

INFOCAME

Escuela de Dirección Intermedia CAME
año1 n. 13 11/10/99
www.udep.edu.pe/CPI/CAME/

EMPRESA INTELIGENTE

La Afabilidad en la organización

Extraído de “El factor humano en la empresa” de José María Rodríguez Porras.
pág. 21

Siguiendo una vieja tradición académica, empezaré con la definición de esta palabra. La definición que da el Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua es: “Afabilidad: calidad de afable, adj., agradable, dulce, suave en la conversación y en el trato”. La razón de que me ocupe de esta cualidad es la importancia que, a mi juicio, tiene en la convivencia humana, en todas las esferas de la vida: la familia, la organización, la vida pública, los círculos de amigos, etc. Como de profesor de dirección, soy especialmente consciente de su importancia en las organizaciones. Al fin y al cabo, una organización es un colectivo de personas que se relacionan permanentemente entre ellas y con su entorno. La afabilidad deriva su importancia de tres fundamentos, que se relacionan estrechamente entre sí. En primer lugar, la afabilidad es una exigencia de la justicia. En segundo lugar, la afabilidad facilita y hace más grata la convivencia. En tercer lugar, la afabilidad enriquece la calidad de los servicios que la organización presta a sus clientes tanto internos como externos.

La afabilidad es una exigencia de la justicia. Para analizar este fundamento, me remitiré a la obra de Tomás de Aquino. Este nos enseña que: “consiste la afabilidad en la decente convivencia con los otros hombres, a quienes debemos tener por compañeros nuestros en virtud del amor común que nos une a nuestros semejantes... la amistad o afabilidad es parte de la justicia como virtud aneja que se agrega a la virtud principal... el

hombre afable trata a sus semejantes como es decoroso y es su deber hacerlo... del mismo modo que no es posible vivir en sociedad sin la verdad, es necesaria en la vida social la afabilidad, porque como dice Aristóteles, “nadie puede aguantar un solo día de trato con un triste o con una persona desagradable”.

La afabilidad facilita y hace más grata la convivencia. El texto de Aristóteles que figura como párrafo precedente apunta en esta dirección. La persona humana, por su misma naturaleza, es la principal fuente de deleite. Por la misma razón también lo es de sufrimiento. El trabajo humano en la organización contiene, en un grado mayor o menor, una dosis de convivencia. Esta convivencia es un ingrediente capital del trabajo. Más aún, en tareas de poco contenido, el elemento convivencial puede ser la fuente principal de satisfacción. Las investigaciones realizadas sobre las fuentes de satisfacción en el trabajo en procesos industriales muy rutinarios confirman plenamente esta aseveración. Por las razones apuntadas, no es casual que algunas organizaciones fomenten un estilo de relación “amistoso” entre sus empleados. En algún caso, como es, por ejemplo, el de Hewlett - Packard, este estilo de relación forma parte de su cultura.

La afabilidad enriquece la calidad de los servicios que la organización presta a sus clientes tanto internos como externos. Todas las actividades que se realizan en la organización, incluso las estrictamente industriales, tienen un componente de servicio. Y el servicio es convivencia. En el grado en que el servicio crece y, al propio tiempo, la persona que lo presta se enriquece en cuanto persona. Dado el crecimiento del sector servicios y dado el componente convivencial dominante en este sector, la afabilidad adquiere un valor de primer orden en la economía actual.

DESDE LA ESCUELA

- ◆ El pasado jueves 7 de octubre se inició el primer Programa de Formación Empresarial para mujeres PFE. Contamos con un grupo de 20 entusiastas participantes la mayoría proveniente de los colegio Alamos, Alamitos y Montealto. Desde este espacio mucha suerte a las participantes y a su coordinadora la señora Sofía De la Fuente.
- ◆ Hace dos semanas tuvimos la visita de los alumnos promocionales de la Facultad de Comunicaciones de la Universidad de Piura. Durante cinco días los alumnos asistieron a clases y conferencias en el CAME y también visitaron empresas como Backus, Telefónica, Canal N, Diario El Sol, Bambos entre otras.
- ◆ El Comité permanente del ASECAM se viene reuniendo para la organización de la ya acostumbrada visita a Manchay para el mes de diciembre. Todas las personas en colaborar con esto obra social puede comunicarse al CAME.
- ◆ La semana pasada se clausuró el Taller de Atención Superior al Cliente para colaboradores de la empresa E. Wong. Contamos con la presencia de la señora

Magdalena Ortiz, jefe de capacitación de esta empresa. Esta semana iniciamos el grupo número 13 y 14 del taller Servicio Superior al Cliente para la gente de Wong.

- ◆ El 14, 15 y 16 de octubre iniciamos el Programa Atención al Cliente con Essalud filial de Chiclayo para 35 trabajadores de esta institución.

DE TODO UN POCO

- ◆ Con el objetivo de reforzar la visión positiva de la familia y profundizar en sus aspectos básicos, en los próximos meses tendrán lugar dos congresos importantes uno en Ginebra organizado por el Howard Center for Family, Religion and Society. El segundo titulado “La familia y la integración del minusválido en la infancia y la adolescencia” que se desarrollará en Roma.

La primera edición del Congreso Mundial de las familias, celebrada en Praga en 1997, congregó a 700 delegados, que representaban a 145 organizaciones familiares provenientes de 45 países. La entidad promotora, el Howard Center for Family, Religion and Society” inició estos congresos con los objetivos de celebrar la familia natural como la unidad social fundamental; promover su estabilidad, autonomía y fecundidad; contrarrestar las fuerzas anti – familia con una visión positiva y nueva; y construir nuevas estructuras para la cooperación y el apoyo pro – familia”. (extraído de Aceprensa 134/99).

- ◆ “... tanto la estrategia competitiva, definir el rumbo del negocio, como la estrategia operativa, cómo hacer para ser el mejor en ese negocio, tienen que estar conjugadas con el último elemento que es el desarrollo del talento humano. Pueden haber empresas que tengan bien definido su rumbo y que tengan los sistemas necesarios para lograr sus objetivos, pero si la gente no está convencida ni comprometida, definitivamente van a tener problemas. Se tiene que formar gente, crear líderes, gente convencida para hacer las cosas. Fundamentalmente hay que darle tres conceptos a la gente: la visión del negocio, desarrollar sus habilidades para manejar gente, y ayudarlos a ser formadores de personas y formadores de sí mismos. Cuando se logra esto los valores de la persona se complementan con los valores de la empresa, entonces para él es muy claro su trabajo.” (extraído de la revista Perú Laboral n° 45, entrevista al profesor Luis Cantero Rosas “Estrategia competitiva en épocas difíciles”).