8,9/10. La calificación promedio por parte de los administrativos es 9,4 mientras que los operativos lo califican como 8,7.

El 89% califica la forma de ser cordial y respetuosa del gerente entre 8,9 y 10/10, es decir, 56 de 63 personas, de las cuales, 33 personas, es decir, el 52% de la población lo califica 10/10. Solamente 2 personas lo calificaron como no cordial ni respetuoso: 2/10.

El 54% califica la cordialidad y respeto por parte de los jefes entre las mejores calificaciones, es decir 8,9 y 10. La calificación con más votos es de 9/10 con un 35%. El promedio calificado por parte de los encuestados es de 8,9. Las personas administrativas califican en promedio a la cordialidad y respeto por parte de los jefes como 9,4/10, mientras que las operativas 8,7/10.

El respeto entre compañeros tiene una calificación promedio de 7,4. Los operativos lo califican como 7,15 y los administrativos como 7,8. El 3% considera que el respeto entre compañeros es excelente, mientras que el 75% lo califica entre 9,8 y 7/10. Existe un importante 11% que lo califica 5/10 que son 7 personas, de las cuales 2 son administrativos y 5 operativos. Las personas que calificaron como 2 y como 4 al respeto entre compañeros es gente que trabaja en la bodega.

4.1.3 Preocupación por el bienestar integral distinguido por parte de los colaboradores

El 86% de las personas se sienten parte importante de la empresa, es decir, 54 de 63 personas. De las 9 personas que no lo sienten así, 7 son trabajadores operativos.

El 86%, es decir, 54 de 63 personas, no cree que a la empresa sólo le importa el dinero. 7 personas, el 11% contestaron que sí y 2 no respondieron a la pregunta.

El 94% de las personas considera que la empresa sí se preocupa por su bienestar integral y el 90% de los trabajadores considera que la empresa también se preocupa por la salud en general.

El 54% de la gente piensa que la empresa sí se preocupa por su formación académica, el 78% aseguran que la empresa se preocupa por su desarrollo profesional, el 16% considera que no y un 6% no contestó a la pregunta. De las 10 personas que consideran que la empresa no se preocupa por su desarrollo profesional, 9 son trabajadores de bodega.

El 90% de las personas, es decir, 57 de 63 consideran que la empresa les motiva a crecer como personas, 4 personas operativas opinan que no y 2 personas no contestaron a la pregunta.

El 95% de las personas consideran que su trabajo es importante para la empresa. Solo una persona del área operativa considera que no. El 97% de las personas estiman que su trabajo es importante para brindar servicio de calidad al cliente, el 3% no respondió a la pregunta, y nadie contestó que no siente que su trabajo sea importante para brindar un servicio de calidad al cliente.

El 75% de las personas sienten que pertenecen a un grupo agradable de compañeros de trabajo. El 21% de ellas no lo considera así: un administrativo y 12 operativos.

4.1.4 Satisfacción por parte del personal con relación al reconocimiento y a la remuneración recibida

El 52% de los colaboradores considera que su sueldo no es una remuneración que compense las funciones que realiza. De este porcentaje, el 27% son administrativos mientras que el 73% son operativos. En cambio, del 37% de colaboradores que sienten que su sueldo es proporcional a sus funciones, el 57% es personal administrativo y el 43% es operativo. 7 personas no contestaron a la pregunta.

El 67% de los trabajadores señalan que con el sueldo que perciben no logran cubrir sus necesidades básicas de vivienda, educación, alimentación y movilización. De ese porcentaje, el 69% son colaboradores operativos. Por el contrario, del 29% de trabajadores que indican que sí logran pagar sus necesidades básicas con su sueldo, el 56% es personal

administrativo. El restante 5%, es decir, 3 personas, no contestaron a la pregunta. Asimismo, el 60% de los encuestados, señalan que el administrar bien su sueldo les permite ahorrar o invertir en algo productivo.

Por otro lado, el 60% de los colaboradores sienten que su trabajo es reconocido por la empresa, el 32% no lo siente así y el 8% no contestó la pregunta. Del 32% que opinaron que no sienten que su trabajo es reconocido por parte de la empresa, el 80% son trabajadores operativos.

El 62% de los trabajadores consideran que sus jefes reconocen su trabajo. Del 33% de colaboradores que no lo sienten así, el 76% son operativos de bodega.

4.1.5 Valores percibidos en la empresa por parte de los trabajadores

Las encuestas muestran que los siguientes valores son percibidos por parte de los colaboradores en los diferentes porcentajes mostrados a continuación:

- Respeto: 79%
- Confianza: 71%
- Ética: 76%
- Honestidad: 73%
- Amabilidad: 81%
- Justicia: En cuanto a justicia, debido a que no se colocó las opciones de respuesta Si y No, el 84% no respondió a la misma. El 16% sí lo hizo, del cual el 90% dice que sí se vive la justicia en la empresa.

Como se puede observar, la amabilidad es el valor más percibido por los colaboradores de la empresa y la confianza el menor. En promedio se calcula que la presencia de valores se percibe en un 76%, dejando fuera del cálculo a la variable justicia por el error de presentación en la encuesta.

4.1.6 Preocupación por parte de la empresa de una buena relación entre el colaborador y su familia

El 76% de las personas en la empresa consideran que el bienestar de sus familias son tomadas en cuenta por parte de la empresa. Del 17% de las personas que no consideran que

el bienestar de la familia es importante, el 54% son operativas y el 6% no contestó la pregunta.

El 83% de los trabajadores consideran que la empresa sí les permite disponer de tiempo para atender asuntos familiares o médicos. Del 13% de colaboradores que no lo sienten así, el 88% es gente operativa.

El 87% de los colaboradores consideran que la gestión realizada por el gerente general es *humana*. 5 personas, que serían el 8% considera que no.

4.1.7 Sentimiento de satisfacción y compromiso por parte de los empleados hacia la empresa

A la pregunta ¿Le gusta trabajar en su empresa?, nadie respondió que no. El 94%, es decir, 59 de 63 personas dijeron que sí. Solo el 6%, es decir 5 personas no contestaron la pregunta.

El 65% de las personas que trabajan en la matriz en Flexnet indican que si les ofrecieran un trabajo similar en otro sitio, no lo tomarían. El 90% de las personas sí recomendarían a sus amigos que trabajen en Flexnet. Solamente 3 personas no lo recomendarían.

El grado promedio de satisfacción que en general los colaboradores de la matriz de Flexnet del Ecuador en Quito es de 8,5/10. Esta calificación es el resultado promedio de 60 de 63 personas que respondieron a la pregunta: del 1 al 10, siendo 1 completamente desmotivado y 10 sumamente feliz con su trabajo, indique el grado de satisfacción que siente al trabajar en la empresa donde trabaja. El promedio de satisfacción con la empresa sentido por parte de los administrativos es de 8,7/10, mientras que el de los operativos es de 8,3.

Individualmente las calificaciones obtenidas fueron las expuestas en la Tabla 1.

Tabla 1.

Satisfacción por parte de los colaboradores de Flexnet del Ecuador

Calificación	Distribución porcentual de calificaciones
10	29%
9	29%
8	16%
7	10%
6	6%
5	6%

Fuente: Elaboración propia.

El 5% no realizó ninguna calificación.

El 57% de las personas calificaron que su satisfacción al trabajar en Flexnet está entre los puntajes de 9 y 10, es decir, 36 de 60 personas. El 25% lo califica entre 8 y 7 y el 13% entre 6 y 5.

La distribución de calificaciones entre operativos y administrativos es la siguiente:

- De las 18 personas que calificaron como 10 su satisfacción dentro de la empresa, 10 fueron operativos y 8 administrativos, 55% y 45% respectivamente.
- De las 18 personas que perciben 9/10, 13 fueron operativos y 5 administrativos, 72% y 28% correspondientemente.
- 7 de las 10 personas que valoraron como 8/10 son administrativos, es decir, el 70%.
- Las 4 personas que consideraron su satisfacción 6/10 son operativas.
- Finalmente, 3 de las 4 personas que señalaron 5/10 su satisfacción, son gente de bodega.

Esta última pregunta tiene una segunda parte, en donde solicita que describa una razón en particular por la cual puso la calificación anterior. Las principales razones expuestas son las siguientes. Se presentará una por calificación, el resto de observaciones se encuentran en el Anexo 5.

Calificación 10:

- "Porque he llegado a compenetrar y comprometerme con la organización por factores como el trato humano y el apoyo a mi crecimiento personal."
(Administrativo)

Calificación 9:

- "Si bien es cierto no somos perfectos, pero el trato y la preocupación hacia nosotros los empleados es muy motivante y pese a problemas tratan de ver soluciones sin que nos perjudiquen a nosotros." (Operativo)

Calificación 8:

- "Porque he crecido como persona y profesionalmente en la organización."
(Administrativo)

Calificación 7:

- "Yo me siento motivado en Flexnet porque es una empresa buena que le ayuda a crecer a la gente y he aprendido mucho." (Operativo)

Calificación 6:

- "Hay días que se viene desmotivado desde el hogar" (Operativo)

Calificación 5

- "Porque hay personas que están en los puestos que no se han ganado con méritos propios y no tienen suficiente preparación académica." (Operativo)

Posteriormente a la tabulación de las encuestas, se efectuó una lista de verificación de ciertos elementos indispensables para una buena gestión empresarial y humana. Los resultados fueron los siguientes:

- Aunque existe una misión, visión y valores, los mismos son de la corporación regional y no se encuentran alineados a humanismo empresarial.
- No existe una planeación estratégica que defina objetivos específicos anualmente.
- La empresa presenta una política y una gestión apropiada de seguridad y salud ocupacional.
- Los trabajadores cuentan con contratos de trabajo que les permiten seguridad y estabilidad laboral.
- El trabajo de las personas se encuentra organizado por el organigrama, funciones y procesos descritos en su Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008.
- La infraestructura, muebles, uniforme y demás elementos son los apropiados para el giro del negocio y para cuidar la salud integral de sus trabajadores.
- No existe una política de sueldos o remuneraciones no económicas, variables y que dependan del desempeño de cada uno.
- Existe un área de Recursos Humanos que se preocupa por el bienestar integral de las personas, de su formación y del cuidado del ambiente laboral de la empresa.
- La empresa promueve eventos sociales que también integran a las familias de los colaboradores.
- La empresa no cuenta con un trabajador social ni con acciones formales en Responsabilidad Social, únicamente con un proceso de reciclaje.

Discusión y Conclusiones

5.1 Interpretaciones

La investigación realizada en la matriz en Quito de Flexnet del Ecuador permitió conocer más a profundidad la realidad que viven los colaboradores en relación a humanismo empresarial y su empresa.

En general, se observó que existe un buen ambiente laboral, bastante aprecio hacia el gerente general y los líderes, y que ciertos valores así como buenas prácticas humanistas se están llevando a cabo. De todas maneras, existe muchos aspectos de mejora puesto que se evidencian colaboradores que perciben una mala gestión y no están contentos con su trabajo.

Para poder determinar si en Flexnet del Ecuador se practica el humanismo empresarial, se compararon los resultados de la encuesta con los elementos descritos anteriormente acerca de este modo de ser empresarial.

En primer lugar, se podría identificar el modelo organizacional de Flexnet del Ecuador como un modelo psicosocial antes que un antropológico. Se observa que la motivación en general de las personas se relacionan más a factores extrínsecos antes que a trascendentes, por ejemplo: el buen ambiente laboral, buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y jefes, y reconocimiento por parte de la empresa a su trabajo. Si fuesen motivos trascendentes, serían enfocados más hacia dar un servicio de calidad al cliente, permitir el bienestar y desarrollo de terceras personas como su familia o la comunidad.

El modelo adecuado para que el humanismo empresarial se desarrolle ampliamente es el antropológico. Aunque el modelo psicosocial se preocupa bastante por la persona y el ambiente laboral, y sí se podría hablar de que una empresa que mantiene un modelo orgánico sí practica el humanismo empresarial, este modelo deja un poco de lado la

trascendencia de la persona, aspecto importante para el completo bienestar y desarrollo humano de cada persona.

En cuanto a los elementos de humanismo empresarial en la empresa, los resultados son los siguientes:

- De acuerdo a lo establecido en el punto 6.6 de la norma internacional ISO 9004:2008, Flexnet cumple con el punto: proporcionar y gestionar un ambiente adecuado de trabajo para lograr y mantener el éxito sostenido de la organización y la competitividad de sus productos.

Por el lado de satisfacer los tres tipos de motivaciones: extrínsecas, intrínsecas y trascendentes, los resultados de la encuesta indicaron que existen falencias al respecto.

- Más de la mitad de trabajadores, el 52%, considera que su sueldo no remunera de manera proporcional en comparación con las funciones que realiza y el 67% señala que con lo que percibe no logra pagar sus necesidades básicas.
- El 32% de personal, siendo un 80% gente operativa, no considera que la empresa reconozca el trabajo que realizan.

Esto prueba que la motivación extrínseca por motivos externos se encuentra insuficiente. La empresa no cuenta con una política variable de remuneraciones, económicas o no económicas, lo cual empobrece más aún esta situación.

La motivación intrínseca, es decir, por motivos internos de autorrealización, seguridad, sentido de pertenencia y salud emocional basada en buenas relaciones interpersonales se encuentra bastante cubierta por la empresa. Indicio de esto son los indicadores de la encuesta que muestran que:

- El 86% de las personas se sienten parte importante de la empresa,
- El 94% de los trabajadores sienten que la empresa se preocupa por su bienestar en general.
- El 90% siente que la empresa sí se preocupa por su salud, prueba de ello es la implementación de un área de Seguridad y Salud Ocupacional. En ella un técnico en SSO se encarga de la prevención de accidentes o enfermedades laborales mientras que una doctora ocupacional atiende a los colaboradores y sus familiares cuando requieren asistencia médica ambulatoria. Un elemento faltante en el

cuidado integral de la persona es la implementación de un trabajador social que vele por el bienestar integral y familiar de las personas. El cumplir con esta función es un requisito por ley para ciertas empresas, incluyendo a Flexnet del Ecuador.

- El 78% de los encuestados creen que la empresa se preocupa por su desarrollo profesional. La lista de verificación lo ratifica el afirmar el cumplimiento del Plan Anual de Capacitación.
- El 90% de los colaboradores consideran que la empresa sí les motiva a crecer como personas.

Un elemento que podría mejorar es el reconocimiento del trabajo. Aunque el reconocimiento por parte de la empresa presenta un 60% y aquel por parte de los jefes un 62%, aunque no son indicadores relativamente bajos, podrían mejorar. El mayor porcentaje de gente que no considera que su trabajo es reconocido desempeña cargos operativos. Siendo los operativos, el mayor número de colaboradores, esto se convierte en un factor importante dentro de la gestión humana.

Finalmente, por el lado de motivación trascendental, como se mencionó anteriormente, si bien, el 97% de las personas consideran que su trabajo es importante para brindar un buen servicio al cliente, esto no se encuentra elevado dentro de las motivaciones por las cuales una persona trabaja en la empresa.

Para que este tipo de motivación sea considerado dentro de humanismo empresarial, debería observarse que las personas se sientan motivadas trascendentalmente al trabajar, al querer ayudar a la empresa a dar un buen servicio al cliente, para que él a su vez, genere bienestar a sus propios trabajadores y así a la par, desarrollar una mejor sociedad para que sus propias familias puedan verse beneficiadas.

Por otro lado, además de las charlas impartidas por el área de SSO, no se encuentra mayor formación interna, la misma que podría aprovechar el uso de ciencias humanistas para desarrollar de mejor manera el potencial de las personas.

En cuanto a la ética y más valores humanos, se observa que el respeto, la confianza, la honestidad y la amabilidad son valores percibidos en la empresa en un promedio del 76% por parte de los trabajadores. Este punto es importante para el humanismo empresarial ya

que el mismo alinea los comportamientos interpersonales y en general, la cultura vivida por la empresa.

En este punto se observó un error al realizar la encuesta y al controlarla en su prueba piloto. No se puede investigar sobre la justicia, valor sumamente importante para el humanismo empresarial, ya que la pregunta fue mal realizada y no dio las opciones de sí o no para responderla. Pocas fueron las personas que por su propia cuenta respondieron sí, y sólo una no.

En cuanto, a Responsabilidad Social Empresarial, aunque en años anteriores se han realizado donaciones a escuelas de la comunidad, ésta no es una actividad formal y estructurada dentro de la empresa, lo cual le resta si de humanismo empresarial se trata. Puesto que esta investigación fue direccionada hacia el humanismo practicado con los colaboradores directos, no afectó de sobremanera los resultados de este estudio, pero en la realidad sí es un punto que debería ser considerado para el crecimiento sostenido de la organización.

En referencia a la conciliación trabajo - familia, se observa que a la empresa sí le importa el ambiente familiar de los trabajadores. Las encuestas reflejan que un 76% de colaboradores sienten que la empresa sí toma en cuenta el bienestar de su familia. Este año se implantó una escuela para padres gratuita para los que deseen asistir a charlas y consultas por parte de un terapeuta familiar. Ésta es una ayuda sumamente positiva para los padres de familia para que puedan acceder a un profesional que los guíe en la crianza de sus hijos.

Por otro lado, se evidencia que el tiempo del trabajador para estar con su familia y su salud sí es tomada en cuenta por Flexnet. Las licencias de maternidad y paternidad son cumplidas en la empresa y el 83% de las personas afirma que sí disponen de tiempo para atender asuntos familiares y médicos. A su vez, la empresa mantiene un contrato de salud privada donde cada persona y su familia de manera voluntaria puede disponer de servicios de salud privada a precios económicamente accesibles.

El horario de trabajo de lunes a viernes permite que los fines de semana de descanso, coincidan con el de los niños en los colegios. Por otro lado, existe la posibilidad de solicitar flexibilidad en el horario a causa de estudios, así como de licencias especiales sin sueldo por motivos especiales.

Un evento importante para la empresa y para el área de Recursos Humanos es el agasajo navideño realizado todos los años para homenajear a las familias, sobre todo a los hijos de los colaboradores. En este evento, además de ser un día de integración familiar y entre compañeros, se realizan shows de entretenimiento, entrega de regalos a los hijos de los trabajadores y la entrega de una canasta navideña de víveres para cada hogar.

De todas maneras, existen otras herramientas dentro de la conciliación trabajo - familia que podrían ser analizadas y aplicadas de acuerdo a las posibilidades de la operación. A continuación se presenta una lista de figuras que no son tomadas en cuenta en Flexnet y que se podrían considerar:

- Guardería para hijos de colaboradores.
- Asistencia en el cuidado de ancianos y minusválidos.
- Teletrabajo y flexibilidad horaria.
 - Uso de horarios de verano que coincidan con las vacaciones estudiantiles.
 - Posibilidad de compensar el tiempo de trabajo en oficina haciéndolo desde casa o en otro momento.
 - Trabajo a tiempo parcial o semana comprimida.
- Bibliotecas familiares, abiertas para que los colaboradores y sus hijos puedan compartir tiempo leyendo y desarrollando su potencial cultural y humano.

En cuanto al ambiente laboral, las encuestas muestran que existe un buen clima laboral, el promedio del mismo es de 8,9/10. El 80% de la empresa califica al ambiente laboral entre los puntos 8,9 y 10, lo cual es sumamente positivo.

De acuerdo al modelo postulado de la organización Great Place to Work (Anexo 2), la situación en que se encuentra el ambiente laboral de Flexnet del Ecuador sería la siguiente:

- El nivel de confianza es positivo. Su apreciación por parte de los colaboradores es del 71%. Es bueno pero al igual que los demás valores, podría incrementarse.

En cuanto al liderazgo humanista, los testimonios de las personas y las razones por las cuales les gusta trabajar en su empresa, sacan a relucir el liderazgo humanista presente en la cabeza de la organización. El 87% de las personas califica como humana la gestión realizada por el gerente general y el 89% de los encuestados califican su cordialidad y respeto por los colaboradores entre 8,9 y 10 sobre 10.

Se evidencia que las características del líder humanista descritas por Carlos María Moreno en su publicación "Liderazgo Humanista y Acción Directiva", son las observadas en el líder de Flexnet. Este hecho se puede abstraer de la realidad existente en la organización, en el tipo de liderazgo, cuidados y atención por las personas como seres humanos.

5.2 Conclusiones

Después de la investigación sobre humanismo empresarial y el análisis de su presencia realizado en la oficina matriz de Flexnet del Ecuador ubicada en Quito, se puede concluir lo siguiente:

1. Se pudo describir qué es el humanismo empresarial y dividirlo en varios elementos: filosofía, políticas, valores, forma de ser ética, responsabilidad social empresarial, conciliación laboral - familiar y liderazgo humanista.
2. Se pudo realizar una herramienta que permitió la medición de estos elementos en una empresa. En esta investigación se desarrolló una encuesta aplicada a la población de la matriz de Flexnet y una lista de verificación a modo de auditoría.
3. La empresa Flexnet del Ecuador efectivamente goza de un buen ambiente laboral y las personas son tratadas con cordialidad y respeto, buscando siempre su desarrollo profesional y humano.
4. En Flexnet del Ecuador, sí se practica el humanismo empresarial, no en su totalidad pero sí en la mayoría de sus ámbitos. Este hecho se debe a que el ser humano es tratado como tal, se busca su desarrollo y bienestar integral, así como el de su familia, se procura la práctica de valores como la ética, la confianza, la honestidad y amabilidad.
5. Los objetivos, tanto generales como específicos, así como las hipótesis y la pregunta de investigación, fueron respondidas y cubiertas en su totalidad.
6. Para futuras investigaciones se podría profundizar más sobre los problemas raíz de ciertas falencias encontradas al diagnosticar el humanismo empresarial en una organización. Por otro lado, se podría dirigir el estudio de este tema pero enfocado ya no en los colaboradores, sino en algún otro grupo de interés como lo es la comunidad, los proveedores, los clientes, los accionistas, etc.

Bibliografía

Alvira, R. (1990). *¿Qué es el Humanismo Empresarial?* Instituto de Humanismo y Empresa, Navarra.

Bastons, M. (2000). *Humanismo para la dirección*. Obtenido de Instituto Empresa y Humanismo:

<http://www.unav.es/empresayhumanismo/publicaciones/cuadernos/catalogo02.htm>

Diario Hoy. (15 de Noviembre de 2010). *Buen clima laboral, una tarea pendiente*. Recuperado el 2014, de Hoy Economía: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/buen-clima-laboral-una-tarea-pendiente-441911.html>

Diario Hoy. (15 de Mayo de 2013). *El buen clima laboral sí importa en las empresas*. Recuperado el 2014, de Hoy Economía: <http://www.hoy.com.ec/noticias-ecuador/el-buen-clima-laboral-si-importa-en-las-empresas-581198.html>

Gómez Pérez, R. (1990). *Ética Empresarial: Teoría y Casos*. Madrid: RIALP.

Great Place To Work. (2014). *¿Cuáles son los beneficios?* Recuperado el 2014, de Great Place To Work Ecuador: <http://www.greatplacetowork.com.ec/nuestro-enfoque/iguales-son-los-beneficios>

Great Place To Work. (2014). *¿Por qué la cultura organizacional es clave para el éxito del negocio?* Recuperado el 2014, de Great Place To Work Ecuador: <http://www.greatplacetowork.com.ec/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/691-porque-la-cultura-organizacional-es-clave-para-el-exito-del-negocio>

Great Place To Work. (2014). *¿Qué es un excelente lugar de trabajo?* Recuperado el 2014, de Great Place To Work Ecuador: <http://www.greatplacetowork.com.ec/nuestro-enfoque/ique-es-un-excelente-lugar-de-trabajo>

Guillén, M. (2002). *La ética empresarial: una aproximación al fenómeno*. Recuperado el 2013, de Instituto Empresa y Humanismo: <http://www.unav.es/empresayhumanismo/publicaciones/cuadernos/catalogo05.htm>

Ibarra, R. (1995). *La Familia: Un imperativo para la empresa*. Instituto de Empresa y Humanismo.

Instituto Empresa y Humanismo. (1986). *Principios: Instituto de Empresa y Humanismo*. Recuperado el Julio de 2014, de Universidad de Navarra: <http://www.unav.edu/centro/empresayhumanismo/principios>

ISO . (2010). *Norma Internacional ISO 26000 - Guía de responsabilidad social*. Suiza: ISO.

ISO. (2009). *Norma Internacional ISO 9004 - Gestión para el éxito sostenido de una organización - Enfoque de gestión de la calidad*. ISO, Ginebra.

Llano, A. (1990). *Actualidad del Humanismo Empresarial*. Instituto de Empresa y Humanismo.

Martínez, C. (1992). *Humanismo y Empresa*. Instituto Empresa y Humanismo, Navarra.

Mathieu, V. (1987). *Aspecto Financiero y Aspecto Humano de la Empresa*. Instituto de Humanismo y Empresa.

Moreno Pérez, C. M. (2002). *Liderazgo humanista y acción directiva*. Obtenido de <http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/X/Morno.pdf>

Paz Manzano, M. A. (2002). *Dirección de Empresas: Más allá del modelo antropológico de dirección de negocios*. Recuperado el Julio de 2014, de Gestiópolis: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/dirempma.htm>

Pérez López, J. A. (2000). *Fundamentos de la Dirección de Empresas*. Madrid: RIALP.

Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado el Julio de 2014, de Real Academia Española: <http://lema.rae.es/drae/?val=humanismo>

Anexos

Anexo 1. Punto 6.6 Ambiente de trabajo de la Norma Internacional ISO 9004:2008 "Gestión para éxito sostenido de una organización – Enfoque de gestión de la calidad"

“6.6 Ambiente de trabajo

La organización debería proporcionar y gestionar un ambiente de trabajo adecuado para lograr y mantener el éxito sostenido de la organización y la competitividad de sus productos. Un ambiente de trabajo adecuado, como combinación de factores humanos y físicos, debería incluir la consideración de:

- métodos de trabajo creativos y oportunidades para una mayor participación, para desarrollar el potencial de las personas de la organización,
- reglas y orientación de seguridad y el uso de equipos de protección,
- ergonomía,
- factores psicológicos, incluyendo la carga de trabajo y el estrés,
- ubicación del lugar de trabajo,
- instalaciones para las personas de la organización,
- maximización de la eficiencia y la minimización de los residuos,
- el calor, la humedad, la iluminación, la circulación del aire y,
- la higiene, la limpieza, el ruido, la vibración y la contaminación.

El ambiente de trabajo debería fomentar la productividad, la creatividad y el bienestar de las personas que trabaja en las instalaciones de la organización o que las visita (por

ejemplo, los clientes, los proveedores y los aliados). Al mismo tiempo, la organización debería asegurarse de que su ambiente de trabajo cumple los requisitos legales y reglamentarios aplicables y que sigue las normas aplicables (tales como las relativas a la gestión ambiental y a la gestión de la salud y seguridad en el trabajo).” (ISO, 2009)

Anexo 2. Características del modelo de ambiente laboral por Great Place To Work

Una empresa que desea tener éxito, debe tener un buen ambiente laboral. Para conseguirlo, Great Place To Work sugiere un modelo² integral que contempla lo siguiente:

- La confianza, como eje central de toda la organización y de las relaciones inherentes a ella.
- Credibilidad en los jefes.
- Respeto por los colaboradores.
- Justicia con la que son tratados, y sienten ser tratados también.
- El orgullo sentido por la empresa.
- Conexión y comunicación auténtica entre las personas.
- Camaradería existente entre colegas.
- Las personas dan lo mejor de cada uno.
- Trabajan como si fuesen parte de una misma familia.
- Los objetivos de la empresa se obtienen a través de la inspiración y una buena comunicación: hablando y escuchando asertivamente.
- Existe gratitud hacia los colaboradores.
- Se cuida de su salud y desarrollo integral.
- Se celebra, se contrata y se comparte.

² Bibliografía obtenida de la página web de la organización "Great Place To Work"
<http://www.greatplacetowork.com.ec/nuestro-enfoque/ique-es-un-excelente-lugar-de-trabajo>

Anexo 3. Encuesta a colaboradores de Flexnet del Ecuador

ENCUESTA

Septiembre 2014

Esta encuesta tiene la finalidad de conocer la percepción que tienen los colaboradores de una empresa con respecto a cómo la gente es tratada por parte de la organización. Las encuestas son anónimas y los resultados servirán para fines académicos.

Por favor, responda a las siguientes preguntas. Muchas gracias por su tiempo.

1. ¿Usted ha escuchado antes la expresión “Humanismo Empresarial”?

Si _____ No _____

2. Del 1 al 10, siendo 10 Excelente y 1 Muy malo, califique el ambiente laboral que usted percibe en su empresa.

× 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ✓

3. Del 1 al 10, siendo 10 Excelente y 1 Muy mal, califique la cordialidad y respeto que usted percibe por parte del gerente de su empresa.

× 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ✓

4. Del 1 al 10, siendo 10 Excelente y 1 Muy mal, califique la cordialidad y respeto que usted percibe por parte de los jefes de su empresa.

× 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ✓

5. ¿En qué medida usted considera que existe respeto entre compañeros? Califique su apreciación.

× 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ✓

6. Marque con Si o No las siguientes opciones.

a. Usted se siente parte importante de la empresa

SI NO

b. Usted siente que es un recurso más de la empresa

SI NO

c. Usted siente que lo que le interesa a la empresa es sólo el dinero

SI NO

d. Usted siente que la empresa se preocupa por su bienestar integral

SI NO

e. Usted siente que la empresa se preocupa por su salud

SI NO

f. Usted siente que la empresa se preocupa por su formación académica

SI NO

g. Usted siente que a la empresa le importa su desarrollo profesional

SI NO

h. La empresa le motiva a crecer como persona

SI NO

i. Usted siente que su trabajo es importante para la empresa

SI NO

j. Usted siente que su trabajo es importante para ofrecer un buen servicio al cliente

SI NO

k. Usted se siente parte de un grupo agradable de compañeros de trabajo

SI NO

7. ¿Usted considera que el sueldo que percibe es una paga apropiada para las funciones que usted realiza en la empresa?

SI NO

8. ¿Con su sueldo logra pagar sus necesidades básicas de vivienda, educación, alimentación y movilización?

SI NO

9. ¿El administrar bien su sueldo le permite ahorrar o invertir en algo productivo?

SI NO

10. ¿Usted siente que su trabajo es reconocido por la empresa?

SI NO

11. ¿Usted siente que su trabajo es reconocido por sus jefes?

SI NO

12. Indique si usted siente que los siguientes valores son vividos en su empresa:

a. Respeto SI NO

b. Confianza SI NO

c. Ética SI NO

d. Honestidad SI NO

e. Amabilidad SI NO

f. Justicia

13. ¿Usted siente que el bienestar de su familia es tomada en cuenta por la empresa?

SI NO

14. ¿La empresa le permite disponer de tiempo para atender asuntos familiares o médicos importantes?

SI NO

15. ¿Considera humana la gestión que realiza el gerente de su empresa?

SI NO

16. ¿Le gusta trabajar en su empresa?

SI NO

17. ¿Si le ofrecieran un trabajo con similares características en otro lugar, usted lo tomaría?

SI NO

18. ¿Usted recomendaría a algún conocido, venir a trabajar en su empresa?

SI NO

19. Del 1 al 10, siendo 1 completamente desmotivado y 10 sumamente feliz con su trabajo, indique el grado de satisfacción que siente al trabajar en la empresa donde trabaja.

× 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ✓

¿Por qué siente eso? Favor escriba una razón en particular:

¡Gracias por su colaboración! Si tiene alguna aclaración, sugerencia, solicitud o reclamo para su empresa o a la encuesta, favor colóquelo aquí.

¡Que tenga un buen día!

Anexo 4. Lista de Verificación de humanismo empresarial realizada en Flexnet del Ecuador

1. La empresa presenta misión, visión, objetivos y valores corporativos:

- Misión Si
- Visión Si
- Valores Si
- Objetivos No

2. La misión, visión y valores corporativos están ajustados a los principios que postula el humanismo empresarial.

La planeación estratégica es de la corporación ITSANET a la cual pertenece Flexnet del Ecuador y se alinea más al servicio al cliente que al desarrollo de las personas que los rodean.

3. La empresa postula políticas formales que cuiden del bienestar integral de los trabajadores.

Sí, la política de Seguridad y Salud Ocupacional.

4. Esta política está sustentada en esfuerzos o hechos reales de la empresa.

Sí, existe un área de Salud y Seguridad Ocupacional (SSO) con una doctora ocupacional y un técnico en SSO a cargo de cumplir con la ley SART emitida por Riesgos del Trabajo del IESS.

5. La empresa brinda la posibilidad de atender la salud individual además de la brindada por el IESS.

Sí, además de tener un médico ocupacional, el mismo que asiste a los colaboradores, puede asistir a los familiares en caso de necesitarlo.

6. La infraestructura y demás acomodaciones son las apropiadas para el giro del negocio y cuidar la salud integral de los colaboradores.

Sí. Las bodegas son amplias, luminosas, seguras, mantienen guardias de seguridad todo el día. Los muebles son casi nuevos, ergonómicos y cómodos.

7. Los trabajadores disponen de ropa apropiada para su giro de negocio.

Sí, y los mismos no son descontados a los trabajadores.

8. Las personas tienen un contrato que les brinde estabilidad laboral.

Sí, los mismos se encuentran legalizados y son a plazo indefinido una vez pasen los dos años.

9. Existe una distribución de los cargos, u organigrama, dentro de la empresa.

Sí, un organigrama que está expuesto en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 de Flexnet.

10. El organigrama no es una estructura burocrática sino más horizontal sin tantas jerarquías.

El organigrama presenta un modelo donde las diferentes áreas dan soporte al giro del negocio, la misma que presenta pocas jerarquías.

11. Existe una proyección formal de carrera.

No, existe un cuadro de reemplazos pero no una proyección formal de carrera.

12. Existe una política que regule las remuneraciones de los trabajadores.

No.

13. Esta política de sueldos está atada al desempeño de cada persona.

No.

14. Existen una política de remuneraciones no económicas por la consecución de objetivos.

No.

15. Existe una persona o grupo de personas encargadas de la gestión del talento humano.

Sí, el área de Recursos Humanos constituida por la Coordinadora de Recursos Humanos y la Asistente de Recursos Humanos.

16. Las funciones de estas personas no se encargan sólo de administrar nómina, sino de procurar el bienestar integral de las personas.

Sí, sus funciones se distribuyen entre temas de nómina y bienestar integral de todos. Su perfil de puesto lo confirma.

17. La empresa promueve eventos sociales que permitan la integración social entre compañeros.

Existe un agasajo navideño anual, eventos por fiestas de Quito, campeonatos deportivos y una salida de integración al año.

18. Existe un plan de capacitaciones o formación profesional.

Sí, el plan anual de capacitación exhibe las capacitaciones a realizarse durante el año para cumplir con los objetivos de mejora continua.

19. La empresa cuenta con un trabajador social.

No.

20. La empresa mantiene acciones formales de Responsabilidad Social.

Solo con un tema de reciclaje, pero nada más.

21. La empresa cuenta con facilidades para conciliar el trabajo y la familia coherentes con sus posibilidades y giro de negocio.

Ofrece gratuitamente a los colaboradores el contratar a un terapeuta familiar para que les dé charlas y los pueda ayudar con problemas relacionados a sus familias y crianza de niños.

Anexo 5. Razones por las que los encuestados calificaron la pregunta 19 acerca de su motivación al trabajar en Flexnet del Ecuador.

Calificación 10:

- "Porque valoran mi trabajo y me siento bien al trabajar con personas tan humanas." (Administrativo)
- "Porque me brindan amor, amistad, confianza y valoran mi trabajo, me hacen sentir igual que todos." (Operativo)
- "Porque he llegado a compenetrar y comprometerme con la organización por factores como el trato humano y el apoyo a mi crecimiento personal." (Administrativo)
- "Porque amo lo que hago y sobre todo porque me reconocen el trabajo realizado."
- "En esta empresa se preocupan del ser humano en su totalidad." (Administrativo)
- "Porque en ningún lugar he sentido que mi trabajo sea tan valorado y reconocido a pesar que no tenga un título profesional." (Administrativo)
- "Porque es una de las empresas que sí se preocupan por los trabajadores y cumplen con lo que la ley pone." (Operativo)
- "Me siento feliz por el siguiente motivo me gusta mi trabajo lo que hago el viajar me hace ver lo bella que es la vida y seguir adelante." (Operativo)
- "Porque hago horas extras y reconocen por eso." (Operativo)
- "Porque mis jefes son chéveres y respetuosos" (Operativo)

Calificación 9:

- "Porque el ambiente laboral es muy bueno y las prestaciones son las adecuadas para que me sienta feliz" (Administrativo)
- "Porque me siento protegido, me siento importante para la empresa y porque mi trabajo implica un reto diario." (Administrativo)
- "Porque el ambiente de trabajo es muy complejo y divertido." (Operativo)
- "Porque a pesar de todo el puntaje que subrayé; por muchos factores de compañeros no me siento contento, mucha injusticia e interes personales. Por lo demás bien." (Administrativo)

- "Me siento con esta calificación porque me gusta la función que desempeño pero a veces se torna muy presionada." (Administrativo)
- "Bueno me siento bien por el buen trato y la mejoría que hubo en el área de trabajo." (Operativo)
- "Porque no existe confianza entre nosotros y en nuestros jefes." (Operativo)
- "Porque es mi segundo hogar y todos los compañeros son chéveres." (Operativo)
- "Si bien es cierto no somos perfectos, pero el trato y la preocupación hacia nosotros los empleados es muy motivante y pese a problemas tratan de ver soluciones sin que nos perjudiquen a nosotros." (Operativo)

Calificación 8:

- "Porque considero que llegué a un nivel y podría desarrollar más en otro cargo nuevo con mejores ingresos y la distancia me hace pensar en otra opción." (Administrativo)
- "Buen ambiente de trabajo, apoyo de gerencia y jefe inmediato." (Administrativo)
- "Por mejora salarial" (Administrativo)
- "Porque he crecido como persona y profesionalmente en la organización." (Administrativo)
- "Porque existe respeto y puntualidad en los pagos y lo mejor es el bienestar laboral somos un buen grupo de trabajo." (Administrativo)
- "Un poco de desorganización en los pedidos de mi trabajo y falta de equipos con los cuales podemos trabajar de mejor manera." (Operativo)
- "Porque no existe comunicación además existe hipocrecía." (Operativo)

Calificación 7:

- "Falta organización, nadie acata disposiciones a largo plazo, todo es emergente no hay planificación." (Administrativo)
- "Yo me siento motivado en Flexnet porque es una empresa buena que le ayuda a crecer a la gente y he aprendido mucho." (Operativo)
- "Porque no tienen actitudes buenas en la empresa como para sentirte 100% bien" (Administrativo)
- "Porque no hay un ambiente laboral bueno" (Operativo)

Calificación 6:

- "Osea no hay mucho respeto. Todos hacen lo que da la gana. Y no hay un jefe de personal responsable. Que a uno lo hecha la culpa y nos culpa mucho de los pedidos." (Operativo)
- "Por la inequidad en los tratos" (Operativo)
- "Porque no se reconoce lo que uno hace en su trabajo" (Operativo)
- "Hay que días que se viene desmotivado desde el hogar" (Operativo)

Calificación 5

- "Mucha responsabilidad está bien pero suban el sueldo." (Administrativo)
- "Porque no reconocen el trabajo individual que yo asumo con responsabilidad. Gente que no hace lo que uno hace es tomada en cuenta." (Operativo)
- "Porque no aceptan nuestras opiniones como trabajadores" (Operativo)
- "Porque hay personas que están en los puestos que no se han ganado con méritos propios y no tienen suficiente preparación académica." (Operativo)