

La Capacitación en la Calidad

No sólo hay cambios en las tecnologías, según vivimos continuamente en diferentes aspectos de nuestras vidas. Los conceptos también varían, enriqueciéndose, ampliándose o modificándose. Los que se manejan en la Calidad también siguen este proceso. Antes, por ejemplo, se consideraba que el propósito básico de la capacitación en la Calidad, en los Círculos de la Calidad por ejemplo, sólo debiera estar dirigido a mejorar la productividad, y tal vez la innovación de la empresa.

Ahora se considera que el camino más efectivo y adecuado de mejorar a la empresa, es mejorando la preparación de sus trabajadores. Esto es, hay que privilegiar a la persona como individuo (cada trabajador) que a la persona colectiva (la empresa). Es obvio, que la capacitación del personal redundará directamente a beneficio de la empresa.

Pero hay dos dimensiones en esta preparación. La primera, la más conocida, es el enriquecimiento en conocimientos: para hacer mejor el trabajo. Siempre es posible aprender algo más cada día. El sólo hecho de saber qué tecnologías nuevas han aparecido en relación con nuestro trabajo es un avance. Profundizar en su contenido, relacionarlo con su uso cotidiano, identificar las mejoras, saber de alternativas, o estimar las perspectivas, será sin duda mejor. Cada día seremos mejores en conocimientos, en enriquecer nuestra mente.

La segunda dimensión es también conocida, aunque poco practicada. Tiene que ver en lo que vale como persona. En lo que se reconoce como bueno por la sociedad. En este aspecto también se reconoce una larga evolución. Por ejemplo, sólo los ciudadanos ejercen el derecho a voto. Por mucho tiempo, no lo hacían los esclavos, los analfabetos, las mujeres o los militares. El hombre no nace ni bueno ni malo, decían los griegos. Esta segunda dimensión tiene que ver con la construcción del hombre bueno, que ahora se mide por una diversidad de valores, que antes sólo se calificaban de morales, pero ahora se les reconoce de distinta categoría: políticos, económicos, tecnológicos, religiosos, y al parecer, con todo lo que tenga que ver con el actuar del hombre.

El trabajo: un lugar agradable para vivir

En los albores de la revolución industrial las condiciones de trabajo en las nacientes fábricas destacaban por su insalubridad, falta de seguridad, ausencia de horarios y falta de consideración en las tareas asignadas a mujeres y niños, entre otros aspectos que hacían de la fábrica, el lugar al que sólo se asistía por absoluta necesidad. En términos generales, se trata también de la época del derrumbe del sistema feudal, de corte rural, y la correspondiente organización de las ciudades. También se trastoca el apacible trabajo familiar de campo por la división de la vida con la familia compartida desde entonces con la vida en el trabajo. ¿Cuánto ha cambiado desde entonces esta división de la vida familiar?

El *vivir en el hogar* o *morar* y el *vivir en el trabajo*, tienen de común el que ambos (hogar y trabajo) constituyen espacios en los que se desenvuelva la existencia de las personas. Con el tiempo, cada uno de ellos se convierte en habitual, acostumbrado. Por lo tanto, los dos pueden ser determinantes en la *manera de ser* de tales personas. En esta línea de pensamiento, la importancia de la influencia del *trabajo* en la *forma de ser* de las personas se debe a que es *generada* por elementos externos a cada individuo. Es impuesta, y de lo que se trata es de reflexionar si es una influencia *para padecer* o *para disfrutar*. O tal vez debemos preguntarnos si debemos velar porque influya apropiadamente en nuestra formación como ser humano.

Lo menos que debemos desear es que nuestro pase cotidiano del hogar al trabajo sea grato, alegre. Convertir al *trabajo en un lugar agradable para vivir*. No sólo en relación con las cosas que lo integran. También en la actitud con las otras personas con las cuales se comparte.

Este componente de la visión del trabajo, crece. Se expande a los espacios y grupos con quienes interactúa nuestra entidad de trabajo. Y alcanza a nuestra comunidad.