

UNIVERSIDAD PANAMERICANA

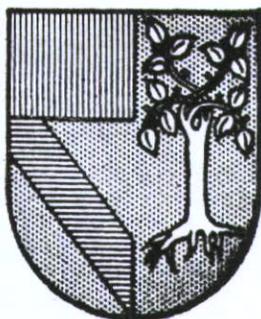
GUADALAJARA

**“LAS ACTITUDES: RELACION E INFLUENCIA
EN EL TRABAJO Y LA EMPRESA”**

SUSANA DIAZ MARTINEZ

**TESIS PRESENTADA PARA OPTAR POR EL TITULO DE LICENCIADO EN
PEDAGOGIA CON RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE
ESTUDIOS DE LA SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA.
SEGUN ACUERDO NUMERO 871125 CON FECHA 18-III-87**

ZAPOPAN, JALISCO. MAYO DE 1996



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

GUADALAJARA

**“LAS ACTITUDES: RELACION E INFLUENCIA
EN EL TRABAJO Y LA EMPRESA”**

SUSANA DIAZ MARTINEZ

**TESIS PRESENTADA PARA OPTAR POR EL TITULO DE LICENCIADO EN
PEDAGOGIA CON RECONOCIMIENTO DE VALIDEZ OFICIAL DE
ESTUDIOS DE LA SECRETARIA DE EDUCACION PUBLICA,
SEGUN ACUERDO NUMERO 871125 CON FECHA 18-III-87**

ZAPOPAN, JALISCO. MAYO DE 1996

CLASIF:

ADQUIS:

FECHA:

DONATIVO DE

47396

07/08/02

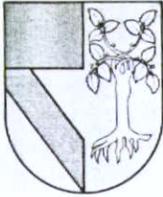
\$



LIBRARY OF THE UNIVERSITY OF CALIFORNIA

STANFORD UNIVERSITY

THE UNIVERSITY OF CALIFORNIA LIBRARY



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

SEDE GUADALAJARA

DICTAMEN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Srita. Susana Díaz Martínez
Presente

En mi calidad de Presidente de la Comisión de Exámenes Profesionales y después de haber analizado el trabajo de titulación en la alternativa **Tesis** titulado "**LAS ACTITUDES: RELACIÓN E INFLUENCIA EN EL TRABAJO Y LA EMPRESA**" presentado por usted, le manifiesto que reúne los requisitos a que obligan los reglamentos en vigor para ser presentado ante el H. Jurado del Examen Profesional, por lo que deberá entregar ocho ejemplares como parte de su expediente al solicitar el examen.

Atentamente.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. Eng Duarte', written over a horizontal line.

LIC. JESÚS ANTONIO ENG DUARTE
EL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

SEDE GUADALAJARA

MAYO, 1996.

Lic. Jesús Antonio Eng Duarte
Presidente de la Comisión de
Exámenes Profesionales
Universidad Panamericana, Guadalajara
P r e s e n t e

La que suscribe Lic. **Cecilia Herrerías Brunel**, hace constar que la tesis "**LAS ACTITUDES: RELACIÓN E INFLUENCIA EN EL TRABAJO Y LA EMPRESA**", presentada por la señorita **SUSANA DÍAZ MARTÍNEZ** para optar por el título de Licenciado en Pedagogía, ha sido concluida en esta fecha, por lo que se presenta a usted para su debida revisión ante la Comisión de Exámenes Profesionales.

Agradeciendo la deferencia de la Escuela a su cargo para la asesoría de la investigación realizada, quedo a sus órdenes.

Atentamente .

LIC. CECILIA HERRERÍAS BRUNEL
ASESOR DE TESIS

- A mis papás por su gran amor, formación e invaluable oportunidades que me han brindado.
- A mis hermanos por su cariño, ejemplo y apoyo.
- A mis amigos y personas que queridas, que me han acompañado en el transcurso de mi vida.
- A las dos instituciones educativas y a las personas que trabajan en ellas, que me abrieron sus puertas y sustentan mi filosofía.
- A las personas que con esmero me ayudaron en la realización de esta tesis.

“ÍNDICE”

	Página
INTRODUCCIÓN	
I. PERSONA	6
1.1. Concepto de persona	9
1.2. Fines del hombre	11
1.3. La libertad	14
1.4. Dignidad del hombre	18
1.5. Realización personal.	20
II. EL TRABAJO	24
2.1. ¿Qué es el trabajo?	25
2.2. El trabajo humano.	29
2.3. Motivos para un trabajo humano.	34
2.4. El trabajo humano y los valores.	41
2.5. El trabajo humano y el amor.	51
2.6. El trabajo humano y las virtudes humanas.	56
2.7. La fe y el sentido cristiano del trabajo.	62
2.8. Santificación del trabajo.	65
2.9. Derecho al trabajo.	66

2.10 Primacía del trabajo sobre el capital.	67
2.11 Estilos de trabajo.	69
2.12 Estilo personal y trabajo en equipo.	71
III. LA EMPRESA.	73
3.1. El fin de la economía.	75
3.2. Concepto de Empresa.	78
3.3. La empresa comunidad de personas.	80
3.4. Elementos, unidad y causa eficiente de la Empresa.	84
3.5. Los fines de la Empresa.	88
3.6. La Empresa es para el hombre.	92
3.7. Relaciones Laborales.	96
3.8 Cooperación Económica Internacional.	98
3.9 Empresa y derechos de las familias de sus empleados.	99
3.10 El trabajo de la mujer.	100
3.11 Empresa, cultura y pedagogía.	101
3.12 La capacitación en la Empresa.	105
3.13 La importancia del mejoramiento de las actitudes en el trabajo.	111

III. ACTITUDES	115
4.1. Concepto de actitud.	116
4.2. Conceptos relacionados con las actitudes.	119
4.3. ¿Cómo se forman las actitudes?.	125
4.4. Percepción acerca de los otros.	136
4.5. Cambio de actitud.	142
4.6. Formas para mejorar las actitudes en la tarea profesional.	143
V DERIVACIÓN PRÁCTICA.	151
5.1. Fundamentación de la derivación práctica.	152
5.2. Inventario de actitudes.	154
5.3 Gráficas de resultados.	161
5.4. Conclusiones generales.	172
5.5. Programa de capacitación.	178
CONCLUSIONES.	
BIBLIOGRAFÍA.	
ANEXOS	

“INTRODUCCIÓN”

El siguiente trabajo de tesis presenta, como propuesta pedagógica, un programa de capacitación con el cual se pretende lograr un cambio de actitud de los empleados de Válvulas Urrea S.A. de C.V. basado en un diagnóstico de actitudes realizado entre los mismos empleados.

Es de suma importancia conocer las actitudes de los empleados de la empresa ya que en este momento de crisis económica y política, por la cual está pasando el país, se han desarrollado ciertas actitudes que se reflejan en conductas sociales de impaciencia e incertidumbre, que es necesario modificar, fomentando un fuerte espíritu de trabajo en equipo, para permanecer íntegros y con características propias de la empresa.

Es necesario concientizar a los empleados sobre la importancia del trabajo para la persona en cualquier momento de su vida y en especial en momentos particulares en los que tanto el país, como la subsistencia de la empresa, requieren del trabajo arduo, eficiente y optimista del empleado como éste a la vez, necesita conservar su fuente de trabajo.

Es necesario crear satisfactores y motivos intrínsecos que permitan desarrollar y dar sentido al trabajo de los que laboran en la empresa para erradicar las actitudes negativas que se empiezan a desarrollar en el momento.

Es necesario utilizar el potencial que cada empleado trae consigo, motivándolo y dejar en segundo plano los incentivos económicos que no dependen de la empresa sino de la economía general del país.

En este trabajo se realizará un diagnóstico de las actitudes de los empleados en la empresa, respecto al trabajo que desempeñan y se investigará cuáles son las causas de las actitudes negativas que se detecten, procurando convertirlas en positivas a través del programa de capacitación que se propone.

En la primera parte del trabajo se presenta una investigación teórica bibliográfica sobre los temas de persona, trabajo, empresa y actitudes, que servirá de fundamento y apoyo a la propuesta pedagógica que beneficiará en un positivo cambio de actitud de los empleados de Válvulas Urrea S.A. de C.V.

Dentro de los fundamentos teóricos el primer capítulo trata el tema de la persona partiendo de una base antropológica espiritualista sobre lo que es la

“persona humana,” el fin del hombre, sus características, la dignidad del hombre y la realización personal para después explicar la relación que tiene la persona con el trabajo.

En el segundo capítulo se define el concepto de trabajo humano, se fundamenta la necesidad de realizarlo y cómo se le puede proporcionar un sentido, para que éste de un sentido a la vida de cada persona. Nos interesa dar una explicación clara sobre la relación del trabajo con la consecución de los fines que la persona tiene que alcanzar y las implicaciones de éste en el amor, los valores, las virtudes y la fe; por último se comenta sobre el derecho al trabajo, la santificación del trabajo y el trabajo en equipo.

El capítulo III habla sobre la función de la empresa dentro de la sociedad, del compromiso que tiene de ayudar a las personas a realizar su trabajo de una manera digna, que les permita un desarrollo pleno, ofreciendo el apoyo de la capacitación y reconociendo su dignidad de hombre y la importancia de su actividad dentro de la empresa.

Dentro de la empresa se pueden cumplir estos fines siempre y cuando la persona tenga la voluntad suficiente para cumplir con su parte. La empresa como parte

de su función debe facilitar al empleado el camino para que encuentre satisfacción, perfeccionamiento y desarrollo de actitudes positivas que repercutan en la productividad de la empresa, en beneficio del país y en el perfeccionamiento de sus propias capacidades.

Como aportación pedagógica de la presente tesis, se presenta una investigación de campo, realizada en base a un cuestionario que fue aplicado a los empleados, con el fin de conocer sus actitudes ante el trabajo. Como segunda parte de la aportación se incluye un programa de capacitación basado en la formación y actualización de actitudes positivas de la persona en el ambiente laboral.

La aportación pedagógica tiene un fin educativo en el ámbito empresarial el cual consiste en formar actitudes positivas en los empleados para que así puedan darle un mayor sentido a su actividad laboral, sientan que son necesarios y útiles, que forman parte de un grupo, que pueden ser creativos, que la empresa necesita de ellos para salir adelante y de este modo tengan nuevos bríos para trabajar con entusiasmo.

CAPÍTULO 1

“La persona”

Para comprender la importancia, el origen y las consecuencias de las actitudes de las personas respecto a su trabajo dentro de una empresa, comenzaremos por explicar lo que es la persona humana, sus fines, sus características, la dignidad del hombre, su realización personal y su relación con la sociedad, todo ello nos dará la pauta para explicar los siguientes capítulos.

En primer término, cabe preguntarnos ¿qué es persona?, pues del concepto que se tenga de persona, dependen una serie de doctrinas y filosofías que, a través de la historia, han tenido suma importancia en los aspectos educativos, sociales, económicos y políticos.

“En la actualidad, ésta distinción resulta más importante pues de ello depende la formación y establecimiento de una forma de vida”¹

La mayoría de los conceptos filosóficos sobre la definición de persona se han equivocado no por lo que han dicho sobre lo que es el hombre sino por lo que han dejado de decir, por lo tanto son conceptos reduccionistas.

¹ MARTÍNEZ GIL, José de Jesús. “Los grupos de presión y los partidos políticos en México”. p. 21.

Entre las corrientes que han tratado de definir persona, se encuentra la materialista, en la cual se considera que nada hay en el hombre superior a la materia. De este concepto de hombre se ha derivado el marxismo y comunismo como forma de vida para millones de hombres aún en la actualidad, como en China y Cuba.

La corriente idealista reduce el hombre a la conciencia (conciencia entendida como sustancia pensante y contrapuesta a la materia) por lo que se dejan llevar por su propia conciencia y no se preocupan de formarla conforme a la verdad.

La corriente vitalista, asegura que lo más importante en el hombre es el instinto vital, opinan que la vida es la fuente de los valores más elevados: arte, ciencia, derecho, fortaleza, energía constructiva y se olvidan que estos valores pueden estar presentes en el espíritu que nunca muere.

Para explicar lo que es la persona nos basaremos en las corrientes espiritualistas, de clara estirpe Aristotélica- Tomista, las cuales opinan que el hombre es una sustancia espiritual integrada por el alma y el cuerpo como partes sustanciales a la misma. Esta sustancia espiritual es el núcleo de la personalidad humana y el principio de donde provienen no solo los actos del hombre (no volitivos, como funciones orgánicas, o que están fuera de razón...), sino también los actos humanos

(los que se realizan deliberadamente, con inteligencia y voluntad). Esta última teoría ha dado origen a varias tendencias políticas democráticas en el mundo moderno las cuales han tratado de encontrar un punto intermedio entre el individualismo y el colectivismo en el que se le reconoce al hombre su dignidad de persona y su libertad.

1.1. CONCEPTO DE PERSONA

Oliveros F. Otero señala que la persona es un ser individual, completo o perfecto en sí mismo y diverso de todos los demás.²

Santo Tomás de Aquino dice:

“Solo la criatura racional tiene dominio de sus actos, moviéndose libremente a obrar; las demás naturalezas por lo que se refiere a sus obras propias más son actuadas que actúan. Las imperfecciones que pueden encontrarse en ésta o aquella persona no son debidas a ella en cuanto persona, sino el modo imperfecto de su realización”³

“El hombre es un ser natural, viviente superior, creado por Dios y dotado de un alma que trasciende inmortalmente lo natural orgánico.”⁴

² OLIVEROS F. Otero. “Realización Personal en el trabajo”.

³ S. RAMÍREZ, “Introducción a la cuestión <XXIX>”, en Santo Tomás, Summa Theológica, p. 130.

⁴ R. GÓMEZ-PÉREZ, Represión y libertad, EUNSA, Pamplona, 1975 p.12.

Boecio acuñó el concepto de persona técnicamente perfecto: “Sustancia Individual de naturaleza racional.”

Aristóteles la define como: “Unidad sustancial de naturaleza racional, con cuerpo material y alma espiritual”.

1.1.1. Elementos de la persona: cuerpo y alma

Unidad sustancial se refiere al cuerpo y el alma que uno sin el otro no forman la persona humana.

La naturaleza del alma es subsistente, simple (no tiene partes), inmortal (sobrevive al cuerpo) es creada directamente por Dios. La unión del cuerpo y alma es sustancial, el alma es la forma del cuerpo, en cada hombre hay una sola alma, el alma está presente en todo el cuerpo y en cada parte de él.

1.1.2. Facultades del alma: inteligencia y voluntad.

La inteligencia y la voluntad son facultades del alma porque no residen en el cuerpo sino en la espiritualidad del hombre. Estas facultades hacen que el hombre tenga naturaleza racional.

- La voluntad es la tendencia hacia un bien concebido por la inteligencia.
- La inteligencia es la capacidad de conocer. El conocimiento racional comprende: las ideas, el juicio y el raciocinio. El conocimiento sensible comprende; las sensaciones, la imaginación, la memoria y el sentido común.

La inteligencia tiene por objeto conocer la bondad abstracta del objeto y la voluntad tiene por objeto tender a ese bien. La inteligencia mueve a la voluntad, presentándole un bien que debe ser amado y la voluntad mueve a la inteligencia a examinar su objeto

El hombre tiene una naturaleza racional y libre, su movimiento hacia la propia perfección se hace consciente y libre, otorgando una dirección finalista a toda la actuación de la razón y de la voluntad libre. Lo específico de la persona humana es obrar consciente y libremente por un fin, predeterminedar consciente y libremente los bienes que ha de conseguir con su propio obrar.

1.2. FINES DEL HOMBRE

El hombre no actúa ciegamente, se dirige a sí mismo hacia el bien.

Explica Aristóteles: “Todas las artes, todas las indagaciones metódicas del espíritu, lo mismo que todos nuestros actos y todas nuestras determinaciones morales, tienen al parecer siempre por mira algún bien que debamos conseguir; y por ésta razón, ha sido exactamente definido el bien cuando se ha dicho que es el objeto de todas nuestras aspiraciones”⁵

El hombre obra siempre por un fin. El fin equivale al bien, de modo que moverse por un fin indica que la voluntad humana busca lo que la razón le propone como bueno, aunque a veces se equivoque, persiguiendo como bueno, algo que no lo es realmente. Por eso se dice que el bien es el objeto formal de la voluntad.

Debemos distinguir entre *medio y fin*. El medio es lo que nos lleva o facilita la consecución del fin. La intención se denomina elección o decisión interior el acto por el que la voluntad resuelve hacer algo para conseguir un fin.

El *fin último* es el que se quiere de modo absoluto, y en razón del cual se quieren las demás cosas. Todo hombre intenta conseguir múltiples fines, que guardan entre sí un orden. El fin último es único, porque no es posible que la voluntad humana

⁵ Aristóteles. Apud. LUÑO RODRIGUEZ, Angel. “Ética”

tienda simultáneamente a objetos diversos como fines últimos, porque la existencia de amor absoluto e incondicional propia del fin último reclama su exclusividad.

El fin último es la causa final primera de todo obrar humano: es lo que se quiere en primer lugar, y es por tanto la causa, al menos virtual, de cualquier otra pretensión. Por eso, la forma de querer el fin condiciona la manera de desear las demás cosas, porque todo se quiere con relación al fin último.

La naturaleza humana tiene unos fines esenciales y un fin o perfección última propia: El hecho de que el hombre siempre actúe por un fin último es la necesaria expresión consciente de la inclinación natural de la voluntad hacia el bien perfecto, a la felicidad perfecta y definitiva, si el hombre persigue un fin último, es por que su voluntad tiende a lograr un bien supremo e indeclinable.

Esta inclinación de la voluntad llega a buen término cuando el hombre busca libremente el fin último que es propio de su naturaleza, en caso contrario, la tendencia al bien queda frustrada, y toda la vida humana no pasa de ser un esfuerzo inútil.

El fin último libremente aceptado, y la voluntad que lo busca, son moralmente buenos cuando ese fin corresponde a lo que naturalmente es conveniente al hombre; cuando no se da esa correspondencia, son moralmente malos.

“El hecho de que los hombres busquen siempre un fin último, manifiesta la tendencia hacia el bien perfecto que se halla inscrita en lo más íntimo de la libertad humana, e implica la urgencia de determinar concretamente la naturaleza de ese bien definitivo. Si el hombre se engaña, buscando como bien supremo algo que no lo es realmente, malogra sus fuerzas y hace fracasar la inclinación más profunda de su ser”.⁶

1.3. LA LIBERTAD

Se entiende la libertad como energía ontológica al ser humano. “La libertad es la capacidad de la voluntad de moverse por sí misma al bien que la razón le presenta”⁷

La libertad es la capacidad de aceptación activa a elegir los medios para desarrollar el fin personal.

⁶ *Ibidem*, p.62.

⁷ *Ibidem*, p.109.

La libertad supone un cierto grado de indeterminación: todos los bienes que la inteligencia presenta a la voluntad son finitos e incapaces por sí de producir una adhesión necesaria. Esta indeterminación, y la consiguiente posibilidad de elegir entre el bien y el mal es una característica de la libertad humana.

Sin embargo la esencia de la libertad no consiste en la posibilidad de elegir entre el bien y el mal, porque la libertad es una facultad intrínsecamente moral, es por eso que la naturaleza íntima de la libertad es la autodeterminación hacia el bien.

La libertad es una característica del hombre que usa su inteligencia y su voluntad, es una capacidad de apertura psíquica, supone posesión o relación de dominio sobre las cosas, ejercida mediante un saber verdadero y amoroso para después elegir lo que para uno es conveniente y cree que lo puede llevar a su fin último ya planteado deliberadamente. "Todo el saber libera, pero solo el saber verdadero libera plenamente"⁸

1.3.1. Libertad- Responsabilidad.

El hombre tiene necesidades materiales y espirituales, a diferencia de los animales, decide sobre ellas y sobre la mejor forma de satisfacerlas o de negarse a

⁸ R. ALVIRA "Que es la libertad". Apud. OLIVEROS F. Otero Op. Cit. p 67

hacerlo. Es por ésto que sus necesidades se convierten en obligaciones o deberes: tenemos el deber de cultivar la inteligencia y satisfacer la voluntad con el bien. El entendimiento capta las necesidades y la voluntad decide sobre su satisfacción.

La libertad humana es un derecho del hombre, y como consecuencia de que a todo derecho le concierne una obligación, también es obligación del hombre ejercerla. Cuando el hombre no actúa responsablemente conforme a ese derecho, su libertad se convierte en libertinaje, es pues, un elemento del hombre que no le está sirviendo como tal, por lo tanto, deja de ser libertad.

La libertad es la capacidad de decidir y se llama autodomínio a la capacidad de realizar lo decidido.

La libertad tendrá más posibilidades de crecimiento armónico y simultáneo en cuanto mayor autodomínio se tenga, pero debe apegarse a las normas que implanta la ley natural.

La libertad será buena en la medida en que se utilice para lograr y alcanzar el fin último. El hombre se puede apegar a la ley natural, la cual lleva al hombre a lograr su fin último, si se comprende la ley natural y si se logra un compromiso con ella. En

tal caso el hombre podrá elegir entre determinados vínculos que le lleven al logro de metas positivas, y el compromiso se cumple si es asumido con amor.

La libertad se fundamenta en el saber y en el amor, tanto en la relación con las cosas que es de dominio, como en la relación con las personas que es de servicio.

Creer en libertad es desarrollar cada una de estas capacidades e intentar superar las limitaciones, que a ellas se oponen.

1.3.2. Reducción de la libertad.

En nuestros días se han adoptado teorías equivocadas sobre la libertad. Entre ellas está la de concebir la libertad como independencia desvinculada. Esto es incorrecto ya que el hombre de ninguna manera puede ser independiente, ni biológica, fisiológica, social, económica, ni espiritualmente hablando. El hombre en cada elección que hace crea nuevas dependencias. El hombre puede ser autónomo es decir que tiene capacidad para regir, dirigir y tener autodomínio de su vida, pero ésto lo logrará en la medida que comprenda la forma correcta de utilizar su libertad. Entendiendo libertad como una *libertad para...*autodeterminarse al fin que como hombre debe alcanzar y no una *libertad de...*no cumplir con sus obligaciones.

“Ser libre es depender de lo que amamos”⁹. Ser libre no significa no tener ataduras, cuando la persona ama algo se vincula a ello. El número y la calidad de los vínculos que posee una persona nos habla de la calidad y la talla de la persona.

Algunos vínculos reducen la libertad (libertad para) a liberación (libertad de) estos son vínculos que alejan del perfeccionamiento del ser humano y nos hacen dependientes de cosas que no buscamos directamente, por ejemplo vicios.

Otros conceptos reduccionistas consisten en suprimir a la libertad, su característica de responsabilidad. entonces se convierte en libertinaje, el cual no asume las consecuencias de los propios actos. En cada decisión se debe elegir una alternativa y por lo tanto se deben asumir las consecuencias que necesariamente le siguen. La responsabilidad que se acepta ante una decisión es una vinculación a algo.

1.4. DIGNIDAD DEL HOMBRE

El hombre tiene dignidad porque está hecho a imagen y semejanza de Dios. Nadie más en este mundo tiene esa estatura ontológica, nadie más tiene esa riqueza de ser, nadie más posee esta dignidad y por lo tanto esta superioridad. Se puede decir que

⁹ G. THIBON "El futuro de la libertad" *Apud* OLIVEROS F. Otero. *Op.Cit.* p. 71

cualquier individuo es digno por el hecho de ser hombre. Pero además se puede hablar de la dignidad en cada persona en dos sentidos:

1) La dignidad adquirida por el recto obrar, que se acrecienta por el desarrollo de virtudes, que cada persona se ha esforzado en alcanzar, lo cual implica la intencionalidad, la formación de la conciencia y la voluntad para obrar.

2) La dignidad como importancia que corresponde a cada ser de acuerdo a su mayor o menor participación de ser, la cual se refiere a que en cuanto más nos acercamos a la felicidad eterna, al perfeccionamiento de las potencias intrínsecamente humanas, al conocimiento de la verdad, mayor dignidad se tiene.

La superioridad de la persona humana con respecto a los demás seres humanos, es evidente, por las características propias que tiene, sin embargo, paradójicamente el hombre requiere de los demás seres terrenos para satisfacer sus necesidades más inmediatas, más no las más elevadas. Aunque necesite de ellos para producir o los tenga que modificar, su dignidad no decrece: el trabajo ennoblece al ser humano y es manifestación de su señorío.

1.5. REALIZACIÓN PERSONAL

La realización personal es una meta propuesta en cada uno de los seres humanos, es ir creciendo interiormente como “persona humana” y desarrollando las posibilidades que cada uno tiene como ser único e irrepetible.

Cuando el hombre se identifica, se conoce, sabe lo que quiere y hasta donde puede llegar con objetividad, y lo va logrando, se siente satisfecho consigo mismo y feliz, se siente libre, ya que ha alcanzado el autodomínio, es decir, tiene la capacidad de autodeterminarse para ser “persona”

Cada ser humano como persona, se caracteriza por su individualidad, por su dignidad y a la vez se puede constatar su imperfección de seres inacabados, en proceso de crecimiento, de continua realización. La persona es un ser que, por racional o inteligente, es consciente de sí mismo, se autopertenece y dispone de sí.

La persona es racional y tiene dominio de sus actos, se mueve libremente a obrar; los demás seres de la naturaleza por lo que se refiere a sus obras propias, más bien son actuadas que actúan, es decir ya están predeterminados en su hacer, como ya lo decía Santo Tomás de Aquino. Las imperfecciones que pueden encontrarse en ésta o

aquella persona no son debidas a ella en cuanto persona, sino el modo imperfecto de su realización.

La persona es quien decide que tanto quiere desarrollarse, realizarse es una tarea personal. Por ello hablamos de realización personal. Ciertamente otros pueden ayudarle pues no somos seres independientes, vivimos en sociedad, de ahí la obligación de la solidaridad y subsidiaridad del hombre para con sus semejantes y la autonomía de cada uno para regirse y ser dueño de sí mismo, que es la característica de la libertad humana.

El hombre es libre de realizarse o no. Cada uno tiene un llamado especial que Dios le hace personalmente, tanto más cumplamos con este llamado tanto más nos realizaremos.

La persona se realiza en base a dos características que posee: en su **totalidad**, como un todo indivisible y con **autonomía**, como realización de un ser libre y como desarrollo intencional de su propia libertad.

La realización personal es el proceso educativo mediante el cual toda persona tiende a perfeccionarse, utilizando su libertad para dirigirse a su fin último que como

ser humano tiene determinado. Por lo tanto la realización personal consiste también en el desarrollo intencional de la propia libertad: crecer en libertad responsable.

En este proceso la libertad implica actividad y relación. Una actividad que sirve para abrirse a una relación de dominio respecto a las cosas y a uno mismo, y a una relación de comunicación servicial respecto a las personas.

La persona se realiza cumpliendo los fines para los que ha sido creada: naturales o proyecto de existencia grabado en la naturaleza humana y sobrenaturales o proyecto de existencia contenido en el designio salvífico de Dios, mediante actos que deberán ser humanos, moralmente buenos, y encontrarles un sentido sobrenatural que lo lleven a su realización personal en materia y espíritu.

El trabajo es un medio para lograr este fin. Esta afirmación está basada en que la persona para vivir tiene que proveerse de recursos que le permitan tanto su manutención, como su desarrollo, por lo que gran parte de su vida tiene que trabajar para lograrlo. Si el hombre aprovecha el trabajo como medio de perfeccionamiento y desarrollo de sus potencialidades intrínsecamente humanas y naturales, se puede afirmar que el trabajo es un medio de realización personal.

En adelante cuando hablemos de “persona”, nos referiremos al hombre que utiliza todas sus capacidades y trata de desarrollar todas las potencialidades inherentes que posee.

El siguiente capítulo que habla del “trabajo” aclarará el concepto anterior y explicará de que manera el trabajo, es medio de realización personal.

CAPÍTULO II

“El trabajo”

2.1.¿QUE ES EL TRABAJO?

Para comenzar este capítulo y comprender la relación que tiene con la realización personal se comenzará explicando lo que es el trabajo, el cual se puede definir de tantas formas como autores lo definen. Cada uno de ellos basa su definición en diferente tipo de fundamentos filosóficos. En este capítulo se desarrollará el tema del trabajo, desde una perspectiva Antropológica y Psicológica que se basa en la teoría sobre la persona que se ha explicado en el primer capítulo.

a) La perspectiva antropológica.

Primeramente se dirá que el trabajo es una actividad, ésta es humana cuando el hombre se propone el fin, comprende el significado de éste y pone los medios para conseguirlo. En tanto actividad humana, el trabajo tiene un sentido subjetivo que consiste en la realización personal que implica el automantenimiento o subsistencia por una parte y la autoafirmación o la autoexpresión por otra. A la vez tiene un sentido objetivo que consiste en la transformación de lo real, material o inmaterial, lo que implica la integración de los procesos naturales en los fines propuestos por y desde la libertad.

Cuando no hay conexión entre el sentido subjetivo y objetivo, es decir, no se relacionan ni interactúan en la realización de una actividad, se habla de que existe un proceso de alienación, o sea, un proceso esclavizante y enajenante donde falta control sobre el proceso de humanización en la transformación del cosmos y de la sociedad. Cuando esto ocurre, el hombre puede persistir como viviente y como hombre, pero no como señor y dueño de sus actos, ya que, al actuar así sólo cubre una necesidad de automantenimiento o autoexpresión, pero nunca se propuso fines concretos utilizando su libertad responsablemente, para que su actividad tuviera algún sentido propio. Si no persiste como señor, puede no persistir como persona ya que una característica de ésta es ser dueña de sus actos.¹⁰

b) La perspectiva psicológica.

Está basada en la experiencia psiquiátrica cercana a la “realidad -práctica”, más que en la especulación filosófica. Víctor Frankl, médico psiquiatra de profesión, finca en la *ausencia de sentido*, la causa más frecuente de neurosis en la época contemporánea: “Profundamente arraigado en el hombre está lo que yo llamo la voluntad de sentido; sus esfuerzos para buscar un pleno sentido a la existencia ...esta voluntad de sentido se presenta frecuentemente al psiquiatra de nuestro tiempo bajo la

¹⁰ CHOZA, Jacinto- “Manual de antología Filosófica”. Apud. VALENZUELA INDART, Francisco. Nota técnica.

forma de frustración, una frustración existencial...quiero decir, la sensación de la vaciedad o carencia de sentido de la propia existencia.”¹¹

Todos buscamos obtener la felicidad durante nuestra existencia. Al respecto Víctor Frankl dice que: “Lo que el ser humano quiere realmente no es la felicidad en sí, sino un fundamento para ser feliz, una vez sentado este fundamento la felicidad o el placer surgen espontáneamente”.¹²

Cuando equivocadamente el hombre busca directamente la felicidad, olvidándose del fundamento, se impide ser feliz. “El hombre corriente encuentra un sentido en el quehacer o crear humano. También encuentra un sentido en hacer una experiencia, en amar a alguien e incluso ve a veces un sentido en una situación desesperada que le sorprende inerte. Lo que importa es la actitud con que afronta el destino inevitable e inexorable. El hombre de la calle sabe todo ésto, aunque sea incapaz de expresarlo”¹³. El hombre corriente encuentra un sentido en el quehacer, en la actividad, en el crear humano, es decir, en el “trabajo.”

¹¹ FRANKL, Victor E. “La idea psicológica del hombre”. Apud. VALENZUELA INDART, Francisco. Nota técnica.

¹² FRANKL, Victor E. “El hombre doliente”. Apud. VALENZUELA INDART, Francisco. Nota técnica.

¹³ Ibidem p. 21

El trabajo no es sólo un medio para vivir, ni siquiera sólo un medio para expresarse; es sobretodo una fuente de sentido. La falta de trabajo priva de bienes materiales y limita la posibilidad de encontrar un sentido a la propia existencia, se puede remediar esto último sin haber solucionado lo primero y también a la inversa como señala Víctor Frankl: “Es interesante ver que ese sentimiento de carencia de sentido y la expresión que le acompaña de ninguna manera se constata sólo entre las personas que no tienen trabajo, sino que se puede observar así mismo entre la población trabajadora; Tiene un buen trabajo, tiene éxito, y sin embargo quieren suicidarse, porque encuentran que su vida carece de sentido”¹⁴

El trabajo puede dar un sentido para vivir y ser felices, pero no todos los tipos de trabajo darán un sentido a la vida “No siempre el trabajo satisface, sin embargo, si el hombre no se limita estrictamente a lo indispensable, sino que aporta entusiasmo y dedicación a la obra entonces el trabajo será efectivamente un valor... el hombre debe vivir la realización de una obra como una tarea vital en respuesta a la tarea general que le ofrece la vida. El trabajo debe ser amado y no disfrazarlo, como si fuese solo un medio para alcanzar un fin. En la propia responsabilidad humana cada uno es insustituible e irremplazable”¹⁵

¹⁴ Cfr. FRANKL, Victor E. “Logoterapia y análisis existencial”. p. 275-376.

¹⁵ FIZZOTTI, Eugenio de Freud a Frankl. “Interrogantes sobre el vacío existencial”. Apud. VALENZUELA INDART, Francisco. Nota técnica.

2.2. EL TRABAJO HUMANO

El “trabajo humano” está relacionado con conceptos básicos inherentes al ser humano y a sus fines, por lo que se entiende el “trabajo humano”, no solo como una acción, sino como una actividad con una finalidad. El trabajo humano es un medio que le sirve al hombre para la consecución de sus fines.

El trabajo humano destaca su característica de acto humano, realizado con libertad y con responsabilidad. El trabajo humano es una cuestión transformadora realizada, de modo personal, por seres humanos y su resultado; material o inmaterial, es la modificación de algo.

Un trabajo humano es: “Un trabajo que sirva para servir mejor”¹⁶. El trabajo no debe ser solamente una actividad que lleve a conseguir los fines propios sino también con él, debemos ayudar a los demás a conseguir su fin último. El trabajo siempre tendrá la característica de servir, si no es así se puede convertir en una actividad egoísta.

¹⁶ OLIVEROS F. Otero. Op. Cit. p. 22

El trabajo humano es excelente ocasión para conocerse uno mismo y para conocer a los demás, para promover la mejora propia y la ajena y para tener una relación enriquecedora con el mundo. Es una posibilidad de entrega en forma de servicio laboral. Cuando se vive esta relación en la realización en la propia actividad profesional, no sólo es un medio y una ocasión para desarrollar la propia libertad, también es un poderoso motivo para un trabajo bien hecho con afán de servicio, es una garantía de motivos nobles y positivos en el propio trabajo.

La persona que es libre y responsable realiza un trabajo humano, hecho con libertad personal al servicio de otros seres libres. El trabajo libre, considerado como capacidad de servicio, llevará consigo la insignia de promover con el servicio la libertad humana.

Tomando en cuenta lo que hemos dicho, se deduce que el hombre puede elegir realizar un trabajo o no realizarlo, desempeñar un trabajo humano o no, pero la libertad será bien utilizada siempre y cuando se elijan vínculos que lleven al hombre a realizarse personalmente, ayudar a la realización de los demás y a alcanzar el fin que como ser humano llevamos preescrito. Con la inteligencia y voluntad se pueden encontrar motivos o razones bondadosas y verdaderas para realizarlo.

Existen numerosos obstáculos en el trabajo que se oponen al desarrollo de la propia libertad. Pero también es cierto que forma parte de ésta, pues con la superación de los obstáculos siempre es posible incrementar el autodominio. Uno mismo es quien debe concretar el modo de incrementarlo, con el fin de realizar un trabajo bien hecho.

Para adquirir autodominio y por lo tanto realizar un trabajo libre, se necesita tener claros cuales son nuestras metas, nuestros ideales y luchar por conseguirlos, de este modo seguramente los alcanzaremos. Si no se tienen claros los objetivos difícilmente lograremos un trabajo libre y con autodominio; y si llegamos a alguna meta, probablemente nos daremos cuenta que realmente éso no era lo que buscábamos.

Como un ejemplo de lo que hemos explicado diremos que la administración por objetivos, es un proceso en el cual los gerentes y subordinados de una organización identifican conjuntamente sus metas comunes, definen las principales áreas de responsabilidad de cada persona en términos de los resultados que se esperan de él y usan estas mediciones como pautas para operar la unidad y evaluar la contribución de cada uno de sus miembros. De esta manera todos cumplirán con sus expectativas personales y de equipo.

Se puede concluir que el trabajo debe estar hecho con intencionalidad para lograr ciertos fines, tales como:

- Conseguir el desarrollo de las capacidades humanas
- Modificación perfectiva de las cosas
- Servicio a otras personas

Mediante el propio trabajo se desarrollan algunas capacidades humanas poniendo en práctica algunas virtudes: la tenacidad, el orden, el optimismo, la lealtad, la fortaleza, la sobriedad, la justicia, la generosidad etc. A la vez se refuerza la capacidad de autodominio la cual implica a un trabajo bien hecho y el desarrollo de la capacidad de servicio. Además implica la modificación y mejoramiento de las cosas, haciéndolas útiles para que puedan servir a toda la sociedad.

La actitud de servicio cualifica el trabajo. Esta actitud debe concretarse en detalles de servicio a los demás, de servicio social. Un servicio con actitud de mejora significa respeto al destinatario de mi trabajo, beneficiar con un servicio pensando en función de la mejora personal, ajena, directa o indirectamente

La mejora es la característica esencial de un trabajo humano, ya que se debe tener un criterio de perfeccionamiento: en su planeación, en su ejecución, en su evaluación, en la calidad del producto ofrecido y en la relación que se establece con los demás. “En cuanto a un servicio cada vez mejor supone en quien lo realiza una insatisfacción positiva del nivel alcanzado en relación con la propia aptitud y actitud de mejora.”¹⁷

El trabajo humano depende también, de la cualificación de los recursos materiales que utiliza. Esta cualificación puede considerarse desde dos perspectivas: en la misma manipulación de las cosas para mejorarlas, optimizarlas y en la óptima utilización de los recursos materiales para la realización de los servicios. La cualificación de recursos materiales implica un criterio de sobriedad en su uso, y servirá para mantener un clima de esfuerzo personal para no derrochar medios.

Las personas que dan un sentido a su trabajo, que lo consideran como un medio importante para lograr sus objetivos, que descubren en él la satisfacción de entregarse a los demás, se están realizando personalmente.

¹⁷ OLIVEROS F. Otero. Op. Cit. p. 37.

2.3. MOTIVOS PARA UN TRABAJO HUMANO

Los motivos mueven la voluntad del ser humano a realizar algo de un modo concreto y puesto que la voluntad por naturaleza tiende al bien, es evidente que mueven al bien. Luego, los motivos están relacionados con el bien. Pero comúnmente no será un motivo el bien en general, sino algunas de sus manifestaciones concretas, captadas como valores.

“Los valores son las múltiples especificaciones del bien”¹⁸. La persona capta el bien en diferentes manifestaciones como lo son la religión, la moral, afectividad, inteligencia, sociabilidad, belleza... y cada uno adquiere su importancia o jerarquía en función de lo que cada quien aprecie como bien. La jerarquía de valores de cada persona puede ser tan diversa como maneras de captar el bien hay, en cuanto la inteligencia opera.

Los valores mueven en el momento en que se captan en grado suficiente para mover, es decir en cuanto se da un cierto descubrimiento del valor como algo interiorizado. En este sentido, podemos entender un motivo como un valor

¹⁸ M. J. CANTISTA, "El valor y su fundamentación ontológica", *Apud*. OLIVEROS F. Otero, p.56.

interiorizado. En palabras más precisas, como el efecto del descubrimiento de un valor.¹⁹

No es lo mismo sentirse motivado, en la conducta, por algo a lo que yo le asigno un valor, que por algo que tiene valor realmente. Por tanto no se trata de crear valores, sino de descubrir valores.

Los motivos son influidos por las posibilidades y limitaciones personales y ambientales, por la propia historia personal y por los proyectos todavía no realizados. De ahí la importancia de una claridad de ideas respecto a los verdaderos valores. De lo contrario podemos confundirlos con disvalores o con pseudovalores y en consecuencia, nuestra conducta no iría encaminada al fin que cada uno de nosotros tenemos como hombres.

Conviene distinguir así mismo, entre motivos y objetivos, porque suele haber alguna confusión a este respecto. Los objetivos apuntan en último término, al logro o realización de uno o más valores, desde un sistema coherente de planes realizables, es decir desde la racionalidad de la conducta humana. Otra cosa es la identificación con

¹⁹ OLIVEROS F. Otero Op. Cit. p 48

un objetivo determinado. Esta identificación se produce por conocimiento y por motivación.

El fin a su vez, es el objetivo último al que tiende la persona, por su misma naturaleza humana, la meta que deberá alcanzar para realizarse como tal. Los objetivos son el puente principal entre motivaciones y conocimientos. Los motivos son las causas que llevan al fin, son el motor de mi conducta.

El propio trabajo es una fuente de motivos si se toma como medio; para desarrollar las propias capacidades, para incrementar el valor de las cosas y para servir a otras personas. Los motivos para incrementar el valor de las cosas supone un mayor dominio sobre la propia libertad mediante un saber amoroso.²⁰

En el trabajo los motivos debieran referirse al valor de servicio, que supone relacionar el trabajo con el encuentro con los demás, con el progreso de la humanidad entera. Si falta la finalidad de servicio, los motivos pierden calidad, se deterioran, pueden llegar a ser formas patológicas.

²⁰ Cfr. R. ALVIRA, "Que es la libertad" Apud. OLIVEROS F. Otero, Op. Cit. , p.51.

“En cuanto a un servicio cada vez mejor, supone en quien lo realiza una insatisfacción positiva del nivel alcanzado en relación con la propia aptitud y actitud de mejora”²¹

El trabajo que no se cumple con espíritu de servicio como motivo para realizarlo, afecta a la persona en el plano natural, al ser egoísta y en un plano sobrenatural al no colaborar en la obra creadora y no trascender más allá de nosotros mismos.

A nivel natural caben diversas consideraciones de motivos, desde las propias metas logradas hasta lo que otros esperan de mí. Puede moverme la perfección humana en el trabajo o la estima propia y ajena: el prestigio.

A nivel sobrenatural, estas mismas opciones adquieren un nuevo relieve si los motivos humanos y sobrenaturales se relacionan. “La santificación del trabajo exige la perfección humana del trabajo mismo, su perfección objetiva, la seriedad de su realización”²²

²¹ *Ibidem*, p.36

²² P.RODRIGUEZ, "La vocación Cristiana", *Apud*, OLIVEROS F. Otero, p. 52

En ocasiones se presentan varios motivos que incitan a la vez, por lo que necesitamos un profundo conocimiento de los valores: de su ordenación, del fundamento de su unidad, de su relación con las posibilidades y necesidades humanas y de su posible inversión, para así poder jerarquizar los motivos que nos mueven, y tratar de despertar aquellos que son más nobles. Es por éso que el descubrimiento de los valores está relacionado con el proceso de motivación.

La **motivación** es el proceso de descubrir valores o la ayuda ajena para facilitar este descubrimiento. La motivación, como la ayuda ajena para facilitar el descubrimiento de valores, consiste en acercar el conocimiento y la bondad de un valor a la conciencia de una persona mediante ejemplos, detalles, cosas pequeñas o actividades, relacionadas con sus posibilidades y con sus necesidades.

El proceso de la motivación incluye tres fases importantes:

- Aceptación de un valor
- Preferencia por un valor
- Compromiso.

La aceptación a un valor, se puede apreciar en la constancia de las respuestas a él, también se advierte en la determinación de buscarlo específicamente. La preferencia

por un valor es una inclinación favorable o predilección por éste entre otros valores y comprometerse con un valor equivale a una cierta identificación y en consecuencia se vive con lealtad con todo lo que ese valor implica²³

El trabajo humano como actividad transformadora, realizada de modo personal, lleva una cierta dosis de iniciativa, originalidad, creatividad. Estos elementos no sólo están en el modo de realizar los actos, sino también en lo que se propone con ellos y en cómo se organiza una serie de actos que en principio no parecen permitir mucha expresión del hombre.

La motivación principal para realizar un trabajo es precisamente que sea humano: que permita a cada uno expresarse con estilo personal en su contexto particular real, parte de desarrollar unas capacidades y cualidades y a la vez, lleva hacia una madurez natural y sobrenatural.

La satisfacción se debe, en gran parte, al hecho de sentirse dueño; de haber realizado algo personalmente con sentido particular para el propio ser. Se logra cuando se hace coincidir una realidad externa con unos valores que ya existen dentro de nosotros: orden, limpieza, el buen funcionamiento, etc...

²³ D.R. KRATHWOHL, "Taxonomía de los objetivos educacionales", *Apud* . OLIVEROS F. Otero, "*Op. Cit.*", p.53.

El cumplimiento de los deberes ordinarios tendrá sentido en cuanto se llege a poner en ellos algo personal. no sólo repetir actos indicados por otra persona.

Hay dos maneras para conseguir que los actos se hagan con sentido personal:

1) Desarrollándolos efectivamente de un modo distinto, conforme a las cualidades y capacidades personales.

2) Cumpliendo los actos sin mucha originalidad en sí, pero haciendo de ellos algo distintivo por el sentido que les demos. Según el tipo de actividad convendrá basarse en uno o en otro para encontrar equilibrio en ellas.²⁴

Una de las posibles causas de no encontrar motivos para trabajar ya en la edad adulta, pudiera ser que no se ha educado a la persona desde la infancia y adolescencia, para trabajar humanamente. Esta educación para el trabajo requiere considerar, en el caso de tales educandos, al estudio como una modalidad de trabajo. Haciendo ver que el estudio es trabajo intelectual, y se le puede relacionar con diversas capacidades humanas que pueden irse desarrollando, especialmente con la habilidad de aprender.

²⁴ ISSACS, David. "La educación de la virtudes humanas". p. 266.

Enseñar a estudiar es fomentar en cada persona una mayor responsabilidad respecto a un estilo personal y eficaz. Los que dirigen ese estudio deberán ser expertos en actitudes hacia el trabajo, con el fin de aprovechar mejor el estudio como ocasión y medio de educación para el trabajo.

Para motivar el aprendizaje debe haber cuatro condiciones:

- Afán de saber.
- Necesidad de autosuperación.
- Tendencia a ser aceptado en el grupo.
- Relación y vocación con la profesión para la que se preparan. Por lo que se ha de entender profesión “como un modo estable reconocido de ganarse la vida y cooperar al bien común.”²⁵

Al igual que la preparación profesional remota, la preparación próxima para el trabajo profesional debería poner de relieve la necesidad de descubrir y de mejorar el propio estilo personal para un mejor estudio. Cuando se tiene que realizar un trabajo profesional, si se ha educado en el estudio, será más fácil que exista una conciencia de lo que es realmente el trabajo.

²⁵ J.M. Villar Mir, "Trabajo Humano". Apud, OLIVEROS F. Otero. Op. Cit., p. 44

2.4. EL TRABAJO HUMANO Y LOS VALORES

Hemos dicho que cada persona puede alcanzar la realización personal a través de sus actividades y experiencias cotidianas y un medio para lograrla es el trabajo, que a su vez es un medio para satisfacer las necesidades básicas de subsistencia.

La persona busca fines para los cuales vivir, éstos los señalará en base a la jerarquía de valores que posea. La motivación es el proceso para aceptar, preferir y comprometerse con un valor determinado y los motivos son los que mueven la voluntad del hombre para ir alcanzando paso a paso su felicidad.

“La verdad misma en cuanto es aprehendida en su verdadera esencia o profundidad, se nos manifiesta como fuente única de todo valor”²⁶. Los valores pueden ser aprehendidos en diferente jerarquía, pero la verdad solo es una, y solo una la forma verdadera que el hombre puede aprehender los valores, en cuanto lo consiga, todo su actuar consistirá en lograr cumplir sus objetivos planteados en base a los verdaderos valores. De otra manera si la jerarquía de valores que posee el hombre no es la verdadera, su actuar será encaminado a lograr objetivos que no le permitirán la

²⁶ M. J. CANTISTA, "El valor y su fundamentación ontológica", *Apud*. OLIVEROS F. Otero, p.56

verdadera realización, felicidad y fin para el que el hombre fue creado. "El bien es el atributo universal de la perfección inherente a la existencia"²⁷

Los valores, se pueden entender como fines que llevan al perfeccionamiento del ser, y lanzan a un movimiento para superar las limitaciones.

2.4.1. Jerarquía de valores

Una adecuada jerarquización de valores debe ser objetiva y no relativa, por lo que a continuación se mencionará la jerarquización de valores que María Pliego señala y que nos parece válida.

La persona que considere la "religión" como la relación entre Dios y el hombre, relación paterno-filial, de plenitud de amor con el Ser Supremo que se ha revelado y se comunica constantemente con el hombre en el centro de su alma, colocará esta esfera en la cima de las demás, por tratarse de un nivel sobrenatural: como su nombre lo indica, está sobre todas las demás esferas que corresponden a lo natural en el hombre.

²⁷ OLIVEROS F.Otero, Op. Cit p.56.

El concepto de moral se refiere al deber ser de los actos humanos en orden de alcanzar la felicidad. Un acto humano requiere necesariamente de la razón y la voluntad. En la medida que un acto perfeccione todos los aspectos del hombre (vegetativo, animal, racional y trascendente) o cuando menos no haya detrimento en lo superior, el acto es bueno.

Los dos valores que se han descrito son, el moral y el religioso, son los rectores, los absolutos.

En el resto de las esferas estamos en el terreno de lo opinable. Necesitamos adoptar una actitud de apertura para comprender diferentes puntos de vista y enriquecer el nuestro.

De acuerdo con el punto de vista de María Pliego, jerárquicamente, la esfera de valores estéticos sigue a la de los religiosos y a los morales. La voz griega "aisthesis" significa sensación, lo que nos da pauta para relacionar siempre esta esfera de valores con cosas materiales que percibimos por los sentidos.

Por estético nos referimos a una cosa bella y humanizada, enriquecida por la proyección total de la personalidad del artista que crea, o del hombre que contempla o

del virtuoso que interpreta recreando la obra original. La actitud estética no sólo se da ante el arte, sino ante la naturaleza.

En seguida encontramos en la jerarquía a los valores intelectuales que se refieren a la actividad de la razón. Con la razón vamos en busca de la verdad.

La siguiente esfera es la de los valores afectivos. La afectividad tiene un componente fisiológico muy fuerte. Las hormonas realizan su función y nos pueden inclinar al amor o al odio. Si entendemos esta esfera como puramente fisiológica, sería reducible a los valores físicos, si la tomáramos como el deber de amar a todos, consiente y libremente, estaríamos en el terreno pleno de la moral, y si la entendiéramos como el amor sublime de la caridad hablaríamos ya un lenguaje religioso. La afectividad en el hombre ocupa un terreno fronterizo entre lo espiritual y lo material.

En cuanto imaginamos cosas materiales, nuestras emociones tienen también una dosis hormonal. Pero cuando vamos siendo capaces de mayor creatividad e imaginamos grandes obras en el terreno científico, artístico o ético, nuestros sentimientos se espiritualizan.

Los valores sociales ocupan el siguiente sitio en la jerarquía y se consideran como las relaciones interpersonales con los demás. Es una interacción despersonalizada. Escencialmente nos referimos a la relación hombre-masa, es decir, modas, costumbres, prestigio, fama, poder.

Los penúltimos en la esfera son los valores físicos, que se refieren a lo puramente material, pero vivo, del hombre. Se les da esta posición en la jerarquía de valores, porque ciertamente, el cuerpo y la salud son la base de la persona, pero nunca un atleta y un sabio tendrán el mismo valor, no en cuanto a su valor ontológico sino al valor de su actividad en cuanto a su trascendencia.

Por último en la jerarquía se encuentran los valores económicos se refieren a la materia a la que ha sido dado un valor convencional. El dinero es relativo. El valor que posee dentro de un sistema deja de valer al cambiarlo.

Estos cuatro últimos valores: afectivos, sociales, físicos, y económicos, son instrumentales, son medios, sirven para lograr los superiores. Los cuatro primeros: religiosos, morales, estéticos e intelectuales son metas. Por lo que no se deben confundir los valores-medios los cuales llevan al perfeccionamiento y a alcanzar la

finalidad de la persona , con los valores-fines que son a los que el hombre debe alcanzar para cumplir con su fin.

Aparte de jerarquizar los valores encontrando su fundamento intelectual es importante vivir conforme a una tabla axiológica. Esto exige lucha constante por ser auténticos, por vivir congruentemente con lo que creemos y pensamos.

“Para tener una personalidad bien integrada, una cultura auténtica y una educación de altura, es necesario considerar todas las esferas que rigen la vida sin despreciar ninguna. “Seamos ambiciosos y no nos polaricemos a una sola esfera”.²⁸

2.4.2. Reducción de valores

“La voluntad en su elección de bienes parciales, por esa parte de bien que tienen aún las cosas malas, puede originar una actuación humana que transforme degradativamente las cosas. Ello supone, generalmente, una reducción de valores: supresión de la mayor parte de ellos; absolutización de alguno; establecimiento artificial de dependencia de otros valores respecto al absolutizado; inversión en la escala o jerarquía de valores”²⁹

²⁸ Cfr. PLIEGO, María “Valores y autoeducación” p.33-78

²⁹ Idem.

“El ser de los valores no se contrapone al ser de la realidad, sino que es uno de sus principales componentes”³⁰. Hay algunas teorías axiológicas, subjetivistas, en las que se confunde el valor con el acto de valorar. Para quienes así lo consideran el valor no es nunca una entidad objetiva, ya que es el sujeto quien atribuye valor a las cosas según sus criterios personales. Esta reducción equivale a crear valores, en lugar de descubrirlos en la realidad.

Entre algunas de estas teorías reduccionistas subjetivas se encuentran:

El relativismo historicista; el cual dice que la historia es la fuerza productiva de valores, por lo tanto cada época será juzgada según los valores creados y vividos por ella.

- El naturalismo psicologista; que se refiere a que el valor de la cosa reside exclusivamente en el deseo que despierta.
- El positivismo sociologista; señala que la sociedad es quien establece el valor y la misma sociedad es el valor fundamental.

2.4.3. *Contravalores*

Una característica de los valores es la polaridad, esto quiere decir que todo valor tiene su lado opuesto. Es decir su contravalor que es negativo.

³⁰ M. J. CANTISTA, "El valor y su fundamentación ontológica". *Apud*, OLIVEROS F. Otero, p. 58.

El valor tiene sustantividad ontológica. En cambio, el contravalor sólo existe como privación o ausencia del valor positivo correspondiente. La faceta contravaliosa de los seres tiene su origen en su limitación. Hay realidades que dependen de la libertad humana. En ellas la faceta contravaliosa tiene su origen en el abuso de la libertad como son los contravalores morales.

El trabajo humano en cuanto al hacer de seres libres, puede resultar afectado por los contravalores de dos modos:

- a) Por su relación con las cosas(contravalores físicos)
- b) Por su relación con las personas en el abuso de la propia libertad.
(contravalores morales).

El trabajo sufre deterioro, cuando los contravalores morales actúan como contramotivos o motivos negativos.

2.4.4. Crecer en valores

“El valor es interior al ser”³¹ El hombre tiende al bien por su propia naturaleza, es por eso que le han sido otorgados unos dones: inteligencia y voluntad,

³¹ *Ibidem.* p. 59

para que descubra y alcance los valores que rijan su vida, por lo tanto debe darse a la tarea de formar su inteligencia y fortalecer su voluntad para conocer cuales son los valores y de qué manera los conseguirá para llegar a su felicidad.

“La realidad es altamente dinámica; cada cosa es en cada instante, un cierto número de posibilidades en permanente actualización”³². Esto quiere decir que cada persona tiene la capacidad de actuar de diferentes maneras ante una situación o acontecimiento; sus reacciones, su efecto frente alguna causa puede ser más perfecto o menos perfecto en comparación a otras posibilidades que tenemos de actuar. La perfección de la respuesta inmediata será en base a los valores que tenga la persona. En cuanto más claro tenga el orden de importancia de los valores, más perfecto será su actuar.

Captamos los valores a partir de la existencia de individuos concretos que viven de acuerdo a ellos. Crecer en un valor supone, descubrir ese camino ascendente al perfeccionamiento.

³² Ibidem. p. 60

El descubrimiento de un valor, como especificación del bien, en una infinidad de posibilidades, nos permite entenderlos como dones divinos, con su característica peculiar de ser a la vez, regalos y posibilidades de crecer.

Crecer en un valor implica corresponder a ese don realizándolo en uno mismo. Cuando vamos descubriendo los valores, y reconocemos su bondad y el beneficio que nos brindan en cuanto a lograr nuestro perfeccionamiento, queremos adquirirlos y en cuanto lo hacemos, queremos poseer más y así sucesivamente.

El trabajo humano es ocasión y medio para esta actualización, para este crecer en valores intencionalmente, con libertad.

“La libertad, ejercida sanamente perfecciona al hombre que la ejerce, en el sentido de nuevos accesos a la verdad de las cosas, los cuales potenciarán la libertad de los actos voluntarios subsiguientes”³³

La persona debe encaminar su trabajo como medio de realización personal entorno a sus valores, si la persona no tiene ésto en mente, su trabajo será desperdiciado en cuanto que ahí tiene un cúmulo de oportunidades para lograr su

³³ OLIVEROS F. Otero Op. Cit. p. 62

realización: desarrollo de virtudes, cumplimiento de objetivos señalados por valores, servicio a los demás...El hombre debe buscar motivos que le permitan desarrollar su trabajo con entusiasmo, con energía, e irse perfeccionando en su medio habitual.

2.5. EL TRABAJO HUMANO Y EL AMOR.

Como hemos mencionado el valor es la especificación del bien, el ser humano busca el bien para poder ser feliz, por lo tanto el hombre trata de alcanzar los valores amables para llegar a la felicidad.

El amor es el gran motor que mueve al hombre, es el motivo por el que es feliz en la tierra y trata de alcanzar los fines más nobles que puede conocer su inteligencia. “Puesto que el amor verdadero es el *para que* de la libertad, la relación trabajo - libertad se continúa en la relación trabajo amor”³⁴

Hervada dice que el amor “es la primera reacción del sentimiento y de la voluntad que se complace en el bien”³⁵

³⁴ *Ibidem* pg. 87.

³⁵ J. HERVADA. *Apud-* OLIVEROS F. Otero. *Op. Cit.* p. 88

Es una tendencia al bien y su posesión no solo está relacionada con el bien, sino también con la verdad, con la belleza, con el orden y con la unidad. Hay que referirse a un amor verdadero, bueno, hermoso, ordenado, uno. Es decir, debe indicarse su relación con el elemento trascendental del ser.

En el trabajo como cualquier actividad de la vida, el amor puede mostrarse de muchas maneras, pero la máxima expresión del amor es darse a los demás, por ejemplo la actitud de servicio .

En el trabajo, el amor se expresa como una relación interpersonal en la cual entran en juego dos capacidades humanas las cuales son: La capacidad de dar y darse y la capacidad de recibir. Hablamos de “darse” puesto que es la forma de entrega personal y sin miedo a escatimar amor, es una donación personal que difícilmente se presenta si no hay amor. El hombre en el transcurso de su vida va dando, entregándose y a la vez recibiendo de otras personas amor.

El trabajo es una actividad constructiva en cuanto se realiza en función del amor, porque sólo el amor construye. El amor humano es aquel que utiliza el poder activo de la libertad, para el dominio, apertura, iniciativa; y cuando es así el trabajo seguramente es realizado con amor, porque se “quiere” ese trabajo y se lleva a cabo

con plena conciencia y libertad conduciendo al hombre a su realización personal. En un trabajo realizado sin amor es muy difícil ser feliz, el hombre encuentra la felicidad dándose y es muy fácil intentar dominar y no “servir” es decir “deshumanizarlo”.

“Ante Dios , ninguna ocupación es por sí misma grande ni pequeña. Todo adquiere el valor del Amor con que se realiza”³⁶

La relación “trabajo - amor” se centra en un trabajo con actitud de servicio. El trabajo equivale en esta relación en “hacer el bien”, por supuesto que no basta querer hacer el bien, sino que hay que “saber hacerlo”, lo cual implica realizar un trabajo bien hecho, con perfeccionamiento continuo.

“Me has preguntado que puedes ofrecer al Señor. -No necesito pensar mi respuesta: lo mismo de siempre, pero mejor acabado, con un remate de amor , que te lleve a pensar más en El y menos en tí”³⁷

La labor profesional, si se realiza con actitud de mejora, como actividad creadora, constructiva, con esfuerzo, es una buena ocasión y medio para aprender a

³⁶ ESCRIVÁ DE BALAGUER, José María, “Surco”, p. 224 Editora de Revistas S.A de C.V., 1 edición. México D.F.

³⁷ Ibidem. p.226

servir. En la decisión y en el servicio coincide nuestra libertad y nuestro amor en desarrollo, es decir, en el trabajo humano tenemos la oportunidad de ir tomando decisiones, que nos proporcionarán mayor autodominio para servir mejor.

Existen algunos factores que impiden que se realice un trabajo con amor tales como la pereza, el desorden, el desgano, la pasividad entre otros, es importante superar las propias limitaciones personales y ambientales. Para la consecución de virtudes personales es necesario conocerlas, descubrirlas, reconocerlas, aceptar que se tienen limitaciones y proponerse su eliminación mediante la repetición de actos buenos, hasta lograr el hábito y ser virtuoso.

Las limitaciones las podemos clasificar dentro de tres grandes grupos:

No saber hacer lo que se hace, rectificar, escuchar, ayudar....

No tener voluntad , iniciativa, gusto...

No ser constante , ordenado, puntual, exigente, generoso...

Esta es una forma de detectarlas para poder atacarlas objetivamente, teniendo la certeza de saber cuál es el camino para eliminarlas de acuerdo a su naturaleza.

Es importante hacer notar nuestro amor ya que contribuirá a crear un clima de confianza, en el cual todas las personas que trabajan conjuntamente, sentirán apoyo, confianza, e interés por desarrollar virtudes humanas tales como la sobriedad, la fortaleza y la paciencia entre unos y otros. Necesitamos tener paciencia con nosotros mismos y con los demás.

Paciencia es lo mismo que “dar tiempo” para hablar, para aprender, para experimentar, para crecer, para restituir.. etc.. que es equivalente a confiar en las personas, que confien en ellos mismos y darles la oportunidad de crecer en virtudes.

La paciencia en el trabajo no significa aplazarlo, hacerlo con todo el tiempo del mundo, damos oportunidad para hacerlo mal hecho, sino que es un esfuerzo personal en el trabajo con un fundamento real. Es en el amor donde el trabajo encuentra su motor y su fin como lucha personal.

Por último concluiremos que toda persona humana que realiza un trabajo profesional debiera preguntarse ¿Hasta que punto me esfuerzo para que mi trabajo sea un servicio?; ¿En qué medida y a qué número de personas alcanza mi servicio profesional?; ¿Cómo utilizo mi tiempo, principalmente en función de la mejora personal y ajena?; ¿Qué tanto contribuyo a crear un clima de confianza en mis

relaciones profesionales?: ¿En que medida soy capaz de buscar y aceptar ayuda que contribuya a mejorar la calidad de mi trabajo?.

2.6. EL TRABAJO HUMANO Y LAS VIRTUDES HUMANAS

El trabajo humano es ocasión y medio para desarrollar virtudes humanas, que lleven a alcanzar un valor amable. El amor es fundamento último, las virtudes son instrumento imprescindible para que el amor pueda ser real.

Cada persona que realiza un trabajo humano tiene el deber de trabajar correctamente desarrollando las virtudes que se presenten en ocasión del trabajo. Las virtudes relacionadas con el trabajo son la causa moral de la prosperidad.

A continuación mencionaremos algunas de las virtudes que tienen prioridad en el trabajo profesional.

Sinceridad: Para ser sincero consigo mismo es necesario preguntarse si se han logrado los objetivos del propio trabajo, y si no es así, se debe solicitar humildemente ayuda y confianza para lograr la superación.

Justicia: Significa dar a cada uno lo que le corresponde, por lo que el trabajo humano exige dar lo mejor de nosotros.

Tenacidad: La perseverancia es valiosa en función de lo que se quiere lograr. Perseverar es ser leal, fiel a algo valioso en cuyo logro una persona se compromete libremente. La perseverancia debe ser considerada no solo en función de los objetivos que se persiguen, sino también en la labor ya realizada. La tenacidad, es la perseverancia en las cosas pequeñas. “A fuerza de descuidar detalles, pueden hacerse compatibles trabajar sin descanso y vivir como un perfecto comodón”³⁸

Laboriosidad: El carácter virtuoso de la laboriosidad deriva de la obligación de trabajar que incumbe a todo hombre, pero no limitada al propio sustento sino referida al propio proceso educativo y al servicio de los demás. Entendida de esta manera lleva a la persona a asumir con diligencia los propios deberes de servicio.

La laboriosidad no tiene como finalidad el activismo, la búsqueda ansiosa del trabajo que es una deformación de la laboriosidad, también se opone a la pereza, pero no a la actitud contemplativa, alcanza su desarrollo óptimo en el ámbito de la fe, donde es cumplimiento amoroso del propio deber.

³⁸ *Op. Cit.*, PLIEGO, María.

La virtud cardinal de la fortaleza está compuesta de dos partes -resistir y acometer- La laboriosidad ayuda, de un modo específico, a este segundo aspecto. La capacidad de acometer, de realizar una serie de actividades con ahínco, supone que la persona tiene unos motivos suficientes para superar los obstáculos que pueden surgir. Para ello la laboriosidad cuenta con el amor como motivo principal, que sepa amar y esté dispuesta a amar.

Laboriosidad y diligencia se confunden en una sola virtud. Diligente viene del verbo “diligo”, que es amar apreciar, escoger como fruto de una atención esmerada y cuidadosa. No es diligente el que se precipita, sino el que trabaja con amor. La laboriosidad lleva al sujeto a considerar el cumplimiento de sus deberes diarios como un campo abonado para ir alcanzando su propia madurez natural y sobrenatural, es decir, cumplir con el deber de ser cada día mejor hijo de Dios, sirviendo como instrumento imprescindible para ayudar a los demás a hacer lo mismo.

El trabajo realizado con profesionalismo exige disciplina. El trabajo está sometido a una serie de determinaciones o condicionamientos externos a causa de la convivencia. este condicionamiento se traduce a reglas, normalmente coherentes con la

finalidad que se persigue. La virtud del orden ayuda a cada uno a apreciar y a cumplir con las normas.

Ahora bien, se pueden realizar actos con eficacia técnica excelente sin caer en la cuenta de su finalidad. También se puede hacer el acto de cualquier manera sin darle importancia. La realización de los actos puede relacionarse con motivos profundos o puede quedarse como consecuencia de un comportamiento técnico estéril; laboriosidad supone hacer las cosas con cuidado, por amor.

El trabajo requiere ser hecho conforme a unas normas objetivas. Es decir, no se justifica un trabajo mal hecho sencillamente por el esfuerzo que ha supuesto realizarlo. El esfuerzo tiene mérito, pero el trabajo bien hecho depende de que exista una relación adecuada entre el esfuerzo y la calidad del producto. El hecho de hacerlo conforme a unas normas ya es una manifestación de amor. El trabajo bien hecho servirá para desarrollar la virtud de la laboriosidad cuando se relaciona con una finalidad digna, que a la vez, puede estimular el esfuerzo necesario para realizar la tarea.

Ser laborioso supone:

a) Conocer los criterios de un trabajo bien hecho en cada caso.

b) Contar con los motivos suficientes para esforzarse.

c) Tener bastante desarrolladas una serie de capacidades accesorias para hacer bien la actividad concreta.

Para desarrollar la virtud de la laboriosidad se necesita una información *clara* en cuanto a lo que se tiene que hacer o lo que se espera de mí y una información más *extensa* en cuanto a la realización de la actividad técnicamente. la información clara, pero no necesariamente extensa se referirá a los actos que, por su propia naturaleza, permiten una mayor libertad de interpretación personal: cómo ayudar a los demás, cómo ser responsable, ...Y respecto a la necesidad de extensión de la información se refiere a explicar sobre los medios, los pasos y técnicas para realizar algo exitosamente.

Los motivos para ser laboriosos serán en gran parte, el descubrimiento de capacidades y el reconocimiento explícito de ellas como algo valioso por parte de los demás. Mientras las personas no aprecien los valores o no tengan los suyos propios, la motivación necesariamente tiene que ser extrínseca. La laboriosidad depende de un modo especial de la conciencia que tiene cada uno de su propia actuación. Laboriosidad es querer esforzarse. El estímulo puede ser saber cumplir con autonomía,

porque la exigencia contra la voluntad puede desarrollar la fortaleza, pero la laboriosidad incluye el afán de servicio.

Cabe considerar la posibilidad de que todas las actividades del hombre lleguen a serle gratas, aunque de acuerdo con la naturaleza del trabajo, habrá más o menos momentos de auténtica satisfacción. Cuando se trató el tema de la motivación se mencionó que la originalidad, iniciativa y creatividad deben ir no sólo cuando se realiza la acción sino también en su fin, que el trabajo permita expresarse con estilo propio, y así se sentirá satisfecha la persona al realizar su trabajo y encontrará sentido en cada una de las tareas ordinarias que realice durante todos los días de su vida.

Los vicios en la laboriosidad son la pereza y el activismo. La pereza no es sólo hacer nada, sino la actitud que hace entristecer por algún bien espiritual, a causa del esfuerzo corporal que le está unido, y el activismo es cuando se toma el trabajo como un refugio para no atender con diligencia otros deberes. El hombre necesita tiempo para esforzarse y tiempo para desarrollar actividades que conllevan menos esfuerzo.

“La laboriosidad es una virtud del enamorado, de la persona que sabe que puede servir a Dios y al hombre en cada detalle del cumplimiento de sus deberes. La persona no se luce personalmente siendo laboriosa. Sin embargo cuando esta virtud

existe en la vida, los demás notarán el fundamento de amor que lo sustenta y posiblemente querrán beber de la misma fuente.”³⁹

2.7. LA FE Y EL SENTIDO CRISTIANO DEL TRABAJO.

La fe es la luz para la inteligencia y también es noción para la voluntad. Si el trabajo humano se realiza con una visión sobrenatural fundamentada en la fe será entonces, “una participación en la obra creadora de Dios”. puede ser un medio y camino de santidad, realidad santificable y santificadora.

La relación trabajo-fe permite considerar el trabajo humano en su más amplia significación, como un factor esencial para vivir la vida con sentido de unidad. “Todo trabajo honrado puede ser oración y todo trabajo, que es oración es apostolado. De este modo, el alma se enreca en una unidad de vida sencilla y fuerte”⁴⁰

En el ámbito de la fe, el trabajo humano adquiere su más pleno sentido: como fin esencial de la naturaleza humana, como un ordenamiento cada vez más justo de las relaciones entre los hombres, como un camino de santificación. “Pon un motivo sobrenatural a tu labor profesional y habrás santificado el trabajo”⁴¹

³⁹ ISSACS, David. *Op. Cit.* . p. 275.

⁴⁰ ESCRIVÁ DE BALAGUER, José María. *Apud.* OLIVEROS F. Otero p. 118

⁴¹ ESCRIVÁ DE BALAGUER, José María. “Camino” núm. 359.

Las exigencias de un trabajo humano son hacerse con la mayor perfección posible, con perfección humana y perfección cristiana, por amor a la voluntad de Dios y servicio a los hombres. Cada persona con fe, sabrá incrementarla en el acontecer diario de su trabajo, tendrá certeza de conseguir con su actividad profesional inmensos servicios de mejora personal y ajena.

El concepto cristiano de trabajo arranca, del misterio de la creación. Dios crea al hombre y le entrega toda la creación material para que la domine a través de su trabajo. El trabajo responde al designio y a la voluntad de Dios. Dios llama al hombre a trabajar para que se asemeje a Él, es una actividad que permite al individuo realizarse y ofrecer un servicio a la sociedad.

Jesús dedicó gran parte de su vida terrena al trabajo de artesano e incorporó el mismo trabajo a su obra de salvación. De aquí que la concepción cristiana del trabajo vea en éste una llamada a colaborar con el poder y amor de Dios, para mantener la vida del hombre y hacerla más correspondiente a su designio. El trabajo no es sólo una necesidad biológica de subsistencia, sino también un deber moral; es un acto de amor y se convierte en alegría de darse a los demás y a Dios.

Desde una perspectiva filosófica, también puede concluirse que el trabajo tiene gran valor y dignidad. La dignidad del trabajo deriva de la condición de persona del trabajador. El ser humano llamado a dominar la tierra con su inteligencia, se convierte en artífice del trabajo, tanto manual como intelectualmente, comunicando a su quehacer la misma dignidad que él tiene. Así pues, el trabajo tiene valor intrínseco con independencia de quien lo realice y de la valoración social que éste reciba.

A partir de la antropología espiritualista en que nos hemos basado, se concluye que el trabajo es ciertamente un bien del hombre y para el hombre, es decir un medio de desarrollo como persona. La naturaleza rectamente entendida del trabajo no sólo respeta las exigencias del bien común, sino que dirige y transforma toda actividad laboral en cooperación eficaz al bien de todos, enriqueciendo el patrimonio de la familia humana.⁴²

2.8. SANTIFICACIÓN DEL TRABAJO.

Si el trabajo es medio de progreso de la persona, si es amparo de la familia, si es fuente de vida moral ¿Cómo podría ir separado de Dios?.

⁴² Cfr. Juan Pablo II. Apud, MELÉ CARNÉ, Doménec. "Empresa y economía al servicio del hombre".

La santificación a través del trabajo presupone hacerlo con perfección humana y viene facilitada por un entorno social que valore el trabajo en su dignidad.

El trabajo es medio de santificación, cuando es ejercido como instrumento de la propia realización humana y es respetado por los demás en toda su dignidad. Esto supone una seria responsabilidad en cada uno, pero también para quienes corresponde organizar el trabajo. Dar la debida consideración al trabajo y a la persona del trabajador y facilitar la realización o desarrollo humano de quien trabaja, es la base humana para la santificación del trabajo.⁴³

2.9. DERECHO AL TRABAJO

El trabajo produce unión creando nexos solidarios. Juan Pablo II lo explicaba con estas palabras: La realidad del trabajo es la misma, dentro de la multiplicidad de formas, la realidad del trabajo realiza la unión de todos en una actividad que tiene un mismo significado y una misma fuente. Por ello el trabajo une, brota un compromiso completamente connatural, el deber de solidaridad, que es una exigencia primaria,

⁴³ *Ibidem*, p. 25

irrenunciable, que se debe sostener y promover incansablemente y defender con convicción.⁴⁴

La solidaridad vitaliza la comunidad laboral, en la empresa y en el conjunto de la sociedad. La solidaridad en el trabajo, está basada en la naturaleza del trabajo humano, es decir, en la prioridad de la persona humana por encima de las cosas, será una solidaridad constructiva, positiva, para el trabajo, la justicia, la paz, el bienestar y para la verdad en la vida social.

El Papa defiende el derecho básico a trabajar para tener una justa participación en los bienes del mundo. Dios puso su creación en manos de todos los hombres. Cualquier situación que excluya al hombre del trabajo y de su producto es humanamente indigna.

La efectividad del derecho al trabajo exige que todos, en la medida de sus posibilidades, asuman la parte de responsabilidad que les corresponda. Para hacer efectivo el derecho al trabajo, todos los interesados tienen el deber de trabajar para encontrar soluciones respetuosas con la dignidad del individuo y con el bien común de la sociedad, Así trabajar sin descanso hasta lograr el acceso a ese auténtico derecho

⁴⁴ Ibidem. p. 22

fundamental que es, para la persona humana, el derecho - correlativo al deber- de trabajar.⁴⁵

2.10. PRIMACÍA DEL TRABAJO SOBRE EL CAPITAL

“Juan Pablo II ha distinguido con acierto dos aspectos o dimensiones en el trabajo: el trabajo objetivo o producción y el trabajo subjetivo o trabajo en la persona del trabajador. Cuando el trabajo se ve exclusivamente como un factor de producción que se retribuye como mera mercancía se incurre en un reduccionismo que da origen a una grave desconsideración ética”⁴⁶ Por esta razón se insiste en la centralidad del hombre, su primado sobre las cosas y la importancia de la dimensión subjetiva del trabajo, fundada sobre la dignidad de la persona humana.

Cualquier ámbito de realización de cualquier tipo de trabajo debe sentirse comprometido en el respeto a la primacía del hombre sobre el trabajo mismo, sobre la técnica, sobre el beneficio y sobre el capital.

Una primera aplicación del principio de la primacía del trabajo sobre el capital es la obligación de esforzarse por invertir los recursos disponibles para crear puestos

⁴⁵ *Ibidem*, p. 24

⁴⁶ *Ibidem*, p. 20-21.

de trabajo: Los recursos del capital no pueden ser poseídos contra el trabajo, no pueden ser ni siquiera poseídos para poseer, porque el único título legítimo para su posesión es que sirvan al trabajo, de manera que, sirviendo al trabajo, hagan posible la realización del primer principio de aquel orden, que es el destino universal de los bienes y el derecho a su uso común.

El capital está en función del trabajo y no el trabajo en función del capital. Dice el Papa “no olvidéis que el trabajador es para sí mismo todo su capital y que, por ello, en la conceptualización de la empresa ordenada al bien común, el trabajo tiene prioridad”.⁴⁷

2.11. ESTILOS DE TRABAJO.

Las personas deben desarrollar un estilo de trabajo propio que los lleve a la realización personal. Ésta es la única manera para que las personas realicen su trabajo con amor y por servicio a los demás, logrando así el perfeccionamiento de sus habilidades y capacidades.

⁴⁷ Idem.

Las capacidades humanas relacionadas íntimamente con la libertad, autodomínio, servicio, autonomía, responsabilidad, iniciativa, etc. alcanzan en un momento dado, distinto grado de desarrollo en cada persona. Por otra parte cada uno es responsable de una tarea y del modo personal de realizarla. De esta última responsabilidad depende la realización de un mejor trabajo.

Hay factores que diferencian el estilo de trabajo de cada persona, aún cuando sea el mismo tipo de trabajo éste tiene diferentes maneras de realizarse dependiendo de los factores que a continuación se explicarán:

1.- El primer factor y muy importante es el respeto al propio estilo de trabajo, lo cual supone conocer el propio estilo.

2.- El segundo es la autonomía, la cual dependerá de la influenciabilidad en el modo de trabajar que tenga el trabajador.

El estilo de trabajo puede ser influido por:

- Estilo predominante de la organización de trabajo, del grupo o departamento.
- Costumbres laborales generalizadas.
- Los convencionalismos sociales.
- Los ordenamientos jurídicos.

- Las culturas o subculturas de moda.
- La valoración de la autoridad y de la responsabilidad.

3.- Como tercer factor se encuentra el interés por la participación en el trabajo, el cual depende de:

- La relación que se tenga con compañeros o jefes.
- La participación que se tenga con otros compañeros y actividades no dependientes de la persona directamente
- La actividad
- El grado de individualismo en el trabajo.

Los estilos de trabajo pueden también diferenciarse como:

1.- Positivos; caracterizados por un deseo eficaz de servir.

Se apoyan en un prestigio, en íntima relación con actitudes de confianza respetuosa, de comprensión exigente, de responsabilidad etc.

2.- Negativos; se caracterizan por la tendencia a dominar. Se apoyan en la desconfianza, en la arbitrariedad, en general en la inmadurez humana.

Solo los estilos positivos merecen el nombre de estilos de trabajo, los negativos no son formas sanas de trabajar. En ellas se producen algunas inversiones de valores, como consecuencia de una modalidad de reduccionismo, entre éstas destacan:

- Tratar a las personas como cosas, lo que es el dominio sobre personas.
- Servir para dominar.
- Absolutizar el valor “trabajo”, de modo que lo demás y uno mismo estará en función de este valor absolutizado.

2.12. ESTILO PERSONAL Y TRABAJO EN EQUIPO.

“La relación estilo personal-trabajo en equipo es una cuestión actitudinal. Un estilo óptimo, dentro de la diversidad personal, requiere en quien trabaja muchas actitudes positivas, respecto al trabajo y a la relación humana.”⁴⁸

La comprensión, exigencia, confianza y respeto son actitudes positivas que se sintetizan en: actitud frente al hombre.

El trabajo en equipo requiere poco de técnica y mucho de actitud. Lo que lo distingue del trabajo individual no es que el trabajo sea realizado con varias

⁴⁸OLIVEROS F. Otero, *Op. Cit.* p. 82.

personas, sino la actitud de servicio y de colaboración, de quien sabe que su trabajo puede dejar huella y hacerlo a manera de servicio a sus compañeros y a él mismo.

El trabajo en equipo requiere una actitud positiva para aceptar decisiones colegiadas, discusión, ponerse de acuerdo, ceder, aportar; a diferencia del trabajo individual, la persona tiene mayor campo de acción y decisión para trabajar.

Todo estilo personal es mejorable aunque se caracterice por un alto grado de firmeza, flexibilidad, sobriedad, disponibilidad, energía, perseverancia y optimismo.

Para la mejora debe tenerse muy en cuenta los resultados de análisis del propio estilo, especialmente los que se refieren a los factores diferenciales, y a las principales influencias. Deben establecerse algunas prioridades en la mejora, puesto que el ser humano no es capaz de luchar a la vez en muchos campos.

CAPÍTULO III

“La Empresa”

La persona desarrolla un trabajo, en distintos ámbitos, la empresa es uno de ellos. Generalmente se le suele definir como la agrupación de personas que persiguen un mismo fin en la producción de bienes y servicios de diferente manera dependiendo de las características que ésta posee.

En el transcurso del presente capítulo se definirá lo que es la empresa y cuáles son sus características específicas, se explicará cuál es la importancia del entorno que influye en la formación y desarrollo personal de cada trabajador que realiza su trabajo en una comunidad de personas que tienen en común un fin. La empresa es el medio ambiente directo en el cual la persona ejerce su labor profesional y que de cierta manera influye en los resultados del trabajo, y por lo tanto puede haber una función social de importancia en contribuir a que los trabajadores encuentren un verdadero sentido a su vida mediante el trabajo.

Primeramente se explicará el fin de la economía, entorno al cual gira la actividad empresarial y en qué manera contribuye al desarrollo del pueblo y de cada uno de sus integrantes, especialmente aquellos que colaboran directamente en esta función.

Como segundo punto se define el concepto de “empresa” y se especifican sus elementos, su unidad y causa eficiente, para que partiendo de “lo que es” se comprendan los fines que persigue.

Como tercer punto a tratar se analiza la importancia de la empresa para el desarrollo, formación y crecimiento del hombre; por qué la empresa es para el hombre y su relación con la sociedad, medio ambiente y factores que la afectan. Éstos se refieren al “debe ser” de las relaciones laborales, la cooperación económica internacional, los derechos de las familias de los empleados, acceso a la cultura, descanso dominical y el trabajo de la mujer; que si no se pierden de vista, permitirán que la empresa actualice sus funciones y servicio a la sociedad.

Por último se tratará el tema de la pedagogía y cultura en la empresa, cuál es la función del área de capacitación y la importancia en el mejoramiento de las actitudes en el trabajo y la contribución de la empresa en este aspecto.

3.1 EL FIN DE LA ECONOMÍA

En ocasiones se ha tomado como fin último de la actividad económica la acumulación de capital, otras veces ha sido el logro de bienestar material para la

mayoría. Lo que realmente es el fin objetivo de la economía es el servicio al hombre. De modo que el ser humano debe constituir siempre el centro de todas las consideraciones relativas al mundo del trabajo.

Una sociedad que tendiera a reducir el desarrollo a los límites del tener, apuntando solamente al bienestar material en detrimento del crecimiento en el ser, no resolvería los problemas de fondo del hombre, el cual, en lugar de “dominar” un patrimonio grande de bienes, terminaría convertido en prisionero de éstos con la consiguiente insatisfacción. La economía y sus estructuras son válidas y aceptables únicamente cuando son humanas, es decir, hechas por el hombre y para el hombre.

La economía es una ciencia autónoma, pero las teorías económicas incluyen siempre determinados valores y una antropología. Incorporar los valores cristianos y humanos a la economía es una gran tarea pendiente, un reto.⁴⁹ La economía tiene que ser llevada a un contexto moral y tomar de él sus objetivos y motivaciones últimas. La búsqueda de estos objetivos y motivaciones constituye una de las más grandes pero también más difíciles tareas de nuestro tiempo. Estrechamente unidos a las teorías económicas y socioeconómicas están los sistemas que las materializan como el marxismo y el capitalismo.

⁴⁹ MELÉ CARNÉ, Doménec. Op. Cit.

El Papa Juan Pablo II no acepta con facilidad la bondad del sistema capitalista por el argumento de su mayor eficacia y el fracaso del sistema colectivista, como hacen algunos. Determinados intereses, quisieran llevar el análisis al extremo de presentar el sistema que consideran vencedor como el único camino para nuestro mundo basándose en la experiencia de los reveses que ha sufrido el socialismo real y rehuendo el juicio crítico necesario sobre los efectos que el capitalismo liberal ha producido, por lo menos hasta el presente, en los países llamados del tercer mundo. Para determinar la bondad de cualquier sistema económico se pone de relieve el trasfondo ético-cultural sobre el que subyace.

Lo que da valor auténtico a una sociedad no es la eficacia económica conseguida o los índices macroeconómicos alcanzados. Aunque el desarrollo económico es importante, en la medida en que proporciona el necesario soporte material, más importantes aún son los valores sociales compartidos y las instituciones y los demás elementos de la organización social que faciliten el desarrollo humano integral de quienes la integran.

Se debe aceptar un sistema económico que reconozca el papel fundamental y positivo de la empresa, del mercado, de la propiedad privada y de la consiguiente

responsabilidad con los medios de producción, de la libre creatividad humana en el sector de la economía, se debe rechazar plenamente un sistema en el cual la libertad en el ámbito económico, no está encuadrada en un contexto jurídico que la ponga al servicio de la libertad humana integral y la considere una particular dimensión de la misma, cuyo centro es ético y religioso. Se debe estar plenamente consciente que de ningún sistema creado por el hombre, aún tendiendo hacia una mejora constante, podrá alcanzar en la tierra la plenitud de la justicia.

3.2. CONCEPTO DE EMPRESA

El Diccionario de la Real Academia Española, la define como “La entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de producción y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestaciones de servicios, con fines lucrativos y la consiguiente responsabilidad”.⁵⁰

Dar un concepto de empresa implica hacer un análisis de los elementos que la forman y de sus fines. El concepto varía según el punto de vista desde el cual se aborde, así el estudio puede ser desde una perspectiva económica, sociológica, etc. En este capítulo se trata de conceptualizar desde un punto de vista moral, es decir “su

⁵⁰ MUNCH GALINDO, GARCÍA MARTÍNEZ, “Fundamentos de Administración.” p. 42.

deber ser” y desde un punto de vista pedagógico, en cuanto a la influencia que tiene en el desarrollo de las personas.

“La empresa es un grupo humano y por tanto social, que pretende conscientemente un conjunto de fines y utiliza para ello su entorno físico modificándolo. Con ello busca no únicamente satisfactores materiales para sobrevivir, sino también un medio y condiciones propicias de auto expresión y autorrealización.”⁵¹

Personalmente definiré a la empresa como una comunidad de personas que persiguen un mismo fin mediante la producción de bienes ó servicios que busca la permanencia, cubrir una necesidad de la sociedad, incrementar el valor económico agregado y “valor humano agregado”. Este último es el elemento que nos interesa en este estudio.

El Papa Juan Pablo II señala: “La empresa no sólo es un instrumento al servicio del bienestar de los empresarios, sino que ella misma es un bien común de empresarios y trabajadores, al servicio del bien común de la sociedad”⁵²

⁵¹ VALENZUELA INDART, Francisco. “Los fines que puede buscar el desarrollo de la empresa”. Nota Técnica.

⁵² Juan Pablo II . Apud. MELÉ CARNÉ, Doménec. Op.Cit. p.26.

Así mismo advierte que la empresa es no solo un organismo o estructura de producción, sino que debe transformarse en comunidad de vida y en un lugar donde el hombre conviva y se relacione con sus semejantes y donde el desarrollo personal sea fomentado. Así pues la empresa, es ante todo, una realidad humana, estructurada socialmente, con un compromiso técnico y económico al servicio del hombre. Aunque la empresa es una entidad económica, incluso se podría considerar como uno de los mecanismos esenciales de la prosperidad del país, no puede reducirse sólo a esto.

3.3. LA EMPRESA COMUNIDAD DE PERSONAS

En cuanto comunidad de personas, la empresa es fundamentalmente una estructura humana que debe animar la propia actividad y orientar su compromiso económico y técnico hacia los valores éticos y morales de la justicia y de la solidaridad social.”⁵³

“En su servicio al bien común, al bien de todos los hombres, es donde la empresas encuentran su razón de ser. El Papa señala que, cuando las empresas cumplen su misión de servir al bien común, son expresiones legítimas de libertad.

⁵³ *Ibidem*, p. 27.

Corresponden a la vocación emprendedora del hombre, a su iniciativa creadora, a las necesidades de la comunidad, y a las posibilidades que brindan las riquezas de la creación confiadas al ser humano.”⁵⁴

Todas las personas que contribuyen con su trabajo a la empresa están llamadas a realizar con su impulso una función social, que es profundamente ética: contribuir al perfeccionamiento del hombre, sin ninguna discriminación, creando las condiciones que hacen posible un trabajo en el que, a la vez se desarrollan las capacidades personales, se consiga una producción eficaz y razonable de bienes y servicios, y se cobre conciencia de trabajar realmente en algo propio.

La empresa, debe tender de un modo cada vez mas perfecto a ser una comunidad de personas, en la cual se encuentran y coordinan los derechos y los deberes personales con miras al bien de la empresa y al bien más general de la sociedad.

La doctrina social de la Iglesia entiende el concepto de comunidad de personas, como un ámbito de convivencia donde el hombre encuentra un ambiente

⁵⁴ Idem.

propicio para realizarse como persona en comunión con los demás: recibiendo de otros y sobre todo, dándose a sí mismo, sirviendo a quienes integran la comunidad.

La vida social está basada en el respeto recíproco, la conciencia de la propia insuficiencia para procurarse todo lo que es necesario y la apertura consiguiente a la aceptación de la colaboración de los otros, está fundada en la interdependencia y la solidaridad entendida como “determinación firme y perseverante de comprometerse por el bien común, por el bien de todos y de cada uno”⁵⁵.

Para lograr una mayor conciencia social la empresa debe tratar como tal a las persona ahí reunidas, fomentando y respetando su iniciativa, el sentido de cooperación y el espíritu de servicio mediante una participación y la realización del trabajo por parte de la persona exige su iniciativa y responsabilidad considerándolo como algo propio.

“El trabajo tiene como característica principal la de unir a los hombres: en esto consiste su fuerza social, la fuerza de unir una comunidad”⁵⁶ En la empresa se crean nexos más allá del contrato laboral; nexos morales de recibir ayuda y ayudar,

⁵⁵ Encíclica Sollicitudo rei socialis. Apud. MELÉ CARNÉ, Doménec. “Empresa y economía al servicio del hombre”. p. 40.

⁵⁶ Juan Pablo II Apud. Op. Cit.

formando así las relaciones humanas dentro de la empresa. Ello llega a ser plenamente humano sólo cuando, además de la esfera de lo útil, se manifiesta la fraternidad, esa comunión de espíritu que significa engrandecer la vida de cada uno con la participación en la vida de los otros.

La solidaridad vivida dentro de la empresa será abierta, dinámica, universal por naturaleza, positiva, constructiva en el trabajo, en la justicia, la paz, bienestar y verdad para la vida social. Se deben establecer condiciones de justicia y equidad, donde todos pueden sentirse respetados en su dignidad y respectivas capacidades profesionales.

La sociedad puede y debe asistir a los que están en necesidad y no pueden trabajar. Aún más en estas circunstancias especiales, la gente todavía tiene deseo de su realización personal, y ésto sólo puede conseguirse por medio de una u otra forma de actividad humana digna. Por eso los que son forzados a retirarse antes de tiempo, así como los que, aún siendo jóvenes y fuertes, no encuentran trabajo, pueden experimentar una profunda desilusión y sentirse inútiles. Estos sentimientos conducen en ocasiones a buscar satisfacción en formas de comportamiento perjudiciales para sí mismos y para la sociedad. Todos necesitamos sentir que somos verdaderamente miembros productivos y útiles en nuestra comunidad.

La empresa no sólo genera valor económico añadido, sino que también lo distribuye entre sus partícipes. Las ganancias, como todo lo generado por la empresa, han de ponerse al servicio del bien común y distribuirse con equidad. Las ganancias no tienen como único objetivo el incremento del capital, sino que han de destinarse, con sentido social, a la mejora del salario, a los servicios sociales, a la capacitación técnica y humana, a la investigación y a la promoción cultural, con justicia distributiva.

La Iglesia invita con toda energía a caminar hacia las formas de participación en las cuales cada uno tenga el sentido de trabajar en lo suyo con la conciencia de trabajar para el bien de todos. El concepto de participación, suele traducirse en una mejor integración y en unos resultados más positivos para la empresa. La participación es una consecuencia de la primacía de la persona sobre las cosas, sólo con esta perspectiva el hombre puede encontrar su sentido profundo, manifestar su talento, colaborar, participar y cooperar en el buen funcionamiento de la empresa del que todos son colaboradores y artífices a un tiempo.⁵⁷

3.4. ELEMENTOS, UNIDAD, Y CAUSA EFICIENTE DE LA EMPRESA

La empresa tiene *elementos propios* que la distinguen de otros conceptos como organización, institución... que diferentes autores han utilizado. Los elementos que se

⁵⁷ Cfr. *Ibidem.*, p. 33.

mencionarán tienen un factor común, resaltan la dignidad del hombre como integrante de la empresa, por encima de todos los demás elementos de la misma.

El Dr. Carlos Llano distingue la inversión, la dirección y la operación como elementos estructurales interdependientes, de tal manera que desaparecido uno desaparecen los demás y no existe la “empresa”. La inversión es el capital que se invierte para poder realizar la actividad empresarial, la dirección se encarga de la planeación, organización, integración y control de la empresa y por último la operación es la actividad en sí, y donde todo el grupo social ejecuta su trabajo.

La dirección es el elemento *causal de la unidad* o comunidad de acción que es la empresa y se personifica en el director la *causa eficiente* de la misma, es decir quien realiza la dirección. No se le llamará inversor aunque en algunas ocasiones ambos papeles concurren en la misma persona, pero cabe mencionar la diferencia entre directivo, como el que dirige e inversor como el que aporta el dinero para el funcionamiento de la empresa.

Se explicará cual es la función del director (causa eficiente) ya que es quien promueve el servicio al hombre y a la sociedad, organiza el trabajo humano y los medios de producción para dar origen a los bienes y servicios necesarios para la

prosperidad y el progreso de la comunidad. El directivo o empresario intuye necesidades humanas, asume riesgos, organiza el trabajo, proporcionan y ofrece productos y servicios a la sociedad, generando y distribuyendo la riqueza, da sostenimiento y creación de puestos de trabajo y condiciones de vida que faciliten el desarrollo humano de las personas dentro de la empresa.

La actividad y la misión del empresario, es un servicio el cual se debe manifestar en una efectiva preocupación por las personas, especialmente por los colaboradores y empleados, haciéndoles partícipes de los bienes de la empresa, buscando que los frutos redunden en beneficio de todos por medio de la promoción humana global.

El empresario debe tener dinamismo, espíritu de iniciativa, férrea voluntad, capacidad de creatividad y de riesgo. El perfil del empresario requiere una persona profundamente humana, consciente de sus deberes, honesto, competente e imbuido de un hondo sentido social que lo haga capaz de rechazar la inclinación hacia el egoísmo, para preferir más la riqueza del amor, que el amor a la riqueza.⁵⁸

⁵⁸ Juan Pablo II *Apud. Op. Cit.* p. 58.

Para llevar a cabo su tarea, primeramente ha de cuidar su propia calidad moral. Para desarrollar todas las dimensiones de una vida verdaderamente humana no pueden nunca sustituir al deber que tiene todo hombre de estar abiertos a la familia, al prójimo, a la cultura, a la sociedad y sobre todo a Dios. Esta múltiple disponibilidad a los valores superiores de la persona humana ayudará ciertamente a dar al mismo trabajo empresarial su verdadero sentido y su justa medida.⁵⁹

“Gran tarea está en impregnar las realidades de la vida laboral y económica, y en general toda la economía con el ideal evangélico tal como es propuesto por la enseñanza social de la iglesia”⁶⁰ Esto exige asumir una correcta jerarquía de valores y una entrega generosa para su efectiva aplicación, para ello es necesario estar siempre atentos a las exigencias de la justicia, misericordia y solidaridad.

El directivo empresarial se enfrenta con dificultades y tentaciones que invitan a abandonar la tarea para dedicarse a una vida más tranquila. En el momento de dificultad se pone a prueba el espíritu empresarial. Se precisa un mayor esfuerzo y creatividad, más sacrificio y tenacidad, poner los medios legítimos al alcance y movilizar todas las instancias oportunas.

⁵⁹ Ibidem, p. 59

⁶⁰ Idem.

Las tentaciones a las que se puede afrontar el empresario son: la sed insaciable de lucro, la ganancia fácil e inmoral, el despilfarro; la tentación de poder y del placer; las ambiciones desmedidas; el egoísmo desenfrenado; la falta de honestidad en los negocios, las injusticias hacia los obreros, justificar determinadas decisiones inmorales por motivos económicos.

Los empresarios son administradores de bienes recibidos. Cada empresario se encuentra con una doble herencia: los recursos naturales y los frutos del trabajo de quienes le han precedido. Esos bienes son el puesto de trabajo de tantos hombres y mujeres, son el fruto de muchas familias, son los talentos que han de hacer rendir en bien de la comunidad. Para ésto es necesario utilizar los bienes materiales y las cualidades innatas, los cuales en último término son dones de Dios para servir el bien común.

3.5. LOS FINES DE LA EMPRESA

La empresa busca un “objetivo específico”, es decir la satisfacción de una necesidad, que puede diferenciar los elementos a alcanzar. Cuando el énfasis se coloca en la finalidad-objetivo que quiere lograrse, los sistemas o procedimientos son útiles

en la medida, en que sirven para alcanzar la finalidad y cambian cuando la finalidad cambia.

El que la empresa enfatice el *qué* debe lograrse, por encima de *cómo* hacer las cosas, constituye una condición de flexibilidad de importantes consecuencias. Como los objetivos varían necesariamente al tenor de las oportunidades y éstas son aceleradamente cambiantes, la empresa actual se encara con el problema del continuo cambio de procedimientos y sistemas.

Los “fines mediatos” son dependientes y se entrelazan con otros a un “objetivo genérico” común a toda la empresa.

Estos fines, aspectos distintos de un solo objetivo genérico son:

- a) Proporcionar un servicio a la comunidad social.
- b) Generar un valor económico agregado suficiente.
- c) Generar una compensación humana suficiente.
- d) Lograr una capacidad de auto-continuidad.

El proporcionar un servicio a la comunidad se fundamenta en que la empresa es una realidad sociológica con mutuo flujo de influencias. Si no da servicio a la

comunidad corre el riesgo incluso el desaparecer. En cuanto a generar un valor económico agregado, significa generar riqueza otorgando un servicio social. No se reduce a generar utilidades ni retribuir el capital, sino contribuir al sostenimiento del estado y administración pública, vía impuestos, y para posibilitar en lo económico el crecimiento material y cualitativo de la propia empresa.

Generar una compensación humana suficiente implica lograr que tanto trabajador como director encuentren en su trabajo una compensación humana que ha de resultar del trabajo mismo, y desarrollo de capacidades de auto-realización. También debe ser una fuente de trabajo en su sociedad.

La prioridad del empleo es una razón profundamente moral, por cuanto el trabajo es un bien del hombre. Ofrecer trabajo es mover el resorte esencial de la actividad humana, en virtud de la cual el trabajador se adueña de su destino, se integra en la sociedad entera, e incluso recibe el fruto vivo y personal de su propio esfuerzo”.⁶¹

“El hombre sin trabajo está herido en su dignidad humana. Al convertirse otra vez en trabajador activo, no sólo recupera un salario, sino también aquella dimensión

⁶¹ Ibidem, p. 69.

esencial de la condición humana que es el trabajo, y que en el orden de la gracia es, para el cristiano, su camino ordinario de perfección.”⁶²

La solución al problema del desempleo no incumbe solo al Estado, los empresarios y trabajadores deben mantener el ritmo de producción de sus empresas y rindiendo con la debida eficiencia en su trabajo, dispuestos a renunciar por solidaridad al doble empleo y al recurso sistemático del trabajo extraordinario que reducen de hecho las posibilidades de admisión para los desocupados.

En lo que toca a la última de las finalidades señaladas, lograr una capacidad de autocontinuidad, se fundamenta en dos sentidos. Por una parte porque la empresa se debe a la sociedad y a los elementos estructurales que la componen, lo cual reclama continuidad o permanencia, aunque no perpetuidad. Por otra porque enfocar la continuidad, es decir el futuro, la empresa encontrará una perspectiva a largo plazo.

3.5.1. Fines a desarrollar en la empresa.

La empresa debe tender siempre a cumplir con su objetivo genérico, para lograr ésto con mayor eficiencia siempre debe ir en busca de mayor desarrollo, a continuación se especifican medios para lograrlo :

⁶² Idem.

1. Elevar la productividad, atiende directamente a uno de los fines mediatos de la empresa, al segundo de los elementos del objetivo genérico: "Obtener valor económico agregado suficiente" para que cada vez crezca, se desarrolle, permanezca en el mercado con mayor competitividad, calidad, servicio y no cumpla solo una función de supervivencia, sino evolutiva.
2. Mejorar el servicio brindado a la sociedad implica la responsabilidad social de utilizar recursos y participar en actividades que incrementen los beneficios, siempre que permanezca dentro de la reglas éticas.
3. Incrementar la satisfacción humana de los integrantes de la empresa ya que por su sentido ético, la empresa debe procurar que encuentren satisfacción y realización personal en su trabajo. Por consecuencia este desarrollo conlleva productividad. "Si por productividad se entiende algo más que cantidad de producto fabricado, si en esta producción pone el hombre entusiasmo y dedicación, si en ello encuentra cauce de auto-expresión, auto afirmación y puede integrar los procesos naturales a los fines propuestos desde la libertad, se está hablando de una

productividad hondamente humana, cuya consecuencia será, una satisfacción radicalmente humana.”⁶³

3.6. LA EMPRESA ES PARA EL HOMBRE.

La persona está llamada a desarrollarse a lo largo de su vida y el trabajo ha de contribuir a lograrlo. El trabajo es para el hombre y no el hombre para el trabajo. Por ello, las condiciones y la organización del trabajo en la empresa han de favorecer este desarrollo, han de ser humanizantes.

En ocasiones, la tecnología aplicada, las condiciones ambientales o la organización del proceso productivo no ayudan a la realización humana, sino que son alienantes. La causa de la alienación está en no respetar la primacía del trabajo subjetivo sobre el trabajo objetivo, lo cual ocurre cuando se subordina el bien de las personas a la eficacia y a la productividad. La deshumanización puede llegar cuando se invierte la escala de valores por elevar la productividad, cuando se hace caso omiso de la dimensión interior de los valores, cuando se apunta a la perfección del trabajo y no a

⁶³ VALENZUELA INDART, Francisco. “Los fines que puede buscar el desarrollo de la empresa”, Nota técnica.

la perfección de quien lo ejecuta, privilegiando la obra antes que el obrero, al objeto antes que al sujeto.⁶⁴

La primacía del trabajo sobre la técnica se basa en el fundamento teológico, que se contiene en el libro del Génesis cuando describe a Dios confiando al hombre la tarea de dominar las fuerzas de la creación. Es justamente esta primacía del trabajo sobre la técnica, lo que confiere dignidad a la actividad productiva: para producir se requiere el sello del hombre, la inteligencia, la voluntad, las energías de un hombre. La tecnología siempre requerirá estas exigencias. Las actividades relacionadas con la alta tecnología, forman parte de un trabajo humano y pueden adquirir su dignidad. Por el hecho de ser más complejas y perfectas, generalmente reflejan mejor que otras la dignidad del hombre que las realiza. Al mismo tiempo por su complejidad, es posible que también escondan asechanzas especialmente sutiles, que pueden poner en peligro la dignidad del hombre. Una norma fundamental que regula toda actividad laboral no debe humillar al hombre, sino permitirle expresarse en su dignidad trascendente, usando sus capacidades personales.

Es necesario mantener una actitud de prudencia y analizar con ojo atento la naturaleza, la finalidad y los modos de las distintas formas de tecnología aplicada.

⁶⁴ Ibidem. p. 35.

Tomando en cuenta la dignidad que debe llevar consigo el uso de la tecnología, no se puede aceptar moralmente, ni hay que resignarse pasivamente a un creciente desempleo como efecto inevitable de la aplicación de tecnología avanzada, pues eso significará sacrificar al hombre en favor de la máquina y la dignidad del trabajo que llevará a ese efecto quedaría radicalmente perjudicada.⁶⁵

La técnica, es coeficiente de progreso económico, pero puede transformarse en una ambivalencia ya que por una parte aligera la fatiga del hombre y multiplica los bienes económicos, pero también tiende a despersonalizar, quita estímulo, satisfacción, creatividad y responsabilidad.

La máquina en el mundo de la empresa incide substancialmente sobre el género de vida del trabajador, sobre su psicología, mentalidad, conciencia, y cultura de los pueblos dando origen a un nuevo tipo de sociedad.

El avance tecnológico es irreversible, pero el uso de la tecnología cae bajo la voluntad del hombre. Toca al hombre hacer un uso correcto del progreso tecnológico, buscando en su actuación su propio crecimiento y una profunda solidaridad con respecto al prójimo. Así, depende de su sentido de responsabilidad el valerse de las

⁶⁵ *Ibidem*, p. 36.

nuevas tecnologías informáticas para acrecentar los propios conocimientos y ampliar el propio influjo sobre la creación, pero evitando reducirlos a instrumentos de explotación irracional, de manipulaciones antinaturales o de indebidas presiones psicológicas.⁶⁶

Se debe prever la formación necesaria a los operarios ante los cambios tecnológicos. “Cuando las transformaciones en una fábrica son tan rápidas que no permiten una preparación adecuada al cambio por parte de sus empleados, puede suceder que las exigencias productivas tengan más importancia que la dignidad de las personas. Entonces entran en crisis los principios morales y las referencias éticas indispensables para la tutela de la persona humana y, del mismo modo, disminuye el respeto por su dignidad intangible”.⁶⁷

Un problema particular relativo a la organización del proceso productivo que puede llegar a ser muy grave es la primacía del capital sobre el trabajo. Es el valor del trabajador y la dignidad de su trabajo los que deben prevalecer en las decisiones, incluso, en los momentos de crisis. La empresa debe asistir a los que están en necesidad, le resulta vital afrontar los problemas que afectan al bienestar de sus trabajadores.

⁶⁶ *Ibidem*, p. 38.

⁶⁷ *Ibidem*, p. 39.

3.7. RELACIONES LABORALES.

Las relaciones laborales tienen una primera exigencia en la justicia y en la solidaridad para que se cumplan los derechos de los que trabajan en la empresa. Para ésto es necesario conocer y respetar los derechos de cada persona ya sean por trabajo, ley o contrato o porque son inherentes a él. El respetar los derechos es la clave del orden moral y social. Dentro de los derechos innatos al hombre respecto al trabajo están: la justa remuneración, condiciones de trabajo dignas, libre sindicación... El criterio para un justo salario, según el Papa, es que el trabajo al que la mujer o el hombre consagran los mejores años de su vida y de sus fuerzas, les sirva como medio normal para procurarse no sólo el mínimo para subsistir, sino para vivir una vida verdaderamente humana.

En lo referente a sindicatos, éstos son un exponente de la lucha por la justicia social, por los justos derechos de los hombres, según sus diversas profesiones., deben dar un relieve esencial a los valores positivos que los animan, al deseo de un justo bien, en el contexto del bien común, a la sed de justicia social, y nunca a la lucha contra los demás sino para unir a los hombres.

El sindicato es un factor dinámico de la organización social, es un elemento indispensable e insustituible de la vida social y de la empresa, pero a condición de actuar éticamente, sometiéndose al bien común y no al interés de una clase en contra de las demás. No es justo ni cristiano que una clase, debido a las mayores posibilidades de presión, ofrecidas ya por la posición que ocupa, ya en el contexto social, ya por la fuerza combativa que consiguió, prevalezca sobre las demás, menospreciando los legítimos derechos de las otras. Cada persona y cada clase, al exigir justicia para sí, debe igualmente atender a la promoción de la justicia y de los derechos de los demás.⁶⁸

3.7.1. Evitar y superar los conflictos laborales.

La falta de paz y de armonía en la empresa es uno de los factores deteriorantes de la vida empresarial, cuyas consecuencias suelen ser malas para todos. La paz y la armonía son factores positivos en las relaciones industriales. Para lograr estas buenas relaciones se necesita una disposición dialogante. El diálogo es una exigencia de la solidaridad.

La solución no hay que buscarla en la fuerza sino en la recta razón. La solución de un conflicto debe resultar favorable para todas las partes, debe servir al bien común

⁶⁸ Cfr. *Ibidem*, p. 48

de la sociedad y debe tener en cuenta la situación económica y social del país. Pero más importante aún que superar las situaciones conflictivas, es su prevención. Para ello conviene prevenir los conflictos en sus causas, que muchas veces son falta de escucha y rechazo al diálogo.

3.8. COOPERACIÓN ECONÓMICA INTERNACIONAL.

La interdependencia social llega al mundo entero, la cooperación internacional en el ámbito económico es un deber ético y necesario para una convivencia pacífica y aún para lograr los beneficios derivados de la globalización de la economía.

Se impone en todos un verdadero cambio de actitudes, de estilo de vida, de valores, se impone una auténtica conversión de corazones, de mentes y de voluntades; la conversión al hombre, a la verdad por el hombre, Se trata de un estilo de vida que, reflejando los intereses reales de la persona, favorezca la realización de un mundo en el que el amor hacia los demás sea criterio normativo general.⁶⁹

Ante la competitividad de productos de exportación e importación se requiere una actitud de servicio, de calidad, en el trabajo, que se puede desarrollar mediante la

⁶⁹ *Ibidem*, p. 73.

capacitación, como un proceso continuo y permanente que busca el desarrollo, aprendizaje, mejoramiento de capacidades y habilidades, así como la actitud positiva ante nuevos retos y aprendizajes. Si no se trabaja con una mentalidad de productividad y profesionalismo el trabajo será mediocre y no se podrá competir y estar a la altura en calidad y costo con otros países.

3.9. EMPRESA Y DERECHOS DE LAS FAMILIAS DE SUS EMPLEADOS.

Otra interdependencia importante es la que tiene la empresa con las familias de sus empleados. Los empleados de ordinario están unidos a una familia que recibe las consecuencias del trabajo y a su vez, influye en el trabajo. A través del empleado surgen obligaciones morales hacia su familia, depositaria de unos derechos que han de ser respetados. El trabajo constituye un deber y un servicio a la célula de la familia.

La familia en la medida que está bien constituida, contribuye también a la buena marcha de la empresa: da razón al trabajo y es lugar de transmisión de valores. La actual crisis de la familia, que se revela en las plagas del divorcio y del aborto y en el mismo rechazo a contraer el vínculo matrimonial, podrá conducir a una pérdida de significados y de valores, con consecuencias imprevisibles incluso en el plano del compromiso y de la fidelidad al trabajo.

La familia es el medio primordial y favorable para educar y transmitir el valor que tiene el trabajo, como medio de servicio, de mantenimiento, de autoexpresión entre otros. De aquí la importancia de que la empresa, favorezca este medio, mediante la capacitación sobre Empresa-Familia, creando un lazo de protección mutua.

3.10. EL TRABAJO DE LA MUJER

En las últimas décadas ha habido una incorporación masiva de mujeres a la empresa. Ha sido difícil reconocer sus derechos y los aportes de su condición femenina. Las reivindicaciones de igualdad de derechos entre varón y mujer son legítimas, pero tienen el riesgo de caer en un burdo igualitarismo que ignore lo específico de la femineidad. Las mujeres deben trabajar en colaboración y armonía con los hombres, aportando las cualidades específicamente femeninas.

El Papa Juan Pablo II exhorta a atender adecuadamente a la familia, colocando al trabajo en su lugar. Que por causa del trabajo no se descuide a la familia. En el caso de la mujer, esta presencia es especialmente importante, máxime cuando los hijos se encuentran en en la infancia y necesitan del cariño y de la guía para su desarrollo y educación. La organización del trabajo ha de hacerse de tal modo que no

impida a la mujer realizar su papel como esposa, madre y educadora. Esto exige regular el ritmo del trabajo productivo de acuerdo con las exigencias de las trabajadoras, como mujeres y madres.

3.11. EMPRESA, CULTURA Y PEDAGOGÍA.

Cultura, según el diccionario de la lengua española “es el resultado o efecto de cultivar los conocimientos humanos y de afinarse por medio del ejercicio de las facultades intelectuales del hombre”.

Para la antropología Cultural, cultura es el “conjunto de los elementos materiales y espirituales que caracterizan una sociedad respecto a otras”

La pedagogía se encarga de normar y dirigir la educación, proceso intencional de perfeccionamiento integral de la persona humana, para la mejora de cada miembro de la sociedad, transmitiéndole los bienes culturales. La persona se “cultiva”, se perfecciona en la cultura de un grupo social, y en la medida que siendo capaz de hacerlo, actuará sobre su grupo y la cultura del mismo.

La empresa siendo un grupo humano, posee también su propia cultura, comportamientos organizacionales. En la cultura organizacional dentro de una empresa se toman en cuenta tres niveles:

- 1) La cultura del medio en el que opera la empresa
- 2) La cultura de la empresa tomada como entidad social en su totalidad, con fronteras definidas
- 3) Las subculturas de la empresa.

Existe una estrecha interrelación entre estos niveles. Esta coexistencia tiene una doble vertiente, la primera es que está sometida al influjo cultural del entorno y por otra parte, el reconocimiento de esta realidad social obliga a la empresa a responder ante la misma porque afecta a los integrantes.

Para caracterizar la cultura organizacional se tomará en cuenta:

- Lo tangible: Comprende los símbolos materiales, comportamientos y lenguaje verbal y no verbal.
- Pautas de comportamiento: Son el conjunto de reglas y normas, no escritas, pero generalmente aceptadas por el grupo.
- Los valores: Son la base de evaluación para juzgar situaciones, actos, objetos, personas. Representan también las metas e ideales compartidos y un

consenso sobre la licitud de los medios para alcanzarlos. Son más abstractos que las pautas, pero los miembros más identificados con la cultura de la organización, los mencionarán como misión o filosofía de la empresa.

- Las hipótesis: Son el conjunto de creencias que los miembros tienen sobre sí mismos, los demás y sus relaciones con ellos, así como sobre la naturaleza de la organización.

Es importante conocer a los fundadores y la historia de cada empresa en cuanto a la formación de la cultura de la empresa, puesto que de su ejemplo personal y de la manera en que ellos y sus seguidores viven y trabajan, se extraen los valores centrales de la cultura organizacional.

La cultura de la empresa se mantendrá viva mediante la selección y capacitación, las acciones y sociabilización natural en todo el grupo. La cultura organizacional es una variable independiente que afectará las actitudes de los miembros de la empresa, regulando por consenso sus comportamientos.

Si la empresa posee una cultura central fuerte, o sea compartida por la mayoría que la integran, la cultura tendrá como efectos positivos una mayor congruencia en las conductas, aumento de participación e identificación de los individuos. Desde esta

perspectiva si la empresa busca desarrollo, entendido como aumento de efectividad, requerirá de una cultura fuerte, coherente entre valores y acciones. También se puede buscar mejorar el servicio dado y la adaptabilidad al entorno, por lo tanto habrá de procurar un sistema de normas y creencias que aumente las posibilidades de supervivencia, crecimiento y desarrollo.

La cultura organizacional como variable independiente afecta las actitudes de los empleados. La satisfacción de los integrantes de la empresa será máxima cuando haya congruencia entre las necesidades del individuo y la cultura.

El estudio y la eventual modificación de la cultura organizacional de una empresa dará dos oportunidades: La sensibilización de la dirección respecto a la dimensión humana contenida en la cultura y la respuesta a los problemas de comunicación, gestión de personal y la formulación de un proyecto empresarial necesario precisamente en los momentos más conflictivos de la misma.

3.12. LA CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA.

Capacitar significa proporcionar conocimientos, facilitar la adquisición de habilidades, fortalecer la voluntad, la disciplina, el carácter, etc. Según Siliceo, “La

capacitación consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador”⁷⁰

Para que el objetivo general de la empresa se logre plenamente, es necesaria la función de capacitación, que colabora aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que desempeñe bien sus funciones, habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa.

La capacitación en el trabajo es entendida como aquellas actividades que, directamente relacionadas con el trabajo cotidiano, pueden ser concebidas en forma sistemática y transformadas en un entrenamiento constante.

La capacitación en las aulas se define como la capacitación que se imparte en un lugar establecido con el propósito de desarrollar el proceso de enseñanza-aprendizaje y con un cuerpo de instructores especializados para impartir cursos.

La educación va íntimamente relacionada con la capacitación ya que, por un lado, la educación del hombre consiste en preparar a la persona para que desempeñe en

⁷⁰ SILICEO, Alfonso, “Capacitación y Desarrollo de Personal”.

la sociedad el papel que le corresponde, para que sea útil a la sociedad y dé servicio a la comunidad, despertándole y fortaleciéndole el sentido de su libertad, de sus obligaciones, derechos y responsabilidades, logrando además su progreso físico y espiritual; mientras que por otro lado, la capacitación es la función educativa de una empresa por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto a la preparación y desarrollo de habilidades de sus integrantes.

La capacitación es uno de los medios a través de los cuales se mantendrán niveles de motivación y por ende mejoramiento de la productividad en las empresas, ya que ayuda a elevar la moral de las personas.

Dejando en claro que la capacitación, entendida ésta como la labor educativa de la empresa, forma parte del elemento denominado valor humano agregado, el cual se entiende como desarrollo y perfeccionamiento de las potencialidades humanas, debemos concebirla como una de las más importantes formas de unidad de trabajo, por lo que se debe tener una visión clara de los objetivos, actividades y resultados concretos que se pueden obtener con la capacitación.

Lo anterior cabe mencionar, dependerá del grado de compromiso adquirido por la alta dirección con la acción de capacitación de la empresa.

3.12.1. El proceso cíclico de la capacitación.

1) Detección de necesidades de capacitación:

Constituye la parte inicial del proceso y por lo tanto fundamental, ya que a partir de esta etapa se plantean los objetivos y metas por alcanzar a través de la capacitación. Consiste en captar los requerimientos y especificar las necesidades de adquisición, ampliación o actualización de conocimientos, habilidades, aptitudes y actitudes del trabajador, a través de un proceso de análisis comparativo proporcionado por el mismo trabajador y su jefe inmediato a fin de contar con el diagnóstico entre los conocimientos y habilidades inherentes al puesto y las características personales de cada trabajador.

Las acciones de capacitación deben dirigirse en primer término a detectar los requerimientos que la institución presenta, derivadas de las funciones y atribuciones que tiene encomendadas, con el objeto de establecer prioridades en la etapa de ejecución.

2) Elaboración de planes y programas de capacitación.

Con la información obtenida en la etapa anterior, se realizan los programas para cada área de trabajo, mismos que en su conjunto integran un plan general de

capacitación. Durante el desarrollo de esta etapa se precisan los objetivos y se definen los contenidos temáticos de los cursos, así como el tipo de capacitación que se utilizará, estableciendo prioridades para su ejecución.

3)Ejecución de programas de capacitación.

En esta etapa se llevan a cabo los programas mediante la realización de cursos y eventos, efectuando un control claro y preciso de las actividades que se realizan antes, durante y después de cada uno.

4)Evaluación de la capacitación.

La evaluación consiste en calificar los resultados directos en cuanto al proceso de enseñanza-aprendizaje, así como en medir el impacto de la capacitación en el área de trabajo. El seguimiento es una actividad permanente de supervisión y control durante el proceso de capacitación que cumple un doble objetivo: evitar posibles desviaciones, y en su caso, detectarlas y corregirlas; así como retroalimentar continuamente el proceso administrativo de capacitación.

La interrelación que existe entre las diferentes fases de las etapas anteriores y su retroalimentación continua hace posible que la capacitación adquiera un carácter permanente.

3.12.2. *La capacitación como sistema.*

La capacitación, bajo el enfoque sistemático, se define como el conjunto de actividades y elementos debidamente estructurados, organizados e interrelacionados con un propósito o función determinada, que deben tener:

- Definidos sus objetivos y políticas.
- Determinadas sus actividades.
- Clasificadas sus tareas en grupos afines(subsistemas).
- Comunicación interna entre los subsistemas.
- Propósitos para las actividades de cada subsistema.

Así mismo las acciones de capacitación deben adoptar ciertas características, tales como:

Complejidad: Porque tiende a promover cambios de conducta, se requiere un sistema completo en su estructura y sencillo en su manejo.

Apertura: Ya que se alimeta y complementa de otros sistemas colaterales que forman parte de uno mayor de la misma función, así como de sistemas que pertenecen a otras áreas.

Dinamismo: Porque está sujeta a una interacción constante entre los elementos que la conforman y cuenta con procedimientos que regulan y dirigen esa interacción, adoptando, a la vez, un carácter evolutivo.

Adaptabilidad: Ya que se debe reaccionar a los cambios que se generen en el entorno.

En este orden de ideas, la capacitación encauza sus acciones a desarrollar el potencial humano, considerando la aptitud y actitud como aspectos de desarrollo y cambio permanentes y sistemáticos, buscando como propósito la preparación y disposición de los trabajadores para desempeñar de manera eficaz y eficiente las tareas encomendadas.

Para reforzar estos conceptos, es importante mencionar que la función de capacitación se ve influenciada por fuerzas externas. La capacitación parte de los objetivos, metas y valores de la empresa, de la cultura y filosofía de la empresa, se encuentra influenciada por la cultura local de la comunidad, por la cultura nacional del país, por las culturas internacionales del resto del mundo y en sí, la capacitación se ve envuelta por toda su historia.

Por lo anterior, es necesario que un sistema integral de capacitación reúna de manera racional y congruente los diferentes insumos teóricos, metodológicos y técnicos que se generen en ésta materia para que en su operatividad se garanticen cada vez en mayor escala dos factores: cobertura y calidad de las acciones. Mediante la aplicación de un sistema integral de capacitación se busca conjugar los rendimientos productivos con el incremento del bienestar de los trabajadores, identificando el trabajo como la base para el desarrollo individual, colectivo e institucional.

3.13. LA IMPORTANCIA DEL MEJORAMIENTO DE LAS ACTITUDES EN EL TRABAJO.

La capacitación es un medio para motivar a los trabajadores a realizar su labor con calidad, con profesionalismo y espíritu de servicio.

La capacitación es un camino importante para crear una cultura de mejora constante tanto laboral como personal, para desarrollar actitudes positivas dentro de la empresa hacia los jefes y compañeros, hacia los clientes internos y externos y en general hacia la realización del trabajo.

Muchas personas trabajan bajo condiciones que no son motivantes para realizar un trabajo satisfactoriamente; carecen de un mínimo de autonomía y responsabilidad, no se toma en consideración su capacidad de iniciativa, no tienen libertad de dar aportaciones profesionales, su quehacer profesional no se realiza en un clima de confianza y de colaboración.

La relación entre directivos y subordinados es conflictiva, dirección arbitraria, organización deficiente, politización del ambiente laboral. Otros empleados no tienen previa educación al trabajo en la que fundamenten su comportamiento profesional. Otros muestran deficiencias en su autodomínio y servicio. Todo esto explica la distancia que existe entre el "ser" y el "deber ser" respecto al trabajo humano.

Se debiera conseguir que todo trabajo fuera perfeccionante y perfeccionable. Que todo el que labora estuviera dispuesto a aprovechar al máximo estas características de su esfuerzo. Es decir que todo trabajo, moralmente lícito fuera una actividad transformadora, que resultara satisfactoria y que ofreciera suficientes dificultades para convertirse en lucha, en una acción esforzada y así coincidirían en él, tres formas de actividad humana: juego, trabajo y lucha.⁷¹

⁷¹ GARCÍA HOZ, Apud. OLIVEROS F. Otero Op. Cit. p 139.

Idealmente el trabajo debe ser una aspiración que no se base en las condiciones de trabajo, incentivos materiales o secundarios, ni en el ambiente, sino sobretodo en las disposiciones personales.

El trabajo es una actividad ejercida en diversos ambientes y circunstancias funcionales o disfuncionales, incluida sobre todo por la propia actitud. De ahí la importancia de las actitudes hacia el trabajo.

El trabajo profesional es muy variado; sus posibilidades de autonomía, de servicio, de participación, de responsabilidad, son muy diversas, así como su cualificación técnica. Pero en todos los casos puede considerarse una actividad productiva cuyo protagonista es el ser humano, con su libertad responsable, con sus técnicas y con sus actitudes.

“Humanizar el trabajo es, sin duda, un problema de actitud y de motivación”. La actitud condiciona la unión entre nuestro ser y nuestro hacer, por lo tanto la relación entre nuestra personalidad y nuestro comportamiento laboral. No es es el único factor que condiciona esta relación, pero sin duda es el principal.⁷²

⁷² OLIVEROS F. Otero Op. Cit p. 140.

La capacitación por lo tanto tiene un amplio e importante campo en el desarrollo y formación de actitudes positivas ante el trabajo ya que por medio de todo el proceso que incluye la capacitación, los trabajadores pueden adoptar una actitud positiva ante su trabajo, donde vean la oportunidad de crecer, de mejorar, de autoexpresarse, de realizarse personalmente y de servir a los demás.

CAPÍTULO IV

“Las Actitudes”

Como se ha visto a lo largo de este trabajo, la persona puede alcanzar satisfactores y medios de autoexpresión mediante el trabajo. Este muchas veces se realiza dentro de una empresa, la cual tiene la obligación de cubrir las necesidades básicas de los empleados y a la vez conseguir que el trabajo desempeñado sea un medio de perfeccionamiento, para ello cuenta con una herramienta importante que es la capacitación, mediante la cual puede instruir en habilidades y conocimientos y formar a las personas en actitudes para que su trabajo sea productivo en todos los aspectos.

El tema central que nos ha llevado al estudio de la persona, su trabajo y la empresa, es la formación de actitudes, por lo que a continuación se explicará dicho concepto, y algunos otros relacionados con las actitudes, así como su origen e influencias y algunas formas de cambiar y mejorar las actitudes en la tarea profesional.

4.1. CONCEPTO DE ACTITUD.

Para comenzar se darán varios conceptos de diferentes autores los cuales hablan sobre actitudes.

Para Bruvold la actitud es "una reacción afectiva positiva o negativa hacia un objeto o proposición abstracta o concreta denotada"⁷³

Otros autores definen las actitudes como predisposiciones a responder en una forma más o menos emocional a ciertos objetos o ideas. Así puede decirse que "existe una actitud en una persona con relación a cada objeto, tópicó, concepto o ser humano que la persona evalúa".⁷⁴

Por último, Maier define actitud como: "Una especie de estado de espíritu. Supone una predisposición para formar ciertas opiniones."⁷⁵

Por lo tanto podemos concluir que las actitudes son un marco de referencia que influye en los puntos de vista y maneras de pensar del individuo sobre distintos asuntos y que se refleja en su conducta. Representan una predisposición a formar ciertas opiniones.

⁷³ MAIER, Apud ROBBINS Stephen P. "Comportamiento Organizacional" p 99

⁷⁴ Cfr "Psicología" WHITTAKER p 391

⁷⁵ MAIER, Apud ROBBINS Stephen P. Op.Cit. p. 100.

Debemos distinguir las actitudes de otros estados motivadores internos como los motivos biosociales: hambre, sed, sexo, o estados motivadores: emociones o necesidades fisiológicas, ó predisposiciones.

Características de las actitudes:

- Se les puede denominar como preferencias.
- Son aprendidas, se forman a través de la experiencia.
- Tienen a permanecer bastante estables con el tiempo, esto significa que pueden ser cambiadas; aunque, en su mayor parte, las actitudes son relativamente duraderas.
- Son dirigidas siempre hacia un objeto o idea particular, hacia algo o contra algo.
- Tienen un componente emocional. Características emocionales y motivadoras definidas.

Es muy importante y conveniente aclarar que las actitudes aunque parezcan estables pueden modificarse. Como ya se dijo, las actitudes han de considerarse como condiciones generales fundamentales que constituyen el conjunto o punto de vista desde el que una persona, aprecia algo o alguien y esta apreciación puede cambiar en el momento en que se cambie el marco de referencia.

Normalmente calificamos las actitudes como favorables o desfavorables, es decir la persona forma una cierta tendencia mental positiva o negativa ante una situación, persona, o conducta.

Se cree que en la mayor parte de los casos las actitudes pueden ser discretas de manera completa, es decir, no se presentan de una manera notable ante la vista de los demás, esto generalmente sucede por medio de dos propiedades: la dirección de la actitud y el grado de sentimiento o emoción representado. Es decir las actitudes pueden variar desde lo muy positivo hasta lo muy negativo.

Por positivo se entiende que la persona muestra cierta tendencia de acercamiento hacia el objeto, mientras que lo negativo se refiere a la predisposición a evitar el objeto. En la mayor parte de los casos las actitudes muy positivas o muy negativas van acompañadas de sentimientos intensos. En la medida que las actitudes se hacen más extremas tienden a ser sostenidas con mayor intensidad.

4.2. CONCEPTOS RELACIONADOS CON LAS ACTITUDES.

Para poder entender mejor lo que son las actitudes se señalarán ciertos conceptos que se relacionan con lo que es una actitud.

4.2.1 *Predisposiciones*

Las actitudes son **predisposiciones** para comportarse de manera determinada con respecto a un objeto específico o clase de objeto. Se debe tomar en cuenta que hay una diferencia entre actitud y predisposición, las predisposiciones no tienen atributos emocionales o motivadores. Por lo tanto todas las actitudes son predisposiciones, pero no todas las predisposiciones son actitudes.

4.2.2 *Opiniones*

Es útil diferenciar entre actitudes y opiniones. **Las opiniones**, son la expresión de un juicio de valor o un punto de vista relativo a un tema o asunto específico. Las opiniones están influenciadas por las actitudes.

Algunos autores definen las opiniones como respuestas verbales que pueden ser directamente medidas, mientras que a las actitudes se refieren como a construcciones hipotéticas que solamente pueden ser inferidas a través de la conducta. En gran parte de la literatura se refieren a éstos dos términos, opiniones y actitudes, como sinónimos.⁷⁶

⁷⁶ WHITTAKER "Psicología" p. 395

Aunque una actitud sea una generalización, no puede confundirse con una conclusión generalizada, por lo tanto las opiniones no conducen a las actitudes; las opiniones reflejan las actitudes y éstas se pueden detectar por las opiniones.

Las opiniones son específicas ya que se refieren a una interpretación de algún acontecimiento particular, conducta u objeto. Las opiniones son interpretaciones de lo que una persona ve o aprecia. Esto significa que la opinión está influida en parte por lo ya ocurrido (hechos) y en parte por la actitud del observador.

4.2.3. Hechos

La influencia relativa de los hechos y de las actitudes sobre las opiniones pueden variar. Las opiniones basadas realmente en los hechos no proporcionan problemas. Tales opiniones cambian fácilmente cuando se alteran las condiciones o los hechos. El que las opiniones se basen en las actitudes, constituye un problema singular porque las actitudes desfavorables pueden continuar incluso después de haberse corregido los hechos.

Los hechos y observaciones adquiridos por las experiencias individuales son interpretados por medio de las actitudes del individuo.

Además de organizar los hechos, una actitud los selecciona. De una masa de información objetiva, una persona tiende a seleccionar ciertos hechos como favorables o compatibles con su actitud y a ignorar o desestimar los que se oponen a su actitud.

La parcialidad en tratar de agrupar la evidencia de los hechos, es corriente en los prejuicios de raza, campañas políticas y disputas entre la dirección. lo importante desde un punto de vista práctico es no sólo ser capaz de admitir que los demás han hecho una selección parcial de los hechos, sino también apreciar esta selectividad en nosotros mismos.

4.2.4. Conducta

La conducta de una persona depende de la forma en que experimente determinado estímulo. La actitud de la persona es un factor importante para determinar la forma en la que experimentará un estímulo-situación, por consiguiente un conocimiento de las actitudes contribuye a la comprensión de las reacciones de las personas.⁷⁷

La conducta está en función de dos características: la persona que se comporta y la situación en que esa persona se encuentra, por tanto, una persona puede sostener

⁷⁷ *Ibidem* p. 393.

actitudes muy fuertes ante determinada situación, y sin embargo, en ciertas circunstancias parecidas o iguales, puede comportarse de modo enteramente distinto cambiando sus actitudes ante tal situación.

4.2.5. Prejuicio

Se define prejuicio como una actitud emocional rígida hacia un grupo de personas. Los prejuicios son pues, actitudes, pero no todas las actitudes son prejuicios. Ambos suponen juicio previo, pero los prejuicios contienen también juicios erróneos de los miembros de un grupo humano. Tales actitudes conducen a tratar a los individuos sobre la base de su pertenencia a un grupo, en vez de como individuos. (racismo, sexismo, discriminación).

“Idea negativa o positiva hecha con anterioridad acerca de personas o grupos, basada en estereotipos que exageran las características de conjunto e ignoran las debilidades y puntos fuertes individuales.”⁷⁸

Otros lo definen como: “Actitud, a favor o en contra de una cuestión social que no permite a una persona evaluar desapasionadamente nuevas evidencias”⁷⁹

⁷⁸ DAVIDOFF L. Linda. “Introducción a la psicología” Mc Graw Hill, México 1989 p. Glosario G-15.

⁷⁹ ENGLE, T.L. SNELLGROVE. Louis. “Psicología, principios y aplicaciones”. Publicaciones Cultural S.A. Mexico 1980. p. 527.

La esencia del prejuicio es la excesiva generalización e irracionalidad. Todas las personas de un grupo son evaluadas negativa o positivamente sólo por su pertenencia a dicho grupo particular. En muchos casos la persona que expresa actitudes basadas en prejuicios no se aplica ese prejuicio a sí misma. El primer paso para eliminar el prejuicio es reconocer cuando manifestamos la clase de pensamiento excesivamente generalizado que caracteriza tales actitudes.

Nuestros diversos prejuicios ofrecen muchos ejemplos de actitudes que determinan los significados que los hechos pueden asumir. Los hechos que entran en conflicto con el prejuicio se racionalizan para adaptarse a la actitud general, sirviendo esta racionalización para proteger la actitud del cambio.

El grado en que los significados están determinados por las actitudes, varía, pero es importante para todos nosotros, darnos cuenta de que el sentido y la importancia de las cosas están siempre influidos por las actitudes. Tener actitudes es humano. Nuestro problema no es juzgar sino mejorar las actitudes o evitar que produzcan daño.

4.2.6. Las contradicciones

Las opiniones en conflicto, son contradicciones aparentes en el pensamiento que no se deben siempre a la falta de inteligencia, sino que son posibles debido a la

existencia de ciertas actitudes. Con la actitud adecuada como fundamento, personas inteligentes pueden sostener lo que para otros son contradicciones evidentes. Para evitar tales discrepancias en las opiniones lo óptimo sería reconocer que muchas de nuestras creencias se basan en la actitud, y reaccionaremos con frecuencia más razonablemente.

Las personas que pertenecen a nuestros propios grupos sociales son juzgadas de distinta forma, que las que no pertenecen a nuestro grupo. La actitud diferencial hacia el grupo de fuera no es tan desfavorable como lo sería hacia un grupo inferior; no obstante tienden a denegarse la simpatía y la tolerancia a los extraños. Las lealtades y nuestros prejuicios son con frecuencia actitudes de dentro o fuera del grupo, respectivamente, y aunque son frecuentes y normales, deben considerarse como fuentes de error para llegar a conclusiones objetivamente justas.

La interpretación de los hechos depende de más factores que de ellos mismos, interpretar implica interrelacionar u organizar. No se debe confiar sólo en la evidencia de los hechos sino que deben separarse los elementos interpretativos. Una persona imparcial debe ser capaz de agrupar los hechos y determinar qué interpretación se ajusta mejor a la realidad.

4.3.¿COMO SE FORMAN LAS ACTITUDES?

Es imposible determinar todos los factores que influyen en la formación de las actitudes. Lo que sí sabemos es que las actitudes tienen una fuerte influencia de los valores y apreciación que cada persona tenga ante cualquier situación de la vida. También sabemos que influyen las experiencias, la personalidad -la cual incluye carácter y temperamento-, estados de ánimo parciales o situaciones momentáneas que estaban o no previstas por la persona.

4.3.1. Influencia del grupo.

Se ha llegado a la conclusión de que las actitudes raras veces son asunto individual, generalmente son tomadas de grupos a los que debemos nuestra mayor simpatía. Las variaciones individuales tales como edad, sexo y diversas características personales, tienen mucho que ver con la naturaleza del grupo al que alguien se afilia, y con el grado y permanencia de esa afiliación.

La experiencia individual, ya sea de naturaleza accidental, u ocasionada por el hecho de pertenecer a determinadas familias o comunidades residenciales, es también decisiva para determinar la simpatía hacia determinado grupo.

Esto de ninguna manera niega la importancia de los factores puramente psicológicos. Pero las pruebas experimentales con que se cuentan han llevado de manera directa a la conclusión de que estos factores psicológicos son eficaces en gran parte por su poder para escoger esta afiliación de grupo en lugar de otra cualquiera; para reaccionar a ellas con mayor o con menor intensidad, y en cierto grado, para modificarla.⁸⁰

La psicología social de las actitudes es la sociología de las actitudes iluminada por la comprensión de los factores psicológicos que determinan la susceptibilidad individual a las influencias de grupo”.⁸¹

4.3.2. Influencia de los estados de ánimo o emociones.

Las actitudes se asocian normalmente con las preferencias y las antipatías y tienen un contenido emocional. Cualquier condición que influya sobre la emoción, por consiguiente, influirá sobre ciertas actitudes. Nuestro humor está formado por predisposiciones temporales encaminadas a tener ciertas reacciones emocionales. Como consecuencia, se deduce que nuestro humor influirá en nuestras actitudes.

⁸⁰ Op. Cit. WITTAKER p. 398.

⁸¹ Idem.

Las actitudes predominantes en la sociedad pueden ser inefectivas para influir en las actitudes de muchos individuos hasta que influyen en sus emociones. Una vez estimuladas las emociones, las actitudes predominantes llegan a ser factores importantes en la determinación de si debiera aplicarse una reacción emocional específica a un individuo o a un grupo.

Las reacciones desfavorables a los grupos son más comunes durante periodos de tensión, en parte porque los humanos tienden a ser inamistosos en tales periodos y se avivan actitudes relativamente latentes.

Debido a que las opiniones y las reacciones emocionales se asocian estrechamente, con frecuencia el humor y la actitud son difíciles de diferenciar.

En general el humor se puede considerar temporal y dependiendo de la condición fisiológica individual. La mala salud, la falta de sueño, el trastorno emocional son condiciones que influyen sobre la condición fisiológica del hombre y producen humores que le predisponen a tener reacciones desagradables.

Muchas veces pensamos que las opiniones se basan en nuestro pensamiento o raciocinio. Por el contrario mantenemos opiniones que están muy influidas por la

actitud y entonces se utiliza la razón para defender las opiniones. Esta racionalización es una forma de actividad mental. La razón puede influir en las opiniones, pero la actitud es el factor más importante e influye en todas las personas en muchas de sus opiniones.

La importancia de la emoción para determinar la opinión ha sido demostrada experimentalmente en un estudio, que muestra que las personas tienen una notable tendencia a creer en las afirmaciones que están de acuerdo con sus deseos más que en las que son lógicamente correctas.⁸²

Cuando los anhelos y los deseos aparecen, la *lógica* sufre. La falta de lógica en la actitud, es también evidente algunas veces por el hecho de que las opiniones sobre ciertos temas son con frecuencia contradictorias.

4.3.3. La influencia de la personalidad.

Las diferencias de personalidad son muy importantes para determinar el tipo de actitud formada. Algunas personas se inclinan al radicalismo y otros evitan los extremos. Las diferencias en confiabilidad social, decisión y emocionalidad pueden

⁸² F. H. LUND, "The Psychology of Belief", 1925, p. 20, 63-81.

influir sobre las actitudes en materias específicas. Otros factores como el sexo y la inteligencia también influyen en la opinión.

El factor experiencia en la formación de la actitud es el factor que se altera con más facilidad.

El grado en que las actitudes están influidas por experiencias, ya sean positivas, negativas, leves o intensas, determina el grado en que pueden ser controladas y consideradas para las tendencias de grupo entre individuos que tengan fundamentos similares. Por ejemplo, una experiencia negativa e intensa que haya sufrido el grupo o la mayoría de los integrantes del grupo, será muy difícil cambiar una determinada conducta que la actitud esté provocando.

4.3.4. La influencia de las necesidades humanas.

Los individuos se comportan de manera diferente ante una misma situación, sus conductas diversas suelen ser también consecuencia de las diferentes necesidades de cada uno.

“Estas diferencias entre los individuos pueden atribuirse a los estímulos, o conjunto de razones a que obedece su actitud.”⁸³

Las necesidades son lo que el individuo siente que le falta, también significa impulso o deseo.

Abraham Maslow realiza una clasificación de las necesidades en la cual señala que las necesidades primarias son las fisiológicas; tanto en orden de aparición, como en fuerza y rudeza.

Después se encuentran las de seguridad: la injusticia, el temor a verse relegado de un alto puesto en el afecto de los demás, esto derrumba la posibilidad de satisfacción y ocasiona un retroceso que se manifiesta en la búsqueda de satisfactores fisiológicos.

Los valores físicos y económicos satisfacen estas dos necesidades básicas, motivadoras del comportamiento humano.

⁸³ J. TIFFIN y E. J. MC. CORMICK. “Psicología Industrial” p.357

Maslow señala que en la tercera infancia, las necesidades sociales se manifiestan con gran fuerza. El núcleo familiar ya no es suficiente, hay que formar nuevos grupos. En cambio en la adolescencia, las necesidades del yo, las de la propia estima y las de la propia reputación, cobran el primer plano. Ser digno ante los propios ojos y ser alguien ante los demás, es una necesidad apremiante del hombre. Los valores sociales y afectivos cubren estos renglones: la fama, el prestigio, el poder, el amor, el afecto, las manifestaciones de cariño, el descubrimiento de las emociones, el encauce de los sentimientos, son esenciales para proporcionar satisfactores oportunos.

Es en la juventud y en la madurez donde las necesidades de realización personal entendidas como perfeccionamiento personal, ya en potencia desde la niñez, se hacen acuciantes. El imperativo de encontrar sentido a la vida, la urgencia de trascendernos en una obra creativa, el llamado hacia la lucha por un ideal definido, el amor a la verdad, a la belleza, a la bondad solo pueden ser satisfechos por los valores más altos de la cultura: la ciencia, el arte, la moral y la religión.⁸⁴

Las necesidades de los individuos son inter-dependientes. El sistema de interacción de las necesidades de cada persona es único.

⁸⁴ Idem

Cada persona tiene diferente escala de valores en donde encajan los incentivos que pueden ser indiferentes para otros sujetos o distintos de los que a él le estimulan.

Las necesidades adquiridas pueden ser, más intensas que las innatas, y las sociales que las adquiridas, en cuanto se satisfagan las necesidades en orden a la supervivencia del hombre, tanto más se necesitarán satisfacer las consecuentes. Si es así las necesidades primarias influirán escasamente en el comportamiento de la persona. Las necesidades influyen de manera directa en las actitudes, ya que la persona se mueve a actuar en base a satisfacer esas necesidades, y por lo tanto su postura ante cualquier situación será de alcanzar sus fines. De aquí la importancia de tener una escala adecuada de valores que lleve al fin último del hombre

La conducta del hombre están en función de cubrir sus necesidades, es por ello que se dice que las necesidades tienen una fuerte influencia en la actitud de las personas ante las situaciones.

4.3.5. La influencia de los incentivos

Los incentivos mueven al hombre para alcanzar sus fines o metas , son los objetos o razones que satisfacen las necesidades.

- Los estímulos pueden ser positivos o negativos.

- Los estímulos positivos atraen a la persona mientras que los negativos la alejan.
- Puede haber estímulos reales y suplentes.

Cuando existe una necesidad concreta, siempre hay un determinado incentivo para cubrirla y satisfacerla lo más razonablemente posible pero algunas veces es imposible conseguirlo o su costo, en proporción con otras satisfacciones, puede resultar excesivo, así el sujeto empieza a buscar otro incentivo que sustituya al verdadero.

La actitud que adopta la persona está en base a alcanzar el satisfactor que vislumbra al cubrir una determinada necesidad. El beneficio que puede obtener al cubrir una determinada necesidad pudiera llamársele incentivo y el mismo fortalece actitudes en la persona.

4.3.6. La influencia de la frustración

El fracaso o la incapacidad para alcanzar sus metas puede sumir a las personas en la frustración, el cual puede ser su punto de partida de distintos tipos de conducta. En medio de esta frustración la persona puede definir un incentivo suplente.

Este es un proceso satisfactorio para adaptarse a una situación determinada. Se debiera adoptar una actitud eficiente y práctica, para lograr nuestros objetivos. Cuando las metas propuestas se consiguen mediante este sistema práctico, estas crisis de desengaño quedan superadas.

Hay personas que no se adaptan tan fácilmente a situaciones de frustración y desengaño.

Maier señala cuatro tipos indeseables de conducta frustrada: agresión, regresión, fijación y resignación.⁸⁵

Agresión: Es una forma de conducta que lleva cierto carácter de ataque a otra persona u objeto. Muchas conductas de agresión en los adultos suelen ser disimuladas y sutiles.

Regresión: Es la tendencia de una persona que se encuentra en desengaño a volver una conducta anterior, a querer seguir viviendo en el pasado cuando se sentía feliz.

Fijación: Es la tendencia de una persona a persistir en una determinada conducta de carácter inútil, aunque sepa que no conduce a nada.

⁸⁵ MAIER Apud. ROBBINS Stephen Op.Cit.

Resignación: Es la propensión del individuo a darse por vencido

El desengaño es parte de la vida humana, sin embargo, los métodos que adoptan los individuos para combatir las crisis de este tipo determinan si la frustración es la causa de una conducta inconveniente o en caso contrario si su comportamiento será mejor.

Las personas experimentan determinadas necesidades que les sirven de impulso y motivo para su proceder. Los incentivos son las metas concretas hacia las cuales se orienta la conducta. En el esfuerzo por conseguir estos objetivos ocurren frecuentemente desengaños; éstos a su vez pueden resolverse con ajustes adecuados o inadecuados.

Si la persona tiene una actitud positiva le será más sencillo reanudar la tarea, que ha sido interrumpida por un desengaño, la actitud le encamina a lograr su objetivo. Si la actitud es negativa tomará cualquiera de las conductas antes mencionadas y le será más difícil llegar a su objetivo.

Para concretar diremos que las personas se diferencian por sus necesidades, por las percepciones de los incentivos, y por la manera de tratar las crisis de desengaño

que obstaculizan o facilitan la consecución de objetivos, los factores que se mencionaron influyen en los cambios de conducta y en la desigualdad de sus actitudes.

4.4. PERCEPCIÓN ACERCA DE LOS OTROS.

La popularidad y la atracción personal no son características simples del individuo en el sentido de belleza, fuerza u honradez. Son variables interpersonales, puesto que comprenden la interrelación con otras personas. Existe la tendencia a buscar en aquellos individuos que son populares características personales sociales convenientes, por ejemplo, la inteligencia relativamente elevada o situación socioeconómica más alta que aquellos con los que se asocian.

La amistad, por otra parte, tiende a ser determinada por las circunstancias de contar con interacción frecuente, posesión de características convenientes en los grupos con los cuales nos asociamos y semejanza con nosotros mismos en valores, actitudes y fondo social.

Nuestra percepción de los demás es determinada primordialmente por los informes que obtenemos acerca de una persona en nuestros primeros contactos con ella, alguna característica que sea sobresaliente y la frecuencia con que se manifiestan.

Las características de nuestra propia personalidad influyen también sobre la percepción que tenemos de los demás.

Se mencionarán los siguientes factores como importantes para la formación de impresiones interpersonales:

1)Primacía: Los informes obtenidos acerca de una persona en los primeros contactos que tenemos con ella tienden a ser particularmente notados después, es lo que tal vez influya más para formarnos alguna impresión de ella.

2)Lo vivido de nuestras impresiones: cualquier característica sobresaliente, sobretodo las que son inesperadas, tienden a ser factores importantes para determinar las impresiones.

3)Frecuencia: Características que tienden a repetirse influyen para determinar las impresiones.

4)La información más reciente: Este tipo de información sobre una persona puede, en determinadas circunstancias, influir más que nuestras primeras impresiones de dicha persona.

4.4.1 Factores que afectan nuestras impresiones de otros.

a) Características del observador

Hay características del observador que tienden a influir en las impresiones que se forma de otros, éstas son:

1) Estados psicológicos temporales: Varios estados motivadores o emocionales temporales tienden a influir en nuestras impresiones de otros.

2) Actitudes: Las actitudes permanentes sensibilizan al individuo a tales actitudes en otros.

3) Preconcepciones: Muchas personas creen que ciertas características aparecen juntas. Este tipo de pensamientos tienden a sugerir estereotipos. Un estereotipo es un concepto usado generalmente para definir a los miembros de un grupo extraño.

4) Características persistentes de la personalidad: Las características de la personalidad de cada individuo afectan significativamente nuestras impresiones de otros.

5) Lugar donde se produce la interacción: la evaluación de una persona será afectada por el entorno y por los posibles prejuicios que se tengan sobre ella en dicho entorno.

b) Autoconcepto

El “yo”, o como se le llama a veces el “ego”, es un concepto altamente personalizado que se forma en el individuo poco a poco en el proceso de socializarse en una cultura dada. A menudo se define el yo como un sistema de actitudes y sentimientos que tiene el individuo sobre sí mismo. Cuando se define de este modo, designa las actitudes, sentimientos y percepciones de la persona y las evaluaciones de sí misma como objeto.

En gran medida, el concepto de sí mismo surge de las interacciones con los demás, tales interacciones son extraordinariamente influyentes en el mantenimiento o el cambio de las actitudes hacia sí mismo. La cultura en que se ha criado el sujeto tiene mucho que ver con el desarrollo de actitudes particulares hacia el yo.

c) Autoestima

La estimación propia es el aspecto de evaluación del concepto del “yo”. Al igual que éste la autoestima depende en gran medida de nuestras interacciones con

otros. Para mantener la estimación propia nos mostramos muy selectivos en relaciones interpersonales y en otros aspectos. Tendemos a escoger amigos entre aquellos que piensan bien de nosotros.

Algunos estudios recientes de estimación propia han demostrado que hay diferencias entre los sexos en los efectos de diferentes tipos de retroalimentación social.

La autoestima de los hombres, parece que depende más de la posición social, mientras que la autoestima de las mujeres parece relacionada con las variaciones percibidas de otras personas de las que se sienten próximas.

Cualquiera que fuese la fuente inicial de la estimación propia, es claro que en la amistad tenemos, por lo menos en parte, una sociedad de admiración mutua, por la cual cada persona ayuda a mantener la estimación propia de la otra.

Es igualmente cierto que escogemos grupos en gran parte por aceptación y aprobación, resaltando así la estimación propia. Deseamos pertenecer a ellos cuando somos estimados y apreciados.

Podría decirse que hay una conspiración social de carácter mundial destinada a elevar el nivel general de autoestima, y todos formamos parte de ella. El tacto es la capacidad peculiar para tratar con otros sin ofender. Los hombres que viven en sociedad se hallan sometidos a presión para protegerse unos a otros la autoestima. Cuando alguien trata sin tacto a otra persona, esta conducta no sólo es castigada por quien es objeto del ataque, sino también por todos los demás, porque amenaza una norma social que protege la estimación propia de todos los demás.

Si se logra elevar la autoestima y el autoconcepto, es decir, que valoremos lo que somos, las cualidades y capacidades que poseemos, las relaciones con los demás mejorarán, ya que nos sentiremos seguros de nosotros mismos y por consiguiente, nuestra actitud será positiva, encontraremos las cualidades ajenas por hábito y superaremos limitaciones propias al igual que ayudaremos a superar las de nuestro prójimo.

4.5. CAMBIO DE ACTITUD.

Como se ha dicho anteriormente las actitudes no son entidades inmutables ni fijas; pueden cambiar, y cambian de numerosas maneras. Puesto que muchas actitudes son derivadas en su forma definitiva de los grupos específicos de referencia, se ha

encontrado que dos métodos trabajan bien para cambiar esas actitudes: 1) el cambiar de grupo de referencia y 2) el cambiar las normas sociales del grupo de referencia.

Los grupos generalmente se forman en base a su funcionalidad, las personas necesitan formar parte de determinado grupo; familia, trabajo, escuela... por lo tanto no es tan fácil cambiarlos de grupo y por ende será más conveniente cambiar las actitudes en el mismo grupo. Haciendo intervenir personalmente a los individuos en un punto a discusión, y cambiando las normas de grupo, las actitudes y los actos subsecuentes determinados por esas actitudes pueden ser modificados, éste es uno de los modos más eficaces de cambiar las actitudes.

No debería suponerse que la pertenencia a un grupo sea el único factor en la formación y cambio de la actitud, pero si es una de las fuerzas más importantes, ello sugiere formas de influir sobre las actitudes haciendo uso de la pertenencia al grupo.

Cuando ésto no es posible, las actitudes en ocasiones pueden ser modificadas por medio de comunicaciones persuasivas. Los estudios acerca de las comunicaciones persuasivas generalmente se han interesado en una u otra de diversas variables como, índole de la comunicación, características del auditorio, eficacia de diversas fuentes de

comunicación y relación que existe entre el punto de vista de la comunicación, la actitud del que escucha y la personalidad o características del comunicador.

4.6. FORMAS PARA MEJORAR LAS ACTITUDES EN LA TAREA PROFESIONAL.

Las actitudes generales influyen de modo decisivo en la eficacia profesional. Cada persona tiene su propio ámbito de responsabilidades en la que ninguno es igual y nadie puede limitar esa responsabilidad personal en el ámbito del trabajo aunque tampoco se trata de adoptar una actitud de comportamientos parcos.

En cada vida humana se encuentran diferentes actitudes, posibilidades, limitaciones e influencias que inciden en el quehacer profesional. En cada caso pueden observarse comportamientos que reflejan actitudes, con una adecuación mayor o menor al logro de los objetivos del trabajo humano, los cuales apuntan a una perfección social y personal.

En cada caso partimos de una situación actual, como final de una o varias etapas profesionales, para intentar alcanzar una situación deseada, en este trayecto entre la actual y la deseada pueden haber mejorado las condiciones de trabajo: por

reorientación en el mismo trabajo, por ascenso, por traslado... También pueden haber mejorado las actitudes hacia el trabajo. Esto es lo que está más al alcance de quien trabaja.

Esta mejora de actitudes dentro del propio estilo, es posible en cuanto hay más y mejores motivos para un trabajo bien hecho, con actitud de servicio. Por lo tanto para cambiar actitudes se deben cambiar o enriquecer los motivos. Se trata de cumplir el deber de desarrollar las propias posibilidades personales a fin de poder prestar un mejor servicio a la familia y a la sociedad. Este mejor servicio tiene dimensiones humanas y sobrenaturales como matices propios de cada persona.

La mejora de actitudes proporciona la posibilidad de flexibilidad en las relaciones de las diversas esferas de actividad humana.

En seguida se describirán algunas actitudes relacionadas con el trabajo y que se consideran importantes para el buen desempeño de la actividad laboral.

- La actitud de unidad (relación entre las diversas actividades humanas):

Esta actitud exigirá, una cierta orientación profesional, en aptitudes y gustos que integran la vocación profesional.

La acción educativa ha contribuido a preparar hombres y mujeres para la convivencia conyugal, en una armónica y complementaria asunción de responsabilidades familiares y profesionales.

Se deben ejercer muchas virtudes como la generosidad, el optimismo, la perseverancia, el orden, la responsabilidad, el respeto, la sinceridad, la flexibilidad, la lealtad, la laboriosidad, la paciencia, la justicia, la obediencia, la humildad, la sociabilidad, la amistad, la comprensión y muchas otras para realizar un trabajo junto con otras personas.

•La actitud de entrega total por el trabajo

Detrás de un comportamiento de total entrega al trabajo puede haber una actitud de responsabilidad, mucha actividad, disposición de servir, deseos de potenciar los propios recursos humanos, pero también una relevante actitud de desequilibrio.

Esto puede considerarse, con alguna superficialidad, como un problema de ocupación total de tiempo. Lo que falta realmente, es la capacidad de relacionar las diversas esferas de actividad del ser humano.

En todo proceso hay momentos fecundos; se trata de saber detectarlos y de saber armonizarlos en las distintas esferas, de actividad y de relación, de la vida del hombre

•La actitud de descanso:

Muchas personas no disponen de señales de alarma para detectar los límites de tolerancia en su trabajo, sobretodo cuando hay una situación de “ocupación total por el trabajo”. Hay un detalle significativo a este respecto: llevar trabajo a casa a donde se llega en la disposición psíquica de cansado. Las posibilidades de convivencia familiar y de descanso son mínimas, y se incrementa la conflictividad entre trabajo profesional y vida familiar. Ambas reclaman soluciones personales eficaces.

El descanso no consiste tampoco en no hacer nada, por eso es importante detectar el propio estilo de descanso y saber descansar.

Para cada ser humano existe un peculiar conjunto armónico de actividades y de relaciones que facilitan la relación óptima trabajo-descanso. Cada uno debe de ser consciente de que la polarización en el trabajo no sólo implica abandono de responsabilidades extra laborales, sino también una falta de apertura a otras actividades.

• Actitud de apertura a los demás:

Esta mejora requiere haber superado la polarización laboral, con el correspondiente autodominio para encontrar tiempo para la familia, esta actitud mejorada contribuye a disminuir frustraciones y tensiones, haciendo así más fácil y agradable la convivencia.

Los tres puntos siguientes son acciones que pueden emprender las empresas para mejorar las actitudes de sus empleados:

1. Influir sobre la experiencia de los miembros del grupo:

Puesto que las actitudes están influidas por la experiencia de pertenecer a un grupo, cualquier cosa que una compañía pueda hacer para que sus empleados se consideren una parte vital de ella deberá encaminarse a conseguir unas mejores actitudes hacia la compañía y aumentar el sentido de pertenencia hacia la empresa; por ejemplo:

- Planes de adquisición de acciones o participación de los beneficios , adecuadamente administrados.
- Interés por el bienestar de los empleados, patentizado por habitaciones de descanso limpias, auxilio médico, interés por la satisfacción en el trabajo etc...

- Establecimiento de reglamentos y beneficios similarmente aplicados a todos los empleados.
- El supervisor inmediato debe hacer lo posible para que sus empleados se consideren miembros del grupo.

2.Saber escuchar

Se puede comprender mejor si se escuchan las diversas ideas y sentimientos que expresan los empleados, no contradecir sus manifestaciones. Debe evitarse la discusión ya que se discutirá sólo sobre los puntos importantes y que tienen solución. Cuando el empleado se siente libre de expresar sus sentimientos le conduce a esclarecerlos y con el esclarecimiento hay un cambio de sentimientos y en las actitudes asociadas a tales sentimientos .

3.Utilizar habilidades de discusión:

El empleo de éste método está vinculado con el saber escuchar. Las discusiones conducidas adecuadamente, crean la oportunidad para los miembros de un grupo de poner de manifiesto sus sentimientos. De esta forma se pueden expresar las actitudes hacia la justa distribución de las horas extraordinarias, el favoritismo, el derecho de antigüedad, la introducción de cambios, etc.

Además de esclarecer las actitudes y corregir malentendidos, las discusiones también introducen algunos valores de los miembros del grupo. La discusión de grupo une a las personas y puede formar un equipo a partir de una serie de personas desligadas.

Los empleados dependientes de un jefe determinado forman una agrupación natural, y cuando se constituye el grupo los miembros tienen la experiencia de pertenecer e identificarse con algo. Por consiguiente actúan las fuerzas de presión social y cada miembro del grupo está influido por las actitudes de los demás. Que estas fuerzas tengan una función constructiva o destructiva depende en gran parte del dirigente.

Los supervisores pueden aprender de los demás si se reúnen para discutir problemas comunes y tienen un buen director de la discusión.

El descubrimiento de que no hay sólo una respuesta única y de que son los malentendidos y no la perversidad de la naturaleza humana los que causan la mayor parte de los problemas, el experimentar seguridad en un grupo y la divulgación de los propios sentimientos en una situación constructiva hacen que se fomente la mejora de

las actitudes; esto es el desarrollo de las actitudes que proporcionan un clima más favorable para la solución de los problemas.

Las actitudes por lo tanto pueden mejorar y convertirse en positivas, siempre y cuando la persona se de cuenta que tiene actitudes negativas que pueden ser modificadas ó erradicadas.

La empresa, mediante la capacitación, puede influir en los trabajadores, para que el cambio de actitud hacia si mismos, los demás y su propio trabajo se dé y contribuya a su desarrollo personal y a elevar la productividad y calidad de los productos ó servicios que la empresa ofrece.

CAPÍTULO V

“Derivación Práctica”

5.1. FUNDAMENTACIÓN DE LA DERIVACIÓN PRÁCTICA.

A lo largo de nuestro estudio hemos resaltado la importancia e influencia de las actitudes en el desarrollo personal y laboral. De ahí que busquemos con la derivación práctica de esta tesis, conocer cuáles son las actitudes que se presentan entre los empleados de la empresa Válvulas Urrea S.A. de C.V. con el fin de proponer un programa de capacitación que contribuya a mejorar las actitudes de los trabajadores. Con ello estamos convencidos que pedagógicamente se aportará un recurso que, al aplicarse, contribuirá al cumplimiento de la función educativa de dicha empresa así como al logro de sus objetivos.

Respecto al conocimiento de las actitudes de los empleados de Válvulas Urrea S.A. de C.V. nos interesa conocer específicamente cuál es la actitud que se tiene ante el servicio, la mejora personal, la calidad, la puntualidad, capacidad de resolver conflictos, participación grupal, trabajo en equipo, satisfacción en el trabajo, y la valoración del trabajo personal. También nos interesa conocer los motivos que mueven a los empleados a desarrollar su trabajo, tomaremos en cuenta la realización personal, el aprendizaje, el prestigio, el ascenso profesional, la satisfacción en la realización del trabajo y los motivos económicos.

Para conocer y poder realizar un diagnóstico sobre las actitudes positivas o negativas que tienen los empleados de la empresa se elaboró, como instrumento de investigación, un cuestionario denominado "Inventario de actitudes".

5.2. INVENTARIO DE ACTITUDES

Este cuestionario es para la derivación práctica de la tesis de una estudiante de pedagogía cuyo objetivo es conocer las actitudes del personal de la empresa Válvulas Urrea, para fortalecer las positivas mediante un programa de capacitación

Por favor contesta lo más sinceramente posible, no pienses mucho en la respuesta, es decir contesta espontáneamente. Los resultados serán confidenciales.

Subraya o tacha, según sea el caso, la respuesta elegida. De antemano agradecemos tu colaboración.

1) Cuando me solicitan un trabajo normalmente...

- a) Lo realizo por obligación.
- b) Lo realizo por dar buena imagen.
- c) Lo realizo por sentirme satisfecho.
- d) Lo realizo para aportar beneficios a los demás

2) Cuando encuentro la oportunidad para prepararme la aprovecho...

- a) Siempre
- b) Muchas
- c) Pocas veces
- e) Nunca

3) Entrego los trabajos solicitados...

- a) A destiempo y sin revisar.
- b) A tiempo, pero con errores o sin revisarlo.
- c) A tiempo, bien hechos.
- d) Con anticipación a la fecha prevista, sin errores, revisados a conciencia, y excelente presentación.

4) Soy puntual para llegar a mi trabajo, en citas, juntas...

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Pocas veces
- d) Nunca

5) Cuando estoy en conflicto con un compañero...

- a) Suelo criticarlo.
- b) Muestro indiferencia hacia él.
- c) Hablo con otros para tratar de solucionar el problema
- d) Hablo con él para mejorar nuestra relación.

6) Me gusta participar en actividades organizadas por mis compañeros de trabajo...

- a) Siempre
- b) Muchas veces
- c) Pocas veces
- d) Nunca

7) ¿ Me gusta trabajar en equipo?

- a) SI
- B) NO

8) Le encuentro gusto a mis actividades de trabajo?

- a) A todas
- b) A muchas
- c) A pocas
- d) A ninguna

9) Me gustaría que mi hijo realizara el mismo trabajo que tengo?

- a) SI
- b) NO

10) Enumera en orden de importancia tus motivos para trabajar.

- Realización personal Por prestigio Por que me gusta.
 Por que aprendo Ascender profesionalmente Económico.

¡GRACIAS!

Para valorar el nivel de confianza del inventario, en primera instancia, se eligió una muestra del 20 % del universo de 400 empleados de confianza de la empresa, es decir 80 personas elegidas al azar. El rango de confianza que se buscaba en cada pregunta resultó satisfactorio con el número de personas elegidas en dicha muestra.

El rango de confianza es un dato a posteriori, no a priori, sin datos previos no se pudo calcular un tamaño de muestra real, la cual no fue necesario buscar ya que desde la elección de la muestra del 20% del universo de empleados de confianza, el rango de confianza resultó satisfactorio de acuerdo a nuestras necesidades de confiabilidad.

Los niveles jerárquicos de la empresa están diferenciados en vicepresidencias de áreas: ingeniería, finanzas, relaciones industriales, comercial, administrativa y ejecutiva. A la vez estas áreas tienen divisiones dirigidas por gerencias quienes tienen el mando sobre los niveles ejecutivos, a quienes se les aplicó la encuesta y por último se encuentra el nivel operativo, (obreros).

5.2.1. El procedimiento de aplicación del inventario fue el siguiente:

Para procurar obtener veracidad en las respuestas del inventario, primeramente se les señaló a las personas que lo contestarían, que era parte de una investigación para

la tesis de Susana Díaz quien practica como estudiante en la empresa, que el inventario era anónimo; que los resultados se manejarán confidencialmente y los resultados finales se presentarán de una manera global al departamento de Recursos Humanos de la empresa para conocer las actitudes de los empleados frente al trabajo y así mejorarlas.

5.2.2. Diseño del Instrumento.

Las actitudes que mediremos son:

1.- El objetivo de la primera afirmación fué medir la responsabilidad del empleado, diferenciando cuando existe una motivación intrínseca o una extrínseca.

Para medirla se les cuestionó sobre lo que lo mueve para realizar un trabajo. Si eligen entre las dos primeras opciones están fundamentados en una base extrínseca y si eligen cualquiera de los últimos incisos tienen una base intrínseca.

2.- El objetivo de la segunda afirmación es conocer cuál es el porcentaje de la muestra que tiene una actitud positiva ante la superación personal.

Para medir esta actitud se preguntó directamente la proporción en que se aprovechan las oportunidades que se le ofrecen en el trabajo para superarse.

Será positiva cuando la mayoría de las veces se aprovechen y se evaluará como negativa cuando la minoría de las veces se aprovechen.

3.- El objetivo de la tercera afirmación es conocer el porcentaje de empleados que tienen una actitud positiva ante el logro de excelencia en el trabajo.

Esta actitud se evaluará en base a terminar con excelencia cualquier actividad que se realiza, para medirla sólo se calificará como positiva el inciso "d" y los incisos "a,b y c" se evaluarán como negativos.

4.- El objetivo de la cuarta afirmación es conocer que porcentaje de empleados tienen el hábito de la puntualidad.

Se medirá mediante la afirmación: "Soy puntual para llegar a mi trabajo, en citas, juntas... Si llega siempre ó muchas veces se considerará como poseedor del hábito de la puntualidad, si llega pocas veces o nunca se considerará que no tiene el hábito de la puntualidad.

5.- El objetivo de la quinta afirmación es conocer el porcentaje de los empleados que enfrentan adecuadamente los conflictos y cuantos no saben manejarlos correctamente. Para medirla se preguntará que conducta toma el empleado cuando tiene un conflicto con alguno de sus compañeros de trabajo. Si toma una conducta adecuada para solucionarlo, se tomará como actitud positiva ante el conflicto, si no le interesa solucionarlo o agrava el conflicto se considerará como actitud negativa.

6.- El objetivo de la sexta afirmación es conocer el porcentaje de los empleados que tienen una actitud positiva ante la participación grupal o compañerismo.

Se medirá mediante el gusto por asistir a una actividad organizada por los compañeros de trabajo. Si participa siempre ó muchas veces se evaluará como actitud positiva ante la participación grupal, si participa pocas veces o nunca se evaluará como actitud negativa ante el compañerismo.

7.- El objetivo de la pregunta número siete es conocer el porcentaje de empleados que tienen una actitud positiva ante el trabajo en equipo y cuantos tienen una actitud negativa.

Se preguntará directamente si les gusta el trabajo en equipo ya que la respuesta no afecta o representa una imagen demeritoria de su personalidad

8.- El objetivo de la pregunta ocho es conocer el porcentaje de empleados que encuentran satisfacción en su trabajo y cuántos no la encuentran.

Se medirá mediante una pregunta directa en la que se conteste en que proporción encuentran agrado en las actividades laborales que realizan. Si encuentran

satisfacción en todas o en muchas se tomará como trabajo satisfactorio, si le encuentra agrado a pocas o a ninguna se tomará como trabajo insatisfactorio.

9.- El objetivo de la pregunta nueve es conocer el porcentaje de empleados que valoran su trabajo.

Se conocerá el resultado con el supuesto de que su hijo realizará el mismo trabajo en el que labora actualmente. Si acepta que su hijo también lo realice, se evaluará como satisfecho, si no lo acepta no considera su trabajo como ideal.

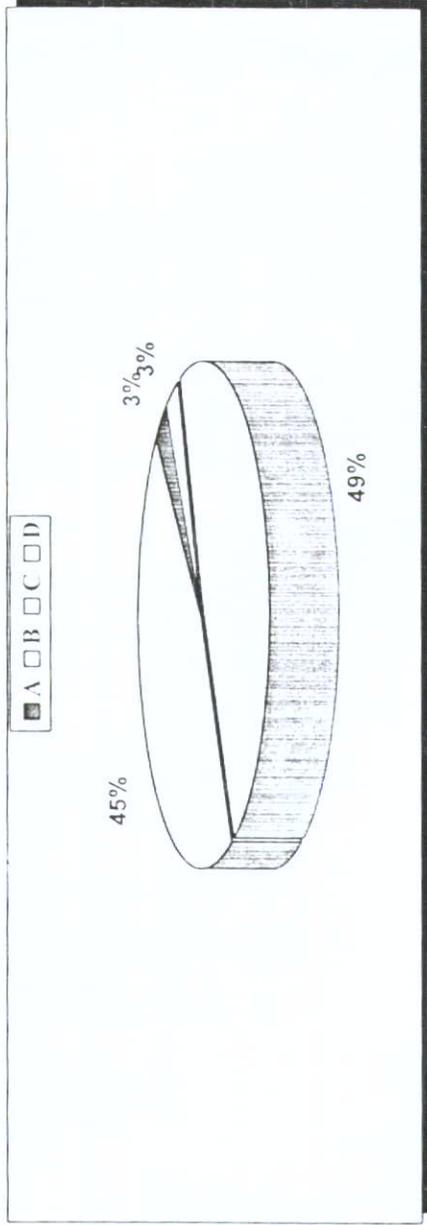
10.-El décimo objetivo es conocer los motivos por los que trabaja el empleado.

Se conocerán sus motivos para trabajar, mediante la jerarquización de las opciones que se le presentaran, todas son válidas o positivas, pero se hace más noble el trabajo según el motivo por el que se trabaja, si se quiere el trabajo por si mismo o por alguna razón extrínseca aumenta o disminuye el valor del trabajo .

A continuación se expondrá el análisis de los resultados por medio de gráficas y las conclusiones generales del diagnóstico. Para finalizar el capítulo se presentará la propuesta del programa de capacitación nombrado "Formación de actitudes".

5.3. Gráficas de resultados

1. Cuando me solicitan un trabajo normalmente...



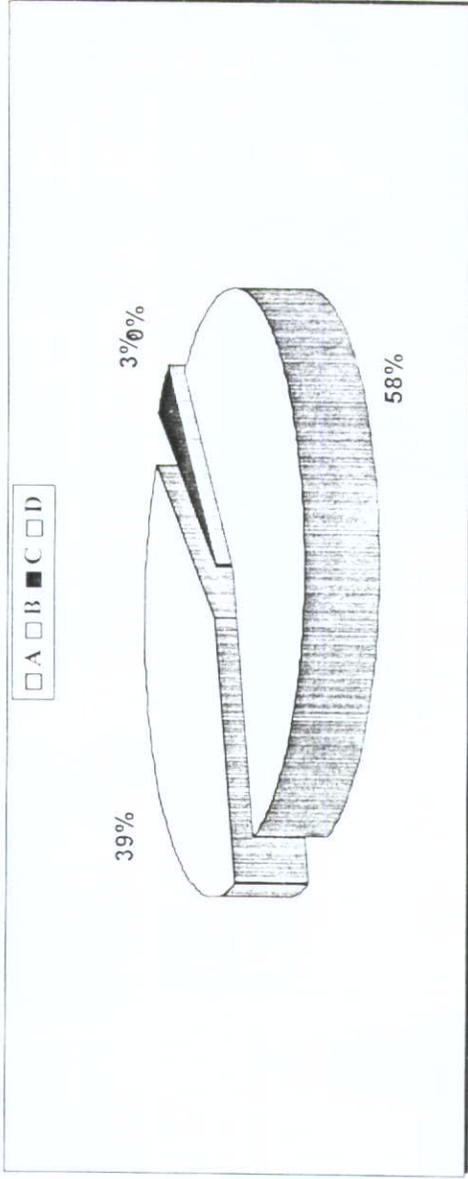
- A) Lo realizo por obligación
- B) Lo realizo por dar buena imagen
- C) Lo realizo por sentirme satisfecho
- D) Lo realizo por aportar beneficio a los demás.

El 49% de la población realiza su trabajo por sentirse satisfecho, El 45% lo realiza por aportar un beneficio a los demás y a su empresa. El 3% lo realiza por obligación y el 3% por dar buena imagen.

Responsabilidad con motivos intrínsecos 94% **Responsabilidad basada en motivos extrínsecos 6 %.**

$$\text{Rango de confianza al } 95\% \quad \underline{s} = p(1-p) = .94(.06) = 0.02(1.96) = 0.0519 = x \quad 0.0519 \quad 6\% \quad 5.18$$
$$m \quad m \quad 80 \quad 11.19\% - 0.81$$

2. Cuando encuentre la oportunidad para preparame la aprovecho...



- A) Siempre
- B) Muchas veces
- C) Pocas veces
- D) Nunca

El 58% de la población, siempre aprovecha las oportunidades que se le presentan para desarrollarse profesionalmente. El 39% las aprovecha muchas veces y el 3% las aprovecha pocas veces.

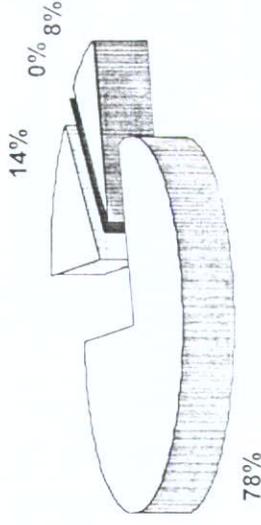
Actitud favorable ante la superación personal 97%

Rango de confianza al 95 % = 97% - 3.73%
100% - 93.3%

Actitud desinteresada por la superación 3%

3% - 3.73%
0% - 6.7%

3. Entrega los trabajos solicitados...



- A) A destiempo y sin revisar
- B) A tiempo, pero con errores y sin revisarlo o viceversa
- C) A tiempo, bien hechos
- D) Con anticipación a la fecha prevista, sin errores, revisados a conciencia y excelente presentación.

El 78% de la población entrega sus trabajos a tiempo y bien hechos. El 8% entrega los trabajos a tiempo, con errores y sin revisarlos o viceversa y sólo el 14% de la población entrega los trabajos con anticipación a la fecha prevista, sin errores, revisados a conciencia y excelente presentación.

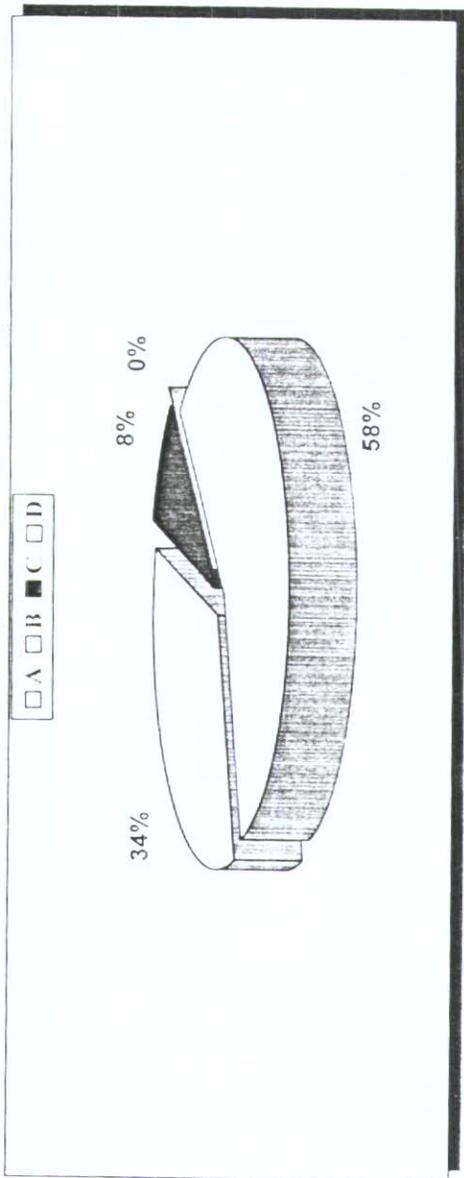
Actitud de excelencia en el trabajo 14%

Rango de confianza al 95% = 14% - 1,6%
 21,6% - 6,4%

Actitud negativa ante la excelencia 86%

86% - 7,6%
 93,6% - 78,4%

4. Soy puntual para llegar a mi trabajo, en citas, juntas...



- A) Siempre
- B) Muchas veces
- C) Pocas veces
- D) Nunca

El 58% de la población es puntual siempre. El 34% lo es muchas veces y el 8% es puntual pocas veces.

Actitud positiva ante la puntualidad 58%

Rango de confianza al 95 % = 58 % - 10,81 %

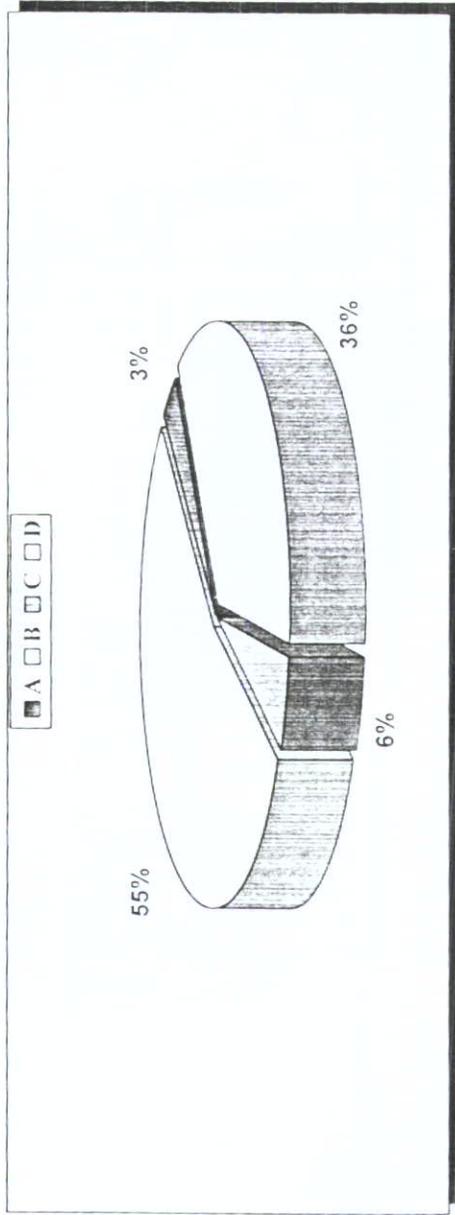
68,81 % - 47,19 %

Actitud negativa ante la puntualidad 42%

42 % - 10,81 %

52,81 % - 31,19 %

5. Cuando no congenio con un compañero...



- A) Suelo criticarlo
- B) Muestro indiferencia hacia él.
- C) Hablo con otros para tratar de solucionar el conflicto
- D) Hablo con él para mejorar nuestra relación.

El 55% de la población tiene una actitud de respeto, de ayuda y de interés para solucionar problemas y por mantener buenas relaciones con sus compañeros de trabajo. El 36% no tienen una actitud de respeto, muestran indiferencia cuando surgen problemas. El 6% intenta solucionar conflictos, pero no saben cómo. El 3% suelen criticarse cuando hay conflicto.

Actitud positiva ante el conflicto 61%

Rango de confianza al 95% = 61% - 10,68%

82,28% - 60,92%

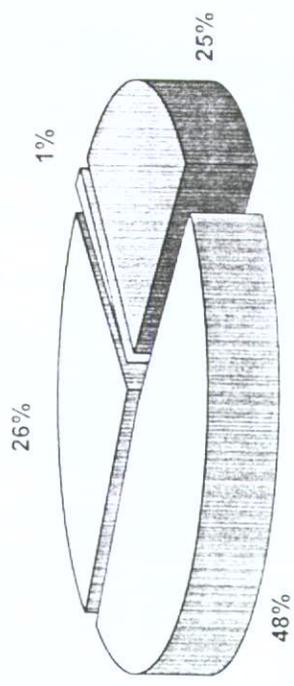
Actitud negativa ante el conflicto 39%

39% - 10,68%

49,68% - 28,32%

6. ¿Me gusta participar en actividades organizadas por mis compañeros de trabajo?

- A B C D



- A) Siempre
 B) Muchas veces
 C) Pocas veces
 D) Nunca

El 25% participa siempre en actividades organizadas por sus compañeros. El 48% participa muchas veces. El 26% participa pocas veces. El 1% nunca participa en actividades organizadas por sus compañeros.

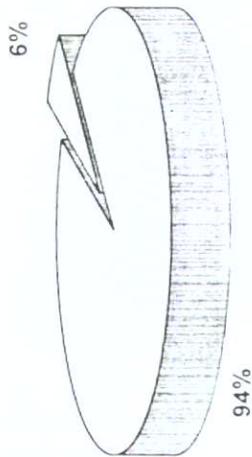
Actitud positiva ante la participación grupal 73%
Rango de confianza al 95% = 73% - 9.72%

Actitud negativa ante la participación grupal 27%
 27% - 9.72%
 36.72% - 17.28%

82.72% - 63.28%

7. ¿Me gusta trabajar en equipo?

A B



A) SI
B) NO

Al 94% de la población si le gusta trabajar en equipo.

Al 6% de la población no le agrada el trabajo en equipo.

Actitud positiva ante el trabajo en equipo 94%

Rango de confianza al 95 % = 94 % - 5.19%

99.19 % - 88.81 %

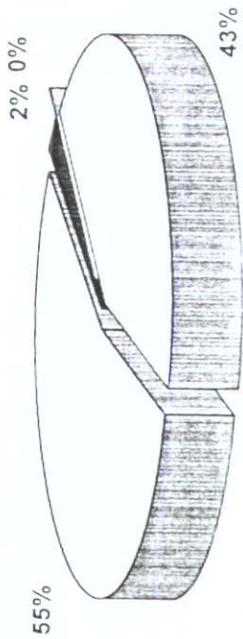
Actitud negativa ante el trabajo en equipo 6%

6% - 5.19 %

11.19 % - 0.81%

8.¿Le encuentra gusto a mis actividades de trabajo?

- A
 B
 C
 D



- A) A todas
 B) A muchas
 C) A pocas
 D) A ninguna

El 43% de la población le encuentra gusto a todas sus actividades de trabajo. El 55% le encuentra gusto a muchas de sus actividades laborales. El 2% de la población le encuentra gusto a pocas actividades de su trabajo.

Satisfacción en el trabajo 98%

Rango de confianza al 95 % = 98% - 03.06%

100% - 94%

Insatisfacción en el trabajo 2%

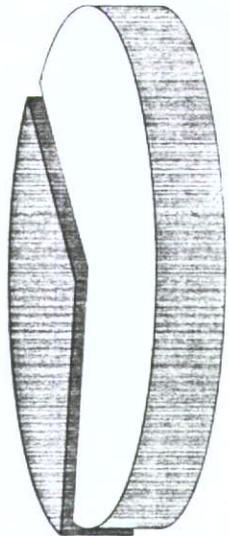
2% - 03.06%

5.06% - 0%

9. ¿Me gustaría que mi hijo realizara el mismo trabajo que tengo?

A B

34%



66%

- A) SI
B) NO

El 34% de la población no le gustaría que su hijo trabajara en la misma actividad que el realiza.
El 66% de la personas encuestadas identifican su empleo como el ideal de desenvolvimiento profesional.

Valoración positiva del trabajo personal 66% *Valoración negativa del trabajo personal 34%*

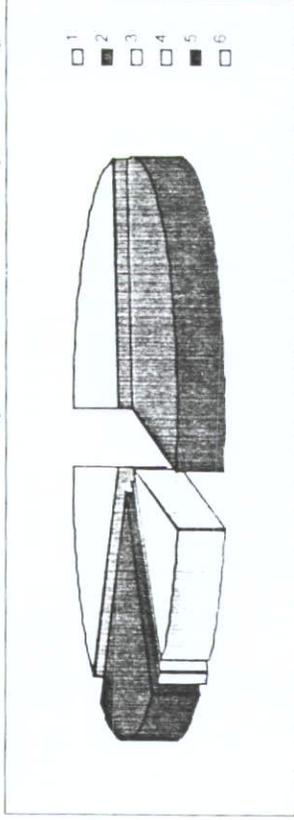
Rango de confianza de la muestra al 95 % = 95.0% - 5.29.0%

34.0% - 5.29.0%

39.29% - 28.71.0%

71.2.0% - 60.71.0%

10. Enumera en orden de importancia tus motivos para trabajar.



1. Realización Personal.
2. Por que aprendo
3. Por prestigio
4. Ascender profesionalmente
5. Por que me gusta.
6. Económico.

El principal motivo para trabajar en orden de importancia es:

La realización personal en 31% de la muestra.

El beneficio económico en 23%.

Ascender profesionalmente en 19%.

Por que les gusta el trabajo que realizan en 16%.

Por aprendizaje en 10%.

Por prestigio en 1%.

Motivos intrínsecos 57%

Motivos extrínsecos 43%

5.4. CONCLUSIONES GENERALES.

El rango de confianza para cada pregunta resultó satisfactorio para cumplir los objetivos del trabajo, por lo tanto no fue necesario aumentar el tamaño de la muestra.

En la gráfica número uno se evalúa la responsabilidad del empleado, diferenciando cuando tiene una motivación intrínseca ó extrínseca. El 94% de la población basa su responsabilidad en motivos intrínsecos y el 6% basa su responsabilidad en motivos extrínsecos, la cuál se debe modificar, ya que los agentes externos que motivan al empleado a ser responsable en su trabajo pueden cambiar, por lo tanto el empleado que no está satisfecho en su trabajo, por el trabajo mismo, no lucha por él.

En la segunda gráfica, se muestra que el 97% de la población tiene un **actitud positiva ante la superación personal**. Esta actitud favorable se puede aprovechar en la capacitación, ya que las situaciones son percibidas como oportunidades de aprendizaje y superación.

La tercera gráfica presenta que el 14% de la población realiza su trabajo con excelencia, la cual se debe modificar completamente, ya que es la minoría de los

empleados, se debe formar en los empleados una cultura diferente para que reditúe en el beneficio en su persona y logros personales, en el beneficio de la empresa y por consiguiente en el beneficio de la sociedad.

La cuarta gráfica muestra el hábito de la puntualidad, que refleja una actitud de orden. El 52% de la población es puntual, sólo un poco más de la mitad de empleados de la población, y el 42% de la población, no tienen el **hábito de la puntualidad**, por lo tanto se debe trabajar en este punto, ya que refleja las virtudes del orden, responsabilidad y es sumamente importante afinarlo, se considera una persona puntual cuando siempre llega a tiempo, sin tomar en cuenta los imprevistos urgentes y extraordinarios y no las justificaciones.

En la quinta gráfica, la cual detecta la **actitud positiva ante el conflicto**, que representa madurez y actitud de respeto, muestra que el 61% de la población tienen una actitud positiva, mientras que el 39% de la población no muestran una actitud adecuada. Por lo tanto habrá que desarrollar más la actitud positiva ante el manejo de problemas, ya que en todo momento se debe tener una buena relación humana para la evolución de todo trabajo humano.

En la sexta gráfica encontramos que el 73% de los empleados tienen una **actitud positiva ante el compañerismo y la participación grupal** y el 27% tienen una actitud negativa. Esto nos indica que la actitud de participación en la mayoría de la población es buena la cual influye en los resultados positivos del trabajo global.

En la séptima gráfica, la cual representa la **actitud ante el trabajo en equipo**, se observa que existe una actitud positiva ya que al 94% de los empleados les satisface el trabajar en equipo. Sin embargo es necesario conocer si se está llevando una estrategia adecuada para el correcto funcionamiento de un trabajo en equipo, debido a la existencia de una aparente paradoja entre la sexta y la séptima gráfica.

En la gráfica número ocho se manifiesta la **actitud de satisfacción o agrado ante el trabajo personal**. Siendo positiva en el 98% de la población y negativa en el 2%. Podemos corroborar que el grueso de los empleados realmente están satisfechos con su trabajo.

La novena gráfica muestra la **actitud de valoración positiva del trabajo personal**. Al 66% de la población le gustaría que su hijo trabajara en la misma actividad que él realiza, esto nos habla del ideal de trabajo que tiene el empleado o el grado de satisfacción que encuentra en su empleo y el 34% de la población no le

gustaría que su hijo realizara su misma actividad, por lo tanto se debe propiciar la valoración del propio trabajo, profundizando en el sentido del mismo y reconociéndolo como lo ideal que tenemos en el momento para desarrollamos y superamos. Esta gráfica también nos habla de la discordia entre la pregunta anterior y la presente, ya que la enterios muestra un nivel de insatisfacción mínimo del 2%, sin embargo en esta gráfica se aprecia que el 34 % de la población no considera su trabajo como idóneo, en el curso de capacitación habrá que profundizar en este tema.

La décima gráfica nos indica la jerarquía de los motivos para el trabajo que tiene la población:

- 1.Realización personal (intrínseco)
- 2.Beneficio económico.(extrínseco)
- 3.Ascender profesionalmente.(extrínseco)
- 4.Por gusto.(intrínseco)
- 5. Por aprendizaje.(intrínseco)
- 6.Prestigio. (extrínseco)

Una tercera parte de la población de la muestra tiene como prioridad la realización personal, que es lo que nosotros hemos tratado de mostrar durante este

estudio como uno de los principales motivos para trabajar. Sin embargo debemos reforzar este aspecto y sobretodo desarrollarlo en el resto de los empleados.

El beneficio económico se encuentra como segundo motivo para trabajar, lo cual es realista e importante ya que las personas deben satisfacer sus necesidades primarias para poder auto mantenerse y después buscar motivos de autoexpresión y trascendencia.

El tercer motivo para trabajar es ascender profesionalmente, el cual nos habla de un actitud positiva ante la mejora, tener mayor responsabilidad, prestigio, ingreso económico lo cual debemos fomentar remarcando la importancia de esta actitud siempre y cuando la finalidad sea positiva para la formación y superación del empleado.

El cuarto motivo en la muestra de población fué "trabajar por gusto", este motivo debemos desarrollarlo ya que los empleados deberían trabajar con gusto y encontrar beneficios en su actual labor, antes que pensar ascender a un puesto de mayor jerarquía.

El quinto motivo para trabajar se encontró que es el aprendizaje, debemos mostrar el valor de aprender ante cualquier situación a los empleados, para que incrementen sus experiencias y vivencias de manera positiva en su formación y su trabajo ordinario.

El sexto motivo fué el prestigio, lo cual indica que lo que menos interesa para los empleados, es encontrar un reconocimiento a su labor ordinaria, en el curso de capacitación de "formación de actitudes" se deberá mostrar que el alcanzar el prestigio en el puesto actual es importante, ya que se necesita del reconocimiento de los demás al propio trabajo como una labor realizada profesionalmente

A continuación se mostrarán aquellas actitudes que fueron consideradas en el inventario y que preveleen en la conducta de los empleados

Se mostrarán en orden descendente las actitudes positivas que el mayor porcentaje de la población consideran tener.

- 98% La satisfacción en el trabajo personal. (Corroborar en el curso)
- 97% La actitud positiva ante la superación personal
- 94% La actitud positiva ante la responsabilidad por motivos extrínsecos.

- 94% La actitud positiva ante el trabajo en equipo.
- 73% La actitud positiva ante la participación grupal.
- 66% Valoración positiva del trabajo personal, como ideal.
- 61% La actitud positiva ante el conflicto.
- 58% La actitud positiva ante la puntualidad.
- 14% La actitud positiva ante la excelencia.

En el programa se debe poner especial atención a la formación de las últimas cinco actitudes que, en porcentaje, resultaron bajas entre la población.

5.5. PROGRAMA DE CAPACITACIÓN; “Formación de actitudes”

La formación de actitudes es un proceso complejo, que requiere por parte del capacitador del conocimiento del proceso enseñanza aprendizaje, el origen y la formación de las actitudes en las personas, y el conocimiento de la situación concreta en que se encuentran las personas. A la vez se requiere de esfuerzo, profesionalismo y calidad, pero sobre todo hacerlo con amor y pensando en brindar un servicio al prójimo, a los grupos, a las instituciones y a la sociedad.

A lo largo de este estudio hemos conocido el proceso de la formación de las actitudes y su influencia en el trabajo, y cuáles son las actitudes requeridas para desarrollar un trabajo profesional en una empresa.

En la investigación de campo que se realizó concretamente con los empleados de una empresa encontramos ciertas actitudes positivas que se deben fomentar y reforzar, y otras que se deben desarrollar para lograr así que la mayoría de los empleados tengan actitudes positivas en la realización de su trabajo y aprovechen todas las oportunidades que les pueden servir en su formación y desarrollo profesional.

Se tiene que reconocer que independiente del aspecto económico del trabajo, la labor en si tiene otras instancias motivadoras que como administradores de personal muchas veces se olvida, desperdiciando así una gran fuerza en favor de la productividad y desarrollo de la empresa.

Dentro de estas fuerzas motivadoras del personal, encontramos la valoración del propio trabajo, la mejora personal y profesional, el servicio, el trabajo en equipo, el sentido de pertenencia, el reto intelectual y la creatividad entre otras. Si como responsables de un equipo humano nos ocupamos de que en el entorno laboral de

nuestro personal existan elementos que promuevan estas fuerzas, tendremos también mayores posibilidades de lograr los objetivos de la empresa.

En las conclusiones del inventario de actitudes que se aplicó a los empleados de la empresa Válvulas Úrrea S.A. de C.V. nos damos cuenta que es de suma importancia desarrollar y elevar algunas actitudes, que se señalan como bajas: Participación grupal, valoración positiva del trabajo, actitud positiva para resolver conflictos y hábitos laborales.

Es necesario reforzar aquellas actitudes que se muestran como positivas para que sigan siendo el pilar fuerte que impulsa la realización personal y la satisfacción de los empleados en su trabajo, la actitud de mejora, de servicio, de trabajo en equipo y de calidad.

Durante las sesiones del curso se pretende reforzar aquellas actitudes positivas y comenzar a modificar las negativas, dando una secuencia lógica, empezando por aquellos principios básicos en la formación de actitudes y terminando con situaciones concretas y prácticas para que los empleados desarrollen actitudes positivas. Se dará especial énfasis en el desarrollo de las clases a aquellas actitudes cuya frecuencia fué menor al 75%:

- 73% La actitud positiva ante la participación grupal.
- 66% Valoración positiva del trabajo personal, como ideal.
- 61% La actitud positiva ante el conflicto.
- 58% La actitud positiva ante la puntualidad.
- 14% La actitud positiva ante la excelencia.

Tenemos que estar conscientes de que ésto implica la implementación de un proceso participativo permanente orientado a lograr un cambio de actitud en todo el personal y que debe ser encabezado y apoyado por los directivos, para que forme parte de la filosofía, misión y objetivos de la empresa.

5.5.1. Objetivo general.

Propiciar un conocimiento sobre las capacidades personales y las posibilidades de desarrollarlas mediante un replanteamiento de actitudes positivas que repercutan en el crecimiento personal y en el desempeño laboral, beneficiando la productividad y calidad de la empresa.

5.5.2. Objetivos particulares

-Revalorar el sentido de la propia existencia y su relación con el trabajo personal.

- Identificar algunas herramientas para lograr el éxito en la vida profesional.
- Reconocer las capacidades personales para aprovecharlas en el desarrollo personal y profesional.
- Identificar la relación entre los fines personales y los fines de la empresa para incrementar el sentido de pertenencia a Válvulas Urrea S. A de C. V.
- Descubrir motivos personales que lleven a realizar un trabajo con calidad y entusiasmo, especialmente identificar el reto intelectual y la creatividad como motivos intrínsecos de superación.

5.5.3. Metodología

La metodología que se utilizará en el curso de capacitación "Formación de actitudes" será la metodología participativa, la cual comprende un conjunto de técnicas didácticas, que pretenden aprovechar las aportaciones, basadas en las experiencias personales de los participantes, para enriquecer el proceso de enseñanza-aprendizaje ⁸⁷

Implica que los participantes tengan un cierto grado de conocimiento del tema, mediante un estudio previo, trabajo humano personal y aceptación de los objetivos, y se le exige gradualmente a los participantes, su mejor aportación, expresada en un modo sintético y a la vez se respeta su libertad de intervención.

⁸⁷ COVARRUBIAS, María Teresa y HERRERIAS, Cecilia. Cfr. Nota Técnica "Metodología Participativa y Aprendizaje"

Por parte del capacitador se necesita que contribuya a crear un clima de aceptación, evitando rechazos, haciendo énfasis en lo más importante, relacionando las diversas aportaciones con síntesis parciales, marcando un ritmo ágil de trabajo, haciendo pensar mediante preguntas oportunas, amplias y precisas, evitando la dispersión, dando un mínimo de información y enfrentando lo imprevisto.

Las técnicas de la metodología han quedado divididas en dos grupos: las de información y las de discusión dirigida.

La información se utilizará a manera de introducción de un tema, es decir, dar la información necesaria para motivar a la participación como momento educativo o bien, cuando surge una duda a manera de explicación. La información se puede dar de diversas maneras igualmente aprovechables como: nota técnica, caso escrito, una película, conferencias, experiencia real, para después realizar una discusión dirigida.

5.5.3.1. Técnicas didácticas de la metodología participativa que se utilizarán en el Programa de "Formación de actitudes":

Nota Técnica: Resumen o síntesis de un libro, tema de un artículo ó revista. Sirve para dar a conocer un contenido o profundizar en el tema de estudio.

Modos de utilizarse:

- Se estudia con anterioridad a la sesión de clase individualmente, posteriormente se discute, se moderan las aportaciones y se recopilan las conclusiones.

- Se pueden entregar después de dar el tema, para estudiarse personalmente y en la próxima sesión se exponen dudas y comentarios para profundizar en el tema.

- Puede darse como información complementaria después de haber dado el tema.

Caso: Es una descripción de una situación humana concreta y real, centrada en una situación o personaje, con el fin de resolver problemas y aprender de ellos.

Modo de utilizarse:

- Lectura preliminar
- Identificar hechos principales
- En base a los hechos identificar problemas
- Presentar posibles soluciones
- Exponer el trabajo personal en un equipo de trabajo para enriquecerlo.

- Se expone el caso en sesión plenaria y se propicia la participación.

5.5.4. Expositores.

Los expositores deberán ser profesionistas en el área de psicología, pedagogía, o relacionista industrial, preparadas en el tema de cambio de actitudes en la empresa, deberán conocer la situación actual de la empresa y del departamento a quien capacitarán.

Puede ser una o varias personas; internas, es decir, que laboren en la empresa, pero se considera más conveniente expositores externos, ya que los participantes pueden presentar menos prejuicios ante ellos, siempre y cuando se consideren aptos para capacitar y tengan experiencia. En caso de que no se considere poder manejar algunos temas deberán apoyarse en personas que dominen esos temas y fungir como moderadores en ese momento.

Los expositores deberán reportar las evaluaciones, avances, dificultades, etc., al encargado del proyecto de capacitación, quien será un empleado interno del departamento de recursos humanos, con el fin de que exista un registro y un coordinador de la capacitación.

5.5.4. Organización.

El programa se impartirá a cada departamento, el número de participantes dependerá del número de personas que integren cada departamento, ya que se busca que exista una interacción de trabajo entre jefes y subordinados y se forme un compromiso y unidad entre ellos para mejorar las actitudes ante el trabajo.

El programa consiste de cuatro sesiones de trabajo de tres horas cada una, con un intermedio de quince minutos a la mitad de la sesión, se desarrollarán una vez por semana consecutivamente a lo largo de un mes.

Para dar continuidad y reforzar los aprendizajes del programa se llevarán a cabo dos sesiones de continuidad de tres horas. La primera un mes después de realizado el curso y la segunda, tres meses después.

El horario será de 4:00 p.m. a 7:00 p.m. se ha tomado en cuenta que sea un horario extralaboral, para evitar la dificultad de coordinación de horarios y asistencia por parte de los empleados durante sus labores cotidianas. El programa se llevará a cabo en la sala de capacitación dentro de las instalaciones de la empresa.

5.5.5. *Evaluación.*

La evaluación del programa se realizará mediante un cuestionario final sobre el contenido de las cuatro primeras sesiones. (Anexo 1)

Las sesiones de continuidad se evaluarán, mediante una autoevaluación de los participantes sobre el cumplimiento de las metas propias que establecieron al final del curso (anexo 2), y con una evaluación grupal del cambio de las actitudes del ambiente laboral de su departamento (Anexo 3)

5.5.6. *Contenido del programa.*

I SESIÓN

1. Pasos para lograr la realización personal.
2. ¿Cuáles son los valores que rigen mi filosofía?
3. ¿Cómo encontrar sentido a mi vida aún en circunstancias difíciles?
4. El trabajo como paradoja de la vida humana.

II SESIÓN

1. Pasos sencillos para realizar un trabajo con profesionalismo.
2. Cómo inyectar calidad a mi trabajo.
3. Como ser eficiente.

4. Ahorre tiempo y sea más productivo trabajando en equipo y delegando.

III. SESIÓN

1. Eleve su autoestima y alcance el reconocimiento de los demás.
2. Mantenga una personalidad estable.
3. La buena comunicación
4. Cómo resolver conflictos personales en el trabajo
5. Autoridad y liderazgo dentro de usted.

IV. SESIÓN

1. Higiene mental, "*La herramienta del futuro*".
2. Actitudes personales "*La clave de éxito*".
3. Formación de buenos hábitos en el trabajo.
4. Metas y fines "*Propósito de cada día*".

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	ACT. ESTRASESIÓN	R. DIDÁCTICOS
Pasos para lograr la Realización Personal.	Comprender la importancia de convertir todos los momentos de la vida en oportunidades de desarrollo.	Exposición participativa.		Salón de clases. Pizarrón. Marcadores. Hojas de rotafolio Rotafolio.
¿Cuáles son los valores que rigen mi filosofía?	Distinguir los valores que prevalecen en cada participante.	Exposición participativa. Dibujar los valores que representan dichos valores y explicarlos a los demás participantes.		Pizarrón y gises. Hojas de papel y colores.
¿Cómo encontrar sentido a mi vida aun en circunstancias difíciles.	Descubrir la necesidad de encontrar sentido a la vida aun cuando parezca imposible.	Discusión de caso sobre la vida de Alexia y Victor Frankl.	Lectura de notas técnicas sobre la vida de Alexia y Victor Frankl	Notas técnicas para comentar en clase.
El trabajo como paradoja de la vida humana.	Comprender la necesidad de trabajar para el hombre y reflexionar cual es la dignidad ontológica del trabajo.	Exposición participativa Discusión en equipo Presentación al grupo de las conclusiones.	Lectura sobre la nota técnica sobre la dignidad del trabajo.	Pizarrón, gises y nota técnica
Pasos sencillos para realizar un trabajo profesionalmente.	Descubrir la necesidad de realizar cualquier actividad profesionalmente.	Exposición participativa. Deducir características del trabajo y contestar el cuestionario sobre el trabajo profesional.		Pizarrón y gises. Cuestionario sobre las actividades que se realizan como trabajo profesional.
Como inyectar la calidad a mi trabajo.	Valorar la necesidad e importancia de trabajar con calidad.	Presentación del video sobre la calidad. Puesta en común: proponer metas por departamento.	Lectura del caso. "Eficacia o activismo".	Caso. Televisión y video. Pizarrón y gises. Formato para proponer metas
Como ser eficiente.	Reflexionar sobre algunas ideas o sugerencias que faciliten la eficiencia en el trabajo.	Trabajo en equipo sobre el caso: deducir hechos, problemas y soluciones. Sesión plenaria.		Pizarrón y gises.

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	ACT. EXTRASESION.	R. DIDÁCTICOS.
Ahorre tiempo y sea más productivo: trabaje en equipo y aprenda a delegar.	Conocer las ventajas del trabajo en equipo y saber como delegar.	Exposición sobre el tema. Lectura de un caso. Trabajo en equipo sobre el caso y puesta en común.		Pizarrón y gises. Casos. Cartulinas para exposición.
Eleve su autoestima e inmediatamente alcanzará el reconocimiento de los demás.	Reconocer las cualidades y virtudes personales.	Contestar cuestionario sobre las virtudes, habilidades y potencias personales. Compartir en grupos.		Cuestionarios.
Mantenga una personalidad estable.	Reconocer los rasgos sobre salientes de la propia personalidad y cuestionarios si son convenientes	Contestar un test de personalidad. Establecer metas de mejora personales.	Lectura del libro "Temperamentos"	Test de personalidad.
Como resolver conflictos personales en el trabajo.	Demostrar las ventajas de resolver problemas mediante el autodomnio y el razonamiento.	Discusión dirigida. Exposición participativa.	Lectura de la nota técnica: La buena comunicación.	Pizarrón y gises. Notas técnicas.
La buena comunicación.	Analizar las técnicas de la comunicación.	Exposición participativa. Comentar y deducir ideas principales de la nota técnica . Sesión plenaria.		Pizarrón y gises. Rotafolio y hojas de rotafolio
Formación de buenos hábitos de trabajo en el trabajo.	Deducir los buenos hábitos que se requieren para realizar un trabajo profesional, con calidad.	Exposición participativa.		Pizarrón y gises.
Autoridad y liderazgo, cualidades que todos llevamos dentro.	Conocer como ejercer la autoridad y como desarrollar el liderazgo.	Exposición participativa. Observar y analizar el video.	Lectura de la nota técnica sobre higiene mental.	Notas técnicas. Videocasete. Video T. V.

TEMA	OBJETIVO	ACTIVIDADES	ACT. EXTRAESION.	R. DIDÁCTICOS.
Higiene mental: La herramienta del futuro.	Asociar las ventajas de la higiene mental con el desarrollo profesional.	Exposición participativa sobre actitudes positivas y sus ventajas.		Retroproyector, computadora, Data show, Pantalla.
Actitudes personales. "La clave del éxito"	Valorar la importancia de desarrollar actitudes positivas ante cualquier situación.	Observar un audiovisual sobre actitudes positivas. Análisis grupal.		Pantalla. Proyector de filminas. Filmimas.
Metas y fines. "Propósito de cada día".	Realizar un plan de vida.	Cada alumno programará sus objetivos y actividades para realizarlos a largo, mediano y corto plazo.		Formato para programar el plan de vida individual.

CONCLUSIONES

Según las corrientes espiritualistas en las que se fundamentó esta tesis, el hombre es una sustancia individual, integrada por dos elementos: alma espiritual e inmortal y cuerpo material y mortal. La sustancia espiritual es el núcleo de la personalidad humana y el principio de donde provienen no sólo los actos del hombre sino también los actos humanos. Las facultades del alma son inteligencia y voluntad, las cuales hacen que el hombre tenga naturaleza racional. Por lo tanto las actitudes al ser conceptos, con una carga emocional se entiende que son actos humanos formados a partir de la racionalidad y realizados por la voluntad del hombre, las cuales se debe formar, para que se perfeccionen y desarrollen positivamente.

El fin último del hombre es dirigirse al bien y al amor absoluto, los cuales son objeto de toda aspiración humana. Los medios facilitan la consecución del fin, y se eligen desde la libertad. Por lo tanto se deben desarrollar aquellas actitudes positivas que lleven a la consecución del fin último del hombre

La libertad es la capacidad de elegir los medios para desarrollar el fin personal, la naturaleza íntima de la libertad es la autodeterminación al bien. Cuando el hombre no actúa responsablemente conforme a ese derecho, el hombre no conseguirá

su fin. Por lo tanto la formación de actitudes positivas ante la vida y el sentido del deber es indispensable, ya que el hombre muchas veces, para actuar humanamente, no hace lo que se quiere, sino lo que debe.

La realización personal es el proceso educativo mediante el cual toda persona tiende a perfeccionarse, por lo que se debe formar la libertad para asumir con actitud responsable y abierta nuestro fin último.

El trabajo humano es una actividad, con un fin específico, posee un sentido subjetivo que consiste en la realización personal la cual implica automantenimiento y autoexpresión y un sentido objetivo que consiste en la transformación de lo real. Por lo tanto la formación de las actitudes ante el trabajo es indispensable para que el hombre logre encontrar ambos sentidos en la realización de su trabajo .

El trabajo humano es una fuente de sentido, que implica libertad y responsabilidad, para conseguir el desarrollo de las capacidades humanas, modificación perfecta de las cosas y servicio a los demás.

Los motivos del trabajo a nivel natural son las propias metas logradas, las cuales son movidas por la tendencia a la perfección humana, la estima propia o

prestigio. A nivel sobrenatural, es la santificación del trabajo, que presupone hacerlo con perfección humana y la valoración del trabajo en su dignidad. Mediante la formación de actitudes positivas la persona encontrará motivos válidos para realizar su trabajo y sentirse satisfecho.

En ocasiones se presentan varios motivos a la vez, por lo que se necesita un profundo conocimiento de los propios valores, para darles prioridad a aquellos que son más nobles. Los valores son las múltiples especificaciones del bien y cada persona da importancia o jerarquía a los valores en base a lo que aprecia como bien. De ahí la importancia de educar en una adecuada jerarquía de valores ya que éstos tienen fuerte influencia en las actitudes. Creer en un valor implica realizarlo en uno mismo.

La motivación es el proceso de descubrir valores e incluye tres fases: aceptación de un valor, preferencia por un valor y compromiso. La motivación principal para realizar un trabajo es que permita el automantenimiento, la autoexpresión y perfeccionamiento personal.

El amor es una tendencia al bien y su posesión está relacionada también con la verdad, con la belleza, con el orden y con la unidad. El amor es un don verdadero, bueno, hermoso, ordenado, uno y radica en el alma. Si se forma en el amor y para el

amor, la apreciación de la vida será fructífera y positiva para el desarrollo de la persona, ya que contribuirá a crear un clima de confianza, apoyo e interés por desarrollar las virtudes humanas.

Las virtudes son un instrumento imprescindible para que el amor pueda ser real. Por lo tanto se necesita formar en virtudes para que existan actitudes de amor en la realización de cualquier labor humana.

El hombre tiene el derecho básico a trabajar para tener una justa participación en los bienes del mundo. Cualquier ámbito de realización de cualquier tipo de trabajo debe estar comprometido con el respeto a la primacía del hombre sobre el trabajo mismo, sobre la técnica, sobre el beneficio y sobre el capital.

El fin objetivo de la economía es el servicio al hombre. De modo que el hombre debe constituir siempre el centro de todas las consideraciones relativas al mundo del trabajo. Lo que da valor auténtico a una sociedad no es la eficacia económica conseguida o los índices macroeconómicos, más importante son los valores sociales compartidos y los elementos que faciliten el desarrollo humano integral de quienes la integran.

La empresa es un grupo humano y por tanto social, que pretende conscientemente un conjunto de fines y utiliza para ello su entorno físico modificándolo. Con ello busca no únicamente satisfactores materiales para sobrevivir, sino también un medio y condiciones propicias de autoexpresión y autorealización. La labor del pedagogo en la empresa es la de velar por que este objetivo permanezca y se realice lo mejor posible.

La empresa como comunidad de personas es un ámbito de convivencia donde el hombre encuentra un ambiente propicio para realizarse como persona en comunión con los demás, recibiendo de otros y dándose a sí mismo, sirviendo a quienes integran la sociedad. El trabajo tiene como característica principal la de unir a los hombres; en esto consiste su fuerza social, la fuerza de unir una comunidad. Se debe aprovechar esta fuerza para que trabaje por el bien común.

El fin inmediato de la empresa es la producción de bienes o servicios y los fines mediatos son: Proporcionar un servicio a la comunidad, generar un valor económico agregado, generar una compensación humana y lograr la capacidad de autocontinuidad.

Los elementos de la empresa son: la inversión, la dirección y la operación. Los dos últimos requieren una actitud de servicio a los demás para lograr su permanencia.

La formación de actitudes lleva a desarrollar los fines de la empresa como son: elevar la productividad, mejorar el servicio brindado a la sociedad e incrementar la satisfacción humana de los integrantes de la empresa.

La persona está llamada a desarrollarse a lo largo de su vida y el trabajo ha de contribuir a lograrlo. El trabajo es para el hombre y no el hombre para el trabajo, al igual que la empresa es para el hombre y no el hombre para la empresa.

Las relaciones laborales tienen una primera exigencia en la justicia y solidaridad para que se cumplan los derechos de los trabajadores. Estas virtudes son la clave del orden moral y social. Se deben fomentar para lograr buenas relaciones laborales.

Se impone en todos un verdadero cambio de actitudes, de estilo de vida, de valores, se impone una auténtica conversión de corazones, de metas y de voluntades, para favorecer la realización del mundo en el que el amor hacia los demás sea criterio normativo general.

La empresa tiene una interdependencia con las familias de sus empleados, ya que hay una serie de mutuas influencias y obligaciones. El trabajo constituye un deber y un servicio a la célula de la familia. Es labor del pedagogo hacer consciente a la empresa y a la familia de tales obligaciones con la sociedad y formar una actitud de servicio por parte de la empresa, del trabajador y de su familia ante la sociedad.

En la empresa debe haber cabida y actitud abierta a la participación de la mujer en la labor empresarial, quienes deben trabajar en armonía con los hombres, aportando las cualidades específicamente femeninas, colocando al trabajo en su lugar y atendiendo primero a la familia.

Si la empresa posee una cultura central fuerte tendrá una mayor congruencia en las conductas individuales, aumento de participación e identificación de los empleados en la empresa. Por lo tanto habrá de procurar un sistema de normas y creencias que aumente las posibilidades de supervivencia, crecimiento y desarrollo.

La capacitación es una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa y orientada hacia un cambio de conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador. Los momentos de la capacitación son: detección de necesidades,

elaboración de planes y programas de capacitación, ejecución de los mismos y por último la evaluación de la capacitación.

Humanizar el trabajo es, sin duda, un problema de actitud y de motivación. La actitud es el principal factor que condiciona la unión entre el ser y el hacer, por lo tanto la relación entre la personalidad y el comportamiento laboral.

Las actitudes son un marco de referencia que influye en los puntos de vista y maneras de pensar del individuo sobre distintos asuntos y que se refleja en su conducta. Se les puede denominar como preferencias. Son aprendidas, relativamente duraderas, dirigidas siempre a un sujeto, un objeto o idea particular y tienen un componente emocional. Pueden modificarse en el momento que cambie el marco de referencia.

Las actitudes se forman en base a diversos elementos: tienen una influencia de los valores, experiencias, personalidad, carácter y temperamento, estados de ánimo parciales, influencias de grupo, necesidades humanas, incentivos y frustración. Por lo tanto en la capacitación se deben dar distintos enfoques y trabajar desde la causa de actitudes negativas para que puedan ser modificadas positivamente.

Nuestra percepción acerca de los demás es determinada por los informes o primeros contactos con la persona, por alguna característica sobresaliente y la frecuencia con que se manifiesta. Con la formación de actitudes positivas se pretende que las personas no hagan juicios preliminares sin tener conocimiento profundo de las personas o situaciones, evitando así prejuicios que dañen decisiones o relaciones laborales.

Los factores que afectan nuestras impresiones de otros son los estados psicológicos temporales, actitudes, preconcepciones, características de la personalidad y lugar donde se produce la interacción. Durante el proceso de desarrollo de actitudes positivas se pretende que las personas se conozcan y detecten algunos de los factores que han influido en las impresiones que tienen sobre los demás y si son positivos o negativos y en el último caso, como se pueden modificar.

El autoconcepto, es la idea que se tiene de sí mismo, surge de la interacción con los demás. La autoestima es el aspecto de evaluación del concepto del yo, por lo general se resalta a través de la interacción con el grupo de referencia. El autoconcepto y el crecimiento de la autoestima son básicos para poder modificar y desarrollar actitudes positivas ante la propia vida y el trabajo.

Las actitudes derivadas de los grupos específicos de referencia pueden modificarse de dos maneras: cambiando de grupo de referencia y cambiando las normas sociales de dicho grupo. Es un proceso complejo y requiere de tiempo, pero necesario para el perfeccionamiento de la persona.

En la vida laboral pueden observarse comportamientos que reflejen actitudes, con una adecuación mayor o menor al logro de los objetivos del trabajo humano, los cuales apuntan a una perfección social y personal. La mejora de actitudes en el trabajo, es posible en cuanto existen más y mejores motivos. Por lo tanto para cambiar actitudes se deben cambiar o enriquecer los motivos.

Algunas de las actitudes positivas esenciales a formar en el trabajo son: de unidad o integración de las diversas actividades, de descanso, entrega y compromiso con el trabajo y de apertura a los demás. Los directivos y mandos intermedios de la empresa deben influir positivamente en la experiencia de los miembros del grupo, desarrollar capacidades de escucha y habilidades de discusión.

Las actitudes positivas propician un clima más favorable para la solución de problemas, cumplimiento de los fines de la empresa, promueven beneficios para la sociedad y la realización personal en el trabajo.

Las ideas principales que acabamos de señalar y que obtuvimos a lo largo de nuestro estudio, pusieron de relieve la importancia y la influencia de las actitudes en el trabajo y la empresa y justificaron la necesidad de aplicarlo. De ahí que se seleccionará a la empresa Válvulas Urrea S.A de C.V. como objeto de nuestra derivación práctica que consistió en realizar un diagnóstico de actitudes. A partir de los resultados y conclusiones se elaboró el programa de capacitación "Formación de Actitudes" con el fin de propiciar el desarrollo de actitudes positivas en el personal de la empresa.

Nuestro estudio termina con la elaboración del programa con el cual esperamos aportar un recurso pedagógico que, al llevarse a la práctica, contribuya a mejorar las actitudes de los empleados facilitándoles aprovechar constructivamente cada momento de su vida, valorar su trabajo y realizarlo con mayor calidad y profesionalismo, lo cual incrementará su satisfacción laboral e influirá en el resto de los ámbitos de su vida. A la vez creemos que la satisfacción del personal tendrá una repercusión favorable en la productividad y desarrollo de la empresa.

Por último, esperamos que el presente trabajo contribuya al cumplimiento de la función educativa de Válvulas Urrea S.A de C.V. y al logro de sus objetivos.

BIBLIOGRAFÍA

1. AQUINO, Santo Tomás de

De los principios de la naturaleza.

1 edición. Editorial SARPE Madrid 1986 p.171.

2. ARIAS GALICIA, Fernando.

Administración de recursos humanos.

16 reimpresión. Editorial Trillas. México 1973, 2 ed. p.536.

3. DAVIDOFF L. Linda.

Introducción a la psicología.

2 edición. México 1989. Editorial Mc. Graw Hill.

4. ENGLE T.L., SNELLGROVE, Louis

Psicología: principios y aplicaciones.

2 reimpresión. Editorial Publicaciones Cultural S.A..México D.F. 1980. p.527.

5. EYSENCK, H.J.E. , WILSON E.D.

Texto de psicología humana.

2 edición. Editorial El manual moderno. México D.F. 1980. p.260

6. ESCRIVÁ DE BALAGUER, José Maria.

Camino

10 edición. Editora de Revistas S. A. de C.V. México 1985. p. 405.

7.ESCRIVÁ DE BALAGUER, José María.

Surco

1 edición mexicana. Editora de Revistas S.A. de C.V.México 1987.p. 474

8.FRANKL, Victor.

Logoterapia y análisis existencial

Edición no especificada. Editorial Herder, Barcelona España 1990.

9 HERRERÍAS, Cecilia.

Metodología participativa y aprendizaje.

Nota Técnica. 1987. Guadalajara Jalisco.

10.ISSACS, David.

La educación de las virtudes humanas.

11 edición. Editorial MiNos, México 1994. p. 462.

11.LUÑO RODRIGUEZ, Ángel.

Ética.

1 edición. Editorial EUNSA, Pamplona, España. 1984,p. 261.

12.MARTÍNEZ GIL, José de Jesús.

Grupos de presión y los partidos políticos en México.

1 edición. Editorial Porrúa, México 1992. p. 513

13.MELÉ CARNÉ, Doménec.

Empresa y economía al servicio del hombre.

Editorial EUNSA, Pamplona España. p.451.

14. MENDOZA NUÑEZ, Alejandro.

La capacitación práctica en las organizaciones.

3 edición. Editorial Trillas. México D.F.

15. MUNCH GALINDO, GARCÍA MARTÍNEZ.

Fundamentos de administración.

4 edición. Editorial Trillas. México D.F.

16. OLIVEROS F. Otero

Realización personal en el trabajo.

Editorial EUNSA, Pamplona España. 1989.

17. PLIEGO, María.

Valores y autoeducación.

3 edición. Editorial MiNos. México D.F. 1981.

18. RAMOS MORENO, Mauro.

Curso de estadística inferencial.

Documento de circulación interna. ISIDEM. Maestría en Ciencias de la Educación.

19. REYES PONCE, Agustín.

Administración de empresas.

32. reimpresión. Editorial Limusa, México 1966 .p.188.

20. ROBBINS P, Stephen.

Comportamiento organizacional

.3 edición. Editorial Prentice Hall, México D.F. 1987. p.566

21. SILICEO, Alfonso.

Capacitación y desarrollo personal.

1 edición. Editorial Limusa. México 1991.

22. SMITH, C WARKLEY, H.

Psicología de la conducta industrial.

3. Edición. Editorial Mc. Graw Hill. México D.F. 1977 p.407

23. TIFFIN J. Y MC CORMICK.

Psicología Industrial.

3 edición. Editorial Calypso. México D.F. 1972.

24. VALENZUELA INDART, Francisco.

Conceptos básicos sobre la empresa.

Nota Técnica 1995.

25. VALENZUELA INDART, Francisco.

Los fines que puede buscar el desarrollo de la empresa.

Nota Técnica 1995.

26. VALENZUELA INDART. Francisco.

El trabajo y la empresa.

Nota Técnica. 1995.

27. WHITTAKER.

Psicología.

4 edición. Editorial Interamericana S.A de C.V. México D.F. 1987. p.785.

Anexo 1

Evaluación del programa "Formación de Actitudes"

Nombre: _____

Departamento _____ Fecha _____

¿Qué es la Realización Personal? _____

¿Qué es la voluntad de sentido? _____

¿Cuál es la dignidad ontológica del trabajo? _____

¿Cómo puedes realizar tu trabajo profesionalmente? _____

¿Qué conocimientos nuevos aprendiste sobre la calidad _____

¿Cuál es la diferencia entre eficaz y eficiente? _____

¿Cómo se puede ser más productivo? _____

¿Cómo puedes elevar tu autoestima? _____

¿Cuáles son los rasgos sobresalientes de tu personalidad? _____

¿Cómo se puede ejercer autoridad y ser un líder? _____

¿Cómo puedes contribuir al desarrollo de tu salud mental? _____

Menciona siete actitudes positivas que necesitas desarrollar para ser exitoso en tu trabajo profesional. _____

¿Qué conocimientos necesitas reforzar? _____

Califica el programa con una escala del 1 al 10 según tu apreciación.

Planteamiento de los objetivos del curso _____

Cumplimiento de los objetivos del curso _____

Conocimientos del expositor _____

Actitud del expositor _____

Manejo del grupo por parte del expositor _____

Actitud del grupo ante el programa _____

Recurso didácticos utilizados _____

Instalaciones donde se impartió el programa _____

Observaciones y sugerencias _____

Gracias.

Anexo 2

Autoevaluación del cumplimiento de metas propias

Nombre _____

Departamento _____ Fecha _____

¿Cuáles fueron las metas que me propuse cumplir al final del programa "Formación de actitudes"?

¿Cuáles he cumplido?

¿He puesto empeño en tratar de cumplirlas?

¿De qué manera?

Menciona 5 actitudes que revisarás la siguiente sesión:

Propuestas para cumplirlas de forma segura:

Gracias.

Anexo 3

Evaluación sobre actitudes en el ambiente laboral.

Nombre _____

Departamento _____ Fecha _____

Menciona 5 actitudes negativas que existían en tu departamento antes de comenzar con el programa "Formación de actitudes": _____

Menciona las actitudes que se han modificado a positivas desde que inició el programa en tu departamento: _____

¿Cuáles son las actitudes que se pueden mejorar en tu departamento? _____

¿De qué manera pueden convertirlas en positivas? _____

¿Cómo puedes contribuir tú a mejorarlas? _____

Propuestas para que el departamento mantenga actitudes positivas: _____

Servitesis

• TESIS • MEMORIAS • INFORMES

AV. MEXICO 2210

Casi Esq. con Americas

TEL. 615-18-61

Guadalajara, Jal.

