

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS

EL ENFOQUE SOCIAL DE LA EMPRESA

BIBLIOTECA CENTRAL-USAC
Tesis DEPOSITO LEGAL
PROHIBIDO EL PRESTAMO EXTERNO

Presentada a la Junta Directiva de la Facultad de Ciencias
Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala,

por

ENRIQUE GUZMAN ORTIZ

Al Conferírsele el Título de

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

En el grado Académico de

LICENCIADO



Guatemala, Julio de 1971

DL
03
T(264)

JUNTA DIRECTIVA DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS ECONOMICAS DE LA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Decano	Lic. Maximino Ruano Ayala
Secretario	Lic. Martha Estela Rivas Ibarra
Vocal 1o.	Lic. Carlos Guillermo Herrera
Vocal 2o.	Lic. Rubén Arroyo R.
Vocal 3o.	Dr. Hector Goicolea V.
Vocal 4o.	Br. Armando Boesch
Vocal 5o.	Br. Fernando Valey

TRIBUNAL QUE PRACTICO EL EXAMEN GENERAL PRIVADO

Lic. César Diaz Paiz

Lic. Edgar Saravia V.

Lic. Marco Antonio Ponce D.

Lic. Mario Alburez

Lic. Donaldo Estrada

LIC. ROBERTO LOPEZ PORRAS
ECONOMISTA

★
OFICINA PROFESIONAL

8a. Av. 17-34, Zona 1
Apartamento 222
Edificio "El Crellito"
Guatemala.
Tel. 80510

RESIDENCIA

21 Av. "B" 0-05, Zona 15.
Guatemala. C. A.

Guatemala, 20 de Julio de 1,971.



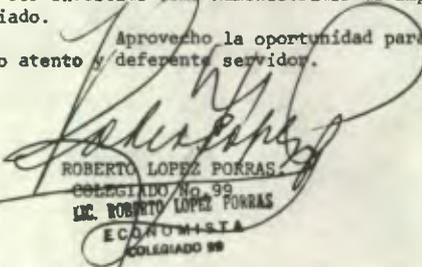
Señor Decano
Facultad de Ciencias Economicas
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
Lic. Maximino Ruano Ayala
P R E S E N T E.

Señor Decano:

Atentamente me dirijo a usted para comunicarle que de acuerdo con el nombramiento de esa Decanatura recaído en el suscrito para asesorar el trabajo de Tesis Profesional del Bachiller Enrique Guzman Ortiz, he procedido a discutir con el ponente y a revisar el trabajo presentado denominado "EL ENFOQUE SOCIAL DE LA EMPRESA" el cual ademas de llenar los requisitos reglamentarios, es un enfoque no ortodoxo del papel de la empresa y el empresario en una sociedad economica moderna.

Recomiendo atentamente al Señor Decano aceptar dicho trabajo de investigación y análisis para ser discutido en el acto de graduación profesional del Bachiller Enrique Guzman Ortiz, previo a ser investido como Administrador de Empresas en el grado de Licenciado.

Aprovecho la oportunidad para suscribirme del Señor Decano atento y deferente servidor.


ROBERTO LOPEZ PORRAS
COLEGIADO No. 99
LIC. ROBERTO LOPEZ PORRAS
ECONOMISTA
COLEGIADO 99

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA



FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
GUATEMALA, CENTRO AMERICA

Calle Mariscal Cruz, N° 1-66, zona 10

DECANATO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS: Guatemala,
veintisiete de Julio de mil novecientos setenta y uno.-----

Con base en el dictamen rendido por el Licenciado Roberto López
Porras, quien fuera designado Asesor, se acepta el trabajo de tesis denomi-
nado "EL ENFOQUE SOCIAL DE LA EMPRESA", que para su graduación
profesional presentó el señor ENRIQUE GUZMAN ORTIZ, autorizándose su
impresión.-----


Lic. MAXIMINO RUANO AYALA
Decano


Lic. M. ESTELA RIVAS
Secretaria

NdeM





A LA MEMORIA DE MI MADRE

CONTENIDO

	Pág.
I INTRODUCCION	1
II ESTRUCTURA DE LA EMPRESA	5
Generalidades	5
Clases de Organización	7
Organización Formal	7
Organización Informal	8
Los Organigramas	11
Principios de Organización	12
III OBJETIVOS DE LA EMPRESA	16
Objetivo Económico	16
Objetivo Social	17
IV EL ELEMENTO HUMANO	20
Aspectos Fundamentales	20
Desarrollo y Planeación de los Recursos Humanos.	23
Retribución al Esfuerzo Humano	26
Las Relaciones Humanas	31
V LOS CONSUMIDORES	38
Aspectos Fundamentales	38
Investigación Económico-Social	43
Planeación del Producto	49
Relaciones de Comunidad	53
VI LA DIRECCION Y EL PENSAMIENTO SOCIAL	57

	Pág.
Filosofía y Estrategia	57
Promoción Social	62
El Cumplimiento de Objetivos	64
VII CONCLUSIONES	69
VIII BIBLIOGRAFIA	72

I INTRODUCCION

Para propósitos del presente trabajo definiremos a la Empresa como una agrupación de personas, dedicadas a producir bienes y servicios con el objeto de satisfacer necesidades y obtener beneficios económicos que retribuyan al esfuerzo conjunto de energías humanas.

La Empresa como una comunidad de personas representa el esfuerzo del grupo, en la mejor combinación de los factores de producción, para beneficio de sus semejantes con el objeto de proporcionar mejores medios de vida y mejores oportunidades de prosperidad y satisfacción.

Siendo la Empresa una asociación de personas, las relaciones entre las mismas son la base fundamental en el desarrollo de cada una de sus actividades, por lo cual los empresarios o ejecutivos deben poseer suficiente empatía para poder conocer las necesidades, anhelos, inquietudes, usos, costumbres, etc. de las personas, con el objeto de coordinar en mejor forma el desarrollo de los trazados, y conseguir los mejores resultados.

Sin la cooperación del elemento humano, es imposible cumplir con los objetivos planeados y realizar los fines para los que toda empresa se constituye.

De ahí la importancia del aspecto social en las empresas, principalmente en países en desarrollo, en donde solo a base de un esfuerzo conjunto y coordinado, puede lograrse un mejor nivel económico de vida; y ésto sólo es posible, si la agrupación de personas que constituyen la fuente de producción, poseen una sensibilidad social tal, que

impriman interés y deseo de superación entre sus miembros.

La compenetración por parte de los dirigentes de la situación socioeconómica de sus colaboradores en el ámbito interno y externo de la Empresa, tiene un alto grado de importancia, puesto que toca a ellos motivar y lograr el ambiente necesario, para que los factores técnicos y materiales puedan rendir al máximo, en beneficio de toda la comunidad.

Es importante hacer notar que los dirigentes como en toda comunidad o asociación de personas, representan un importantísimo papel en el éxito o fracaso de su gestión, - puesto que toca a ellos orientar y motivar con su liderazgo al elemento humano, para que desarrolle con deseo y entusiasmo, las labores que se les han encomendado, de acuerdo con su capacidad y aptitud, con el objeto de lograr un mutuo bienestar dentro de la empresa y su hogar, y proporcionar satisfacción de necesidades y gustos a sus semejantes, mediante el uso y consumo de los bienes y servicios, logrados a base de estrecha cooperación social.-

La automatización y la especialización, han permitido reducir o suprimir las intervenciones humanas en una serie de operaciones en el proceso productivo, y han despojado al trabajo humano de toda participación espiritual, transformando al trabajador en un ser ganador de salarios, sin sensibilidad ni gusto por su trabajo.

Sin embargo en algunas ocasiones se ha tratado de establecer mejores relaciones con los trabajadores, garantizándoles una mayor participación en las decisiones de las políticas de la empresa, a fin de que se compenetren del papel social que desempeñan dentro del grupo a que

pertenecen, lamentablemente mientras las empresas más - crecen y mientras más modificaciones y automatizaciones se introducen en los procesos de producción, más grande - es el peligro de que las personas se encuentren con la idea de haber perdido su sentido de superación y progreso, puesto que su mentalidad también se ha transformado con la alta tecnología y especialización del trabajo, y la vida tiende a perder su más profundo significado, por la presión a que está sometida, con las normas materialistas - que la privan de todo valor espiritual.

Es indudable que en esta era de la conquista del espacio, el hombre ha superado muchos obstáculos de orden físico, técnico y económico, para lograr una mejor productividad en todos los aspectos de la vida, así vemos como a medida que adquiere mayores conocimientos, logra un mayor adelanto tecnológico para simplificar el logro de su subsistencia, mediante nuevas técnicas de producción, comercialización, investigación, etc., pero en cualquier campo que investiguemos, concluiremos en que todo, absolutamente todo, converge en la búsqueda de mejores condiciones de vida para la comunidad, y de mayores oportunidades de bienestar económico y social, de ahí que consideremos que el objetivo principal de toda empresa, debe ser el bienestar de la colectividad.

Se argumenta a menudo que todas las empresas privadas persiguen el único objetivo de hacer ganancias, no obstante que este propósito a veces se desvanezca con declaraciones acerca de, "servicio a la comunidad" y "oportunidad para los empleados". Pero ciertamente la búsqueda de ganancias en la empresa, debe servir en beneficio de la comunidad, mediante la producción de bienes y servicios útiles y deseables a precios competitivos, y una empresa que obtenga ganancias y sea convenientemen

te administrada, podrá dar a sus empleados, buenos salarios, seguridad de empleo y mejor posición social.

Es indudable que para lograr tales objetivos, la Empresa debe desarrollarse libremente, es decir, en un sistema de libre empresa, en donde los empresarios sean libres de organizar el esfuerzo cooperativo, para producir bienes y servicios cuyo consumo lógicamente, contribuye a las metas de un mejor bienestar nacional.

Sin embargo, aún y cuando en alguna forma la libre empresa se encuentre limitada, deben continuar complementándose los objetivos sociales. Las empresas que ignoren este objetivo corren el riesgo de perder todos sus recursos. Desde el punto de vista social ésto es lo que ocurriría.

II ESTRUCTURA DE LA EMPRESA

Generalidades

Nuestro propósito en este capítulo es darle a la organización de la empresa un enfoque eminentemente social, considerando a la organización, como las relaciones humanas en la actividad del grupo, equivalente a la estructura social. Así la organización comprende todas las relaciones formales e informales dentro y fuera de la empresa, que se relacionan con el comportamiento de los trabajadores.

La organización debe comprender por lo tanto la estructura actividad-autoridad de la empresa. Esto es, la agrupación de actividades para alcanzar los objetivos, y la asignación de cada grupo de actividades a una persona con la autoridad necesaria para administrarlas.

De acuerdo con esto, la organización significa el establecimiento de líneas de autoridad tanto vertical como horizontalmente, coordinadas de tal forma, que constituyan una estructura social y funcional, con el objeto de que las personas puedan desarrollar sus labores en el medio ambiente, que la estructura de la empresa les proporciona.

La organización debe estar definida en tal forma, que permita que cada elemento humano sepa con claridad sus funciones, para eliminar los obstáculos causados por la incertidumbre en la asignación de tareas.

Según Wigth Bakke (1) "una organización social es un sistema continuo de actividades humanas diferenciadas y coordinadas que utilizan, transforman y unifican un conjunto específico de recursos humanos, materiales, de formación de ideas, naturales y de capital, en la resolución total de un problema especial, comprometido en la satisfacción de necesidades humanas particulares, en interacción con otros sistemas de actividades humanas y recursos de su medio ambiente".

Según esto la estructura social de la empresa, deberá ser un conjunto de actividades, que en forma continuada, puedan ser asignadas al elemento humano, con el objeto de que cada persona se encuentre perfecta y adecuadamente ocupada, y sepa donde termina su responsabilidad, y qué se persigue con el producto de su esfuerzo, lo cual le indica el grado de contribución personal que debe dar al grupo de personas con las que labora, para la obtención de los objetivos comunes, tales como: devengar un salario apropiado, satisfacción de las necesidades de la empresa, y satisfacción espiritual de haber contribuido en debida forma, con los objetivos del grupo. Puesto que todo ser humano persigue bienestar físico, económico y espiritual, si en una estructura social se le proporciona el campo propicio para el logro de tales satisfacciones, indudablemente tanto la empresa como el grupo de personas que la integran, pueden beneficiarse en alto grado con los resultados económicos y sociales que se obtengan.

Es absolutamente indispensable por lo tanto, que la

(1) Curso de Administración Moderna Koontz y O'Donnell .
McGraw-Hill Book Co.

organización sea bien definida y clarificada a efecto de evitar confusiones, pérdidas de recursos y frustraciones en los trabajadores, por la falta de una adecuada asignación específica de actividades. La organización no funciona en debida forma sin un buen sistema de comunicación interno y externo, y sin una debida coordinación de actividades.-

Clases de organización

De acuerdo con los estudiosos de la administración - existen dos clases de organización: Formal e Informal.

Organización Formal:

Existe organización formal cuando las actividades de dos o más personas son conscientemente coordinadas hacia un determinado objetivo.

Chester I Barnard (2) sostiene que la organización formal tiene lugar cuando:

- 1.- Las personas son capaces de comunicarse entre sí;
- 2.- Las personas están dispuestas a actuar; y
- 3.- Las personas participan de un propósito.

De acuerdo con este concepto, la organización formal va mucho más allá de la rigidez que en la mayoría de empresas tiene la organización, puesto que basta el hecho de que las personas tengan el deseo y la capacidad para comunicarse, para que haya organización formal, pero se

(2) Curso de Administración Moderna, Koontz y O'Donnell, McGraw Hill Book Co.

deja al margen la autoridad de actividad, es decir, se desarrollan de mutuo acuerdo sin una línea de autoridad y coordinación, y la organización formal no puede alcanzar todo el radio de acción de las relaciones humanas, de ahí que la teoría de Barnard, nos indique que las restricciones de una organización formal, perjudican en alto grado al desarrollo agradable de las labores de los empleados, - pues debe sacarse provecho del libre juego de los gustos y capacidades individuales, mediante una comunicación y ejecución de actividades más informal, con mayor libertad, pero desde luego no deben descuidarse los controles que deben ejercerse para conseguir que el grupo siga y logre los objetivos trazados. La estructura de la empresa, debe proporcionar un medio ambiente constructivo para la ejecución individual, pero debe formalizarse mediante la conveniente agrupación de actividades y asignación de autoridad.

Organización Informal:

Existe organización informal cuando se plantea una actividad personal conjunta sin un propósito de grupo.

En la organización informal cualesquiera grupos de personas, constituyen organización; es decir, la empresa se encuentra organizada informalmente, con los grupos formados por empleados, para equipos deportivos, asociaciones de ahorro, grupos de amigos, etc., los que indudablemente no forman parte oficial o formal del organigrama o pirámide de la estructura de la empresa, pero no por eso dejan de constituir una importante parte de la organización total.

La Dirección en muchos casos puede valerse de los grupos que constituyen una estructura informal, para diri-

gir convenientemente la empresa, puesto que a través de tales grupos puede conocer muchos aspectos que mediante la comunicación de una rígida organización no podrían conocerse, y que pueden influir en alto grado en la política a seguir respecto a las relaciones con sus colaboradores. Es por eso que la organización informal o bien una estructura flexible pero debidamente normada, es un gran aliado de la Dirección para poder administrar en buena forma las labores inherentes al personal, con el objeto de lograr los objetivos planeados en la mejor forma y en beneficio de todo el conglomerado social.

Este tipo de organización alienta la comunicación entre las personas, por cuanto tal comunicación se practica en una forma más amena y amigable dentro del grupo, y se establecen normas de conducta, que hacen a los individuos más capaces para comportarse dentro de su grupo, educándolos en la manera de expresarse, vestirse, etc., lo cual promueve una operación de grupo uniforme.

El establecimiento de objetivos y la planificación ordenada son necesarios para una buena organización. Una gran parte de la planificación se centra en las personas a pesar de la orientación que debe tenerse en la determinación de objetivos y metas, pues si el personal no se adapta a la organización ideal, indudablemente que tal estructura no puede funcionar convenientemente en el logro de las metas planeadas, y la organización debe adaptarse a las capacidades, actitudes y limitaciones de las personas.

No es que tratemos de sustentar la tesis de que la estructura de la empresa debe planearse en torno a las personas que la integran, pues es bien sabido que la planifi

cación debe hacerse buscando un ideal que refleje las metas trazadas, determinando líneas principales de organización, y delineando las relaciones básicas de autoridad, pero si deseamos sustentar que el elemento humano, es factor importantísimo en la correcta adecuación de las funciones que deben desarrollarse en una estructura ideal, perfeccionándola mediante una ordenada coordinación del esfuerzo humano.

La planificación de la estructura organizativa debe llevar consigo las necesidades de personal, para tal o cual actividad, ayudando a determinar las necesidades futuras de personal. Si no se toma en cuenta el factor humano, no se sabe en determinado momento qué tipo de personal es necesario, y qué tipo de experiencia debe poseer para desarrollar en debida forma sus atribuciones, aún y cuando el tipo de organización sea perfecto en cuanto a los objetivos económicos de la empresa en ciertos aspectos.

Por otro lado si una estructura organizativa se lleva a la práctica sin tomar en cuenta el factor social, indudablemente no funcionará como es debido, y lógicamente se impondrán cambios inmediatos, pero precisamente ésto es uno de los peligros que más deben tomarse en cuenta al planificar, pues los cambios bruscos, excesivos y constantes, perjudican en alto grado la principal motivación de la conducta humana que constituye, su seguridad y posición social, perjudicando también la moral del personal, con el consiguiente riesgo de perder elemento clave para la empresa, así como la eficiencia del resto. Los cambios estructurales muchas veces desvirtúan, confunden e infunden pánico en el elemento humano y proporcionan clima de inseguridad e insatisfacción espiritual.

Los Organigramas

Para que una estructura organizativa funcione convenientemente, es necesario que las personas la entiendan. - Tal entendimiento puede lograrse mediante el uso de organigramas en los que se indiquen las relaciones de autoridad e información, y la descripción precisa del trabajo.

Los organigramas son de gran ayuda a este respecto, puesto que clarifican a los ejecutivos y al personal nuevo, acerca de cómo están relacionados dentro de la estructura total, y sirven también para la adopción de decisiones y en la explicación de cómo se encuentra organizada la empresa. Se ha comprobado que las empresas que tienen una pirámide de organización clara y comprensible, tienen también una adecuada estructura organizativa.

Indudablemente en un organigrama no puede entenderse profundamente la organización de la empresa, - pues son limitativos y omiten las relaciones informales tan importantes dentro de la empresa, también omiten la clase y tipo de autoridad, y sería imposible trazar tantas líneas y gráficas para clarificar completamente la estructura, que perdería su utilidad por la confusión y dificultad de su entendimiento, por lo cual un organigrama, es sólo una buena herramienta de información - panorámica, del lugar y relaciones de las personas - dentro de la organización.

Para que la organización funcione, debe darse a entender a sus miembros, mediante una adecuada enseñanza. También debemos recordar que la organización formal no cubre todas las relaciones de una estructura completa, pues la misma está complementada por la organización in-

formal que como hemos dicho, juega un importantísimo papel en el correcto funcionamiento de la estructura organizativa, por lo cual las personas deben aprender el funcionamiento general de ambas clases de organización. Para complementar la información de los organigramas, deben elaborarse manuales o cartas de organización escritas, en las que se indique con toda claridad, la filosofía de la estructura, los programas y un esquema de la descripción de los cargos establecidos, es decir deben elaborarse documentos que indiquen a los individuos, el significado de la organización, su lugar en ella, las relaciones que comprende, lo que la empresa espera de ellos, así como el fin social que se persigue.

Es imposible conseguir colaboración de grupo, si las personas desconocen totalmente en qué lugar están situadas dentro de la organización, así como a quién deben reportar, qué deben hacer, cuándo y cómo, y qué es lo que la empresa espera de ellos.

Principios de Organización

Existen varios principios enunciados por destacados estudiosos de la administración que deben ser observados rigurosamente en la planificación de la organización de la empresa, con el objeto de darle una perfecta funcionalidad para el logro de los objetivos.

No obstante aquí nos limitaremos únicamente a los principios fundamentales para que sea ejercida la autoridad convenientemente, y conseguir un ambiente favorable de cooperación, por parte de las personas que integran la estructura social de la empresa. Puesto que la autoridad es el medio por el cual las actividades de grupo pueden ser colocadas bajo la supervisión de un

ejecutivo, constituyendo a la vez el elemento de unión de la organización, para proporcionar la línea principal de comunicación en una empresa, nos referiremos a continuación a los principios relacionados con tal autoridad.

Principio de la Jerarquía:

En toda empresa la autoridad final debe estar en algún sitio, y debe existir una línea clara desde ese punto a todos los cargos subordinados de la organización.

Esto quiere decir que la máxima autoridad, debe estar en una sola persona u organismo, debiendo estar bien definida, para que las personas subordinadas puedan comprender y respetar la línea de autoridad.

Principio de Delegación:

La autoridad debe delegarse en el grado y forma necesaria para la obtención de los mejores resultados.

Este principio define claramente que la autoridad no debe delegarse en forma desmedida y arbitraria, puesto que se caería en un caos de anarquía dentro de la empresa; por ejemplo si a un capataz se le dan plenos poderes para hacer o tomar cualquier clase de decisiones, dejando al margen a sus superiores.

Principio de la Responsabilidad:

La responsabilidad del subordinado hacia su superior por la autoridad recibida mediante la delegación, es absoluta, y ningún superior puede eludir la responsabilidad por las actividades de su subordinado.

Puede notarse claramente que la autoridad siempre debe ir acompañada de la responsabilidad, pues si una persona actúa con cierto grado de autoridad, lógicamente debe ser responsable de su actuación.

Asimismo si alguien delega autoridad es responsable de los actos de las personas en quien ha delegado tal autoridad, de ninguna manera podría eludir esa responsabilidad.

Principio de Paridad de Autoridad y Responsabilidad:

La Responsabilidad exigida por las acciones efectuadas de acuerdo con la autoridad delegada, no puede ser mayor ni menor, que la que implica la autoridad delegada.

Indudablemente, para que los resultados de una estructura organizativa sean favorables, a nadie debe exigírsele mayor responsabilidad, que la que implique el desarrollo de su grado de autoridad.

Principio de Unidad de Mando:

Puesto que la responsabilidad es un aspecto personal, y la relación entre el superior y el subordinado es eminentemente personal, y puesto que las instrucciones dadas por dos o más superiores pueden estar en conflicto, cada subordinado debe tener sólo un superior.

Este es indudablemente un principio básico para lograr una buena armonía y rendimiento en el trabajo, puesto que tiende a hacer que las personas no se sientan confundidas e indecisas en sus relaciones y tareas. Además la unidad de mando es básica para una buena estructura organizativa, por cuanto la función social dentro de la empresa, propicia un bienestar y correcto entendimiento de las instrucciones

dadas a los subordinados, quienes están seguros de lo que han de hacer y cómo deben hacerlo.

Principio del Nivel de Autoridad:

En algún nivel de una organización existe autoridad - para adoptar cualquier decisión dentro de la competencia - de la empresa, y sólo las decisiones que no pueden ser adoptadas en un determinado nivel, deben ser remitidas hacia arriba.

Como hemos visto anteriormente, la autoridad debe delegarse en el grado y forma precisa para que la organización funcione convenientemente, y en este principio se expresa; que los problemas y decisiones, sean afrontados y solucionados por la persona que se encuentra en el nivel de autoridad más próximo al que se presentan: es decir, no debe eludirse la responsabilidad de afrontar las situaciones, si se posee suficiente autoridad para resolverlas, tratando de remitirlas a los niveles superiores, puesto que en tal forma, y si así se diera el caso en todos los niveles, únicamente la autoridad superior tendría que resolver todas las situaciones, y la correcta organización por niveles se desvirtuaría, causando descontento y preocupación en los subordinados.



III OBJETIVOS DE LA EMPRESA

Toda sociedad de personas organizada tiene objetivos específicos. Las asociaciones religiosas, políticas, lucrativas, gremiales y el Estado mismo, tienen propósitos, misiones, metas, en una palabra persiguen objetivos determinados.

La empresa lucrativa tiene dos objetivos fundamentales que son: A) Hacer ganancias, y B) Producir bienes y servicios cuyo consumo en último término, contribuya al bienestar general de las personas.

Objetivo Económico

Toda empresa cualquiera sea su naturaleza persigue - un objetivo de eficiencia, o sea obtener el máximo beneficio con el mínimo costo. De ahí que desde la planificación inicial, se determinen los lineamientos necesarios - para que en toda la estructura de la organización, se aprovechen al máximo los recursos de producción, con el objeto de que con el mínimo esfuerzo y gasto, pueda lograrse el máximo rendimiento.

El objetivo de hacer ganancias va íntimamente ligado al bienestar de la colectividad, puesto que una empresa - que puede obtener beneficios económicos satisfactorios, - está obligada a dar seguridad a su personal, buenos salarios, posición social, y mejores prestaciones sociales. - Por otra parte, una empresa que obtiene ganancias está en mejor posición para proporcionar a los consumidores mejores productos y servicios, a precios competitivos y que satisfagan ampliamente las necesidades del conglomerado,

en cuanto a salud, comodidad y placer.

Las empresas privadas son entidades económicas y como tales tienen una responsabilidad de producir bienes y servicios que las personas desean adquirir al costo más bajo posible. Si hicieran las cosas de otra manera, no cumplirían su función económica en un campo social dominado por una gran libertad para escoger. Por consiguiente la empresa, contribuirá mejor a los propósitos sociales, si proporciona bienes y servicios con una calidad aceptable y a los costos más bajos posibles, dentro de un período razonable de tiempo. La competencia juega un papel muy importante en este aspecto, puesto que conduce indefectiblemente a tales objetivos sociales.

Si hay una efectiva competencia entre las empresas, y si los compradores son libres de escoger entre los oferentes, las ganancias que se obtengan indudablemente medirán el éxito de la libre empresa.

Hacer ganancias, en un régimen de libre competencia, es la mejor prueba que las empresas satisfacen en realidad las necesidades de los clientes, a costos razonables y bajo condiciones competitivas. Mediante las ganancias, una empresa puede también continuar su producción, mejorar sus productos y satisfacer al máximo las necesidades de la población.

Objetivo Social

Siendo la empresa un conglomerado social, su objetivo es la búsqueda de un equilibrio entre la satisfacción de las necesidades de la población, y las de las personas que laboran en ella.

Es indudable también, que la empresa para que desempeñe a cabalidad su cometido debe satisfacer en buena forma la demanda de bienes y servicios que el conglomerado necesita; oportunamente, a precios razonables, en calidad satisfactoria y en cantidad suficiente. Así podemos afirmar que el objetivo bajo el aspecto social de la empresa es servir a la comunidad, elevando su nivel cultural, social, físico y económico.

Cuando un conjunto de personas planean llevar a cabo una determinada labor, existe el deseo de alcanzar con el mínimo esfuerzo, el máximo de satisfacción espiritual y económico.

La satisfacción espiritual, se consigue mediante la convicción de que el producto del esfuerzo, ha beneficiado al conglomerado social que la integra, y la satisfacción en el orden económico se obtiene, mediante el bienestar de los trabajadores y su familia, y el producto del esfuerzo conjunto que se traduce en ganancias.

El lugar que la empresa ocupa en el conglomerado social es de suma importancia, por cuanto agrupa a un conjunto de personas para llevar a cabo un fin determinado, en beneficio de el resto de personas que se dedican al consumo de los bienes producidos.

El papel que desempeña la empresa en el desarrollo económico, cultural y social, es de tal magnitud, que precisamente su objetivo fundamental es el de propiciar mediante técnicas y métodos modernos, un mejor bienestar humano a través de la producción de bienes y servicios de calidad y bajo costo, empleando sistemas tendientes a perfeccionar la calidad, la distribución y el mejor uso de los productos por parte del consumidor.

Actualmente los empresarios ya se preocupan por aprovechar en mejor forma los recursos de producción disponibles, establecer controles de calidad, innovar tecnológicamente la elaboración de productos, cambiar los hábitos anacrónicos de los consumidores, y a mejorar las políticas de personal.

Sin embargo, en la mayoría de los casos, siempre se piensa en el factor ganancias sin tomar en cuenta que todas las mejoras o cambios tecnológicos en último término, contribuyen al bienestar de la colectividad, puesto que como hemos asentado, si se entrega al conglomerado un mejor producto o bien, necesariamente mejora su posición social y espiritual.

Es tan importante el objetivo social de la empresa, - que el Estado mismo se ocupa de velar porque tal objetivo no se desvirtúe. Así mediante normas, y regulaciones legales, protege a las cuatro partes de la industria: trabajadores, capitalistas, consumidores y a la comunidad, que conforman juntas su correcto desarrollo y hacen posible el cumplimiento de su objetivo. Por otra parte también se ocupa de que los recursos de producción no se exploten desmedidamente sin un fin de beneficio colectivo, o sea que la actuación del Estado en este aspecto es absolutamente necesaria, no sólo en la vigilancia del cumplimiento de los objetivos, sino también en propugnar por la creación de nuevas empresas que son fuentes de ocupación y de producción.

En el libre juego democrático, es obligación del Estado participar decididamente mediante incentivos y beneficios de orden fiscal y social, en la creación de tales fuentes de trabajo.

IV EL ELEMENTO HUMANO

Aspectos Fundamentales

En el aspecto económico, Empresa es el conjunto de factores físicos y humanos, armónicamente combinados con el objeto de lograr el mayor rendimiento económico. La mejor combinación de los factores de producción de la Empresa, constituidos por la mano de obra, materias primas y bienes de capital, origina mayor productividad y eficiencia en procura del éxito económico, y cada uno separadamente no tiene ninguna utilidad.

La mano de obra, o sea el elemento humano dentro de la empresa, es por lo tanto, uno de los factores de producción sin el cual cualquier combinación de los demás, no puede producir o más bien no puede concretar ningún beneficio ni económico ni social, de ahí la importancia del elemento humano, para poder cristalizar los objetivos de la empresa, puesto que una eficiente y racional utilización de los factores de producción, es el punto básico para el desarrollo empresarial.

Es aquí donde el elemento humano toma la máxima relevancia, pues el desarrollo económico de cualquier país depende definitivamente, de la capacidad de sus personas, es decir de sus recursos humanos, que son los forjadores de ese desarrollo.

A este respecto se han proclamado documentos valiosos y concretos, uno de ellos el más significativo por su contenido eminentemente social y humano es el proclamado por su Santidad Juan XXIII quien preocupado por todo lo humano, y considerando que al problema social debería dársele una singular dedicación emitió su encíclica Mater

et Magistra sobre la que Alfredo Puigvert en su "Manual de Relaciones Humanas", se expresa en los siguientes términos: "No representa esta encíclica sólo un documento más en favor del obrero, sino que es el grito del humano que clama por el humano. Del padre que pide por sus hijos predilectos. Es tan humano el contenido de esta encíclica y se siente tan lleno de amor a quien la redactó, que nos parece que cuanto hiciéramos para comentarlo sería un error, pues desvirtuaría su propia esencia, la que quiso y pudo darle el Papa Juan XXIII y con la que, a no dudarlo, reaccionaría el mundo, siguiendo la bandera desplegada que constituye esta encíclica Madre y Maestra".

Como veremos más adelante, es tan profundo el contenido social de esta encíclica que prácticamente en la misma se encierra todo, sin embargo, el Papa Paulo VI abordando el tema del desarrollo, en su encíclica *Populorum Progressio* continúa la línea de sus grandes predecesores manifestando: "El desarrollo no se reduce al simple crecimiento económico. Para ser auténtico debe ser integral; es decir, promover a todos los hombres y a todo hombre. Con gran exactitud ha subrayado un eminente experto: "Nosotros no aceptamos la separación de la economía de lo humano, el desarrollo de las civilizaciones en que está inscrito. Lo que cuenta para nosotros es el hombre, cada hombre, cada agrupación del hombre, hasta la Humanidad entera".

Sin embargo, hasta nuestros días, el sector empresarial ha tratado de negar el derecho a una vida mejor a los trabajadores que con su esfuerzo personal, dan vida y prosperidad económica a las fuentes de producción.

"Los obreros actuales se mueven entre la necesidad - de ganar salarios para sobrevivir y la necesidad de organizarse y luchar por mejores condiciones. Quienes opten por la primera alternativa lo hacen al precio del sometimiento y el silencio. Quienes opten por la segunda se colocan de hecho en el terreno de las represalias, que van desde la pérdida del trabajo hasta la pérdida de la vida". (3)

Tal circunstancia, debe ser comprendida y desterrada del pensamiento empresarial, compenetrándose profundamente de que la vida sustancial del desarrollo económico de los pueblos, lo constituyen sus mismos habitantes quienes aportan su esfuerzo físico y mental, para lograr la producción anhelada, y que por lo tanto no debe dejarse que tal factor humano, no satisfaga sus necesidades vitales, - ni que sea explotado despiadadamente como se viene sucediendo a menudo, principalmente en las empresas agropecuarias de nuestra patria.

En el desarrollo de su tesis "El Auditor ante la Reforma de la Empresa" el Lic. José Miguel Gaitán Alvarez (4)- atinadamente asienta: "Es indudable que ante este panorama quienes exigen con mayor urgencia un cambio en las estructuras económicas sociales que puedan ser objeto - de una aplicación acelerada, no desestiman sino más bien condicionan, la necesidad de una Reforma en la estructura de la empresa, que es donde se hacen coincidir los esfuer

-
- (3) Carlos Guzmán Bockler Jean - Loup Herbert Guatemala; una interpretación histórico-social.
- (4) El Auditor ante la Reforma de la Empresa, José Miguel Gaitán, Guatemala.

zos humanos para la producción y cuya meta no puede apartarse de su fin primordial, o sea la satisfacción de las necesidades del hombre. Para ello es indispensable reconocer que el factor trabajo que participa en la producción, es aportado por seres humanos quienes requieren como requisito fundamental el reconocimiento a su propia naturaleza, el respeto a su dignidad y su derecho a la vida, a una vida más humana".

Desarrollo y Planeación de los Recursos Humanos

Los factores materiales se estudian y planean con acuciosidad, pero el factor humano que es el que hace fructificar y coordinar la combinación de los factores materiales, no puede nunca dejarse al azar y a la improvisación, ya que necesita de un largo y acertado proceso de formación y continuo perfeccionamiento, puesto que el desarrollo industrial requiere de recursos humanos más especializados, y más numerosos en todos los niveles.

Es por ello que una de las principales fases en la planeación de la empresa, debe ser el elemento humano que la integra, puesto que es el factor dinámico que hace funcionar a la organización, y son precisamente las empresas quienes deben desarrollar al elemento humano para lograr una mejor eficiencia y productividad que beneficie al país.

"Nuestros conceptos sobre la planeación de los recursos humanos y los esfuerzos del sistema educativo nacional quedarían trancos en su afán de responder a las necesidades siempre cambiantes y mayores del desarrollo industrial, si nuestras mismas instituciones y empresas no se esmeran en convertirse en campo adecuado pa

ra el desarrollo permanente de los recursos humanos que la integran. Un ritmo pujante de industrialización exige una administración dinámica de recursos humanos.

Si nuestras instituciones y empresas quieren cumplir sus responsabilidades frente al país y frente a sus integrantes, no pueden cejar en la creación, adaptación y perfeccionamiento de sistemas que en teoría y en la realidad cotidiana corresponden a la dignidad de la persona humana, a las complejas motivaciones del hombre, a los matices regionales y culturales.

El hombre busca en el trabajo muchos más satisfactores que el salario: busca satisfacer las necesidades sociales, las de identificación, de integración y las de crecimiento y desarrollo personal. No basta que el hombre se sienta a gusto en su trabajo". (5)

El creciente desarrollo industrial, como consecuencia de la implantación del Mercado Común Centroamericano, la competencia cada vez mayor en todas las áreas de la actividad empresarial, las exigencias de los gustos y usos de los consumidores, así como el crecimiento y ampliación de mercados, han hecho que los empresarios centroamericanos se enfrenten cada día a problemas para los cuales no estaban preparados, debido a la indiferencia con que han visto el importante factor del elemento humano, planificando y desarrollando sus actividades en forma empírica.-

(5) Industrialización y recursos humanos. José Mendoza Fernández, artículo publicado en la revista USEM # 4 Octubre-Noviembre y Diciembre 1970.

Sin embargo, debido a la evolución sufrida, han empezado a preocuparse por la falta de personal técnico y especializado, así como de profesionales que puedan ayudar a resolver en una forma más científica los problemas derivados de tal evolución económica. Lamentablemente esta imprevisión, ha causado desajustes en la productividad en perjuicio de todo el conglomerado social, y viene a ratificar la tesis de que la misma empresa es la obligada a desarrollar al personal, con el objeto de contar con elemento humano capaz, eficiente y científico, evitando esos desajustes.

Algunos empresarios manifiestan que no pueden dedicarse al desarrollo de su personal, puesto que su principal misión es la ampliación de mercados, y la obtención de mayores ganancias que indudablemente repercuten en su personal. Pero no se han compenetrado de que hoy en día, su negocio no debe circunscribirse a vender y producir, puesto que la competencia obliga a participar en los mercados con ventaja, y el precio de los productos no sólo está integrado por el costo de materias primas, más la depreciación de la maquinaria y los gastos de operación, sino que está dado por la rapidez, normalización y calidad de la producción, y ésto no se logra sólo con los factores materiales, sino que guarda una estrecha relación con el elemento humano que hace posible el manejo útil de los elementos materiales.

Pretender tratar a las personas como máquinas, es algo que durante años ha sido inconveniente aparte de ser repugnante, A las personas hay que tratarlas por su propia naturaleza, desarrollando sus aptitudes para la consecución del fin común; satisfacción plena y superación social.

"El individuo se encuentra en la empresa como hombre de acción: pone en ella su capacidad de trabajo, su actividad de "homo faber". No está como consumidor trabajando en la empresa sino como trabajador, como creador de riqueza. En esta perspectiva, la verdadera responsabilidad humana de la empresa, es la de promover al hombre como creador, como agente de progreso, de hacer del hombre no un objeto o medio de manipulación, sino el autor mismo del progreso; de liberar sus energías creativas, de desarrollar su sentido de iniciativa y de responsabilidad, en una palabra, de volverle más hombre por ser más creador" (6).

Retribución al Esfuerzo Humano

A raíz de la revolución de 1944 apareció en nuestro país, la legislación laboral, que fue formado conciencia dentro de los trabajadores, hasta llegar a sentirse la ingente necesidad de un cambio más radical en las estructuras sociales, anhelos que infortunadamente fueron apagados a los escasos diez años.

No obstante, algo fue conseguido y es así como actualmente los trabajadores pueden disfrutar de beneficios parciales, por medio del Código de Trabajo y La Seguridad Social.

Pero si pensamos de una manera humana, podemos darnos cuenta que la retribución al esfuerzo humano, no es sólo un justo trato y el pago de un buen salario. Debemos

(6) UNIA PAC, La Participación: aux décisions Dans -
l'entreprise. Revista USEM Octubre/Diciembre/70, #4.

compenetrarnos que sólo con la cooperación de los individuos es posible dar vida a los recursos materiales, y que sólo con su esfuerzo, es posible la obtención de beneficios. Entonces, por qué debe traducirse la retribución y gratitud a ese esfuerzo en una simple paga? Por qué no satisfacer completamente el bienestar social de los trabajadores, tomando en cuenta sus aspiraciones culturales, - posición social, situación familiar, salud, vejez, etc.?

Reforzando lo anterior entresacamos un párrafo que Su Santidad Juan XXIII anota en su encíclica Mater et Magistra: "Por eso creemos que es deber nuestro, afirmar una vez más que la retribución del trabajo, como no se puede abandonar enteramente a la ley del mercado, así tampoco se puede fijar arbitrariamente, sino que ha de determinarse conforme a justicia y equidad. Esto exige que a los trabajadores les coresponde una retribución tal, que les permita un nivel de vida verdaderamente humano y hacer frente con dignidad a sus responsabilidades familiares; pero exige además que al determinar la retribución se mire a su efectiva aportación en la producción y las condiciones económicas de la empresa; a las exigencias del bien común de las respectivas comunidades políticas, particularmente por lo que toca a las repercusiones sobre el empleo total de las fuerzas trabajadoras de toda la nación, así como también a las exigencias del bien común universal, o sea, de las comunidades interna-cionales de diversa naturaleza y amplitud".

Es fundamental por lo tanto, que en las empresas se establezcan retribuciones mínimas al esfuerzo personal, y algunas de ellas estimamos podrían ser las siguientes:

SALARIO: Todo trabajador tiene derecho a que se le pague un salario justo y estrechamente ligado a su esfuerzo, que le permita cubrir las necesidades normales de su hogar en _

el orden material, moral y cultural, atendiendo a las modalidades de cada labor, a las particulares condiciones de cada región y de cada labor, al costo de la vida, y a los sistemas de remuneración de las empresas. La determinación del salario debe hacerse tomando en cuenta las condiciones de la empresa de acuerdo con el bienestar colectivo, y su variabilidad de acuerdo con el grado de especialización de cada individuo.

El salario no debe servir únicamente para la subsistencia familiar, sino que debe dar también oportunidad de alcanzar la prosperidad, y las satisfacciones humanas de otra naturaleza.

En 1931 Pío XI proclamó su encíclica *Quadragesimo Anno*, en la cual preconiza cuatro puntos que son bases fundamentales para la determinación del salario:

- "1.- Que permita alimentar al trabajador y a toda su familia.
- 2.- Que no arruine a la empresa, o sea que su monto no perjudique a la Empresa.
- 3.- Que permita además de satisfacer las necesidades vitales, iniciar el ahorro.
- 4.- Que el salario sea justo y que se ofrezca la oportunidad de trabajar a todo el que lo necesite."

El salario justo y adecuado, es la piedra angular sobre la que descansa la convivencia pacífica de los pueblos, - puesto que en un país donde los trabajadores reciben una justa retribución a su esfuerzo, se experimenta bienestar - espiritual dentro de la familia, y dentro del grupo al que pertenecen.

SUBSIDIO FAMILIAR: El complemento al salario por el concepto de cargas familiares, es el que ofrece mayor contenido social, pues tiende a remediar la desigualdad de los ingresos en atención al número de personas que el trabajador tiene a su cargo.

Esta clase de retribución debe ser propiciada por el Estado a través de adecuados mecanismos, que permitan solucionar las necesidades de los trabajadores, cuando éstas se excedan de lo normal, en atención a una familia muy numerosa. El contenido social de este subsidio, es de mucha trascendencia por cuanto permite una protección conveniente al trabajador, en la educación de sus hijos y en la obtención de mayores facilidades para su desarrollo físico y moral.

PREVISION Y SEGURIDAD SOCIAL: Es de justicia social tratar de eliminar la intranquilidad y desasosiego en el trabajador, provenientes de la presión a que se encuentran sometido por causas que están fuera de su alcance, tales como: desempleo, huelgas, invalidez, accidentes, enfermedades, muerte y vejez, circunstancias que le preocupan por las cargas familiares, obligado a sostener.

Aún y cuando la Constitución actual, el Código de Trabajo y la Ley de Seguridad Social contemplan parcialmente estas penosas situaciones, debe compenetrarse la empresa de la ingente necesidad de una cobertura total para el trabajador y su familia.

Si el trabajador forma parte del conglomerado social de la empresa, tiene derecho a que en circunstancias fatales, se le asista convenientemente a fin de que no repercuta su tragedia en sus hijos y demás personas que dependen de su trabajo. La Empresa dentro de su estructura económica,-

debe considerar en primer término, los costos de las previsiones y seguridad social, que corresponde dar a sus trabajadores, y tal previsión debe estar por encima de cualquier capitalización de beneficios, para autofinanciamiento.

Por otra parte es deber del Estado como tutelar del bienestar de la comunidad, hacer obligatoria la implantación - de programas de previsión y seguridad social que amparen al trabajador y a su familia, particularmente en el desem-pleo, enfermedad, incapacidad, y vejez, puesto que sólo con la seguridad de que su familia será protegida, el trabajador puede desempeñarse convenientemente en su trabajo, en beneficio de la empresa y de todo el país.

PARTICIPACION DE BENEFICIOS: Beneficio, para los propósitos de esta sección, es la diferencia entre el ingreso obtenido por la realización de los bienes y servicios y los - costos ocasionados por la elaboración y realización de tales bienes o servicios. La participación de los trabaja-dores en los beneficios obtenidos, es un derecho, puesto que tales beneficios, se obtienen por la conjugación del capi- tal y el trabajo, y quienes participan de la idea que las utilidades únicamente deben ser abonadas al factor capital- cometen una injusticia social.

Su Santidad Juan XXIII se refiere muy concretamente a este aspecto al decir en su encíclica Mater et Magistra: - "Es obvio que las indicadas exigencias del bien común, - tanto en el plano nacional como en el mundial, también - han de tenerse en cuenta cuando se trata de determinar las partes de las utilidades que corresponde asignar, en forma de ganancias, a los responsables, de la dirección de las empresas; y en forma de intereses o dividendos a los que aportan capitales". En otra parte de su documento continúa diciendo el Papa: "Acerca de ésto hay que recordar el prin-

cipio propuesto en la encíclica Quadragesimo Anno por nuestro predecesor Pío XI: "Es completamente falso atribuir sólo al capital o sólo al trabajador lo que ha resultado de la eficaz cooperación de ambos, y es totalmente injusto que el uno o el otro, desconociendo la eficacia de la otra parte, se alce con todo el fruto".

El capitalismo siempre ha sostenido el criterio de que las ganancias provienen exclusivamente de la inversión, - o sea que tales ganancias representan la rentabilidad del dinero invertido, pero bajo el aspecto social, se olvida - que si tal inversión no es dinamizada por el esfuerzo humano, sería como si alguien guardara su oro en un cofre, o lo tuviera dentro del bolsillo; lo cual como es lógico suponer no tendría ningún objeto.

Debe hacerse conciencia por lo tanto, acerca de este aspecto de justicia para dar al trabajador lo que en verdad le pertenece, y así evitar que los individuos en un grado de desesperación e inconformidad, recurran a la violenta e inevitable perturbación social, que ponga en peligro la concordia y la tranquilidad pública. Depende pues el bienestar de la comunidad de la compenetración de estos derechos sociales por parte del capitalismo, y confiamos en una sensibilidad social por parte de sus empresarios.

Las Relaciones Humanas

Respecto a este importante tema, se han escrito varios tratados que definen la metodología a seguir, y los aspectos que deben cubrirse para la práctica de las relaciones humanas dentro de las empresas, pero nosotros únicamente entraremos a considerar, la importancia que revisten tales relaciones, y la responsabilidad que tienen los -

empresarios en llevar a la realidad los objetivos sociales.

Las relaciones humanas dentro de la empresa, tratan de llevar a cabo las metas planeadas, con la mejor cooperación y disposición por parte de las personas que conforman su estructura social. Es decir que son el único medio razonable, de hacer que los individuos se sientan como personas, y desarrollen sus labores en armonía y concordia, con el objeto de lograr en primer término, la convivencia natural de los seres humanos en situaciones difíciles; y posteriormente los beneficios sociales y económicos, derivados del esfuerzo conjunto de energías.

Como hemos sustentado en el presente trabajo, la empresa debe compenetrarse de la situación social y económica de sus miembros, y es a través de la práctica de unas buenas relaciones humanas, como pueden conocerse los problemas fuera del centro de trabajo, que confronta cada uno de los trabajadores, con el fin de ayudar a solucionarlos, puesto que éste es el verdadero espíritu de las relaciones humanas dentro de la empresa.

Por lo tanto, debe descartarse la idea de que a la empresa no debe importarle la vida privada de sus trabajadores, puesto que la vida en los hogares se refleja en el mejor o peor rendimiento en el trabajo por lo cual, la empresa si debe ejercer su influjo en el hogar de cada uno de sus miembros, precisando conocer sus problemas individuales, para ayudar a solucionarlos en la mejor forma posible, pues ésto trae como consecuencia indudablemente, satisfacción para el trabajador, mejor rendimiento en su trabajo, -al desaparecer las causas que lo afligen- y una mejor comprensión de su parte, acerca de la inexistencia de barreras entre los ejecutivos o empresarios, y el resto del personal. - En síntesis la influencia de la empresa en los hogares y la

familia, contribuye a que las personas se sientan lo que valen como humanos y como trabajadores.

Las relaciones humanas son de capital importancia para el buen rendimiento en el trabajo, pues el buen trato de jefes a subordinados, y la comunicación agradable y oportuna, hacen que los individuos se sientan a gusto en su trabajo, y sepan lo que de ellos se espera, así como la importancia que tiene su trabajo para la empresa.

El contacto personal, es un buen aliado para el trabajo en equipo, puesto que los individuos aunque se encuentren en distintos grupos funcionales, pueden conocerse mutuamente, como personas y cada uno puede también conocer las dificultades que tienen los demás, a fin de ver la mejor forma de ayudarles, y así, cuando surgen malentendidos, existe una buena posibilidad de arreglarlos con prontitud y en forma constructiva.

Debe tenerse presente que el hombre no es una máquina, y que por lo tanto no debe ser tratado como tal, sino como persona que es. A todos nos gusta pensar que somos razonables. Nos gusta creer que todo lo que pensamos, hacemos y decimos, está controlado por nuestra razón e inteligencia.

Si ésto así fuera, el mundo sería completamente diferente, pero en realidad debemos admitir que todo el mundo se deja llevar por sus emociones, y las emociones de casi todas las personas, son tan susceptibles de trastorno, que con frecuencia resultan situaciones tirantes, y malentendidos que se reflejan sobre la producción y afectan la atmósfera donde el trabajo se desarrolla.

Por eso, debe tenerse mucho cuidado en la correcta

selección de las personas que ejercen el mando, puesto - que de ellos depende el buen éxito o fracaso de la práctica de las relaciones humanas, que la dirección de la empresa tenga el propósito de establecer, mediante la teoría de dar al personal un trato digno.

Esto es muy importante, pues un buen jefe puede desarrollar en el ánimo de sus subordinados, un espíritu de comprensión y cooperación, favorable a los buenos resultados esperados. A través del mando se desarrollan las actividades sociales y laborales de los subordinados, por lo cual es necesario comprender, que la práctica de las relaciones humanas exige; trato noble, buen ejemplo, habilidad para conseguir cooperación, y serenidad para afrontar situaciones difíciles.

Para obtener en forma consistente, éxito, en el desarrollo de las labores de los subordinados, es menester hacerles sentir el interés que se merecen como seres humanos, no como simples unidades de energía humana; de sus problemas personales; de la importancia de su trabajo en la empresa, hacerles saber el aprecio que se merecen por la importancia que tienen ante la empresa, y que sus aptitudes y capacidades deben ser utilizadas y expresadas en beneficio del conglomerado.

Reforzando los criterios expresados en relación con la importancia que reviste la práctica de las relaciones humanas dentro de la empresa, he aquí algunos otros párrafos de la encíclica Mater et Magistra que se refieren precisamente a las relaciones entre empresarios y trabajadores: "Cree mos sin embargo, oportuno llamar la atención al hecho de que el problema de la presencia activa de los obreros existe siempre, sea pública o privada la empresa: y en cualquier caso se debe tender a que la empresa venga a ser una comu-

nidad de personas, en las relaciones, en las funciones, y en la posición de todos los sujetos de ella.

Esto exige que las relaciones entre empresarios y dirigentes, por una parte y los dadores de obra por la otra, -llevan el sello del respeto, la estima, la comprensión, la leal y activa colaboración e interés como en una obra en común; y que el trabajo, además de ser concebido y vivido como fuente de entradas, lo sea también por todos los miembros de la Empresa, como cumplimiento de un deber y prestación de un servicio. Esto implica también que los obreros puedan hacer oír su voz y entregar su aporte para el eficiente funcionamiento y desarrollo de la empresa.

Una concepción humana de la empresa debe, sin duda, salvaguardar la autoridad y la necesaria eficacia de la unidad de dirección; pero no puede reducir a sus colaboradores de cada día a la condición de simples silenciosos ejecutores, sin posibilidad alguna de hacer valer su experiencia, enteramente pasivos respecto a las decisiones que dirigen su actividad. Hay que hacer notar, por último, que el ejercicio de la responsabilidad por parte de los obreros en los organismos productivos, junto con responder a las legítimas exigencias propias de la naturaleza humana, también está en armonía con el desarrollo histórico en el campo económico-social-político".

No cabe duda que las palabras del Papa Juan XXIII que hemos transcrito, encierran en sí mismas, un contenido humano de gran trascendencia, en lo que deben ser las relaciones entre las personas que conviven constantemente en la determinación de la vida de los pueblos, y su sola lectura sin mayores comentarios, nos da los lineamientos que indefectiblemente, deben seguirse al constituirse una empresa.

Es absolutamente indispensable respetar la dignidad del trabajador, facilitando el trato respetuoso y cordial, la adecuada comunicación hacia arriba y hacia abajo, la responsabilidad e iniciativa personal, fomentando la formación cultural del trabajador así como la educación de su familia, haciendo del lugar de trabajo un campo de respeto mutuo, de decencia y de moral y de confianza recíproca, a base de la dignidad de cada uno.

En el aspecto promocional debe darse a todos las mismas oportunidades de mejoramiento, seleccionándolos de acuerdo con sus méritos y legítimos derechos y ambiciones, - sólo mediante un trato justo y ecuánime puede lograrse un mejor rendimiento y satisfacción en el trabajo, y debe tenerse presente que una tercera parte de su vida, el trabajador la pasa en el centro de trabajo, y es de humanos lograr que durante ese período de tiempo, se sienta orgulloso de su trabajo y de la empresa con la que colabora íntimamente.

Debe considerarse al individuo como un ser humano y no como un asalariado simplemente. Un trabajador está formado por sus experiencias, su hogar, su religión, sus amigos, sus pasatiempos y muchas otras cosas, todo lo cual influye en su comportamiento. El conocimiento de estos factores permite al jefe, un tratamiento adecuado hacia sus subordinados y representa un estímulo para cualquier ser humano.

A los trabajadores les gusta sentirse importantes y desean ser consultados, tomar parte activa en las decisiones que les afecta, o por lo menos ser escuchados en asuntos que se relacionan con su trabajo. Esta participación activa produce en el trabajador una satisfacción psicológica que le hace más entusiasta y eficiente. En una empresa -

la atención personal que se preste a los trabajadores, -
constituye la mayor motivación que puede dárseles.

Puede decirse que el beneficio efectivo de la empresa, radica en que las personas a su servicio se sientan necesarias, importantes y útiles, y ésto, sólo es posible lograrlo mediante la aplicación de los nobles principios que establecen las Relaciones Humanas.

V
LOS CONSUMIDORES

Aspectos Fundamentales

La producción de bienes y servicios debe orientarse - fundamentalmente hacia la satisfacción de las necesidades físicas, culturales y espirituales de la comunidad, a precios justos, en cantidades suficientes y calidad adecuada, anteponiéndose en todo momento el interés y satisfacción general al particular.

Tales condiciones son más favorables a la comunidad en un campo de libre competencia, y es precisamente este campo, el que debe prevalecer en toda comunidad con sistema democrático, y en la mente de las autoridades gubernamentales, para garantizar a la población el uso y consumo de bienes y servicios necesarios para su subsistencia.

Es deber del Estado, proteger a la comunidad mediante una legislación eminentemente social, que propicie una libre competencia, en donde los consumidores tengan la oportunidad de escoger libremente, los productos o servicios que más les convengan, y es responsabilidad de los empresarios el proporcionar tales medios de subsistencia, con la mejor calidad y con precios al alcance de las mayorías.

La tutela constante por parte del Estado sobre la calidad y libre competencia de los bienes y servicios, es vital para el bienestar de la colectividad, y no debe estar circunscrita únicamente para productos y servicios de primera necesidad, sino que debe abarcar a toda la producción del país.

La soberanía del consumidor, debe ser respetada y garantizada por las leyes, de manera que los consumidores tengan plena libertad de elección, y puedan recurrir en solicitud únicamente de aquellos bienes que les satisfacen. Sólo así puede lograrse que los productores asuman la responsabilidad que les corresponde, en elaborar bienes de buena calidad y a bajo precio, distribuyendo en mejor forma el ingreso, que de otra manera se quedaría en manos de una sola parte en concepto de reservas de capital y dividendos, con el consiguiente enriquecimiento desproporcionado, y al cual los consumidores también han contribuído.

No es que estemos en contra de una política de autofinanciamiento en las empresas, pues principalmente los países en desarrollo como el nuestro, la necesitan, pero como tal autofinanciamiento representa la inversión de los beneficios obtenidos, originando por lo tanto un aumento de bienes, motivado por un ahorro de parte de un conglomerado anónimo como son los consumidores, es una injusticia que tal aumento de capital, vaya a parar a las manos de un solo grupo de personas, apropiándose de la parte de tales beneficios, que legítimamente le pertenecen tanto al trabajador, como al consumidor, puesto que ellos han hecho su aportación en último término; el primero con la recepción de un salario bajo, y el segundo con el pago de un precio alto en los bienes y servicios que necesita.

"Una forma tal de financiación y la injusticia distributiva que ello supone, no es sino una consecuencia de las normas en vigor dentro de la empresa en su forma actual. Miradas las cosas desde el punto de vista de la producción hay que decir que el procedimiento del autofinanciamiento es conveniente, por no decir necesaria

rio en una economía donde el capital es escaso; desde el punto de vista de la distribución es una injusticia la que - con tal procedimiento se hace a un determinado grupo social en su calidad de consumidores y de productores.

El que uno que de hecho participa en la producción sea ignorado a la hora de decidir sobre las inversiones que han de realizarse, es algo tan poco comprensible como el que - su renuncia al consumo no reciba la paga que le corresponde en forma de participaciones en ganancias y propiedades invertidas". (7)

Por eso es menester que los empresarios, se comprometan plenamente de la enorme responsabilidad social que recae sobre ellos en el suministro de bienes y servicios a la población, y en la justa distribución de los beneficios obtenidos, no olvidando que la verdadera función social de la empresa es la de servicio a la comunidad, y que la empresa se debe en alto grado a sus trabajadores y a la gran masa consumidora, pues sin el concurso de ambas partes - el capital no tiene ningún valor.

No podemos dejar de mencionar a los intermediarios - entre el productor y el consumidor final, quienes desempeñan una buena labor social, al poner al alcance del público los bienes producidos, pero muchas veces esa labor se ve opacada, con la excesiva avidez de ganancias a merced de los consumidores, especulando desmedidamente con el alza de precios y la escasez de bienes, en la mayoría de los casos vitales para la subsistencia del conglomerado.-

(7) J. M. Ruiz Marcos Reforma de la Empresa en América - Latina.

Esta actitud inhumana de por sí, se observa a menudo principalmente en los artículos de primera necesidad, en donde la libre competencia no ha funcionado en beneficio de los consumidores, debido a la falta de tecnología en la producción agrícola, y al atraso que se observa a este respecto en el campesinado. Sólo a través de regulaciones — legales de profunda sensibilidad social, puede lograrse un alto al abuso de tales intermediarios, cuyos desmedidos — beneficios económicos, aportados casi en su totalidad por los consumidores, en nada favorecen al país ya que tales ganancias no son reinvertidas en favor del desarrollo económico, mediante la inversión productiva, sino que sirven únicamente para enriquecimiento de unas minorías que ven con absoluta indiferencia las necesidades de sus semejantes.

Si es deseable que la empresa se desarrolle en un campo de libre competencia, los representantes del capital deben compenetrarse de la responsabilidad que tienen para mantener tal sistema económico, para lo cual con amplio espíritu social deben planificar la justa distribución del ingreso que legítimamente corresponde a los trabajadores, — consumidores y capital, tomando en cuenta con ecuanimidad la parte que corresponde capitalizar únicamente para inversiones en bienes de producción absolutamente indispensables, para lograr mayor productividad y calidad en los bienes que necesiten los consumidores. Es sabido — que la economía libre, sigue siendo la mejor garantía de progreso económico, pero no tiene en sí misma la virtud de distribuir equitativamente los frutos de ese progreso. De ahí la necesidad de que los representantes del capital, — practiquen una política social que trate de corregir los des niveles que causan la inflexibilidad de las leyes económicas.

Si a ésto no se le dá la capital importancia que conlleva, indudablemente que las clases consumidoras y trabajadoras, tarde o temprano exigirán mediante métodos violentos, una justa distribución del ingreso, corriéndose - el riesgo de que el sistema económico libre, se transforme radicalmente en el de la Economía Planificada Socialista, con la consiguiente pérdida de la propiedad privada y la libertad de competencia. "El valor de la mercancía tiene en la economía socialista una importancia muy especial. El Estado planifica la producción no sólo en índices en especie, sino también en índices monetarios. Y en la obra de asegurar la máxima satisfacción de las demandas de las masas populares es muy importante la reducción sistemática del valor de las mercancías producidas y, sobre esta base, la rebaja de los precios" (8)

Tal sistema por su atractivo beneficio económico para el proletariado, goza de la simpatía del mismo, por lo cual sería inminente el peligro de una acción en su favor, por parte de las masas necesitadas, situación que sería atribuible únicamente a los empresarios, debido a su falta de responsabilidad social.

La proyección social de la empresa en el campo de los consumidores, es de tal magnitud que, los bienes producidos alcanzan tal grado de importancia en la satisfacción de las necesidades de la población, que un aumento en el precio o una restricción de la producción, inciden desfavorablemente en el bienestar de la comunidad, debido al hábito, costumbres y uso que la misma empresa ha creado en

(8) Manual de Economía Política, Academia de Ciencias de la U.R.S.S.

las personas. Un ejemplo de ello es la tela plástica que los campesinos han acomodado para protegerse de la lluvia, o los alimentos básicos tales como leche, huevos, - etc.

Una empresa bien dirigida, está en la obligación de poner a disposición de la comunidad, los bienes o servicios en procura de las máximas satisfacciones humanas - para el mayor número posible de personas, y es responsabilidad de los empresarios, una buena dirección para hacer que la empresa cumpla con tales objetivos, y sea una fuente de producción, de trabajo, y de prosperidad comunitaria, y evitar así bajas en la producción, elevación de costos, o retiro definitivo del mercado. No puede admitirse que la empresa cumple su cometido social por el simple hecho de existir, porque cualquiera que sea su clase, es una fuente de trabajo que crea, transforma, o multiplica los bienes, y contribuye al desarrollo económico, y tampoco puede admitirse que la empresa se desarrolle de acuerdo con la época en que la doctrina liberal sostenía que el mercado tiene sus propias leyes, que adecuan la oferta a la demanda, y determinan los precios justos, y dan a cada cual la retribución que le corresponde. Quienes así piensen en la gestión, indefectiblemente irán al fracaso, sino se proyectan socialmente para superar la rigidez de tales leyes económicas.

Investigación económico-social

Dentro de la función de planeación, existe la investigación del mercado. Tal investigación, de acuerdo con los métodos de la empresa en su forma actual, se proyecta exclusivamente a la determinación de la magnitud del mercado en cuanto a volumen, area geográfica, - competencia, características de los posibles comprado-

dores, precio, y algunos otros factores determinantes en el éxito de la comercialización de los productos, pero siempre atendiendo a lograr un beneficio altamente satisfactorio, para los intereses del capital, mediante la colocación de bienes y servicios en la comunidad. Es decir: se investigan únicamente los factores que interesan al empresario, para lograr las máximas ganancias, en beneficio propio. Tanto es así que existen innumerables métodos y tratados modernos de "Marketing", que desarrollan con la mejor técnica posible, los pasos que deben seguirse en la comercialización de los bienes, para lograr el mejor éxito económico en favor de una minoría. Pero no existe el mismo número, ni tan siquiera algunos tratados que propicien la investigación y métodos de mercadeo bajo el aspecto social; es decir, casi nadie se ha preocupado por sustentar bases determinantes para lograr a través de una investigación social de la población, se produzcan los bienes que dicha población necesita para su bienestar físico y moral.

Hemos dicho en anterior oportunidad, que la empresa forma parte de un conglomerado de seres humanos, y que por lo tanto la empresa se debe a la comunidad, y su objetivo principal debe ser el de servicio a esa comunidad y no su explotación. Y sólo mediante la utilización de esta forma de ser de la empresa, que de ninguna manera puede tildarse de utópica, porque puede realizarse en cualquier lugar simplemente con un poco de sensibilidad social de parte de los empresarios, es posible brindar al público consumidor, bienes de óptima calidad que contribuyan a su bienestar social, sin escatimar en ningún momento, esfuerzos y costos necesarios para el cumplimiento de ese noble objetivo.

La empresa actual, investiga la forma de reducir cos-

tos, no precisamente para bajar los precios de sus productos, en beneficio de los consumidores, sino que el objetivo fundamental de tales investigaciones, es asignar una mayor rentabilidad al capital, o competir ventajosamente con otros productos, aunque la mayor baja en los costos sea como consecuencia, de una reducción de calidad — sin tomar en cuenta que tal circunstancia, perjudica al cuerpo social que le da la vida, como son los consumidores.

Otro aspecto que se observa en la empresa actual, y con mayor significación en el mal concebido Mercado Común Centroamericano, es que sólo importa producir y vender aquellos bienes que proporcionen una mayor contribución marginal y fácil realización, aún y cuando la demanda se encuentre satisfecha, mediante la producción de otras empresas, ésto indudablemente, viene a crear una crisis económica dentro de las mismas empresas con el consiguiente daño al desarrollo económico, puesto que la pequeña empresa, tiende a desaparecer al ser devorada por las grandes empresas con mayores recursos económicos, pero que no aportan nada nuevo al público consumidor, ni a la economía de los pueblos, cambiando el mercado únicamente de nombre del proveedor.

Creemos que la función de la empresa en el campo de la investigación de mercado, debe ser la de obtener información consistente, relacionada con las necesidades de la población, investigando su situación económica para estimar su poder adquisitivo, e investigando su situación social para propiciar su desarrollo en este campo, — mediante la provisión de bienes que le permitan experimentar una mayor satisfacción física y espiritual.

Mediante tales investigaciones complementadas con

las de orden microeconómico, se llega a determinar el producto que debe fabricarse para que cumpla su cometido social, en cuanto a precio, calidad y esencialidad, y cumple así la empresa con su responsabilidad social, y con las atribuciones fundamentales que le corresponden dentro del conglomerado en que se desarrolla.

En el sistema de economía socialista, corresponde al Estado la planificación de la producción y la determinación de los precios. En el sistema de libre empresa y de propiedad privada, corresponde a los empresarios o representantes del capital, planificar en armonía la producción con un alto sentido social, de manera que si la demanda de determinado producto se encuentra satisfecha, no se sature el mercado con más bienes de la misma clase, si ningún beneficio lógico para nadie; es decir por ejemplo, si la demanda de jugos de fruta se encuentra satisfecha, no debe venir un nuevo capitalista a tratar de fabricar el mismo producto sólo porque su venta constituye una atractiva actividad lucrativa, sino que debe producir otros bienes alimenticios, que satisfagan y complementen el bien estar de la población. Es aquí donde precisamente funciona la investigación social de mercado, que este capitalista debe llevar a cabo para propiciar el desarrollo económico de la nación.

A través de tal investigación, debe llegarse a determinar cuáles otros bienes necesita la población, y que no puede adquirir favorablemente ya sea porque no existen productores locales, o porque sus precios están fuera del alcance de sus posibilidades económicas. También mediante la investigación económico-social, deben establecerse las necesidades de las personas, para proporcionarles bienes que mejoren su condición social, motivándolos para cambiar sus hábitos de vida, me

diante el consumo de nuevos bienes que favorezcan un - cambio cultural, físico y espiritual en el desarrollo de su vida.

Una prueba de la indiferencia con que los empresarios han visto la importancia de la investigación social, se observa objetivamente en nuestro ejemplo de la tela plástica. Cuando tal producto fue lanzado al mercado, se hizo con fines y propósitos diferentes al uso que en la actualidad - le dan los campesinos para protegerse de la lluvia, o sea que tal producto, fue acomodado por el propio consumidor para satisfacer una necesidad. Sin embargo hasta la fecha los empresarios no se han preocupado por suministrar a tal clase de consumidores, un artículo de la misma tela plástica que sea más adecuado para protegerla de la lluvia, a un precio que esté al alcance del campesinado.

Esto nos indica, que el empresario únicamente se interesa por el aspecto económico de la empresa, puesto que su tela plástica se seguirá vendiendo, y tal vez en mayor escala, y si el campesino tiene necesidad de tal producto, pagará también un precio más elevado.

La determinación del precio es la función más importante, por cuanto ello incide directamente en el ingreso personal de los individuos, y en su posible ahorro, de manera que tal factor debe estar íntimamente ligado con las necesidades que tiene la población, de procurarse de bienes necesarios para su subsistencia.

Si a través de la investigación social de mercado, se determinan los bienes que la población necesita, o sea - que en tal forma se trata de planificar socialmente la producción, a tales bienes debe asignárseles un precio que -

la población pueda pagar, sin sacrificar su ingreso, puesto que si previamente se ha establecido desde el punto de vista social, que determinado bien es necesario para mejorar las condiciones de vida de los individuos, su precio debe contribuir también a que el mayor número de personas, - se beneficien con su fácil adquisición, de lo contrario su producción, no beneficiaría en nada a las clases necesitadas, puesto que un alto precio no sólo perjudicaría aún más su situación económica, sino que impediría que la gran mayoría pueda disfrutar de su uso o consumo.

El precio de los artículos constituye, el ingreso de la empresa, y su monto debe limitarse para cubrir: pago de salarios razonables, que permitan a la clase trabajadora el ahorro y la satisfacción de sus necesidades; adquisición de materiales y materias primas; costo de programas de previsión social; impuestos a favor del Estado, gastos de operación de la empresa; una razonable utilidad; y aumento y mejora en los medios de producción, con el objeto de lograr una mayor productividad, que permita reducir los costos de operación y por ende mantener precios bajos.

De acuerdo con un artículo publicado en la revista # 26. del Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales de la Facultad de Ciencias Económicas, se observa que en el area urbana durante 16 años (1953/69), los precios han subido persistentemente, perjudicando las condiciones de vida de los guatemaltecos, y en el mismo artículo página 113 se indica que la Dirección General de Estadística opina que el quetzal ha experimentado una contracción media anual de 0.9 centavos originada por el aumento crónico observado en el nivel general de precios (9)

(9) Revista del Inst. de Investigaciones Económicas y Sociales No. 26.

Ante esta situación, es imperiosa una pronta acción por parte de la empresa en favor de las clases necesitadas, antes de que tal situación se vuelva insostenible y conduzca a cambios estructurales inevitables en el sistema económico-político, que puedan perjudicar a la familia, la religión y a las costumbres de nuestro pueblo. Debe actuarse con mucha sensibilidad social, para incrementar y planificar la producción, de manera que la misma cubra las necesidades de las clases pobres, y ésto es posible sólo, mediante la investigación constante y racional de los factores económicos y sociales de tales clases, y de ninguna manera debe seguirse planificando la producción en las empresas, atendiendo únicamente a las necesidades de las personas o clases de alto ingreso, para beneficio unilateral del capitalismo.

Planeación del Producto

El estudio de las condiciones sociales de la población, es básico para la determinación de las características de los bienes a producirse, cuyo fin sea la satisfacción de las necesidades materiales y culturales de esa población. La planeación de los productos sin tomar en consideración tales condiciones sociales, conduce a una producción desordenada y estéril, sin ningún beneficio social ni económico para el interés general.

Los productos deben planificarse tomando en cuenta: - los usos, hábitos, costumbres y características de los consumidores, a fin de adaptarlos para su mejor rendimiento y servicio, tomando en consideración las condiciones geográficas y climatéricas de los lugares hasta donde es necesario proporcionarlos. Tales factores, son muy importantes para la planeación de los productos, pues permiten pro

porcionar artículos adecuados al medio ambiente, de manera que el esfuerzo productivo, beneficie en alto grado a toda la población, y no sólo a determinado grupo social.

El Estado a través de un organismo de normas de calidad, debe ejercer un control tutelar en favor de los consumidores, para garantizar que los bienes producidos, en realidad contribuyan al bienestar de la colectividad, y que los escasos ingresos de la clase pobre, sean invertidos a través del consumo de bienes, en su verdadero provecho, y no sirvan únicamente para el enriquecimiento de un determinado grupo.

Esta es una de las labores que el Estado debe desarrollar en pro del mejoramiento social del pueblo, pues en la mayoría de los casos, la producción de artículos para la gente de escasos recursos, que es el grueso de la población, no llena las cualidades y calidades que dicho sector necesita para su superación física y espiritual, conformándose a consumir lo que le den, sin que en alguna forma pueda exigir mejores productos al alcance de sus limitadas posibilidades. Se observa a menudo, que la producción de bienes durables como vestuario y calzado, a la vuelta de una semana se convierten en bienes de consumo altamente perecederos, debido a la falta de calidad de sus materias primas y de su acabado. Tales bienes, son los comúnmente llamados "de partida" y que tienen una dedicación especial para la población de escasos recursos, menospreciándose en tal forma, la condición de seres humanos que poseen.

Deben recordar los empresarios, que la producción de bienes no debe hacerse sólo por el hecho de producirlos, para lograr altos rendimientos en favor del capital, sino para satisfacer las necesidades de las personas, y que

cualquier producto que no llene ese cometido fundamental, está contribuyendo únicamente a bajar el nivel de vida de las personas, y por consiguiente a su mayor empobrecimiento.

Las necesidades de la población, son de carácter físico, espiritual, psicológico y moral, y se satisfacen con bienes que; mejoren su desarrollo físico y contribuyan al fortalecimiento de su salud; proporcionen deleite y comodidad; contribuyan a la superación cultural; y eleven los valores morales de los individuos. Si la planeación de los productos se lleva a cabo tomando en consideración tales fundamentos, es indudable que la empresa privada, estará cumpliendo firmemente con su cometido, como es el de contribuir al desarrollo económico y social de la nación, aprovechando convenientemente los recursos humanos y materiales en el proceso productivo.

Los avances tecnológicos y los nuevos métodos de manufactura, deben aprovecharse en beneficio de la colectividad, poniéndose especial interés en cuidar porque los elementos que intrínsecamente constituyen el producto, no sean dañinos a la salud de las personas, y que su forma y características principales, se adapten convenientemente a las condiciones sociales y materiales prevalecientes, para facilitar su uso y consumo. A este respecto, las pruebas de laboratorio y de uso de los diversos productos, contribuyen en alto grado a conocer las cualidades y detalles de elaboración, y deben practicarse minuciosamente tantas veces como sea necesario y de manera preferencial en artículos comestibles o medicinales, para asegurar su perfección y conveniencia.

La planificación de un producto bajo el aspecto so

cial, tiende a que el mismo pueda ser utilizado por la gran mayoría de personas y no sólo por determinado grupo de elevado ingreso. En tal virtud, la propaganda juega un papel muy importante en la colocación de los bienes y servicios en la comunidad, puesto que es a través de ella, como el público se informa acerca de los productos que necesita para satisfacer sus necesidades vitales, y de las cualidades y características de los mismos.

Para que la propaganda cumpla su cometido social, debe planificarse simultáneamente, con las características del producto de manera honrada y veraz, tratando en todo momento de orientar e informar al público consumidor, sobre los beneficios que representa para su bienestar el uso o consumo de los productos anunciados, y que lo que se le informa a través de la radio, la prensa o cualquier vehículo de información, corresponde estrictamente, a las condiciones y cualidades del bien que se le proporciona, puesto que de no ser así, los consumidores confirmarán una vez más, que los empresarios siguen explotándolos despiadadamente, promoviéndolos a consumir productos cuyas condiciones y calidad no corresponden a los anunciados.

Una propaganda engañosa y desleal, únicamente causa un impacto psicológico negativo en la población, y fomenta el rencor y la aversión hacia las empresas privadas.

El mercado de libre competencia, favorece la colocación de bienes en la masa consumidora; pero para lograr éxito económico, es indispensable planear debidamente las características intrínsecas de tales bienes, a fin de que sean competitivas en calidad y precio, por lo tanto, los empresarios deben preocuparse de este aspecto en la selección de sus productos, de manera que tal sistema de

libre competencia se mantenga para su propio beneficio y para el de la colectividad. Es decir; que en la planeación de los productos debe establecerse un balance entre la satisfacción de las necesidades de la población, y el beneficio económico del capital. Debe tenerse presente, que la empresa es un conjunto de seres humanos dentro de un conglomerado social, cuyo propósito es la elaboración de bienes y servicios, para entregar a sus semejantes con el fin de proporcionarles bienestar físico y espiritual, y que por lo tanto, la elaboración de tales bienes, debe planificarse bajo tales objetivos.

Relaciones de Comunidad

Así como las relaciones humanas dentro de la empresa, constituyen el principal medio de lograr que las personas - desarrollen sus labores en armonía y con la mejor disposición, así también las Relaciones de Comunidad, son el mejor medio que la empresa puede practicar, para conseguir - la mejor disposición y colaboración de las personas que constituyen la comunidad, en la cual se desenvuelve.

La práctica de las relaciones de comunidad, no es sólo un lógico desarrollo de la sociedad industrial, comercial o de servicio en la época actual. En todos los tiempos y en todos los lugares, todas las actividades productivas del hombre, han dependido en alto grado de las buenas relaciones comunales, no sólo para mantener el progreso y desarrollo, sino para garantizar la misma supervivencia.

Generalmente se entiende por relaciones de comunidad, como la serie de relaciones que deben existir entre una organización, y los residentes de una área bien definida, dentro de la cual desarrolla sus operaciones di/

cha organización, así como los medios y métodos para promoverlas, perfeccionarlas y cultivarlas, tanto en beneficio de la organización, como de la comunidad. En la actualidad, la mayoría de las empresas han tardado en reconocer las ventajas de las buenas relaciones de comunidad, y no siempre consideran los deberes y responsabilidades - que han contraído con la comunidad a la cual pertenecen, - tan lógicas, como sus obligaciones para con sus consumidores y empleados, lo que indudablemente ha contribuído a que en determinadas circunstancias, se manifieste cierta antipatía y animadversión hacia sus actitudes, por parte de las personas que integran la comunidad.

Cuando una empresa se establece o se traslada a de terminada localidad, necesita de la buena voluntad y el apoyo de los residentes de esa localidad, para lograr el mejor desenvolvimiento de sus operaciones, y es por ello que debe darle toda la importancia que en sí encierra, el trato constante y la buena disposición de ayuda a esa comunidad, de la cual ha pasado a formar parte como un miembro más que desea el bienestar de sus semejantes.-

Existe un amplio campo para prestar ayuda a la comu nidad, y mejorar las relaciones comunales, pero las promociones más importantes, son las encaminadas a lograr la salud y la elevación del nivel cultural de los residentes, con el esfuerzo directo por parte de la empresa, me diante el patrocinio de la creación de hospitales, escue las, asilos, asociaciones industriales, etc. que presu pone fuerte desembolso de capital, tiempo y esfuerzos, pero que se dan por bien empleados por el bienestar que proporcionan y el apoyo que se recibe en forma incondi cional de la comunidad, como agradecimiento a la ayuda proporcionada. Por otro lado la mayoría de empresas, - cuentan entre su personal con personas cuya capacidad y talento, pueden ser útiles a las autoridades y a la co

munidad, y una forma de ayuda tal vez más beneficiosa - que el propio dinero, es la de encaminar a su personal para integrar juntas locales directivas de los hospitales, escuelas, asilos, etc. así como promover grupos entusiastas para impulsar la afición a la pintura, el arte, el dibujo, la escultura, el deporte, bandas musicales, coros, clubs de servicio, asociaciones teatrales, en fin todo lo que contribuya favorablemente a la recreación física y espiritual de la comunidad, y a la elevación de su nivel - cultural.

Es necesario un poco de reflexión por parte de los empresarios, acerca de la conveniencia de participar activamente y en estrecha colaboración, con los residentes de su localidad, para lograr el engrandecimiento del país a través de unas buenas relaciones de comunidad, que - proporcionen una mutua comprensión de las necesidades comunales, y favorezcan el apoyo recíproco, para lograr una convivencia constructiva, en la que impere la armonía y la buena disposición en beneficio del desarrollo económico y social de todo el conglomerado. Debe tenerse presente, que la empresa forma parte de una comunidad de personas, y que por lo tanto está en la obligación moral de ayudar y contribuir al desarrollo social - de esa comunidad a la cual pertenece.

La política que la empresa debe seguir en el desarrollo de las relaciones de comunidad, debe estar perfectamente balanceada, entre el apoyo financiero que pueda prestarse, y la participación directa en la solución de los problemas comunales, puesto que si la única relación que tiene la empresa con su comunidad es la de ayuda monetaria, dicha comunidad no la juzgará bajo otro punto de vista que no sea el del dinero.

Pero si la empresa participa activamente en la vida de su comunidad, y promueve a su personal para que de igual manera participe en procura de un mejor bienestar social, indudablemente gozará de la simpatía leal y franca de la comunidad, y no será vista físicamente como la empresa - que da más trabajo a los habitantes, la mayor contribuyente monetaria, o la más próspera económicamente. "Esa empresa se entrega al pueblo y al aceptar esa entrega, el pueblo a su vez, se entrega a la empresa. Las ventajas que - ésto acarrea para ambas partes son muchas y de gran alcance. El pan que se arroja al agua, a veces se nos devuelve convertido en un pastel". (10).

(10) Thomas Hampson. Relaciones de Comunidad. Manual de Relaciones Públicas N. Ellis y P. Bowman.

VI
LA DIRECCION Y EL PENSAMIENTO SOCIAL



Filosofía y Estrategia

El dirigente empresarial, es un administrador que debe defender y afirmar, el sistema de libre empresa, para propiciar el desarrollo económico y social de toda la comunidad, bajo un ambiente absolutamente democrático. Tal defensa y afianzamiento, únicamente es posible realizarla a través de hechos concretos que manifiesten plenamente que su gestión, se desarrolla con un alto sentido de res-ponsabilidad para administrar equitativamente el capital y el trabajo, en procura del bien común.

Esta labor social que todo empresario debe practicar, indudablemente trae como consecuencia sacrificio, privaciones y responsabilidades, pero no debe olvidarse que tales situaciones son necesarias en un dirigente justo y honrado consigo mismo, para cumplir con la obligación que la dirección empresarial tiene en la realización de los ideales humanos de libertad, bienestar y justicia, y en la defensa del sistema democrático de libre empresa, que es el más adecuado para la realización de esos ideales. To-ca a la dirección de empresas en la época actual, crear los satisfactores materiales y espirituales que la pobla- ción constantemente demanda, y es su responsabilidad, la organización y funcionamiento de la empresa, tendiente al cumplimiento de los objetivos sociales, la participación en el desarrollo económico del país, el incremento de la pro-ductividad, la investigación y aplicación de métodos tec-nológicos, la elevación del nivel de vida de los trabajadores, y la justa y equitativa retribución al capital. El cumplimiento de tales responsabilidades requiere indudable- mente de una entrega total a la tarea de lograr el bienestar

común, y una recia voluntad de privaciones, esfuerzos y sacrificios.

Es necesario comprender, que la dirección empresarial actúa por delegación de un determinado grupo social, para lograr una perfecta coordinación de los derechos de capitalistas, trabajadores, consumidores, comunidad y Estado, - por lo tanto, debe aplicar una estrategia definida, para alentar y conducir en la mejor forma a sus colaboradores con miras a lograr el éxito económico y social de la empresa. - Asimismo a través de la dirección, las empresas deben participar activamente y con plena responsabilidad de la vida cívica y política de la comunidad. Por eso al frente de la dirección, deben estar personas que piensen y actúen con verdadera sensibilidad social, y que posean madurez humana, interés social, e integración personal, y no, las que únicamente consideran que el negocio es sólo dinero y los activos de la empresa, sin ideología social, ni estrategia definida, administrando el capital empíricamente y conformándose con ir la pasando, conservando un estado de cosas negativo al desarrollo social del conglomerado.

Las sociedades o grupos intermedios, actúan como grupos de presión, sobre el Estado, para lograr una verdadera integración social, y su posición es la de intermediarios entre el individuo y el Estado.

La Empresa pertenece a esta clase de sociedades, y - por lo tanto las personas encargadas de su dirección, deben tomar conciencia de su papel y responsabilidad en la proyección que la empresa tiene hacia el futuro, y emprender una acción razonable tendiente a lograr el verdadero desarrollo social y humano. En esa virtud, los dirigentes deben desarrollar su acción no sólo en la empresa, sino también fuera de ella en procura del bien común, y su prepara

ción general y formación cívica, debe brindarse para lograr una eficaz acción en beneficio de la comunidad.

Los responsables de la dirección deben formarse su propia línea de pensamiento, y para ello necesitan desarrollarse en su calidad humana, tomando muy en cuenta todos los aspectos que integran la existencia de los seres humanos, y que son: políticos, religiosos, personales, humanos y económicos. Una vez que su línea de pensamiento u opinión propia se encuentra perfectamente cimentada, deben trazarse una línea de acción, que indudablemente tiene que tener como fundamento, el conocimiento de los problemas económico-sociales, para que pueda ser efectiva; de lo contrario siempre seguirán tratando de acomodar su línea de acción, a las situaciones que se tengan con vistas al aprovechamiento egoísta de los beneficios económicos, que se puedan alcanzar a través de su gestión.

El pensamiento social no tiene ningún objeto si no se actúa de acuerdo con ese pensamiento. La mayoría de dirigentes piensan de un modo y actúan de otro, asisten a menudo a reuniones de empresarios en donde se habla de justicia social, orden, bienestar de la comunidad, etc., y todos parecen estar de acuerdo con tales temas, sin embargo, al volver al frente de la dirección de sus empresas, se han olvidado rotundamente de los conceptos y opiniones con los que en la reunión manifestaron su conformidad es decir, resulta como si nunca hubieran oído y aprobado las tesis sustentadas en pro del bien común, y regresan a sus costumbres habituales de dirección interesada.

Esto trae como consecuencia, el descontento y el malestar, no sólo en el ambiente de trabajo, sino también en la comunidad a la cual pertenece la empresa, y pone en grave peligro la estabilidad del sistema político-eco-

nómico, basado en la propiedad privada, y en la libre competencia, puesto que las clases menesterosas siempre seguirán viendo, como la dirección de las empresas, se orienta hacia el bienestar y la defensa tenaz en favor del capital, y de determinado grupo social privilegiado, ignorando su miserable situación social y económica.

"El bajo nivel de vida del mayor número de habitantes, significa menos oportunidades de progreso para quienes están arriba en la pirámide social. Mientras la clase trabajadora de las ciudades se mantenga estática en su bienestar, en esa medida serán pequeñas y débiles las industrias, cuyo fortalecimiento depende de una producción en gran escala. Mientras la clase media no pueda obtener mayor grado de desarrollo, los sectores dominantes irán quedando más aislados y con ello, más amenazados a desaparecer"
(11)

La forma como se dirigen los destinos de los millares o millones de personas, a través de la necesidad de trabajo y de consumo, es vital para el mantenimiento de el orden y la justicia, en favor de la dignidad humana; del trabajo como proyección de las personas; de la libertad; y en general, del bien común como fin de la sociedad. La dirección por lo tanto, es responsable moral y socialmente, en la conducción de los medios para lograr tal justicia y ordenamiento, porque muchos seres humanos, se encuentran confiados en el beneficio que puede derivarles, una efectiva gestión inspirada en la justicia y el amor fraterno.

(11) Discurso del Presidente de la República Carlos Arana
Diario de Centroamérica No. 26878 Guatemala.

En el aspecto interno de la empresa, el pensamiento social de los dirigentes debe prevalecer para alcanzar las metas planeadas, y poder con satisfacción, informar a los capitalistas los resultados de la labor desarrollada, no sólo en cuanto a los beneficios obtenidos con la inversión monetaria, sino también a la obra social y de beneficio mu- tuo, que se ha llevado a cabo mediante sistemas de incen- tivos implantados, elevación del standard de vida de los trabajadores, creación de medios de recreo, nuevas com- pensaciones, etc. Un informe así a la asamblea de accio- nistas, es mucho más satisfactorio desde cualquier punto de vista, que el lacónico y frío de los números que indi- can sólo beneficio para el capital, y que dejan en el ambiente cierta sensación de intranquilidad espiritual, y au- sencia de contenido humano.

Hay muchísimas personas, cuya opinión acerca del dirigente empresarial, es la de un explotador y fiel lacayo del capitalismo, debido a que no ha sabido o tal vez no ha querido crear el medio ambiente favorable, para corres- ponder al esfuerzo y entusiasmo que le brindan los traba- jadores, olvidándose de una serie de factores absolutamen- te necesarios para su bienestar. Frecuentemente se adoptó la política de pagar salarios bajos, o reducir en lo posible los existentes, ésto es una economía mal entendida, pues es to que al dar mejores salarios y participación en las ganan- cias, se está trabajando en beneficio de la propia empres- sa. Veamos por qué: Si se pagan mejores salarios, se es- tá elevando el nivel de vida de los trabajadores y al mis- mo tiempo se está creando una masa consumidora más - grande, al haber más consumidores, necesariamente tie- ne que haber mayor producción, y una mayor producción - tiende a reducir los costos, y con costos más bajos se ob- tiene una mayor contribución marginal en la venta de la pro- ducción. Es decir, desde el punto de vista económi-

co resulta **beneficioso** otorgar una mayor remuneración al trabajador, y desde el punto de **vista social** no hay nada - que agregar.

Los problemas sociales son bastante difícil de solucionar, pero deben afrontarse con valentía y decisión, puesto que de su sistemática y constante solución, depende fundamentalmente el éxito de la gestión empresarial, y el mantenimiento del ordenamiento jurídico prevalenciente de la libre empresa, propicio para el bienestar de los pueblos subdesarrollados.

La dirección empresarial, debe participar activamente en la mejor solución de esos problemas, y orientar al estado y a la opinión pública, sobre la mejor manera de afrontarlos, en **beneficio** del bien común. Los dirigentes que se encierran en su oficina a observar únicamente la última línea del estado de Pérdidas y Ganancias, son los responsables del antagonismo entre el capital y el trabajo, por su falta de interés y sensibilidad social a las necesidades de las mayorías.

Promoción Social

Se entiende por promoción, la función de procurar el ascenso de los seres humanos a niveles superiores a los - que actualmente tienen. La promoción social, es tarea de la dirección para procurar la elevación del nivel físico, - cultural y moral de las personas, dentro y fuera de la empresa.

Dentro de la empresa, debe darse a cada trabajador la posibilidad de realizar la labor para la que se halla - más adecuado, para lo cual es necesario conocer las aptitudes, conocimientos y características individuales, -

con el objeto de disponer de información concreta, para formar personal perfectamente adaptado al trabajo. En la conducta de las personas, existe una especie de inercia que hace del cambio en la forma de actuar algo difícil y penoso, pues es más fácil y cómodo actuar de la misma forma como siempre lo han hecho, que cambiar su conducta, aunque la actual les ocasione molestias y les sea insatisfactoria. Muchas personas se resisten a cambiar su modo de vida porque ello les representa cierto período de adaptación que creen les ocasiona molestias y esfuerzos que temen no poder superar, pero la capacidad de los dirigentes es una herramienta muy importante para conseguir que los trabajadores hagan a un lado ese temor, y se adapten a las situaciones diversas de la vida, con el objeto de superar sus problemas privados, profesionales, políticos y sociales.

Una buena táctica de influencia social por parte de la dirección, promueve el mayor desarrollo del personal, y para ello es menester el auxilio de las relaciones humanas, y de un plan promocional perfectamente definido, mediante el cual todos los individuos sean acreedores a las mismas oportunidades de superación, en procura de la armonización de los fines individuales con los intereses de la comunidad a la que sirven. Pero es esencial también, motivarlos para que ejerzan su iniciativa y su creatividad sobre los bienes materiales, por cuanto, la promoción de tales actitudes, significa reconocer su dignidad y su colaboración, respecto a un sistema de producción más eficiente y dinámico, y la aceptación de responsabilidades inherentes a la labor que desarrollan, acorde con su grado de superación social.

La responsabilidad social de la dirección empresarial, estriba fundamentalmente en la realización de el -

papel que le corresponde dentro de la comunidad, ejerciendo su capacidad creadora, en beneficio de esa comunidad a la cual está obligada a servir, por lo tanto durante su actuación, debe conceder prioridad a la promoción de valores humanos que satisfagan en alto grado, las exigencias de la empresa, y puedan responsabilizarse solidariamente con la dirección.

Asimismo, es deber de los dirigentes, propiciar en los seres humanos el deseo de servicio a sus semejantes, motivándolos para que ejerzan su influencia social dentro de su familia, asociaciones, grupos de amigos o cualquier otra clase de organizaciones informales dentro de las que se desenvuelven, con el objeto de que ellos también sean promotores en la elevación del nivel social de sus semejantes, ampliando los conocimientos y capacidades que la empresa les ha motivado, para que todos como un solo equipo, sean merecedores del éxito tendiente a lograr el bienestar común. Es decir; que a través de los planes promocionales, la dirección también debe propiciar la unión material y espiritual de los individuos, hacer conciencia de ellos, y proporcionar las condiciones favorables para promover el cambio social y cultural en su vida actual.

El cumplimiento de objetivos

La asociación de seres humanos, es como consecuencia del deseo unánime de lograr objetivos, metas, propósitos y siempre se elige o se designa, a la persona o personas que mediante su capacidad y madurez integral, puedan hacer realidad en la mejor forma posible, los propósitos u objetivos de la asociación.

La empresa como una asociación de personas, por -

consiguiente tiene objetivos que cumplir en beneficio de todo el conglomerado en donde se desenvuelve, y son del orden económico y social. Podemos determinar fundamentalmente tres factores que determinan la existencia de las empresas, y ellos son: retribución razonable al capital; - compensación justa al trabajo; y eficiente satisfacción de las necesidades de la comunidad. Estos factores, prácticamente son los objetivos que las personas designadas - para dirigir la empresa, están en la obligación de cumplir para poder propiciar el mantenimiento de la libre empresa. Sin el cumplimiento de estos objetivos fundamentales, es imposible el sostenimiento de ningún sistema democrático.

Por ello, es que los empresarios deben asegurarse, - que la designación de las personas a cuyo cargo estará la dirección de los destinos de la empresa, recaiga en personas que conocen el cargo, para el cual han sido elegidos; están conscientes de la responsabilidad que entraña el - cargo de dirigente; saben que su obligación estará al servicio de la sociedad; que no simplemente aceptan la dirección por buscar publicidad, prestancia y poder; y que son justos, preparados y honestos para situar el prestigio de la empresa privada, en el lugar que le corresponde dentro de la sociedad, y para cumplir con los objetivos fundamentales.

Bajo la tesis de que la empresa es una célula económica fundamental, en la que deben armonizarse el capital y el trabajo, para desarrollar favorablemente la economía sobre la base de convivencia social, la dirección debe - cumplir con los objetivos planeados, y construir bases sociales y económicas, para que tales objetivos se alcancen con el máximo de eficiencia y satisfacción general.

La labor de la dirección no debe circunscribirse sólo a "sacar la tarea" o sea cumplir con los objetivos planeados, debe analizar a conciencia si las metas alcanzadas, favorecen en verdad a la nación y si reflejan con absoluta fidelidad, las aspiraciones de todas las personas que confiaron en su bienestar, mediante el establecimiento de una fuente de trabajo y de servicio.

Si el trabajo desarrollado no ha llenado estos fines, - podemos estimar que la labor ha sido estéril, y que debe - actuarse con mayor sensibilidad social, para que pueda - fructificar en beneficio de todos.

La retribución al capital debe ser equitativa, y debe - tomarse en cuenta el riesgo que asume dicho capital, para desempeñar su papel creador de bienestar. Debe permitir también, la renovación de los bienes de producción, para asegurar la continuidad de la empresa y su mejor desarrollo. Este aspecto es muy importante, por cuanto redundará en beneficio del propio capital, y de la comunidad.

Una empresa con bienes de producción modernos y en perfecto estado de funcionamiento, favorece las ganancias, la seguridad de trabajo para el pueblo, y la calidad de los bienes producidos.

Otro objetivo a cumplir, es el de conseguir la colaboración de todos para lograr la mayor productividad, pero también debe asegurarse a cada uno una participación efectiva en los resultados. El salario justo, la participación en las ganancias, y el trato digno al trabajador y su familia, favorecen en alto grado el aumento de la productividad, y por ende el logro del objetivo económico de la empresa.

La satisfacción de las necesidades de la comunidad, - se cumple a través de la entrega de bienes que beneficien el bienestar de las personas, no basta sólo el hecho de - proporcionar tales bienes en cantidades suficientes y en tiempo oportuno; debe lograrse que los bienes satisfagan - ampliamente a la comunidad, llenando el vacío espiritual, moral y físico existente y lo que es más importante, que la mayor parte se beneficie de las bondades de los bienes, - mediante su adquisición a un precio que esté al alcance - de sus escasas posibilidades económicas.

Sólo cuando tales objetivos se hayan alcanzado puede decirse que el deber social ha sido cumplido, y que la empresa ha desempeñado con interés el papel que le corres-ponde dentro de la comunidad.

Hemos dicho que el campo más propicio dentro de un sistema democrático para alcanzar los objetivos fundamentales de la empresa, es el campo de la libre empresa. Los dirigentes empresariales, están en la obligación de cumplir fielmente con el sagrado deber de mantener tal sistema económico de propiedad privada, porque la confianza en la obtención de los objetivos sociales, está en una buena - parte basada en el sistema de libre empresa .-

Para ello es menester que se compenetren de la enorme responsabilidad que recae sobre sus hombros, y planifiquen convenientemente la producción, de manera que su ejecución contribuya y favorezca a los intereses de la población.

Debe descartarse de una vez por todas el propósito de lucro, no importante si la producción satisface o no las - necesidades comunes, para evitar que la empresa siga sien

do vista como hasta la fecha la mira el conglomerado, como un pulpo que devora cada día con más ansias, los ahorros y la salud de los seres humanos que dependen de su servicio. El mejor objetivo que la dirección debe alcanzar, es el de cambiarle tal imagen, pero ello sólo es posible con hechos concretos de servicio y sensibilidad social, que puedan palpase a través del bienestar común.

Es muy importante para la dirección, que los objetivos planeados sean específicos, pues de lo contrario no puede desarrollar su labor consistentemente, ya que desconoce el punto final por el cual luchar. Con objetivos específicos la dirección tiene una visión clara de las probabilidades de éxito, de lo que debe hacer, de los riesgos que debe correr y del esfuerzo que debe poner al servicio de la empresa, para cumplir en beneficio de todos con los objetivos planeados. Si los objetivos son vagos, no sólo requieren mayor esfuerzo, que en último término resulta completamente inútil, sino que los resultados también serán vagos y sin ningún beneficio.

VII CONCLUSIONES

I

Los gremios empresariales deben difundir profusamente, el reconocimiento de los legítimos derechos de la clase trabajadora, y el respeto a la dignidad humana dentro de la empresa, a fin de procurar la armonización del capital y el trabajo, para superar los desequilibrios de orden económico y social originados por la manifiesta injusticia social - prevalenciente.

Es responsabilidad de dichos gremios, el mantenimiento y fortalecimiento del actual ordenamiento jurídico-económico de la libre empresa, y del régimen de propiedad privada, para lo cual deben proceder a la reforma de su organización actual, tendiente a participar directa y activamente, en la planificación de la producción nacional, de manera que los recursos materiales y humanos, se aprovechen convenientemente en beneficio del desarrollo económico y social del país, produciendo bienes que satisfagan ampliamente las necesidades de la población. Una producción anárquica y sin principios de coordinación, basada primordialmente en el lucro, empobrece aún más a la población y no cubre todas sus necesidades.

II

La empresa es una fuente de trabajo y de servicio, y como tal adquiere enormes responsabilidades sociales. Los empresarios deben estar conscientes de esta realidad, y su gestión debe orientarse hacia el logro de los objetivos so-

ciales, brindando su capacidad y experiencia en favor del bien común, participando activamente en la debida organización y funcionamiento de la Empresa, de manera que pueda hacer realidad su fin social, mediante el aumento de la productividad, la aplicación de técnicas y métodos tendientes a mejorar la calidad de los productos, y la justa retribución al esfuerzo humano.

Quienes no quieran aceptar estas responsabilidades, y piensen que la empresa es un núcleo económico ajeno a los problemas sociales, estarán socavando las bases del sistema democrático de libre empresa, y conduciendo a la propiedad privada, tarde o temprano a su desaparición total.

III

Para que la producción de bienes beneficie a las mayorías, la estructura de la empresa, debe comprender un departamento de Estudios e Investigaciones Socio-Económicas, cuya labor es determinante en la selección técnica y científica de los bienes que deben producirse en procura del éxito económico de la empresa, y de la satisfacción de las necesidades más notables de la población. Solo a base de constantes investigaciones sociales dentro de la comunidad, puede planearse satisfactoriamente la elaboración de un producto rentable y adecuado, a los usos, costumbres y características de los diferentes grupos sociales.

IV

Es deber de la Universidad, velar por el respeto a la dignidad de los seres humanos, y porque en todas las actividades de las personas, impere el orden y la justicia -

VIII
BIBLIOGRAFIA

- 1.- MATER ET MAGISTRA. Carta encíclica Papa Juan XXIII
- 2.- MANUAL DE RELACIONES HUMANAS, Alfredo Puigvert Aguilar , S.A. de Ediciones Madrid España.
- 3.- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DE GUATEMALA, a ño 1965, Tipografía Nacional de Guatemala.
- 4.- CODIGO DE TRABAJO DE GUATEMALA, Tomos I y II - Tipografía Nacional de Guatemala,
- 5.- REVISTA USEM No. 4 Octubre/Diciembre/70 México D.F.
- 6.- CURSO DE ADMINISTRACION MODERNA. Koontz y O'Donnell McGraw-Hill Book Company.
- 7.- EL AUDITOR ANTE LA REFORMA DE LA EMPRESA, José Miguel Gaitán Alvarez. Editorial Hongel, Guatemala.
- 8.- LA ADMINISTRACION DE PERSONAL. Paul Pigors. - Charles a Myers, Cia. Editorial Continental S.A. - México.
- 9.- REFORMA DE LA EMPRESA EN AMERICA LATINA, J.M. Ruiz Marcos, Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales, Santiago de Chile.
- 10- MANUAL DE ECONOMIA POLITICA, Academia de Ciencias de la URSS Instituto de Economía, Editorial Grijalvo, S.A. México.

- 11- ECONOMIA. Revista No. 26 Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales. Facultad de Ciencias Económicas Universidad de San Carlos de Guatemala,
- 12- MANUAL DE RELACIONES PUBLICAS. N. Ellis y P. - Bowman Sagitario, S.A. de Ediciones y Distribuciones Barcelona, España.