

## Las relaciones interpersonales y la productividad de la empresa

Publicado por <http://www.inversiones.bankboston.com.ar>

Las empresas funcionan gracias a las interrelaciones personales que en ellas se generan. Este hecho indica que el tema no debería ser dejado al azar.

Las organizaciones son, entre otras cosas, un conjunto de interrelaciones personales que se organizan bajo determinadas condiciones para la persecución de ciertos objetivos.

**Una empresa en la cual las relaciones interpersonales fallan o no son productivas, difícilmente pueda ser exitosa.** Sin embargo, son muy pocas las compañías que realmente se ocupan de este tema desde el punto de vista estratégico.

Aunque cada vez más la comunicación, la sociología de la empresa y la psicología cobran preeminencia en las empresas, aun son pocos los directivos que entienden que los negocios dependen en buena medida de la forma en que circula la comunicación y de la disposición de cada uno de los integrantes para relacionarse con sus pares y con el entorno.

Esto no quiere decir que la mayoría de las empresas tenga graves problemas: en muchas de ellas las relaciones son lo suficientemente productivas sin que los directivos se hayan ocupado directamente de ellas.

Sin embargo, cuando efectivamente existen problemas no siempre resulta sencillo encontrar una solución.

### Las relaciones productivas

Según el autor colombiano, LEONEL VIDAL, Conferencista y consultor en temas de Desarrollo Humano, Ventas Efectivas y Servicio al Cliente, la autoestima de los trabajadores es vital para el desarrollo de relaciones productivas.

Según el autor, la autoestima de las personas define la calidad de las relaciones interpersonales (con otras personas), intrapersonales (consigo mismo) y con su entorno (con lo que le rodea). La misma se constituye a raíz de un cúmulo de experiencias y emociones que inconscientemente genera conceptos "automáticos" sobre la propia persona.

Cuando esta imagen de uno mismo es positiva actúa en beneficio de la persona. En cambio cuando es negativa suele interferir en todo lo que hace.

Es por esto que asegura: “Si las empresas desean consolidarse y obtener resultados satisfactorios a largo plazo, es preciso que la autoestima en la organización se convierta en un propósito de la gerencia, en tema de sumo interés para los directivos y en un asunto estratégico de la gerencia de la gestión humana”.

Cuestiones de suma importancia para las empresas como autoresponsabilidad, creatividad, habilidad para interrelacionarse, claridad de metas personales y persistencia necesaria para conseguirlas, actitud ante los problemas, la forma de afrontar éxitos y fracasos, la eficacia y el autorespeto, el gusto por el servicio y la automotivación son **-según Leonel Vidal -cualidades propias del individuo con autoestima sana.**

Si se observa detenidamente, las mismas son en un alto porcentaje, la garantía de éxito de una empresa.

### **Plan estratégico**

Es por este motivo que los directivos deberían ocuparse cada vez más de la forma en que las relaciones se desarrollan en la empresa y la disposición del personal hacia ellas.

El autor recomienda a los directivos un programa que apunte a las siguientes cuestiones, que si bien son vitales para el desarrollo de los negocios no pueden lograrse sino de modo individual, a partir del crecimiento personal de cada una de las personas que integran la empresa:

- **Metas corporativas y metas personales.** El hecho de trazar metas cumple varios propósitos organizacionales. Pero en relación con nuestro tema, el hecho de trazar metas y tomar la decisión de ir tras ellas para alcanzarlas enseña en la práctica que el futuro no se puede dejar en las manos caprichosas del azar. Es muy importante estimular en los empleados el hábito de colocarse metas personales que se articulen con los objetivos de la empresa.
- **Desarrollo de una cultura de la excelencia.** La excelencia es la condición de aquel que sobresale entre los de su clase. Los productos, el servicio al cliente, la calidad personal y profesional de nuestra gente, la empresa en general debe tener el sello de la Excelencia. Es preciso que toda la gente de la organización esté familiarizada con el hábito de la excelencia.

- **Estimulación de la creatividad.** La creatividad y la innovación deben ser parte de una cultura que lleve a los empleados a pensar: ¿Cómo podemos solucionar este problema? ¿Cómo puedo dar valor agregado a mi trabajo? ¿Cómo se puede mejorar lo que hoy ya se hace bien? La creatividad no puede limitarse al descubrimiento logrado por casualidad, sino ser el resultado obtenido mediante la aplicación de técnicas. Es muy importante diseñar y aplicar diferentes formas de concursos que apunten a la solución creativa de problemas reales de la empresa.
- **Trabajo en equipo.** El valor de un empleado aumenta gracias a sus capacidades como integrante o como líder de un equipo: potencia las habilidades individuales e incrementa la productividad, busca soluciones a problemas complejos y mejora los niveles de calidad. Sin embargo, la práctica del trabajo en equipo requiere capacitación y entrenamiento.
- **Generación de confianza.** Para generar confianza se cuenta con los más diversos recursos. Aunque son recursos bien conocidos por el gerente de recursos humanos y por la gran mayoría de los directivos empresariales, en la práctica no se aplican o se hace muy pobremente.