

AXIOLOGÍA SISTÉMICA DEL DESEMPEÑO LABORAL

SYSTEMIC AXIOLOGY OF JOB PERFORMANCE

Por: **Ender Manuel Cordero Luque**

(grisnyder@gmail.com)

Recepción: 09/09/2022.

Aprobado: 22/12/2022.

RESUMEN

En el presente ensayo científico se percibe que los trabajadores no están identificados con lo que en si son los objetivos, misión y visión de esta casa de estudios en su parte administrativa, quienes deben comprender su papel en el desarrollo de la satisfacción personal y laboral, convencidos de que la formación y capacitación ética son necesarias para alcanzar dicha satisfacción. Estos mismos sujetos, refieren la existencia de un plan desarticulado con las competencias globales en materia de gerencia omitiéndose todo lo concerniente al proceso de preparación de los empleados como principales capitales humanos. De igual forma, la evidencia generada por un proceso de observación directa permitió detectar la posible presencia de comportamientos diferenciales tales como: las creencias, formas de comunicación, valores, entre otros, que debilitan el sentido de identidad de sus miembros afectando con ello la creación de un compromiso personal, estabilidad del sistema social y proporción de las normas; prácticas de costumbres que se vuelven automáticas y que inciden negativamente en el desempeño laboral.

Palabras clave: Axiología; Organización; Desempeño.

ABSTRACT

In the present scientific essay it is perceived that the workers are not identified with what in themselves are the objectives, mission and vision of this house of studInstituciones gubernamentales in its administrative part, who must understand their role in the development of personal and job satisfaction, convinced that ethical education and training are necessary to achieve said satisfaction. These same subjects refer to the existence of a disjointed plan with global management competencInstituciones gubernamentales, omitting everything related to the process of preparing employees as the main human capital. In the same way, the evidence generated by a process of direct observation allowed us to detect the possible presence of differential behaviors such as: beliefs, forms of communication, values, among others, which weaken the sense of identity of its members, thus affecting the creation of a personal commitment, stability of the social system and proportion of the norms; practices of customs that become automatic and that negatively affect work performance.

Keywords: Axiology; Organization; Performance.

INTRODUCCIÓN

Las nuevas tendencias en el pensamiento gerencial están causando un gran impacto en las organizaciones y su funcionamiento, procurando que los cambios dinámicos hagan que las mismas se vean en la urgente necesidad de orientarse hacia los avances mundiales; considerando que éstas, son sistemas creados para lograr metas por medio de los organismos humanos o de la gestión de su talento, constituidas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas.

En las distintas organizaciones, pues en ella se reflejan un compendio de valores, creencias y aspectos conducentes al entendimiento, trabajo armónico entre los integrantes a fin de propiciar un clima laboral agradable, donde todos y cada uno de los miembros tienen el mismo nivel de respeto, aceptación y capacidad laboral.

En consecuencia, existen muchas razones por las cuales una organización debe capacitar el talento humano, a través del logro de los objetivos planificados que definan la actitud adecuada de los trabajadores para resolver problemas y formar grupos bien integrados; por otro lado, aprovechar la capacitación para comprometer al trabajador a mejorar las actividades que realiza.

Es, en virtud de lo anterior, que surgen los planes estratégicos, como un medio a través del cual se puedan plasmar aquellas acciones a emprender en pro de brindar a los empleados todas las alternativas viables que les permita mejorar en su desempeño laboral, consolidándose así un pensamiento de transformación continua como medio para alcanzar los objetivos, metas, misión y visión de la organización donde laboran.

Al respecto, expone Fernández (2009), el plan de formación en las empresas actuales se configura como una de las alternativas estratégicas que posee la organización para desarrollarse, crecer y ser más competitiva en los mercados. Depende, por lo tanto, de la planificación general de la compañía, configurándose como uno de sus pilares cada vez mas importantes, y ha de responder tanto a los requerimientos presentes de cambio como a las transformaciones laborales futuras.

Se puede apreciar que, los planes de formación juegan un papel de gran relevancia en las organizaciones, no sólo por sus contenidos, sino por los fines que persigue como es mantener en una constante actualización, preparación, capacitación y valoración del conocimiento al capital humano que allí se desempeña, a fin de dar a éstos la oportunidad de desarrollarse, asumir con compromiso sus funciones y formar parte de los cambios estratégicos que abarcan la optimización en la calidad de servicio, entorno, satisfacción

de los empleados, retención de personal, calidad de servicio externo y el beneficio que conlleven al crecimiento de la misma, requiriendo para ello la optimización de los recursos tanto humanos, materiales, financieros y tecnológicos, los cuales son necesarios para la producción de bienes y servicios, a fin de satisfacer las necesidades y objetivos que definen sus funciones.

En tal sentido, a nivel mundial, el capital humano constituye un factor clave para el logro de los objetivos estratégicos. A razón de ello, Gorden citado por Muñoz y Nevado (2007), explica que las organizaciones son las que tienen mayor capacidad de innovar, por ser poseedoras de tecnologías propias, son las que cuentan con mayores posibilidades de crecer y sobrevivir en mercados hostiles y globales; pero ello no es suficiente, pues deben prestar suficiente atención capital humano e intelectual .

Lo anteriormente expuesto, permite inferir que, las organizaciones viven un reto constante que les obliga a innovar, modificar paradigmas y abrirse a las necesidades de cambio, a fin de aprovechar al capital humano con el que cuentan, brindando a éstos la oportunidad de crecer. Es por ello, que deben sumarse a los planteamientos que la gerencia para el cambio, la cual permite a las organizaciones la oportunidad de evolucionar. Asimismo, se refleja la importancia de que las mismas vayan a la par con los cambios generados desde el punto de vista laboral, humano y tecnológico que la globalización genera, considerando la necesidad de avanzar según vayan dándose los cambios globales como una forma de no quedar en el atraso.

En el caso particular del Estado venezolano, se ha venido redefiniendo las instituciones públicas y privadas, como principales exponentes del talento humano, a fin de atender las necesidades del colectivo no dejando por fuera los diferentes departamentos, departamentos, coordinaciones o unidades de trabajo que las conforman. Es preciso señalar que, en el ámbito universitario, el propósito de la formación así concebida es el de capacitar a un individuo para que pueda realizar convenientemente una tarea o un trabajo determinados.

La formación se define, por tanto, como una estrategia empresarial sistemática y planificada, destinada a habilitar para la realización de tareas progresivamente más complejas y responsables, a actualizar los conocimientos y habilidades exigidos por el continuo desarrollo tecnológico y a lograr una mejora de la competencia personal haciendo del trabajo una fuente de aprendizaje y de satisfacción para la persona.

A todas estas se puede apreciar no están identificados con lo que en si son los objetivos, misión y visión de esta casa de estudios en su parte administrativa, quienes

deben comprender su papel en el desarrollo de la satisfacción personal y laboral, convencidos de que la formación y capacitación ética son necesarias para alcanzar dicha satisfacción.

Estos mismos sujetos, refieren la existencia de un plan desarticulado con las competencias globales en materia de gerencia omitiéndose todo lo concerniente al proceso de preparación de los empleados como principales capitales humanos.

De igual forma, la evidencia generada por un proceso de observación directa permitió detectar la posible presencia de comportamientos diferenciales tales como: las creencias, formas de comunicación, valores, entre otros, que debilitan el sentido de identidad de sus miembros afectando con ello la creación de un compromiso personal, estabilidad del sistema social y proporción de las normas; prácticas de costumbres que se vuelven automáticas y que inciden negativamente en el desempeño laboral.

La situación descrita pudiera ser causada por el desconocimiento de los principales representantes universitarios así como los jefes de la oficina de talento humano de esta universidad en cuanto a cómo abordar un plan de formación, capacitación y perfeccionamiento de manera tal, que su incidencia se vea reflejada en el desempeño laboral de los empleados, además de la ausencia de mecanismos de acción constantes basados en estímulos, premiaciones, compensaciones por el efectivo desempeño del empleado, proyección de las oportunidades que éstos tienen dentro de la oficina, exploración de las capacidades laborales, intelectuales y profesionales y valoración de las mismas.

Otra causa, es la nula identificación de todos sus integrantes con la misión, visión, objetivos, metas y políticas de esta empresa, lo cual limita el cumplimiento eficiente de sus funciones; por otra parte, la falta de identidad y sentido de pertenencia por parte de quienes en el organismo citado laboran, nulo sentido de pertenencia, incumplimiento de metas, falta de compromiso personal, desproporción de las normas y hábitos no éticos convertidos en costumbre.

DESARROLLO ARGUMENTATIVO

Las organizaciones justifican su existencia en la medida en que sirven para satisfacer necesidades a la comunidad, es así como las instituciones educativas se convierten en empresas que prestan un servicio educativo e incorporan lineamientos a la gerencia y al personal que allí laboran. En este sentido, surge el presente estudio, el cual

tiene como objetivo principal proponer un plan de formación, capacitación y perfeccionamiento para el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de talento humano, es justificada en lo práctico se justifica por los aportes de soluciones para mejorar las el desempeño laboral de quienes hacen vida activa en la oficina de talento humano, ofreciéndoles una serie de pautas encaminadas a capacitar, formar y perfeccionar a dicho personal.

Desde un punto de vista de la practicidad, presentarán estrategias para nuevas alternativas que visualicen los problemas suscitados entre la necesidad de un plan de perfeccionamiento y el desempeño laboral. Metodológicamente ofrece instrumentos de consulta válidos y confiables para aprovechar la recolección de datos, que darán respuesta a las interrogantes planteadas, además se diseña como referencia a otras investigaciones de variables comunes.

Al mismo tiempo, contribuye teóricamente a través de la presentación de términos básicos investigados de las variables plan de formación y desempeño laboral tomados de postulados de autores de la época. Desde un punto de vista social se justifica por la presentación de aportes que generan mejores alternativas para el perfeccionamiento laboral.

Desde un punto de vista científico, se justifica, ya que esta soportada en métodos de investigación donde se siguieron procesos y se han desarrollado después de una planificación previamente establecida, lo que ha permitido fundamentar, la importancia de un plan de formación, capacitación y perfeccionamiento para el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de talento humano.

Para el logro de los objetivos se sugiere el uso de un plan de formación o capacitación, como también se le denomina, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización.

Un componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, explica Fernández (2009), donde la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto en la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa; y por otro, un conjunto de métodos, técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo.

En tal sentido, la formación constituye un factor importante para que el trabajador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, debido a que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento laboral, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

En el mismo orden de ideas, Fernández(2009), señala que el plan de formación, es un documento elaborado por la dirección delaempresacon la finalidad de asegurar la formación de su personal porunperíododeterminado. Se puede apreciar que, estos planes no son particulares, sino que son diseñados por la misma organización a fin de permitir al capital humano la oportunidad de desarrollarse plenamente y con conocimientos en su área de trabajo, údiendo capacitar a un individuo para que pueda realizar convenientemente una tarea o un trabajo determinados.

Como establece Robbins (2008), los empleados de una organización no siempre permanecen competentes a lo largo del tiempo, las habilidades se deterioran y pueden incluso volverse obsoletas. En consecuencia, un entorno cada vez más competitivo, los cambios tecnológicos y la búsqueda en la mejora de la productividad están motivando a la gerencia a buscar nuevas estrategias por lo cual han dedicado gran parte de sus presupuestos a la capacitación continua de sus profesionales.

Es evidente entonces que, un plan de formación constituye una útil herramienta orientada a la capacitación y perfeccionamiento para el desempeño laboral de los trabajadores, con la finalidad de que éstos mejoren en sus funciones, adquieran destrezas, actualizar conocimientos, desarrollar habilidades, asuman los principios de ética que su trabajo amerita y logren identificarse con los objetivos, misión, visión, valores y metas de la organización que representan.

Claramente, la formación es un proceso necesario dentro de todas las organizaciones y actualmente se desarrolla dentro de un nuevo concepto de empresa, considerada ésta como un sistema social abierto e integrado que se encuentra sumergido en un entorno, tal como ocurre con las universidades, las cuales poseen en su seno los espacios destinados a la labor administrativa, donde también se hace necesario capacitar y perfeccionar a quienes allí se desempeñan.

De acuerdo con los aportes de Uceró citado en Fernández (2009), los planes de formación deben guardar relación con las políticas organizacionales, tener coherencia y pertinencia con sus objetivos para entonces, poder definir hacia dónde quieren llegar, qué esperan de su personalyquéopcionesdeformación,capacitaciónyperfeccionamiento les ofrece para crecer laboralmente.

Por ello, considera que dichos planes deben estar relacionados con el plan estratégico de la empresa, que incluye los recursos materiales, humanos y tecnológicos que necesita la organización; este Plan estratégico de recursos humanos, que incluye los planes de empleo, relaciones laborales, selección y evaluación de personal, desarrollo de recursos humanos, comunicación interna y salud laboral.

Y, al mismo tiempo, integra los sistemas de planificación de plantilla, de valoración de puestos, de convenios colectivos, de selección y evaluación de personal, de planes de carrera, de comunicación y de seguridad e higiene en el trabajo.

El Plan estratégico de formación, donde se recogen las líneas estratégicas, los recursos disponibles y el número de personas a las que se quiere llegar (clientes internos o trabajadores).

En cuanto a la política de formación, en la que se encuentran las necesidades prioritarias y los cursos a impartir para darles respuesta, el plan anual de formación recoge una introducción, la política de formación, los objetivos generales, la detección de necesidades, los programas por familias o áreas concretas, el presupuesto global necesario y la evaluación.

Es evidente que, el plan de formación debe tener entonces relación con todos los procesos sociales, políticos, laborales, legales, humanos, tecnológicos, entre otros, que determinan el funcionamiento organizacional, no pueden estar aislados sino compenetrados como una forma de dar respuestas sólidas a las necesidades de quienes hacen vida laboral en la misma.

Para efectos del estudio de esta temática se sugiere generar una evaluación continua, mejora de la eficacia de la organización, búsqueda de la eficiencia técnica, se toma en cuenta el modelo de plan de formación propuesto por Colom, Sarramona y Vázquez (2010), el cual contempla los siguientes elementos: Identificación del plan en el cual se refleja los datos de la organización, responsables, fecha de inicio, fecha de culminación, instituciones de apoyo, localización.

Así mismo la elaboración de los fines del plan: en esta fase se establecen los objetivos y justificación del plan, bajo el marco de una evaluación del contexto, en esta parte se hace una breve descripción o diagnóstico de las necesidades por las cuales se diseña el plan de formación, la cobertura, características del grupo social al cual va dirigido, niveles de instrucción de los involucrados, se detallan los problemas y soluciones que se van a abordar, y las posibles soluciones.

En cuanto a la organización de los medios, donde se plasman los tipos de cursos, contenidos, estrategias de ejecución, evaluación y seguimiento, el impacto del plan. Asimismo, se debe diseñar el cronograma de actividades con el presupuesto de gastos y recursos a requerir, explicando quienes serán los responsables y facilitadores en cada uno de los contenidos programados.

De manera concreta, para la aplicación de un plan, en esta fase, se explica bajo el criterio de evaluación de los resultados durante el desarrollo del plan de formación, buscando garantizar la correcta valoración del mismo mediante la observación a partir de la revisión constante de las acciones, esta evaluación, resulta del análisis del valor total de un sistema, de un programa o de un curso de formación, en términos tanto sociales como financieros.

Lo anterior refleja claramente que el diseño de un plan de formación, capacitación y perfeccionamiento se convierte, en definitiva, en una labor de gestión del conocimiento que pretende: generar el desarrollo y optimización de la organización, favorecer un adecuado clima de trabajo y potenciar las posibilidades personales, profesionales y laborales de las personas que conforman el equipo humano de la organización; lo cual sirve como referencia para la viabilidad de, en el caso de este estudio, diseñar un plan de formación, capacitación y perfeccionamiento para el desempeño laboral de los trabajadores de la oficina de talento humano.

CONCLUSIÓN

La esencia de una fuerza laboral motivada está en la calidad del trato que recibe en sus relaciones individuales que tiene con los ejecutivos o funcionarios, en la confianza, respeto y consideración que sus jefes les prodigan diariamente y lo cual, repercute en el desempeño laboral de las personas.

De tal manera que, se puede definir el desempeño laboral como el nivel de rendimiento, efectividad y eficiencia que refleja una persona en el ejercicio de sus funciones.

Al respecto, Robbins (2008), vincula el desempeño con la capacidad de coordinar y organizar las actividades que al integrarse modelan el comportamiento de las personas involucradas en el proceso productivo; asimismo, Faria (2009), considera el desempeño laboral como el resultado del comportamiento de los trabajadores frente al contenido de

su cargo, sus atribuciones, tareas y actividades, depende de un proceso de mediación o regulación entre él y la empresa.

En este contexto, resulta importante brindar estabilidad laboral a los trabajadores que ingresan a las empresas tratando de ofrecerles los más adecuados beneficios según sea el caso, acorde al puesto que va a ocupar.

De eso depende un mejor desempeño laboral, el cual ha sido considerado como elemento fundamental para medir la efectividad y éxito de una organización. Desde esta perspectiva el desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo. Estas conductas, de un mismo o varios individuos en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional.

Lo expuesto, tiene soporte en la opinión de Robbins (ob.cit), para quien el desempeño se complementa al determinar la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles. Asimismo, Chiavenato (2008), señala que “el desempeño es el comportamiento del evaluado en la búsqueda de los objetivos fijados. Constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados” (p.359).

Es evidente entonces que, el desempeño laboral es, en esencia, el conjunto de acciones observables dirigidas hacia una meta, donde el individuo manifiesta la voluntad y la capacidad de ejecutarla, siempre y cuando el contexto sea idóneo para alcanzarla.

De acuerdo con Robbins (2008), existen cuatro elementos fundamentales que sirven de componentes al desempeño laboral como son la satisfacción del trabajador, autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador:

- Satisfacción del trabajador: se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según Robbins (ob.cit) la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.
- Autoestima: es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La

autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades.

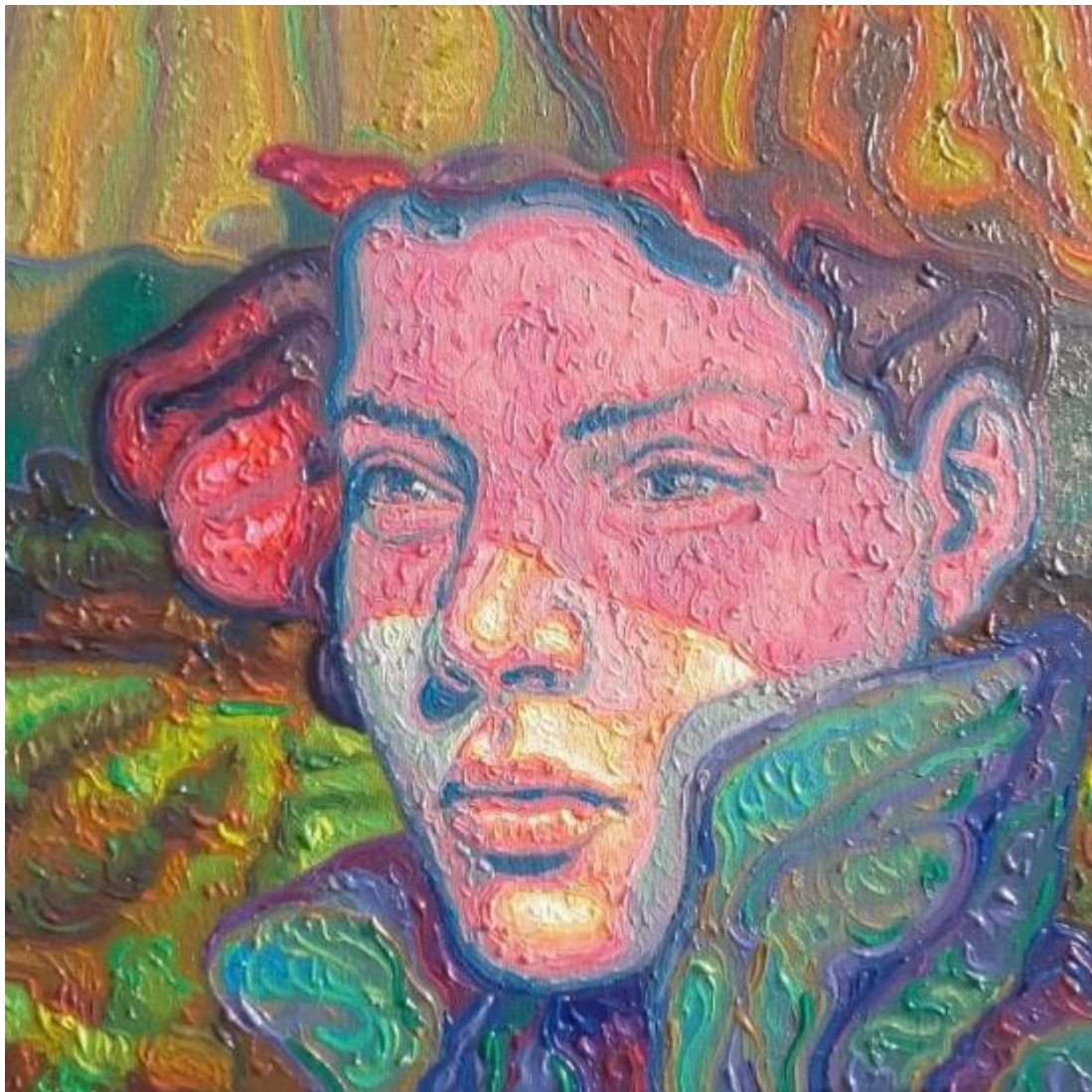
- Trabajo en equipo: la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. “Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de trabajo” (Robbins, 2008).
- Capacitación para el trabajador: es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible. Según Nash citado en Chiavenato (2008), “los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos” (p. 229).

El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

REFERENCIAS

- Chiavenato, I. (2008). Administración. México: McGraw Hill.
- Colom, A., Sarramona, J. y Vázquez, U. (2010). Estrategias de formación en la empresa. Madris: Narcea.
- Dolan, S. (2003). La gestión de los recursos humanos. México: McGraw Hill.
- Faria, F. (2009). Desarrollo Organizacional. Enfoque Integral. México: Noriega Editores.
- Fernández, C. (2009). Los planes de formación como estrategia empresarial. Madrid: Grao.
- Muñoz, R., y Nevado, D. (2007). El desarrollo de las organizaciones del siglo XXI. Ética, responsabilidad social, gestión de la diversidad y gestión del cambio. España: Grupo WoltersKluwer.
- Palella, S. y Martins, F. (2006). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: Fedupel.
- Robbins, S. (2008). Comportamiento organizacional. México: Prentice Hall.

Solé, F. y Morabeth, M. (2008). Cómo confeccionar un plan de formación para una empresa. Barcelona-España: La Lar de Libre.



Obra de Néstor Betancourt, 2021.