



MECANISMOS DE CAPACITACION Valores y Juicios Axiológicos Como Ejes Rectores

[Ma. Leticia Hernández López / Glendis Azucena Cruz Mendoza]

Materia: **Ética**

Escuela: **Universidad Privada del Sur de México**

Resumen

Cada empresa tiene como fin el otorgar un **servicio de calidad** a sus clientes. Por ende, partiendo del principio ético de inculcar a los trabajadores valores que la empresa pondera, es de suma importancia que se dé un proceso de capacitación. Éste permitirá moldear, acorde a las necesidades de la empresa, el comportamiento de cada trabajador. Si la empresa logra que cada uno de los miembros que laboran asimile y adopte dichos **mecanismos en la capacitación**, entonces los resultados sí serán los esperados.

Palabras clave: servicio de calidad, mecanismos de capacitación

Introducción

Toda empresa requiere de valores. Cada acto creado por el hombre se rige en esa ley, en esa forma social que es ya una constante en desde los orígenes del hombre y el comercio. La ética, entonces, juega un papel preponderante dentro de la vida. Por ello, es de suma importancia que cada juicio valorativo sea aplicado con profunda conciencia de lo que se espera: tanto del sujeto como de la norma, y viceversa.

El valor, como tal, puede tener doble lectura: una subjetiva donde se concibe como el carácter que reviste una cosa al ser más o menos apreciada, por ejemplo: valor de uso, valor de cambio, y otra objetiva que se percibe como carácter de las cosas que merecen mayor o menor aprecio o que satisfacen cierto fin¹.

El concepto de axiología² se usa plenamente en el siglo XIX y tiene como precursores a Friedrich Nietzsche, a Rudolf Hermann Lotze y a Franz Brentano, aunque debemos

¹ XIII CONGRESO INTERNACIONAL DE FILOSOFIA, Symposium sobre Derecho natural y Axiología y Symposium sobre valor in genere y valores específicos, México 1963

² La axiología es una rama de la filosofía, que tiene por objeto de estudio la naturaleza o esencia de los valores y de los juicios de valor que puede realizar un individuo. Por eso, es muy común y frecuente que a la axiología se la denomine "filosofía de valores". La axiología, junto con la deontología, se constituyen como las ramas más importantes de la filosofía que contribuyen con otra rama más general: la ética. Tomado de <https://prezi.com/gm0yjqba9hpi/disciplina-de-la-filosofia-axiologia/>

señalar que la preocupación primigenia se gestó con Protágoras, Platón, San Agustín, Santo Tomás de Aquino, David Hume e Immanuel Kant. Empero, la distinción entre el ser y el valer –tomando el valor como sentimiento- es el parteaguas que lo ubica en la modernidad.

Algunos teóricos señalan que fue Paul Lapie quien empleó, por vez primera, a la axiología como término y, años más tarde, fue Von Hartman quien retomó el concepto para fundamentar sus estudios, y así consolidar a la axiología no ya como término sino como una disciplina independiente y autónoma de la filosofía y en particular, de la ética³.

Por ello, cuando hablamos de ética empresarial no estamos hablando solamente del cumplimiento exhaustivo de las normas y leyes básicas -que sabemos por antonomasia- sino que se refiere al cuidado para con la sociedad evitando el rechazo por comportamientos execrables: despidos indiscriminados, malos tratos, ineficiencia, etcétera.

Es decir, cada empresa debe, forzosamente, cuidar no sólo los aspectos de contratación (entrevista con los candidatos, selección del personal y capacitación acorde a las necesidades de la empresa), sino buscar el crecimiento constante, en todos los ámbitos.

¿Qué es la capacitación?

Definimos como capacitación toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal⁴.

De forma concreta debemos señalar que la capacitación busca perfeccionar al colaborador en su puesto de trabajo, en función de las necesidades de la empresa y en un proceso estructurado con metas bien definidas.

Toda capacitación debe incluir la axiología como punto de partida. Es bien sabido que un trabajador que asimila y comprende los juicios de valores que tienen como eje rector una empresa será, no sólo más productivo, sino que hará suyo el puesto y ambos –empresa y trabajador- crecerán en la misma sintonía.

Es bien sabido que existen muchas formas de capacitación. Otrora las empresas implementaban los cursos tradicionales: algo de motivación, un machote con misión, visión y objetivos de la empresa, logros esperados y hasta las líneas por las que uno podía perder el empleo. Sin embargo los tiempos han cambiado y hoy las alternativas incluyen la rotación en los puestos de trabajo, estudio de casos, asignación a proyectos especiales, la discusión de problemas y alternativas, role playing, incentivos, entre otros.

Ahora, ¿para qué se hace todo esto? La respuesta es simple: a mayor motivación y compromiso, mayores resultados que detonan en un crecimiento de la empresa. Los cambios tecnológicos y de consumo obligan a las empresas a pensar a futuro. Una empresa que no es visionaria está destinada a ser rebasada por las que sí lo hacen. Así, la competencia no sólo es laboral, sino que también entre empresas y sus roles.

³ www.definicion.mx/axiologia/

⁴ <http://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7012.htm>

Beneficios

A posteriori sabemos que la capacitación es indispensable para que el trabajador comprenda los tiempos y la forma en que debe desempeñar su trabajo. Sin embargo existen varios aspectos derivados de ello.

Un primer punto sería que crea mejor imagen y, a la par de ello, fortalece la relación entre la parte patronal y el empleado. Ello conlleva a la formación de líderes y dirigentes, lo que detona en agilizar la toma de decisiones y la solución de problemas. Asimismo, el proceso de capacitación funge como un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas de la empresa, elevando la moral de la fuerza de trabajo y forja una mejor imagen.

Pero no sólo eso, sino que se refleja en las actitudes más positivas, mejorando el conocimiento del puesto a todos los niveles y, lo más importante, ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización. Si hablar de que contribuye a que los desempeños sean óptimos en pro de la promoción, la productividad y calidad laboral⁵.

La capacitación y sus cambios

Toda empresa debe regirse por objetivos de capacitación y desarrollo. Éstos buscan establecer los logros que ésta requiera: de forma individual o de fines colectivos. La capacitación debe partir, entonces, de los valores éticos que la empresa maneje. Si estos no están claramente definidos, la capacitación podría no darse y los objetivos quedar al aire, sin dar el plus que la empresa requiere.

Lo anterior le pasa a muchas empresas que basan su capacitación en simples arquetipos, panfletos infundados para agilizar tiempos y aminorar costos que, a fin de cuentas, terminan siendo contraproducentes.

Por ello, toda capacitación –regida por principios axiológicos- debe preparar al personal para la ejecución de las diversas tareas particulares de la organización. Si esto no pasa los tiempos no se cumplen y el fracaso rondará, y los objetivos buscados nunca podrán ser cumplidos.

A la par de ello, la capacitación con principios y juicios de valores debe cambiar la actitud de las personas. ¿Por qué? Simplemente porque con ello se crea un clima más satisfactorio entre los empleados, aumenta su motivación y los hace más receptivos a las técnicas de supervisión y gerencia.

La capacitación, con base en los principios axiológicos, no sólo es, pues, una transmisora de información (productos, servicios, organización, política, reglamentos), sino que cobija también nuevos conocimientos y desarrolla nuevas habilidades: destrezas relacionadas con el desempeño del cargo actual o de posibles ocupaciones futuras, modifica actitudes (sobre todo las negativas), desarrolla sensibilidad en relación a las demás personas.

Del mismo modo se sabe que la capacitación involucra -e implica- la adquisición de hábitos que no estaban en la forma de vida de las personas y, por si fuera poco, sirve de guía para elevar el nivel de abstracción y conceptualización de ideas y de filosofías, ya sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica administrativa o para

⁵ <http://www.gestiopolis.com/capacitacion-y-desarrollo-profesional-del-personal/>

elevant el nivel de generalización, capacitando gerentes que puedan pensar en términos globales y amplios⁶.

¿Qué y quién? Líderes nacidos de capacitación

La capacitación no sólo se da en el interior del trabajo, sino que puede tomarse –de forma opcional y extraordinaria- fuera del puesto. En este factor “extra” vuelca lo normal por un plus que ya no confina al empleado a simples expectativas –o viceversa-.

La capacitación axiológica revierte la habitual y erige a una nueva forma de elemento: un empleado que sabe que al crecer él, su empresa crece y con ello sus aspiraciones. Empero, bajo ese argumento existen otros que no sólo se quedan con la capacitación que la empresa otorga. Otros que obtienen un valor más allá de lo normal en los que encajan mejoras en su comunicación, planificación, organización, control, trabajo en equipo y, aún más, en su proactividad.

La misma capacitación arroja líderes que pueden manejar la resiliencia –una habilidad social tan escasa- y que se sobreponen a cualquier aspecto negativo, asimilando de una forma diferente, a como los acostumbra los demás, y colocándose en una escala mucho muy aparte de los demás.

Hoy puede apreciarse que más que grupos que “trabajen en equipo” se encuentran “grupos de trabajo”, donde se evidencia el *egoindividualismo* en las tareas y la poca apertura de servicio hacia sus mismos pares que conforman el grupo laboral⁷. ¿Liderazgos? Sí, pero mal encausados. De ahí la importancia porque cada empresa pueda trabajar en la conformación de nuevos líderes que guíen a la empresas y a su personal al éxito y no al suplicio, a la condena de ser.

Conclusión

Hoy, con la vorágine tecnológica, con los cambios climatológicos, el ritmo acelerado de la vida, la inseguridad, la sustitución de valores por estrés o cargas traumáticas, toda empresa debe buscar nuevos canales de capacitación. Pocas empresas se preocupan en el bienestar de sus trabajadores, olvidando el principio ético del ser humano.

Las empresas destinan millones de pesos en publicidad de impacto y descuidan la parte donde el trabajador pasa a ser un espectro, un número de producción que, al perderse, deja de ser redituable y se discontinúa: llega otro, y otro, y otro, hasta que se vuelve en un vicio interminable.

En pleno siglo XXI es imperativo que las empresas:

- Se reinventen y recapaciten –ellas y su personal- sobre hacia dónde se dirigen.
- Toda capacitación debe implementar un programa de entrenamiento humano que apoye el crecimiento personal de cada uno de los integrantes.
- Buscar detonar la efectividad a nivel organizacional.
- Redescubrir el papel del trabajador en cada posición.
- Generar cambios concretos en la concientización organizacional.

⁶ Op cit.

⁷ <http://www.gestiopolis.com/capacitacion-y-recapacitacion-en-la-empresa/>

- Erradicar mitos y leyendas por aspiraciones palpables, óptimas y positivas.
- Entender que la capacitación marca una estrecha relación entre clientes-trabajador-empresa y que si uno de esos vínculos se cuartea, el edificio puede derrumbarse.

TUXTLA GUTIERREZ, CHIAPAS. A 01 DE DICIEMBRE DEL 2015