



## Tema 1. Relaciones humanas

### Introducción

Te has preguntado ¿qué tienen de especial las personas que con facilidad cierran negocios?

O tal vez has observado que algunas personas tienen algo que llama la atención cuando conversan dentro de un grupo de amigos o quizás, ¿has percibido el buen ambiente de cordialidad en una reunión o en un grupo de trabajo?



### Subtema 1.1 Definición

En el día a día tienes trato con muchas personas, desde la familia, hasta a veces, con personas que no conocemos y lo ideal es que estas relaciones interpersonales sean agradables para ambos y brinden bienestar. Si te pones a analizar un día en tu vida te darás cuenta que desde que te levantas se inician las relaciones humanas con tu familia, en el transporte, en tu trabajo, con personas que no conoces, etc. y todo esto ha llevado a muchas personas a estados de ánimo cambiantes a lo largo del día, dándose situaciones en que las personas se encuentran con otro tipo de problemas que surgieron de momento y que su forma de reaccionar no es la misma que en otros momentos. A lo largo de estos temas podremos comprender qué es lo que sucede en las relaciones interpersonales.

Para algunos autores, las relaciones humanas son la clave del éxito personal y profesional, pero. . . ¿a qué se refieren con eso?

Para Dalton, Hoyle y Watts (2006), las relaciones humanas son el **estudio de la interacción entre la gente** y proporcionan ayuda para interactuar adecuadamente.

Para Pauchard (1993), las **relaciones humanas están conformadas por individuos que las determinan de acuerdo con sus características propias**, por lo tanto, los grupos y las sociedades se van conformando de acuerdo con los rasgos de personalidad de las personas que los componen.

Las relaciones humanas se dan desde que están dos personas comienzan a interactuar y de aquí depende que esa relación sea proactiva o destructiva, que se den buenas negociaciones o que terminen en disgustos o malos entendidos, para ello, es necesario que conozcas la manera de actuar de los demás y aprendas a utilizar técnicas de comunicación que te ayuden a conocer a las personas con las que interactúas.



## Subtema 1. 2 Importancia de las relaciones humanas



Actualmente, las empresas requieren que sus colaboradores brinden el 100 % de ellos mismos; es decir, no solamente toman en cuenta los conocimientos sino la forma en la que cada uno se conduce en sus relaciones interpersonales.

Se busca que los candidatos a los puestos muestren sus habilidades en técnicas de relaciones humanas que permitan resultados productivos, empleados satisfechos, tratos justos y equitativos, cumplimiento de metas individuales y corporativas, menor rotación de personal, reducción del porcentaje de enfermedades y ausentismo y colaboración en los grupos de trabajo; todo esto llevará al éxito tanto individual como corporativo y por ende familiar; y esto se logra a través de adecuadas relaciones humanas.

De acuerdo con *Harvard Bureau of Vocational Guidance*, citado por Dalton, Hoyle y Watts (2006), el 34 % de los despidos en las empresas se debe a la falta de conocimientos técnicos **y el 66% se debe a las inadecuadas relaciones humanas**, es decir, conflictos interpersonales, ¿has escuchado esto de familiares o amigos?

Con el constante avance tecnológico y económico se requieren cada vez más habilidades de relaciones humanas que permitan interacción y comunicación adecuadas ante situaciones complicadas.

Para Sferra, Wright y Rice (2007), las buenas y adecuadas relaciones humanas implican humildad para abrir el corazón y maravillarse al reconocer la grandeza de los demás y esto se da no sólo con hablarse sino con mirarlo, descubrirlo, aceptarlo y amarlo.

## Subtema 1.3 Antecedentes de las relaciones humanas

Probablemente te preguntes ¿cómo y de dónde surgen las relaciones humanas?, pues esto data desde los años 1700 en que la ocupación de las personas se enfocaba a la **agricultura o a la artesanía** y poco después, para los años 1782, con la máquina de vapor, **se inician las fábricas**, para posteriormente, en 1800, en Estados Unidos **surge la era industrial** en la que los empleos empiezan a tener auge en las fábricas y con esto va surgiendo la necesidad de enfocar el comportamiento de los empleados hacia la mayor producción y es aquí donde se inician los estudios de la administración y las relaciones con los empleados.

Para 1900 ya se tenían bases de un trabajo más dinámico y es hasta 1950 cuando **da inicio la era de la tecnología** cuyos avances son muy acelerados y con esto, las

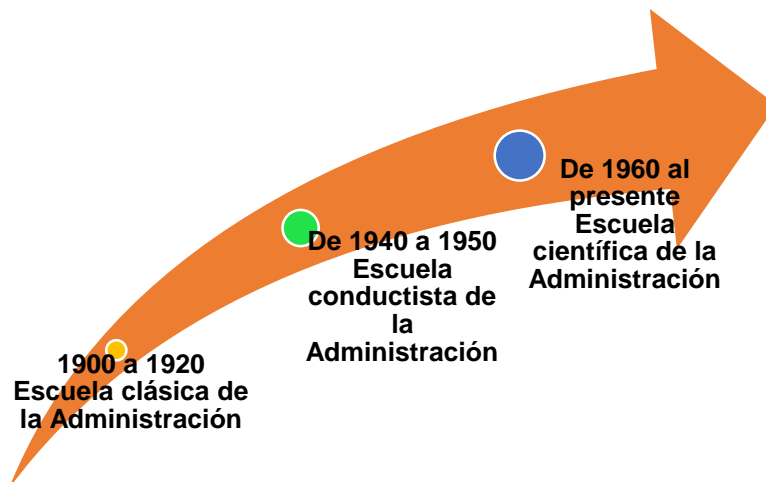


empresas van requiriendo de mayor fuerza de trabajo y sus expectativas cada vez son mayores dando desde luego mayor importancia a las relaciones humanas ya que ahora se requiere de interacción entre más personas.

Para ello, se han apoyado en varias ciencias, por ejemplo:

<b>Psicología:</b>
Centrada en la conducta y los motivos que lleva a la persona a actuar de determinada manera, poniendo especial atención a la motivación, liderazgo, trabajo en grupos, toma de decisiones, etc.
<b>Sociología:</b>
Enfocada a la interacción de dos o más individuos y en sus relaciones de interacción social.
<b>Antropología:</b>
Encargada del estudio de la fuerza de trabajo multicultural y la globalización de la economía.

Estas ciencias han continuado sus estudios enfocados al trato con el personal y de aquí se derivan tres escuelas:





**I. De 1900 a 1920. Escuela clásica de la Administración**, de donde destacan dos teorías:

1. **Teoría de la administración científica** representada por **Frederick W. Taylor y Frank y Lillian Gilbreth** quienes se enfocaron al uso eficiente del “tiempo y movimiento”.
2. **Teoría clásica de la organización** basada en el trabajo de **Henry Fayol** quien publica los 14 principios de la Administración y comenta que las relaciones humanas, la productividad y la administración se pueden mejorar apoyándose en estos principios.



**II. De 1940 a 1950. Escuela conductista de la administración**, donde los empleados comienzan a sindicalizarse para proteger sus derechos y exigir un ambiente laboral más humano. De esta escuela, se derivan dos ramas:

1. **Enfoque de relaciones humanas** en la que **Elton Mayo** en 1930, realiza estudios sobre cómo las condiciones del trabajo físico inciden en la productividad, y encontró que cuando los trabajadores recibían atención y sentían que alguien se interesaba por ellos, la producción aumentaba y a esto le llamó **Efecto Hawthorne** y gracias a la importancia que le da al aspecto humano, es llamado el “**Padre de las Relaciones Humanas**”.

Para ello, enmarca **6 puntos básicos de las relaciones humanas** en la organización:

1. El Efecto Hawthorne donde menciona que la atención que se les brinda a los empleados puede modificar su productividad.
2. Los empleados pueden tener necesidades que no puedan cubrir con el dinero.
3. Los grupos informales dentro de una organización pueden llegar a tener poder por su capacidad de influencia en los niveles de productividad.
4. Las buenas relaciones humanas entre supervisores y subordinados influye en la cantidad y calidad de los resultados.
5. Las necesidades de los empleados van más allá de la satisfacción del trabajo y es debido a esto que la motivación no la pueden controlar los gerentes.
6. Las necesidades sociales de los empleados se atienden por medio de la interacción entre ellos y por lo tanto repercute en su desempeño.



2. **Enfoque de las ciencias de la conducta;** refiere que se realizan estudios sobre la conducta humana en el lugar de trabajo y es aquí donde se auxilian de la Psicología, la Sociología y la Antropología.

**III. De 1960 al presente. La Escuela científica de la administración,** surge debido a la Segunda Guerra Mundial, donde se hace necesario coordinar movimientos de

tropas y se recurre a físico, matemáticos y otros expertos para realizar cálculos y técnicas de problemas administrativos.

Estos modelos estadísticos dieron por resultado el **PERT** (Técnica de Evaluación y Revisión de Programas) y **CPM** (Método de la Ruta Crítica).



**A partir del año 2000,** las teorías se centran en la participación del personal y la tecnología de la información, surgiendo así los **procesos de reingeniería** enfocados a eliminar el trabajo innecesario y enfocarse a la calidad del trabajo y a las relaciones con el cliente además de **la innovación de los procesos que incluye:**

- a) Imaginar estrategias de trabajo totalmente nuevas
- b) Crear y documentar el proceso del diseño
- c) Implementar el cambio

Con todo esto se pretende realizar mejoras en los tiempos, costos y la calidad enfocándose a formular estrategias con directivos de la organización. Actualmente, **las buenas relaciones humanas** están enfocadas a **la calidad y el tipo de interacción entre las personas** y la manera en que las organizaciones cambian depende de las metas, la cultura, el conflicto entre grupos y las fuerzas externas.

Las relaciones humanas fomentan el funcionamiento y la eficiencia para alcanzar los objetivos de la empresa y facilitan la adaptación al cambio.

A lo largo de este tema, has podido revisar la importancia de mantener buenas relaciones humanas con todas las personas, actualmente se ha vuelto parte indispensable en todos los ambientes desde el familiar hasta el laboral ya que al pasar tanto tiempo conviviendo con las mismas personas, se requiere de habilidades para evitar conflictos y hacer la vida más agradable.



Estas relaciones interpersonales requieren de varios factores de tu parte, por ejemplo: disposición para entablar buena empatía, actitud, humildad, etc.

Las empresas valoran mucho que sus empleados lleven buenas relaciones entre sí ya que esto repercute en el buen trato a los clientes, mejor ambiente laboral, mayor colaboración entre los equipos de trabajo, actitudes positivas y por ende mayor productividad; sin embargo, también se encuentran con otros factores como la personalidad de cada trabajador y la forma en la que cada uno de ellos percibe a los demás y para ello, en el siguiente tema, podrás conocer más a fondo la manera en la que estos dos factores intervienen en las relaciones humanas y en la interacción de las personas.

### ¡Quiero más!

El caso que hoy te quiero comentar es el referente a la compañía de aviación **Continental Airlines**, esta empresa, implementaba procedimientos para facilitar a los viajeros la facturación del equipaje sin estresarse, todo con la finalidad de mejorar la relación con sus clientes.

Esta compañía se caracterizaba por sobrevivir a la quiebra a causa de un mal manejo de liderazgo; sin embargo, estaba interesada en cumplir con todos los lineamientos federales para prestar un buen servicio a los pasajeros, para ello, dejó en su página de internet, las siguientes sugerencias esperando evitar molestias a los pasajeros y prepararlos para la espera reduciendo así la tensión y avisándoles la posibilidad de un retraso en el vuelo; el aviso decía lo siguiente:

“Verifique el estado de vuelo antes de salir de casa; reserve tiempo para la documentación de su equipaje; traiga algo que leer y juguetes para los niños mientras espera después de pasar la revisión de seguridad, por favor tenga paciencia”.

¿Consideras que es un buen procedimiento?, reflexiona sobre ¿Cómo te sentirías al leer esto antes de tu vuelo?

Te invito a revisar en internet, los sitios de otras aerolíneas y buscar más información sobre lo que cada aerolínea está haciendo para mejorar la relación con sus clientes y brindar un servicio de mayor calidad.

### Mi Reflexión

Ahora que ya has revisado la importancia de las relaciones humanas, ¿puedes analizar las causas de que algunas relaciones no hayan salido como esperabas?, ¿qué fue lo que se pudo haber cambiado?

¿Puedes revisar qué cosas has hecho para mejorar tus relaciones humanas?, ¿con qué personas?, ¿cuál sería tu propia definición de relaciones humanas?, ¿con quién te gustaría modificar la relación que llevas?, ¿cómo lo podrías lograr?



Muchas de las relaciones humanas terminan en discusión o en suposiciones que no llegan a ser verdaderas y esto ocasiona malos entendidos y alejamiento, llevando a las personas a bloquear la comunicación o a disminuirla, de esto hablaremos en el siguiente tema donde podrás analizar la importancia de las diferentes voces.

### Bibliografía

Dalton M., Hoyle D., Watts M. (2006). *Relaciones Humanas*. (3ª Ed.) México: Thomson.

ISBN – 13: 978-607-481-459 – 0

IBSN – 10: 607- 481 – 459 – 7

Pauchard, H. (1993). *Interacción personal y relaciones humanas*. (1ª Ed.). Temuco. Universidad de la Frontera.

Sferra A., Wright M., Rice, L. (2007). *Personalidad y relaciones humanas*. (3ª Ed.) México: Mc Graw Hill. ISBN:968 – 451 – 030 - 6

Como mejorar nuestras relaciones personales



*La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACION SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.*

*El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.*

*Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.*