



# EL VALOR DEL RESPETO EN LAS ORGANIZACIONES

**El liderazgo y la cultura son inseparables dentro de una organización y el líder, en ese contexto, debería promover una cultura del respeto. ¿Cómo lograrlo?**

●● En el estudio de satisfacción laboral realizado por la SHRM (o The Society of Human Resource Management and Productivity) en el 2017, se identificó que el 65% de los trabajadores entrevistados calificaba “el respeto” como el factor más importante en la satisfacción laboral, incluso por encima del sueldo u otros beneficios, siendo este un tema recurrente desde el 2014. Este dato evidencia la importancia del valor respeto en la dirección y gestión de las organizaciones.

●● En una organización, el liderazgo y la cultura son inseparables, y una tarea distintiva del líder es dar los li-

neamientos para crear una cultura organizacional. De esa manera, es tarea del líder dar las bases para la creación de una cultura de respeto, pero, ¿cómo lograrlo?

●● La palabra respeto, en castellano, tiene entre sus significados: miramiento, consideración, deferencia. En inglés se asocia, además, a estimación y aprecio. Una cultura de respeto parte, entonces, de conductas elementales –y por ello fundamentales– fáciles de implementar, pero donde el líder es un modelador y actúa con el ejemplo.

●● Es tan simple como saludar (no solo contestar, sino

proactivamente dirigirse de manera cordial hacia otros), dar respuestas a quien solicita la opinión, no dejando en la ambigüedad o en el silencio (contestar llamadas y correos lo más pronto posible); cumplir con la palabra y lo prometido (ser puntuales, entregar en fecha), saber exigir y demandar ayuda de manera cortés, informar oportunamente a los demás de temas que los implican, mantener las formas sociales adecuadas en momentos de tensión y más aun cuando haya que reprender o expresar incomodidad por resultados o comportamientos no deseados, ser tolerante a las diferencias, saber recono-

cer los aciertos de otros de manera oportuna (decir gracias y dar crédito explícitamente a quien nos brinda ayuda), y, claro está, ejercitar la saludable práctica de reconocer los errores y de pedir disculpas cuando se debe.

●● Estos comportamientos básicos los aprendimos desde niños, pero las recargadas agendas de cada día nos hace a veces olvidarlos. Evitemos que ello ocurra.

**\* Es directora de la Maestría de Organización & Dirección de Personas en ESAN.**

**El Comercio** no necesariamente coincide con las opiniones de los articulistas que las firman, aunque siempre las respeta.