

LA DESHUMANIZACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES, ¿REALIDAD O MITO?

Área de investigación: Administración de recursos humanos

César Alveiro Montoya Agudelo

Universidad Cooperativa de Colombia
Colombia
cesar.montoyaag@campusucc.edu.co

John Heber Pérez Álvarez

Universidad Cooperativa de Colombia
Colombia
johnh.perez@ucc.edu.co

Octubre 9, 10 y 11 de 2019

Ciudad Universitaria | Ciudad de México



LA DESHUMANIZACIÓN DE LAS ORGANIZACIONES, ¿REALIDAD O MITO?



Resumen

Hoy en día las organizaciones¹ en su afán de dar respuesta a una serie de indicadores que miden su calidad y competitividad, se han convertido en organizaciones deshumanizadas, las cuales pareciera que olvidaron, que el cumplimiento de sus objetivos, se debe a las personas que incansablemente trabajan para dar cumplimiento a sus propósitos.

Este documento mediante un análisis cualitativo por medio de la una exhaustiva búsqueda de información, busca reflexionarse de la manera como hoy en día las organizaciones, han olvidado el sentido humano que les debe caracterizar, donde pareciera que el *ser* humano ha pasado a un segundo plano por el afán de las organizaciones en ganar posicionamiento y competencia interinstitucional, a fin de lograr convertirse en instituciones de alto reconocimiento, competitivas y con el más alto ranking o prestigio como si se tratara de una lucha por ser la organización más competitiva, olvidándose de las personas que trabajan día a día para hacerlas mejor.

La fundamentación problemática de este trabajo investigativo de reflexión, está centrada esencialmente en comprender como las organizaciones, son llamadas de obtener dos grandes retos: *el cumplimiento de los objetivos estratégicos y misionales que han generado en sus ADN empresariales y el cumplir los lineamientos de los organismos de control y vigilancia*, que obligan a tener indicadores de calidad institucional, lejanos de medir la gestión de las personas, y más bien, cercamos a llevar a la organización a estándares numéricos, lo que lleva a las empresas a presionar a su recurso humano al cumplimiento de dichos indicadores y no a generar calidad. Esta situación, de alguna manera, han venido convirtiendo las empresas en una organización inhumana, al priorizar el indicador de cumplimiento para permanecer en el mercado, lo que denota ese sacrificio de la calidad por la cantidad.



¹Para efectos de evitar redundancias en el presente documento, se reconocerá el concepto de organización como sinónimo de empresa o corporación.

Palabras clave: deshumanización, gestión humana, recursos humanos

Introducción

La administración surge desde un contexto caracterizado por la deshumanización, toda vez que el ser humano fue considerado un recurso que permitiera dar respuesta a los servicios, para garantizar un mayor desarrollo del capitalismo, la productividad y la eficiencia corporativa.

Taylor fue considerado como el padre de la administración científica, y desde su teoría enfocada en la productividad, los tiempos y movimientos, se evidencia el desinterés por lo humano, dejando de lado sus habilidades y conocimientos. La teoría del Taylorismo se caracterizó por el control a los puestos de trabajo y la pérdida de su libertad. Frente a lo anterior se tiene, que “en esta etapa del maquinismo, se nota una clara tendencia a convertir al obrero en un apéndice de la máquina al profundizar la rutinización de su trabajo” (Barba, 2010, pág. 23). Es por eso, que en este trabajo se hace una reflexión con base en algunos autores representativos, que hablan de las acciones que se pueden llevar a cabo dentro de esta noción de la administración, y desde ahí se reconoce la deshumanización al interior de la organización.

En contraposición de la propuesta Taylorina, Elton Mayo propone una teoría centrada en las personas como un elemento fundamental para el desarrollo, competitividad y liderazgo de la organización. El propósito de Mayo fue mostrarle a la organización ese lado humano, fundamentado en comprender las necesidades de los empleados al interior de la empresa. No cabe duda que los esfuerzos de esta teoría desarrollada en la Escuela de las relaciones humanas, sirvieron para que la organización lograra comprender ese lado humano que les puede caracterizar; sin embargo, en el siglo XXI pareciera que dicha teoría perdiera fuerza y se volviera a una organización enfocada en el cumplimiento de sus propósitos u objetivos, así se actuara de manera inhumana sobre las personas.

De acuerdo a lo anterior, este documento tiene como objetivo fundamental identificar aquellos actos que pueden ser identificados como inhumanos, toda vez que el individuo pareciera perder el interés o foco central para el desarrollo de una organización, donde prima la



humillación y los comportamientos que denigran la condición humana.



Descripción problemática

Una de las grandes preocupaciones que tuvo en cuenta en su momento Elton Mayo (1880-1949), para el desarrollo de su teoría de las relaciones humanas, fue entender como las organizaciones se comportaban en instituciones donde lo humano pasaba a un segundo plano, primando la producción y el resultado del desarrollo de las actividades, situación que se presenta en cualquier tipo de organización. Si bien, no puede dejarse de lado que el propósito fundamental de la industria ha sido la generación de productos o servicios, que satisfagan las necesidades humanas ¿qué pensaría Elton Mayo si viera que las empresas están perdiendo esa humanización industrial que propuso? con seguridad sentiría desilusión y fracaso a todo el trabajo que realizó durante décadas, en la formulación de una teoría que le permitiera a la organización comprender que no están compuestas exclusivamente por máquinas, sino que cuentan con seres que tienen sentimientos, razones y aman, como sólo lo pueden hacer las personas.

En el afán en el que se vive en las organizaciones por dar respuesta a las exigencias de los entes reguladores y sus objetivos estratégicos y misionales, con frecuencia se presentan situaciones que atentan contra la condición humana de los hombres y mujeres, sean estos dirigentes y dirigidos, aspectos que pueden ser categorizados o denominados como actos de deshumanización. Bajo este panorama, podría entenderse entonces que aludir a la deshumanización es hacer referencia a la negación de lo humano, y en el caso de las organizaciones, con gran frecuencia se llevan actos que pueden estar calificados como inhumanos, que puede verse reflejado en la humillación, la discriminación o en el mero hecho de verle como un objeto funcional para el desarrollo de una actividad productiva. Si lo anterior puede considerarse complejo, resulta mayor en el caso de poder determinar los elementos de esa condición humana que están siendo negadas o violentadas, de modo que tal situación se considere de manera objetiva como un acto de deshumanización.





Es importante destacar que, en la bibliografía analizada, no se hallaron o identificó avance alguno que diera cuenta de manera precisa de la definición de aquello que puede comprenderse por la negación de la deshumanización o la condición humana que se niega, o de una situación que diera cuenta de lo que puede comprenderse como inhumanidad. Igualmente, es poca la bibliografía hallada, que pudiera dar cuenta desde aspectos teóricos de la manera como las organizaciones en Colombia cometen acciones de deshumanización, pero ello, no es sinónimo que tal situación no se presente. En Colombia, son pocos los estudios que pueden dar cuenta de la manera como puede desarrollarse actos de deshumanización, lo cual afirma Rojas (2003), cuando expresa que: “Aunque lo inhumano es abordado con cierta frecuencia en filosofía, en psicoanálisis, en sociología, en antropología y en epistemología, no hay un marco de referencia que permita comprender con precisión la complejidad de la pareja humano-inhumano en el mundo de las organizaciones” (pág. 28).

Frente a lo anterior, puede afirmarse que existe un gran vacío en la discusión sobre la deshumanización que existe en las organizaciones, siendo ello un problema por investigar, toda vez que se hace inminente el acercamiento a una construcción teórica, que sirva de base o fundamento para la evaluación de los procesos de deshumanización que se presentan en las organizaciones.

Panorama conceptual

Cuando se habla de deshumanización, es hacer referencia a todo lo que tiene relación o se encuentra en contraposición con lo humano, lo cual puede presentarse por medio de un proceso de negación o por un reconocimiento que puede darse de manera limitada o parcial. Según Cruz Kronfly, las acciones o actos que tienen carácter de inhumano, “se produce, ya sea en la sociedad, en la cultura o en las organizaciones productivas, cuando de parte de alguien se niega total o parcialmente al otro que es diferente su plena condición de humanidad” (2002, pág. 16).

En el mundo empresarial, todo aquello que pueda comprenderse como inhumano, podría estar representado en esa negación que se puede realizar a la condición humana de los trabajadores. Es claro que el propósito del humanismo es hacer una exaltación de la condición humana, por lo tanto, toda acción representada en lo deshumano



puede comprenderse como antónimo, es decir, esa negación que puede presentarse frente a dicha condición. Es por ello que Cruz (2003) presenta como actos de deshumanización la negociación de la libertad, la esclavitud, la tortura, la dominación y los genocidios. Lefebvre, quien es citado por Marín, argumenta que todo lo relacionado con lo inhumano se caracteriza porque “designa anti-valores que pueden ser evitables como la opresión, la injusticia, la crueldad, la violencia y el sufrimiento” (2006, pág. 89). En este orden de ideas, Cruz (2003) argumenta que todo proceso inhumano es algo que constitutivo está relacionado con la identidad humana y, por lo tanto, es algo que puede controlarse, inhibirse, reglamentarse o inclusive desviarse, pero jamás podrá ser expulsado o suprimido de la cultura del trabajo. Frente a lo anterior, este autor argumenta:

Si bien lo inhumano es controlable mediante instrumentos éticos, jurídicos y políticos, no obstante resulta ineliminable de la condición humana y por ende de la sociedad y la cultura, y es precisamente el componente “escondido” y siempre presente en muy buena parte de las relaciones entre los seres humanos [...] En el fondo de toda relación de autoridad, de poder y de subordinación, incluida la relación propia del trabajo, existe siempre la tentación de lo inhumano, es decir, la tentación de negar o recortar simplemente la condición de humanidad en el otro (Cruz Kronfly, 2003, págs. 35-36).

A pesar del cambio que se ha presentado en la manera como el hombre se ha venido relacionando con el trabajo, como son los jurídicos, y la manera como cada vez se ha desarrollado más la civilización, Rojas (2007) argumenta que aún sigue persistentes acciones de deshumanización, toda vez que “Las relaciones entre hombres en el trabajo han cambiado en todas las épocas de la civilización occidental y ese cambio se refleja en las legislaciones civiles, penales y laborales. No obstante, los comportamientos inhumanos, como se ha dicho antes, siguen existiendo de hecho (Rojas, 2007, pág. 104).

No cabe duda que las acciones deshumanas son algo que no pueden ser eliminarse y, por lo tanto, no será posible formular o proponer una solución que sea definitiva a una problemática que de manera permanente está representada en las organizaciones. Sobre esto, Cruz (2003) agrega que “la eliminación de lo inhumano de la condición humana no debe hacer parte de un programa realista para las organizaciones” (pág. 55), para lo cual según Morín “ambos son propios de la condición humana y por tanto están integrados en la

totalidad “hombre”, hasta el punto de no distinguirse” (Marín, 2006, pág. 89).



Con lo anterior, se podría establecer que las organizaciones totalmente libres de los tratos que se caracterizan por la deshumanización, es una utopía. No cabe duda que, en cualquier tipo de organización, cualquier tipo de relación existente entre personas e incluso en relaciones de subordinación, se está en un constante riesgo de llevarse a cabo acciones o actos que hacen parte de las características de deshumanización, lo cual podría ser comprensible si se tiene en cuenta que ello podría ser parte de la dinámica inherente a la condición humana. Por tanto, es necesario comprender, que en toda organización existe una “humanidad restringida, recortada” (Cruz Kronfly, 2002, pág. 17), y en efecto, puede presentarse una ausencia clara de un trato que sea caracterizado plenamente por lo humano.

Los procesos de deshumanización en las organizaciones

Ya se ha dicho que algunas acciones caracterizadas por la deshumanización, son aspectos que pueden ser inherentes a toda condición humana y que son tan antiguas como la existencia humana. Los procesos de deshumanización han estado presentes en el mundo de la organización, dado que el sistema capitalista, según lo expresa Carvajal, se caracteriza por “extenuantes jornadas de trabajo en condiciones de riesgo e insalubridad, hasta regímenes disciplinarios de ofensas y castigos corporales” (2003, pág. 101), situación que puede presentarse en cualquier tipo de empresa.

El siglo XX trajo consigo la posibilidad que el hombre tomara más conciencia de los procesos de deshumanización, que se han venido presentando en todos los niveles de la organización y en la misma sociedad, lo cual se ha visto reflejado en las diferentes guerras mundiales, el genocidio nazi, el crecimiento de la pobreza, el hambre en algunas naciones y la marginación de algunos pueblos, “tal vez la inhumanidad como concepto desde una perspectiva cultural no aparece sino hasta mediados del siglo XX, época en que la humanidad se concientiza de la barbarie con que los hombres han impulsado sus ideas y sus proyectos” (Rojas, 2003, pág. 112).

Una de las características que tuvo consigo el siglo XX en el campo organizacional, fue su civilización o desarrollo técnico y tecnológico.



Además, de la barbarie de la aniquilación de manera sistemática del idealismo de lo que era la propuesta humanística, que era parte característica de la cultura moderna, según los acontecimientos que fueron citados anteriormente. En ese sentido, es importante establecer que hoy en día, se podría decir que la administración moderna, ha sido ajena a esa deshumanización real, situación que ha sido trasladada a la organización como respuesta a las exigencias de los entes de control y la misma competitividad. Gracias al auge que ha tenido el capitalismo y la idea que se tiene de *homo economicus*, según Daniel Cohen (2013), han sido dos aspectos que han contribuido a la destrucción del ideal humanístico propuesto por Elton Mayo y otros teóricos. Del mismo modo, estos dos aspectos han contribuido a la deshumanización laboral, gracias al dominio de lo técnico, instrumental que prima o es un privilegio superior al hombre²

Sin lugar a dudas, muchos de los grandes pensadores de la administración han mostrado su preocupación por lo humano al interior de las organizaciones, y muestra de ello son los diversos documentos. que dan cuenta de ese deseo de reclamar mejores condiciones para miembros de las compañías en su interior; sin embargo, también se encuentran otros pensadores que no confían de manera plena en la intencionalidad de contar con mejores condiciones, al considerar que la verdadera preocupación puede estar centrada no en la condición humana, sino en el interés económico por quien trabaja en la organización.

Por su parte, Omar Aktouf citado por Rojas (2003), sostiene que algunas de las teorías que se han desarrollado en el siglo XX, relacionadas con el management, han tenido como característica hacer una reflexión centrada en el hombre, puesto que se trata de “un humanismo de fachada, de un humanismo truncado, porque en estas guías no hay referencias que den cuenta de una teoría del hombre que haga suficientes y necesarias la valoración, la liberación del hombre” (Citado por Rojas, 2003, pág. 24), en esta misma línea, Rojas (2003) indica que “Un humanismo real brindaría elementos conceptuales y técnicos que permitirían que los empresarios y los administradores



² La administración como campo de conocimiento aparece de manera paralela al derrumbamiento del proyecto humanista que había surgido con fuerza en el Renacimiento y que se continuó desarrollando durante la Ilustración. “Precisamente cuando el ideal humanista llega a su ocaso, es cuando la administración hace su aparición como conocimiento sistemático y como práctica de intervención en las industrias” (Marín, 2006, pág. 11).

cedieran parte del poder, parte de las utilidades, redefinieran la división del trabajo, etc.” (pág. 24).



Por lo expuesto hasta el momento, se puede señalar, que el esfuerzo por humanizar la organización ha sido una actividad que ha estado más en función de lograr beneficios económicos, que la misma preocupación legítima por comprender la condición humana de los colaboradores, y todo ese esfuerzo se ha visto abocado a dar respuesta a la ecuación de beneficio/costos. Desde la mirada capitalista de las empresas actuales, se podría argumentar que la racionalidad técnica instrumental de dicho enfoque, el resultado que realmente importa son los de calidad, que se derivan en mayores beneficios económicos y por lo tanto, las personas pasan a un segundo plano y su trato está en función de los repercusiones que se puede tener con relación a los beneficios monetarios, para lo cual Carvajal (2003) advierte que las preocupaciones humanísticas de las organizaciones están orientadas, a “atender los consejos del cálculo coste-beneficio de humanizar las relaciones laborales; por ejemplo, Elton Mayo convenciendo a los empresarios de que un buen trato a los obreros incrementa la productividad” (pág. 101).

La deshumanización como constitutivo de la identidad humana en la organización

Se reitera que los procesos de deshumanización pueden ser inherentes a la condición humana y, por lo tanto, no puede eliminarse tanto de la cultura organizacional como de los procesos de dirección de algunos directivos. Frente a lo anterior, Rojas (2003) ha propuesto su comprensión desde un análisis de diversas disciplinas, como la psicología y la filosofía, toda vez que estas dos disciplinas ofrecen un marco referencia que permiten comprender la deshumanización o lo inhumano, como ese factor o elemento que es constitutivo de la identidad humana, a lo que no puede renunciarse.

En este orden de ideas, es necesario comprender que todos los actos que están relacionados con acciones de inhumanidad o deshumanización, pueden ser comprendidas a partir del análisis de las propuestas que han realizado algunos estudiosos, como Freud (1996), Forrester(1997), Ignatieff(1998), y finkielkraut (1986), por citar algunos. Todos ellos se han convertido en los gestores de los paradigmas existente en el estudio de la inhumanidad o deshumanización, sus

aportes han permitido comprender la existencia de esa condición de humanidad del trabajador en pro del desarrollo organizacional.



Como se ha formulado, este trabajo tiene como propósito ofrecer de una manera práctica a los dirigentes de las organizaciones, un referente conceptual que les permita evaluar la existencia de los procesos de deshumanización o inhumanidad en las organizaciones; para tal fin, se hace necesario aclarar, que el propósito de este documento no es hacer una argumentación detallada desde factores psicológicos o sociológicos, los orígenes de los procesos o actos que se caracterizan por la deshumanización que puede presentarse en las empresas, pero sí ofrece una aproximación a este tema poco explorado, y manera resumida, presenta las ideas desarrolladas por Freud, Finkelkraut, Forrester e Ignatieff.

Siguiendo a Sigmund Freud, la agresividad es parte de los instintos del ser humano, por lo tanto, puede ser considerado como una conducta dentro de lo normal y espontaneidad, sin dejar de lado, que también puede afectar la relación de las personas con los demás. Así que, para Freud existe total claridad, que en las relaciones humanas siempre se ha de presentar situaciones que conlleven al conflicto y a la agresividad, todo ello dado por la hostilidad y la misma ambivalencia de los sentimientos que cada ser humano tiene, y dichos impulsos pueden presentarse de manera consciente o inconsciente. Uno de los aspectos a destacar es, Freud consideró que las condiciones instintivas y la satisfacción conductual agresiva de cada individuo, se ha convertido en algo que nadie puede renunciar y que hace parte de su identidad; sin embargo, esta situación puede afectar las relaciones interpersonales y puede generar mayores conflictos al interior de las organizaciones, toda vez que cada ser humano requiere de la relación con otra persona para hacer una descarga de su ira o frustración. “Por consiguiente, nos dirá Freud, el prójimo no le representa únicamente un posible colaborador y objeto sexual, sino también un motivo de tentación para satisfacer en él su agresividad, para explotar su capacidad de trabajo sin retribuirla, para aprovecharlo sexualmente sin su consentimiento, para apoderarse de sus bienes, para humillarlo, para ocasionarle sufrimientos, martirizarlo y matarlo” (Rojas, 2003, pág. 136).





A pesar de lo anterior, Freud justifica dicha reacción que puede tener el ser humano al afirmar que “las pasiones instintivas son más poderosas que los intereses racionales (citado por Rojas, 2003, pág. 137). De manera permanente, algunas organizaciones trabajan por evitar que al interior de ellas se presenten conductas agresivas instintivas, gracias a la manera como el hombre ha trabajado en lograr mantener una cohesión y buena relación con sus semejantes, a pesar que la hostilidad, siempre se ha manifestado con sutileza y con un alto grado de discreción. Por lo anterior, Freud afirma que “Conviene concluir al respecto, que la tendencia agresiva es una disposición instintiva innata y autónoma del ser humano que se constituye en el mayor obstáculo con que tropieza la cultura (citado por Rojas, 2013 pág. 138).

Por su parte, Alain Finkelkraut, considerado un gran pensador de todo lo relacionado con la inhumanidad, se concentró esencialmente en establecer una idea que fuera única y universal, que la fundamentó desde la premisa de la no existencia diferencial entre hombres, culturas o comunidades. “El semejante son todas las personas del mundo [...] pues él, al igual que cualquiera de nosotros tiene nariz, ojos, manos, boca, oídos...” (Rojas, 2003, pág. 167).

La idea central de Finkelkraut de actos inhumanos, se centra en el rechazo que se tiene sobre el otro, o que no se le brinda un reconocimiento de semejante y se tienen acciones de exclusión, desconocimiento o marginalización. Frente a lo anterior, se encuentra que:

Los actos inhumanos para Finkelkraut son aquellos que dan cuenta de un aniquilamiento definitivo de la comunidad de destino y de la solidaridad de especie, que de bien o mal grado, vinculaba a los hombres entre sí. Dicho de otra manera, los actos inhumanos son aquellos que dan cuenta de un momento en que un hombre no reconoce en el otro, sus sollozos, su singularidad, su sonrisa, sus sufrimientos, sus logros, sus desaciertos. Así, los actos inhumanos se caracterizan porque una(s) persona(s) hace(n) invisible al otro” (Rojas, 2003, pág. 184).

La fundamentación de Finkelkraut frente a los actos de inhumanidad, no se tiene por la irracionalidad humana, sino que ellos se desarrollan con plena conciencia o uso de la razón y, por lo tanto, quien ejerce un acto de inhumanidad frente a otros, lo realiza aplicando el narcisismo

de las diferencias menores para fortalecer su identidad (Finkielkraut, 1986, pág. 186).



Por su lado, Viviane Forrester critica de manera contundente la civilización técnica instrumental, bajo el fundamento de un sistema económico capitalista y en las relaciones existentes entre los empleados, empleadores y los desempleados. Agregando ella, que la civilización técnica instrumental presenta un alto grado de inhumanidad, toda vez que desarrolla una sociedad más excluyente, donde el control del mercado laboral está centrado en unos pocos, y la sociedad tiene como característica “una ínfima minoría, provista de poderes excepcionales, propiedades y derechos considerados naturales, define quienes “merecen” vivir (Rojas, 2003, pág. 212), mientras que un alto porcentaje de personas que laboran sufren explotación, descarte, marginación o son desechados como no fueran necesarios, es el caso de los desempleados.

No cabe duda que, en toda organización, las relaciones con los empleados se encuentran inmersa bajo una lógica económica que no da posibilidad de ver a las personas como seres sintientes, pensantes o iguales, según lo ha sugerido Finkielkraut. De acuerdo a lo anterior, Forrester sugiere que las personas son vistas como un costo económico que debe ser reducido al máximo, si se comparara con la máquina “sólidas y cortantes, marginadas de la protección social, manipulables por su esencia, económicas por añadidura, despojadas de emociones dudosas y quejas agresivas” (Forrester, citada por Rojas, 2003, pág. 213).

Según el pensamiento de Forrester, la mayoría de los seres humanos han pasado a un segundo plano, es decir, no son tan necesarios para una civilización que está regida por una racionalidad, caracterizada por la economía, siendo ello la base para miseria humana “métodos fríos calculadores y sutiles” (Rojas, 2003, pág. 216), que ha vuelto a los hombres como algo meramente precario, y cuyo valor se presenta en la medida que generen ganancias, lo que permite pueda ser interpretada una relación social en término de lo monetario. En esta misma línea, Rojas argumenta que, “Por consiguiente, para Viviane Forrester, en la civilización contemporánea, la humanidad desaparece en los hombres y lo que le da vida es la ganancia; cálculo que tienen prioridad y que rige el origen y las relaciones entre los seres humanos” (2003, pág. 214).



Se podría decir de manera general que para Forrester, la civilización actual se caracteriza por su alto grado de inhumanidad donde su lógica está mediada por un juego entre dominadores y dominados, y donde existe una minoría de privilegiados que pueden controlar, decidir, explotar o excluir, frente a una gran cantidad que está en una constante lucha por demostrar su utilidad para la sociedad y las organizaciones. Según esta autora, hoy se vive en una civilización que de manera permanente está exaltando la diferencia existente con el otro, donde el poder sobre el trabajador predomina y donde existe una marcada distinción entre los dirigentes y el dirigido para considerarle a este último como un ser inferior al que se le puede negar esa condición de humanidad.

Por su parte, Michael Ignatieff argumentó, que el surgimiento del proceso de inhumanidad tiene su explicación desde la diferencia menor, el narcisismo y la intolerancia que existe entre los hombres. Siguiendo la línea de Freud, Ignatieff tiene claro que los elementos que se presentan en la marginación del hombre, que son menores y que les dividen, generan sentimientos de extrañeza y hostilidad que distan por completo de los sentimientos fraternales, buscando con ello imponer por complemento, un sentimiento de dominio que aleja los lazos afectivos que pueden generar unión y que, por el contrario, se caracterizan por contar con un matiz de agresividad.

Causales de la deshumanización en las organizaciones modernas

Tanto Rojas como Cruz, concuerdan que en las organizaciones se presenta una negación de la condición humana del trabajador en el acto del trabajo, lo cual tiene su origen a partir de la diferencia percibida por los dirigentes y los mismos subordinados. Para estos autores, dicha diferencia podría representar una verdadera amenaza en el proceso de identidad de los dirigentes, por la presentación de algunos actos de deshumanización, que puedan ocurrir en las organizaciones modernas.

Con relación a dicha diferencia, Cruz sustenta que ésta puede presentarse en la lógica del “nosotros”, representado por las directivas de la organización, propietarios o administradores, y el “ellos”, por los empleados que se encuentran en la base de la pirámide de mando, lo cual impide que se pueda presentar un trato de los dirigentes más humano a quienes son dirigidos (Cruz, 2003, pág. 27). Frente a lo



anterior, Rojas afirma que “los dueños y administradores de las organizaciones modernas perciben consciente e inconscientemente al Otro (subordinado) como diferente y fundan en esa diferencia la negación de su humanidad y la amenaza de su identidad” (2003, pág. 27). Para comprender la diferencia con el otro, y las acciones que pueden caracterizarse como deshumanos, es necesario retomar la idea de Finkelkraut de la existencia de una humanidad única y universal, que se fundamenta en la igualdad y en la exaltación de la condición humana; de manera que, no reconocer al otro como igual, es sinónimo de acto de deshumanización o inhumanidad, por el mero hecho de ir en contravía de la existencia de una única humanidad universal, lo cual implica diferenciación, exclusión y segregación en determinados individuos. Otro elemento que no debe excluirse es la percepción de la diferencia y ese deseo que puede presentarse en las organizaciones, de acentuarla podría constituirse en el surgimiento de otra representación de un acto inhumano.

Cruz argumentó que el poder y la autoridad, le dan al dirigente una identidad que marcará una diferencia con el dirigido, y el hecho de ofrecer un trato más humano permitiría identificar esa diferencia atenuante, y así, se podría atentar contra la identidad del mismo dirigente. Por ello, tanto el poder como la autoridad, deben ser vista como ese elemento que ayuda a la existencia de una frontera entre el nosotros y ellos. Frente a la situación anterior, Cruz afirma que “la consigna por un “trato más humano” al subordinado tropieza entonces con la necesidad del dirigente, muy seguramente inconsciente, de mantener vigente la diferencia constitutiva de una identidad tanto más amenazada y en peligro de disolverse cuanto menor sea la diferencia realmente existente” (2003, pág. 61). Tanto Rojas como Cruz, concuerdan que lo expuesto anteriormente es una razón que tienen los directivos y propietarios en realizar un proceso de humanización de la organización, pese a los esfuerzos que se han formulado para lograr convencer a los dirigentes del valor que puede representar el trato humano de los subordinados, situación que con seguridad puede ser aplicable a las organizaciones. A pesar de la resistencia que los directivos o propietarios puedan presentar de manera inconsciente.

La resistencia de los dirigentes en realizar el proceso de humanización de la organización, según Rojas y Cruz, está fundamentada en la pérdida de alguna manera del poder y autoridad que se posee. Las





directivas de las organizaciones, pareciera que no desean perder esa diferencia existente entre ellos y los dirigidos. Esta idea la reafirma Carvajal (2003), al argumentar que los múltiples esfuerzos por humanizar la organización, han apuntado a ofrecer a los subordinados un trato más humano y no totalmente humano, puesto que es la manera como se da esa diferencia entre los directivos y los subordinados. Igualmente, si de verdad se asumiera la plena humanidad e igualdad de los subordinados con los superiores ¿qué razón tendrían estos para defender su particular visión del mundo y las ventajas y privilegios que este le reporta?" (pág. 104). No cabe duda que las organizaciones son espacios propensos a actos deshumanizados, en los que se evidencia la diferencia entre nosotros y ellos, lo cual es el resultado de las diferentes estructuras de poder, autoridad y subordinación existente entre dirigentes y dirigidos. "Se puede decir que las relaciones de poder inmanentes a toda organización posibilitan que a los trabajadores se les niegue su humanidad" (Rojas, 2003, pág. 242).

Las organizaciones en general, tienen establecido múltiples diferencias artificiales existentes entre quienes actúan como dirigentes y aquellos que están en la posición de la base de la pirámide. Estas diferencias están mediadas por los diversos niveles jerárquicos que permiten ver la relación de poder –dirigente y dirigido-, de la escala existente del salario y los privilegios a la que pueden acceder solamente los dirigentes. Según lo anterior, dichas diferencias no son acciones naturales, sino que son creadas desde el interior de la organización y ello impide que pueda visualizarse la igualdad entre todos, ya que la burocracia o jerarquización que establece diferencias, para lo cual Rojas añade, que las organizaciones son quienes contribuyen a la existencia de un acto de negación de la igualdad. "La idea moderna según la cual todo acto de trabajo vela por la dignidad del ser humano y le otorga sentimientos de satisfacción y autorregulación a quien ejecuta el proceso productivo, es apenas una abstracción formal, pues en la realidad, la misma cultura ha venido elaborando un sistema diferencial y jerárquico entre quien dirige y quien produce" (Rojas, 2003, pág. 235).

Cruz (2003) presenta algunos elementos que pueden representar esa marcada diferencia entre los dirigentes y los dirigidos en las

organizaciones, y que, de alguna manera, representan actos de deshumanización:



- Territorios dentro de la organización que no son aptos para los dirigidos
- Horarios poco flexibles para los dirigidos, pero muy flexibles para los dirigentes
- Las agendas de los dirigentes son manejadas por una secretaria, lo que puede ser interpretado como un distanciamiento con los dirigidos (pág. 60)

Búsqueda del proceso de deshumanización en las empresas

En la búsqueda de dar respuesta a este punto, se han tenido en cuenta las posturas de Cruz Rojas y Carvajal Baeza, autores referentes para el desarrollo del apartado, los cuales llegan a la conclusión de que en toda organización existe acciones, que se traducen en la falta de una verdadera condición de humanidad con relación a los subordinados, es decir, se denota la existencia de actos que pueden ser traducidos en procesos inhumanos o de deshumanización.

Según Cruz, en las organizaciones se presentan acciones con frecuencia que se caracterizan por actos que son inhumanos, razón por la cual, cuestiona que en éstas no se realice un trato más humano a quienes están en relación de subordinación. Por su parte, Rojas presenta una aproximación conceptual desde la psicología, filosofía, antropología y la sociología sobre origen de lo que son los actos inhumanos. Mientras que Carvajal B., sigue la línea propuesta por Rojas y desde las teorías filosóficas y la historia, hace ese análisis de los que se ha constituido los actos inhumanos o de deshumanización en la organización.

Para Rojas (2003), en las organizaciones persiste la inhumanidad, y las relaciones entre dirigentes y dirigidos es cada vez más frívola y hostil, de manera que los empleados cada vez más, son considerados como un objeto que puede ser dominado o manipulado en pro del interés capitalista, donde el común denominador está centrado en la explotación, el enaltecimiento de la productividad y la ausencia marcada del reconocimiento de esa condición humana de los trabajadores. Por ello, este autor argumenta que “indudablemente, la inhumanidad se pasea por el mundo de las organizaciones puesto que éstas han dejado trastocar la moral de la solidaridad, del



reconocimiento absoluto de la humanidad en todos los hombres por una moral indolora que se pone al servicio de la eficiencia indefinida del mercado imperial, que coloniza en todos los lugares del mundo” (Rojas, 2003, pág. 252).

Frente a lo expuesto hasta el momento, surge entonces la pregunta ¿cuáles son esas conductas, comportamientos, decisiones o actos que representan inhumanidad o deshumanización en la organización? Para tratar de dar respuesta a este interrogante, es necesario recordar que, si los actos de deshumanización son un asunto de grado y que puede ser eliminado de la organización, ¿cómo puede eliminarse y controlarse?, si ello pudiera presentarse, ¿cómo podría ser evaluada la presenta de los actos de inhumanidad o deshumanización en la organización? Ninguno de los autores analizados y citados en este documento, han podido contribuir o dar respuesta a estos cuestionamientos, de modo que no se puede responder de manera clara.

Así que, puede argumentarse la existencia de un vacío ante la discusión de lo inhumano o deshumanización en la organización, lo que se convierte en una línea de investigación necesaria de explorar, y así poder formular respuestas desde el ámbito académico que puedan aportar valores prácticos para estudiar esta problemática. En esta misma línea, se hace necesario tener claro que dichos autores han puesto a disposición desde el nivel conceptual o teórico, la manera como se viven actos de inhumanidad o deshumanización en la organización, aunque sus aportes son limitados y sólo llegan al punto de aterrizar sólo desde la inhumanidad. Para estos autores, es clara la existencia de una verdadera negación de la condición de la humanidad en ese acto de trabajar, y tratan de dar explicación la existencia de dicha negación, mostrando de manera precisa las razones por las que se presenta tales situaciones específicas, que están enmarcando los actos de inhumanidad o deshumanización en el ámbito laboral.

Ahora, no se ha podido encontrar de manera precisa, aquellos criterios que han permitido definir objetivamente si ciertas situaciones están enmarcadas dentro de los actos de inhumanidad, siendo un verdadero problema a la hora de realizarse un estudio de esta situación al interior de las organizaciones.



Un pequeño acercamiento a esta situación de deshumanización o inhumanidad, es presentado por Rojas (2003), al referenciar situaciones como el despido injustificado de personas homosexuales al momento de contraer el virus del VIH, mujeres despedidas al quedar embarazadas, empleados que por no votar por un partido político determinado reciben su carta de despido, estudiantes universitarios que deben dejar sus estudios porque las horas de trabajo son superiores a lo legalmente establecido, y algunos profesionales que no pueden continuar su formación posgradual por la falta de aprobación de sus jefes, ya que no están de acuerdo con el tipo de estudio que se desea adelantar. No cabe duda, que las situaciones anteriores pueden representar acciones censurables, pero ello no es suficientemente claro, para referenciar con precisión una condición de inhumanidad o deshumanización.

Es por lo tanto fundamental que, desde las empresas se llevan a cabo estrategias encaminadas a explorar aquellas situaciones, que pueden estar enmarcadas en acciones inhumanidad o deshumanización en su interior, a fin de evitar que el afán de dar respuesta a exigencias de entes controladores, se actúe bajo el enfoque de deshumanización organizacional.

La identidad como elemento esencial para constitución de la condición humana en la organización

Reconocerse a sí mismo y saber quién es, es el resultado de lo que puede ser comprendido como identidad. Según Taylor (1996), “Una identidad es una definición de sí mismo, en parte implícita, que un agente humano debe poder elaborar en el curso de su conversión en adulto y (según el mismo Erikson) seguir redefiniendo a lo largo de su vida” (pág. 10).

No cabe duda que la identidad es lo que se ha constituido como el elemento más valioso, que ha ayudado a la definición de la condición humana, puesto que, sin ella, no se tendría elementos para hacerse un reconocimiento como tal, es decir, gracias a la identidad puede darse un reconocimiento al ser humano y se tiene conciencia de su existente, ya que “mi identidad es lo que soy yo” (Taylor, 1996, pág.11).

Según Chanlat y Bédard (1998), La identidad de cada uno se construye progresivamente desde el nacimiento al ritmo de sus interacciones con



su madre, los demás miembros de su familia, sus amigos y todos aquellos que posteriormente encuentra en el curso de su vida” (pág. 3), lo cual permite comprender que el proceso de construcción de la identidad es de manera permanente o continua, que va desde que se nace hasta que se muere, y su madurez puede ser alcanzada mediante la interacción que puede tenerse con las demás personas.

Así las cosas, no sería posible que una persona tuviera su propia identidad, si no existiera una relación con otras personas que le ayudaran a construir y reafirmar esa identidad, y las organizaciones son instituciones que se prestan con claridad para que esta situación pueda darse. Sobre ello, Chanlat y Bédard aseveran, que “toda persona necesita de otra para “venir” al mundo y desarrollarse” (1998, pág.2). No cabe duda que un recién nacido carece de su propia identidad, y por lo tanto se existe una ausencia total de una realidad psicológica y autónoma, lo que Gusdorf sustenta cuando afirma que “el yo existe solamente en la reciprocidad con el otro; el yo aislado es, en verdad, solamente una abstracción” (1957, pág. 44).

La idea de igualdad

Se ha establecido que la idea de igualdad existente entre los seres humanos, es el resultado de una construcción de la modernidad y para ello, se referencias algunos acontecimientos que han contribuido a dicha consolidación del ideal moderno relacionado con la igualdad, para así hacer una traspolación a la definición de lo se ha logrado comprender como humano. La modernidad ha traído consigo de manera obligatoria, un cambio sobre la mentalidad de lo que es la desigualdad (Singer, 1991), de ese modo, se da paso a comprender que todas las personas que habitan el mundo, conforman una humanidad única. Frente a ello, se hace necesario establecer que debe haber una idea de humanidad universal, donde se tenga plenitud de derechos y que sea válida, lo cual hace parte de lo que es la modernidad.

La construcción humana, vista desde la perspectiva de la modernidad, juega un papel fundamental la idea de la igualdad y donde se hace una consolidación de los principios que parten desde el fundamento de reconocer y exaltar la condición humana. Cruz argumenta que “en el mundo moderno, la igualdad humana del “otro” significa el reconocimiento en él de la plenitud de sus derechos como ser humano genérico. Pero, sobre todo, de su dignidad como un agregado histórico





y cultural intocable” (2007, pág. 128). Por su parte, frente a la idea de igualdad de los humanos como procesos de construcción de la modernidad, Finkelkraut llama la atención en que la idea de humanidad es una cuestión única y universal que no debería distinguir raza o civilización, idea que a la luz de modernidad era tardía y de una expansión limitada, puesto que no hace mucho que se dio inicio a su consideración, debido a que ahora los hombres se han podido reconocer entre ellos, sobre esto establece que “Un gato, para un gato, siempre ha sido un gato. Por el contrario, un hombre tenía que cumplir unas condiciones draconianas para no ser borrado, sin apelación posible, del mundo de los humanos. Lo propio del hombre era, en sus inicios, reservar celosamente el título de hombre exclusivamente para su comunidad” (Finkelkraut, 1998, pág. 13).

La teoría de la modernidad líquida de Bauman (2013), también aborda las situaciones conflictivas del ser humano en el los eternos laborales, cuestiona los fines y los roles del individuo en la sociedad, el desarrolla tópicos como: El individualismo y el egoísmo, que es también determinante en el campo profesional, lo que ha llevado a una preferencia por los trabajos particulares por sobre los trabajos en equipo. De igual resalta como la modernidad líquida, lleva a cambios constantes y a exigencias cada vez más limitantes del mercado laboral que atemorizan a los trabajadores, que no pueden seguir el ritmo vertiginoso de las empresas, quienes muchas veces quedan rezagados y no sirven como sujetos funcionales al sistema laboral actual.

Rosavallon (2012) reconoce la desigualdad del hombre y argumenta que ello se ha visto desde la existencia desde la nobleza, toda vez que eran considerados como una raza totalmente diferente, superior y dotada de grandes virtudes y cualidades que se obtenían era a partir de la herencia, lo que les permitía que se les pudiera visualizar como seres con alta nivel de jerarquización y en un lugar privilegiado en el mundo, puesto que “ellos creían ver tantos tipos de hombres como condiciones sociales, todos los cuales participaban de una misma naturaleza, pero diferenciados hereditariamente por su comportamiento y su valor humano desigual” (pág. 33).

Es claro que la defensa de la igualdad tuvo su inicio en la época del Renacimiento con el movimiento humanista (Uribe & Torres, 2009), pero fue en el siglo XVIII que ese ideal moderno de igualdad fue





institucionalizado en la sociedad, gracias a una variedad de consideraciones de tipo filosóficas, políticas y religiosas, que sirvieron de fundamento para el desarrollo de aspectos ideológicos, teóricos y declaratorios revolucionarios, que iban en contravía de la existencia de diferencias entre los seres humanos, y por lo tanto, se promulgaba el reconocimiento de la igual entre todos (Rosavallón, 2012, pág. 37).

La Declaración de los derechos del hombre y el ciudadano, fue aprobado en el año de 1789 en pleno de la Revolución Francesa. En esta declaración se ha establecido en su primer artículo, que “los hombres nacen y permanecen libres e iguales en cuanto a sus derechos. Las distinciones sociales no pueden fundarse sino sobre la utilidad común” (Gutiérrez, 2005, pág. 1). Una vez más, en 1948 se presenta la idea de la igualdad existente entre los hombres, cuando en el artículo 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, promulgada por la Asamblea General de las Naciones, estableció que “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros” (Naciones Unidas, 2015).

Es así como, en la modernidad se ha visto tanto la defensa y el reconocimiento de la igualdad, como aspecto que debe estar asociado a la condición humana “el principio de que todos los seres humanos son iguales es hoy parte de la ortodoxia ética y política dominante” (Singer, 1991, pág. 28). “Lo humano es ver en el otro a un igual” (Rojas, 2003, pág. 237). Por lo tanto, aquellas situaciones que denoten ver la existencia de desigualdad, pueden ser interpretados como actos de inhumanidad o deshumanización. Por ello, no debe existir en ninguna organización, actos de discriminación o desprecio, porque va en contravía del desconocimiento de la humanidad de las personas.

Propuesta metodológica para comprender el acto de deshumanización

El propósito de este documento ha girado desde su inicio, en tratar de hacer un acercamiento a lo que se puede comprender el acto de deshumanización o inhumanidad en las organizaciones, y la manera como se puede negar la condición humana del otro. Las siguientes líneas tiene como propósito, identificar la manera como puede llevarse a cabo actos de inhumanidad o deshumanización al interior de las organizaciones.





Es necesario tener presente que aún no se ha propuesto, ni validado ninguna metodología, que permita se pueda hacer una evaluación de los procesos o actos que estén enmarcados, bajo lo que se ha conocido como inhumanidad o deshumanización en las organizaciones. Es por ello, que se presenta a continuación una propuesta que pueda servir de herramienta a los dirigentes de estas instituciones, para hacer una evaluación de la deshumanización o inhumanidad en cualquier tipo de organización.

La importancia de este documento tiene su fundamento en dar respuesta al interés que puede suscitar desde los directivos, aislar aquellos actos de deshumanización o inhumanidad que pueda presentarse en las empresas, situación que puede darse de manera consciente o inconsciente. Por esta razón, es necesario que se pueda realizar un proceso investigativo, que ayude a dar respuesta a esta problemática, y que se pueda relacionar con este tipo acto o acción y, por lo tanto, se hace necesario tener un acercamiento de aquellas situaciones que pueden considerarse de manera objetiva, como un acto caracterizado por la deshumanización o inhumanidad.

A pesar de no contarse con una metodología clara que permita evaluar los actos de deshumanización o inhumanidad en las empresas, se propone tener un acercamiento a los actos relacionados, así se analiza de manera sistemática y permanente, las situaciones que puede presentarse a continuación, que, a la luz de la literatura analizada, puede considerarse como actos relacionados con acciones de deshumanización o inhumanidad de los colaboradores al interior de las organizaciones.

La propuesta metodológica que se propone para el análisis de los actos o acciones caracterizados deshumanización o inhumanidad, es la relación de los elementos que se presentan a continuación, pueden ser considerados indicadores que, a la luz de su análisis, se pueden constituir como acciones de deshumanización en la organización.

Respecta al lenguaje en las organizaciones, pueden interpretarse como un acto de deshumanización o inhumanidad, si se presentase alguna de las siguientes situaciones:





<p>Acciones que puede comprenderse como un acto de deshumanización o inhumanidad, con relación al lenguaje y la falta de igualdad</p>	<p>Enunciado</p>
<p>Uso de la palabra</p>	<p>Prohibición o restricción, relacionados con el acto de conversar durante el desarrollo de las actividades laborales.</p> <p>Aislamiento físico de los trabajadores, a fin que no se lleven a cabo procesos relacionados con la conversación.</p> <p>Direccionamiento caracterizado por el autoritarismo, donde en el acto de conversación se niega a los demás, y no hay posibilidades de interpelación.</p> <p>No se cuenta con un espacio ni tiempo, donde pueda hacerse uso de manera libre del habla.</p>
<p>Acciones caracterizadas por la desmotivación en el uso de la palabra</p>	<p>Cuando un dirigente argumenta que un excelente trabajador es aquel que no habla durante su jornada laboral.</p> <p>Cuando el dirigente no tiene interés en generar un diálogo entre él y sus dirigidos.</p> <p>Todas las inquietudes, opiniones, comentarios y aportes que hacen los dirigidos, no tienen ningún valor para los dirigentes y por ello, toman una actitud de indiferencia y total desinterés.</p> <p>Las respuestas antes las inquietudes de los dirigidos, no tienen nada que ver con lo esperado por el interlocutor o son respuestas muy superficiales.</p> <p>Para los dirigentes no existe norma de cortesía para el proceso de comunicación con sus dirigidos y todo está fundamentado en el poder jerárquico y por lo tanto se pierde todo el valor de la comunicación.</p>
<p>Humillación de la persona</p>	<p>El dirigente resalta su poder, al realizar llamados de atención públicamente.</p> <p>La burla por parte de los dirigentes a los dirigidos, hace parte de su proceso de dirección.</p> <p>Con frecuencia se amenaza con realizarse llamados de atención, despedir o sancionar al dirigido, a fin de corroborar el poder del dirigente.</p>



	De manera permanente se presenta un cuestionamiento por parte de los dirigentes frente al trabajo realizado o la toma de decisiones realizadas por los dirigidos.
Episodio de violencia verbal	Los dirigentes agreden de manera verbal o mediante insultos a sus dirigidos.
	Los gritos hacen parte del día a día de los dirigentes hacia los dirigidos.
	La difamación y la calumnias contra los dirigidos, se presenta en el ámbito organizacional.
Discriminación	Se excluye a alguien por su género, color de piel, orientación sexual, ideologías políticas, religiosas, discapacidades u origen o por alguna discapacidad.
	Se presenta un despido por su orientación sexual, origen, condición racial, ideología política o religiosa, discapacidad o color de piel.
	Trato preferencial y se evidencia el privilegio por su condición racial, orientación sexual, ideología política o religiosa.
El empleado visto como cosa u objeto	Las personas que están en la organización, son considerados como un recurso más.
	La toma de decisiones para prescindir de un empleado, está fundamentada bajo los criterios relacionados con lo económico, en función tanto de los ingresos, como de los costos que ella puede representar para la organización.
	Existe una sobre carga de trabajo, caracterizado por horas excesivas o desproporcionadas.
Menosprecio	La toma decisiones son solamente de los dirigentes, porque consideran que solamente ellos tienen la capacidad de hacerlo.
	El dirigente exige que se le vea como una figura enaltecida al interior de la organización, puesto que sólo se presentan privilegios para ellos, puesto que consideran que por su posición son los únicos merecedores de todos los beneficios que puede tenerse en la organización.
	El maltrato hacia el dirigido se ve normal, ya que su posición inferior le hace merecedores de maltrato.
	No se ofrece un bienestar en las condiciones de trabajo para los dirigidos, pues deben agradecer la oportunidad que el dirigente le está ofreciendo al ser parte de la organización.
Atentado contra la vida y la salud	La no afiliación a la seguridad social, ni se ofrecen los elementos de protección laboral, por lo costoso que ello es para la organización.



	Desarrollo de actividades laborales que ponen a riesgo la vida del dirigido o su salud sin importar ello para el dirigente, puesto que se puede considerar que si se cuenta con los elementos de protección adecuados, ello es suficiente.
	No hay pago alguno de indemnización justa por daños o perjuicios, que deterioraron la salud o integridad física del dirigido, a partir del desarrollo de su actividad laboral.

Fuente: Elaboración propia, a partir de Uribe (2015).

En la tabla anterior se destacan dos categorías, que pueden estar relacionadas con actos de deshumanización o inhumanidad en la empresa desde el punto del lenguaje. Dichas categorías son: *uso de la palabra y acciones caracterizadas por la desmotivación en el uso de la palabra*. A su vez, éstas cuentan con una serie de enunciados que pueden ser parte de ella. Para Carvajal (2009), cuando en las organizaciones se presenta una estructura muy rígida, el uso de la palabra puede presentar restricciones, frente a ello, este autor argumenta, que “limita seriamente el desarrollo de las potencialidades humanas” (pág. 168), lo que se podría interpretar como un acto de deshumanización. En este orden de ideas, para Carvajal en muchas organizaciones, el uso de la palabra solo tiene valor en los niveles más altos de la jerarquía organizacional, mientras que, en los niveles inferiores de dicha jerarquía, este proceso pierde total valor o desinterés, perdiéndose por completo el desarrollo de la racionalidad de los sujetos (Carvajal, 2009).

Según Aktouf (1986), al interior de las organizaciones el uso de la palabra puede ser comprendido, como un elemento que podría estar ligado al poder, de modo que “el habla es entonces una herramienta de poder; solo tienen derecho a ella los que son propietarios y quienes los representan, acaparada por quienes dominan en la relación laboral, se transforma en instrumento de violencia y de destrucción del diálogo: palabra que busca su propio eco” (1986, pág. 7). Si el habla se visualiza como una herramienta de poder en la organización, esto sería para lo que Chanlat y Bédard (1998) llamarían “un verdadero culto al silencio” (pág. 12), ya que el pensamiento administrativo se caracteriza por la dominación en la administración, deviene del modelo centralizado de la institución militar, donde la obediencia y la sumisión es el resultado de una dirección caracterizada por la autoridad, la disciplina y el orden.



Por medio del lenguaje, se puede lograr un impacto negativo en las personas, lo cual podría afectar su autoestima, dignidad y su propia imagen; es decir, con el lenguaje se tiene el poder de cometerse actos, que se pueden caracterizar por su inhumanidad o deshumanización. Mediante el lenguaje, se pueden cometer en la organización actos como humillación o violencia verbal, lo cual representa una deshumanización al interior de cualquier tipo de organización. Cuando se humilla a una persona, se podría acabar con su dignidad, se ha convertido en la víctima de dicho flagelo y en el ámbito laboral, ello podría presentarse con gran frecuencia. La humillación es una “actitud conductual de una violencia extrema porque tiende a la destrucción del mundo mental del otro” (Cruz, 2014, pág. 18-19), siendo ello una técnica que refleja el poder que puede tener el dirigente sobre el dirigido, lo cual puede traer consigo efectos psíquicos que desestabilizarían el desequilibrio emocional de todo ser humano.

Por otro lado, cuando no se tiene claridad de la existencia de actos inhumanos, que están relacionados con el desconocimiento de la existencia de una igualdad entre las personas, no se tiene la capacidad de aceptar que todas las personas al interior de la organización y en el mundo son iguales bajo su condición de humanidad, y que no debe existir ninguna diferencia jerárquica con nadie (Singer, 1991; Finkielkraut, 1998). Por lo tanto, al presentarse cualquier tipo de situación que esté encaminada al desconocimiento del otro, como una persona que tiene los mismos derechos y deberes, se podría considerar como un acto que está revestido por la inhumanidad o deshumanización.

Cuando se comete un acto de discriminación, menosprecio o se ven a las personas como un objeto, son otra manera de desconocer la igualdad y en efecto, se está llevando a cabo actos de deshumanización. No debe olvidarse que lo humano se caracteriza por el logro de ver al otro como igual (Rojas, 2003, pág. 237). Es necesario tener presente que la discriminación puede ser entendida como “un tratamiento desigual de las personas en función de su origen, de su religión o de sus convicciones, de su orientación sexual, de su género o incluso de sus discapacidades” (Rosavallon, 2012, pág. 320”). Al discriminarse, se está negando la igualdad entre las personas.

Bajo el acto de discriminación, se puede lograr en la víctima desprecio, disminución o que no sea considerado como alguien importante (Rosavallon, 2012, pág. 320”). Teniendo en cuenta lo anterior, es



importante tener claro, que cuando en las organizaciones se comente un acto de discriminación, se está haciendo una negación de la humanidad de quien se está victimizando y se está desconociendo de manera total, su igualdad. No cabe duda que los actos de discriminación que se pueden llevar a cabo en las organizaciones, se manifiestan en el momento que se brindan oportunidades o se dan privilegios para unos cuantos, mientras que se niega a otros, ya sea por raza, orientación sexual, ideología política o religiosa “se presenta discriminación en el trabajo cuando hay trato diferenciado, como preferencia por algunos empleados, vinculándolos o ascendiéndolos sin considerar su competencia, negando oportunidad a quienes sí la tienen, o asignando privilegios sin justificación” (Carvajal Orozco, Parra, & Valencia, 2013, pág. 259).

Es importante dejar claro que el reconocimiento de la igualdad implica, que, por condición humana, todos somos iguales sin importar el tipo de raza, la orientación sexual, el género, el tipo de religión que se profese o el color político. En las organizaciones, los blancos, el negro, el bisexual, heterosexual, homosexual, el transexual, el hombre, la mujer al igual que quien tenga alguna discapacidad, merecen ser tratados con consideración de igualdad como seres humanos.

Finalmente, considerando que la vida es el valor más supremo que tiene cada ser humano, el desconocer las situaciones que puedan atentar con la vida, que ponga el riesgo la salud o la integridad física de las personas, que, desarrollando actividades al interior de la organización, es un acto de deshumanización. No se debería atentar con la vida de las personas, si se parte de la idea que, desde la perspectiva de la modernidad, la igualdad le convierte a cada persona en seres inviolables (Cruz, 2007), que poseen los mismos derechos relacionados con la vida, la salud y la seguridad para que pueda contar con calidad de vida y puedan disfrutar de ella (Montoya Agudelo & Méndez Cruz , 2016)

Metodología

Para el desarrollo este trabajo, se ha establecido bajo el enfoque cualitativo, es decir, se trata de una investigación documental que estuvo fundamentada en la pesquisa exhaustiva y revisión sistemática de documentos, que estuvieran relacionados con los actos de deshumanización al interior de las organizaciones. Como estrategia, se



buscó que la información hallada permitiera servir como base para el desarrollo conceptual de este documento; se realizó una exploración en índices bibliográficos, motores de búsqueda, bases de datos y revisión de las referencias bibliográficas de los trabajos recuperados.

Con relación a los índices que fueron utilizados para la búsqueda fueron: Redalyc, Web of Science, Scopus y Scielo, al igual, se recurrió a Google Académico como motor de búsqueda. Como estrategia empleada en la exploración, se realizó una selección en los documentos encontrados, aquellas referencias que tuvieran relación directa o indirecta con el tema central de este documento. De manera simultánea al proceso anterior, se hizo una búsqueda en las siguientes bases de datos, con el propósito de obtener textos completos de los documentos identificados. Dichas bases de datos fueron: ProQuest, Ebsco, E-libro, ScienceDirec y Dialnet.

Para el sondeo de la información, se definieron algunas palabras claves iniciales: lado inhumano de la organización, deshumanización organizacional, discriminación laboral, lado inhumano de la organización. Los criterios de inclusión para la selección de los documentos fueron: trabajos originales que estuvieran publicados en revistas indexadas o información que se encontrara en sitios web de instituciones públicas o privadas reconocidos. No se definió una fecha para la inclusión, ya que este tema es poco explorado y ello podría limitar por completo los resultados de búsqueda de información. No se excluyeron documentos por el idioma, pero sí se descartaron aquellos documentos que no cumplieran con los criterios expuestos anteriormente. En total, se lograron identificar más de 35 referencias, pero para la construcción de este documento se excluyeron 5, por no cumplir con los criterios definidos por los autores. Para la revisión y síntesis de los documentos, se diseñó una matriz con los siguientes elementos: base de datos, año de publicación, país de origen de la investigación, principales conceptos, metodología, objetivos, resultados, conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

Conclusiones

Aunque este tema no ha sido investigado a profundidad, este documento se constituye en una idea que puede ser formulada como proyecto de investigación, por lo tanto, se presenta a continuación una

serie de conclusiones previas, que permitirán a los investigadores tener una base de partida para futuras propuestas.



El ser humano es el eje central para todo desarrollo organizacional, toda vez que su éxito se debe a la manera como las personas, gracias a sus capacidades, conocimientos y habilidades, ofrecen estrategias que permitan lograr sus propósitos y objetivos. La organización moderna se debe caracterizar no sólo por su competitividad, sino porque en su interior haya una relación entre dirigentes y dirigidos fundamentada en el respeto, la igualdad y, sobre todo, en el respeto de su condición humana. El lenguaje ha sido una de las herramientas esenciales que le han permitido a la condición humana, construir o destruir la relación con los otros. Es por ello, que mediante éste en las organizaciones se puede garantizar el respeto y la valoración de las ideas expresadas por los demás, y el fortalecimiento de las relaciones sociales entre todos los miembros de la organización.

El siglo XXI se ha caracterizado por su modernidad y desarrollo, además, la igualdad debe ser vista como ese elemento fundamental para la condición humana, lo que ha de permitir dar un reconocimiento a las personas como iguales desde la misma condición humana, y así, no debe presentarse en la organización ninguna razón que conlleve a acciones caracterizadas por la discriminación, el menosprecio y la humillación, todo ello, teniendo presente que hoy no existir un desconocimiento de la condición humana. La igualdad y el respeto al interior la organización, no debe ser vista como una simple ideología, puesto que ellas han sido sustentadas desde diversas disciplinas, que han fundamentado que no existe ningún tipo de jerarquía entre los hombres. De acuerdo a lo anterior, se concluye que los procesos relacionados con la deshumanización o inhumanidad en las organizaciones, ha sido una problemática persistente y, por lo tanto, merece que se preste interés desde lo académico como lo empresarial, para investigarle y así formular soluciones que permitan mitigar por completo esta situación.

Finalmente, es importante tener presente que la discriminación por raza, género, orientación sexual, ideología política o religiosa, se han considerado como elementos que van en contravía de la dignidad de la persona; por ende, pueden ser considerados como un acto de inhumanidad o deshumanización al interior de la organización, situación que debe evaluada para la formulación de mecanismo, que



conlleven a la eliminación de esta situación al interior de la organización.



Bibliografía

Aktouf, O. (1986). *El Habla en la Vida Empresarial: Hechos y Perjuicios*. Montreal: Ecole des Hautes Études Commerciales, HEC, Motreal.

Barba, A. (2010). Frederick Winslow Taylor y la Administración Científica: Contexto, realidad y mitos. *Gestión y Estrategia*(38), 17-29.

Bauman, Z. (2013). *La Cultura en el consumo de la Modernidad*. Madrid: Fondo de Cultura Económica en España.

Carvajal Baeza, R. (2003). De lo inhumano y lo humanizable en las relaciones de subordinación. Filosofía, historia y sociología del humanismo en la empresa de negocios. En R. Carvajal Baeza, *El lado inhumano de las organizaciones* (págs. 98-125). Cali: Universidad del Valle.

Carvajal Orozco, J., Parra, P., & Valencia, J. (2013). Derechos humanos en las organizaciones de Manizales: una evaluación de eventos de vulneración en los empleados. *Criterio Libre*, 11(18), 249-278.

Chanlat, A., & Bedard, R. (1998). *La Dirección. Una Ética de Palabra*. Montreal: Universidad de Montreal.

Cohen, D. (2013). *Homo Economicus*. Buenos Aires: Ariel.

Cruz Kronfly, F. (2002). El mundo del trabajo y las organizaciones desde la perspectiva de las prácticas inhumanas. *Cuadernos de Administración*(27), 13-22.

Cruz Kronfly, F. (2003). La presencia de lo inhumano en la cultura y en las organizaciones. En R. Carvajal Baeza, *El lado inhumano de las organizaciones* (págs. 25-37). Cali: Universidad del Valle.

Cruz Kronfly, F. (2007). Las palabras y los gestos en el tejido organizacional. En F. Cruz Kronfly, *Del humanismo administrativo en crisis: Rupturas Paradigmáticas* (pág. 201). Cali: Universidad del Valle.





Finkielkraut, A. (1986). *La Humanidad Perdida. Ensayo sobre el Siglo XX*. Barcelona: Editorial Anagrama.

Forrester, V. (1997). *El horror económico*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Freud, S. (1996). *Obras completas*. Madrid: Biblioteca Nueva.

Gusdorf, G. (1957). *La Palabra*. Buenos Aires: Ediciones Galatea Nueva Visión.

Gutiérrez, A. (2005). Declaración de los derechos del Hombre y del Ciudadano. *Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*, 1(7), 1-15.

Ignatieff, M. (1998). *El honor del guerrero*. Madrid: Editorial Taurus.

Marín, D. (2006). *Humanismo y Administración. Aproximación a la concepción del sujeto humano y su comprensión en la organización*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.

Montoya Agudelo, C., & Méndez Cruz, R. (25-28 de Octubre de 2016). *El trabajo decente como objetivo del milenio, logros y retos desde una perspectiva comparada Colombia-México*. Obtenido de Memorias XV Asamblea General ALAFEC: http://www.alafec.unam.mx/memoria_xv.php

Naciones Unidas. (2015). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. Recuperado el 21 de Mayo de 2019, de Documentos: <http://www.un.org/es/documents/udhr/>

Rojas, W. (2003). *Modernidad & Inhumanidad. Lo inhumano en la organización y en el trabajo*. Cali: Universidad del Valle.

Rojas, W. (2007). La empresa privada y la racionalidad productiva instrumental: reconstrucción de sentimientos de inhumanidad. Estudio de Caso. En F. Cruz, *Del humanismo administrativo en crisis: Rupturas paradigmáticas* (págs. 90-125). Cali: Universidad del Valle.

Rosavallón, P. (2012). *La Sociedad de Iguales*. Buenos Aires: Ediciones Manantial.

Singer, P. (1991). *Ética Práctica*. Barcelona: Ariel.

Taylor, C. (1996). Identidad y reconocimiento. *Revista Internacional de Filosofía Política*(7), 10-19.

Uribe, L. (2015). *Marco de referencia para evaluar la presencia de inhumanidad en las organizaciones*. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.

Uribe, L., & Torres, C. (2009). *Aproximación histórica al concepto del humanismo. Fundamentos para su identificación en las organizaciones*. Manizales: Universidad Nacional de Colombia.

