

318523



UNIVERSIDAD INTERCONTINENTAL
ESCUELA DE PEDAGOGÍA

CON ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
1983 – 1987

**"LA TRASCENDENCIA SOCIAL DEL HUMANISMO COMO BASE PARA
EL DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN EN LA EMPRESA"**

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PEDAGOGÍA

P R E S E N T A:

MARÍA DE LOS ÁNGELES SARAVIA SARAVIA

ASESOR DE TESINA:

MAESTRA MARÍA TERESA MENDOZA MARTÍNEZ

MÉXICO, D.F.

m348890

2005



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
1. FUNDAMENTOS DEL HUMANISMO	
1.1 Concepto de Humanismo	8
1.1.2 Integración de diferentes disciplinas	12
1.2 Concepto de Persona	18
1.2.1 La persona como ser individual y social	19
1.2.2 Dimensiones de la persona	20
1.3 Relación entre humanismo y educación	25
1.3.1 Valores y Virtudes	30
1.4 Desarrollo de la persona	35
2. EL HUMANISMO EN LA EMPRESA	
2.1 Concepto y valor del trabajo	39
2.2 Concepto de empresa	42
2.3 Humanismo dentro de la empresa	44
2.4 Filosofía de la empresa	48
2.4.1 Objetivos de la empresa	52
2.5 Procesos de interacción humana en la empresa	56
2.6 Acción directiva en la empresa	61
2.7 Calidad de vida en el contexto laboral	67
3. RELACIÓN DEL HUMANISMO Y LA EMPRESA EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN	
3.1 Concepto de capacitación	72

3.1.1	Capacitación Interna	76
3.1.2	Capacitación externa	80
3.2	El humanismo en la capacitación	85
3.2.1	Filosofía de la capacitación	91
3.2.2	Objetivos de la capacitación	94
3.3	Proceso de enseñanza y aprendizaje	98
3.4	Características del adulto como educando – participante	101
3.5	Perfil del educador- instructor	104
4.	LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN DESDE UN ENFOQUE HUMANISTA	
4.1	Ser humano	110
4.2	Pedagogía	112
4.3	Didáctica	113
4.4	Educador-Instructor	122
4.5	Educando-Participante	126
	A MANERA DE CONCLUSIONES	130
	BIBLIOGRAFÍA	137

Gracias...

A mi papá... por su presencia espiritual... por la huella que dejó en momentos especiales de mi vida, cuando me habló de la libertad y la dignidad humanas...

A mi mamá... que sabe cuánto la quiero... por compartir conmigo su experiencia pedagógica, el interés y el gusto por la educación... por regalarme mi primer diccionario de Pedagogía y, particularmente, por su apoyo, insistencia y cariño para iniciar y concluir este proceso...

A mis hermanos y hermanas, Ventura, Juan Pablo, Javier, José María, David, Daniel, Marina y Tere... a la familia de cada uno... por su apoyo y su presencia siempre cercana... por las reflexiones en torno a la vida, la educación y las relaciones humanas... y, por un vínculo afectivo de tanto tiempo... saben también, cuánto los quiero...

A mi hermano Antonio... de manera especial... porque antes de irse, me dejó como regalo, haber compartido conmigo su experiencia pedagógica, su visión del humanismo... y, la obra de Edgar Morín...

A mi tía Queta, a Boni, a su familia... por abrirme las puertas de su casa, compartir conmigo su espacio y cariño a lo largo de mi carrera...

A Silvia y Juan... por su presencia siempre cálida, por los momentos compartidos, especialmente por su apoyo para cerrar este ciclo...

A Olga... por su amistad y su ayuda para tomar decisiones...

A Ligia... por estar presente... por su luz en mi proceso de aprendizaje... por acercarme a la obra de Erich Fromm... por develarme un lenguaje de amor a la vida...

A mis maestros de Pedagogía... por hacer del proceso educativo, un espacio abierto a la reflexión y al aprendizaje significativo...

A Sara Gaspar y Gabriel Mendoza... por su disposición y apoyo para la coordinación de este proceso.

A Laura Cedillo... por su tiempo de asesoría y por un proceso de aprendizaje compartido...

A los lectores de mi tesina, Sara Gaspar, Lucina Garrido y Antonio Rivera... por el tiempo y dedicación para compartir sus observaciones.

A mi asesora de tesina, Tere Mendoza... por su tiempo, paciencia y calidez para guiarme... por compartir conmigo el interés por el humanismo y la pedagogía... por hacer de la asesoría un tiempo y espacio reflexivo y placentero...

INTRODUCCIÓN

A partir de diversas experiencias personales a lo largo de mi actividad laboral, centrada en el ámbito de la capacitación, fui descubriendo la necesidad y responsabilidad de profundizar en la concepción y valoración de la persona y del proceso educativo que se da en este contexto, por la carencia de fundamentos filosófico-pedagógicos que he percibido, como participante y como instructora, a través de mi vivencia individual y grupal, en diferentes situaciones de capacitación. Es evidente que en muchos casos, se pierde de vista esta necesidad y responsabilidad, lo que trae como consecuencia, materiales de apoyo, diseño y aplicación de cursos, con baja calidad conceptual, más orientados a la forma que al fondo. A su vez, deficiencias en el proceso de enseñanza y aprendizaje, puesto que la persona se concibe como un recurso más de la empresa y no como ser integral. Por ello, y por mi ética profesional, consideré necesario fundamentar la trascendencia del humanismo y la pedagogía, en el contexto empresarial, particularmente en los procesos de capacitación, dado que es el espacio donde llevo a cabo mi actividad profesional.

El área de capacitación en el contexto laboral, es uno de los espacios propicios para la **formación y proyección de la persona dentro de la organización**, puesto que se centra en el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes orientadas a la generación de valor en la empresa.

En el marco de la globalización, los procesos de capacitación se han hecho cada día más necesarios, dada la diversidad, complejidad y velocidad de los cambios generados en el ámbito comercial, económico, político, científico, tecnológico, educativo, cultural y social a nivel nacional e internacional.

Sin embargo, frente a esta complejidad, **se ha dejado de lado la necesidad y trascendencia de una base filosófico-pedagógica que sustente la orientación de los procesos educativos en el ámbito laboral**, para hacer de la enseñanza y aprendizaje un proceso integrativo e integrador. Esto, ha traído como

consecuencia, el ejercicio de la capacitación, desde una **concepción** parcial, que orienta los objetivos al desarrollo de competencias, de manera aislada y segmentada, sin tomar en cuenta el todo que es la persona y la empresa, dentro del contexto social. Es decir, que los procesos de aprendizaje y enseñanza dentro de la organización, **a falta de una visión integral del contexto y las partes**, se circunscribe a la capacitación en determinados conocimientos, habilidades y/o actitudes, como respuesta inmediata y emergente, ante la velocidad de los cambios y demandas del mercado, **perdiendo de vista los efectos negativos en el desarrollo de la organización y su cultura, sobre todo la despersonalización de los seres humanos**, que son el elemento esencial para el desarrollo de las sociedades.

Aunado a lo anterior, el ámbito de la capacitación se encuentra, al igual que la empresa y otras organizaciones sociales, y las personas en lo individual, inmersa en los cambios y efectos derivados de la globalización, mismos que inciden directa o indirectamente en la conceptualización y valoración parcial de la información y los contenidos respecto a diversas temáticas inherentes a la capacitación empresarial, dada la tendencia a la comercialización y mercantilización de productos y servicios de esta índole. En este sentido, las consecuencias derivan en la venta de diferentes conceptos, ideas, métodos, herramientas, materiales, entre otros, que en muchos de los casos, **carecen de una base conceptual sólida e integral**, puesto que responden a la promoción y venta de aquello que está en boga dentro del mercado, sin valorar su calidad, confiabilidad y consistencia, situación que **repercute desfavorablemente, en la calidad de los productos y servicios de capacitación, el prestigio y valoración de la profesión, y sobre todo, en el principio de respeto por la persona y la empresa.**

A partir de estas reflexiones, surge la necesidad de investigar y reflexionar acerca de las bases teórico-prácticas que sirven como orientación para llevar a cabo procesos de capacitación con calidad, tanto en los contenidos como en la

planeación, realización, evaluación y seguimiento, centrados en la valoración de la persona como ser integral y su trascendencia en el contexto laboral y social.

Por ello, para responder a la pregunta de investigación que dio pauta para el desarrollo del presente trabajo: **¿Cuáles son las relaciones entre humanismo y la capacitación en la empresa?**, el marco conceptual y lineamientos de esta investigación, se centran en el humanismo y la pedagogía, como bases esenciales para todo proceso de enseñanza y aprendizaje. Particularmente dentro del contexto laboral, puesto que es un proceso educativo, con características diferentes, por llevarse a cabo en este ámbito y estar dirigido a personas adultas, con conocimientos, habilidades y actitudes ya adquiridas y en proceso de aprendizaje respecto de competencias particulares a desarrollar, de acuerdo a las necesidades específicas del puesto y los objetivos de la empresa.

No obstante, dicho proceso de enseñanza y aprendizaje, desde un enfoque humanista, se extiende a la formación y proyección de la persona dentro de la organización, y a su vez, trasciende a la calidad en los procesos de interacción con diversos contextos de la sociedad, como el familiar, educativo, cultural y social. Es decir, que no se circunscribe al desarrollo del puesto, sino que trasciende al desarrollo integral de la persona y a su relación con el medio.

En este sentido, cabe destacar que el **objetivo de este trabajo, es sustentar la trascendencia social del humanismo en la empresa**, por lo que la investigación está basada la concepción integral de la persona y de la empresa, como elementos que forman parte del todo que constituye una sociedad. Con el propósito de fundamentar la interrelación entre estos elementos, se llevó a cabo una investigación documental acerca de la postura de diferentes autores que proponen una concepción integral del ser humano, la empresa y la capacitación desde un enfoque humanista, y que a través de su obra, fueron un fuerte apoyo para la realización de este trabajo.

Entre ellos, parte de la obra de **Fromm**, (1983,1989) que ha sido uno de los pilares esenciales para la concepción y valoración personal del humanismo y del amor a la vida, como ejes fundamentales para el conocimiento integral del ser humano, sobre todo desde una perspectiva psicológica, en interrelación con otras disciplinas. La concepción global e integradora de **Morín**, (1993,1999) como apoyo para la reflexión acerca del proceso educativo, dentro del marco de la globalización, orientado a la concientización y sensibilización de los educadores y educandos como agentes de cambio para la transformación de la cultura y la creación de un sentido de pertenencia al género humano. La obra de **López de Llergo**, (1999, 2001, 2002) como una de las bases filosófico-pedagógicas esenciales para la concepción y reflexión sobre la persona, sus dimensiones, características y valores. Los libros y artículos elaborados por **Llano, C.** (1994, 1998, 2000, 2001) centrados en la valoración de la acción directiva como una labor de síntesis en el contexto empresarial, orientada a la formación del carácter y la autonomía de las personas que pertenecen a las organizaciones, a través de la vivencia de valores y virtudes que propicien un desarrollo integral de la persona en su actividad laboral. Por último, el apoyo teórico-metodológico que ofrece la obra de **Villalobos**, (2002, 2003) centrada particularmente en la Didáctica, como un proceso integrativo e integrador de la enseñanza, el aprendizaje, el educador, el educando y el hecho educativo. Por mencionar algunos de los autores que han sido la base para el desarrollo de diferentes reflexiones y aprendizajes en el desarrollo de este trabajo.

Por otra parte, cabe señalar que para efectos de esta investigación, la estructura del trabajo se diseñó sobre las bases establecidas para la elaboración de una tesina, constituida de tres capítulos que sirven como marco conceptual para el desarrollo del cuarto capítulo, en el que se proponen algunos lineamientos para llevar a cabo el proceso de capacitación en la empresa.

En el primer capítulo, Fundamentos del Humanismo, se presentan los conceptos, reflexiones y análisis respecto a la filosofía humanista centrada en la valoración

del ser humano como persona, la concepción y valoración de ésta, como ser integral, racional, libre, educable y perfectible. Por ello, se expone la relación del Humanismo con la Pedagogía, como ciencia dedicada al estudio de la educación de la persona en diferentes contextos y su interdisciplinariedad con otras ciencias humanas auxiliares. El capítulo se orienta a la concepción y valoración del humanismo y la pedagogía como elementos esenciales que coadyuvan al logro de la plenitud humana.

En el segundo capítulo, El Humanismo en la Empresa, se definen diferentes conceptos relacionados con el contexto laboral como empresa, trabajo, filosofía y objetivos de la empresa, desde un enfoque humanista y una perspectiva integral, en la que se reflexiona y fundamenta la trascendencia del humanismo en este contexto, para la valoración de los procesos de interacción, comunicación y socialización que se dan entre las personas que pertenecen a la organización, entre ellos la capacitación, como una fuente de valores orientados a incrementar la calidad de vida en el ámbito laboral.

En el tercer capítulo, Relación del Humanismo y la Empresa en el Proceso de Capacitación, se definen los conceptos de capacitación interna y externa, la filosofía y objetivos que orientan el proceso de enseñanza y aprendizaje en este contexto y la concepción del educando-participante y del educador-instructor, como un todo, en relación con la concepción y valoración de la empresa y los procesos de capacitación que se viven dentro de ésta, desde un enfoque filosófico-pedagógico humanista que orienta el desarrollo de los programas, cursos, talleres, sesiones de trabajo entre otros, desde una perspectiva integral, dirigida al servicio, a la generación de valor para la organización, a la formación y proyección de la persona en la organización y a la consolidación de una comunidad laboral constructiva.

El cuarto capítulo, se constituye de una serie de lineamientos que tienen su fundamento en los tres capítulos anteriores y responden al propósito de sugerir

diferentes reflexiones y estrategias dirigidas a incrementar la calidad en los procesos de capacitación, y, su trascendencia en la generación de valor para la persona y la organización.

Con base en estos cuatro capítulos, se presentan algunas reflexiones **a manera d conclusión**, orientadas a destacar la relevancia de la pedagogía en el ámbito de la capacitación empresarial, y la trascendencia del humanismo como base para el desarrollo de la persona, la organización y la sociedad.

Desde esta perspectiva, es posible hacer énfasis en la **trascendencia de este trabajo**, no sólo para la pedagogía y los profesionales de la educación, sino también para las personas involucradas en los procesos de capacitación en las organizaciones, puesto que es una investigación que sirve **como apoyo para el d sarrollo de nuevas investigaciones**, con el propósito de fundamentar de manera sólida y consistente, la creación, desarrollo e implementación de procesos de enseñanza y aprendizaje desde una perspectiva integral, generadora de cambios positivos, en el presente y en el futuro, orientados a la humanización del contexto laboral y la sociedad, como una respuesta ante la complejidad que presenta la globalización y como un apoyo viable **para contribuir a la construcción de una comunidad de seres humanos libres, dignos, solidarios, concientes de su facultad de razonar y amar, y, de su sentido de pertenencia al género humano, siempre educable, siempre perfectible, siempre posible de ser mejor.**

CAPÍTULO 1

FUNDAMENTOS DEL HUMANISMO

El presente capítulo está centrado en la reflexión y análisis personal a la luz de diversos autores, cuya investigación se ha centrado en los diferentes conceptos que tienen que ver con el Humanismo y la Educación, ejes centrales de este trabajo. Tiene como propósito destacar la necesidad y relevancia del humanismo como una postura filosófica que ha trascendido hasta nuestros días y es fundamental para el estudio, investigación, desarrollo, aplicación y actualización de las ciencias humanas y naturales en general, y, particularmente de la Pedagogía y las ciencias que le son auxiliares.

Asimismo, el contenido se dirige a reflexionar sobre la valoración del ser humano como ser individual y social, que vive en un constante proceso de cambio y maduración dada su dimensión corporal, espiritual y afectiva en interrelación con los demás, por el sentido de trascendencia que le es inherente.

A lo largo del capítulo, se desarrolla la conceptualización de un humanismo centrado en la persona y de la relación tan estrecha que éste tiene con la Pedagogía, ya que es la fundamentación teleológica que orienta los fines de la educación, hacia el logro de la plenitud humana; a través de los procesos de enseñanza y aprendizaje, el análisis y reflexión sobre el quehacer educativo, el ser, deber ser y hacer de la educación.

Se profundiza particularmente en la trascendencia social de una formación humanística, mediante la reflexión acerca de el concepto de persona y sus dimensiones. Los valores y virtudes, el desarrollo de éstos a través de la praxis educativa en el contexto familiar, educativo, social y laboral, con una orientación hacia el crecimiento integral del ser humano y el logro del bien común dentro de la

sociedad, con el propósito de dar los elementos necesarios para el desarrollo de los siguientes capítulos, referentes al humanismo en la empresa.

1.1 Concepto de humanismo

El humanismo es una filosofía centrada en el conocimiento del ser humano, de acuerdo a su naturaleza, sus facultades, cualidades y a su potencial de desarrollo, así como su relación con el entorno. Parte del análisis y la reflexión sobre los valores inherentes al hombre, y los valores que subyacen en los procesos de interacción dentro de la dinámica social.

El concepto de humanismo, de acuerdo con Colomer (1997) surge del movimiento humanista, viene de los términos **“humanidades”** y **“humanistas”**. En el siglo XIV, se hablaba ya de “estudios humanos”, integrado por un grupo de disciplinas como la gramática, la retórica, la poesía, la historia y la filosofía moral, lo que engloba el término de “humanidades”. El concepto de “humanistas”, se refiere a los estudiosos y docentes de estas materias.

Con relación a lo anterior, la definición de Mann (1998) confirma que el humanismo **se centra en el estudio y reflexión sobre la cultura grecolatina antigua**, y extiende sus ideas y valoraciones a diferentes áreas de estudio como la jurisprudencia, la medicina, las matemáticas, las artes, la teología, la filosofía y la política.

Tanto el humanismo como el Renacimiento, se destacan **por el estudio del hombre, por la búsqueda de un renacimiento de la civilización**. Los artistas, poetas, filósofos y científicos humanistas, querían renovar la cultura europea mediante el estudio de las letras y artes de Grecia y Roma antiguas, como apoyo para la reconstrucción de la humanidad, de la realización plena del ser humano.

Los movimientos culturales de esta época, el pensamiento filosófico, dan una gran importancia **a la dignidad e individualidad del hombre, al desarrollo y apertura intelectual y cultural, al desarrollo de las ciencias naturales y sus métodos**, y asimismo, por el sentido de la historia, la creación de una conciencia sobre el momento histórico de cambios y de crisis.

Al respecto, cabe señalar que “La filosofía del Renacimiento, se organizó a partir de los diversos sistemas de pensamiento del mundo grecorromano. El aristotelismo ante todo, pero también, aunque en grado menor, platonismo, estoicismo, epicureísmo y escepticismo se integraron en un complejo filosófico cuya composición seguiría vigente hasta bien entrado el siglo XVII.” (Kraye, 1988: 189).

Como complemento de esta idea, señala Colomer (1997) que el humanismo renacentista no se circunscribe a la vuelta a la Antigüedad, a la reflexión sobre la sabiduría clásica, sino también **busca comprender la realidad histórica y la forma auténtica de esa época.**

Actualmente, el concepto de humanismo, siguiendo a Colomer (1997) se refiere a una postura filosófica que trata sobre el valor y la dignidad del hombre, así como sobre su particularidad en relación con el entorno. El concepto alude a cualquier teoría o doctrina filosófica que oriente sus estudios a analizar y reflexionar sobre el significado del ser y estar del hombre en el mundo, sus valores y a su vez, formular un ideal de acuerdo a estos valores y al significado de ser humano .

Como su nombre lo indica, el humanismo está centrado en lo humano, lo concerniente al ser humano, en términos de lo que es en sí y para sí en relación con el medio, es decir, no se circunscribe al ser individual del hombre, sino que busca la trascendencia de éste dada su dimensión social.

Al respecto, es posible analizar y reflexionar sobre la orientación del quehacer filosófico centrado en el conocimiento y valoración de las aspiraciones e ideales humanos, como punto de partida para dimensionar su trascendencia en el ámbito teleológico de otro tipo de estudios sobre la naturaleza, el entorno y el hombre, puesto que vive en interdependencia con el medio, y el conocimiento le permite dirigir sus acciones hacia una transformación constructiva de la sociedad.

Por ello, a lo largo de la historia, **el humanismo ha ido profundizando en la reflexión sobre la concepción del hombre y su proceso para llegar a ser humano en plenitud**, dado que parte del principio de la condición humana como perfectible, en constante evolución y aprendizaje, a diferencia de la condición natural de otros seres vivos, que nacen siendo lo que van a ser siempre.

Cabe señalar, que la concepción del hombre, a partir de un humanismo aristotélico-tomista, atiende además de lo anterior, la dimensión teológica, dentro de la religión cristiana, en la que se considera al hombre como unidad de cuerpo y alma, como "ser finito que posee una tendencia infinita a lo infinito". (Barrio, 2000: 259). En este sentido, el autor destaca el área religiosa, como lo más personal e íntimo de una persona, por lo que la educación debe centrarse en el respeto a los principios religiosos de educadores y educandos.

De acuerdo con lo anterior, es posible inferir que el humanismo desde sus orígenes ha estado centrado en el conocimiento del hombre mediante el ejercicio de diversas disciplinas, las "humanidades", orientadas al desarrollo del ser

humano, a reconstruir a lo largo de la historia, **la valoración del hombre como humano, su responsabilidad moral ante si mismo y el entorno, así como la dignidad y libertad que le son inherentes.**

Desde esta perspectiva, cabe hacer énfasis en que “Ya en tiempos de Cicerón y de Varrón la palabra *humánitas* indicaba la educación del hombre como tal, lo que los griegos denominaron *paideia*.” (Colomer, 1997:10)

Con el propósito de hacer más comprensible la diferencia entre el humanismo del Renacimiento y el humanismo en la época actual, se elaboró, el siguiente esquema, que sintetiza la información anterior, de acuerdo con la postura de los autores: (Colomer,1997; Mann, 1998; Kraye,1998).

Esquema 1.

Concepto de Humanismo

Renacimiento	Época Actual
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Se identifica con los términos “humanidades”, “humanistas” y “estudios humanos” por integrar el estudio y enseñanza de la gramática, retórica, poesía, historia y filosofía moral. ➤ <i>Humánitas</i>, educación del hombre como tal . Para los griegos, <i>paideia</i>. ➤ Se orienta a la reconstrucción de la humanidad a partir del conocimiento de la cultura antigua y su realidad histórico-social. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Postura filosófica que trata sobre el valor y la dignidad del hombre. ➤ Está centrada en lo humano, lo que es el hombre en sí y para sí y a su vez, en relación con el medio. ➤ Se orienta al conocimiento y valoración de las aspiraciones e ideales humanos. ➤ Se orienta al desarrollo del ser humano hacia su plenitud. ➤ Sirve de base para diversas disciplinas, sobre todo las humanidades. <p>Se centra en la educación en lo humano y para lo humano, particularmente a través de la <i>paideia-pedagogía</i>, en interacción con otras ciencias humanas y naturales.</p>

1.1.2 Integración de diferentes disciplinas

En el punto anterior, se hizo referencia a las humanidades para explicar el concepto de humanismo, algunas de ellas son la gramática, la poesía y la filosofía moral. Sin embargo, a lo largo de la historia, se han hecho diversas clasificaciones y actualizaciones respecto a las ciencias, dados los avances en investigación y

aplicación en diferentes ámbitos, así como al nacimiento de nuevas ciencias y ramificaciones de éstas.

El concepto de ciencia, según Kerlinger (1988) conlleva un pensamiento sistemático y controlado, para construir estructuras teóricas sometidas a pruebas sistemáticas y empíricas. Tiene como objetivo fundamental la teoría, y otros objetivos como la explicación, comprensión, predicción y control.

Las ciencias humanas, de acuerdo con el Diccionario de Ciencias de la Educación Santillana (2003: 252) se refieren a las ciencias que **tienen como objeto de estudio al hombre, tanto en su dimensión individual, como social**. Por ejemplo, la Filosofía, Psicología, Historia, Antropología, Sociología, Pedagogía, etc.

Una de las divisiones de las ciencias que se considera más adecuada para efectos de esta investigación, con base en la clasificación elaborada por Fullat (1983: 37, 42, 43) es la siguiente:

Ciencias Formales: Lógica, Matemáticas

Ciencias Empíricas: Naturales, como: Física, Química, Biología, Geología, etcétera., su campo de aplicación es la *naturaleza*, se parte de los hechos, para la validación o invalidación de hipótesis, y, la construcción de leyes y teorías. Humanas, como: Sociología, Economía, Psicología, Historia, Pedagogía, etcétera., son también empíricas, experimentales, y, a diferencia de las Ciencias Naturales, su campo de aplicación es el *hombre y sus obras*.

Como complemento a esta información, se presenta el Esquema 2, en el que se ubican las Ciencias Humanas, dentro de lo considerado por Fullat (1983: 38) como Saberes científicos y Saberes no científicos.

Esquema 2

Saberes Científicos		Saberes no científicos	
Ciencias Formales	Ciencias Empíricas	Saberes axiológicos y metafísicos	Saberes críticos (no prácticos)
Matemática-s Lógica-s (axiomática-s)	Naturales: Astronomía, Física, Química, Geología, Biología, etc.	Filosofía-s Teología-s Moral-es Política-s Estética-s Derecho-s	Cierta filosofía entendida como análisis crítico
Ciencias Humanas: Sociología, Historia, Economía, Psicología, Pedagogía, etc.			
En los saberes científicos, el hombre constata, prevee, utiliza lenguajes codificados, verifica, sigue el principio de la "no contradicción". Utiliza enunciados analíticos y sintéticos.			
En los saberes no científicos, el hombre significa y analiza, existe subjetividad e imprevisión, utiliza lenguajes poco codificados, enunciados metafísicos y axiológicos.			

En este esquema, la ubicación de las Ciencias Humanas se encuentra en ambos saberes, puesto que de acuerdo con Fullat (1983), dichas ciencias, aunque son empíricas y experimentales, se ven más afectadas en sus avances por la subjetividad, que las ciencias naturales, en cuanto a ideologías, utopías, valoraciones. Así por ejemplo, es posible hablar de una "Psicología Conductista",

una "Economía Marxista", etc. No así de la Física o las Matemáticas. (Fullat, 1983: 43,44)

Con base en la información anterior, es factible destacar que las ciencias humanas, están centradas en el estudio del hombre, desde diferentes enfoques, y a su vez, relacionadas entre sí. Por ejemplo, de acuerdo con el Diccionario de Ciencias de la Educación Santillana (2003: 477, 478) las ciencias humanas son un apoyo en el caso de la Educación, puesto que ésta se auxilia de la Psicología, y surge la Psicología de la Educación, o de la Antropología, y se da la Antropología Pedagógica, asimismo la Filosofía de la Educación, Sociología de la educación, la Estadística como apoyo a la investigación experimental de un hecho educativo, etc.

Las ciencias naturales, en algunos casos se relacionan con las ciencias humanas, dado que proporcionan conocimientos científicos que propician avances en el desarrollo de éstas últimas. Por ejemplo, la Neurofisiología, que ha servido de apoyo para el avance en la concepción de los estilos de aprendizaje, de acuerdo con (O'Connor y Seymour, 1990; Kasuga, Gutiérrez y Muñoz, 1999) a partir de los conocimientos acerca de los elementos químicos y funcionamiento del cerebro, tanto en el hemisferio derecho, (imaginativo) como en el izquierdo (controlador); en cuanto a la percepción individual de información a través de los sentidos. Por ejemplo, un alumno puede tener un estilo de aprendizaje "visual", es decir, que aprende más fácilmente por imágenes; otro, por la vía auditiva, por lo que aprende más escuchando, etc. Esta información, favorece al docente en el uso de diferentes estímulos (visuales, auditivos, táctiles, etc.) para propiciar el aprendizaje significativo.

Por lo anterior, es posible reflexionar que, en el marco de las ciencias humanas, el humanismo como filosofía, tiene un papel fundamental, ya que **la concepción del hombre que subyace a cada una de estas ciencias, incide directa e**

indirectamente en su orientación y aplicación, así como en los diferentes procesos de interdisciplinariedad que se dan en el desarrollo de diversos estudios acerca del ser humano como ser biopsicosocial.

Al respecto, es necesario hacer énfasis, en la trascendencia del concepto de hombre, éste, debe ser integrativo e integrador, dado que no es posible separar la naturaleza humana, es decir la dimensión ontológica, de los valores y el potencial humanos, así como de la dimensión psicológica, en la que este potencial se realiza en operaciones y actos que construyen una personalidad individual distintiva, y de la dimensión ética, a través de la cual, el ser humano orienta sus acciones a la perfección y al ejercicio responsable de su libertad.

Desde esta perspectiva filosófica, es posible reflexionar sobre la necesidad de que las **ciencias humanas tengan como base una concepción del hombre integral**, tomando en cuenta el área intelectual, emocional, espiritual, física, de cada ser humano como una unidad, un ser indiviso, con inteligencia y voluntad que le permiten trascender en diferentes ámbitos, hacia la construcción de su plenitud.

En este sentido, la reflexión humanista nos lleva a entender que "los humanos no somos problemas o ecuaciones, sino historias; nos parecemos menos a las cuentas que a los cuentos... las verdaderas humanidades son las materias de estudio que conservan vivo el latido biográfico de quienes las exploraron, así como su deuda con nuestras necesidades vitales y nuestros sueños". (Savater, 1997: 140).

En el estudio del hombre **desde la disciplina antropológica**, es fundamental la concepción de éste como ser integral y tendiente a la perfección, según Yepes (1998) al reflexionar acerca de qué es el hombre, es necesario orientar este

análisis hacia un concepto del ser humano centrado en la excelencia, en el logro de una vida virtuosa en el ámbito individual y en los diferentes procesos de interacción con los demás. Estudiar al hombre desde una visión que lo valore en toda su dimensión humana.

Una de las ciencias humanas más relacionadas con el ser humano, es la **Psicología**, por ello, es también esencial una visión del hombre integral y humanista. Orientar el estudio y ejercicio de la profesión hacia la humanización del hombre como sujeto activo, no como objeto. Centrarse en la concepción de modelos humanistas que coadyuven a la formación de un hombre que busque la plenitud a través del conocimiento propio, de la conciencia de sí mismo y su entorno, de una mejora continua en cuanto a su salud física, psicológica y espiritual, orientada a incrementar la calidad en la relación humana, en pro de una sociedad constructiva.

Al respecto, Fromm (1983) explica que la psicología basada en la concepción del hombre como mecanismo, es ciencia, pero no podría decirse que es humana, dado que concibe al hombre como animal de respuestas, lo aliena, en lugar de valorarlo como un ser viviente único e irrepetible, con respuestas diferentes por estar en constante proceso de cambio.

Por otra parte, una **disciplina sociológica desde la perspectiva humanista**, orienta el estudio de la sociedad integrada por seres humanos perfectibles, que a su vez, hacen perfectible la construcción de la sociedad en vías a el logro del bien común.

Parte del entendimiento de la sociedad como una entidad integrada por individuos, es decir, seres individuales, indivisos, que establecen entre sí diferentes procesos de interacción en diversos contextos, como el familiar, social,

educativo, institucional, gubernamental, cultural, laboral, recreativo, entre otros, sobre la base de la **transformación positiva de la sociedad**, inmersa en los cambios que el devenir histórico implica, pero con la conciencia de la permanencia de los valores inherentes al ser humano.

Por último, la **disciplina pedagógica** basada en el humanismo, es parte central para la formación del hombre y de la sociedad, dado que es a través de la educación que los seres humanos vamos aprendiendo acerca del pasado, el presente y el futuro, mediante diversos procesos de enseñanza y aprendizaje, el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes orientados a la plenitud personal y la calidad en la interacción con los demás.

Es por esta relevancia de la Pedagogía como ciencia, y también del quehacer educativo, que el humanismo en la praxis educativa, es una necesidad cotidiana, sobre todo, en la actualidad, caracterizada por dar demasiado peso al desarrollo tecnológico, y dejar de lado la formación humana y la valoración de lo humano en la técnica.

1.2 Concepto de persona

A diferencia de los animales, el hombre no vive sujeto a la fuerza instintiva, dada su naturaleza racional, su **facultad de razón, inteligencia, voluntad**, que le permite saber y entender sus diversas necesidades biofísicas, intelectuales, emocionales, afectivas, y asimismo, hacer lo necesario para cubrirlas, lo cual conlleva el ejercicio de la libertad.

“Llamamos, en efecto, personas, a diferencia de los animales y también las cosas, a los seres que tienen libertad. Todo hombre es persona por tener cierta libertad, aun en las peores circunstancias.” (Millán Puelles, 1982: 13).

Para López de Llergo (2001), el concepto de persona parte también de la **libertad para alcanzar la perfección**, por ello lo que es propio a la persona, inherente a ella, es la autotranscendencia, es decir, el salir de si mismo para lograr la plenitud como ser humano, en relación con la otredad.

1.2.1 La persona como ser individual y social

A partir de las reflexiones anteriores sobre humanismo, concepto del hombre, concepto de persona, es posible intuir la diversidad de nociones que tienen que ver con la construcción de un concepto integral de persona. Inicialmente, es necesario definirla desde su ser individual, es decir indivisa, única e irrepetible.

Al respecto, Yepes (1998), refiere como características esenciales que definen a la persona, **la intimidad, la manifestación (exterioridad), el diálogo, el dar o capacidad de amar y libertad**, sin separarlas del aspecto fisiológico, psicológico, neurológico, ya que la persona es cuerpo y alma en unidad.

Todas estas características, implican a su vez, la dimensión social de la persona, ya que hay una constante **interacción entre la intimidad y la exterioridad**, sobre todo, por la búsqueda de trascendencia, la facultad de amar, dar y recibir en la interrelación humana. Asimismo, por los diferentes procesos de interacción que la persona tiene a lo largo de su vida, desde las relaciones familiares, hasta las escolares y profesionales, así como las relaciones de amistad, de pareja, entre otras, que le implican salir de si misma para establecer vínculos con otras personas y así construir paulatinamente un proyecto vital.

El ser individual y social de la persona, se explica de manera más precisa, si se entienden las **dimensiones y características del ser humano**, ya que éstas lo llevan a vivir tanto la intimidad, el ámbito personal, como la comunicación con los otros por la necesidad de interrelación y trascendencia.

1.2.2 Dimensiones de la persona

Con base en lo anterior, es necesario hacer hincapié en que una visión integral de la persona, implica la reflexión sobre la interrelación entre las dimensiones que le son inherentes como la biofísica, racional, emocional y espiritual.

No es posible circunscribir el desarrollo de la persona, a su crecimiento físico y biológico, o a su desarrollo emocional, como tampoco es posible centrarse únicamente en el desarrollo del intelecto, o bien, limitarse al crecimiento espiritual.

Al respecto, López de Llergo (2001) explica como dimensiones esenciales en la naturaleza del ser humano, **la corporeidad y la espiritualidad como una unidad**. La primera, lo hace individuo, la segunda lo define como persona. Una tercera dimensión es **la afectividad, expresada a través del cuerpo y el espíritu**.

Asimismo, las facultades propias del alma espiritual, siguiendo a López de Llergo, son **la inteligencia, que busca la verdad**, la razón del bien en sí, dentro del ámbito cognoscitivo. Y **la voluntad, cuya búsqueda es el bien** apetecible y se encuentra dentro del ámbito apetitivo. Ambas están en interrelación constante, dado que la voluntad mueve a la inteligencia para la realización de los actos y la

inteligencia le muestra conceptualmente los bienes que conoce. Por ello, se influyen recíprocamente.

Estas tres dimensiones, corporeidad, espiritualidad y afectividad están íntimamente relacionadas, porque la persona es unidad de cuerpo y espíritu. El alma, es el principio vital y se expresa a través del cuerpo. Asimismo, la inteligencia está en relación con la voluntad, la persona se constituye de pensamientos, sentimientos, emociones, sensaciones, conciencia de si misma y de su entorno.

En cada una de sus acciones, la persona es una unidad, por lo que intervienen la inteligencia, la voluntad, las emociones y la psicodinamia corporal, en la toma de decisiones, en los procesos de aprendizaje, en la interrelación humana, en la interacción con el entorno, con la naturaleza, con las cosas, etcétera.

En este sentido, es necesario hacer énfasis, en que, las emociones están presentes en la vida cotidiana del ser humano, porque le son inherentes, y se encuentran en interrelación con la inteligencia y la voluntad. Se manifiestan en el habla, las acciones y movimientos corporales, la expresión del rostro, como resultado de la influencia del exterior en relación con el interior y viceversa.

Por lo anterior, es posible afirmar, que a lo largo de la vida, la persona está sujeta a diversas presiones que afectan el área emocional, así "expresamos enojo, ansiedad, miedo, vergüenza, alegría, amor, tristeza, así como otras emociones quizás socialmente más sutiles como la culpa, la envidia, los celos, el orgullo, el alivio, la esperanza, la gratitud y la compasión." (Lazarus, S y Lazaruz, N. , 1994: 15). Dichas emociones, son expresadas en las relaciones humanas, en diferentes momentos y circunstancias, dentro de los diversos contextos en los que la persona

está inmersa a lo largo de la vida, como el familiar, social, laboral, por mencionar algunos.

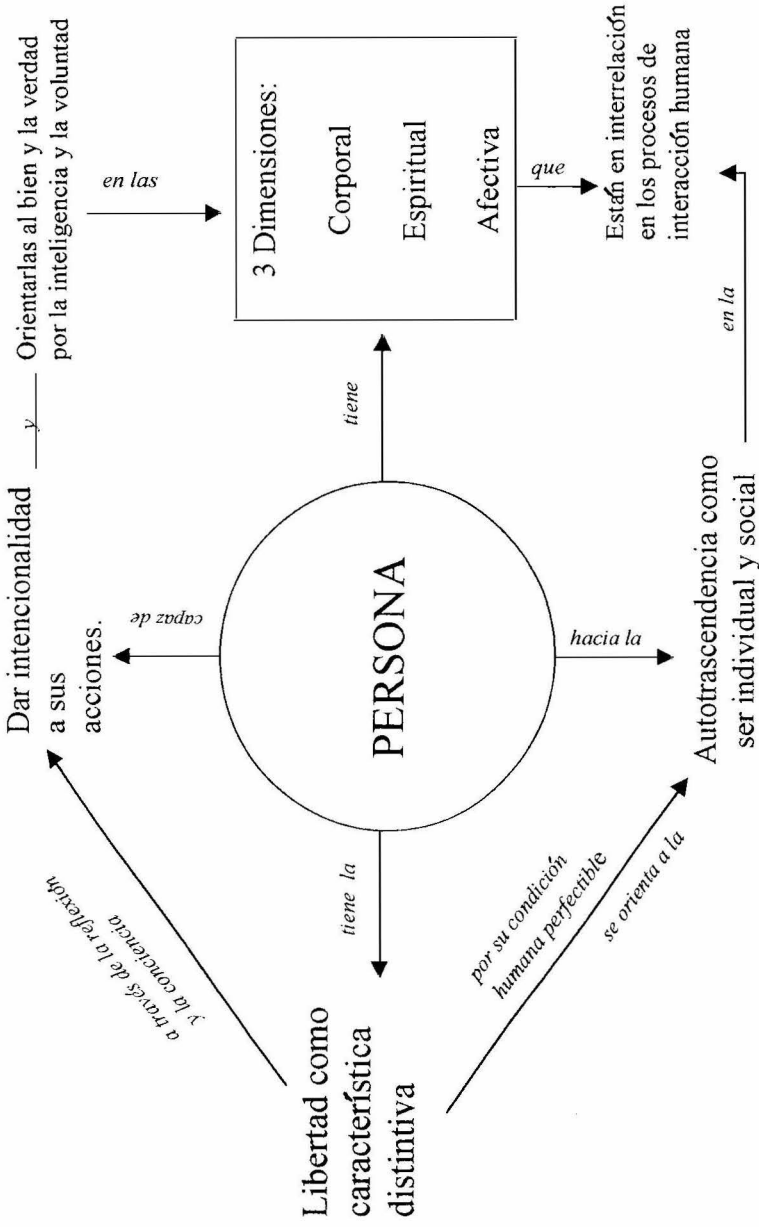
Un ejemplo de la interrelación entre las dimensiones y características, es el proceso de enseñanza y aprendizaje que se da en el aula. Maestro y alumnos, viven la experiencia de manera individual, y en ésta intervienen el cuerpo (mente y psicomotricidad), espiritualidad (espíritu, con sus facultades inteligencia y voluntad) y afectividad (emociones como alegría, placer por aprender y enseñar, sentimientos de amor, afecto entre maestro y alumnos). Asimismo, esto se da a través de procesos de comunicación en los que se da y se recibe, información, mensajes verbales y gesticulares, manifestaciones afectivas, etcétera.

Desde la perspectiva anterior, se infiere que **las dimensiones de la persona están en interrelación y son el motor para su desarrollo desde el nacimiento**, por lo que es imprescindible tomarlas en cuenta, sobre todo, si se tiene como base una concepción humanista, principalmente en el ámbito educativo, ya que **en el proceso de enseñanza - aprendizaje intervienen todos estos aspectos** por lo que el conocimiento y valoración de éstos, proporciona elementos y herramientas para la optimización del quehacer educativo orientado a promover el desarrollo del ser humano, y la formación del carácter para el logro de una vida plena, tanto en el ámbito individual como social.

Al respecto, cabe mencionar que en el ejercicio de estas dimensiones, entran tres características de la persona, de acuerdo con López de Llergo (2001) **intimidad** (referente al núcleo interior de cada persona, donde se encuentran pensamientos, sentimientos, emociones, sensaciones, deseos, espiritualidad interna) **comunicabilidad** (en cuanto al ser social del hombre, su necesidad de coexistir, su sentido de trascendencia, salir de sí mismo para compartirse) y **libertad** (como característica mas radical del ser humano, a través de la cual elige algo y está en la voluntad).

Con el propósito de hacer más clara la información anterior, se elaboró, el Esquema No. 3, para sintetizar la información acerca de la persona como ser integral, sus características y dimensiones, con base en la postura de los siguientes autores:(López de Llergo, 1999, 2001; Millán Puelles, 1982; Yepes, 1998).

La persona como ser integral



De acuerdo con lo anterior, se hace evidente la necesidad de una constante búsqueda a lo largo de la vida de un ser humano, de un equilibrio entre lo personal y la relación con los demás, entre las necesidades individuales y las sociales, entre lo emocional y lo racional, y la orientación de sus acciones a la integración como persona, a su trascendencia dentro de la sociedad y al logro de sus ideales.

En este sentido, es posible afirmar **el papel esencial de la educación desde un enfoque humanista**, es decir, orientado a construir y reconstruir en el devenir histórico, una concepción y visión del ser humano como persona, como ser al que la dignidad y la libertad le son inherentes. Por ello, los fines y la praxis del quehacer educativo, deben coadyuvar al respeto, cultivo y valoración de estas características esencialmente humanas.

1.3 Relación entre humanismo y pedagogía

Dado que el ser humano vive inmerso en la realidad que lo obliga a hacerse cargo de sí mismo, responsable, por su libertad, frente al mundo que le rodea, no basta desde una perspectiva humanista, con su desarrollo biológico ni con su actuación instintiva, de ahí que la educación tenga un papel fundamental a lo largo de su vida.

Por lo anterior, puede inferirse, que **el humanismo y la pedagogía, se encuentran en una fuerte interrelación, ya que el primero, sirve de sustento al deber ser y el hacer de la educación**, principalmente, mediante la filosofía y antropología educativas, como base filosófica y teleológica para una pedagogía integrativa e integradora.

Por ello, el quehacer educativo, no puede ignorar y menos devaluar, la condición y naturaleza humanas, ni aquello que es inherente a la persona como **la unidad, la libertad y la dignidad, dentro de su dimensión corporal, espiritual y afectiva**,

para promover tanto en su ser individual como social, la vivencia de valores y virtudes que trasciendan al desarrollo de una sociedad constructiva.

En el ámbito pedagógico, de acuerdo con la definición del Diccionario de Ciencias de la Educación Santillana (2003: 491), el concepto de educación humanística, se refiere a **la orientación de la tarea educativa hacia la plenitud del hombre** mediante el cultivo de los valores más trascendentales en la vida del ser humano.

Respecto a la educación y el proceso de enseñanza- aprendizaje como parte medular basada en el humanismo, señala Savater : "el hecho de enseñar a nuestros semejantes y de aprender de nuestros semejantes es más importante para el establecimiento de nuestra humanidad que cualquiera de los conocimientos concretos que así se perpetúan o transmiten." (Savater, 1997: 31).

En este contexto, es necesario hacer énfasis en la necesidad de una pedagogía centrada en la persona, en la concepción de la educación como un proceso de formación, no circunscrito a mera instrucción, sino orientado al desarrollo integral del educando y el educador, de lo contrario, no habría congruencia entre lo humanístico y lo pedagógico .

Al respecto, es oportuno señalar, la relación entre formación e información como dos conceptos complementarios y no excluyentes, ya que la formación "es aquella transmisión (o adquisición) de conocimientos enlazados con la vida propiamente humana y provistos de una jerarquía interna... que incite no a un conformismo automático, sino a una posición personal libre, que pueda ser principio, sin violencia, de algo original, de modo que se consiga la plenitud humana." (Ibáñez - Martín, 1975: 32,33).

La pedagogía, según Villalobos (2002: 13...17) se orienta en un primer nivel, a la formación humana, es decir la educación, en un segundo nivel, a la integración de modelos y conceptos, o la didáctica y en un tercer nivel, a la aplicación de los

mismos, o el aprendizaje. Asimismo, los campos de conocimiento de la pedagogía, tienen que ver con el deber ser de la educación (teleológico), con el hacer de la educación (mesológico) y con el ser de la educación (ontológico).

Aunado a lo anterior, cabe señalar que, “la pedagogía permite adecuarse a cada ser humano, como persona única e irreplicable, en sus diferencias individuales de sexo, edad, personalidad y en sus diversos ámbitos de desarrollo evolutivo como son la familia, la comunidad, la escuela, el trabajo y el medio geográfico.” (Zubillaga, 2000:199).

Desde el campo teleológico, la responsabilidad del educador es centrar los fines de su quehacer en dar servicio a la persona y a la sociedad, con base en diferentes reflexiones filosóficas que lo ayuden a comprender su profesión como una vocación y un compromiso a buscar diferentes alternativas para promover de la manera más adecuada la plenitud de los educandos.

Por ello, es esencial **el humanismo como base del quehacer educativo**, en el sentido de la necesidad que tiene el hombre de aprender, ser ayudado, educado, orientado a mejorar su persona, puesto que es un ser perfectible. Por ello la educación implica análisis y reflexión constante, acerca de la praxis cotidiana en los diferentes niveles educativos, para dar continuidad a los fines de la educación, centrados en coadyuvar a la plenitud de los seres humanos.

Una de las ciencias que complementan la base humanística de la educación, es la **Ética, como piedra angular en la formación humana**, ya que se orienta a la formación del carácter y a la regulación de los principios morales en el plano intelectual y de la voluntad. Es decir, el uso de la recta razón como guía en el obrar humano, dirigido al bien.

Llano, C. (2000) plantea la necesidad de la ética en la sociedad actual, (caracterizada por diversas problemáticas que inciden también en la educación,

como la enajenación, la despersonalización, la tecnología por encima del hombre, la desestabilización social por tráfico de drogas y armas, enfermedades como el SIDA, la contaminación, las inmigraciones anárquicas, etc.) **para la toma de decisiones, formación del criterio, desarrollo de la persona, equilibrio entre las circunstancias personales y las normas universales.**

Desde esta perspectiva, es posible inferir, que al tener la ética como base de los actos cotidianos, el camino hacia la plenitud y la felicidad se torna placentero y satisfactorio, puesto que conduce a la apreciación y praxis de los valores trascendentales, en el marco de la libertad responsable, por la inteligencia y la voluntad (a pesar de lo displacentero que puede resultar, la renuncia a placeres o deseos inmediatos, o bien, la resistencia a actos impulsivos o meramente instintivos), en función de bienes a corto, mediano o largo plazo, que conducen a un desarrollo integral.

La formación de una conducta ética en el ser humano, dentro del contexto social y a su vez educativo, es también necesaria para propiciar cambios orientados a la construcción de una sociedad mejor, dados los efectos de la modernidad, lo que Taylor (1991) llama "malestares de la modernidad", como la pérdida de sentido, por el individualismo, la falta de interés por los demás, la primacía de la tecnología sobre los fines trascendentales, la dinámica del mercado contra la humanización, entre otros, que finalmente inciden directa o indirectamente en el ámbito educativo. Por ello, **el humanismo en la educación juega un papel central para la formación ética de la persona.**

Con el objeto de facilitar la comprensión de la información anterior, y hacer explícitas las relaciones entre humanismo y pedagogía, se elaboró el siguiente esquema (No.4) basado en la postura de los siguientes autores: (Ibáñez-Martín, 1975; López de Llergo, 1999, 2001; Llano, C. 2000; Savater, 1997; Taylor, 1991; Villalobos, 2002; Yepes, 1998; Zubillaga, 2000) y que sintetiza la relación entre Humanismo y Pedagogía:

Esquema 4

Relación entre Humanismo y Pedagogía

Humanismo	Pedagogía
Concepto 1. Valoración del ser humano como persona	➤ Se relaciona con el concepto 1, cuando la educación se centra en la valoración del educando como ser integral.
Concepto 2. Libertad y dignidad humanas.	➤ Se relaciona con el concepto 2, cuando los procesos de e-a se dan dentro del marco de la libertad y dignidad de los actores educativos.
Concepto 3. Dimensiones Corporal, Espiritual y Afectiva del ser humano.	➤ Se relaciona con el concepto 3, cuando se desarrollan los conocimientos, habilidades y actitudes en estas tres dimensiones en el proceso enseñanza- aprendizaje.
Concepto 4. Define al ser humano como unidad, individuo-indiviso-individual.	➤ Se relaciona con el concepto 4, cuando se implementan estrategias para una educación personalizada y sirven como apoyo para el logro de la autonomía e individuación de la persona.
Concepto 5. Inteligencia y voluntad humanas orientadas al bien.	➤ Se relaciona con el concepto 5, cuando en el ámbito educativo, se desarrollan procesos cognitivos y volitivos a través de los procesos de enseñanza y aprendizaje en diversos campos, tomando en cuenta la formación de valores y virtudes.
Concepto 6. Plenitud y felicidad humanas.	➤ Se relaciona con el concepto 6, cuando su estudio y aplicación tienen como fin coadyuvar de manera consistente y congruente al desarrollo de la persona para el logro de una vida plena y feliz.
Concepto 7. Construcción del bien común.	➤ Se relaciona con el concepto 7, cuando se educa a las personas para colaborar dentro de la sociedad, desde una visión constructiva, integrativa e integradora.

1.3.1 Valores y virtudes

De acuerdo con lo hasta ahora mencionado, es posible reafirmar la idea de que la educación es formación, no meramente instrucción, porque al transmitir el conocimiento en el proceso de enseñanza y aprendizaje, está implícita la concepción y praxis de un comportamiento ético, como guía para el logro de la plenitud humana a través de la vivencia de valores y virtudes.

El **concepto de valor**, es “toda perfección real o posible que procede de la naturaleza y que se apoya tanto en el ser como en la razón de ser de cada ente. Esta perfección merece nuestra estima, reconocimiento y agrado.” (López de Llargo, 1999: 34)

En el concepto anterior, la estimación, reconocimiento y agrado, se refieren a la actividad cognitiva que de manera conciente se da en la persona, respecto de los valores que existen en cada ente, ya sean entes inanimados, es decir de naturaleza inerte, como minerales, entes de naturaleza animada, es decir seres vivos, por ejemplo vegetales, animales o corpóreo - espirituales como el ser humano.

Por ello es esencial para el ser humano, el estado de conciencia que le permita percibir, observar y conocer el para qué y el por qué de las cosas que le rodean, el valor que tienen en sí y para sí, de tal manera que por medio de la inteligencia y la voluntad, extraiga lo mejor del entorno, y a través de la valoración de sí mismo y las personas, se oriente a la plenitud de sus potencialidades.

Cabe mencionar que dentro de esta conceptualización de los valores, la operación de los mismos, se da a través de las virtudes, ya que los primeros se dan en el área cognitiva, se aprecian por la percepción intelectual de la realidad, y las

virtudes, se dan en la praxis, donde intervienen, además de la inteligencia, la voluntad, las emociones, la disposición hacia la práctica de la virtud.

Las virtudes, tienden al bien y tienen su raíz en los valores originarios, es decir, aquellos que son inherentes a la naturaleza del ser, como **la unidad, la verdad, el bien y la belleza**. Los valores se enriquecen al consolidarse en la práctica de la virtud. Por ejemplo, el valor originario unidad, se enriquece a través de la virtud que conocemos como sabiduría.

El **concepto de virtud**, se refiere a la práctica: "Virtud viene de la raíz *virtus-virtutis* que significa fuerza, e inclinación a la ejecución, que si es constante, logra, por la repetición de actos, el buen hábito deseado. La virtud tiende al bien y lo produce, en contraste con el vicio que es un hábito operativo malo." (López de Llergo, 2001:102)

Para explicar la diferencia entre valores y virtudes se presenta el siguiente esquema, elaborado por López de Llergo (2001: 109).

Esquema 5 "Diferencia entre valores y virtudes"

Valores	Virtudes
Están en los sujetos y en las cosas	Están en las personas que las adquieren
Están en las sociedades, como resultado de las relaciones humanas.	Sólo se dan en las personas, pero la sociedad se beneficia con ciudadanos virtuosos.
Son la base de la dignidad humana.	Manifiestan la dignidad de la persona.

Asimismo, las virtudes se denominan **intelectuales**, cuando dan perfección a la inteligencia o razón, orientándola al **conocimiento de la verdad**, y **morales**, cuando dan perfección a la voluntad, orientándola a **conseguir el bien** mediante las acciones. Virtudes intelectuales son por ejemplo: Sabiduría, entendimiento, ciencia, arte y prudencia. Virtudes morales, son: Prudencia, justicia, fortaleza, templanza. (López de Llergo, 2001: 112)

De acuerdo con la autora, Tomás de Aquino sustentado en Aristóteles, estudió sobre las virtudes que orientan la inteligencia, como son la sabiduría, el entendimiento, la ciencia, la prudencia y el arte. Asimismo, las virtudes que dan perfección a la voluntad, a saber, la prudencia, la justicia, la fortaleza y la templanza.

Como complemento a la información anterior, cabe mencionar la postura de Rodríguez Luno (1991), quien explica que, las virtudes intelectuales perfeccionan la razón especulativa o práctica y dan al ser humano la capacidad para obrar bien si están unidas a las virtudes morales. A su vez, éstas últimas perfeccionan la voluntad y la sensibilidad, ayudan a elegir lo correcto, a tener una recta intención, a través de la práctica de la prudencia o la templanza, por ejemplo.

El siguiente cuadro, muestra algunos de los ejemplos de López de Llergo (2001:35) en relación con los valores originarios y sus respectivas virtudes intelectuales y morales.

Esquema 6

Valores Originarios	Virtudes intelectuales	Virtudes morales
Unidad	Sabiduría Arte, Prudencia	Prudencia, Amor, Generosidad
Bien	Entendimiento	Prudencia, Alegría Optimismo, Gracitud
Belleza	Prudencia	Prudencia, Fortaleza Ecuanimidad, Amabilidad
Verdad	Ciencia	Templanza, Sinceridad Sencillez, Orden, Humildad Desprendimiento

Sobre las virtudes, como anteriormente se mencionó, una de las bases esenciales para entenderlas se encuentra en la obra de Aristóteles "Ética Nicomaquea", en donde habla de la virtud en general y la define como el **término medio entre el defecto y el exceso** en cuanto a las acciones. Así por ejemplo, la valentía es una virtud y es el término medio entre el defecto, cobarde, y el exceso, temerario.

Aristóteles, explica también que los actos semejantes causan hábitos y éstos son una disposición para conducir las pasiones, por lo que **las virtudes intelectuales y morales, se adquieren a través de la repetición de actos buenos**, acciones que respondan a la preferencia humana por lo bueno y lo útil.

Con el propósito de facilitar la comprensión de la virtud como término medio, entre el defecto y el exceso, se elaboró el siguiente cuadro, con base en el texto de Aristóteles mencionado anteriormente:

Esquema 7 "La virtud como término medio entre el defecto y el exceso"

Defecto	Virtud (Término Medio)	Exceso
Cobarde	Valentía	Temerario
Insensible	Templanza	Desenfrenado
Avaricia	Liberalidad	Prodigalidad
Mezquindad	Magnificencia	Vulgaridad
Pusilanimidad	Magnanimidad	Hinchazón
Apatía	Mansedumbre	Irascible
Disimulación	Veraz	Fanfarronería
Rústico	Ingenio vivo	Bufonería
Malhumorado	Amable	Adulador
Cohibido	Vergonzoso	Descarado
Envidia	Celo por la justicia	Alegría del mal ajeno

A partir de la información anterior, es posible dimensionar la importancia de los valores y las virtudes en el desarrollo de la persona a lo largo de su vida, ya que son la base para la orientación de una conducta ética personal y social, y son la columna vertebral para la trascendencia de la persona dentro de los diversos contextos en los que está inmerso, como el familiar, educativo, social, cultural, laboral, entre otros.

De acuerdo con el enfoque humanista, **para la construcción de una vida digna**, es necesario regirse por principios, valores, es decir, tener una **conducta ética**, en el marco de la solidaridad, cooperación, disposición positiva al crecimiento y desarrollo individual y social; reconocer el valor de las cosas, los seres vivos y las personas. Elegir los valores, asumirlos, vivirlos como una filosofía de vida, para que sea posible la construcción de círculos virtuosos dentro de la diversidad de contextos en los que el ser humano se encuentra inmerso desde la infancia hasta la vida adulta.

Desde esta perspectiva, la educación deberá orientarse a la formación de valores y virtudes que estén **en contraposición con el individualismo, el egoísmo enfermo, el deterioro social y en pro del desarrollo integral de la persona**, para que ésta encuentre la plenitud a través de sus acciones, en la interacción con los demás, en la construcción de vínculos afectivos, en el logro de sus objetivos.

A este respecto, Villalobos (2002), destaca la importancia de los principios éticos como base fundamental en el proceso de enseñanza- aprendizaje, ya que de lo contrario, se daña al educando y se deteriora el proceso educativo, en lugar de que éste sea constructivo, se torna destructivo en la práctica.

En el marco del humanismo, los fines de la ética y la pedagogía, están orientados, desde diferentes ángulos, a que **las personas logren una vida con calidad, una vida feliz**, entendida la felicidad como un estado del alma, un resultado de lo que

hemos ido construyendo, la consecuencia de una vida auténtica, congruente con la naturaleza humana, la dignidad de la persona, la vivencia de valores y virtudes como una filosofía y actitud ante la vida.

1.4 Desarrollo de la persona

A partir de los conceptos hasta ahora mencionados, como son **humanismo, ciencias humanas, persona, dimensiones de la persona, educación, pedagogía, ética, formación, valores, virtudes**, por mencionar algunos, es necesario hacer énfasis en el concepto integrativo e integrador de la perspectiva humanista, dado que tiene que ver con la persona en todas sus facetas y en la diversidad de roles que vive dentro de una sociedad.

Lo anterior, conlleva a la reflexión acerca de la educación y formación desde una perspectiva más amplia, en la que se tomen en cuenta, además del contexto educativo, otros contextos ya mencionados anteriormente como son el familiar, el social y principalmente el laboral, evidentemente por la orientación de este trabajo, dado que **el desarrollo integral de la persona, no es exclusivo de la formación escolar**, sino que se extiende a los diversos procesos de enseñanza y aprendizaje que se viven en las relaciones familiares, sociales y particularmente en los procesos de interacción implícitos en las relaciones laborales y el ámbito profesional, por ejemplo, a través de la formación autodidacta o de la capacitación.

En el contexto familiar, de acuerdo con Villalobos (2002) la educación en la dinámica de la familia, es un proceso de enseñanza y aprendizaje que se encuentra en constante movimiento dada su complejidad en el momento actual, en el que los roles de cada miembro han ido cambiando, así como las necesidades individuales y familiares, por diversos factores como socioeconómicos.

En este sentido, depende de cada persona la disposición positiva hacia el cambio, puesto que la vivencia de la experiencia familiar debe estar centrada en **asumir el**

propio crecimiento y el de los demás miembros de la familia, como un ejercicio de la **libertad con responsabilidad** y a su vez como un espacio propicio para la **creación de vínculos afectivos sólidos, para la formación del carácter y para la consolidación de un sentido de proyección y trascendencia** que promueva la vivencia de valores y virtudes no sólo dentro de la familia sino que se extienda a las relaciones con los demás, de tal manera, que la educación familiar sea no sólo una preparación para la vida, sino un apoyo continuo para el logro de una vida plena.

Por otra parte, el desarrollo de la persona en el contexto social y laboral, implica también la vivencia de una conducta ética, centrada en la valoración del humanismo, ya que desde esta perspectiva, la sociedad está integrada por personas, con la libertad y dignidad inherentes, con los derechos y obligaciones implícitos y con la orientación de las acciones hacia el bien individual y común.

De acuerdo con lo anterior, la formación de la persona no se circunscribe a su ser individual, sino que como se ha mencionado en párrafos anteriores, el ser humano es eminentemente un ser social, por lo que tanto en la educación familiar como en la educación escolar, es necesaria la **sensibilización de la conciencia individual y grupal hacia el concepto de comunidad, en la que es esencial la participación activa y constructiva de las personas que pertenecen a ella**, no sólo por un desarrollo individual, sino con un fuerte sentido de trascendencia hacia los demás.

En el ámbito social y laboral, esta conciencia, parte del principio de que cada una de las instituciones, organizaciones, grupos, asociaciones, de diversa índole, en el contexto político, jurídico, económico, empresarial, familiar, educativo, cultural, recreativo, entre otros muchos que conforman una sociedad, **están integradas por personas perfectibles, con una dimensión corporal, espiritual y afectiva, así como por la dignidad y la libertad como características inherentes.**

Al respecto Llano A. explica que la vida lograda depende en gran parte de la persona y de su actitud positiva ante las oportunidades y adversidades que le presenta la dinámica social, dentro de la familia y en el trabajo, "al actuar positivamente, yo refuerzo lo que Hegel llamaría *espíritu objetivo*, es decir la plasmación social y cultural de lo más íntimo del ser humano. Con mi conducta creativa y constructiva "hago comunidad" de un modo estrictamente real." (Llano, A., 2002: 139)

Por lo anterior, es posible inferir, que el desarrollo de la persona tiene mucho que ver consigo misma y con su disposición positiva hacia el entorno, dentro del espacio familiar, social y laboral, dado que **la inteligencia y la voluntad son sus herramientas esenciales para llegar a ser lo que quiere ser**. Desde luego, con el apoyo de los demás, pero en una relación humana saludable, centrada en **dar y recibir**, y no en una dependencia pasiva que merme el desarrollo de su autonomía.

Desde el enfoque humanista, una de las áreas esenciales para el desarrollo de la persona en la vida adulta, es el **área laboral, ya que dentro de ésta, el ser humano tiene la oportunidad de proyectarse y trascender a través de su trabajo** en diferentes ámbitos de la sociedad, así como de orientar sus acciones al logro de una vida plena.

En el siguiente capítulo, se profundizará en el ámbito empresarial y su relación con el humanismo. Asimismo, se presentarán las reflexiones de diversos autores respecto al desarrollo integral de la persona en el trabajo y el desarrollo de la organización, entendida ésta última como una comunidad, un organismo vivo que trasciende en la vitalidad individual y social para el desarrollo a su vez, de una sociedad centrada en la valoración del ser humano y la consolidación del bien común.

CAPÍTULO 2

EL HUMANISMO EN LA EMPRESA

El propósito de este capítulo, es presentar una visión global del contexto empresarial, a través de la definición y reflexión sobre diversos conceptos que son esenciales para fundamentar la trascendencia de una concepción humanista en el desarrollo y crecimiento de la empresa y en la proyección y trascendencia de las personas que pertenecen a ésta.

Los conceptos referidos en el contenido, se orientan hacia una concepción integral del ser humano y de la empresa, dado que ésta última está integrada por personas, y desde el enfoque humanista, no es posible separar, los procesos inherentes a la organización de la valoración de la persona como tal, puesto que es la que genera, diseña, desarrolla y promueve la diversidad de actividades, proyectos, planes y programas que de llevan a cabo en este contexto.

Las reflexiones que se desarrollan a lo largo del capítulo, están centradas en dos ejes esenciales: Por una parte, la filosofía y objetivos de la empresa, y por otra, los procesos de interacción humana que se dan a partir de las actividades laborales, y la acción directiva como una función de síntesis e integración de estos ejes.

Tanto el concepto de empresa, como filosofía y objetivos empresariales, se basan en la concepción y trascendencia del humanismo en este contexto, dada la responsabilidad social implícita en todas las organizaciones, orientada a promover el bien común, a través de la venta de productos y/ servicios, la generación de fuentes de trabajo, el cuidado del entorno, entre otros. Asimismo, por la responsabilidad en la relación con las personas que pertenecen a la empresa, en cuanto a la valoración y respeto de la dignidad y libertad inherentes al ser humano, y a la creación de las condiciones de trabajo adecuadas para generar calidad de vida en el contexto laboral, y propiciar la construcción de una comunidad de trabajo.

2.1 Concepto y valor del trabajo

Desde una perspectiva humanista, la empresa es un organismo social que da a los hombres y a las mujeres la oportunidad de **integrarse a la sociedad mediante su trabajo**. Un espacio vivo, propicio para la integración y asimilación de referentes, conceptos, valores y vivencias. Un contexto que no se circunscribe estrictamente a resultados laborales, sino que se extiende al desarrollo de diferentes formas de socialización y colaboración, mediante el intercambio de conocimientos, herramientas, tecnología y asimismo, es un espacio favorable para compartir experiencias, logros, éxitos, fracasos, aprendizajes, expectativas, objetivos comunes y el sentido de pertenencia a la organización.

Para López de Llergo (2002: 130) el trabajo es la “actividad por la cual la persona transforma y produce bienes para sí y para la sociedad, y cuyo objetivo inmediato es dar buenos resultados... mediante la cual el ser humano descubre, perfecciona y usa oportunamente recursos hallados en el entorno, para el desarrollo personal y social, y para la satisfacción de necesidades.”

En un sentido más amplio, de acuerdo con la postura de Gini (2001) el trabajo es **inherente al ser humano, algo instintivo, una necesidad que lo impulsa a su autorrealización**. Es el eje central en el desarrollo de la vida adulta, dado que la actividad laboral, identifica a las personas dentro de una sociedad, promueve el desarrollo personal a través del desempeño de funciones y tareas que propician el conocimiento de las propias capacidades y destrezas en el área intelectual, emocional, afectiva, espiritual y/o física.

Con base en lo anterior, es posible inferir **el valor del trabajo, como un medio para la proyección y trascendencia del ser humano, no como un fin en sí mismo**. Es decir, la valoración del trabajo se orienta al servicio de la persona, y no la persona al servicio del trabajo. Es una actividad mediante la cual, ésta cubre diversas necesidades económicas, materiales, emocionales, espirituales, etc. por

ello, constituye una de las áreas esenciales gran parte de la vida, más no es la única, puede complementarse, aunada a otro tipo de actividades, como deportes, recreación, diversiones, pasatiempos, entre otros, que favorecen el desarrollo integral del individuo.

En congruencia con un enfoque humanista, el concepto y valor del trabajo, trascienden no sólo a la **formación integral, es decir como ser biopsicosocial, del hombre y del grupo**, sino a la **construcción y permanencia de las culturas**, por todo aquello que mediante el trabajo, se transforma, explota, crea, diseña, elabora, produce, etcétera, como recursos naturales, materiales, tecnológicos, científicos, artísticos, entre otros, y servicios de diversa índole, como enseñanza, información, asesoría, atención médica, centros recreativos, por mencionar algunos, que integran la diversidad de actividades laborales que han ido evolucionando a lo largo de la historia, para cubrir las necesidades humanas, por ejemplo, de alimentación, salud, habitación, educación, trabajo, recreación, comunicación, transporte, desplazamiento geográfico, etcétera. Y para promover el progreso social en diferentes ámbitos, orientado al desarrollo de las comunidades humanas.

Asimismo, la concepción y valoración del trabajo, está centrada en las posibilidades y oportunidades que representa para la persona, puesto que a través de la actividad laboral, se aprenden y se desarrollan conocimientos, habilidades y actitudes, asimismo se descubren y/o reafirman nuevas facultades, como la creatividad, el análisis, la toma de decisiones, la capacidad de respuesta, la capacidad de relación humana, entre otras, dependiendo del tipo de trabajo que se realice, la diversidad de funciones y tareas dentro del puesto, los retos que representa, las responsabilidades que implica, etc.

En la realidad laboral, es un hecho que no todas las personas eligen libremente una profesión, un trabajo, o, el espacio laboral. Existen diferentes situaciones familiares, sociales, educativas, económicas, entre otras, por las que se trabaja en

algo distinto de lo que se esperaba, y esto influye positiva o negativamente en la realización vocacional de la persona y en la actitud hacia el trabajo y la empresa.

No obstante, cabe señalar, que aún cuando la situación laboral no sea la idónea, la persona, por su facultad de razón, por la voluntad y la libertad, tiene una gama de posibilidades de elección orientadas a la creación de circunstancias, condiciones que la lleven a incrementar la calidad en su actividad laboral. Esto depende, según Fromm (1983) de una **actitud pasiva o activa frente a la vida y ante el trabajo, porque el hombre es un ser vivo con la potencialidad para realizar lo mejor de sí mismo.**

La concepción humanista del trabajo, conlleva la reflexión sobre la filosofía y objetivos organizacionales, así como a cerca de la cultura y clima laborales, en el sentido de estar creando o no, un espacio propicio para el desarrollo de las personas que pertenecen a la empresa. Específicamente, **a través del desempeño de funciones inherentes al puesto, y, de la creación de condiciones favorables para el incremento de la productividad y de la calidad tanto en la interacción humana, como en el desarrollo del puesto.**

Lo anterior, se refiere a la **valoración del puesto**, como un medio por el cual, la persona tiene la posibilidad de aplicar lo aprendido en el contexto escolar y educativo, explotar su potencial y desarrollar sus habilidades, conocimientos y actitudes. Corresponde a la empresa, llevar a cabo los procesos de selección y contratación adecuados, para ubicar a la persona, en la medida de lo posible, en el puesto idóneo, propiciando así, la motivación al logro y al desarrollo del propio puesto.

Asimismo, es parte de las actividades de la organización, la creación de condiciones y oportunidades para el desarrollo personal y grupal, más allá de la unidad de trabajo o puesto, a través de la promoción de la participación en

diferentes proyectos individuales y/o de equipo, orientados al logro de objetivos comunes.

En este sentido, es necesario reafirmar que en el enfoque humanista, el concepto y valoración del trabajo, incluye, además de la idea de ganar dinero para cubrir determinadas necesidades, la vivencia de la actividad con una orientación a la realización del bien a sí mismo y a los otros, tanto por parte del individuo como de la empresa. Al respecto, Alejandro Llano, hace referencia a la valoración del trabajo, citando a Eugenio d'Ors: "Pero yo te digo que cualquier oficio se vuelve filosofía, se vuelve arte, poesía, invención, cuando el trabajador da a él su vida, cuando no permite que ésta se parta en dos mitades: la una para el ideal; la otra para el menester cotidiano. Sino que convierte cotidiano menester e ideal en una misma cosa, que es a la vez, obligación y libertad, rutina estricta e inspiración constantemente renovada." (Llano, A., 2002: 33).

De acuerdo con estas concepciones, es posible inferir, **que la educación escolar y extraescolar, juega un papel trascendental como antecedente para la actividad laboral, dada su función formadora e integradora** de diferentes conceptos, valores, actitudes y virtudes, que posteriormente se transfieren al trabajo. Por ejemplo, concentración, disciplina, responsabilidad, interacción humana, trabajo en equipo, entre otros, que van formando y orientando a la persona hacia una actitud positiva ante la vida laboral, en este caso.

2.2 Concepto de Empresa

De acuerdo con el diccionario empresarial de Langarica (1995: 142), **Empresa es:** "Asociación de varias personas para la realización de negocios, concurriendo comúnmente en los gastos y a la utilidad que reparten, los factores que intervienen en ella son, el capital, el trabajo y el propósito de lucro. Se dice que hay empresa, cuando una sola persona persigue el propósito de lucro y para el efecto combina el capital y el trabajo."

Según el Diccionario de Sociología de Pratt (1999: 207), la definición de empresa se presenta como: "**organización de empresa:** Conjunto de las formas sistemáticas de cooperación humana para la producción y el intercambio de bienes económicos... las principales características o partes funcionales del sistema de empresa son: 1) ganancias para los propietarios, 2) salarios para los trabajadores, 3) sueldos para los empleados, 4) inversión financiera especializada, 5) auxilio legal y protección gubernativa, 6) servicios bancarios, 7) sistemas de contabilidad, 8) seguros, 9) laboratorios experimentales, 10) procedimientos mecánicos, 11) compra especializada, 12) producción especializada, 13) publicidad especializada, 14) venta especializada".

Las definiciones anteriores, coinciden en la concepción de la empresa como la persona o grupo de personas que desarrollan una actividad laboral, individual o grupal, con la finalidad de producir, vender e intercambiar bienes económicos. Las diferencias entre los conceptos presentados, se encuentran en la especificidad de la información y en algunos elementos que se toman en cuenta en una de las definiciones y en otra no. Así por ejemplo, la tercera definición, es muy específica en cuanto a la inversión, distribución de ganancias, procedimientos legales, conceptos que en la primera definición se mencionan de manera general como "situación jurídica, financiera" y en la segunda, se restringe a gastos, utilidad, capital y trabajo. El propósito de presentar varias concepciones, es que el concepto de empresa quede lo más completo y claro posible, tomando en cuenta diferentes elementos.

A partir de estas definiciones, es posible inferir la concepción de la empresa inmersa dentro del contexto de la **globalización**, (concepto que se define, de acuerdo con el Diccionario de la Real Academia Española (2001: 1139) como: "Tendencia de los mercados y de las empresas a extenderse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales.") no sólo por los

servicios y /o productos que ofrece, sino por su trascendencia en la cultura. Al respecto, se destaca la trascendencia del sector empresarial definiendo la empresa como **factor de producción cultural**: "La empresa moderna ha sido... un espacio de producción cultural por excelencia, pero no solo de cultura material sino también social... transformó las relaciones del hombre con la naturaleza... relaciones e instituciones sociales... modificó profundamente la significación de los bienes simbólicos" (Siliceo y González, 2004: 28, 29).

Con base en lo anteriormente analizado, es preciso reflexionar acerca de la necesidad del humanismo dentro de la empresa, dada la trascendencia de ésta, en primera instancia, en la persona como ser individual y social, en segunda instancia en el grupo de personas que pertenecen a ella, y, en tercera instancia en el contexto social y cultural.

2.3 Humanismo dentro de la empresa

Como se expuso en el primer capítulo, el Humanismo fue un movimiento que surgió en los siglos XIV, XV y XVI, entre otras cosas, por la necesidad de transformar la concepción del ser humano, hacia una valoración de la dignidad y libertad que le son inherentes, y , hacia una visión positiva y constructiva de la sociedad. Esto, como consecuencia de la reflexión sobre el peligro de una deshumanización en función del sistema.

En la época actual, se vive una situación similar. **El riesgo de hoy, se centra en la despersonalización y cosificación del hombre**, inmerso en la diversidad, complejidad y velocidad acelerada, de los cambios y avances sociohistóricos, políticos, económicos, científicos, tecnológicos, educativos, culturales, geográficos, etnográficos, entre otros, que son característicos del mundo globalizado. Todo esto, incide directa e indirectamente en el crecimiento, desarrollo y realización de la individualidad y colectividad humanas, tanto dentro de un contexto familiar, como social, educativo y laboral, a nivel local, regional, nacional e internacional.

En este sentido, es esencial retomar el humanismo, de acuerdo a las condiciones de nuestros días. Por ello, en el contexto de la globalización, es factible orientar las acciones, en palabras de Morín y Kern, (1993: 68-69) hacia “la primordial necesidad de dejar de ocultar, revelar en y por la propia diversidad, la unidad de la especie, la identidad humana, los universales antropológicos... Es evidentemente el correlativo desarrollo de la compasión del corazón, del humanismo del espíritu, de un verdadero universalismo y del respeto por las diferencias, lo que nos llevará a superar las cegueras ego-etnocéntricas o ideológicas.”

Desde el enfoque humanista, se refirma su pertinencia en el presente, por la necesidad de construir una sociedad solidaria e integradora, que promueva la formación del carácter del hombre, según Fromm, (1989) orientado a desarrollar las cualidades de **amor y respeto por la vida**, la madurez emocional que le permita sentir identidad y confianza en las relaciones humanas, sentir alegría por el hecho de **dar y recibir**, compartir y solidarizarse con las personas y el entorno.

Asimismo, el desarrollo intelectual que le permita la formación de un **pensamiento crítico constructivo**. Orientar sus facultades intelectuales y volitivas al pleno desarrollo de sí mismo y de los otros en contraposición con la destructividad que provoca el no desarrollarse, la manipulación, el engaño, la falta de solidaridad y la irresponsabilidad en el ejercicio de su libertad, tanto en el ámbito individual como en los diferentes procesos de interacción con los demás.

En relación con lo anterior, se infiere la vigencia de este enfoque también en el contexto laboral, puesto que, es uno de los espacios por excelencia, donde la persona, a través de su trabajo, tiene la posibilidad de **desarrollar sus facultades y potencial**, tanto en lo individual como en la interacción grupal, y asimismo, de orientar la actividad en todas sus derivaciones, hacia la valoración y respeto de la dignidad y la libertad humanas.

Con el propósito de ir contestando la pregunta de investigación que me llevó a la realización de este trabajo, sobre **las relaciones entre el humanismo y los procesos de capacitación en la empresa**, es necesario hacer énfasis en la diversidad de procesos de interacción humana que se dan dentro de la organización, entre ellos, **la capacitación**, tanto en el ámbito de las relaciones inherentes a la actividad laboral, como en las relaciones interpersonales y procesos de socialización que la convivencia cotidiana propicia dentro de este contexto, puesto que son una oportunidad para establecer **relaciones humanas centradas en la valoración de la dignidad y libertad** anteriormente expuestas.

Siguiendo esta reflexión, es posible inferir que de lo contrario, la calidad humana y la calidad en las relaciones dentro del contexto laboral, pueden deteriorarse, puesto que en lugar de valorar a la persona como tal, se le concibe como uno más de los instrumentos o recursos de producción. Esto, en la interacción cotidiana, propicia la despersonalización, atentando contra la esencia y el desarrollo del ser humano y contra los fines propios de la organización y de la sociedad, como es la trascendencia social, orientada al bien común.

Por lo anterior, de acuerdo con Siliceo y González (2004) la empresa requiere de un humanismo que reoriente y renueve sus fines hacia la construcción de un futuro centrado en la **solidaridad y en la generación de sociedades sustentables**, en contraposición con el desfase entre el desarrollo económico y el desarrollo social que se dio en el siglo XX, como consecuencia entre otras cosas, de la falta de sensibilidad y conciencia ante las necesidades trascendentales del entorno, en cuanto a su equilibrio y conservación no sólo en el ámbito del cuidado ambiental, sino también en el ámbito de la ética económica y política, y evidentemente en el ámbito de la ética empresarial.

En este sentido, es preciso recordar, que en épocas anteriores de la historia, el humanismo surgió como una respuesta ante la amenaza de la supremacía del sistema económico y político, sobre el hombre. Actualmente, una de las amenazas

más fuertes se encuentra en la tendencia a la sobrevaloración de la ciencia y la tecnología, la producción y la mercadotecnia, ya no como medios sino como fines, por encima del hombre y de valores trascendentales como la justicia, la paz, la solidaridad, la libertad, el bien común, entre otros, por lo que el surgimiento de un nuevo humanismo, es también una tendencia presente.

La empresa es una de las entidades sociales con mayor responsabilidad en este sentido, dado que es en este ámbito donde se ha desarrollado la industria, la compra y venta de diferentes productos y servicios, asimismo, se ha favorecido el progreso y se han propiciado una gran cantidad de cambios a nivel mundial, que no se circunscriben a un solo contexto, sino que han trascendido a todos los sectores de la sociedad.

Por ello, al ser un organismo social y estar en interrelación con este contexto, tiene implícita una responsabilidad social, “considerada como la necesidad de lograr un equilibrio entre los intereses públicos y empresariales, tomando en cuenta a la población en general, a quien sirve y con quien la empresa está asociada.” (Parés, 2001: 235).

De acuerdo con las observaciones anteriores, es posible inferir el papel trascendental del humanismo en las organizaciones, como la filosofía que sustenta y define su dirección, “la función principal que ha de desempeñar el humanismo en la empresa es la de dotar de sentido a su actividad, y esto significa, sobre todo, ordenar y orientar.” (Bastons, 1992:99).

En este contexto, cabe señalar , que el humanismo trasciende en la organización, a través de la aplicación de sus conceptos y valores, en todas las actividades inherentes al contexto laboral, tanto en funciones administrativas como operativas y en los procesos de interacción que se dan entre las personas que pertenecen a la empresa, y en las relaciones con proveedores, clientes y otras organizaciones,

puesto que parte de una concepción integrativa e integradora de todo aquello que tiene que ver con el conocimiento, desarrollo y trascendencia del ser humano.

Con el propósito de sintetizar la información anterior y hacer más comprensible la relación del humanismo con el contexto laboral, se elaboró el **Esquema 8**, basado en la postura de los siguientes autores: (Bastons, 1992; Fromm, 1989; Llano, A. 2002; Morín y Kern, 1993; Parés, 2001; Siliceo y González, 2004).

2.4 Filosofía de la empresa

Una vez definidos los conceptos de humanismo y empresa, así como la conceptualización de la necesidad del humanismo en el contexto empresarial, y su trascendencia en el ámbito social, es pertinente desglosar el significado de filosofía de la empresa, desde un enfoque humanista integral, es decir, que tome en cuenta los diversos elementos y factores que tienen que ver con este organismo social, dado que es la parte medular para el desarrollo saludable de una organización.

La filosofía de la empresa, se refiere a la integración de los objetivos, características, valores, ética, creencias, espíritu de las personas que pertenecen a ella. Esto, se ve reflejado en su organización, estructura, jerarquías y también en el desempeño de funciones, en la elaboración de planes y proyectos. Tiene que ver con los factores económicos, culturales, geográficos, sociales que inciden en las costumbres, posición, idiosincrasia y cultura de la empresa.

Esquema 8. “Aplicación del humanismo en el contexto laboral”

Humanismo	Acción laboral	Ejemplos
Concepto 1. Valoración del ser humano como persona	Se relaciona con el concepto 1, cuando se valora a los empleados, clientes y proveedores como personas	Comunicarse con respeto a sí mismo y al otro. Ser honesto en la interacción laboral.
Concepto 2. Libertad y dignidad humanas.	Se relaciona con el concepto 2, cuando se respeta y promueve en la acción directiva y en los procesos de interacción humana, la dignidad de las personas y el ejercicio de la libertad con responsabilidad	Cuando se reconoce el trabajo, la iniciativa y la creatividad de una persona, tanto en el proceso como en el resultado.
Concepto 3. Dimensiones Corporal, Espiritual y Afectiva del ser humano.	Se relaciona con el concepto 3, cuando los procesos de interacción y comunicación humanas, así como la actividad laboral, se orientan al desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes en estas tres dimensiones	Cuando una persona capacita a otra en el puesto, le explica sus funciones, le presenta a sus compañeros, lo anima a disfrutar del trabajo.
Concepto 4. Define al ser humano como unidad, individuo-indiviso-individual.	Se relaciona con el concepto 4, cuando se valora y respeta la individualidad e integridad del otro, permitiendo la expresión vital particular, a través del trabajo y las relaciones laborales, orientadas al logro de objetivos individuales y comunes	Apertura a la libertad de expresión e iniciativa individual y grupal, en el proceso de una sesión de trabajo. Valoración de las ideas innovadoras en un proyecto.
Concepto 5. Inteligencia y voluntad humanas orientadas al bien.	Se relaciona con el concepto 5, cuando las decisiones y acciones se orientan a una conducta ética y al cumplimiento de la responsabilidad social de propiciar el equilibrio entre las necesidades de la empresa y la sociedad	Definir como política y norma de la empresa, la fabricación y/o venta de productos con calidad, aunque incremente el costo de producción. No engañar al cliente.
Concepto 6. Plenitud y felicidad humanas.	Se relaciona con el concepto 6, cuando en la empresa se promueve la creación y desarrollo de condiciones laborales que propicien la proyección y trascendencia individual y grupal, orientada a la plenitud humana	Ofrecer oportunidades de capacitación dentro y fuera de la empresa. Promover en base a resultados.
Concepto 7. Construcción del bien común.	Se relaciona con el concepto 7, cuando existe la conciencia de la responsabilidad social de la empresa, para dar servicio a la comunidad y promover el bien común	Participar en eventos altruistas. Colaborar con organizaciones de ayuda social.

La filosofía, es asimismo, la base sobre la que se llevan a cabo los diferentes procesos de interacción, comunicación y socialización entre las personas que integran la organización.

En lo que respecta a las relaciones de la empresa con el entorno, **la filosofía, se transmite y se proyecta, a través de la imagen, promoción y difusión de los productos y /o servicios** que ofrece en los diferentes nichos de mercado, y se ve reflejada en los procesos de interacción y comunicación que lleva a cabo con clientes, proveedores, otras organizaciones e instituciones.

De acuerdo con lo anterior, la filosofía de la empresa desde el humanismo, incluye diversos conceptos orientados a tomar en cuenta a las personas como seres individuales y sociales, con las dimensiones de la complejidad humana definidas por López de Llergo (2001) corporeidad, espiritualidad y afectividad, que trascienden a una dimensión histórica, en la cultura y la civilización, a través del uso de su libertad en el intercambio de los bienes con los demás y a su vez, para la proyección y trascendencia individual y grupal, en la transformación de la sociedad.

En el concepto de filosofía empresarial, uno de los constructos esenciales es la **Ética**, dada la dimensión teórico-práctica de este concepto. De acuerdo con la definición del Diccionario de Pedagogía de Santillana (2003: 600), "Ética viene del griego *"ethikós"*, de *"éthos"*, *costumbre, hábito*. Es el estudio y disciplina filosófica (según algunos ciencia) teórico-práctica y normativa que tiene por objeto no sólo la descripción, análisis y fundamentación (aspecto teórico) de los actos humanos en cuanto a su obrar consciente y libre (aspecto práctico) sino también en cuanto a su regulación."

Con base en lo anterior, es posible inferir que la ética de la empresa, se refiere al conjunto de valores, principios, conceptos, normas que son la base sobre la que se lleva a cabo la interacción entre las personas que pertenecen a ella y la

interacción con el medio. Asimismo, a partir de ésta, **se establecen los lineamientos filosóficos que orientan las acciones en la dirección, los objetivos, planes y programas de la organización.**

La ética, en el marco del ámbito empresarial se ha ido haciendo cada vez más necesaria y ha llamado la atención de este contexto, tanto en la formación profesional para los negocios, como en la práctica empresarial directamente, dada la necesidad de nuevos parámetros y códigos éticos, generada por la gran diversidad de negociaciones entre grupos empresariales, fusiones, formación de corporaciones y consorcios, así como la especificidad en los procesos de interacción con instituciones gubernamentales y organizaciones no gubernamentales en el contexto de la globalización.

A partir de esta reflexión, es evidente la necesidad de incluir la ética en el ámbito empresarial, traducida en la actividad laboral cotidiana, para la generación de valores trascendentales: “ La empresa clásica (moderna) se basaba en una cultura (nunca reconocida como tal) autoritaria, vertical, impersonal, tecnócrata y maquinista; en cambio la empresa posmoderna se abre camino queriendo ser portadora de valor y de sentido, impulsando liderazgos integradores y organizaciones basadas en la valoración de las personas y en la dinámica de los procesos humanos.” (Siliceo y González , 2004: 111).

Por otra parte, en el contexto de la globalización, desde un enfoque humanista, la empresa posmoderna, requiere de una nueva valoración de la eticidad, en su conceptualización y praxis, es decir en el conocimiento y la práctica de valores y virtudes, como la piedra angular para la estabilidad y permanencia de las organizaciones. Lo anterior, implica el uso de la razón y el ejercicio de la voluntad, orientados al bien. De acuerdo con Savater (1988: 325) “La ética... es el uso actual de la libertad... trata de la intervención oportuna en el momento crítico (kairós), de la elección que calibra y decide entre las propuestas del presente... para dar sentido al hoy.”

Por lo anterior, es posible inferir, que la filosofía de la empresa, **se vive y se construye en el día a día, a través de una conducta ética** que sirve de base para la realización de los objetivos a corto, mediano y largo plazo, así como para la trascendencia y permanencia de la organización, dentro de una sociedad cada vez más globalizada.

2.4.1 Objetivos de la empresa

Los objetivos de la empresa son los que impulsan, promueven, orientan, definen hacia dónde se dirigen las actividades que se llevan a cabo en las diferentes áreas que integran la empresa. Son esenciales para dar continuidad y seguimiento a los procesos que conlleva el desarrollo y funcionamiento de la organización, como la creación, planeación y ejecución de diferentes proyectos con metas a corto, mediano y largo plazo. Un objetivo, puede ser, por ejemplo, reducir costos en un lapso de seis meses, centrarse en la venta de un producto durante tres meses, o bien, incrementar la calidad en los procesos de comunicación entre las áreas, en un lapso de dos meses. Como objetivos a largo plazo, la expansión de la organización a lo largo de tres años.

Las organizaciones, se encuentran inmersas en el fenómeno de la globalización y el ritmo acelerado de los cambios que ésta genera. Por ello, la orientación de los **objetivos organizacionales, se dirige a la generación de valores económicos** mediante la expansión y venta de productos y/o servicios en nuevos y diferentes mercados, a través de la interacción con clientes, proveedores y otras organizaciones e instituciones a nivel nacional e internacional.

Asimismo, los objetivos de la empresa, se orientan **a la permanencia en el mercado**, dada la complejidad y competitividad actual, por lo que la organización no puede circunscribirse a la generación de valor económico, sino que su concepción ha ido cambiando **hacia la inclusión de la generación de valor en**

el capital humano, a través de diferentes procesos de formación y planeación para la proyección de la persona, con el propósito de incrementar la calidad en el nivel de competencias laborales de sus empleados, ya sean de confianza o sindicalizados, tanto en áreas administrativas como operativas.

Y por último, a la **generación de valor social, es decir, la colaboración para el bien común**, como uno de los conceptos esenciales en lo que se refiere a los objetivos de la empresa: “Satisfacer las necesidades de los consumidores con bienes y/o servicios de calidad; incrementar el bienestar socioeconómico de la región mediante fuentes de trabajo; contribuir al sostenimiento de los servicios públicos; mejorar y conservar el entorno y producir bienes y servicios que no sean nocivos, sino que contribuyan al bienestar social.” (Parés, 2001:234,235).

El **concepto de bien común** es, de acuerdo con Millán Puelles (1982:42) “fin común que no se opone al bien particular de cada cual, pero que exige que las voluntades se sometan a lo que es conveniente para todos... consiste, pues, en algo que puede beneficiar a todas las personas que la forman, y a lo que todas ellas pueden tender, por tanto, de un modo natural.”

Dicha orientación, implica por otra parte, la reflexión sobre la tendencia al tener o al ser, existente en el ser humano. En este sentido, el análisis psicosocial de Fromm (1989) describe al hombre moderno como un ser que *tiene* muchas cosas, sin embargo, su *ser* se encuentra deteriorado, dada la falta de equilibrio entre sus dimensiones corporal, afectiva y espiritual y la pérdida de sentido e identidad, en lo individual y en lo social.

Desde esta perspectiva, es posible intuir que el deterioro personal y social, es provocado por utilizar el tener como un fin centrado en la acumulación y consumismo por ejemplo, de dinero, propiedades, empresas, cosas, productos, etcétera, y no como un medio para la vida, el uso productivo de los bienes, en su

sentido más humano y vital. Es decir, la valoración ontológica, desde, en y para el ser de la persona.

De acuerdo con lo anterior, cabe señalar que las decisiones empresariales, como producto de su filosofía y objetivos, inciden directa o indirectamente, no solo en los procesos internos de la organización, en el desarrollo y realización de las personas que pertenecen a ella, sino en otros contextos de la sociedad, como el económico, político, cultural, educativo y familiar, además de la incidencia en el ámbito ecológico y geográfico, por mencionar algunos. **De ahí la trascendencia y necesidad de una filosofía empresarial basada en el humanismo y orientada al bien común.**

Por otra parte, es posible afirmar, que paulatinamente se ha dado una evolución en el contexto empresarial, respecto a la humanización, a través de un proceso de **concientización y sensibilización acerca de la interrelación entre empresa y sociedad**, como un binomio interdependiente, que ha ido llevando a las organizaciones a orientar sus fines y objetivos, no sólo a los resultados propios, sino a la reflexión sobre los efectos y repercusión de las decisiones, tanto en los procesos internos como en la interacción con el entorno, en pro del bien común, sin dejar de lado, el bienestar de la empresa.

Al respecto, Llano explica: "ha sido la primera institución que se ha percatado de que, a la vista de la complejidad creciente, resultaba imprescindible remitirse al mundo vital, recuperar las fuentes de energía que brotan de las personas y de los grupos primarios, hacerse porosa al entorno social, flexibilizar sus estructuras, convertirse en definitiva, en un *sistema abierto*." (Llano, A., 1992: 23).

El siguiente esquema (No.9) se elaboró para efectos de este trabajo, con el propósito de hacer énfasis en la concepción de generación de valor, desde una visión integral, como base de los objetivos de la empresa, de acuerdo con los

siguientes autores: (Gini, 2001; Llano,A., 1992; Millán Puelles, 1982; Morín y Kern, 1993; Pratt, 1999; Parés, 2001).

Esquema 9. “La generación de valor en la actividad empresarial”

Objetivos de la empresa	Orientación de las directrices y decisiones
Generación de valor económico	Centrada en la generación de utilidades y el incremento del poder adquisitivo y de inversión
Permanencia en el mercado	Se orienta a la planeación, desarrollo e implementación de diversas estrategias, para garantizar la continuidad de la empresa, dada la complejidad y competitividad del mercado
Generación de valor en el capital humano	Promueve la formación y proyección de la persona dentro de la organización, a través de estrategias y programas de capacitación y desarrollo de competencias laborales, así como de incentivos para su permanencia en la organización
Generación de valor social	Orientada a cubrir las necesidades y expectativas de los consumidores, generar fuentes de trabajo, colaborar al bienestar social y al desarrollo del bien común

A partir de las reflexiones anteriores, es innegable **la trascendencia del ámbito teleológico dentro de las organizaciones**, por lo que sus fines han de ser congruentes con la concepción de los bienes económicos y materiales como un **medio** y la valoración de la dignidad y libertad de las personas que pertenecen a ellas, **como un fin**, traducido en la formulación y ejercicio de la filosofía, ética y objetivos de la empresa, orientados al desarrollo de la persona y a la consolidación del bien común.

De lo contrario, cuando los objetivos que se plantean dentro de la organización, como la generación de valor económico, permanencia en el mercado, generación de valor en el capital humano, y , generación de valor social, se centran en la **concepción de lo económico, lo técnico, la material, como un fin, por encima**

de la persona y la sociedad, las consecuencias se reflejan en diferentes situaciones laborales, como: ambientes de trabajo hostiles y agresivos que tienen consecuencias psicológicas en la salud mental de las personas; salarios injustos; altos índices de rotación, por ausencia de un sentido de pertenencia a la organización; individualismo en lugar de trabajo de equipo de alto rendimiento; situaciones de abuso de poder; falta de ética en las negociaciones con otras empresas; venta de productos y servicios de baja calidad a un costo económico desproporcionado; daños al ecosistema, a la comunidad cercana a la empresa, por contaminación o agresión al entorno con desperdicios industriales no tratados, por mencionar algunas de las posibles consecuencias generadas a partir de un desequilibrio entre lo económico, lo material, y, lo humano. Es decir, por la ausencia de una concepción humanista como base de los fines que orientan la actividad empresarial.

Al respecto, Llano, C. (2001: 191) explica: “La invasión del tecnicismo nos convierte todos, de una manera o de otra, en piezas literales de una máquina. La ética, en cambio, nos desarrolla como personas: cada decisión tomada bajo una óptica moral nos revive la conciencia de tener en las manos nuestra propia y única vida.”

2.5 Procesos de interacción humana en la empresa

Con base en los conceptos anteriores de filosofía, ética, objetivos de la empresa, y la definición integral de trabajo, es posible derivar la concepción de los procesos de interacción inherentes al contexto laboral, desde un enfoque humanista, como uno de los ejes esenciales para el desarrollo integral de la organización, dado que es a través de éstos, que se llevan a cabo todas las actividades laborales.

El concepto de interacción, se refiere a la **relación que se da entre las personas que pertenecen a la empresa, desde dos vertientes, la interna y la externa**. La primera, alude a todos los procesos de interacción que se llevan a cabo dentro de

la organización, integrada por diferentes departamentos o áreas, como son, las administrativas, por ejemplo, finanzas, compras, ventas, planeación de proyectos, relaciones públicas, relaciones laborales, recursos humanos, capacitación, entre otras. Y, las áreas operativas, como producción, ensamblado, almacenaje, por mencionar algunas.

La segunda vertiente, se refiere a la interacción externa, es decir a las relaciones que se dan entre la empresa y los clientes, proveedores, instituciones gubernamentales y no gubernamentales, otras empresas y organizaciones, para llevar a cabo la compra y venta de servicios y/o productos, diferentes negociaciones, acuerdos, contratos, entre otros.

Desde el enfoque humanista, uno de los procesos que se derivan de la interacción interna y externa, es la **comunicación, entendida en el contexto empresarial, como un proceso esencial que consiste en dar y recibir** mensajes verbales, escritos o gesticulares entre las personas que integran la organización. Para lograr el objetivo de comunicar, es necesario ordenar las ideas, expresarlas con claridad, verificar si el mensaje ha sido comprendido y a partir de esto, establecer las directrices y la toma de decisiones, orientadas al logro de objetivos comunes, al entendimiento y comprensión de los mensajes que se transmiten, tanto dentro de la organización como en las relaciones externas de la misma.

Por medio de su participación activa o pasiva, en procesos simultáneos de creación, codificación, transmisión, decodificación, interpretación y comprensión de mensajes, **las personas son el estímulo** que promueve diferentes procesos de comunicación dentro del contexto empresarial, sin olvidar que el concepto de persona, toma en cuenta su dimensión corporal, afectiva y espiritual, la cual se refleja y proyecta en los procesos de comunicación.

Al respecto, Goleman (1998) explica la importancia de estas dimensiones, en los procesos de comunicación en la empresa, dado que son la esencia para dar

congruencia a un mensaje. Es decir, que nuestra **espiritualidad, corporeidad y nuestras emociones, transmitan lo mismo que estamos comunicando verbalmente**, por lo que es posible propiciar una interacción con calidad, si se transmite una actitud positiva y constructiva en el momento de la comunicación y en sintonía con la información que se está dando. A su vez, si se toma en cuenta a la otra persona o personas, también en sus tres dimensiones, para propiciar la empatía y el entendimiento.

A partir de lo anterior, se hace evidente la trascendencia de la comunicación en este contexto, ya que no se circunscribe a la transmisión de información laboral, sino que se extiende a la **generación de diferentes relaciones humanas**, por ejemplo, relaciones sociales, afectivas, laborales, administrativas, contables, comerciales, económicas, empresariales, institucionales, culturales, entre otras, dependiendo de la actividad laboral que se lleve a cabo en diferentes momentos. Asimismo, **la calidad de la comunicación interna y externa, trasciende a la generación de calidad en la interacción humana.**

Con el propósito de ampliar lo anterior, cabe señalar la diferencia entre información y comunicación. "En términos estrictos, la comunicación comprende la relación interpersonal (cara a cara) e intragrupal... informar... dar forma a ciertos datos sobre la realidad y transmitirlos." (Prieto, 1997: 30).

Así por ejemplo, se establecen procesos de comunicación, en el desarrollo de funciones, tareas, actividades, como la transmisión y recepción de mensajes, reportes, informes, entre dos o más personas, entre áreas o departamentos, a través de la expresión verbal y corporal, o la comunicación vía telefónica y vía satélite. O bien, mediante la expresión escrita por medio de canales como correo electrónico, fax, entre otros. La transmisión de información, se da por ejemplo en la emisión de documentos cuya finalidad es dar a conocer determinados datos que son relevantes, pero que no requieren de un proceso de comunicación persona a persona.

Los procesos de comunicación se dan a través de la participación en proyectos de diversa índole, como son, proyectos de producción, ventas, compras, comercialización, también en proyectos financieros, administrativos, operativos, contables, por mencionar algunos ejemplos.

De acuerdo con lo anterior, es posible sustentar, que para la realización de estos proyectos, se requieren procesos de anticipación, planeación, creación, desarrollo e implementación de estrategias orientadas al logro de objetivos a corto, mediano y largo plazo, y en los que están implícitos diversos procesos de interacción y comunicación entre las personas. Por ejemplo, comunicarse para llevar a cabo juntas, sesiones de trabajo, eventos especiales, cursos de capacitación, eventos de promoción y difusión de información, entre otros.

Dentro de esta diversidad de situaciones de comunicación implícitas en la actividad laboral, la disposición positiva de la persona hacia la comunicación, tiene un papel fundamental, dado que en gran medida depende de ésta, el éxito en el proceso, tanto para dar como para recibir mensajes.

En este sentido, es posible reflexionar acerca del sentido de la comunicación, como un proceso que **coadyuva al desarrollo integral de la persona** como ser biopsicosocial, individual y social, dado que “la comunicación puede tener sentido y ser congruente y esto trae como consecuencia que las relaciones puedan ser positivas y sustentadoras. La gente tiene recursos internos que pueden utilizar de una manera más creativa para que su comunicación pueda ser más coherente.” (Satir, 1991: 10).

Como apoyo didáctico para una mejor comprensión de lo anterior, se elaboró el siguiente esquema, que sintetiza los procesos de interacción interna y externa, con base en las reflexiones de los siguientes autores: (Goleman, 1998; Llano, C., 2001; Parés, 2001; Prieto, 1997; Quintanilla, 2002; Satir, 1991).

Esquema 10. “Procesos de interacción humana en la empresa”

Procesos	Objetivos	Ejemplos
<p>INTERACCIÓN INTERNA</p> <p>Procesos de comunicación y socialización que se dan dentro de la empresa.</p>	<p>Se orienta a:</p> <p>Logro de objetivos laborales individuales y comunes.</p> <p>Creación de un sentido de pertenencia.</p> <p>Creación de vínculos afectivos.</p> <p>Desarrollo de la organización.</p>	<p>A través de la participación activa en diversos proyectos, juntas y sesiones de trabajo.</p> <p>Participación en celebraciones y eventos especiales.</p> <p>Relaciones interpersonales entre algunos miembros de la organización.</p>
<p>INTERACCIÓN EXTERNA</p> <p>Procesos de comunicación y socialización con clientes, proveedores y otras organizaciones.</p>	<p>Se orienta a:</p> <p>La venta de productos y/o servicios</p> <p>Consolidar al relación con el cliente y consolidar vínculos comerciales.</p> <p>La difusión de la empresa.</p> <p>Creación de nuevos vínculos con otras organizaciones.</p> <p>Coadyuvar al bien común.</p>	<p>A través de la relación con proveedores de servicios y productos.</p> <p>Eventos de promoción y difusión</p> <p>Negociaciones y contratación de servicios de consultoría.</p> <p>Organización y/o participación en eventos de apoyo a la comunidad.</p>

A partir de lo anterior, es necesario hacer énfasis en que dentro del contexto laboral, los procesos de comunicación tienen el sentido que las personas desean darle, tomando en cuenta que en este proceso, “lo fundamental es aprender a transmitir realmente lo que nos proponemos y aprender, a la vez, a interpretar la información que recibimos para establecer un verdadero diálogo con los demás.” (Quintanilla, 2002: 253).

Con el propósito de ampliar el marco conceptual anterior, sobre los procesos de interacción humana dentro de la organización, el siguiente apartado se orienta a la reflexión sobre la acción directiva y su incidencia en las relaciones laborales, con base en la filosofía y objetivos de la empresa.

2.6 Acción directiva en la empresa

La dirección en la empresa, es un concepto que no se circunscribe a una sola persona, sino que se extiende a la participación en diferentes proyectos, planes, programas, de algunos elementos para orientar a otros hacia el manejo de los objetivos actuales de la organización. Consiste en ejercer el liderazgo entre las personas que pertenecen a ésta, en diferentes circunstancias y momentos, hacia el logro de objetivos a corto, mediano y largo plazo.

La interacción que se da entre la diversidad de puestos que existen dentro de la empresa, en cuanto a autoridad y responsabilidad sobre los proyectos, planes y objetivos de cada una de las áreas, se representa gráficamente en un **organigrama**, y sirve de guía para **indicar las vías de comunicación** hacia personas, niveles jerárquicos, puestos, departamentos y/o áreas, con el propósito de facilitar los procesos de organización y el funcionamiento adecuado de la empresa.

Lo anterior, responde a la diversidad de cambios que ha habido en la administración, organización y dirección de las empresas, en cuanto al desempeño de funciones y el ejercicio del liderazgo. **La tendencia actual, se orienta a la delegación en la toma de decisiones y a la coordinación, ejecución y evaluación de los diferentes proyectos, por parte de varios elementos del grupo, con la dirección de los líderes respectivos y en coordinación con la dirección general.** En contraposición con estilos de administración y dirección anteriores, en los que las decisiones estaban centralizadas en una sola persona, el director general.

Desde esta perspectiva, es posible comprender, que la función directiva, en el puesto del director de la empresa, específicamente, de acuerdo con Llano, C. (1998) no se define sólo por la toma de decisiones y la función de mando sobre otras personas, sino que incluye una función esencial: la **síntesis**.

A partir de esta concepción, cabe señalar, que la **función de síntesis, es un proceso de integración del todo, para dirigirlo a un objetivo**. Dar la mayor unicidad y convergencia posible, a la diversidad que se da dentro de la organización, por las diferentes funciones y especialización de las áreas, como planeación, producción, mercadotecnia, capacitación, entre otras, orientando las directrices hacia el logro de objetivos comunes.

En el apartado 2.4.1 de este capítulo, se explicó la importancia de los objetivos de la organización, dado que indican hacia donde va la empresa, por ejemplo, al logro de un crecimiento determinado en un tiempo específico, o a la implementación de nuevas estrategias para la colocación de un nuevo producto en el mercado, etcétera. Asimismo, se explicó que, los objetivos fundamentales de toda organización, se orientan a la generación de valor, en diferentes ámbitos, social (servicio y bien común), económico (utilidades y ganancias, poder adquisitivo y de inversión), humano (formación y proyección de la persona, capital humano) para lograr la permanencia en el mercado.

La función de síntesis en la acción directiva, implica por tanto, la consecución de las decisiones, hacia el logro de estos objetivos inherentes a la empresa y a la integración de los diferentes procesos y objetivos particulares de cada área. Por ello, la función directiva, es de suyo, compleja y requiere del ejercicio de diversas **habilidades, conocimientos y actitudes, que orienten a los otros hacia la convergencia**, a pesar de las diferencias y adversidades que se presentan en la actividad laboral cotidiana, generadas por procesos de cambio internos o por las exigencias del mercado.

Una de las características esenciales de la función directiva, como complemento a la concepción de síntesis, de acuerdo con Senge (1990) se refiere esencialmente a un cambio de enfoque en cuanto a la percepción del entorno y el proceso de pensamiento como algo dinámico, activo no estático y pasivo, centrado en la **visualización de la totalidad**, es decir, aprender a través de la práctica diaria a desarrollar un pensamiento abierto a ver el total de la organización y no sólo las partes.

A partir de lo anterior, es posible confirmar, la necesidad de un proceso de cambio en cuanto a la cultura de las organizaciones, es decir, las tradiciones, educación, conocimientos; mitos, leyendas, prejuicios, juicio, crítica, entre otros, que se da y se practica a través de la interacción y socialización entre las personas que pertenecen a la empresa, como parte del desarrollo individual y grupal en la cotidianidad de las actividades laborales, y asimismo, está en interrelación con el **ejercicio de la dirección y el liderazgo, de manera integrativa e integradora.**

En el contexto de la función directiva, la creación y consolidación de una cultura organizacional basada en el humanismo, depende en gran parte de la toma de decisiones y habilidades de dirección de la persona que dirige y de los líderes que pertenecen al grupo. En este sentido, es necesario hacer énfasis en la trascendencia de un **liderazgo constructivo, traducido en promover, inducir, enseñar y guiar a las personas, hacia procesos de cambio orientados al crecimiento individual y de la organización.**

Como se ha mencionado en diferentes puntos a lo largo de este trabajo, la empresa es un organismo social integrado por personas, lo que implica desde una concepción humanista, la necesidad de concebir a la empresa de manera integral, sobre todo, para el líder, quien en los inicios del siglo XXI, de acuerdo con Chowdhury, Senge, Prahalad y otros (2000) requiere de una actitud abierta hacia los cambios que exige no sólo el entorno, sino también los procesos de cambio que se dan dentro de la organización, en cuanto a la valoración de las relaciones

humanas y laborales que se dan dentro de la organización, como parte medular del desarrollo de la misma.

Aunado a lo anterior, la concepción de la persona en la función directiva, es esencial, “ lograr que la persona sea considerada como persona, pero tratada dentro de un sistema racional establecido, o establecer un sistema racional sin desplazar o ensombrecer el carácter único de las personas, es precisamente la función de síntesis que le corresponde hoy a la dirección de las empresas.” (Llano, C. 1994:107).

Con base en estas reflexiones, es posible confirmar la necesidad de una **formación humanística en la persona que tiene la función de dirigir**, es decir, que los conocimientos, habilidades y actitudes del director, conllevan la integración de la ciencia, la técnica y la ética como piedra angular para la orientación de las decisiones y la dirección de las personas.

Por ello, la formación profesional de éste, debe ser integral, tomando en cuenta, la capacidad de síntesis en cuanto a la totalidad que abarcan los diferentes acontecimientos sociales y de mercado, así como las necesidades que generan, en interrelación con el desarrollo de la organización dentro del marco de la globalización. Asimismo, en cuanto a la totalidad que incluye la concepción humanista de la empresa, y de sus líderes, en cuanto a su filosofía, ética, objetivos, formación y proyección de las personas que pertenecen a ésta, también en interrelación e interdependencia con el contexto social.

Uno de los rasgos esenciales que es posible deslindar a partir de lo anterior, es la concepción de la acción directiva como una función de enseñanza y aprendizaje tanto en el director como en los dirigidos, orientada, a través de un proceso paulatino de formación integral, al logro de la autonomía, para favorecer la delegación y la convergencia en la toma de decisiones y el logro de resultados.

Con el propósito de hacer más comprensible la información anterior, a continuación se presenta un cuadro elaborado por Llano, C. (1998: *Prólogo:IX*) que sintetiza las actividades y cualidades implícitas en la función y acción directiva:

Esquema 11. “Cualidades directivas y sus relaciones elementales”

Actividades Directivas	Cualidades Directivas
<i>Diagnóstico:</i> Ver clara la situación en que se encuentra La persona.	Objetividad frente a las oportunidades y amenazas. Humildad frente a las propias capacidades.
<i>Decisión:</i> Determinar la meta a la que debe llegarse.	Magnanimidad o afán de logro. Audacia o capacidad de riesgo.
<i>Mando (y ejecución):</i> Impulsar a los hombres (y a uno mismo) para alcanzar la meta.	Constancia. Confianza en los demás. Fortaleza.

En la postura de Llano, C. (1998) la función directiva es fundamentalmente un proceso que implica **forjar el carácter**, para cumplir con las actividades y cualidades directivas en la cotidianeidad de la práctica laboral. El desarrollo del carácter, solo es posible a través de la praxis, el ejemplo en la interacción y en la relación de persona a persona.

A partir de lo anterior, es posible destacar la **incidencia de la pedagogía como ciencia, en lo que se refiere a la formación del carácter, puesto que en el ámbito teleológico, es uno de los fines esenciales de la educación**, tanto en el estudio teórico como en la praxis del quehacer educativo, mismo que no se detiene en el contexto escolar, sino que **se continúa en el contexto laboral**, a través de diferentes y nuevos procesos de enseñanza y aprendizaje, mediante el

propio ejercicio de la actividad laboral, entre ellos, la participación en procesos de capacitación. En este contexto, recordemos que en el **ámbito mesológico de la pedagogía , el hacer educativo, está la capacitación.**

Dentro del contexto laboral, en los procesos de enseñanza y aprendizaje, está también **implícita la formación integral de la persona, desde un enfoque humanista**, por ello, no se circunscribe a la transmisión de conocimientos, sino que se extiende a la formación en valores y la práctica de las virtudes, que paulatinamente irán formando el carácter de las personas que pertenecen a la organización, orientado al desarrollo personal y grupal y a la construcción de una comunidad laboral.

La formación del carácter, tiene que ver también con el **dominio personal**, centrado en el crecimiento y aprendizaje intelectual, emocional, espiritual y corporal del ser humano, orientado a incrementar, a través de la reflexión, meditación y práctica cotidiana de los principios, valores y virtudes personales, la conciencia al servicio de nuestras aspiraciones, ideales y anhelos, tanto en el área personal, como familiar, social, profesional y laboral.

En este sentido, para Senge (1990), el dominio personal en la dirección de la empresa, es una **disciplina esencial porque genera un compromiso incondicional**, en el que los objetivos, metas, propósitos, aspiraciones y anhelos, se traducen en acciones y se transmite a las personas que pertenecen a la organización, mediante diferentes procesos de comunicación entre la dirección, los líderes y los subalternos, lo que genera la creación de una cultura orientada a la construcción de una visión compartida por todos, y no solamente por la dirección.

Por lo anterior, es posible inferir, que la **acción directiva es un proceso de formación humana constante**, en el que no basta con el dominio de habilidades y técnicas, sino que es necesaria una práctica cotidiana de valores y virtudes, en

congruencia con el humanismo que subyace a la filosofía y objetivos de la empresa y asimismo, en concordancia con la conceptualización de la persona como ser individual, único y perfectible, con sus dimensiones y personalidad propias, expresadas en el ejercicio cotidiano del liderazgo y en las relaciones interpersonales derivadas de la interacción laboral.

2.7 Calidad de vida en el contexto laboral

Con base en el enfoque humanista, la empresa, es una organización vital, un espacio propicio para la creación y adecuación de condiciones favorables al desarrollo de la persona, y a la consolidación de una cultura que promueva la construcción de una comunidad dentro del contexto laboral.

En este sentido, el concepto de calidad de vida, se orienta a cubrir las necesidades de la persona, en su dimensión corporal, afectiva y espiritual, en diversos ámbitos, como el profesional, laboral, intelectual, económico, social, entre otros, que forman parte del todo individual de las personas que pertenecen a la organización y que a través de la diversidad de actividades laborales, se encuentran en interrelación y se presentan como oportunidades para el logro de la plenitud humana.

Lo anterior, nace esencialmente, de las **motivaciones, necesidades, expectativas y anhelos individuales, y se traduce en acciones**, a través de los procesos de interacción, comunicación y socialización, que se llevan a cabo en este contexto. Asimismo, se refleja en el trabajo individual y de equipo, en la actitud hacia el aprendizaje y desarrollo de competencias laborales, en el desempeño de funciones, la participación activa en diferentes proyectos y en la orientación a la valoración de los procesos y la eficiencia en los resultados, que en conjunto, no sólo generan una remuneración económica, sino también generan valor en la remuneración personal.

Por ello, la calidad de vida en el contexto laboral, no se circunscribe al apoyo por parte de la empresa, en cuanto a una remuneración económica justa, sino que alude a la participación activa de las personas, para **valorar y aprovechar los recursos** materiales, herramientas, técnicas, conocimientos, tecnologías, etcétera, **como un medio** para la formación profesional y la optimización en el ejercicio laboral.

Asimismo, esta participación activa, conlleva la valoración personal de las relaciones humanas, **como un fin para trascender la propia individualidad**, a través de actitudes de cooperación y solidaridad, creación de vínculos afectivos, desarrollo de un sentido de pertenencia, disposición positiva hacia el logro de objetivos individuales y comunes y a la construcción de una comunidad laboral.

La responsabilidad de la empresa, desde esta perspectiva, de acuerdo con Elegido (1996) se centra en el ejercicio de **responsabilidades primarias**, como **pagar el salario justo** a cada uno de sus empleados, para que cubra sus necesidades económicas, con base en las funciones y puesto que tiene. Asimismo, si la organización ha cubierto los gastos prioritarios inherentes, como pago de créditos y proveedores, y ha generado un margen de utilidad mayor, es una **responsabilidad secundaria**, en términos de justicia, **incrementar la remuneración económica** de las personas que pertenecen a ésta, propiciando así, el desarrollo de la calidad de vida del empleado.

Por otra parte, la responsabilidad de la empresa en lo que se refiere a otro tipo de remuneraciones, además de la económica, se orienta a **propiciar las mejores condiciones de trabajo** en la medida de sus posibilidades, en lo que se refiere, por ejemplo, a seguridad e higiene, al espacio personal de trabajo, propicio para la concentración y bienestar de la persona y para el óptimo desempeño laboral, aunado a **proveer de los elementos materiales y económicos necesarios para el desarrollo del puesto**, con el propósito de crear un ambiente de calidad en el contexto laboral.

Como complemento a lo anterior, es posible señalar que las empresas vitales, generan una dinámica activa y propician el desarrollo del potencial de las personas que pertenecen a ella, por esto, para una organización es esencial tener un sentido del propósito, líderes con formación profesional en el ramo, cultura de investigación y desarrollo, motivación al aprendizaje y personas emprendedoras. (Chowdhury, Senge, Prahalad y otros 2000).

Asimismo, **la construcción de una comunidad laboral** por parte de la empresa, implica respetar los acuerdos establecidos al momento de la contratación, generar un ambiente de respeto y confianza hacia y entre las personas, dar oportunidades de proyección dentro de la organización, con base en la evaluación y valoración del desempeño, según las posibilidades reales de acuerdo a la estructuración organizacional de la empresa.

Por otra parte, ofrecer cursos y talleres de capacitación tanto interna como externa, para el desarrollo del puesto y la generación de valor tanto en la formación integral de la persona como en la organización, por mencionar algunos ejemplos referentes a la diversidad de situaciones y condiciones que puede promover la empresa para incrementar la calidad de vida en el contexto laboral, misma que trasciende al contexto familiar y social.

Por lo anteriormente expuesto, se deduce que **la vinculación entre el capítulo 1 y el capítulo 2, está centrada en la valoración de la persona como ser integral, dentro del ámbito laboral**, puesto que desde un enfoque humanista, la empresa está integrada por personas, el trabajo es realizado por personas, el desarrollo de la empresa depende de las personas, no sólo de los recursos económicos, materiales y tecnológicos. Por ello, la concepción humanista de los individuos que pertenecen a la empresa y de la empresa como tal, trasciende a la calidad en el ejercicio laboral cotidiano y en la interacción de la empresa con la sociedad. De lo contrario, la empresa se convierte, en un espacio

despersonalizante y enajenante, de acuerdo con Fromm (1983: 68) "Si seguimos como hasta ahora, el progreso se realizará a costa del hombre."

Tanto la empresa como la persona que pertenece a ella, tienen responsabilidades para generar una calidad de vida en comunidad, dado que es una relación interdependiente, ambos necesitan de la colaboración del otro para mejorar lo que es necesario, e implica una actitud creativa y positiva " los cambios que mejoren el lugar de trabajo son el resultado de los esfuerzos combinados tanto de dirigentes como de empleados. Los líderes empresariales innovadores pueden crear un clima que de poder a los trabajadores; al mismo tiempo los empleados pueden pedir asignaciones que hagan valer sus capacidades únicas." (Goleman, 1992: 134).

A partir de estas reflexiones, es posible inferir la conceptualización de la empresa como una **comunidad creativa y constructiva, integrativa e integradora**, centrada en el desarrollo del potencial individual y grupal, para el logro de la plenitud humana, a través de la actividad laboral y lo que de ésta se deriva, así como para la trascendencia social de la organización, **basada en el humanismo y orientada al bien común**.

En el siguiente capítulo, se desarrollarán diversas reflexiones, desde el enfoque humanista, en torno a los procesos de formación y proyección de la persona y la trascendencia de éstos dentro de la organización, a través del ejercicio de la capacitación centrada en la valoración de la persona y los procesos de enseñanza- aprendizaje en el contexto laboral.

CAPÍTULO 3

RELACIÓN DEL HUMANISMO Y LA EMPRESA EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN

El presente capítulo, está orientado a fundamentar la relación del humanismo en los procesos de capacitación, a través de diversas reflexiones sobre los conceptos y valores inherentes a los procesos de enseñanza y aprendizaje en el contexto laboral, con base en la concepción de la Pedagogía y la Didáctica, desde un enfoque humanista, entendidos como procesos integrativos e integradores.

El propósito esencial de este capítulo, es destacar la trascendencia de la Pedagogía en el ámbito laboral, particularmente en las áreas de capacitación y formación de la persona, mediante la implementación de diferentes procesos de enseñanza- aprendizaje, en cuanto al desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes, en el desempeño de funciones y en los procesos de interacción, comunicación y socialización, con una base pedagógica que sustente el logro de objetivos comunes, la proyección y realización humana, de las personas que pertenecen a la organización.

Por ello, la información que a continuación se presenta, está centrada en la reflexión acerca de la necesidad y trascendencia del humanismo en el desarrollo de la capacitación, en cuanto al papel activo del educando-participante en el proceso de enseñanza y aprendizaje, y, respecto a la formación y perfil del docente-instructor, puesto que desde una perspectiva humanista, un hecho educativo no se circunscribe al dominio del tema, sino que se extienden a la concepción integral de la persona.

3.1 Concepto de capacitación

El **concepto de capacitación**, se refiere al proceso de enseñanza y aprendizaje en el área cognoscitiva, afectiva y/o psicomotriz, que se lleva a cabo en el ámbito laboral, tanto de manera individual como grupal. Consiste en el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes que son necesarias para mantener o incrementar la calidad, en el desempeño de funciones y en la diversidad de relaciones humanas que se viven dentro de este contexto. Se orienta, esencialmente, a la generación de valor para la persona y la organización, en el ámbito económico, laboral, social y personal, a corto, mediano y/o largo plazo.

De acuerdo con Reza (1994:27) la capacitación es "la acción tendiente a proporcionar, desarrollar y/o perfeccionar las aptitudes de una persona, con el propósito de prepararla para que se desempeñe correctamente en un puesto específico de trabajo."

Desde la concepción humanista, es posible señalar que la capacitación es un proceso **integrativo** (se refiere a la unidad e indivisibilidad de la persona como ser único e irreplicable) **e integrador**, (en cuanto a la interrelación de la persona, con los diferentes elementos del proceso y el contexto, en este caso, empresarial) puesto que parte de la valoración y formación de la persona en su dimensión corporal, afectiva y espiritual, como ser individual y social; y, valora a la empresa como un organismo social orientado al logro de determinados objetivos, a través de la actividad e interacción humanas, por ello, el concepto se extiende a **formación y proyección de la persona** dentro de la organización.

En este sentido, la capacitación tiene un papel fundamental dentro de las estrategias empresariales, dado que centra sus funciones en el **desarrollo integral** (es decir, tomando en cuenta las áreas de desarrollo humano, como son: biológica, psicológica y social; las dimensiones corporal, afectiva y espiritual, puesto que es en estas áreas y dimensiones donde puede darse el proceso

educativo) de las personas que pertenecen a la organización, con el propósito de generar valor tanto para la empresa como para el individuo.

Por lo anterior, es pertinente recordar, **la trascendencia de la Pedagogía en el ámbito empresarial**, específicamente en el área de capacitación, (aunque no se circunscribe a ésta), puesto que en el proceso de formación y proyección de la persona, dentro del contexto laboral, se da el hecho educativo, a través de diferentes situaciones de enseñanza y aprendizaje, como cursos, talleres, seminarios, sesiones de trabajo, capacitación en el puesto, entre otras.

Cabe mencionar, que este hecho educativo, se da desde una situación y circunstancia espaciotemporal diferente al contexto escolar, con diferentes características y modalidades, en cuanto a la edad, experiencia, expectativas y objetivos del educando o participante, y del educador, que en el contexto empresarial, se le conoce como instructor, orientador, guía, facilitador o asesor.

Por otra parte, la especificidad y orientación de los contenidos, generalmente están enfocados al conocimiento y desarrollo del puesto, y a la formación y proyección de la persona dentro de la organización, en áreas específicas. En este contexto, los fines de la educación, con base en un enfoque humanista, siguen siendo, en el proceso de capacitación dentro del contexto laboral, la formación y proyección de la persona hacia su plenitud, en lo individual y en relación con los otros.

Al respecto, de acuerdo con Delors (1996), es innegable la trascendencia de la educación a lo largo de toda la vida, dado que permite la profundización y actualización del saber, como una herramienta para los procesos de adaptación a la diversidad y constancia de cambios en los que vive inmersa la persona, en diferentes ámbitos.

Por ello, establece como pilares de la educación: “**Aprender a conocer**, es decir, comprender el mundo que nos rodea; implica el ejercicio de la atención, memoria y pensamiento, para propiciar la curiosidad intelectual y el sentido crítico; **aprender a hacer**, principalmente en el ámbito del desarrollo de competencias y el ejercicio profesional, para poder influir sobre el propio entorno; **aprender a vivir juntos**, aprender a vivir con los demás, convivir, conocerse uno mismo y descubrir al otro, para participar y cooperar con los demás en diferentes actividades humanas, como proyectos comunes, trabajo en equipo, asociaciones, grupos, orientados al logro de objetivos compartidos; por último, **aprender a ser**, que se refiere al desarrollo global de la persona: cuerpo y mente, inteligencia, sensibilidad, sentido estético, responsabilidad individual, espiritualidad; educar para formar un pensamiento crítico, un juicio propio; dar espacio a la creatividad y a la imaginación. El desarrollo tiene por objeto, el despliegue completo del hombre en toda su riqueza.” (Delors, 1996:91... 102).

Desde esta perspectiva, es posible afirmar que la capacitación, como parte de la educación a lo largo de la vida, se centra en el *aprender a hacer y aprender a convivir*, a través de los diferentes procesos de enseñanza y aprendizaje que se dan mediante la participación en cursos, conferencias, sesiones de trabajo, seminarios, entre otros, además de la práctica directa en el puesto y la interacción humana en el contexto laboral. Sin embargo, *aprender a conocer*, está fuertemente ligado al hacer y al *aprender a ser*, puesto que estos cuatro pilares, están en interrelación y se dan en el vivir cotidiano de la persona, por lo que la capacitación, debe ser conceptualizada de manera holística, es decir integradora, independientemente de la temática en cuestión.

Aunado a lo anterior, recordemos que los fines de la capacitación, se orientan a la formación y proyección de la persona en la organización. Para el logro de estos fines, es fundamental una concepción pedagógica humanística, como sustento de los procesos de enseñanza y aprendizaje en el contexto laboral, de ahí que sea relevante conocer y aplicar lo que se desarrolla dentro del marco educativo, como

es el caso de los cuatro pilares anteriormente descritos, y, lo propuesto por Morín (1999: 13...17) con relación a **la educación del futuro**, centrada en siete saberes fundamentales: **1) Las cegueras del conocimiento**: el error y la ilusión, en el que destaca la necesidad de buscar la lucidez y la objetividad de la mente humana; **2) Los principios de un conocimiento pertinente**, orientado a integrar el conocimiento, no fragmentarlo, ubicarlo en un contexto y en lo global; **3) Enseñar la condición humana**, tomando en cuenta que el ser humano es físico, biológico, psíquico, cultural, social, histórico, y a la vez, tomar conciencia de la unidad y complejidad humanas, por el conocimiento de una identidad personal y la identidad común a todos; **4) Enseñar la identidad terrenal**, es decir, la historia de la era planetaria y su evolución desde el siglo XVI, las crisis del siglo XX, para mostrar y hacer conciencia de que somos parte de la humanidad, y enfrentamos los mismos problemas, en diferentes contextos; **5) Enfrentar las incertidumbres**, en este sentido, enseñar estrategias para aprender a afrontar riesgos, para esperar lo inesperado; **6) Enseñar la comprensión** (a partir de conocer las causas de la incompreensión, reflejada en el racismo, xenofobia, etc.) mutua en todas las relaciones humanas, educar para la paz; **7) La ética del género humano**, formando la mente, haciendo conciencia de que el ser humano es individuo, forma parte no sólo de una sociedad sino de una especie: el género humano, por lo que el desarrollo de éste, comprende la autonomía individual, la participación comunitaria y el sentido de pertenencia a la especie humana, a través de la educación para la democracia.

Con base en una reflexión sobre lo anterior, es posible inferir la relación entre la pedagogía y la capacitación, puesto que tanto los cuatro pilares como los siete saberes de la educación, no se circunscriben a un contexto escolar, ni a una edad específica, sino que están estrechamente vinculados con el proceso de enseñanza y aprendizaje que se vive dentro del contexto laboral. Este proceso, no puede permanecer al margen de la sensibilización y concientización de que las empresas están formadas por personas, que pertenecen a una sociedad específica, y, a su vez, al todo que es la especie humana. Esto significa, que tanto la empresa como

los procesos de capacitación, representan un espacio y una oportunidad para la enseñanza y el aprendizaje humanos, orientados al desarrollo individual y grupal, y, a la consolidación de una sociedad más humanitaria y constructiva.

3.1.1 Capacitación interna

Desde una perspectiva pedagógica, la capacitación interna, se refiere a los procesos de enseñanza y aprendizaje que se dan dentro de la empresa, a través de la interacción, comunicación y socialización entre las personas que pertenecen a la misma, con el propósito de adquirir y/o desarrollar, conocimientos, habilidades y actitudes que tienen que ver con diversas actividades, por ejemplo, efectuar operaciones, llevar a cabo un proyecto, aplicar procedimientos, desempeñar y desarrollar un puesto, etc.

Al respecto, Langarica (1995: 60) define la capacitación como : “Acción y efecto de hacer apta a una persona para una actividad determinada.” En el contexto interno de la empresa, se da generalmente a través de instructores internos, que se han habilitado para impartir cursos específicos, o bien, para capacitar individualmente en un puesto determinado. Asimismo, se da de manera informal, en la interacción cotidiana, al compartir información y experiencias sobre el desarrollo de un puesto o proyecto.

Como complemento a la información anterior, el concepto de instructor interno, de acuerdo con la definición emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en el Diario Oficial del 10 de agosto de 1984, es: “La persona física que teniendo el carácter de patrón o trabajador en los términos de la Ley Federal del Trabajo y dentro de la jornada de trabajo, imparte capacitación y adiestramiento a trabajadores que ocupen puestos de trabajo de los cuales posee conocimiento y experiencia, y de acuerdo al plan y programas específicos de la empresa, autorizado y registrado por la Secretaría del Trabajo, o del plan común al que esté integrado el centro de trabajo en el que labora.”

los procesos de capacitación, representan un espacio y una oportunidad para la enseñanza y el aprendizaje humanos, orientados al desarrollo individual y grupal, y, a la consolidación de una sociedad más humanitaria y constructiva.

3.1.1 Capacitación interna

Desde una perspectiva pedagógica, la capacitación interna, se refiere a los procesos de enseñanza y aprendizaje que se dan dentro de la empresa, a través de la interacción, comunicación y socialización entre las personas que pertenecen a la misma, con el propósito de adquirir y/o desarrollar, conocimientos, habilidades y actitudes que tienen que ver con diversas actividades, por ejemplo, efectuar operaciones, llevar a cabo un proyecto, aplicar procedimientos, desempeñar y desarrollar un puesto, etc.

Al respecto, Langarica (1995: 60) define la capacitación como : "Acción y efecto de hacer apta a una persona para una actividad determinada." En el contexto interno de la empresa, se da generalmente a través de instructores internos, que se han habilitado para impartir cursos específicos, o bien, para capacitar individualmente en un puesto determinado. Asimismo, se da de manera informal, en la interacción cotidiana, al compartir información y experiencias sobre el desarrollo de un puesto o proyecto.

Como complemento a la información anterior, el concepto de instructor interno, de acuerdo con la definición emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en el Diario Oficial del 10 de agosto de 1984, es: "La persona física que teniendo el carácter de patrón o trabajador en los términos de la Ley Federal del Trabajo y dentro de la jornada de trabajo, imparte capacitación y adiestramiento a trabajadores que ocupen puestos de trabajo de los cuales posee conocimiento y experiencia, y de acuerdo al plan y programas específicos de la empresa, autorizado y registrado por la Secretaría del Trabajo, o del plan común al que esté integrado el centro de trabajo en el que labora."

Por otra parte, cabe recordar, que dentro de la organización, como se expuso en el capítulo anterior, existen diversas áreas, ya sea operativas, administrativas, de producción, compras, ventas, entre otras, que a su vez se subdividen en áreas más específicas, dependiendo del tamaño y estructura de la empresa, como planeación y desarrollo, ingeniería financiera, comercialización, administración de personal, recursos humanos, capacitación, relaciones públicas, etcétera.

Particularmente, en el área de administración de personal o recursos humanos, de acuerdo con Dessler (2001) se llevan a cabo diferentes procesos, como reclutamiento, contratación y selección de personal, sueldos y compensaciones, evaluación del desempeño, planes de incentivos, prestaciones y servicios, relaciones laborales, por mencionar algunos, y específicamente, el proceso de capacitación, que es el tema concerniente a este capítulo.

El área de capacitación, es una área que ofrece este servicio a todas las personas que pertenecen a la empresa, y está por ello relacionada con la mayoría de las áreas que la integran. Se estructura y desarrolla, según las necesidades, expectativas, objetivos y filosofía de la organización, respecto de cada área y de todo el grupo. Asimismo, con base en su capacidad de inversión y poder adquisitivo, para asignar determinado presupuesto a la creación y desarrollo de esta área, y/o, a la planeación, desarrollo y ejecución de diferentes programas, anuales y/o semestrales, integrados por cursos, talleres, seminarios y sesiones, en el ámbito operativo, administrativo, financiero, en áreas de desarrollo humano, comunicación, desarrollo de la organización, ventas, calidad, por mencionar algunos.

La planeación y desarrollo de la capacitación, siguiendo a Dessler (2001) es un proceso que conlleva una serie de pasos para su aplicación, a saber: Análisis o Detección de las necesidades, Diseño de la instrucción, Validación, Aplicación, y, Evaluación y Seguimiento.

El primer paso, **análisis de necesidades**, se refiere al proceso que se lleva a cabo para la detección e identificación de las competencias a desarrollar de manera individual y grupal, en las diferentes áreas que conforman la empresa, para mejorar la productividad. Implica analizar las características del personal involucrado, tomando en cuenta su nivel de escolaridad, experiencia, habilidades, motivaciones, actitudes, con el propósito de adecuar el programa a necesidades particulares.

El segundo paso, **diseño de la instrucción**, es un proceso que implica investigación, creación, desarrollo y adecuación de diferentes materiales y contenidos, así como de diversos métodos y metodologías, materiales didácticos y herramientas, para dar calidad y uniformidad al proceso de enseñanza y aprendizaje de los participantes e instructores.

El tercer paso, **validación**, sugiere la aplicación previa del curso o taller a un grupo piloto con el propósito de revisar y corregir diferentes desviaciones en el proceso, ya sea referentes a las estrategias, contenidos, materiales, procedimientos, etc.

El cuarto paso, **aplicación**, se refiere a la realización formal del curso o taller, y tiene el propósito, además de la capacitación a los participantes, incrementar la calidad del instructor, a través del análisis de sus habilidades y conocimientos, respecto al tema y contenido, así como a las estrategias didácticas utilizadas.

El quinto paso, **evaluación y seguimiento**, conlleva un proceso a corto, mediano y largo plazo, para evaluar los resultados del programa, en cuanto a los aprendizajes significativos, los procesos de cambio generados, tanto en lo individual como en el grupo.

Con base en lo anterior, es posible inferir que la capacitación es un proceso complejo, implica un fuerte apoyo por parte de la dirección de la empresa para su

desarrollo, dada la diversidad de necesidades que se dan dentro de la organización en este rubro. Asimismo, es un ámbito que requiere flexibilidad, dado que cada empresa tiene diferentes áreas de oportunidad y las necesidades de capacitación no son las mismas, incluso dentro de una sola organización, éstas van cambiando de acuerdo a los procesos de transformación que vive la empresa, de acuerdo a las exigencias del mercado y los objetivos organizacionales.

No obstante, desde un enfoque humanista, el concepto de capacitación interna, se orienta a que las personas incrementen los conocimientos y acervo cultural acerca del ámbito empresarial, desde la organización a la que pertenecen, además del desarrollo de competencias inherentes al puesto.

Lo anterior, implica una **actitud activa hacia el aprendizaje y la enseñanza**, por parte de todas las personas que pertenecen a la organización, puesto que no se centra únicamente en lo que el área de capacitación programa o desarrolla, o en la capacitación que se recibe para un puesto en particular. Una actitud que promueva la formación y proyección individual, en el ejercicio laboral cotidiano, al **aprovechar todos los recursos con que cuenta la organización y al desarrollar procesos de interacción y comunicación humana con calidad.**

Es decir, que para la persona, el contexto laboral, es una oportunidad constante de aprendizaje si existe una disposición positiva al intercambio de ideas, información, experiencia, materiales bibliográficos, etc. Apertura a conocer el material de aprendizaje con que cuenta la empresa como manuales, folletos, libros, revistas, videos, sobre diversas áreas como ventas, liderazgo, calidad, entre otros, o bien, materiales acerca de los productos o servicios que ofrece la organización, así como la participación activa en los diferentes cursos y talleres que organiza el área de capacitación. Todo ello con la finalidad de lograr un pleno desarrollo profesional y personal, en el puesto que se desempeña, en el conocimiento de otras áreas en vías a una proyección posterior, y, a la generación de valor personal y valor para la empresa.

3.1.2 Capacitación externa

Dentro del área de capacitación, la capacitación externa se refiere, a los procesos de enseñanza y aprendizaje que se llevan a cabo a través de la participación de las personas que pertenecen a la empresa, en diferentes eventos organizados por otras empresas, instituciones, asociaciones, universidades, entre otros. Asimismo, mediante la contratación de servicios de asesoría en áreas específicas, de acuerdo a las necesidades de la organización.

Por otra parte, cabe mencionar que la capacitación externa es un proceso de enseñanza –aprendizaje que se lleva a cabo a través de diferentes estrategias, dentro o fuera de la empresa, según las necesidades y objetivos organizacionales, uno de los cuales puede ser, por ejemplo, la participación de algunos elementos en un taller sobre formación de equipos de alto rendimiento, organizado por otras instituciones, o impartido por instructores externos, lo que a su vez, trasciende positivamente en el desarrollo interno de la organización y a la relación con clientes y proveedores, en cuanto a la calidad en el servicio.

De acuerdo con lo señalado por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, en el Diario Oficial del 10 de agosto de 1984, el instructor externo, es “la persona autorizada para impartir en forma independiente, programas de capacitación y adiestramiento”, asimismo, si pertenece a una institución que se dedica a este ramo, imparte los cursos, con base en los materiales elaborados por ésta y de acuerdo a lo establecido en el contrato con la empresa que recibe la capacitación.

La formación y proyección de la persona en este contexto, está orientada al desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes, el potencial y capacidad de las personas, en cuanto a conocimientos teórico- prácticos, información, actualización, diversas formas de aplicación e implementación de diferentes y nuevos conceptos, herramientas, métodos, que propicien el desarrollo de su

puesto, y el desarrollo profesional y personal como complemento, para incrementar la calidad en el ejercicio laboral.

Al igual que en la concepción de la capacitación interna, el proceso de formación externo, implica una actitud activa y positiva de las personas que pertenecen a la organización. Por parte de la dirección, el apoyo al empleado para participar en diferentes eventos de capacitación externa, en diplomados, especialidades, maestrías, cursos especializados, etcétera, con la finalidad de generar valor para la empresa, y por parte de las personas, la participación activa y responsable para incrementar la calidad en el desarrollo de su puesto, además de la generación de valor personal.

A partir de lo anterior, es posible inferir que la formación y proyección de la persona, a través de procesos de capacitación interna y externa, conlleva una concepción pedagógica humanista, como base para el desarrollo integral de las personas que pertenecen a la empresa y para la creación y consolidación de una cultura organizacional centrada en la construcción de una comunidad laboral.

Por ello, los objetivos, estrategias, planes y programas de capacitación, no pueden desarrollarse al margen de la filosofía y objetivos empresariales, dado que los primeros, están al servicio de la organización y su función es coadyuvar al desarrollo y crecimiento de la empresa, así como a la formación y proyección de la persona dentro de la misma.

Con el propósito de dar mayor claridad a la información anterior, se elaboró el esquema 12, con base en la postura de los siguientes autores: (Delors, 1996; Dessler, 2001; Langarica, 1995; López de Llergo, 1999, 2001; Monzó, 2005; Morín, 1999; Reza, 1994). En dicho esquema, se ejemplifican algunas situaciones de aprendizaje, separando lo que pertenece al desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes, tomando en cuenta que en el proceso de enseñanza y

aprendizaje, la persona es un ser integral, con la dimensión corporal, afectiva y espiritual, y éstas están en interrelación en el momento del aprendizaje.

Esquema 12.

“Desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes”

Ejemplo de competencia a desarrollar	Área que se desarrolla
Liderazgo: consigue el apoyo para sus ideas en el 80 % de los casos, más por autoridad moral que por su nivel jerárquico.	Actitud (Implica la dimensión corporal, afectiva y espiritual de la persona)
Capacidad técnica: Realiza las operaciones específicas del proceso, sin error y en el tiempo establecido.	Habilidad (Implica la dimensión corporal, afectiva y espiritual de la persona)
Sistema de cobranza: conoce y utiliza sin error alguno este sistema	Conocimiento y Habilidad (Implica la dimensión corporal, afectiva y espiritual de la persona)
Servicio al proveedor: ofrece un servicio amable y cubre las necesidades de éste en un 90%	Habilidad y actitud (Implica la dimensión corporal, afectiva y espiritual de la persona)
Dominio del manual de seguridad: Conoce los lineamientos en un 90%	Conocimiento (Implica la dimensión corporal, afectiva y espiritual de la persona)

En este esquema, cabe señalar que, competencia y habilidad, son conceptos diferentes, de acuerdo con Monzó (2005: 133) “*Habilidad*, es usada para designar la capacidad de realizar actos motores o cognoscitivos complejos con facilidad, precisión y adaptabilidad para cambiar las condiciones; *competencia*, abarca un sistema complejo de acciones que incluyen las habilidades cognoscitivas, actitudes y otros componentes no cognoscitivos.”

En este sentido, conocimientos, habilidades y actitudes, en una determinada actividad de aprendizaje, se centran de manera específica en el área intelectual,

emocional o física, sin embargo, como se ha expuesto en capítulos anteriores, la persona es un ser integral, y en el proceso de enseñanza y aprendizaje, aún cuando se de prioridad a una de las áreas, se están desarrollando otras y a su vez, éstas se encuentran en interrelación con las tres dimensiones, dado que el proceso implica **atención, concentración, expresión corporal, relaciones humanas, intimidad, comunicabilidad, socialización**, etcétera, además del aprendizaje particular del conocimiento, habilidad o actitud específica.

De acuerdo con lo anterior, cabe recordar, con base en los cuatro pilares y los siete saberes de la educación, que en el proceso de enseñanza y aprendizaje, la persona está no sólo aprendiendo a hacer algo, sino aprendiendo a conocer, a convivir y a ser, a través de los diferentes procesos de interacción, comunicación y socialización que se viven en el contexto de la capacitación.

Para efectos de sintetizar los conceptos de capacitación interna y externa, se elaboró el esquema No.13, a partir de la reflexión de los siguientes autores: (Dessler, 2001; Goleman, 1992; Langarica, 1995; Senge, 1990). En este esquema se describen de manera general, las relaciones entre ambos procesos, desde un enfoque humanista.

En este sentido, es preciso afirmar que la capacitación se encuentra en el ámbito **mesológico** de la pedagogía, es decir, el hacer, la **praxis educativa**, por lo que es necesaria una base filosófico-pedagógica humanística, que sustente el quehacer educativo, centrada en la valoración de la persona como ser biopsicosocial, con las dimensiones de corporeidad, afectividad y espiritualidad, tanto en los educadores como en los educandos. Por ello, independientemente de que el proceso sea interno o externo, los fines, (**ámbito teleológico**, deber ser educativo) se dirigen a coadyuvar al **logro de la plenitud humana**, a través de la elaboración, implementación y evaluación de estrategias y técnicas didácticas adecuadas, de acuerdo a las necesidades y objetivos de las organizaciones y las personas.

Esquema 13.

“Relaciones entre la capacitación interna y la capacitación externa”

Concepto 1. Capacitación Interna	Concepto 2. Capacitación Externa	Los conceptos 1 y 2, se relacionan con el humanismo cuando:
Procesos de enseñanza y aprendizaje en la vida adulta, orientados al desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes , de las personas que pertenecen a la organización.	Procesos de enseñanza y aprendizaje en la vida adulta. Orientados al desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes de los participantes, independientemente de la organización a la que pertenecen.	Se valora a la persona como ser integral. Se respeta en el proceso de E-A, su individualidad y se propicia la cooperación del grupo. Se promueve el Aprender a ser, a hacer y a convivir , dentro de un ambiente de colaboración y armonía.
Los procesos se llevan a cabo con la orientación de instructores que pertenecen a la organización.	Los procesos se llevan a cabo con la participación de instructores independientes o que pertenecen a otra empresa.	Tanto instructores internos como externos, cuentan con una base pedagógico-filosófica centrada en la formación integral de su persona y de los educandos .
Los programas y cursos, son elaborados por personas que pertenecen a la organización, dirigidos exclusivamente al personal de la empresa. Implica: Diagnóstico o Análisis de Necesidades, Diseño de la Instrucción, Validación, Aplicación, y, Evaluación y Seguimiento del proceso.	Los cursos, talleres, seminarios, conferencias, entre otros, son elaborados por los instructores externos o las organizaciones respectivas, dirigidos específicamente a una empresa o abierto a todas las personas interesadas en el tema. Los pasos del proceso de capacitación, varían de acuerdo a las características del evento educativo..	En ambos casos, la elaboración y aplicación del proceso, independientemente de la temática, cuenta con una base pedagógico-filosófica orientada a la aplicación de estrategias y técnicas didácticas favorables para el desarrollo de una comunidad laboral constructiva .
El área de capacitación, es un área de servicio que coadyuva al logro de los objetivos y generación de valor dentro de la organización.	Los instructores independientes o instituciones y empresas de capacitación, ofrecen un servicio orientado a la generación de valor para las personas.	En ambos casos, el servicio es un valor esencial, y en los procesos de interacción humana, se propicia el desarrollo integral de los individuos y el bien común .

3.2 El Humanismo en la Capacitación

La empresa como organismo social, se encuentra inmersa en el fenómeno de la globalización (es decir las relaciones económicas y de mercado a nivel mundial) y el ritmo acelerado de los cambios que ésta genera, no sólo en el contexto empresarial, sino social y cultural. Por ello, la orientación de los objetivos organizacionales, se dirige a la generación de valores económicos y sociales mediante la creación de empleos, la expansión y venta de productos y/o servicios en nuevos y diferentes mercados, a través de la interacción con clientes, proveedores y otras organizaciones e instituciones a nivel nacional e internacional.

Igualmente, los objetivos de la empresa, se dirigen a la permanencia en el mercado, dada la complejidad y competitividad actual, por lo que la organización no puede circunscribirse a la generación de valor económico, sino que su concepción ha ido cambiando hacia la inclusión de la generación de valor en el capital humano, a través de diferentes procesos de formación y planeación para la proyección de la persona, con el propósito de incrementar la calidad en el nivel de competencias laborales de sus empleados, ya sean de confianza o sindicalizados, tanto en áreas administrativas como operativas y con el objetivo de construir una cultura organizacional orientada al desarrollo del bien común.

Por lo anterior, es posible inferir, la trascendencia del humanismo en los procesos de capacitación, dado que los procesos de enseñanza y aprendizaje, inciden directa e indirectamente en el desarrollo saludable de la empresa. Requieren como base, una concepción del ser humano, como ser integral, en su dimensión espiritual, afectiva y corporal.

Al respecto, Chavarría (2003: 84), explica que "el trinomio saber- hacer-tener que representa el avance de ciencia y tecnología, siendo positivo por sí mismo, ha dejado de serlo al trastocar el **ser** del hombre, representado por el respeto a la

naturaleza humana, la eticidad en las relaciones personales, la primacía de las ciencias humanas, como faro que guía el desarrollo de las ciencias exactas.”

El proceso educativo se puede vivir dentro del contexto laboral, desde un enfoque humanista, con base en el principio del respeto y valoración de la dignidad y libertad inherentes a la persona en su individualidad y en su dimensión social, considerando los siete saberes de la educación expuestos anteriormente, Morín (1999: 13...17), como *Las cegueras del conocimiento, los principios de un conocimiento pertinente, enseñar la condición humana, enseñar la identidad terrenal, enfrentar las incertidumbres, enseñar la comprensión, y, la ética del género humano.*

Asimismo, el trabajo y la capacitación para el trabajo, se reconocen como una fuente de valores que coadyuvan a la realización del potencial humano, a su formación y proyección en la organización. En este sentido, de acuerdo con Siliceo (1997:22) “los valores, considerados desde una perspectiva antropológica, representan las normas, principios y significados ideales de comportamiento sobre los que descansa la cultura como un modo de vida integrado... dicen algo de lo que el grupo es y de lo que quiere y debe ser.”

Por lo anterior, es posible inferir que la formación y proyección de la persona en el contexto laboral, es un reflejo de la cultura organizacional, los valores, el espíritu y la ética empresarial, que desde una enfoque humanista, conlleva una concepción de la persona como ser perfectible, capaz de reconocer estos valores y practicar las virtudes. En este sentido, **el proceso de enseñanza y aprendizaje, implica la creación de círculos virtuosos**, por parte tanto de los instructores como de los participantes, en el proceso de la capacitación y en la aplicación en el trabajo.

El humanismo se relaciona con la capacitación, cuando es la filosofía que subyace a todos los procesos de enseñanza y aprendizaje que se llevan a cabo en el contexto laboral, a lo largo de cada uno de los procesos, desde el

diagnóstico de necesidades hasta la evaluación y seguimiento, así como en los diferentes procesos de interacción humana orientados a la formación integral de la persona y a la vivencia de virtudes dentro del grupo, trascendiendo a la proyección de la empresa, como un organismo social generador de valores y orientado al bien común.

Por ello, es pertinente afirmar, que la capacitación, es una estrategia que sirve como apoyo para la generación de valores y virtudes dentro de la organización, tanto a nivel de conocimientos, como de habilidades y actitudes, en lo intelectual, emocional, espiritual y corporal.

Para la efectividad de dicha estrategia, es necesario que la empresa valore los procesos y la trascendencia de la capacitación, como una inversión económica a corto, mediano o largo plazo, y como parte integral para la consolidación de su cultura, de acuerdo con Goleman (1998: 338) "Las empresas pueden ayudar a su gente a mejorar sus aptitudes emocionales, no sólo ofreciéndoles programas al efecto, sino creando una atmósfera que recompense y hasta celebre ese perfeccionamiento."

A este respecto, es factible deducir, que desde una base humanista, las empresas pueden ayudar al desarrollo de diferentes aptitudes, a través de la creación de condiciones y circunstancias favorables para la permanencia y trascendencia de las competencias adquiridas en los procesos de capacitación, en el área cognoscitiva, emocional, corporal, y espiritual, de tal manera que el aprendizaje encuentre eco en el ejercicio laboral cotidiano y en el clima organizacional.

Como complemento a esta información, cabe recordar que la capacitación, es un proceso que pertenece al ámbito mesológico de la pedagogía. Para dar mayor profundidad al contenido respecto a los campos de conocimiento de esta ciencia, a continuación se presenta el siguiente esquema No. 14, elaborado por: Villalobos (2002: 17).

Esquema 14.

“Campos de conocimiento de la Pedagogía”

	<i>Teleológico</i> (deber ser)	<i>Mesológico</i> (hacer)	<i>Ontológico</i> (ser)
Ciencias de Apoyo	Filosofía Antropología filosófica Ética Epistemología	Didáctica	Metafísica Historia Psicología Sociología Axiología
	Fines	Medios	Realidad

De acuerdo con la autora, el campo teleológico, responde a los fines, al deber ser de la educación. El campo mesológico, responde a la pregunta ¿Cómo debe realizarse la educación? Y el campo ontológico, referente a la realidad de la educación, responde a la pregunta ¿Qué es la educación?, en cuanto al ser individual y social de la persona. (Ver apartado de Ciencias Humanas, en el capítulo 1).

Con el propósito de complementar la información anterior, y ser congruente con la pregunta de investigación que dio lugar a este trabajo, referente a las relaciones entre el humanismo y la capacitación en la empresa, se elaboraron los siguientes cuadros, (derivados del Esquema 4 del Capítulo 1 y del Esquema 8 del capítulo 2), con base en la postura de los siguientes autores: (Bastons, 1992; Colomer, 1997; Chavarría 2003; Dessler, 2001; Goleman, 1992, 1998; Ibáñez-Martín, 1975; Krave, 1998; López de Llergo, 1999, 2001; Llano, A., 1992, 2002; Llano, C., 1992, 1994, 1998, 2001; Mann, 1998; Fromm, 1983, 1989; Morín, 1993, 1999; Parés, 2001, 2005;

Savater, 1997; Senge, 1990; Siliceo, 1997, 2004; Taylor, 1991; Villalobos, 2002; Yepes, 1998; Zubillaga, 2000).

Esquema 15.

Relación entre Humanismo, Pedagogía y Capacitación

Humanismo	Pedagogía	Capacitación laboral, se relaciona con el humanismo y la pedagogía cuando:
Concepto 1. Valoración del ser humano como persona	Se relaciona con el concepto 1, cuando la educación se centra en la valoración del educando como ser integral.	La filosofía de la capacitación, está centrada en la valoración de la persona en el contexto laboral.
Concepto 2. Libertad y dignidad humanas.	Se relaciona con el concepto 2, cuando los procesos de e-a se dan dentro del marco de la libertad y dignidad de los actores educativos.	La capacitación orienta sus fines a la formación y proyección de la persona.
Concepto 3. Dimensiones Corporal, Espiritual y Afectiva del ser humano.	Se relaciona con el concepto 3, cuando se desarrollan los conocimientos, habilidades y actitudes en estas tres dimensiones en el proceso enseñanza- aprendizaje.	La capacitación se orienta al desarrollo de estas tres dimensiones , puesto que están en interacción constante en los procesos de enseñanza y aprendizaje de conocimientos, habilidades y actitudes.
Concepto 4. Define al ser humano como unidad, indiviso-individual.	Se relaciona con el concepto 4, cuando se implementan estrategias para una educación personalizada y sirven como apoyo para el logro de la autonomía e individuación de la persona.	Las estrategias de capacitación y la acción directiva , se dirigen a la formación y proyección individual, con el propósito de generar autonomía laboral en las personas.
Concepto 5. Inteligencia y voluntad humanas orientadas al bien.	Se relaciona con el concepto 5, cuando en el ámbito educativo, se desarrollan procesos cognitivos y volitivos a través de los procesos de enseñanza y aprendizaje en diversos campos, tomando en cuenta la formación de valores y virtudes.	La capacitación para el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes, se basa en la formación del carácter , a través del estudio disciplinado, la autorreflexión, el cambio de actitudes, la práctica de virtudes.
Concepto 6. Plenitud y felicidad humanas.	Se relaciona con el concepto 6, cuando su estudio y aplicación tienen como fin coadyuvar de manera consistente y congruente al desarrollo de la persona para el logro de una vida plena y feliz.	Los fines y objetivos de la capacitación , se orientan a coadyuvar a la generación de valor integral en la persona, a darle herramientas para el logro de su autorrealización y trascendencia.
Concepto 7. Construcción del bien común.	Se relaciona con el concepto 7, cuando se educa a las personas para colaborar dentro de la sociedad, desde una visión constructiva, integrativa e integradora.	La formación y proyección de la persona en el contexto laboral, trasciende a la construcción de una comunidad laboral constructiva dentro del contexto social.

Esquema 16.

"Relaciones entre Humanismo, Capacitación y Empresa"

Humanismo	La capacitación laboral, se relaciona con el humanismo y la filosofía humanista de la empresa cuando:	Filosofía empresarial humanista, como apoyo para la capacitación
Concepto 1. Valoración del ser humano como persona	La filosofía de la capacitación , está centrada en la valoración de la persona en el contexto laboral.	Se relaciona con el concepto 1, cuando se valora a los empleados, clientes y proveedores como personas
Concepto 2. Libertad y dignidad humanas.	La capacitación orienta sus fines a la formación y proyección de la persona .	Se relaciona con el concepto 2, cuando se respeta y promueve en la acción directiva y en los procesos de interacción humana, la dignidad de las personas y el ejercicio de la libertad con responsabilidad
Concepto 3. Dimensiones Corporal, Espiritual y Afectiva del ser humano.	La capacitación se orienta al desarrollo de estas tres dimensiones , puesto que están en interacción constante en los procesos de enseñanza y aprendizaje de conocimientos, habilidades y actitudes.	Se relaciona con el concepto 3, cuando los procesos de interacción y comunicación humanas, así como la actividad laboral, se orientan al desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes en estas tres dimensiones
Concepto 4. Define al ser humano como unidad, individuo-indiviso-individual.	Las estrategias de capacitación y la acción directiva , se dirigen a la formación y proyección individual, con el propósito de generar autonomía laboral en las personas.	Se relaciona con el concepto 4, cuando se valora y respeta la individualidad e integridad del otro, permitiendo la expresión vital particular, a través del trabajo y las relaciones laborales, orientadas al logro de objetivos individuales y comunes
Concepto 5. Inteligencia y voluntad humanas orientadas al bien.	La capacitación para el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes, se basa en la formación del carácter , a través del estudio disciplinado, la autorreflexión, el cambio de actitudes, la práctica de virtudes.	Se relaciona con el concepto 5, cuando las decisiones y acciones se orientan a una conducta ética y al cumplimiento de la responsabilidad social de propiciar el equilibrio entre las necesidades de la empresa y la sociedad
Concepto 6. Plenitud y felicidad humanas.	Los fines y objetivos de la capacitación , se orientan a coadyuvar a la generación de valor integral en la persona, a darle herramientas para el logro de su autorrealización y trascendencia.	Se relaciona con el concepto 6, cuando en la empresa se promueve la creación y desarrollo de condiciones laborales que propicien la proyección y trascendencia individual y grupal, orientada a la plenitud humana
Concepto 7. Construcción del bien común.	La formación y proyección de la persona en el contexto laboral, trasciende a la construcción de una comunidad laboral constructiva dentro del contexto social.	Se relaciona con el concepto 7, cuando existe la conciencia de la responsabilidad social de la empresa, para dar servicio a la comunidad y promover el bien común

Con base en la información anterior, es posible sustentar las relaciones entre el humanismo y la capacitación en la empresa, partiendo de una base filosófica, antropológica, pedagógica, psicológica y sociológica, centrada, tanto en su teoría como en la praxis, en la valoración de la persona como ser biopsicosocial, que pertenece al género humano, y por tanto la libertad y la dignidad le son inherentes.

De igual manera, la responsabilidad de participar en la conformación de una sociedad constructiva y orientada al bien común, apoyada en diversos procesos educativos, en diferentes contextos, como la formación y proyección de la persona, en el ámbito laboral.

3.2.1 Filosofía de la capacitación

Con base en las definiciones y reflexiones sobre filosofía de la empresa presentadas en el capítulo 2, es posible inferir que la filosofía de la capacitación, se refiere a la integración de los objetivos, planes, programas, procesos de enseñanza y aprendizaje, de acuerdo con la filosofía y objetivos de la organización, dado que son la piedra angular para el desarrollo de todos y cada uno de los procesos que se llevan a cabo en la empresa.

Desde un enfoque humanista, la filosofía de la capacitación derivada de la filosofía de la organización, se centra en la valoración de la persona en sus tres dimensiones, corporal, espiritual y afectiva. Asimismo, en la valoración de la empresa, como un organismo social integrado por seres humanos perfectibles. La filosofía de la capacitación, a su vez, trasciende en la organización, a través de los procesos y resultados de la enseñanza y el aprendizaje, orientados a incrementar la calidad en conocimientos, habilidades y actitudes de las personas y la calidad en los diferentes procesos de interacción humana en la empresa.

El concepto de calidad, "se refiere al grado de excelencia que alcanzan los procesos y resultados de un bien o servicio." (Parés, 2005: 169). En este sentido,

la filosofía de la capacitación, se basa en la concepción de excelencia en cada uno de los procesos que conlleva, como la detección de necesidades, la elaboración de programas y planes, el diseño de cursos y materiales, la aplicación y evaluación de los mismos.

Asimismo, la idea de excelencia en procesos y resultados, implica la excelencia en la formación de las personas que imparten la capacitación, desde una concepción integral, que abarca no sólo el dominio de conocimientos y técnicas, sino la vivencia de la ética y la transmisión de valores y virtudes proyectadas en la actitud hacia la enseñanza y el aprendizaje.

La filosofía de la capacitación, está en interrelación constante con la filosofía de la empresa, y su desarrollo y aplicación, depende en gran parte, del apoyo que recibe por parte de la dirección, puesto que es la que aprueba todas las decisiones de esta área.

Por ello, es necesario que se conceptualice la empresa como un agente de cambio "sus directivos, como motores principales de ella, no son tanto hombres sistemáticos, organizados que se preocupan del mantenimiento de un sistema establecido, sino que su tarea consiste fundamentalmente en una actividad cambiante y versátil." (Llano, C. 1998:129)

Desde esta perspectiva, la capacitación orienta sus fines hacia la generación de cambios positivos dentro de la organización, no solo cambios en las personas de manera individual, por lo que requiere de un apoyo continuo por parte de los directivos, de lo contrario, los procesos de capacitación, se viven aislados de la filosofía y objetivos de la empresa, y la trascendencia en la construcción de una cultura organizacional se ve mermada, por falta de condiciones y situaciones favorables.

Por otra parte, en el ámbito teleológico de la capacitación, los fines se dirigen a la formación y proyección de la persona dentro de la organización, a través de un proceso de aprendizaje significativo, posible de aplicación en el ámbito laboral, y, que deje huella en el individuo, tanto en el área laboral como personal, para que éste pueda proyectarse a corto, mediano y largo plazo, de ahí la necesidad de que la empresa en la cotidianeidad de la actividad laboral, sea un espacio propicio para ello.

Por lo anterior, es posible inferir, la necesidad y trascendencia de la Pedagogía en este ámbito, dado que es eminentemente educativo. "Reflexionar sobre cualquier problema de la **praxis** educativa, significa estudiar algún aspecto de la condición humana. De ahí que todo intento pedagógico se funde , **a fortiori**, [forzosamente] en una antropovisión, en una concepción, por débil que sea, del hombre y de lo humano." (Lerma, 2002:93)

Desde un enfoque humanista, la capacitación como proceso educativo, concibe al ser humano, como un ser racional, con la dignidad y libertad inherentes, que lo hacen tendiente a ser cada vez mejor, orientado a la perfectibilidad personal y al perfeccionamiento de los procesos laborales, para su trascendencia individual y dentro de la organización.

La empresa como organismo social y la capacitación como parte de ésta, se crean, desarrollan y permanecen, gracias a la participación de las personas que pertenecen a la organización, por ello, la valoración de la persona es esencial para la vivencia de una filosofía humanista en la capacitación y su trascendencia en el desarrollo de la empresa, como una comunidad laboral.

En este sentido, la filosofía humanista parte del principio de que vivimos en comunidad y "convivir, para las personas... no es sólo vivir-con, junto a, sino compartir un núcleo común de valores, perseguir de algún modo un mismo fin y ayudarse mutuamente en su consecución." (Barrio, 2000: 244)

Con base en las reflexiones anteriores, es posible sintetizar, que la filosofía de la capacitación, se deriva de la filosofía de la empresa, y desde un enfoque humanista, orienta sus fines a promover y coadyuvar al desarrollo, formación y proyección de la persona dentro de la organización, de acuerdo con una visión de la capacitación, como proceso educativo integrativo e integrador.

3.2.2 Objetivos de la capacitación

De acuerdo con los objetivos de la empresa planteados en el capítulo 2, como generación de valor económico, permanencia en el mercado, generación de valor en el capital humano, y generación de valor social, los objetivos de la capacitación se dirigen hacia la participación y colaboración en el logro de los mismos.

Uno de los objetivos mencionados, se refiere particularmente a la generación de valor en el capital humano, concepto que se refiere, de acuerdo con Langarica (1995) a las personas que pertenecen a la organización y que aportan sus conocimientos habilidades y actitudes, su talento a la empresa en vez de efectivo o bienes.

El concepto de capital humano, de acuerdo con la Enciclopedia de Pedagogía, (2002; Tomo 5, p. 1026) es "el conjunto de componentes físico-corporales y cualitativos: habilidades, conocimientos, atributos, técnicas especializadas, salud, calidad de hábitos laborales y similares que conforman la capacidad individual para realizar un trabajo productivo y aumentar el rendimiento económico positivo."

Por ello, este objetivo, es fundamental en la planeación y el desarrollo para la formación y proyección de la persona dentro de la organización, puesto que a través de diversos procesos de enseñanza y aprendizaje, se incrementa el nivel de conocimientos, habilidades y actitudes de las personas que integran la empresa, para un mejor desempeño de funciones y asimismo, la organización

cuenta con un personal altamente capacitado, situación que le permite ser más competitiva en el mercado.

De acuerdo con Dessler (2001), los objetivos de la capacitación, dentro del marco de la globalización, han ido cambiando, dadas las exigencias del mercado y la competencia, los cambios científico-tecnológicos, y las necesidades del cliente, de tal manera que no solo se requiere de una capacitación técnica, sino de la inclusión de diversas áreas, como productividad, calidad en productos y servicios, manejo de sistemas computacionales, habilidades de comunicación y negociación, entre otros, por lo que los objetivos se orientan al desarrollo integral de los empleados.

Cabe mencionar, que los objetivos de la formación y proyección de la persona en la organización, se derivan de los objetivos a corto, mediano y largo plazo, según las necesidades de cada área de la empresa y las expectativas del mercado, por lo que pueden enfocarse en ciertas etapas, hacia la planeación y desarrollo de cursos en el área comercial, o en el área administrativa, operativa o de desarrollo humano. Sin embargo, siempre están en función de coadyuvar al crecimiento profesional de la persona y de la empresa.

Asimismo, se dirigen a la creación de una cultura de aprendizaje en este contexto, puesto que las personas, “ con la dirección adecuada, pueden mejorar y desarrollarse. El aprendizaje y la aplicación de nuevos conocimientos... puede ser compartido sin que se agote, su difusión provoca la adquisición de nuevos conocimientos y la modificación y ajuste de los actuales.” (Álvarez y Castro, 2001: 1).

En este sentido, la cultura de aprendizaje se orienta a que la persona se involucre en su crecimiento profesional, en el desarrollo de su puesto, en el incremento de sus intereses vocacionales y el desarrollo de su potencial en diversas áreas del conocimiento, a través de la participación en cursos, talleres, seminarios,

congresos, eventos de capacitación, y también mediante su actitud activa hacia el aprendizaje, reflejada en la búsqueda personal de información en libros, revistas, internet, entre otros medios que proporcionan conocimientos en diversas áreas.

Por otra parte, los objetivos se dirigen a la creación y desarrollo de una organización saludable, no sólo financieramente, sino administrativa, operativa y productivamente. Asimismo, se orientan a la formación individual y grupal, para generar procesos de interacción, comunicación y socialización con calidad, entre las personas que pertenecen a la organización y en las relaciones con otras empresas, instituciones, clientes y proveedores.

A partir de las reflexiones anteriores, es factible inferir que la filosofía y objetivos de la capacitación, no pueden permanecer al margen de la realidad de la empresa, ni de su filosofía y objetivos, dado que los procesos de formación se desprenden de éstos, y a su vez, están en interrelación con las necesidades y expectativas de la organización y del mercado.

Asimismo, desde un enfoque humanista, los fines y objetivos se orientan a la formación integral de la persona y al logro de su plenitud humana en el contexto laboral, por lo que los procesos de enseñanza y aprendizaje, deben partir de una concepción de la educación como un proceso que integra tanto la dimensión individual como social de las personas que pertenecen a la empresa, orientado a la construcción de una organización saludable.

Con el propósito de ampliar la información anterior y presentar un ejemplo de la relación entre los objetivos de la empresa y las estrategias de capacitación, se elaboró el esquema 17, derivado del esquema 9 del capítulo 2, referente a los objetivos de la organización y su orientación en la toma de decisiones, basado en la postura de los siguientes autores: (Álvarez y Catro, 2001; Dessler, 2001; Gini, 2001; Langarica, 1995; Llano, A., 1992; Millán Puelles, 1982; Morín y Kern, 1993; Pratt, 1999; Parés, 2001).

En dicho esquema, se toman en cuenta estos mismos objetivos y se describen, a manera de ejemplo, algunas de las estrategias de capacitación que se llevan a cabo en el contexto empresarial, como apoyo para el logro de objetivos de la organización, puesto que el área de capacitación es una área de servicio, y sus funciones, se orientan a la implementación de diversas estrategias, para responder a las necesidades organizacionales a corto, mediano y/o largo plazo.

Esquema 17. “La generación de valor a través de la capacitación”

Objetivos de la empresa	Estrategias de capacitación
Generación de valor económico	Se orientan a el desarrollo de planes y programas de capacitación que generen valor económico para la organización, en áreas de producción, financieras, administrativas, contables, productividad y ventas
Permanencia en el mercado	Se orientan a la planeación, desarrollo e implementación de planes y programas, enfocados a la sistematización de procesos y procedimientos, así como a la actualización e innovación en diferentes áreas, para permanecer en el nivel de competencia que exige el mercado.
Generación de valor en el capital humano	Promueven la formación y proyección de la persona dentro de la organización, a través de estrategias y programas de capacitación y desarrollo de competencias laborales, así como de incentivos para su permanencia en la organización. Se enfocan al desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes en el área intelectual, emocional, corporal, afectiva, espiritual, con el propósito de coadyuvar a la formación integral de la persona y el desarrollo de una organización saludable.
Generación de valor social	Se dirigen a la implementación de planes, programas centrados en el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes para incrementar la calidad en los productos y servicios, y en la interacción social orientada al bien común.

3.3 Proceso de enseñanza- aprendizaje

El concepto de aprendizaje, de acuerdo con el Diccionario de Ciencias de la Educación Santillana (2003: 116) es el "Proceso mediante el cual un sujeto adquiere destrezas o habilidades prácticas, incorpora contenidos informativos o adopta nuevas estrategias de conocimiento o acción... cambio permanente en la conducta del sujeto, que ocurre como resultado de la práctica."

La enseñanza, según se define en el Diccionario de Ciencias de la Educación Santillana (2003: 530) se refiere al "acto en virtud del cual el docente pone de manifiesto los objetos de conocimiento al alumno para que éste los comprenda.... está en función del que aprende. Su objetivo es promover aprendizaje eficazmente." Utiliza diferentes metodologías, técnicas, herramientas, materiales, como apoyo para llevar a cabo el proceso de transmisión de la información, los conocimientos, el contenido, acerca de diversas temáticas.

El proceso de enseñanza y aprendizaje, se relaciona con la Didáctica, que significa "enseñar, instruir, exponer claramente, demostrar... hace referencia a guiar y mediatizar los conocimientos y principios, con la instrucción, actividades prácticas y desarrollo de actividades, en todos los ámbitos: familiar, escolar, empresarial y comunitario." (Villalobos, 2002: 45)

La Didáctica, es el medio que tiene la Pedagogía para llevar a cabo el proceso enseñanza-aprendizaje, puesto que se refiere a la praxis del quehacer educativo, y en el contexto empresarial, es un fuerte apoyo para los procesos de capacitación, por la diversidad de técnicas y herramientas que es posible utilizar, así como por la orientación para la planeación y desarrollo de cursos y talleres.

Desde una perspectiva humanista, el proceso de enseñanza y aprendizaje, parte del principio de que tanto el educando (participante, en el contexto laboral) como el educador (instructor en el contexto laboral) son personas, con pensamientos,

sentimientos, emociones, sensaciones y conciencia; con dignidad y libertad; con dimensión corporal, afectiva y espiritual. Seres integrales, biopsicosociales, por lo que en el hecho educativo, debe tomarse en cuenta que todo esto está en interrelación, a través de diferentes procesos de interacción, comunicación, retroalimentación y socialización, asimismo, inciden directa o indirectamente en el proceso de enseñanza y en el proceso de aprendizaje.

Por lo anterior, cabe destacar la necesidad de un conocimiento pedagógico y didáctico por parte de las personas involucradas en el proceso de enseñanza en el contexto de trabajo, dado que los fines de la educación y capacitación se orientan a la formación integral del individuo y a la generación de procesos que propicien la apropiación y asimilación de referentes, conceptos, valores, ideas, conocimientos, información, técnicas, procedimientos, metodologías, entre otros, para lograr aprendizajes significativos y habilidades para transferir lo aprendido a la práctica laboral.

La conceptualización de estos procesos, tanto la enseñanza como el aprendizaje, así como la didáctica, en congruencia con un enfoque humanista, deben orientar sus fines, objetivos, estrategias, metodologías y contenidos, hacia la trascendencia en el desarrollo integral del ser humano, independientemente de la temática. Asumir una actitud activa y reflexiva acerca de la necesidad de valorar el ser del hombre, y la posibilidad continua de ser un apoyo para el logro de la plenitud humana.

Asimismo, centrar la concepción de la persona, como un sujeto activo, pensante, creativo, con capacidad de pensamiento propio y crítico, que le permite procesar y asimilar la información de manera inductiva y deductiva, a través de procesos que propicien la concentración, el análisis y la síntesis de los contenidos, para posteriormente ser aplicada en el ejercicio laboral.

Por otra parte, para llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje de manera adecuada y eficiente, la instrumentación didáctica implica, de acuerdo con Villalobos (2002: 54 y ss) momentos y elementos. Los primeros, se refieren al proceso de **diagnosticar, planear, realizar y evaluar**. Los segundos, a los siete elementos que intervienen en el hecho educativo, como: **educando- educador** (el quién) los **objetivos educativos** (el para qué) los **contenidos educativos** (el qué) la **metodología** (el cómo) los **recursos didácticos** (con qué) el **tiempo didáctico** (cuándo) y por último el **lugar** (dónde).

Lo anterior, ayuda a la realización del procesos, de manera ordenada y objetiva. Tiene que ver con todo el proceso que se lleva a cabo en el ámbito de la capacitación, tanto interna como externa, dado que se parte de un diagnóstico de necesidades, planeación y desarrollo a partir de éstas, y la realización, evaluación y seguimiento de los cursos, talleres o sesiones de capacitación.

Para el diseño y realización de los cursos, es necesario tomar en cuenta los siete elementos, partiendo de que el proceso educativo se da en un contexto laboral, esto implica, el conocimiento de las características del adulto, el nivel de escolaridad, las expectativas del participante y sus necesidades de aprendizaje.

De esta manera, los objetivos del curso, se orientan con base en los contenidos específicos según lo acordado con la dirección y el área o áreas a capacitar, los conocimientos, habilidades y actitudes a desarrollar; implica buscar la metodología y recursos didácticos más adecuados para el caso; tomando en cuenta el tiempo asignado y las instalaciones en las que se llevará a cabo.

En este sentido, cabe mencionar, que los procesos en el contexto empresarial, implican diversas estrategias dado que el proceso educativo, se da de muy diferentes maneras, una misma temática, podrá darse en un lapso de cuatro o de veinte horas, o bien a lo largo de varias sesiones de trabajo, dependiendo del nivel

de profundidad en cuanto al contenido, según las necesidades del grupo y las posibilidades de uso del tiempo en horas laborales o fuera de éstas.

Del mismo modo, requiere de flexibilidad en la planeación y desarrollo, puesto que en la realidad laboral, en ocasiones el proceso se ve interrumpido o aplazado por prioridades del trabajo, o por cambios en los objetivos a corto, mediano o largo plazo, que impiden la continuidad deseada en ciertos procesos de capacitación, por lo que tanto la coordinación como los instructores, deberán adaptarse a ello y utilizar la creatividad para modificar y/o adecuar los contenidos y los tiempos a las necesidades de la organización.

3.4 Características del adulto como educando- participante

Desde un enfoque humanista, la didáctica crítica, según Villalobos (2003) concibe al educando como el actor principal y el aprendizaje es la construcción de un significado. Consiste en orientar, facilitar, apoyar al educando para la construcción de conceptos propios, por lo que la acción educativa debe permanecer en el objetivo de ser integral e integradora.

En la capacitación laboral, es necesario tomar en cuenta al educando-participante, como persona con características relativas a la edad y experiencia, ya que esto es fundamental para el éxito del proceso enseñanza- aprendizaje. La orientación, debe partir de que se está capacitando a un adulto, que tiene ya un bagaje cultural, conocimientos, habilidades y actitudes aprendidas, así como objetivos y expectativas claras respecto al aprendizaje.

En este sentido, es posible señalar que la persona adulta, tiene ciertas características de acuerdo a la edad, como afirman López de Llergo y Cruz de Galindo (2003: 70):

“Década de los 30: personalidad vigorosa, autodisciplina y auténtico carácter, descubrimiento de los límites de las posibilidades por las elecciones efectuadas.

Década de los 40: Afán de reverdecer fuera del hogar (mujeres); puede cristalizar la vida política. Aumenta el riesgo de caer en la apatía, el tedio, la rigidez e irresponsabilidad.

Década de los 50: En lo biológico continúa el deterioro, Se establecen nuevas relaciones familiares. Relaciones conyugales: pueden redescubrirse o romperse. En el varón hay un afán de reverdecer fuera del hogar .

Quinquenio de los 60 a los 65: Proceso de deterioro en todos los aspectos. Fortalecimiento o ruptura de las relaciones conyugales. Capacidad de asumir bien el papel de consejero.”

Para complementar las características mencionadas, en el ámbito del **desarrollo cognoscitivo**, Villalobos (2002: 102) explica que de los **22 a los 40**, el máximo desempeño mental se da en esta etapa, caracterizada por las operaciones formales, con alguna disminución al final del periodo, en cuanto a la rapidez y fluidez. De los **40 a los 55**, se da una reducción gradual y continua de algunas medidas mentales que requieren rapidez, pero poca reducción en la inteligencia cristalizada, puede darse el aumento en la creatividad.

Dentro del contexto laboral, en los procesos de interacción, comunicación y socialización, así como en la enseñanza y aprendizaje, intervienen todas las características y dimensiones de la persona, por lo que al llevar a cabo el curso, taller, seminario, conferencia, sesión, entre otros, es fundamental tomar en cuenta las edades y trayectoria laboral de los participantes, dado que el hecho educativo, puede darse dentro de un marco de diversidad y heterogeneidad, que si se planea y realiza adecuadamente, puede ser un proceso de enseñanza y aprendizaje muy enriquecedor, puesto que se comparten diversas experiencias y conocimientos entre las personas, que promueven la integración a la empresa, y el sentido de pertenencia a la misma, además de la adquisición de nuevos y diferentes conocimientos nacidos de la experiencia personal aunada a los contenidos de aprendizaje.

Por otra parte, en el proceso de aprendizaje y enseñanza en adultos, dentro del contexto laboral, es pertinente tomar en cuenta, las circunstancias que rodean a la persona que aprende, el género, el puesto que desempeña, la antigüedad en la empresa, el tipo de funciones y actividades que realiza, sus intereses vocacionales y profesionales, así como sus pasatiempos preferidos, los conocimientos previos respecto a la temática, entre otros, que pueden favorecer la implementación de estrategias de capacitación adecuadas a los participantes.

En este sentido, es pertinente destacar que en el proceso de enseñanza y aprendizaje del adulto en el contexto laboral, uno de los factores que más influyen en el hecho educativo, es la experiencia de la persona y sus actitudes hacia el aprendizaje, dado que pueden presentarse situaciones de falta de motivación, actitudes negativas hacia el cambio de conductas, resistencia a la participación activa o al proceso de capacitación en sí.

Por ejemplo, en el caso de una persona que tiene cierto dominio en el desempeño de sus funciones y su actitud hacia nuevos aprendizajes para el desarrollo del puesto, es negativa, por deducir que no necesita aprender más. El proceso de la capacitación, tendrá que partir de la sensibilización al cambio y a la apertura hacia el desarrollo del puesto, para no limitarse a cumplir determinadas funciones, sino ampliar las posibilidades con que puede contar la unidad de trabajo y a su vez, motivar a la persona a desarrollar su iniciativa, creatividad e imaginación, para implementar propuestas innovadoras.

Dentro del contexto de capacitación, se presentan diversas situaciones similares, que reflejan la falta de motivación intrínseca (nace del individuo) o extrínseca (viene de parte de otros) para el aprendizaje, dado que no siempre los participantes asisten por voluntad propia, sino como respuesta a una imposición de la empresa. Esto, puede ser resultado de actitudes de apatía o resistencia por parte del individuo, o falta de comunicación por parte de los jefes, vacíos de información en cuanto a los objetivos y alcances del evento de capacitación, o

bien, por falta de motivaciones de parte de la organización, en cuanto a una certificación, promoción, reconocimiento, valoración de los resultados, etcétera.

En este sentido, cabe afirmar, que una de las áreas esenciales a desarrollar y modificar, a través de la capacitación, son las actitudes, no sólo los conocimientos y las habilidades. El proceso, puede coadyuvar a propiciar actitudes positivas hacia los cambios que se van generando dentro de la organización, como puede ser la fusión de dos o más empresas, la implementación de nuevas estrategias de venta, la reestructuración de áreas, la integración de nuevos elementos, entre otros, que implican cambios significativos para las personas involucradas, mismos que requieren de diferentes procesos de asimilación por parte del empleado.

Por ello, en el proceso de capacitación, es fundamental la comunicación y coordinación entre las áreas involucradas, para que las personas que participan, cuenten con el apoyo y motivación necesarios. Del mismo modo, requiere de una disposición positiva por parte de las personas que pertenecen a la organización, en cuanto al compromiso personal de aprovechar y aplicar lo aprendido, tanto en el ámbito laboral como personal, puesto que en el proceso de enseñanza y aprendizaje, desde un enfoque humanista, se valora al educando, como un ser pensante, perfectible, capaz de aprehender a partir de la experiencia, y modificar actitudes, mediante el conocimiento y práctica de valores y virtudes. De ahí la relevancia de la acción directiva, como forjadora del carácter, por parte del instructor.

3.5 Perfil del educador- instructor

En el ámbito laboral de la capacitación en organizaciones, es de fundamental importancia retomar el pensamiento del humanismo para reflexionar sobre el ejercicio profesional del capacitador, facilitador, instructor o guía, quien finalmente es en esencia un maestro.

El proceso enseñanza- aprendizaje es diferente en este ámbito, en cuanto al uso de diversas metodologías, sin embargo, la filosofía y los valores, los fines del instructor, la interacción con el grupo, los procesos de comunicación, las relaciones humanas que se generan durante los cursos, talleres o seminarios, los materiales y contenidos, entre otros aspectos, requieren de una concepción del ser humano por parte del instructor, centrada en valores, en el desarrollo de virtudes.

La labor de un instructor empresarial, consiste en sacar a la luz lo que se conoce, un proceso de llevar a la conciencia lo que está en la inconsciencia. **Implica, una actitud de humildad, a través de diferentes reflexiones acerca de lo que no sabe, lo que no conoce y orientarse a la búsqueda de la verdad.**

En este sentido, es el propio instructor, el que requiere de un constante proceso de reflexión acerca de lo que cree saber y que quizá no sabe; un análisis acerca de las diferentes posturas y corrientes ideológicas que surgen actualmente y que no necesariamente tienen un sustento filosófico y pedagógico, sino están más centrados en lo mercadológico, sin tomar en cuenta al participante- educando como ser humano, pensante, reflexivo, activo, sino como pasivo-receptivo.

Por ello, la labor de enseñanza implica una formación constante, un saber virtuoso, cuestionarse sobre tantas ideas que actualmente se transmiten en el ámbito empresarial y **reflexionar si van orientadas a una formación virtuosa, que respete la naturaleza del ser humano o bien lo están orientadas a cosificarlo y despersonalizarlo.**

Al respecto, Morín (1999), afirma la necesidad de la autoreflexión sobre las propias ideas y conocimientos, que trascienda en la transformación positiva de las tareas humanas, como punto de partida para consolidar el respeto y sentido de pertenencia al género humano, en vías a construir un futuro mejor. Por ello, la educación debe orientar el proceso a este objetivo. Para el educador, es una

actividad centrada en la ayuda, en el apoyo para que el educando desarrolle su potencial máximo. Conlleva la disposición a generar un ambiente constructivo y positivo de aprendizaje, que propicie la calidad en los procesos de interacción, comunicación y socialización y a su vez, coadyuve a la formación integral de los educandos, orientada a la generación de cambios positivos para el presente y el futuro de nuestra sociedad.

Por lo anterior, es posible inferir que para el instructor, **la actualización y la formación personal** es fundamental, conlleva un proceso de reflexión sobre las áreas de oportunidad, de mejora, en los diversos conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para la docencia, como habilidades de comunicación, socialización, expresión corporal, dominio de los contenidos, conocimiento del ser humano como ser biopsicosocial. Asimismo, conocimiento y dominio de técnicas didácticas, para propiciar la participación activa, manejo de diferentes recursos y materiales didácticos, como medios audiovisuales, computadora, rotafolio, pizarrón, etcétera.

Desde la concepción humanista, uno de los conceptos esenciales para el ejercicio de la docencia, parte del principio de que **la ética en el comportamiento del educador**, es la base fundamental para generar credibilidad y confianza en la información que transmite, y conlleva, la congruencia en todos los ámbitos de su vida, no sólo en el contexto profesional, para el logro de su proyección y trascendencia, a través de la apreciación de valores y práctica de virtudes, puesto que sus acciones inciden directa o indirectamente en la calidad del proceso educativo y en el educando.

El perfil del instructor, tiene que ver con las características del líder y de la acción directiva, puesto que en el proceso, está llevando a cabo una **formación del carácter en el educando** y a su vez, influye en el grupo, de acuerdo con Siliceo (1997: 19) "**ser líder es influir en otros para el logro de un fin valioso**". El instructor, requiere de habilidades , conocimientos y actitudes que lo lleven a

comunicar energía positiva, despertar el interés, la motivación de logro y aprendizaje, transmitir una visión positiva del futuro, y mantener una actitud activa y abierta ante el grupo. Propiciar y generar el logro del fin valioso que es la formación integral de la persona.

Por otra parte, el instructor requiere de una **personalidad madura**, puesto que es quien orienta y guía al grupo, y en el proceso se enfrenta con diversas situaciones que exigen madurez intelectual y emocional.

Al respecto, Bolio (2002) describe como características de la personalidad madura, **la objetividad**, que implica la percepción e interpretación adecuada de la realidad, en la intimidad y la exterioridad. La **autonomía**, capacidad de tomar y asumir las propias decisiones, **capacidad de amar**, se orienta a querer el bien del otro, conocerlo y respetarlo, **sentido de responsabilidad**, responder adecuadamente y con oportunidad, **capacidad de trabajar productivamente**, valorando el proceso y los resultados, **visión amplia**, tiene diferentes intereses y una percepción holística de la realidad, **capacidad de reflexión**, análisis sobre su vocación, la propia conducta y áreas de mejora, **sentido del humor**, saber reírse de las situaciones, acontecimientos y personas, incluso la propia, **armonía sexual**, respeto por la propia sexualidad y por la dignidad y libertad del otro, **manejo de la frustración**, aceptarla como lo que es y no permitir que merme la energía vital.

Por lo anterior, es posible inferir que el perfil del docente- capacitador, requiere de diversos conocimientos, habilidades y actitudes en proceso de mejora continua, y asimismo implica la reflexión personal sobre la propia acción, con el propósito de construir una vida congruente con la vocación y orientarse a el logro de la plenitud en el ejercicio laboral y en la vida cotidiana, de acuerdo con una filosofía humanista, centrada en la valoración de la persona como ser integral, perfectible, único e irrepetible.

Por último, en congruencia con un enfoque humanista, cabe señalar la necesidad y trascendencia de la formación del instructor en cuanto a valores y virtudes,

puesto que los fines de la educación y del liderazgo, de la acción directiva docente, se orientan al logro de fines valiosos. De acuerdo con Llano, C. (1998) implica la práctica de principios éticos, como **respeto** por sí mismo y por el educando, sentido de **justicia**, para ser equitativo con todos, **generosidad**, disposición a dar y recibir, **solidaridad con el grupo**, en el proceso de aprendizaje individual y grupal, **prudencia**, para saber cómo y en qué momento expresar algo, **amor a la verdad y a la sabiduría**, para no engañar o manipular al educando, para tomar decisiones con criterio, **autoridad orientada por una actitud de servicio**, para ofrecer el apoyo necesario al educando en su formación integral, incluida la formación del carácter, **afán de logro**, para llegar a los objetivos, motivar al grupo, **confianza**, en sí mismo y en el grupo, **constancia y fortaleza**, para dirigir las acciones educativas y sobre todo, la **humildad** para reconocer que es un proceso de autorreflexión y autoformación constante, a lo largo de la práctica docente.

En el siguiente capítulo, se presentan algunos lineamientos para llevar a cabo los procesos de capacitación, a partir de las reflexiones presentadas a lo largo de este trabajo.

CAPÍTULO 4

LINEAMIENTOS PARA LOS PROCESOS DE CAPACITACIÓN DESDE UN ENFOQUE HUMANISTA.

El presente capítulo, tiene como propósito, exponer y describir una serie de lineamientos para el desarrollo de los procesos de capacitación, a partir de las concepciones y reflexiones presentadas en los tres capítulos anteriores. Dichos lineamientos están centrados en la conceptualización de la capacitación desde un enfoque humanista y una perspectiva pedagógica, como bases esenciales para llevar a cabo el proceso educativo.

Por ello, para el desarrollo del capítulo, en congruencia con lo expuesto a lo largo del trabajo de investigación, los lineamientos se sugieren con relación a cinco ejes: Ser Humano, Pedagogía, Didáctica, Educador-Instructor y Educando-Participante. En este sentido, cabe hacer énfasis en la interrelación que existe entre éstos, puesto que desde una perspectiva integral, el proceso de enseñanza y aprendizaje se da con la participación del educando y el educador, apoyados en la Pedagogía y la Didáctica, y con base en la concepción humanista de las personas que participan en el proceso.

Desde esta perspectiva, los lineamientos propuestos se orientan a la formación integral tanto del educador-instructor, como del educando-participante, tomando en cuenta los conocimientos, habilidades y actitudes que son necesarias, de acuerdo con el papel que desempeñan respectivamente, dentro del proceso enseñanza y aprendizaje.

Por último, se presenta una reflexión acerca de la colaboración de los directivos de la empresa, como una actitud necesaria para el desarrollo de una cultura de aprendizaje en la organización, puesto que en ellos está la toma de decisiones.

4.1 Ser Humano

Con base en los campos de conocimiento de la Pedagogía, de acuerdo con Villalobos (2002), como son el ámbito teleológico, que se refiere a los fines de la educación, el mesológico, centrado en el hacer de la educación, apoyado en la Didáctica (estudia el proceso de enseñanza y aprendizaje) y el ontológico, es decir, el ser de la persona en la realidad del proceso educativo, es posible desglosar una serie de lineamientos para llevar a cabo el proceso de capacitación desde un enfoque humanista, puesto que en estos tres campos, se concentran el deber ser, el hacer y el ser de la educación, tomando en cuenta que parte del *ser de la persona*, en un sentido integral, biopsicosocial y espiritual.

Particularmente la planeación y praxis de la capacitación, pertenecen desde una perspectiva pedagógica, al campo mesológico, dado que los procesos de enseñanza y aprendizaje, siguiendo a Villalobos (2002) se apoyan principalmente en la didáctica, donde se estudian y desarrollan los medios, es decir las estrategias, herramientas y técnicas didácticas que propician la optimización del proceso.

Por ello, los lineamientos para llevar a cabo el proceso de capacitación, de acuerdo con los siguientes autores: (Fromm, 1983,1999; Lazarus, 1994; López de Llergo, 1999,2001,2002; Morín, 1993,1999; Siliceo, 1997,2004; Villalobos, 2002, 2003; Yepes, 1998) se orientan a partir de la concepción y valoración de:

- El **ser humano**, desde un enfoque humanista, como ser biopsicosocial, con libertad y dignidad, único e irrepetible, individual y social, con las dimensiones de corporeidad, afectividad y espiritualidad; con facultad de razón, capacidad de aprendizaje, educable y perfectible.

En la praxis educativa, implica para el instructor como líder del proceso:

- Una actitud positiva y activa ante su propia formación y el aprendizaje, a través del estudio e investigación sobre el ser y hacer del hombre, en la individualidad y la colectividad, desde la perspectiva de diferentes disciplinas auxiliares de la educación, como la Filosofía, Psicología, Sociología, entre otras, con el propósito de contar con un marco conceptual que le permita tener una visión holística del ser humano en el proceso educativo, y a su vez, de la trascendencia que la actividad docente tiene en el ámbito personal, laboral y social.
- Desarrollar en la vida cotidiana, la percepción y sensibilidad para reconocer en sí mismo y en el otro, las dimensiones de la persona, a través de la observación de la expresión corporal, la expresión de pensamientos, sentimientos, emociones y afectos; apreciación de los anhelos, aspiraciones, expectativas, metas, objetivos, valores, entre otros, que es posible conocer a través de las relaciones humanas, con el propósito de desarrollar la agudeza en la percepción de cada educando, como ser individual y como integrante del grupo y en la sensibilidad hacia sus necesidades y expectativas durante el proceso.
- Disposición positiva hacia los procesos de interacción, comunicación y socialización que se dan en la actividad docente en el contexto laboral, para propiciar la creación de un ambiente favorable que trascienda a la calidad en el proceso de enseñanza y aprendizaje, partiendo del respeto a sí mismo y a los participantes.
- Valorar su persona en todos sentidos, para comunicar corporal, afectiva y espiritualmente, el valor del aprendizaje y la formación humanas, de manera congruente.

La concepción y valoración del ser humano expuesta anteriormente, implica en la praxis, para el educando-participante en el proceso:

Una actitud positiva y activa hacia su formación, a través de la participación en diferentes procesos de capacitación, como una oportunidad, no sólo para adquirir conocimientos específicos sobre una temática, sino para su desarrollo integral, aprovechando los procesos de comunicación y socialización para el conocimiento de sí mismo, de los otros, y del contexto laboral en el que trabaja. Conocer y valorar la trascendencia de su participación dentro del grupo, a través de la expresión corporal, afectiva y espiritual, como una oportunidad para compartir experiencias, conocimientos, sentimientos, objetivos, anhelos, etcétera, con los demás y para incrementar la calidad en el proceso de aprendizaje individual y grupal.

4.2 Pedagogía

La **Pedagogía**, como una ciencia humana que dirige sus fines a coadyuvar a la plenitud de la persona, de acuerdo con la postura de los siguientes autores: (Barrio, 2000; Delors, 1996; Morín, 1999; Lerma, 2002; Villalobos, 2002, 2003), es la base conceptual que orienta todo proceso educativo. Por ello, implica para el instructor:

- La valoración de su actividad docente, desde una perspectiva pedagógica, como un servicio y un apoyo para coadyuvar al logro de la plenitud humana, propia y de los participantes, entendiendo ésta, como el desarrollo del potencial de cada persona en sus diferentes áreas, cognitiva, afectiva y psicomotriz.

La capacitación, es un proceso de enseñanza y aprendizaje que se da en el contexto laboral y tiene su base teórico-metodológica en la Pedagogía. En este sentido, con base en la postura de los siguientes autores: (Gini, 2001;

Llano, A., 1992, 2002; Llano, C., 1998, 2000; Morín, 1999; Villalobos 2002, 2003) los lineamientos se centran principalmente en lo que requiere el docente como instructor para incrementar la calidad en su actividad laboral :

- Una actitud abierta hacia el estudio de las bases teóricas y prácticas de la pedagogía, para orientar sus acciones hacia el logro de los fines de la educación, aplicados al contexto laboral. Conocer la teoría y praxis de la didáctica, para diseñar y/o adecuar estrategias, técnicas, métodos, procedimientos, herramientas y recursos didácticos, como medios para incrementar la calidad en el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- Valorar la necesidad y trascendencia de estos conocimientos, independientemente de su profesión, y de las temáticas que maneja en la actividad de capacitación, puesto que ésta se caracteriza por ser un proceso educativo en la vida adulta, dentro del contexto laboral.

4.3 Didáctica

La **Didáctica**, desde una perspectiva integral, en la que tanto el **proceso de enseñanza** como el **proceso de aprendizaje**, de acuerdo con Villalobos (2002, 2003) implican el conocimiento y aplicación de estrategias, métodos, procedimientos, técnicas, herramientas, no como fines, sino como medios para la formación y proyección de la persona en la organización.

Con base en la postura de los siguientes autores: (Chowdry, 2000; Dessler, 2001; Goleman, 1992, 1998; Langarica, 1995; Llano, C. 1998; Parés, 2001; Prieto, 1997; Senge 1990; Siliceo, 1997) implica para el instructor, el conocimiento del **proceso de capacitación**, que abarca: Redacción de la filosofía y objetivos de capacitación, Análisis y Diagnóstico de necesidades, Diseño de la instrucción, Aplicación, y, Evaluación y Seguimiento, fundamentado en una visión integral de cada proceso.

La **redacción de la filosofía y objetivos de la capacitación**, sirve como base para el desarrollo de todos los procesos implícitos. En ella, deberá especificarse, los fines y valores que la sustentan, con base en un enfoque humanista, así como los objetivos a corto, mediano y largo plazo. Orientados a la generación de valor en las personas y en las organizaciones.

Llevar a cabo el proceso inicial, **Análisis y Diagnóstico de Necesidades** desde una perspectiva integral, que conlleva los siguientes lineamientos:

- Una actitud positiva y activa ante el inicio del proceso, con una visión integral de la capacitación, de acuerdo a la filosofía y objetivos de la misma.
- **Planeación** de las actividades inherentes al análisis de necesidades, como: elaboración de formatos para la **observación in situ, entrevistas y cuestionarios** a las personas involucradas, según sea el caso, como directivos, gerentes de área, supervisores, entre otros, de acuerdo con las necesidades y objetivos de la organización, en cuanto a la cobertura de capacitación en diferentes áreas.
- En este sentido, tanto la observación in situ, como las entrevistas, requieren de una actitud de respeto y valoración de las personas y su trabajo, así como apertura, disponibilidad a la atención y concentración en los procesos de comunicación, con el propósito de comprender la situación presente como punto de partida para detectar las necesidades de capacitación.
- **Objetividad** para llevar a cabo las observaciones y entrevistas, de tal manera que la situación personal del observador y entrevistador, no contamine la información en el proceso de comunicación y en los resultados obtenidos. Mantener una actitud activa para escuchar y

comprender la información, así como para expresar las preguntas y comentarios pertinentes, propiciando un ambiente cálido y de armonía, a través de la percepción y la sensibilidad hacia las actitudes, expresiones, mensajes verbales y corporales, propios y del otro, además de las necesidades específicas que plantea el entrevistado.

- **Verificar la información**, para incrementar la confiabilidad en los datos que sirven como punto de partida para determinar las necesidades de capacitación.
- **Establecer compromisos**, para nuevas entrevistas y revisión de la información.
- **Elaborar el documento respectivo**, tomando en cuenta la posibilidad de llevar a cabo un proceso de capacitación integral, de tal modo que no se circunscriba al desarrollo de una sola área, sino que se tomen en cuenta conocimientos, habilidades y actitudes, sobre todo, si el diagnóstico se orienta a la elaboración de planes anuales o semestrales de capacitación, con el propósito de abarcar temáticas referentes a diversos ámbitos, como producción, operación, administración, comercialización, desarrollo humano, comunicación, etcétera.
- En el documento, es preciso señalar la generación de valor en la persona y la empresa, con el propósito de dar mayor objetividad a las necesidades de capacitación prioritarias, tanto a corto, como mediano y largo plazo, en los diferentes ámbitos y áreas.
- El resultado general de este documento, desde un enfoque humanista, conlleva también, la concepción y valoración de la **ética profesional**, en cuanto al seguimiento de principios y valores que orienten la definición de las competencias que verdaderamente es necesario desarrollar, para

evitar la manipulación y el engaño, en cuanto al incremento innecesario de costos y/ o el desperdicio de recursos, o en relación a situaciones de desigualdad ante las oportunidades de capacitación para todo el personal de la empresa.

- En este sentido, las necesidades de capacitación se determinan en función del desarrollo de la persona, el puesto y el área a que pertenece, dentro de la actividad laboral que le compete, así como en vías a su proyección en la organización, sobre la base de la generación de valor para ambas partes.
- Una vez detectadas las necesidades, es preciso determinar el tipo de capacitación, individual y grupal, interna y/o externa, a través de la participación en un curso, taller, seminario, conferencia, capacitación vía internet, directa en el puesto, etcétera, con el propósito de elegir lo más adecuado para el aprendizaje.

Diseño de la instrucción, es una actividad que en principio, compete al instructor, y es un proceso centrado en la anticipación y planeación para llevar a cabo la capacitación. Con base en lo anteriormente expuesto, cabe señalar que es una parte medular dado que de ésta depende en gran medida el éxito de la enseñanza y el aprendizaje. Por ello se sugieren los siguientes lineamientos:

- Una actitud positiva y responsable, dirigida al logro de la excelencia en cuanto al **conocimiento y dominio de los contenidos** a través del estudio e investigación sobre la temática en cuestión, con el propósito de ofrecer información pertinente y actualizada, de acuerdo al nivel de escolaridad y experiencia profesional y laboral de los participantes, y al nivel de profundidad y especificidad requeridos, en cuanto a conocimientos, habilidades y/o actitudes.

- Una actitud creativa, para el desarrollo, adecuación, creación y/o adaptación de **métodos y técnicas** de enseñanza y aprendizaje, mediante la investigación sobre los avances en el ámbito de la didáctica, para elaborar la presentación de los objetivos y el contenido de manera atractiva, clara y precisa, utilizando los recursos didácticos más adecuados para el caso.

- Lo anterior, requiere a su vez, de la planeación por escrito, del curso o taller, mediante la elaboración de una **carta descriptiva**, que puede ser diseñada por el propio instructor o tomada de otros modelos, siempre y cuando queden establecidos, de manera específica los puntos esenciales para llevar a cabo el proceso, como:
 - **A quién va dirigido:** en el contexto empresarial, es necesario tomar en cuenta que en muchos casos, los grupos son heterogéneos, en cuanto a edad, género, nivel de escolaridad, área profesional y laboral, puesto de trabajo, experiencia, expectativas y actitudes hacia la capacitación, entre otras variables, por lo que previamente deberá recabarse, si es factible, esta información. Con el propósito de adecuar, en la medida de lo posible, los objetivos, contenidos, actividades y recursos, a las características del grupo.

- Definir **los objetivos** del curso, tomando en cuenta: El nivel de profundidad requerido, en cuanto a conocimientos, habilidades y actitudes, así como el tiempo con el que se cuenta para llevar a cabo el proceso.

- Especificar los temas y puntos principales incluidos en el **contenido**, para contar con una guía que sirve como referente en cuanto al orden y secuencia de la información, tanto para el participante como para el

instructor, puesto que desde una concepción integral del proceso, ambos tienen un papel activo.

- Hacer referencia a las **técnicas** didácticas que serán utilizadas para el desarrollo de cada uno de éstos, como preguntas abiertas, lluvia de ideas, cuestionarios, lecturas compartidas, trabajos por equipo, entre otras, que el instructor deberá elegir y especificar previamente, con el propósito de hacer de la enseñanza y el aprendizaje, un proceso activo, interactivo y constructivo que propicie aprendizajes significativos.
- Enumeración de los **recursos y materiales** didácticos que serán necesarios durante el proceso, con el propósito de prever y verificar la existencia de lo requerido.
- Especificar si se llevará cabo una **evaluación** sobre los contenidos, o si ésta será únicamente con relación al desempeño del instructor y el grupo.
- A partir de lo anterior, es posible afirmar la necesidad y relevancia de contar con una carta descriptiva previamente elaborada, para facilitar la estructuración, planeación, organización y desarrollo del proceso educativo, en congruencia con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad en fondo y en forma.
- Tomando en cuenta el **respeto y honestidad** hacia los participantes, desde el inicio del proceso, así como la conceptualización de éstos, como seres pensantes, activos y creativos, al brindar un panorama general del curso, para que cada uno cuente con la información necesaria que le permita plantear dudas, expectativas, sugerencias, etcétera, propiciando el enriquecimiento de la enseñanza y el aprendizaje.

Desde esta perspectiva, es necesario tomar en cuenta anticipadamente, diversos factores y elementos que pueden influir en la calidad del proceso, como:

- El **tamaño, iluminación y ubicación del lugar**, para prevenir situaciones de falta de espacio, exceso de ruido, luz inadecuada, entre otros, que pueden interferir en el desarrollo del proceso educativo y así elegir aquellos recursos y materiales didácticos que sean más favorables y funcionales, puesto que no siempre se cuenta con las instalaciones ideales para la capacitación.
- La **motivación del grupo** para asistir al curso o taller, con el propósito de generar, mantener o incrementar esta motivación, con la preparación de los contenidos y su presentación, así como la elección de los recursos didácticos, más adecuados para el proceso y el grupo.
- El **conocimiento y dominio de los recursos didácticos** a utilizar, para evitar distracciones o desviaciones en el proceso, por lo que es mejor elegir aquello que al instructor le es más fácil manejar, o bien, practicar anticipadamente el manejo de recursos que son nuevos o poco conocidos para él.
- Lo anterior, tiene el objetivo de mantener una actitud de respeto y honestidad ante el grupo, en cuanto a la calidad de una presentación. Por ello, es necesario investigar acerca del uso adecuado de cada recurso, por ejemplo: Acetatos, con ideas claras, letra visible y distribuidas adecuadamente entre el número de éstos, para evitar el exceso de información en un solo acetato, poca visibilidad por el tamaño de las letras, y la distracción o pérdida del interés por parte de los participantes. En las presentaciones por computadora, el uso apropiado

de colores en el fondo y letra, para que sea fácilmente legible, igualmente el exceso de información y la inadecuada ubicación de los textos en una pantalla, provoca desinterés y puede mermar la motivación.

- Para el uso adecuado de los recursos, como los anteriormente expuestos, y otros como el pizarrón, rotafolio, documentos, etcétera, requieren, para una excelente calidad de las presentaciones, esencialmente: letra legible y visible para todo el grupo, distribución de la información adecuada al espacio, colores visibles, de tal manera que resulte atractiva para las personas.
- En este contexto, cabe señalar, que desde un enfoque humanista y con base en la concepción de la didáctica como un medio para llevar a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje de manera integrativa e integradora, la **calidad en el contenido es tan importante como los recursos didácticos para presentarlo**, puesto que es posible caer en el uso excesivo de éstos, provocando la dispersión y/o falta de concentración en el contenido, aún cuando éste sea de calidad, o viceversa, puede utilizarse adecuadamente el recurso para la presentación de un contenido, sin embargo, si es pobre en cuanto a la información, la redacción es inadecuada, presenta información que no tiene pertinencia, entre otras variantes, se deteriora la calidad de la enseñanza y el aprendizaje.

En lo que se refiere a la **aplicación** del curso o taller, tanto el instructor como el participante, tienen un papel activo en el proceso, por lo que para ambos se sugieren los siguientes lineamientos:

- Una actitud positiva ante la enseñanza y el aprendizaje y hacia los procesos de interacción, comunicación y socialización que se dan en este contexto, con el propósito de generar una dinámica constructiva y

participativa dentro del grupo, así como la creación de un ambiente cálido y placentero, que propicie la motivación al cambio positivo de actitudes, hacia el aprendizaje y las relaciones humanas en el contexto laboral.

Del mismo modo, requiere de una actitud analítica, autoreflexiva y creativa por parte del instructor y de los participantes:

- En cuanto a la concepción y valoración de la capacitación como un proceso en el que se da y recibe, de diferentes maneras, en diversos momentos. Con ello, es posible propiciar y mejorar las relaciones humanas en este contexto, mediante actitudes de humildad y apertura para compartir dudas, expectativas, necesidades y experiencias, así como para pedir y dar ayuda al grupo cuando sea necesario, lo que genera un ambiente de armonía y promueve la solidaridad y la competencia constructiva, como valores esenciales para el desarrollo integral de las personas.

La **evaluación y seguimiento** del proceso, corresponde tanto al instructor como a los participantes, partiendo de que por ambas partes, existe el compromiso de valorar y dar continuidad a lo aprendido en el ejercicio laboral, para lo cual se sugieren los siguientes lineamientos:

- En este sentido, es preciso señalar, la necesidad de conceptuar y valorar la evaluación, como una oportunidad de hacer conciente lo aprendido, reconocer las dudas y necesidades, y tomar las decisiones pertinentes para profundizar en el conocimiento, o bien, para corregir lo que sea necesario.
- Del mismo modo, como una oportunidad de mejora personal y grupal, que propicie el incremento de la calidad en el desempeño laboral, a

través del análisis y la autoevaluación, así como el seguimiento del proceso una vez terminado el curso o taller, partiendo de los compromisos establecidos en el grupo, a corto, mediano y largo plazo.

- El proceso de evaluación y seguimiento, implica una actitud de humildad y apertura para reconocer las áreas de oportunidad y valorar las competencias adquiridas, de tal manera que sea un proceso equilibrado y placentero, para evitar frustraciones y devaluaciones innecesarias, que entorpecen el desarrollo integral de las personas.

- En este sentido, es esencial la actitud de solidaridad y colaboración entre el grupo una vez terminado el proceso, para dar continuidad a lo aprendido y ser congruentes con los compromisos establecidos, con el propósito de generar una competencia constructiva y evitar el individualismo o actitudes de apatía, ante la implementación de los cambios individuales y grupales en la actividad laboral.

4.4 Educador- Instructor

Con base en un enfoque humanista, la concepción y valoración de la capacitación, se definen como un espacio propicio para coadyuvar al instructor y al participante en la formación y desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes, de acuerdo con Delors (1996) para aprender a **ser**, aprender a **conocer**, aprender **hacer** y aprender **convivir**, desde una perspectiva adulta en el contexto del trabajo.

Por lo anterior, cabe señalar los siguientes lineamientos para el instructor, basados en la concepción de los siguientes autores: (Bolio, 2002; Delors, 1996; Gini, 2001; López de Llergo, 1999, 2001, 2002; Llano, C. 1998; Savater, 1997; Villalobos, 2002,2003).

- La necesidad de una **formación integral**, como líder y agente de cambio.
- Dominio de los contenidos.
- Desarrollo constante de habilidades y actitudes para:
- La presentación y comunicación del contenido.
- La creación de condiciones y circunstancias que favorezcan la calidad en los procesos de interacción y comunicación, a través del uso adecuado de los recursos y materiales.
- La expresión corporal, verbal y gesticular, en congruencia con los pensamientos y sentimientos que comunica en el proceso de enseñanza y aprendizaje, y también con los objetivos y contenidos del curso.
- Esta congruencia, parte de los principios éticos que requiere la docencia para llevar a cabo el proceso de enseñanza y aprendizaje, como:
- El **respeto** a sí mismo y hacia el grupo. Hacia los contenidos y el proceso de enseñanza- aprendizaje en sí.
- La **honestidad** consigo mismo y con el grupo, en cuanto a sus conocimientos sobre el tema; respecto a la calidad del servicio que ofrece; la viabilidad de alcanzar los objetivos planteados, su aplicación en el contexto laboral y personal. Para evitar la creación de falsas expectativas y sentimientos de frustración posteriores al curso.

- La **confianza** en sí mismo y en los participantes para llevar a cabo el proceso.
- Reconocer la **autoridad** como un servicio de orientación y formación, a partir de sus conocimientos, habilidades, actitudes y valores compartidos con el grupo en el proceso de enseñanza y aprendizaje.
- La **humildad** para reconocer cuando se equivoca, no sabe algo, y/o requiere de investigar más profundamente para resolver las dudas presentadas por el grupo; del mismo modo, para reconocer los conocimientos, habilidades, actitudes y experiencia de las personas que integran el grupo.
- La **apertura** hacia el reconocimiento de las cualidades propias y de cada participante.
- La actitud positiva para generar la **motivación** y el interés del grupo.
- La **responsabilidad** en cuanto a la dinámica y ambiente que se va dando dentro del grupo, como orientador y mediador en los procesos de interacción, comunicación y socialización para el aprendizaje y la enseñanza.
- La **madurez** intelectual, emocional y espiritual, para manejar adecuadamente y con calidad las diversas situaciones que se presentan en la interacción dentro de este contexto.
- **Objetividad** en lo que se refiere a la evaluación de los resultados, para ser congruente con el respeto y honestidad planteados desde el inicio del proceso, tanto consigo mismo como con el grupo y la empresa.

- Por ello, la comunicación de dichos resultados, tendrá que contemplar tanto los puntos positivos como los negativos, con el propósito de tomar decisiones e implementar estrategias orientadas a la corrección del proceso en cuestión o bien, al incremento de la calidad en los siguientes procesos de enseñanza y aprendizaje, según lo acordado con los directivos de la organización.

Por otra parte, para la formación integral del instructor, se sugieren los siguientes lineamientos:

- Valorar y aprovechar las oportunidades de aprendizaje que ofrece el entorno, dentro y fuera del contexto laboral, para incrementar la calidad en su formación personal y profesional, a través de:
 - La participación en diferentes eventos de capacitación, acerca de los temas de interés personal y profesional.
 - Investigación y estudio a través de diferentes medios, como revistas, libros, internet, bibliotecas, hemerotecas, etcétera.
- Valoración de los procesos de interacción, comunicación y socialización, en diferentes contextos, familiar, social, cultural, además del laboral, como una oportunidad para el conocimiento del ser humano en sus diferentes áreas.
- Mantener y propiciar una actitud abierta hacia la autoformación y el aprendizaje, a través de la constante actualización respecto a los temas de interés, de acuerdo a su especialización y a los conocimientos, habilidades y actitudes a desarrollar y mejorar.
- Asimismo, promover la realización de actividades artísticas y/o deportivas, para el desarrollo de la creatividad y la expresión corporal.

4.5 Educando - Participante

Desde una perspectiva pedagógica-humanista, la concepción y valoración del participante, se define como un ser integral, pensante, con iniciativa, creatividad, experiencia, que le permite llevar a cabo una participación activa en su propio proceso de aprendizaje, tanto en conocimientos, como habilidades y actitudes, puesto que éstas son posibles de mejorar, durante y después del proceso de formación en el contexto laboral.

Por lo anterior, se sugieren los siguientes lineamientos, basados en la postura de los siguientes autores: (Delors, 1996; Fromm, 1983,1989; Gini, 2001; Goleman, 1992,1998; Morín, 1999; Prieto, 1997; Senge, 1990; Siliceo, 1997, 2004; Villalobos, 2002,2003).

- Concepción y valoración de su persona, como ser integral, con capacidad de seguir aprendiendo a lo largo de su vida.
- Valoración del espacio laboral como un espacio propicio para el aprendizaje, tanto en el conocimiento y desarrollo del puesto, como en la formación personal.
- Aprovechar los recursos con que cuenta la organización para la propia formación y el aprendizaje, como:
- Investigación y estudio en libros, revistas, manuales y documentos referentes a los temas de interés personal.
- Investigación y capacitación vía internet y/o videos.

- Participación activa en los programas de capacitación que ofrece la empresa, a través de cursos, talleres, seminarios, sesiones de trabajo, entre otros.
- Valoración de los procesos de interacción, comunicación y socialización que se dan entre las personas que pertenecen a la organización, dentro y fuera de los cursos de capacitación, como experiencias que pueden ser propicias para el desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes, en diferentes áreas de la persona, no sólo el conocimiento sobre el puesto y la organización, por ejemplo:
- Actitud abierta y positiva para incrementar la calidad en las relaciones humanas dentro del contexto laboral.
- Para desarrollar habilidades de comunicación, como escuchar, expresar mensajes, verificación y comprensión de la información; expresión corporal adecuada, congruencia entre pensamientos, sentimientos y actitudes al comunicarse, etcétera.
- Valorar estos procesos, como una oportunidad para el conocimiento de sí mismo y de los demás, creación de vínculos afectivos, sentido de pertenencia al equipo de trabajo y a la organización.
- Propiciar y mantener una actitud abierta hacia el aprendizaje, en procesos de interacción, comunicación y socialización que se viven en otros contextos, puesto que pueden coadyuvar a su formación personal y profesional, a través de la participación en eventos culturales y deportivos; reuniones familiares y sociales; convivencia con los demás en espacios recreativos, entre otros.

- Propiciar el desarrollo de una formación integral, a través de actividades individuales y/o grupales, que sean un pasatiempo, como lecturas recreativas, cine, ejercicio, manualidades, diversas actividades artísticas, por mencionar algunas de las experiencias que promueven la creatividad y la imaginación.

Por último, cabe hacer énfasis en que los procesos de capacitación desde un enfoque humanista implican, de acuerdo con Llano, C. (1998) la **colaboración de la empresa y sus directivos**, puesto que los procesos de enseñanza y aprendizaje dentro de esta área, se crean y desarrollan para ofrecer un servicio que genere valor a las personas y a la organización, a partir de las directrices señaladas por la dirección, con base en los objetivos y toma de decisiones respectivas, para la autorización de diferentes programas y procesos de capacitación..

En este sentido, es posible destacar la necesidad de una actitud de apertura y apoyo a los procesos de capacitación interna y externa, por parte de los directivos, en congruencia con la filosofía humanista centrada en la valoración de las personas como seres individuales y sociales, perfectibles y capaces de desarrollar habilidades, conocimientos y actitudes favorables para la generación de valor en la empresa.

Del mismo modo, la concepción y valoración del ejercicio del liderazgo, sobre todo en los directivos, según Siliceo (1997), orientado a promover una actitud activa y positiva ante el aprendizaje, formación y proyección de la persona en la organización, a través de conductas que sirvan de ejemplo, como la participación en algunos de los cursos, en la planeación y desarrollo de las áreas de capacitación y recursos humanos, la disposición al reconocimiento y

promoción de las personas que manifiestan una actitud responsable y comprometida ante las oportunidades de capacitación, así como la creación de condiciones y circunstancias que propicien una cultura de aprendizaje en la organización.

Lo anterior, debe llevarse a cabo, de acuerdo con (Senge,1990; Goleman, 1998; Llano, C., 1998) mediante la planeación y desarrollo de estrategias de difusión y promoción de la capacitación en diversas temáticas, la motivación al conocimiento y desarrollo del puesto, a la formación de equipos de alto rendimiento, y a la proyección de la persona dentro de la empresa, con el propósito de incrementar la valoración del aprendizaje y su trascendencia en la generación de valor, sobre todo, en cuanto al capital intelectual de la organización, que incide en la generación de otro tipo de valores, como el económico, comercial, social, entre otros.

A MANERA DE CONCLUSIONES

A partir de la investigación realizada para la integración de este trabajo, respecto a la trascendencia social del humanismo, en relación con los procesos de capacitación en la empresa, es posible concluir las siguientes reflexiones:

- El **humanismo** centrado en la **valoración del hombre en toda su dimensión humana**, a partir de la racionalidad, libertad y dignidad que le son inherentes, ha sido la base para construir una concepción integral de la persona, como ser individual, capaz de trascenderse a sí misma para el logro de la plenitud humana en la relación con la otredad y la interacción con el entorno.
- La dimensión humana, desde esta perspectiva, se constituye en la triada corporeidad - afectividad - espiritualidad, orientadas por la facultad de inteligencia y voluntad, hacia el descubrimiento y valoración de la unidad, la verdad, el bien y la belleza, como valores inherentes a la persona, la naturaleza y las cosas.
- El humanismo, en este sentido, es la base filosófica que sustenta los tres ámbitos del conocimiento de la Pedagogía, es decir, el teleológico, el mesológico y el ontológico, puesto que se refieren a los fines y quehacer de la educación, en el ser de la persona, como ser biopsicosocial.
- La concepción y valoración humanista de la persona, **trasciende al proceso educativo de los seres humanos a lo largo de su vida**, en el contexto familiar, escolar, social, cultural y laboral, entre otros, puesto que en éstos se dan diversos procesos de enseñanza y aprendizaje, de manera formal, informal, escolar y/o extraescolar.

- El proceso educativo se lleva a cabo, a través de la enseñanza y aprendizaje que se da en los procesos de interacción, comunicación y socialización entre los padres e hijos, entre hermanos; alumno y maestro, entre los propios alumnos; asimismo entre amigos, colegas, compañeros de trabajo, por mencionar algunas de las diferentes relaciones humanas que son el espacio propicio para la **creación de vínculos afectivos entre las personas, su formación integral y la trascendencia a la construcción de una sociedad orientada al bien común.**
- La concepción y valoración de la **capacitación como un proceso educativo** dentro del contexto laboral, trasciende a la inclusión de los fines de la educación, para toda persona que participa en el proceso. De ello se deriva, que el **ámbito laboral de la pedagogía, se extiende a diversos contextos dentro de la sociedad** y sus fundamentos teórico-prácticos, sirven de apoyo, no sólo para los pedagogos y profesionales de la educación en distintos ámbitos, sino para toda persona que lleva a cabo un proceso de enseñanza y aprendizaje, puesto que en ambos casos, tanto el educando como el educador, tienen un papel activo.
- La diversidad de procesos de interacción humana que se dan en el hecho educativo, desde una perspectiva interdisciplinaria, filosófico- antropológica, biológica, pedagógica, psicológica, sociológica, entre otras, constituyen los referentes, conceptos, valores, ideas, experiencias, conocimientos, habilidades, actitudes, que propician la formación de la persona en su dimensión corporal, afectiva y espiritual, desde el desarrollo de su infancia, adolescencia y juventud, hasta las diferentes etapas de la vida adulta. En relación consigo misma y en interrelación con los otros, con su entorno y con la sociedad.

- Por ello, todo proceso educativo, desde un enfoque humanista, **se orienta a coadyuvar al logro de la plenitud humana**, puesto que el ser humano necesita aprender, ser educado, recibir ayuda para lograr un proceso sano de crecimiento biopsicosocial y espiritual, un desarrollo integral a través del conocimiento de su persona, la cultura a la que pertenece, el mundo que le rodea, con el propósito de **crear un sentido de pertenencia al género humano, y un sentido de autotranscendencia orientado a la transformación constructiva del entorno.**
- El binomio **humanismo y pedagogía**, en el contexto de la globalización, constituye uno de los referentes teórico-prácticos esenciales para la creación, el crecimiento y desarrollo de las organizaciones empresariales, institucionales, gubernamentales, no gubernamentales; de bienes y servicios de salud, educativos, productos comerciales; culturales y recreativos, por mencionar algunas de las formas de organización social que están en interrelación a nivel local, regional, nacional e internacional. Dado que, a partir de una **concepción integral del ser humano y su proceso educativo, promueve la generación de diferentes valores**, orientados a la construcción y consolidación del progreso económico, científico y tecnológico, como medios que están al servicio del desarrollo humano y de la sociedad.
- **La empresa**, como organismo social integrado por personas, inmerso en el contexto de la globalización, es uno de los ámbitos que ha generado, sobre todo a finales del Siglo XX y en los inicios del nuevo milenio, la **necesidad de dar continuidad al proceso educativo en el contexto laboral**, dada la complejidad que se deriva del fenómeno de la globalización, en cuanto a la velocidad de diversos cambios, en el desarrollo científico-tecnológico, las exigencias del mercado, la extensión nacional e internacional de las empresas, el incremento en los niveles de productividad y competitividad,

así como, la trascendencia de éstos en los diferentes procesos de interacción humana, dentro y fuera del contexto laboral.

- Desde esta perspectiva, el binomio humanismo-pedagogía, se encuentra en una fuerte interrelación con los procesos educativos que se dan en el contexto laboral a través de la **capacitación, puesto que es un proceso de enseñanza y aprendizaje** que se da dentro del campo mesológico de la pedagogía, apoyado en la didáctica, y se fundamenta en los fines de la educación, orientados al logro de la plenitud humana.
- En el contexto laboral, los objetivos de la capacitación, se dirigen al desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes en las diferentes dimensiones del ser humano, con el propósito de **generar valor para la empresa** y a su vez, **para las personas** que pertenecen a ésta, con base en la filosofía, objetivos y directrices de la organización.
- Por ello, la triada **humanismo-pedagogía- capacitación**, no puede permanecer al margen del organismo social que es la empresa, puesto que el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje en este contexto, dependen directa e indirectamente de las decisiones y apoyo por parte de los directivos de la organización.
- En este sentido, es evidente la **trascendencia y necesidad de una filosofía humanista** como base de la creación, crecimiento y desarrollo integral de toda empresa, puesto que es el **núcleo de principios, valores y fines que orientan las decisiones** de los directivos, los líderes y las personas que pertenecen a la organización, para el logro de objetivos comunes, que trasciendan al desarrollo de las personas y la organización como una comunidad laboral constructiva, dentro de la sociedad.

- Por lo tanto, los procesos de capacitación, son un **medio para promover la formación y proyección de la persona**, a través del desarrollo de **conocimientos, habilidades y actitudes** que propicien un proceso integral de enseñanza y aprendizaje en lo individual y grupal, que trascienda positivamente en el desempeño de funciones, desarrollo del puesto y de las áreas que integran la organización.
- Del mismo modo, la **capacitación constituye una estrategia para incrementar la calidad en los procesos de interacción, comunicación y socialización** que se llevan a cabo en el contexto laboral. Con el propósito de generar relaciones humanas constructivas, que a su vez trasciendan a la creación de un ambiente cálido y armonioso, favorable para la concentración, la productividad y la creatividad en la actividad laboral.
- Con base en la concepción y valoración integral de la **persona**, de la **empresa** como organismo social creado por personas orientadas al logro de objetivos comunes y el proceso de **capacitación** como un proceso de enseñanza y aprendizaje integrativo e integrador, es posible concluir que el humanismo, la empresa y la capacitación, **son tres elementos que al estar en interrelación, generan y propician la creación de círculos virtuosos** en el desarrollo de la actividad laboral cotidiana, y que a su vez trascienden a la creación de círculos virtuosos en otros contextos.
- La concepción y valoración del trinomio humanismo- empresa- capacitación, como eje fundamental para el desarrollo de los procesos de enseñanza y aprendizaje, desde una perspectiva integrativa e integradora, en el contexto laboral, constituye para el **educador-instructor, la base teórico-práctica sobre la que desarrolla su actividad profesional**.
- Por ello, es esencial para el instructor, el conocimiento de estos tres elementos y sus interrelaciones, puesto que los procesos de enseñanza y

aprendizaje, están **al servicio de la persona y la organización**. Implica en este sentido, una visión integral del contexto en el que se lleva a cabo el proceso, por tanto, debe conocer la filosofía y cultura de la organización y del área de capacitación, así como las competencias que es necesario desarrollar, en su persona y el grupo, para ser **congruente con los fines de la educación**, y dirigir el proceso hacia la creación de una cultura de aprendizaje, orientada a la generación de valor.

- Desde el enfoque humanista, la labor pedagógica del instructor es conceptualizada y valorada de manera holística, esto conlleva a su vez, la valoración del instructor, como ser integral, con la responsabilidad de consolidar su propia formación, en vías a **ofrecer un servicio educativo con calidad para cada uno de los participantes y para la organización**.
- El educando-instructor, es un líder, un agente de cambio, que lleva consigo la responsabilidad de **inducir y orientar al educando-participante hacia la consecución de fines valiosos** y la creación de círculos virtuosos, que coadyuven al logro de la plenitud humana.
- Asimismo, es generador de cambios positivos en la persona y en la organización, con base en el propio desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes, y, a través de la **vivencia y comunicación de valores y virtudes, expresados de manera congruente, en los procesos de interacción, comunicación y socialización** que se dan en la enseñanza y el aprendizaje, para la formación y proyección de la persona en la empresa.
- La formación y proyección de las personas dentro de las organizaciones, conlleva una actitud activa por parte de éstas, para **aprovechar cada una de las oportunidades de aprendizaje**, no sólo dentro del contexto laboral,

sino en los diversos espacios con los que se relaciona en la vida cotidiana, puesto que desde una perspectiva integral, la formación de la persona se orienta al logro de la autonomía y la solidaridad, valores esenciales para el logro de la plenitud humana.

- En este sentido, el papel del educador y del educando, en el ámbito laboral, se orienta a la **ayuda mutua, para la formación de personas autónomas y solidarias**. Con criterio para la toma de decisiones y la solución de problemas, la creación de condiciones y circunstancias que coadyuven a la construcción de un contexto laboral saludable, dirigido a hacer de la empresa, un espacio propicio para la creación de una **comunidad constructiva de trabajo**.
- Por último, respecto a las limitaciones de esta investigación, cabe señalar que por las características de una tesina, se circunscribe a la presentación de un marco teórico, que en este caso, es un apoyo para posteriores investigaciones, con el objetivo de dar mayor profundidad al tema y su aplicación en el campo laboral.

BIBLIOGRAFÍA

1. ÁLVAREZ , D. Y CASTRO, C. (2001). "Dirección de los recursos humanos estratégicos". **Revista Galega de Economía. Vol. 10. No. 1. p.1**
2. ARISTÓTELES. **Ética Nicomaquea**. Versión de Antonio Gómez Robledo. México: Porrúa. 1997.
3. BARRIO, J.M. (2000). **Fundamentos de Antropología Pedagógica**. Madrid: RIALP.
4. BASTONS, M. (1992). Ciencia, tecnología y humanismo. En; **Humanismo en la empresa**. Madrid: RIALP
5. BOLIO, E. (2002). "Personalidad madura". **Revista ISTMO, No. 112**. México: ISTMO. p. 2 y ss.
6. COLOMER, E. (1997). **Movimientos de Renovación. Humanismo y Renacimiento**. Madrid: Akal.
7. CHAVARRÍA, M. (2003). "La interculturalidad hoy, como tendencia educativa". **Revista Panamericana de Pedagogía No. 4**. México. p. 84
8. CHOWDRY, S., SENGE, P., PRAHALAD, C.K. Y OTROS, (2000). **Management Siglo XXI**. Madrid: Prentice Hall.
9. DELORS, J. (1996). **La educación encierra un tesoro**. México: UNESCO.
10. DESSLER, G. (2001). **Administración de personal**. México: Prentice Hall.
11. *Diccionario de Ciencias de la Educación*.(2003). México: Santillana.
12. *Diccionario de la Real Academia Española*. (2001). Madrid: Espasa Calpe.
13. ELEGIDO, J.M. (1996). **Fundamentos de ética de empresa**. México: Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresa. (IPADE).

14. *Enciclopedia de Pedagogía* (2002). España: Espasa Calpe.
15. FROMM, E. (1983). **El amor a la vida**. México: Paidós.
16. FROMM, E. (1989). **Del tener al ser**. México: Paidós.
17. FULLAT, O. (1983). **Filosofías de la Educación**. Barcelona: CEAC
18. GINI, AL. (2001). **El trabajo mi vida**. México: Prentice Hall.
19. GOLEMAN, D. (1992). **El espíritu creativo**. Argentina: Vergara (2000).
20. GOLEMAN, D. (1998). **La inteligencia emocional en la empresa**. Buenos Aires: Vergara. (1999).
21. IBÁÑEZ-MARTÍN, J.A. (1975). **Hacia una formación humanística**. Barcelona: Herder.
22. KASUGA, L., GUTIÉRREZ, C., MUÑOZ, J. (1999). **Aprendizaje Acelerado**. México: Grupo Editorial Tomo
23. KERLINGER, F. N. (1988). **Investigación del Comportamiento**. México: Mc Graw Hill.
24. KRAYE, J. (1998). **Introducción al humanismo renacentista**. España: Cambridge University Press.
25. LANGARICA, C. (1995). **Diccionario práctico empresarial**. México: PAC.
26. LAZARUS, R. Y LAZARUS, B. (1994). **Pasión y Razón. La comprensión de nuestras emociones**. Barcelona: Paidós.

27. LERMA JASSO, H. (2002). "Regreso a la persona (en busca del homo educandus)". **Revista Panamericana de Pedagogía No. 3**. México. p. 93
28. LÓPEZ DE LLERGO, A.T. (1999). **Valores, valoraciones y virtudes**. México:CECSA.
29. LÓPEZ DE LLERGO, A.T. (2001). **Educación en valores, educación en virtudes**. México: CECSA.
30. LÓPEZ DE LLERGO, A.T. y CRUZ DE GALINDO, L.M. (2002). "Opciones de trabajo y ocio en la pequeña provincia y en la metrópoli". **Revista Panamericana de Pedagogía No. 3**. México. p.130
31. LÓPEZ DE LLERGO Y CRUZ DE GALINDO (2003). **Quién fui, quién soy, quién seré**. México: Trillas.
32. LLANO, A. (1992). La empresa ante la nueva complejidad. En; **Humanismo en la empresa**. Madrid: RIALP.
33. LLANO, A. (2002). **La vida lograda**. Barcelona: Ariel.
34. LLANO, C. (1994). **El postmodernismo en la empresa**. México: McGraw-Hill.
35. LLANO, C. (1998). **Análisis de la acción directiva**. México: LIMUSA
36. LLANO, C. (2000). "La ética tan polémica como necesaria". **Revista ISTMO No. 251**. México: Istmo. p. 36 y ss.
37. LLANO, C. (2001). **Nudos del humanismo en los albores del Siglo XXI**. México: Compañía Editorial Continental.
38. MANN, N. ; En, KRAYE,J. (1998). **Introducción al humanismo renacentista**. España: Cambridge University Press.
39. MILLÁN PUELLES. (1982). **Persona humana y justicia social**. México: Mi-Nos.

40. MONZÓ, R. (2005). "Evaluación basada en competencias". **Revista Panamericana de Pedagogía No.6**. México. p. 133
41. MORÍN, E. y KERN, A.B. (1993). **Tierra Patria**. Barcelona:Kairós.
42. MORÍN, E. (1999). **Los siete saberes necesarios para la educación del futuro**. México: UNESCO.
43. O'CONNOR, J. y SEYMOUR, J. (1990). **Introducción a la PNL**. España: Urano
44. PARÉS, I. (2001). "Responsabilidad de la empresa ante la persona humana". **Revista Panamericana de Pedagogía No. 2**. México. p. 234, 235
45. PARÉS, I. (2005). "Modelo personalizado de calidad para un centro educativo". **Revista Panamericana de Pedagogía No. 6**. México. p.169
46. PRATT FAIRCHILD, H. (1999). **Diccionario de Sociología**. México: Fondo de Cultura Económica.
47. PRIETO CASTILLO, C. (1997). **Discurso autoritario y comunicación alternativa**. México: Ediciones Coyoacán.
48. QUINTANILLA MADERO, B. (2002). "El qué y el cómo del mensaje". **Revista Panamericana de Pedagogía No. 3**. México. p.253
49. REZA TROCINO, J.C. (1994). **El A B C del instructor**. México: Panorama.
50. RODRÍGUEZ, LUNO. (1991). **Ética General**. Pamplona: Universidad de Navarra.
51. SATIR, V. (1991). **Ejercicios para la comunicación humana**. México: Pax.

52. SAVATER, F. (1988). **Ética como amor propio**. Barcelona: Grijalbo, Mondadori.
53. SAVATER, F. (1997). **El valor de educar**. Barcelona: Ariel.
54. SENGE, P. (1990). **La quinta disciplina**. Barcelona: Granica.
55. SILICEO, A. (1997). **Líderes para el siglo XXI**. México: Mc Graw Hill.
56. SILICEO, A. y GONZÁLEZ, M. (2004). **Pasión por el futuro**. México: Mc Graw Hill.
57. TAYLOR, CH. (1991). **La ética de la autenticidad**. Barcelona: Paidós Ibérica.
58. VILLALOBOS, M. (2002). **Didáctica integrativa y el proceso de aprendizaje**. México: Trillas.
59. VILLALOBOS, M. (2002). "Los fundamentos esenciales de la educación familiar". **Revista Panamericana de Pedagogía No.3**. México. p.255 y ss.
60. VILLALOBOS, M. (2003). **Educación y estilos de aprendizaje-enseñaza**. México: Publicaciones Cruz O.
61. YEPES, R. (1998). **La persona y su intimidad**. Cuadernos de Anuario Filosófico No. 48. Navarra: Universidad de Navarra.
62. ZUBILLAGA, I. (2000). "Pedagogía y Psicología: caminos análogos". **Revista Panamericana de Pedagogía No.1**. México. p. 199