

ELIZABETH BARRASCOUT

UB17715BBU25524

VITAL RESOURCE

**“The only element that emerges strong and irreplaceable for any company,
despite technology and globalization”**

A Final Thesis Presented to the Academic Department
Of the School of Business and Economics
In Partial Fulfilment of the Requirements for the degree of
Bachelor of Business Administration

ATLANTIC INTERNATIONAL UNIVERSITY

Honolulu, Hawaii

April 4th - 2012



1

VITAL RESOURCE

**“The only element that emerges strong and irreplaceable for any company,
despite technology and globalization”**

¹ Recurso de imágenes de Google “La Creación del Hombre”

¡GRACIAS!

Es muy difícil comprender como existiendo tanto tiempo, tanto espacio y vida, tanto color, tanto sabor, tanto azul y verde, tanto universo, hoy me vengo a encontrar formando parte de un proyecto de unidad que El diseñó solo para ti y para mi, que me hace fuerte, que me hace grande y que me da la ocasión de amar y alcanzar mi verdadera altura: ¡jamás podría imaginar algo mejor! Gracias **Albertico Aguilar**, gracias por estar aquí, por ser mi amigo y mi compañero de la vida. Un día emprendimos juntos esta aventura, y hoy te doy las gracias por alcanzar aquella estrella para alumbrar mi oscuridad, y poner tu luna como mi almohada para descansar.

Contenido

RESUMEN	7
INTRODUCCION	8
PRIMERA UNIDAD	9
Objetivos	9
1. El Ser Humano	9
1.1 Su composición orgánica.....	9
1.2 Conceptualismo e ideología	10
1.3 Inicios del Proyecto Humano	13
1.4 Identidad, sentido y ubicación	16
1.4.1 Identidad sexual o de género.....	16
1.4.2 Identidad física	16
1.4.3 Identidad psicológica.....	17
1.4.4 Identidad social	17
1.4.5 Identidad moral.....	17
1.4.6 Identidad ideológica.....	17
1.4.7 Identidad vocacional	18
1.4.8 La pseudo-identidad.....	18
1.5 Seres integrales	19
1.5.1 Cuerpo	19
1.5.2 Alma.....	20
1.5.3 Espíritu.....	20
1.6 Personalidad.....	21
1.6.1 El Eneagrama	21
1.6.2 El test de Steven K. Scott.....	23
1.7 Propósito y vocación	26
1.8 Emprendedores	28
1.9 Zona de pobreza / Zona de riqueza	29
1.10 Auto-evaluación de la Primera Unidad	30
SEGUNDA UNIDAD	31
Objetivos	31
2. La empresa	31

2.1 Origen	32
2.2 Definición, significado y valor	33
2.3 Planificación, lógica y orden	34
2.4 Clasificación	36
2.4.1 Por su función.....	36
2.4.2 Titularidad del capital	36
2.4.3 Número de propietarios	36
2.4.4 De acuerdo a su actividad	36
2.4.5 Dimensión.....	36
2.4.6 Personalidad jurídica	36
2.4.7 Su naturaleza jurídica	37
2.4.8 Vínculos con otras empresas.....	37
2.4.9 Según su ámbito global	37
2.5 Recursos	37
2.6 Microempresa	38
2.7 Futuro empresarial.....	41
2.8 Auto - evaluación de la Segunda Unidad	43
TERCERA UNIDAD	44
Objetivos	44
3. Hombre y Empresa	44
3.1 Conquistador y conquistado	44
3.2 Responsabilidad y Derecho	46
3.2.1 Derechos del trabajador.....	46
3.2.2 Responsabilidades del trabajador	47
3.2.3 Derechos de la Empresa	47
3.2.4 Responsabilidades de la empresa	49
3.3 Ética profesional.....	49
3.3.1 Ética	49
3.3.2 Ser profesional.....	50
3.4 El Contrato de Trabajo.....	51
3.5 El Paracaídas de Oro.....	52
3.6 Contrato Psicológico.....	53
3.7 Equilibrio organizacional	55
3.8 Motivación personal.....	56

3.8.1 Encuesta	60
3.8.2 Resultados de la encuesta	63
3.8.3 Primeros pasos para realizar un Seminario de Motivación Personal	64
3.9 Auto – evaluación de la Tercera Unidad	66
CUARTA UNIDAD	68
Objetivos	68
4. Venciendo los obstáculos	68
4.1 Acomodamiento y conformismo.....	70
4.2 Fobias	72
4.3 Costo de oportunidad	73
4.4 Nunca decir “no puedo”	74
4.5 Nunca dejemos de aprender	74
4.6 Andragogía	75
4.7 Auto – evaluación de la Cuarta Unidad	77
QUINTA UNIDAD	78
Objetivos	78
5. Espíritu de Servicio	78
5.1 Vocación de servicio	79
5.2 Servicio al cliente.....	80
5.3 El cliente y la justa razón	82
5.4 Luchar y dar siempre lo mejor	84
5.5 Auto – evaluación de la Quinta Unidad.....	87
Conclusiones	89
Recomendaciones	90
Vocabulario	91
Bibliografía	94
Lista para revisar por cuenta propia el valor del documento	95

RESUMEN

Recurso Vital se refiere al ser humano como la máxima expresión de perfección y amor manifestado en la Creación.

Es un resumen de experiencias y conocimientos, un breve proceso de investigación que abarca tanto criterios cognitivos como científicos, expuestos en cinco unidades que tratan de forma separada tanto al ser humano como a la empresa, para luego unificarlos bajo el criterio de la interdependencia que ha de continuar existiendo entre ambos hasta el final de los tiempos, muy a pesar de lo avanzada que pueda estar la ciencia en cuanto a sistematización y automatización se refiere.

Se establecen criterios fundamentados en uno de los más grandes misterios: el universo interior latente en cada ser humano.

Las asombrosas capacidades con que el hombre fue dotado desde su creación, aún son un gran misterio para la ciencia y se constituyen en el único parámetro de medida lógico y razonable de la proyección y realización, que cada persona esta destinada a alcanzar mientras viva en la tierra.

Creemos que somos creadores de nuestro propio destino. Nadie nace con un destino pre-elaborado: el futuro se construye con cada paso que damos por la vida, con cada decisión que tomamos hoy, porque ayer ya pasó y ya nada se puede resolver. Solo queda el mañana por diseñar: y los planos del edificio de vida, los estamos haciendo hoy.

INTRODUCCION

Es de conocimiento general el significativo avance de la ciencia en todas sus manifestaciones, y la forma en que hoy día está impactando la mayor parte de las actividades del ser humano.

En el ámbito empresarial, notamos la introducción de la automatización y la tecnología computarizada de avanzada en la gran mayoría de empresas, desde las actividades más sencillas como responder una llamada telefónica, hasta trasladar un estado de cuenta o transmitir una imagen vía satélite: todo está siendo manejado por medio de sistemas mecánicos cada vez más complejos.

Sin embargo, a pesar del avance industrial y tecnológico, muy a pesar de la ciencia y de la globalización, por más industrializada y tecnificada que una multinacional pueda estar, siempre necesitará del recurso vital: el ser humano, el único elemento que emerge fuerte e irremplazable para toda empresa.

Se posiciona entonces el ser humano como algo único, que no puede ser re-diseñado, que no puede ser transformado o copiado en su esencia original, fuerte, inteligente, creativo, constructor, destructor, inventor, capaz de elevarse a alturas insospechadas o bien, de descender a los niveles más bajos que podamos imaginar, y no nos queda más que preguntarnos quién es este ser tan especial y en qué momento y porque razón recibió tantas cualidades, bondades y responsabilidades.

Presentamos a continuación un enfoque científico, cognitivo, histórico, social, natural y humano acerca de las personas, su inter-relación dentro de la sociedad y, de forma muy especial, su inter-relación con las empresas, como el elemento que hace posible la existencia de las organizaciones y sin cuya participación, estas sencillamente no existirían y por consiguiente, la Administración no tendría razón de ser.

PRIMERA UNIDAD

*“¿Qué es el hombre para que lo engrandezcas, y pongas sobre el tu corazón,
lo visites cada mañana y en todo momento lo examines?”²*

Objetivos

En esta primera unidad, nuestro objetivo principal es lograr establecer las bases adecuadas que nos permitan comprender la razón por la cual el ser humano es vital para el proceso administrativo. Consideramos que para lograr este objetivo, debemos conocerlo integralmente: tanto en sus funciones físicas como cognitivas, así como tratar de entender sus propósitos y capacidades, pero ante todo conocer su origen y el porqué de su emergencia en el mundo.

1. El Ser Humano

El ser humano emerge dentro del marco de todo lo existente como el más fascinante de los misterios.

Cada día se descubre algo nuevo, y se dan nuevas razones, nuevas explicaciones y surgen también nuevas interrogantes acerca de esa integración tan perfectamente ordenada y compleja como lo es la naturaleza humana.

Con solo hacer el sencillo ejercicio de pararnos frente al espejo y observar cada detalle de nuestro cuerpo exterior, inevitablemente comienzan a surgir preguntas acerca de su composición, su funcionamiento, sus procesos, su mecanismo, acerca de cómo es posible que viajen las órdenes en el interior para la ejecución sistemática de cada movimiento, los sistemas de protección, etc.

Veamos a continuación que nos enseña la ciencia y que opinan algunos de los grandes pensadores respecto al ser humano en su composición integral:

1.1 Su composición orgánica

El agua es el elemento principal de la materia viva, y en el caso del cuerpo humano, representa entre el 65% al 70% de su composición.

Los minerales también forman parte del organismo del ser humano, y son necesarios para formar huesos, dientes y glóbulos rojos, así como para secundar las reacciones químicas celulares y para regular los líquidos corporales.

Los minerales esenciales para la vida del organismo se dividen en dos grupos:

² (Biblia, 1602) Libro de Job 7:17 y 18

- **Macro minerales**

Calcio, cloro, magnesio, fósforo, potasio, hierro, sodio y azufre de los cuales el organismo emplea cerca de 100 mg diarios para su mantenimiento, y

- **Micro minerales**

Cobalto, cobre, flúor, yodo, hierro, magnesio, molibdeno, selenio y cinc, entre otros, de los cuales se necesitan cantidades diarias muy pequeñas pero significativas.

Cada elemento que forma parte de nuestro ser es vital para su desempeño, su proporción específica también, y todo se une de forma ordenada y armoniosa, trabajando en el ser físico interior y exterior con el firme propósito de hacer posible la vida, una vida única e irrepetible.

1.2 Conceptualismo e ideología

A lo largo de la historia hasta nuestros días, tanto la comunidad científica mundial como los grandes filósofos y pensadores de todos los tiempos han vertido valiosos conceptos acerca de lo que es el ser humano y su origen, basados en sus propias investigaciones y descubrimientos. Ha continuación presentamos algunos de estos conceptos.

- **Criterio científico**

El origen y la historia del hombre como organismo biológico está vinculado a la historia del reino animal, ya que el hombre comparte muchas características en común con los animales, no obstante, el biólogo ve al hombre como el ser más complejo sobre el planeta.³

De acuerdo a este criterio, el lugar del hombre en el reino animal es el siguiente:

- | | |
|------------|-------------|
| - Reino | animal |
| - Rama | cordados |
| - Sub-rama | vertebrados |
| - Clase | mamíferos |
| - Orden | primates |
| - Familia | homínidos |
| - Género | Homo |
| - Especie | Sapiens |

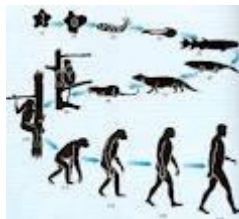
El ser humano es llamado también genéricamente como "*el hombre*", y aún no se tiene evidencia científica de que exista otra forma de vida con sus mismas capacidades en el universo.

³ (Océano)

- **Darwin**

Charles Darwin (1809 – 1882) en su obra “*El Origen de las Especies*”,⁴ marcó una nueva época en el estudio de la evolución de los seres vivos, proponiendo que el hombre es el resultado de un proceso de variaciones heredadas acumuladas, además de las presiones de la adaptación por el medio ambiente.

La teoría darwiniana ve a la evolución del hombre como un proceso lineal y continuo. En este proceso, cada especie sería el *eslabón* de una extensa *cadena* evolutiva. Durante mucho tiempo, los investigadores buscaron una especie mitad hombre mitad mono, situada en el punto intermedio de la evolución entre los primates y los humanos. Como esa especie nunca fue hallada, se le llamó *eslabón perdido*.



- **Aristóteles**

Filósofo griego (384 – 322 AC)⁵, describe al ser humano como sustancia natural compuesta de *materia* o cuerpo, y de *forma* o alma. Según Aristóteles, el alma es la forma sustancial del cuerpo, existiendo solo un alma para cada cuerpo, por lo que el ser humano surge de la unión de ambos principios.

Las enfermedades surgen del alma, y el autor expresa que no tiene claro cómo es que el cuerpo adquiere el alma, presentando algunas hipótesis al respecto.

⁴ (Océano)

⁵ www.bibliografiasyvida.com

Aristóteles afirma: “*el alma y el cuerpo forman juntamente al ser viviente (...) El alma es forma de un cuerpo natural que tiene la vida en potencia*”.⁶

- **Descartes**

Filósofo y matemático francés (1596 – 1650)⁷ en su tercera meditación,⁸ demuestra la existencia de Dios.

¿Cómo demostramos su existencia? : Analizando al ser humano.

Según Descartes, los humanos son una sustancia pensante, que desea, y si desea es porque le falta algo, si le falta algo es porque hay algo mejor, completo, perfecto. Aún pensando que fuéramos seres perfectos y autosuficientes, se nos plantea la duda de quién nos creó. El cuerpo evidentemente nace de un parto y lo explica la biología; lo que nos falta es quién crea el alma. Evidentemente debe venir de un ser superior, Dios; sólo Él es capaz de unir al cuerpo un alma.

Descartes continuó con esta línea al afirmar que el hombre se diferenciaba de los animales por tener la capacidad de razón, y ésta era su orgullo y representaba su libertad.

- **Da Vinci**

Nació en la provincia toscana de Vinci, Italia (1452 – 1519)⁹, y vivió fascinado por la naturaleza y especialmente por el funcionamiento y la estructuración del ser humano. Dentro de sus muchas contribuciones a la ciencia, al arte y a la Filosofía, nos dejó “*El hombre de Vitrubio*”.

Para Leonardo Da Vinci, el hombre era el modelo del universo y lo más importante era vincular lo que descubría en el interior del cuerpo humano con lo que observaba en la naturaleza.

Respecto a su obra “*El hombre de Vitrubio*” Da Vinci explicó:

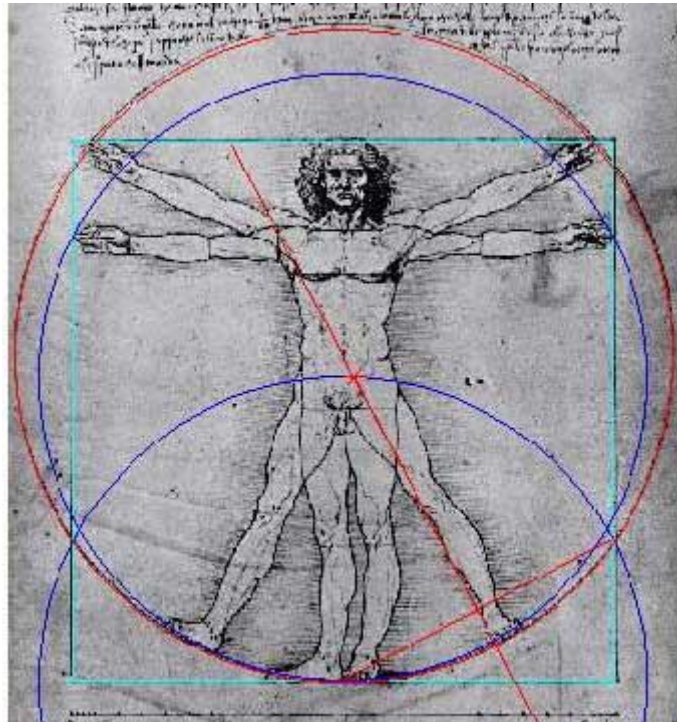
“... y también el ombligo es el punto central natural del cuerpo humano, ya que si un hombre se echa sobre la espalda, con las manos y los pies extendidos, y coloca la punta de un compás en su ombligo, los dedos de las manos y los de los pies tocarán la circunferencia del círculo que así trazamos. Y de la misma forma que el cuerpo humano nos da un círculo que lo rodea, también podemos hallar un cuadrado donde igualmente esté encerrado el cuerpo humano. Porque si medimos la distancia desde las plantas de los pies hasta la punta de la cabeza y luego aplicamos esta misma medida a los brazos extendidos, encontraremos que la anchura es igual a la longitud, como en el caso de superficies planas que son perfectamente cuadradas”.

⁶ Aristóteles. Acerca del alma

⁷ www.bibliografiasyvida.com

⁸ http://mayeuticaeducativa.idoneos.com/index.php/Descartes_y_su_Metafisica

⁹ www.bibliografiasyvida.com



- **Criterio religioso**

La gran mayoría de religiones alrededor del mundo, profesan creer que el hombre fue creado por Dios, fundamentando este concepto en lo que describen sus libros sagrados.

La Biblia se ha constituido en el libro sagrado de muchas de estas religiones, y para establecer dicho pensamiento como verdad, se ha tomado como una de las principales referencias, los escritos localizados en el primer libro conocido como Génesis en su primer capítulo en el verso 27¹⁰: *“Y crió Dios al hombre a su imagen, a imagen de Dios lo crió, varón y hembra los crió.”*

1.3 Inicios del Proyecto Humano

Hemos presentado apenas algunos de los pensamientos que la ciencia y los grandes pensadores de todos los tiempos han vertido en relación a lo que es el ser humano.

La ciencia natural enfoca el origen del hombre como resultado del proceso de la evolución y, considerando que acerca de estos conceptos existe abundante literatura que hoy día está al alcance de todos, enfocaremos nuestra atención en el concepto que consideramos uno de los más completos que han sido vertidos en la teoría de la creación, registrado por uno de los grandes hombres de la historia: gran líder israelita, gobernador de la nación de Egipto,

¹⁰ (Biblia, 1602) Génesis 1:27

estadista y escritor de los primeros cinco libros de la colección conocida como Biblia, quien dejó registrados datos importantísimos que hoy día no riñen, sino más bien se abrazan, con el conocimiento científico.

Nos referimos a Moshé ¹¹ a quien se atribuye la autoría de la Toràh, palabra que literalmente significa “instrucción”, el cual es un documento que está integrado por los primeros cinco libros de la Biblia, siendo el primero de ellos el libro de Génesis donde, en sus primeros dos capítulos, aparece la narración de los orígenes del universo y del ser humano.

Los elementos que forman el cuerpo humano en su materia física (1.1 Su composición orgánica) también forman parte de la tierra, y esto obedece a una sencilla razón: el hombre fue creado a partir de este elemento: “Formó pues Elohim al hombre del polvo de la tierra...”¹²

Siendo el agua el elemento universal sin el cual (al igual que el aire) la vida como la conocemos no sería posible, tampoco es extraño que seamos agua en porcentajes del 60% al 70% y que de los 40 litros de líquido que contienen un organismo adulto normal, 24 de ellos se encuentre en el interior de cada una de las millones de células que funcionando unidas como una gran red, forman nuestro ser.

Todos los elementos en perfecta coordinación hacen posible la vida animada, de la cual también están dotados el reino animal y el reino vegetal que por cierto, también surgieron de la misma tierra y del agua¹³.

¿Quién más podría haber realizado semejante diseño, tan perfecto y coordinado?

“Formó pues Elohim al hombre del polvo de la tierra, y alentó en su nariz soplo de vida, y fue el hombre un alma viviente.”¹⁴

La parte cognitiva del hombre es el soplo de su Creador, lo cual le alienta y mantiene con vida inteligente, marcando con ello la diferencia que abre una brecha entre el ser humano y el reino animal, y otorgándole al hombre a partir de entonces, dos características que al entendimiento científico no son conocidas en otro lugar del Universo¹⁵:

1. Su imagen

En sus escritos el autor utiliza la palabra hebrea *tsèlem*, que literalmente significa “parecido, figura representativa, apariencia”¹⁶

¹¹ Preferimos utilizar los nombres respetando su origen, en este caso hebreo. De igual manera utilizaremos cuando sea necesario los títulos relativos al Ser Supremo o Dios, como es conocido usualmente, refiriéndonos a él en el transcurso de esta obra como Elohim, siendo uno de sus significados “Dios por sobre todos los dioses”.

¹² (Biblia, 1602) Génesis 2:7a

¹³ (Biblia, 1602) Génesis 1:11, 12, 20, 21, 24 y 25

¹⁴ (Biblia, 1602) Génesis 2:7

¹⁵ (Biblia, 1602) Génesis 1:26

¹⁶ (Strong, 1990) Hebreo 6754

2. Su semejanza

La palabra semejanza en su raíz principal hebrea corresponde a *damà*, que literalmente significa “*comparar, pensar, idea*”¹⁷

Hacemos esta separación entre dos conceptos que en el idioma español son sinónimos, pues consideramos muy importante el conocimiento que aporta a este documento el significado de ambas palabras, para entender lo que había en la mente del Creador cuando pensó en formar al ser humano que, fundamentándonos en estos significados, podríamos resumir de la siguiente forma:

Crear un ser igual a Elohim, que fuera su figura representativa en esta parte del universo, con su misma apariencia, que pudiera ser comparado con El y que tuviera las mismas capacidades generadoras de ideas, su inteligencia, su misma capacidad de razonamiento y pensamiento para continuar desarrollando y administrando el resto de la creación¹⁸ sobre el planeta Tierra.

El ser humano fue dotado con todas las herramientas, recursos y capacidades necesarias para cumplir con el propósito de su creación, capacidad que recibe con las instrucciones del mismo Creador: “*Y los bendijo Elohim y les dijo: fructifiquen y multiplíquense, llenen la tierra y sojúzguenla, señoreen en los peces del mar, las aves de los cielos y en todas las criaturas que se mueven sobre la tierra*”¹⁹.

De tal suerte, el ser humano lejos de ser el resultado de un proceso evolutivo casual y sin aparente razón, vemos cómo es creado con propósitos muy claros y que ahora ocupan nuestro interés²⁰:

- **Fructificar**

Ser productivos en todas las áreas, hacer producir la semilla que el Creador hizo

- **Multiplicarse**

Producir más personas con sus mismas capacidades, no solamente por herencia, sino a través de la enseñanza y la capacitación

- **Henchir la tierra**

Henchir es llenar un espacio que está vacío, esto indica ser creativos, edificar, sembrar, hacer cosas nuevas que estarían surgiendo como emergencias

- **Sojuzgar**

Esto significa que otro de los objetivos del ser humano es dominar la creación con el uso de la fuerza, tanto física como intelectual

¹⁷ (Strong, 1990) Hebreos 1819

¹⁸ (Biblia, 1602) Génesis capítulo 2

¹⁹ (Biblia, 1602) Génesis 1:28

²⁰ (Grupo Editorial Océano, 1992)

- **Señorear**

Es estar en una posición superior o de mayor altura, con el propósito de dirigir u ordenar que se haga algo, en el claro entendido que un señorío lo ejerce quien está capacitado para ello.

Si analizamos cada uno de los conceptos anteriores tratando de llegar a una conclusión respecto al propósito por el cual el ser humano emerge en la creación, tanto en cada concepto como en la reunión de todos ellos, podremos notar con toda claridad que el ser humano tiene como único designio ser un excelente Administrador, desarrollando esta capacidad a la altura de Aquel que lo formó.

1.4 Identidad, sentido y ubicación

Consideramos que es imposible trazar un destino, desconociendo el punto de partida. No puedo saber quien quiero ser, si no se lo que soy: toda la información está en la base, en nuestro interior, y es ahí donde está cada respuesta para desarrollarnos con éxito en la vida.

La identidad es el resumen de los rasgos propios y es adquirida en el curso de la historia de cada individuo, es lo que hace ser a cada persona lo que es y como se muestra y es percibida por su entorno.

En el resumen de la conferencia acerca de la construcción de la identidad, Marcela Alvares, Licenciada en Psicología de la Universidad de Buenos Aires ²¹, indica que la identidad es el sello de la personalidad y tiene mucho que ver con nuestra historia, con los cambios que vamos experimentando en la vida y supone alteridad.

La identidad se manifiesta de acuerdo a los siguientes sub-sistemas:

1.4.1 Identidad sexual o de género

La manifestación de esta identidad sugiere que la persona asuma todo lo que es inherente al sexo biológico, es decir, la manifestación de feminidad si es mujer, y la manifestación de masculinidad si es hombre. De la misma manera, la reciprocidad en la forma de actuar, forma de vestir, de hablar y de inter-relacionarse con los demás y con el entorno.

1.4.2 Identidad física

Es la aceptación del propio cuerpo, y de este en relación a las otras personas con quienes se relaciona en su entorno.

El cuerpo, cuando no es administrado con responsabilidad brindándole la atención que requiere por medio de cuidados regulares y, especialmente en casos de enfermedad, puede llegar a constituirse en algo que genere vergüenza y sentimientos de culpa o rechazo.

Consideramos conveniente recordar que los únicos responsables de nuestro bienestar integral somos nosotros mismos, pues está en nosotros tomar las acciones necesarias que nos produzcan resultados satisfactorios. Por ejemplo, si comenzamos a tener problemas de sobre

²¹ (Alvarez) <http://www.angelfire.com/ak/psicologia/identidad.html>

peso, no debemos esperar a llegar a extremos que comprometan nuestro bienestar y de inmediato debemos iniciar un programa de nutrición que nos ayude a regular nuestro peso de acuerdo a los parámetros normales de salud establecidos por los especialistas en esta área.

La inconformidad o pérdida de la identidad física, suele manifestarse de las siguientes formas:

- Sentimiento de vergüenza respecto al propio cuerpo, al estar desnudo frente a su pareja,
- Cuando nos vemos al espejo y reaccionamos con insatisfacción hacia tal o cual área de nuestro cuerpo,
- Al cubrirse con toallas o mallas al estar en la playa por sentimiento de vergüenza en relación al propio cuerpo, para evitar mostrarlo,
- Manifestación de complejos debido a rechazos o abusos.

1.4.3 Identidad psicológica

La identidad psicológica se refiere al pleno conocimiento del ser interior en cuanto a lo que soy, y la consecuente aceptación de mi campo de posibilidades y limitaciones. Es la forma en la que nos proyectamos hacia nuestro ser interior y hacia el mundo, especialmente en lo que a las cualidades de carácter y personalidad se refiere.

La identidad psicológica es muy importante, pues tiene relación con el área cognitiva del ser humano y no da lugar a falsedad o mentira. Es auténtica y ahí siempre se encontrará la verdad del propio ser. Existe un dicho común que establece que podemos engañar a todos, menos a nosotros mismos: yo sé lo que soy, con mis cualidades y debilidades.

1.4.4 Identidad social

De acuerdo a la *Jerarquía de Necesidades* de Abraham H. Maslow²², podemos decir que la identidad social es la tercera necesidad en importancia por satisfacer en el ser humano, y se fortalece con la participación de las necesidades sociales elementales, como lo son la necesidad de asociación, de participación, de familiaridad, de aceptación, de intercambios amistosos, de afecto y amor.

La ausencia de identidad social suele generar en el ser humano hostilidad, resistencia, antagonismo, falta de adaptación social y soledad.

1.4.5 Identidad moral

Se refiere a los principios y valores, a la ética personal, lo cual es adquirido en el curso de la historia de cada individuo, dependiendo en gran parte de la educación y formación de la vida y el entorno donde ésta se desarrolle. La religión es un factor determinante en la identidad moral, ya que establece normas de conducta que el individuo está de alguna manera obligado a observar.

1.4.6 Identidad ideológica

Como nos manifestamos al mundo de acuerdo a nuestra filosofía de la vida y creencias, y que aporte damos de acuerdo a nuestra identidad ideología conforme al siguiente orden:

²² (Chiavenato, 1988) Página 409

- A nosotros mismos, como el mejor y primero de los aportes ya que nadie puede dar algo que no tiene,
- A nuestro núcleo familiar,
- A nuestro entorno social: amigos, vecinos, trabajo, compañeros de labores,
- A nuestra comunidad
- A nuestra nación
- Al mundo

1.4.7 Identidad vocacional

Se refiere al proyecto de vida, a los logros que deseamos alcanzar de acuerdo a nuestra profesión y ocupación.

Como mencionamos al inicio de éste inciso, [1.4 Identidad, sentido y ubicación](#) para poder saber lo que quiero ser, es importante conocer lo que soy, quien soy, pues esto me permitirá hacer una proyección razonable y que pueda ser generadora de enormes satisfacciones tanto a nivel personal, como para mi entorno.

Suele haber un extravío de la identidad vocacional cuanto tratamos de violentar nuestras capacidades y la dotación de talentos que adquirimos en la vida, pretendiendo ser alguien que sencillamente no somos. Cada ser humano tiene un rol que desarrollar con responsabilidad en la vida, lo cual da sentido y permite que continúe en funcionamiento el sistema global.

A este respecto citamos las palabras dichas por Rav. Shaul – conocido como el Apóstol Pablo²³ -, cuando enseñaba acerca de la importancia del rol que cada persona desempeña en la vida de acuerdo a su capacidad: “...en el cuerpo todos tenemos diferentes miembros, y cada uno de los miembros no tiene la misma función...”²⁴. La analogía nos enseña que cada miembro, siendo parte de un mismo cuerpo, se desarrolla de diferente manera y cumple funciones diferentes, todas ellas con un mismo objetivo: ¡mantenernos con vida!

1.4.8 La pseudo-identidad

La pseudo-identidad es el equivalente al ego, al “yo”, y su definición más cercana se relaciona con el alma, la consciencia o el psique de la persona.

La pseudo-identidad es una variación del status normal de la identidad, y se produce debido al razonamiento fundamentado en la comparación, lo cual conduce a la esclavitud de la persona debido a que no puede manifestarse con libertad como ella misma es, pues ha generado en sí misma otros parámetros diferentes a lo que es su realidad.

De acuerdo a estudios psicológicos, una persona puede mostrarse o manifestarse a su entorno en función de **su propia identidad** como:

²³ (Dan ben Abraham, 2000) Rav. Shaul, conocido como Apóstol Pablo, nacido en Tarso, una ciudad considerada aramea, muy importante como parte del imperio Asirio, fue instruido por Gamaliel uno de los más grandes maestros judíos de la época. Rav. Shaul se conoce por su valioso legado de escritos dirigidos a varias de las comunidades de creyentes en Jeshúa ben David, y que se encuentran reunidas en la sección de la Biblia conocida como Nuevo Testamento.

²⁴ (Biblia, 1602) Romanos 12:4

- Lo que es,
- Lo que quisiera ser,
- Lo que se permite ser,
- Su consideración en relación a un objeto determinado

De igual manera podrá manifestarse por medio de **su pseudo-identidad**, que en ocasiones combina, superpone o excluye alguno de los siguientes puntos pero que, en todo caso, ocultan su verdadera identidad:

- En función de lo que los demás creen que es,
- De cómo quisiera ser visto,
- De cómo supone que los demás esperan que sea, asumiendo pasivamente el rol que se le asigna en la vida.

La identidad autentica es “ser alguien”, mientras que la pseudo-identidad manifiesta el ser como “algo que no es”.

Todo ser humano necesita tener clara consciencia de su identidad, lo cual le permite comprender el sentido de su vida y conocer su ubicación, así como su función y el propósito que debe desarrollar en para sí mismo y para su entorno.

1.5 Seres integrales

Nos movemos en un mundo que no se detiene por nada. El tiempo avanza, y con él los cambios que cada día emergen y se muestran como urgencias que deben ser resueltas a corto plazo. Esto sucede en el diario vivir de las personas, las familias, las sociedades y en el que hacer de las pequeñas y grandes corporaciones, dando lugar a una inter-relación que podría presentarse un tanto frívola. Sin embargo, no podemos olvidar bajo ningún punto de vista lo que somos y con quien compartimos la vida: con seres humanos.

Debido a este movimiento, existe la posibilidad de poder perder de vista este principio, olvidando que estamos tratando con personas y que dentro de cada avatar viaja un alma dotada de un sistema tan complejo que, por el solo hecho de existir la inter-relación, estamos obligados a comprender.

Los seres humanos somos seres integrales, dotados de tres partes fundamentales: cuerpo, alma y espíritu.

1.5.1 Cuerpo

Se refiere a toda nuestra área física, a lo que es tangible, y es el medio por el cual podemos manifestarnos al mundo natural, es el vehículo que utilizamos para movilizarnos y desarrollarnos durante el espacio de tiempo que dure nuestra existencia material, y es el medio que nos permite relacionarnos con las otras personas y nuestro entorno, así como expresarnos y desarrollarnos en la vida como entes pensantes e inteligentes. El cuerpo es la sustancia material, es el avatar con el cual manifestamos lo que somos.

Es importante comprender que el cuerpo no es pertenencia nuestra, es tan solo un instrumento necesario para ser, para cumplir propósitos de vida y expresarnos en este planeta. Al cabo del tiempo: sea por el desgaste natural, mal uso, malos hábitos, malos cuidados, muerte natural o muerte inducida, el cuerpo regresará a su origen, la tierra: “...*pues polvo eres, y al polvo serás tornado...*” ²⁵

1.5.2 Alma

Es el área intangible, psicológica. Es el lugar donde es depositado el intelecto, la consciencia de sí mismo, donde están los recuerdos, el carácter, la personalidad. El alma es la entidad invisible que nos caracteriza y hace ser quien somos y la forma en que nos manifestamos hacia afuera. El alma **puede y debe ser desarrollada** en el ser humano pues adicional a la cualidad de crecer, es expandible y se manifiesta al mundo exterior por medio del cuerpo.

En la mayoría de culturas alrededor del mundo, se cree que el alma equivale a la vida del ser humano y “viaja” en la sangre: “...*porque el alma de toda carne, su vida, está en su sangre...*”²⁶ Por tal razón la vida de todo ser viviente, especialmente del hombre, es muy apreciada. El respeto a la vida en todas sus manifestaciones dentro de la creación, es uno de los valores mas importantes del ser humano.

Existe un dicho popular que dice que *no debemos fijarnos en las apariencias*, y no hay nada más cierto que esto. Detrás de cada avatar que veamos, de cada cuerpo, por muy hermoso o desagradable que sea, tenemos que tener presente que siempre habrá algo que es lo que realmente importa, y es el alma de ese ser humano.

1.5.3 Espíritu

El espíritu es el aliento de Elohim en nuestra vida²⁷. Este elemento es el que nos separa del reino animal, y nos hace ser “seres humanos” o “personas”. Es la chispa que enciende la vida y nos da razón y sentido para vivir y desarrollarnos, dándonos convicción de lo que somos y lo que podemos alcanzar.

El espíritu se hace uno con el alma, en el sentido que la vitaliza y le da la fuerza necesaria para ser, y es el nexo que mantiene la conexión con el Creador, razón por la cual también necesita ser alimentado con conocimiento.

El ser humano siempre va a tener la tendencia de ver hacia arriba, buscando su origen. Sea cual sea la religión o creencia que profese, aún llamándose ateo, en algún

²⁵ (Biblia, 1602) Génesis 3:19b

²⁶ (Biblia, 1602) Levítico 17:14a

²⁷ (Biblia, 1602) Génesis 2:7

momento de la vida, levantará sus ojos reconociendo que hay alguien Superior a él mismo. Esto se debe al espíritu que habita en él.

Presentamos los conceptos anteriores de forma bastante resumida, con la única intención de que podamos cambiar nuestra perspectiva en el proceso de inter-relación como seres humanos, viéndonos como lo que somos y dándonos el valor que cada uno merecemos como seres humanos: todos participantes de un mismo origen, fabricados de la misma sustancia y dotados con la misma esencia.

1.6 Personalidad

La personalidad es el proceso de organización dinámico y ordenado que se da dentro de cada ser humano, y que determina su pensamiento y conducta manifestados al entorno. Este proceso se desarrolla y tiene la capacidad de cambiar en el transcurso de la vida, constituyéndose en el sello de distinción con el cual somos percibidos por quienes nos rodean y especialmente, con quienes nos relacionamos.

Para John Watson (1878-1958), creador de la teoría del conductismo²⁸, la personalidad es un sistema de respuestas, es la suma total de las reacciones de un sujeto y sus tendencias a la reacción. Al respecto opina: *“Pienso que el conductismo establece las bases para una vida más sana. Debe ser una ciencia que prepare a los hombres y mujeres para la comprensión de los principios fundamentales de su propia conducta. Debe hacer desear a los hombres y mujeres el reordenamiento de sus propias vidas, y especialmente la crianza saludable de sus hijos...”*²⁹

La teoría del conductismo, a partir de su concepto básico, nos hace ver lo importante que es comprender la conducta humana y su sistema de respuestas, con la finalidad de mejorar el proceso de inter-relación de las personas, especialmente en el proceso administrativo donde surge la necesidad de conocer a las personas con quienes se comparte en el diario que-hacer empresarial.

Para poder conocer los diferentes tipos de personalidad de los seres humanos, se han elaborado sistemas, algunos más sencillos que otros, que nos proporcionan un mapa conceptual básico respecto a los diferentes caracteres y temperamentos.

El objetivo fundamental de los dos ejemplos que presentamos a continuación, en lo que a la Administración se refiere, siempre será procurar la óptima planificación del recurso humano en las organizaciones.

1.6.1 El Eneagrama

Es una de las herramientas más valiosas en la búsqueda del auto-conocimiento, siendo sus principales estudiosos en el mundo, Don Richard Riso y Russ Hudson. Está representado

²⁸ La propuesta de la teoría del conductismo es básicamente romper con el pasado respecto al estudio de la consciencia, y construir una nueva ciencia basada en la conducta.

²⁹ (Océano) Psicología página 502

por una estrella de nueve picos, donde cada uno representa nueve diferentes personalidades, que se relacionan entre sí tal y como lo muestra el diagrama³⁰.



A continuación presentamos una breve descripción de las nueve personalidades reunidas en el Eneagrama. Cada Eneatipo presenta sus propios rasgos positivos o saludables, y negativos o enfermos.

- **El Reformador. Eneatipo No. 1.**

Son personas que constantemente están reprimiendo su ira, pues no la consideran una cualidad perfecta, aunque está se encuentre en su interior presentándose como el “demonio” que llevan dentro. Son buscadores de la perfección y siempre están hablando en términos de lo que está bien y lo que está mal. En su estado más sano, son personas tolerantes y muy éticas.

- **El Ayudador. Eneatipo No. 2**

Fingen humildad para tapar un profundo orgullo. Es el tipo de personalidad que requiere sentirse necesitada. Dan fingiendo no esperar, pero precisan agradecimiento. En su estado más sano, son realmente altruistas.

- **El Triunfador. Eneatipo No. 3**

Esta personalidad es prácticamente una máscara. Todo lo que hacen lo desarrollan en función de brillar para el resto de su entorno. Poseen una profunda vanidad. Están muy identificados con su trabajo, y suelen conseguir lo que se proponen, brillando en ello. En su estado más sano, son sinceros y muy productivos.

- **El Individualista. Eneatipo No. 4**

Su compulsión más profunda es la envidia. Están muy pendientes de los demás, de lo que hacen, de sus logros y fracasos, y creen que nunca tendrán aquello de lo que carecen. Estas personas viven enganchadas al pasado. En su estado más sano, son muy empáticas y creativas.

³⁰ <http://www.eneagrama.com/>

- **El Investigador. Eneatipo No. 5**

Son los científicos de gran profundidad, son muy ascetas. Los observadores por antonomasia. Se caracterizan por la avaricia, porque no saldrán de su escondite hasta estar bien seguros de que tendrán suficiente energía. Son muy autosuficientes. En su estado más sano, son desapegados y generosos.

- **El Leal. Eneatipo No. 6**

Su fijación es el miedo. Suelen imaginar siempre los peores escenarios. Buscan la autoridad y al tiempo huyen de ella. Fingidores de autoconfianza, que oculta un profundo miedo por lo que les pudiera pasar. En su estado más sano, son valientes y muy buenos compañeros.

- **El Entusiasta. Eneatipo No. 7**

Son aquellos que huyen del presente, planificando futuros, y lo hacen constantemente. Siempre están ansiosos de tener experiencias en la vida. Como no se quieren perder nada, no profundizan tampoco en nada. Portan una máscara de alegría, y evitan el dolor en todas sus formas. En su estado más sano, son muy animadores, capaces de disfrutar el presente como nadie.

- **El Desafiador. Eneatipo No. 8**

Son las personas que vemos impartiendo justicia a su manera. Su fijación es la lujuria o el exceso; tienen mucha autoconfianza, van por la vida necesitando ser fuertes y prevalecer sobre las circunstancias. Son poseedores de una fuerte personalidad, y defensores de " los suyos " (El líder, el padrino). En su estado más sano, son protectores, ayudando al otro de forma magnánima.

- **El Pacificador. Eneatipo No. 9**

Al pacificador le frena la pereza. Se funden con el entorno y les cuesta mucho expresar sus necesidades. Entienden todas las opciones y es muy difícil discutir con ellos, pues evitan como pueden el conflicto. En su estado más sano, son muy buenos mediadores, calmando los extremismos.

De acuerdo al principio del Eneagrama, cada una de estas personalidades se inter-relacionan, poseen un lado saludable y uno enfermizo, y hoy día es uno de los recursos más utilizados en la psicología clínica e industrial para la comprensión del comportamiento humano.

1.6.2 El test de Steven K. Scott

La información básica del test de Steven K. Scott, es otro de los recursos que están siendo muy utilizados en el proceso de entrenamiento de personal, y fundamenta sus conceptos en la personalidad

de 4 animales: el león, la nutria, el perro golden retriever y el castor, lo cual es una estrategia psicológica muy productiva para su comprensión y aplicación³¹.

A continuación presentamos el resumen del Seminario Toràh de la Familia, presentado por el Lic. Benito Arreaga Morales, Rabino de la Kehilàh Shebet Efraim³².

EL LEON	
ASPECTOS POSITIVOS	SU ÁREA NEGATIVA
Autosuficiencia	Egolatría
Seguro de sí mismo	Aislamiento
No ve la derrota como un problema	Soberbia
Concluye proyectos	No escucha a las personas
Alcanza Objetivos	Impaciente
Resuelve problemas	Mal oyente
Toma responsabilidades	Insensible
Sabe poner límites	Lastima a las personas
Lo motivan los logros	No le gustan los detalles
No son sensibles	Atropella a los lentos
Progresan en el tiempo esperado	Le aburren las rutinas
Toman la iniciativa	Ponen demasiada presión en los demás
No esperan a que les digan que hacer	No escuchan consejo
Son competitivos	No le gustan las críticas
No se asustan con los retos	Está a la defensiva
No se quedan en lo mismo	Se enoja fácilmente con los demás
Van directo al grano	El ego los ciega
Toman decisiones	Mandón y autoritario
Insisten hasta lograr sus objetivos	Déspota
Avanzan en la vida	Despreciativo e hiriente
Promueven los cambios	Arriesga su vida
No son gente arreada	Se mete en problemas por impulso
Se motivan a hacer las cosas	Acaparador de atención
Gobierna y dirige la vida de los demás	

³¹ <http://www.docstoc.com/docs/63107286/Taller-bico-de-programaci-neur>

³² www.shebetefraim.com

LA NUTRIA	
ASPECTOS POSITIVOS	SU ÁREA NEGATIVA
Dramáticos Amantes de la diversión Buscan la variedad Espontáneos Divertidos Carismáticos Poseen el factor X Entusiastas Optimistas Emocionales Extrovertidos Motivadores Inspirados Son promotores Apasionados Buenos comunicadores de una vía Visionarios Son fuente de inspiración Toman riesgos Hacen buen uso de la palabra Se auto alegra y auto motiva Pueden oír mejor su consciencia Son buenos relacionistas públicos Son buenos vendedores Se relacionan bien con las personas base del Espíritu del Eterno	Se arriesga mucho es desordenado impulsivo no escucha a la lógica es poco realista es reactivo es nervioso es hablador antepone la popularidad a los fines excitable demasiado impulsivo por la emoción le molesta la técnica le molesta el desarrollo de habilidades si se incomodan, son hirientes cambian mucho de actividad son inestables necesita aprender el orden son ególatras son narcisistas cree que solo lo suyo es importante puede caer en vicios por popularidad puede caer en malas amistades es presa de la adulación

EL GOLDEN	
ASPECTOS POSITIVOS	SU ÁREA NEGATIVA
Es fiel Es compasivo Estable Paciente Fácil de llevar Empático Es responsable Es agradable amigable Trabaja en apoyo a ideales colectivos Es buen conciliador Son maestros	Se estresa por quedar bien con los demás Es indeciso Es muy complaciente No pelea por si mismo y sus metas Es lento para comenzar Sacrifica los resultados por la armonía Crea amargura en si mismo Tendencia a ser mártir Evitan confrontación aún cuando es necesario Temen al cambio Se sacrifican por los demás Guardan rencor y ofensas por mucho tiempo

Trabajan en obras de beneficencia	No saben sacar dolores y ofensas que sufren
Trabaja en obras sociales	Es chismoso
Es persona amorosa	Es murmurador
Es estable de carácter	No resuelve de frente las cosas
Te hacen sentir comprendido	Crea raíces de amargura
Te hacen sentir apoyado	Contamina a las personas por la murmuración
Son incluyentes	Tienen ira pasiva
Son confiables	Sudan muchas calenturas ajenas
Son responsables	Se cree bueno por sufrir
Siempre piensan en los demás	Es manipulador con el dolor
Benefician a los demás	Se cree bueno
Caminan la milla extra	No ve que se hace daño a si mismo
	Santifica el dolor

EL CASTOR	
ASPECTOS POSITIVOS	SU ÁREA NEGATIVA
Son precisos	Es muy duro consigo mismo
Analíticos	Muy crítico con los demás
Detallistas	Perfeccionista
Minuciosos	Excesivamente cauto
Laboriosos	No toma decisiones sin tener toda la información
Ordenados	Es selectivo
Metódicos	Es excesivamente sensible
Exhaustivos	Tendencia a la depresión
Alta calidad en sus trabajos	Son eternos para decidir algo
Intuitivos	Se frustran cuando no ven resultados proyectados
Controladores	Siempre quiere tener la razón
Legalista	Muy precavidos, casi paranoicos
Únicos que leen instrucciones	Problemas con las relaciones humanas
Manejan altos estándares de calidad	Manejan alto nivel de stress
Investigadores	Trabajan lento para garantizar precisión
Trabajan en control de calidad	Desesperan a sus compañeros de trabajo
No les gustan los riesgos	Son elitistas
No dejan nada a la suerte	Se violentan cuando no se les entiende
Buenos oyentes	Hacen culto a la perfección
Se complacen en el orden	Suelen dañar sus relaciones personales
Planifican	
Buscan el porqué de las cosas	

1.7 Propósito y vocación

Un concepto profundo y trascendental acerca de lo que significa tener un propósito en la vida, es que *“el propósito es el sentido que otorga a su vida. Quién soy, de dónde vengo, para qué estoy aquí y hacia dónde voy son algunas de las preguntas que los hombres intentan responder para*

encontrar su propósito vital. Se habla de un propósito de vida para hacer referencia a la intención de alcanzar una existencia plena y no a existir por inercia”.³³

Con el objeto de fortalecer los conocimientos que podamos tener respecto al tema de alcance de propósitos, cuya comprensión es vital para nuestro desarrollo como personas, citamos el pensamiento de Rav. Shaul – Apóstol Pablo – quien nos dejó una gran enseñanza acerca de lo que fue su propia experiencia en este campo: *“...no significa que ya lo haya alcanzado, ni que sea perfecto: sino que prosigo, para ver si alcanzo aquello para lo cual yo también fui alcanzado...yo mismo no tomo en cuenta haberlo alcanzado ya, pero una cosa hago: olvidando ciertamente lo que queda atrás, me extiendo hacia lo que está adelante: prosigo al blanco, hasta alcanzar el premio de mi vocación...”*³⁴

Podemos desglosar ambos conceptos, para sacar las siguientes conclusiones:

- El propósito da sentido a la vida, da razón para vivir
- La meta proyectada es el propósito y el trayecto para alcanzarlo, se constituye en el camino a seguir
- Saber quien soy es el primer paso para la planificación de mis objetivos
- Tener un propósito en la vida, nos garantiza una existencia plena
- Vivir sin propósito, es vivir por inercia
- No existe edad ni tiempo, para que el ser humano alcance sus propósitos en la vida
- Caminar hacia el alcance de mis propósitos, perfecciona mis acciones
- Vivo porque tengo un propósito de vida que cumplir
- Para poder avanzar hacia mi propósito, debo despojarme del peso del pasado
- El presente que vivo es el resultado de mis decisiones pasadas. El único tiempo en el que puedo proyectar ha futuro y trazarme propósitos, es ahora.
- Entender el propósito de mi vida, me aproxima a dar en el blanco
- Luego de conocer mi propósito, me corresponde pasar a la acción
- El propósito es íntimo amigo de la vocación

La vocación es el llamado hacia el qué hacer que tiene cada ser humano. Es la capacidad que viene innata en la persona y que se va perfeccionando a lo largo de la vida, constituyéndose en un elemento inspirador que provoca a la acción.

Cada persona sin excepción trae una vocación para desarrollarse en la vida, y esta vocación en términos generalmente razonables, es el punto de partida para el trazo de los propósitos a alcanzar.

En sus primeros años, el niño ya deja ver su vocación y será una de las labores más importantes de los padres guiarlo, apoyarlo y estimularlo, para que logre realizarse y alcance con éxito los objetivos que pueda llegar a trazarse en la vida.

³³ <http://definicion.de/>

³⁴ (Biblia, 1602) Filipenses 3:12 al 14 Paráfrasis temática

La Administración de Recursos Humanos, en estos tiempos de automatización y sistematización, presenta la emergencia de comprender cada uno de estos puntos, sin perder de vista que aún se está trabajando con personas.

1.8 Emprendedores

“Siempre recuerda que sólo hay dos clases de personas en este mundo: los idealistas y los soñadores.

Los idealistas saben hacia donde van. Los soñadores ya han estado allí”³⁵.

Las organizaciones hoy día requieren con urgencia emprendedores, personas que enfrentan con firme resolución acciones difíciles, asumiendo los riesgos que sus decisiones puedan generar, enfrentando lo cotidiano de la organización con toda la disposición de dirigirla a un feliz y prospero destino. Gente que siendo realista, ¡se atreva a soñar!

El emprendedor hoy día está surgiendo como una emergencia en consecuencia al alto porcentaje de desempleo alrededor del mundo, especialmente en los países en vías de desarrollo. Surgen innovadores, con ideales agresivos, y una voluntad heroica abriendo nuevos mercados o modificando los ya existentes.

Al hablar de un emprendedor no nos estamos refiriendo exclusivamente a aquellos grandes profesionales que levantan multinacionales, sino también nos referimos a aquellos pequeños empresarios que son capaces de poner en práctica una idea que llevada a la acción, llega a ser fructífera y productiva para el mismo y para su familia, generando trabajo y beneficios a muchas otras personas.

Dentro de las cualidades que distinguen a un emprendedor, encontramos las siguientes:

- Para el no existe el intentar, solo el hacer, pues intentar limita su potencial y el hacer lo amplía.
- No le teme al fracaso. Al solo asumir el compromiso, recibe la energía necesaria para triunfar.
- Posee una personalidad idealista y astuta, preocupada por hacer dinero pero no obsesionado por ello.
- No les interesa demasiado el poder sino la autonomía, les gusta ponerse a prueba, enfrentar riesgos pero no a lo loco, sino planificados.
- Les gusta demostrar y demostrarse lo que saben, pueden y valen.
- Tienen capacidad de concentración para la resolución y búsqueda de salidas exitosas a problemas, tienen cierto carisma o mística y esperanza respecto a su emprendimiento.

³⁵ (Maxwell, 2009) Robert Orben, citado por John C. Maxwell en su obra ¡Vive Tu Sueño! página XX

- No tienen todo absolutamente claro, tienen miedos como todo ser humano, pero a pesar de ello se animan.
- Son capaces de sacrificarse por su obra pero sin perder la cordura, son ansiosos y buscan ofrecer un producto o servicio de calidad superior, distinto, destacado.
- Les gusta dejar su marca en la vida a través de su emprendimiento, están convencidos de que el éxito es 99% transpiración y 1% inspiración.
- Saben que se pueden equivocar pero también saben que el fracaso es no intentarlo de nuevo.
- Sabe a donde se dirige y conoce el camino para llegar ahí.
- Cree en sí mismo y está consciente de sus capacidades.
- Tiene un alto nivel de tolerancia a la frustración y es muy persistente a pesar de las dificultades o retrasos que puedan presentarse. Entiende que es normal que no todo salga bien la primera vez y que existe la posibilidad de enfrentar tropiezos. No obstante, sigue adelante sin perder de vista su objetivo.

Ante todo, el emprendedor nunca actúa solo. Sabe que necesita rodearse de un equipo de trabajo eficiente con quien mantiene excelentes relaciones fundamentadas en una buena comunicación, al igual que con sus clientes y proveedores.

1.9 Zona de pobreza / Zona de riqueza

En la vida nos encontraremos en todo momento con maestros, maestros de la vida. Personas, circunstancias, eventos, tiempo, naturaleza: todo se dispondrá a nuestro favor para darnos lecciones de vida. Algunos sabremos aprovecharlo, otros no, según los ojos del entendimiento estén abiertos o cerrados.

Lo cierto es que las grandes respuestas de la vida, están dentro de nosotros mismos, y esto nos obliga a ser introspectivos y tratar de ver más allá de lo que nuestra vista común puede ver.

De acuerdo a estudios científicos, nuestra mente consciente alcanza apenas entre el 2% y el 5% de nuestra capacidad cerebral. El resto está en el subconsciente. ¡Imaginemos la capacidad inherente que hay en el ser humano, si con este porcentaje está navegando en el universo, está construyendo naves asombrosas que viajan por aire, mar, tierra y espacio, duplica los colores de la naturaleza plasmándola en lienzos maravillosos, llega a la profundidad del misterio de la vida, compone las más excelentes melodías y tiene la capacidad de resolver las ecuaciones matemáticas más complicadas!

¿Dónde habita entonces la pobreza y dónde está la riqueza?

En nuestro ser interior.

“...donde esté tu tesoro, ahí va a estar tu corazón...”³⁶

Como vimos al inicio de esta primera unidad, somos hijos del Creador de todo lo que existe y El nos comunicó su naturaleza pues nos hizo conforme a su imagen y su semejanza. Por consiguiente, llevamos en la sangre el potencial de construir la vida que deseemos construir para nosotros mismos, de ser personas exitosas, prósperas, de vivir en abundancia sin escases, desarrollándonos con inteligencia en todo lo que emprendamos en la vida, pues *“de tal palo, tal astilla”*.³⁷

Todas nuestras acciones tienen su origen en el ser interior: ahí se concibe la idea, se planifica, se determina si se llevará a cabo o no. En el ser interior, en el alma, habita el mayor tesoro del que fuimos dotados: la voluntad del qué hacer.

El más grande enemigo al que se enfrenta el ser humano, es a él mismo. Dentro de cada vida se atesora la pobreza o la riqueza, sea tangible o intangible, y el único impedimento que existe y que razonablemente imposibilita al ser humano para alcanzar sus sueños, es su propia voluntad.

1.10 Auto-evaluación de la Primera Unidad

- ¿Qué elementos forman parte de la composición orgánica del ser humano?
- ¿Quién estableció que el hombre es el resultado de un proceso de variaciones heredadas?
- ¿Cuál es el criterio de Aristóteles respecto al cuerpo y el alma del hombre?
- ¿De qué forma demostró Descartes la existencia de Dios?
- ¿Qué enseñanza nos da Leonardo Da Vinci a través del Hombre de Vitrubio?
- ¿De qué forma podemos conciliar el criterio científico con la teoría de la Creación?
- ¿Qué es la identidad?
- ¿Cuáles son los sub-sistemas de manifestación de la identidad?
- ¿Qué es la pseudo-identidad?
- ¿Por qué decimos que las personas somos seres integrales?
- Definir el concepto de personalidad
- ¿Qué es el Eneagrama?
- ¿Cuántos y qué eneatisos presenta el Eneagrama?
- ¿En qué consiste el test de personalidad de Steven K. Scott?
- ¿Por qué decimos que el propósito y la vocación son conceptos íntimamente unidos?
- ¿Qué es la vocación?
- ¿Qué significa para una persona tener un propósito?
- Mencionar elementos que integren el perfil del emprendedor
- ¿Por qué decimos que nuestro peor enemigo somos nosotros mismos?
- ¿Cuáles son sus conclusiones personales respecto a esta unidad?

³⁶ (Biblia, 1602) enseñanza de Jeshúa ben David, registradas por Mateo 6:21

³⁷ Dicho popular que se refiere a que los hijos son un reflejo de los padres

SEGUNDA UNIDAD

“El límite es tu imaginación: estás destinado a tenerlo todo.

Así que las barreras, las pones tu mismo”

Objetivos

Se pretende con el desarrollo de la segunda unidad, formar un criterio personal acerca de lo que es la empresa, visualizándola como un ente con vida propia, portadora de carácter y personalidad, con derecho a ser amada y protegida, y la responsabilidad de responder con resultados óptimos al cuidado y atención que sus administradores le otorguen.

2. La empresa

Los profesionales de la Administración han vertido numerosos conceptos acerca de lo que es la empresa y su impacto en la sociedad, y previo a sacar una definición que nos sirva de base y guíe esta unidad, presentamos a continuación algunos de los conceptos más interesantes acerca de lo que es una empresa.

- *Una empresa es una unidad económico-social, integrada por elementos humanos, materiales y técnicos, que tiene el objetivo de obtener utilidades a través de su participación en el mercado de bienes y servicios. Para esto, hace uso de los factores productivos (trabajo, tierra y capital).³⁸*
- *La empresa se define como una entidad conformada por personas, aspiraciones, realizaciones, bienes materiales, capacidades técnicas y capacidad financiera. Todo ello le permite dedicarse a la producción, transformación y/o prestación de servicios para satisfacer con sus productos y/o servicios, las necesidades o deseos existentes en la sociedad...³⁹*
- *La empresa es una organización social que utiliza una gran variedad de recursos para alcanzar determinados objetivos. Explicando este concepto, el autor menciona que la empresa "es una organización social por ser una asociación de personas para la explotación de un negocio y que tiene por fin un determinado objetivo, que puede ser el lucro o la atención de una necesidad social".⁴⁰*
- *La empresa se la puede considerar como "un sistema dentro del cual una persona o grupo de personas desarrollan un conjunto de actividades encaminadas a la*

³⁸ www.definicion.de.com

³⁹ www.apuntesgestion.com

⁴⁰ (Chiavenato, 1988)

*producción y/o distribución de bienes y/o servicios, enmarcados en un objeto social determinado"*⁴¹

- *Una empresa es solo una conversación, un diálogo que existe y se perpetúa a través del lenguaje usado por quienes la componen. Si una empresa cambia de localización, de producto o de personal sin cambiar de conversación, la misma empresa subsiste. La empresa solo cambiará cuando cambie su estructura conversacional. ¡El lenguaje crea la realidad!"*⁴².
- *Las organizaciones son fenómenos lingüísticos unidades construidas a partir de conversaciones específicas que están basadas en la capacidad de los seres humanos para efectuar compromisos mutuos cuando se comunican entre sí. (Por tanto), una empresa es una red estable de conversaciones. Si se quiere comprender una empresa, se debe examinar las conversaciones que la constituyeron en el pasado y las que la constituyen en la actualidad*⁴³
- *La empresa es la unidad económica-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio humano en la que la propia empresa actúa.*⁴⁴

2.1 Origen

Para localizar el origen de la empresa como organización en busca de un fin, nos vemos obligados a retroceder a los inicios de la vida, millones de años atrás, al inicio de los tiempos aún antes del Génesis. Fritjof Capra, Doctor en Física Teórica, en su asombrosa obra "Las Conexiones Ocultas", nos señala los inicios de la organización desde el momento en que la tierra fue colonizada por células que prácticamente tejen en ella una red ecológica, de donde surge la vida en sus diferentes expresiones...las células organizándose empresarialmente para alcanzar un propósito: ¡colonizar la tierra e iniciar la aventura de la vida y de la innovación evolutiva!

Avanzando otro tanto de años, vemos como la empresa como la conocemos nace con el hombre.

El hombre en sí mismo es una empresa que requiere ser administrado con eficacia y eficiencia, con la finalidad de desarrollarse saludablemente, crecer, multiplicarse, fructificar, alcanzar sus propósitos, enseñar, heredar y morir.

⁴¹ Zoilo Pallares, Diego Romero y Manuel Herrera, autores del libro "Hacer Empresa: Un Reto"

⁴² Lair Ribeiro, autor del libro "Generar Beneficios"

⁴³ Rafael Echeverría, autor del libro "Ontología del Lenguaje"

⁴⁴ Isaac Guzmán Valdivia

Cuando el ser humano cultiva un terreno por primera vez, cuando caza un ave para alimentarse, levanta una construcción para protegerse de la intemperie, esta creando una empresa y aquellos que se unen a él para desarrollar esta labor, se convierten en sus socios.

Desde entonces conforme la vida sigue avanzando, surgen nuevas emergencias para alcanzar nuevos propósitos, y las organizaciones continúan especializándose cada día más.

Toda empresa nace de una idea, de un sueño que logra materializarse y que siempre, sin excepción, tendrá como factor común el satisfacer una necesidad.

2.2 Definición, significado y valor

En los diferentes conceptos que hemos mencionado y que nos hablan acerca del que-hacer empresarial, se mencionan palabras clave, muy importantes, que nos ayudan a establecer un criterio acerca de lo que es la empresa y su significado para el entorno social.

unidad	realización	negocio	integración
elementos	humano	técnicas	mercado
participación	bienes	servicios	aspiración
capacidad	financiero	social	objetivos
lucro	sistemas	grupo	diálogo
existencia	lenguaje	fenómeno	comunicación
coordinación	requerimiento	actuar	dirección
capital	trabajo	responder	medio

La empresa es entonces una unidad de pensamiento, lógica, orden y realización, donde existe integración dentro de todo el elemento humano que la compone, y quienes desarrollan sus capacidades con objetivos claramente establecidos, haciendo uso del diálogo como elemento clave para alcanzar el éxito de su gestión.

La empresa es entonces un ente con vida, vida que es transmitida por cada uno de los elementos que la componen, tanto tangibles como intangibles, y que se fortalece y alimenta con el desempeño y la estima con que cada colaborador desarrolla las diferentes funciones que le son asignadas, a todo nivel.

Todo elemento que forma parte de la organización tiene un significado y un valor, por mínimo o grande que sea, y es deber de todos los que la integran saberlo y respetar estos valores.

Una empresa que es amada por sus integrantes, inevitablemente es una empresa cuyo destino es el éxito.

2.3 Planificación, lógica y orden

Toda organización para funcionar como tal, necesariamente debe seguir un proceso lógico y ordenado.

Planificar es trazar el camino para llegar a un destino pre-establecido. Es emprender un viaje hacia la meta, donde se debe visualizar tanto lo positivo como lo negativo que pueda suceder, con el único propósito de estar preparados para cualquier eventualidad eligiendo los medios que sean más apropiados que estén a nuestro alcance, y aún provisionarnos de aquellos que no lo estén.

Para que el desarrollo de la planificación sea efectivo, independientemente de la forma en que se realice, en su inicio requiere estar claros de dos aspectos fundamentales:

- | | |
|----------------------------|---------------------------|
| 1. Punto de partida | de donde estamos saliendo |
| 2. Objetivo | a donde queremos llegar |

Los puntos intermedios entre estos dos enunciados, deberán seguir un trazo lógico y ordenado, tomando en cuenta básicamente las siguientes características⁴⁵:

- **Sentido de Proceso**

La planificación es una actividad continua, un reajuste permanente entre medios, actividades, fines y procedimientos.

Haber finalizado un proyecto de planificación, no garantiza que todo saldrá bien. Se hace necesario dar seguimiento al proyecto, retroalimentarlo, así como ir corrigiendo lo que sea necesario, razón por la cual una planificación debe ser flexible.

- **Vínculo con el medio**

Tiene en cuenta los diferentes factores sociales y factores contingentes que conforman el escenario donde se desarrolla. En muchos casos, este vínculo con el medio se efectúa a través de un diagnóstico preliminar.

No es factible iniciar un proyecto sin previo estudio de mercado, el cual nos permite visualizar las oportunidades y los riesgos que un negocio puede representar. El estudio de mercado incluye el conocimiento del entorno y la preferencia de los consumidores en cuanto al servicio o mercadería que se pretende comercializar en el sector.

- **Actividad preparatoria**

La planificación se desarrolla en un escenario previo a la acción. Hay una separación entre el espacio de planificación y el de ejecución.

Es contra-productivo pretender planificar y ejecutar al mismo tiempo. Se hace necesario emplear el tiempo de planificación que el proyecto demande, antes de

⁴⁵ <http://es.wikipedia.org/wiki/Planificaci%C3%B3n>

ponerlo en marcha, planteando todos los panoramas positivos y negativos que sea posible. Algunos especialistas de la Administración aconsejan que es preferible presentar el peor escenario posible en la proyección de un negocio, pues esto producirá como resultado un análisis exhaustivo de riesgos.

- **Conjunto de decisiones**

Planificar implica la selección de algunas soluciones entre una gama de opciones. Sin embargo, más que una decisión única, la planificación es un conjunto de decisiones interrelacionadas y en progresión.

Esto significa trazar no solo uno, sino dos o tres caminos alternativos que nos conduzcan a un mismo objetivo. Una de las herramientas más prácticas en este caso es el mapa conceptual.

- **Para la acción**

A pesar de que la planificación no es ejecución, siempre va dirigida hacia la realización de acciones.

Existe la posibilidad de poner en marcha alguno de los proyectos incluidos en la planificación, pero esto no será lo más recomendado pues podría ocasionar pérdida de tiempo y recursos. Todas las acciones deberían dar inicio luego de que el proyecto ha sido analizado, evaluado y aprobado por los expertos de área.

- **Sentido de futuro**

La planificación siempre es un esfuerzo prospectivo, se busca el logro de objetivos futuristas.

Esta es una de las características importantes de la planificación, pues generalmente se hace pensando a futuro y tomando del pasado únicamente aquello que se considere oportuno por la aportación de conocimiento o experiencia que otorgue al proyecto.

- **Logro de objetivos**

El alcance de objetivos propuestos, concretos y definidos es una de las principales metas de la planificación.

Todo proyecto, aún con los altibajos, riesgos y tropiezos que puedan estar proyectados, razonablemente siempre tendrá como meta el éxito. Nadie planifica para fracasar, o para presentar proyectos dudosos o indefinidos en sus objetivos.

- **Teoría causa-efecto**

Relación de causalidad entre lo decidido y los resultados esperados.

Planificar es un acto de fe, es hacer una carta donde se plasman nuestras intenciones del qué hacer y como lo vamos a hacer para alcanzar qué cosa. En términos normales, con sus excepciones, alcanzar los resultados será entonces la consecuencia de haber obrado tal y como lo proyectamos.

- **Eficiencia**

Para el logro de los objetivos, se busca el uso de los medios más eficientes.

Por muy pequeño o grande que sea nuestro proyecto a planificar, es importante saber que hoy día existen recursos y herramientas valiosas y muy eficientes que, con toda seguridad, nos ayudarán a alcanzar los objetivos propuestos.

2.4 Clasificación

La empresa es una entidad generosa, con objetivos claramente lucrativos, destinados a satisfacer necesidades de sustento y bienestar a todos aquellos que participen activamente en ella, y por supuesto, para hacerla crecer y alcanzar la altura que demanda el sistema económico mundial.

A lo largo de la historia económica global, se ha estandarizado la clasificación de las diferentes empresas, con la finalidad de ubicarlas según varios aspectos que la caracterizan y cuyo resumen presentamos a continuación.

2.4.1 Por su función

- **Compras**
- **Producción**
- **Comercialización**
- **Financieras**
- **Investigación y Desarrollo**
- **Educación**

2.4.2 Titularidad del capital

- **Empresa Privada**
- **Empresa Pública**
- **Empresa Mixta**

2.4.3 Número de propietarios

- **Individual**
- **Sociedad**

2.4.4 De acuerdo a su actividad

- **Empresa del Sector Primario**
- **Empresa del Sector Secundario**
- **Empresa del Sector Terciario**

2.4.5 Dimensión

- **Grandes**
- **Medianas**
- **Pequeñas**
- **Microempresa**

2.4.6 Personalidad jurídica

- **Personalidad física**
- **Personalidad jurídica**

2.4.7 Su naturaleza jurídica

- Asociaciones y sociedades civiles
- Sociedad de personas
- Colectivas
- Encomandita
- Capital industrial
- Responsabilidad limitada
- Capital por acciones
- Sociedad anónima
- Economía mixta
- Cooperativas
- ONG, etc.

2.4.8 Vínculos con otras empresas

- Independientes
- Vinculadas sin relación de dependencia
- Controlantes y controladas

2.4.9 Según su ámbito global

- Globales
- Nacionales
- Regionales
- Locales

2.5 Recursos

En términos generales, las empresas saludables tienen la tendencia a desarrollar cada una de sus actividades, empleando todos los recursos disponibles para alcanzar el éxito.

Indistintamente a su clasificación y funciones, las empresas están obligadas para su propio bienestar a mantener una fuerte y estrecha inter-relación con su entorno, sea local, regional, nacional o internacional, tomando en cuenta en cada una de sus gestiones, que la fuerte competencia que se desencadena a todo nivel no permite margen de error.

Hoy día existe infinidad de recursos y herramientas que están disponibles y al alcance de todo empresario, grande o pequeño, que coadyuvan a optimizar los negocios, aportando innovadoras ideas tanto para mejorarlos o expandirlos, como para diversificarlos. Quienes no están haciendo uso de esta información, se están quedando atrás.

Por tal razón, centramos nuestra atención hacia los consejos que los expertos nos dan, como un recurso más del que podemos hacer uso para mejorar integralmente nuestras empresas:

- Ejercer una correcta gestión empresarial en todo tiempo

- Adquirir conocimiento para profesionalizarse en el área de trabajo que se desarrolle
- Tener clara la misión de la empresa y respetarla
- Prever crecimientos sostenibles, no desmedidos
- Proteger el medio ambiente
- Respetar los derechos del empleado
- Promover seminarios de adiestramiento para el personal
- Hacer inversiones consistentes
- Evitar la competencia desleal
- Eludir los deslices fiscales
- Evitar la evasión de impuestos
- Actuar con honradez en todo momento
- Manejar con verdad cada proceso de negociación
- Optimizar la educación entre los miembros del personal y jefes de grupo
- Hacer gestión de información
- Mantener una comunicación efectiva

2.6 Microempresa

En muchos de los países en vías de desarrollo, especialmente en América Latina, es muy común el término microempresa, razón por la cual analizaremos este concepto que también forma parte del proceso productivo empresarial a nivel mundial.

Antes de la revolución industrial, este concepto era bastante común. Las grandes organizaciones eran contadas, y el comercio se manejaba a manera de pequeñas empresas por sus propietarios con el apoyo del núcleo familiar.

Sin embargo, a pesar del avance tecnológico y la industrialización, siempre existe un pequeño margen de empresarios que hoy día se encuentran activos en sus pequeños negocios del cual no solo está percibiendo sus propias ganancias, sino que está brindando oportunidad de trabajo a otras familias.

La microempresa es similar a un emprendimiento inclusivo⁴⁶ que es *el resultado de la acción de un emprendedor emocionalmente inteligente, la cristalización de una idea en una organización ambiental y socialmente responsable. Implica una serie de actitudes, competencias y habilidades que permiten a las personas convertir sus sueños en realidad, para luego verlos dar frutos. Se trata de más que sólo formar un negocio personal: los emprendimientos inclusivos pueden ser aplicados para auto emplearse, comenzar o hacer crecer microempresas o pequeñas empresas.*

La microempresa generalmente se mueve en tres campos principales:

⁴⁶ www.wikipedia.com

- **Gastronomía**

Muchos hombres y mujeres, motivados por la necesidad de incrementar sus ingresos, o con el deseo de superarse mediante el uso de sus propias habilidades en la cocina, incursionan en el área de la gastronomía iniciando proyectos de pequeñas y modestas cafeterías, puestos de venta en calles o mercados, o servicios de entrega a domicilio.

Dentro de este inciso podemos mencionar:

- ✓ Ventas de comida típica o regional
- ✓ Carretas de Hot Dog
- ✓ Repostería y pastelería por encargo
- ✓ Venta de refacciones y almuerzos para colegios
- ✓ Elaboración de dulces típicos y caseros
- ✓ Juguerías y meriendas
- ✓ Venta de helados

- **Elaboración y venta de artesanías**

Esta microempresa es muy generalizada en el área rural de algunos países que sobresalen en el mundo por su artesanía, especialmente en América Latina. Familias enteras se especializan en la elaboración de estos artículos, los cuales generalmente son comercializados con el turismo en su lugar de origen:

- ✓ piezas de cerámica
- ✓ velas aromáticas
- ✓ joyería artesanal
- ✓ textiles
- ✓ alfarería o productos de barro
- ✓ construcción de fuentes y artículos decorativos en piedra
- ✓ cestas y muebles de mimbre
- ✓ muebles y artículos decorativos de rattan y bamboo

- **Consultoría profesional**

Algunas personas, han logrado especializarse a lo largo de la vida en oficios específicos como carpintería, albañilería, servicios de limpieza, jardinería, vigilancia de condominios, con lo cual han logrado establecer sus propias empresas que se desarrollan con éxito. Otros ejemplos:

- ✓ Clínica de maquillaje y arreglo personal
- ✓ Decoración de bodas y otros eventos
- ✓ Discoteca móvil para fiestas en casa
- ✓ Pintura de casas
- ✓ Servicio de limpieza y mantenimiento de casas
- ✓ Limpieza especializada de vidrios

- ✓ Mantenimiento de computadoras a domicilio
- ✓ SPA para mascotas
- ✓ Lavado de automóviles
- ✓ Servicio funerario para mascotas
- ✓ Servicio mecánico para automóviles
- ✓ Empresas de reciclaje
- ✓ Venta e instalación de alarmas para el hogar y automóvil
- ✓ Diseño de páginas web
- ✓ Pintura de cuadros regionales
- ✓ Tutorías escolares
- ✓ Servicio de cuidado de niños
- ✓ Servicio de mandados
- ✓ Elaboración de figuras escolares en cartoncillo o foamy

La microempresa, tiene básicamente dos ventajas:

- 1. Si es administrada correctamente, puede llegar a convertirse en una PYME⁴⁷**
- 2. Es una entidad flexible, que se desarrolla a un ritmo propio**

La principal desventaja que enfrenta la microempresa es la falta de financiamiento, lo cual obedece a la poca o ninguna garantía que tienen capacidad de presentar ante las instituciones financieras. Este es un factor que puede hacer desaparecer una organización de este tipo, que regularmente se maneja con capital propio.

Dentro de las características más importantes de la microempresa, tenemos las siguientes:

- Cuenta con un máximo de 10 empleados
- Son empresas de tamaño pequeño
- Regularmente el dueño trabaja en ella
- Son creadas por emprendedores quienes la organizan y la desarrollan
- Predomina la mano de obra
- Es autónoma
- Clasifica entre la PYMES
- No tienen una incidencia significativa en el mercado
- Sus ventas son al por menor o en bajo volumen
- No requiere grandes sumas de capital
- Son un fenómeno empresarial importante para la vida de un país

La organización de una microempresa es tan importante para una persona y para una familia, como el nacimiento y la crianza de un hijo. Concebirla, verla nacer, crecer, desarrollarse y producir fruto es muy gratificante, así como también es desalentador ver que no da los resultados esperados considerando el buen ánimo, la esperanza y los esfuerzos puestos en ella.

⁴⁷ Pequeña y Mediana Empresa

El desarrollo de las empresas de este tipo es conveniente para la estabilidad económica de un país, pues contribuyen a su desarrollo y a la generación de empleo.

2.7 Futuro empresarial

Muchas de las historias que vimos años atrás en la televisión, respecto a la globalización y automatización en las empresas: aquellos curiosos robots moviéndose y sirviendo a sus jefes que les ordenaban hacer tal o cual tarea por control remoto, los viajes al espacio, los sistemas avanzados de comunicación...quizás en aquel entonces aquellos relatos se visualizaban como algo muy lejano, como una fantasía divertida, pero hoy la ciencia está avanzando a pasos agigantados, aquello que antes era una fantasía hoy es realidad, y muchas grandes organizaciones ya están haciendo uso de recursos como los que vimos años atrás y otros inimaginables para optimizar sus resultados.

La información está fluyendo con la rapidez del pensamiento, ya no excusas para no saber o no entender, pues todo lo que necesitamos saber está ahí, a un click de esfuerzo y distancia por medio de internet.

Los sistemas de comunicación son asombrosos: acortan distancias, educan, agilizan negociaciones, facilitan transacciones financieras, permiten el movimiento de mercaderías de países desde un extremo del mundo al otro, de tal suerte que quienes no están participando de este sistema, sencillamente se están volviendo obsoletos y quedando atrás.

Ante todo este movimiento, nos planteamos la siguiente interrogante: ¿Qué futuro tiene la pequeña y mediana empresa en un mundo globalizado y automatizado?

Reunimos criterios muy interesantes de amigos empresarios de éxito en nuestro país, los cuales deseamos compartir a continuación:

- **Raúl Velásquez, Ingeniero Químico, fabricante de productos de limpieza industrial, inventor y propietario de Combustibles Alternativos y Servicio de Guatemala** opina lo siguiente: *“Comparto algunas de las conclusiones a las que llegamos en el año 2004, mientras estudiábamos un MBA en Dirección Estratégica. Aunque la lógica futurista planteaba que en el mundo globalizado iban a prevalecer solo las corporaciones y las grandes empresas, en la práctica esto no ha sido cierto, porque en un mundo globalizado, la calidad de los productos cada vez son más parecidos y la diferenciación se da en el servicio. En este punto, las grandes empresas y las grandes corporaciones pasan a ser como elefantes o dinosaurios que, debido a su tamaño, tienen un sistema burocrático enorme y la capacidad de respuesta se ve minimizada, lo cual representa una ventaja de las pequeñas empresas sobre las grandes empresas.*

La capacidad que tienen las pequeñas y medianas empresas frente a las grandes corporaciones, es la capacidad de negociación para tener acceso a proveedores más económicos y el acceso al apalancamiento financiero. Un sistema donde la pequeña empresa tenga acceso a un mercado financiero democrático y donde sea parte de un clúster de empresas que le permita negociar, es un sistema donde la pequeña empresa gana terreno.

Frente a este fenómeno, lo que las grandes empresas han hecho es franquiciar. De esta forma tienen una pequeña empresa como un restaurante McDonald's, un Hotel Marriot, un parque de diversiones, etc., que son de estructura pequeña (uno o dos propietarios, generalmente familias) lo que les permite tener una alta capacidad de respuesta y a la vez, una elevada capacidad de negociación, ya que es la casa matriz la que compra y vende a un precio favorable a sus franquiciarios.

En Guatemala hay muchos ejemplos. Nosotros manejamos una franquicia de sistemas higiénicos y antibacteriales, de igual forma existen cines, restaurantes, hoteles, constructoras, gasolineras, aguas gaseosas como la Coca Cola por ejemplo, que solo en nuestro país está representada por tres empresas diferentes: una en la ciudad capital, otra en el oriente y otra en el occidente del país. No es el caso de la Pepsi que la representa una sola familia.

Personalmente considero que habrá un mix, en el cual la pequeña y mediana empresa es la que va a predominar, sea como empresas individuales, como franquicias o como asociadas, porque la burocracia de las grandes empresas no les facilita adaptarse a nuevos cambios”.

- **Evelyn Barrascout de Chavarría, Licenciada en Administración de Negocios (BBA), Coach Certificada por ICF (International Coach Federation), co-propietaria de una empresa de Servicios en Gestión de Recursos Humanos,** opina al respecto: *“Sin lugar a dudas las oportunidades se abren cada día y en un mundo globalizado y automatizado como en el que vivimos hoy día, la oportunidad está para quien la desee tener, ya que contamos con muchas herramientas que nos ayudan a abrir camino y avanzar. Sin embargo, considero que para la pequeña y mediana empresa existe un factor fundamental que muchas veces no consideran y es el recurso humano, al que muchas empresas no empoderan para que puedan desarrollarse y alcanzar su máximo potencial, lo cual ha generado una alta rotación que a su vez afecta directamente la productividad. Está comprobado que facultar a las personas y liderar para que desarrollen su máximo potencial, las hace sumamente competitivas y capaces de desarrollarse en este mundo cambiante y cada vez más exigente. En conclusión: la oportunidad para un gran futuro es igual para la pequeña, mediana o grande empresa, pues depende 100% del factor humano”.*
- **Albertico Aguilar Jerez, empresario con 30 años de experiencia en Comercio Exterior y Gestión Aduanal, emprendedor, co-fundador de Corporación Forte, S. A. de Guatemala,** nos comenta: *“Uno de los más grandes retos que enfrenta el empresario director de Pymes, es la actualización en cuanto a información, mecanismos, herramientas y educación respecto a su especialidad se refiere. Para permanecer de pie en un mundo globalizado, es necesario mantenerse informado y actualizado, en cuanto a los requerimientos particulares de la profesión que cada empresario desarrolla. En nuestra área específica podemos mencionar el Sistema Arancelario que hace algunos años atrás era diferente en cada país, pero hoy día se ha universalizado, dando como resultado la agilización y eficiencia en el manejo de importaciones y exportaciones a nivel mundial. La sistematización en cuanto a la transmisión de procesos y elaboración de pólizas tanto de importación como de exportación, da la oportunidad a las Pymes de incursionar y abrirse campo en el actual sistema mundial”.*

- **José Ramiro Barrascout Abril, empresario con más de 45 años de experiencia en Banca Nacional e Internacional, co-fundador de bancos que operan en Guatemala, actualmente Asesor Financiero y Gestor de Crédito Bancario,** opina que *“el futuro que tiene la pequeña y mediana empresa en un mundo globalizado y automatizado es ¡excelente!, pues las oportunidades de crecimiento están únicamente dependiendo de la capacidad, habilidad e imaginación de esos pequeños y medianos empresarios para aprovechar la apertura mundial a todos tipo de bienes y servicios que ofrezcan en ese mercado “hambriento” y extraordinariamente necesitado de soluciones a problemas polifacéticos o de toda índole que, especialmente en los países tercermundistas como el nuestro, se afrontan diariamente. A los bancos (quizás con raras excepciones) no les interesa llegar a los potenciales usuarios de crédito de comunidades pequeñas en países como el nuestro, pues los costos y los riesgos no compensan los resultados mínimos esperados (rentabilidad). Entonces, para dar solución a este problema que a nuestro criterio es gravísimo, uno o varios pequeños y medianos empresarios podrían optar por organizarse y crear cooperativas que le den solución a estos pequeños problemas comunitarios, hasta alcanzar grandes coberturas. Recordemos que de esta forma nació el Banco Grameen que es un banco social de microcréditos fundado en Jobra, Bangladesh, en 1976. Además de los créditos, el banco también acepta depósitos y dirige otras compañías textiles, energéticas o telefónicas. En bengalí, gamin significa “de aldeas”. Esta institución recibió el Premio Nobel de la Paz 2006 junto con su fundador Muhammad Yunus. Y, ¿Quiénes son sus accionistas? Los mismos usuarios de crédito y de otros servicios financieros, quienes ya suman miles de personas que son medianos y pequeños empresarios. En este caso, la globalización y automatización ha hecho posible al Banco Grameen extenderse a muchos países a pesar de haber nacido como una “mini” o pequeña empresa. Hay cientos o quizás, miles de ejemplos como éste”.*

2.8 Auto - evaluación de la Segunda Unidad

- ➡ ¿Cuál es su conclusión personal acerca de lo que es una empresa?
- ➡ ¿Por qué razón comparamos el inicio de la vida con el proceso empresarial?
- ➡ ¿Por qué razón decimos que el hombre es en sí mismo una empresa?
- ➡ ¿Cuál es el significado y el valor que tiene la empresa para la sociedad en general?
- ➡ ¿Cuál es el elemento vital para conducir al éxito a una empresa?
- ➡ ¿Qué es planificar?
- ➡ ¿Cuáles son los dos puntos fundamentales que dan inicio al proceso de planificación?
- ➡ ¿En qué consiste la teoría causa-efecto?
- ➡ ¿Qué significa ser eficiente?
- ➡ ¿Cómo se clasifican las empresas?
- ➡ ¿Cómo se dividen las empresas de acuerdo a su dimensión?
- ➡ ¿Cómo se dividen las empresas de acuerdo a su naturaleza jurídica?
- ➡ ¿Cómo se dividen las empresas de acuerdo a su ámbito global?
- ➡ ¿Qué clase de vínculos se pueden dar entre las empresas?
- ➡ ¿Cuál es la mayor exigencia que presenta hoy día la competencia empresarial?
- ➡ ¿De qué forma podemos mejorar integralmente nuestras organizaciones?

- ➡ ¿Cuál es su concepto acerca de la microempresa?
- ➡ Definir el término “emprendimiento inclusivo”
- ➡ ¿En qué campo de acción se desarrollan especialmente las microempresas?
- ➡ ¿Cómo es el movimiento de las microempresas en su país?
- ➡ ¿Cuáles son las ventajas que presenta la microempresa para el empresario?
- ➡ ¿Cuáles son las desventajas de la microempresa para el empresario?
- ➡ ¿Qué características tiene una microempresa?
- ➡ Conclusiones personales acerca del futuro empresarial

TERCERA UNIDAD

“Debemos obrar como hombres de pensamiento; debemos pensar como hombres de acción”⁴⁸

Objetivos

El contenido de la tercera unidad pretende fortalecer y renovar los conceptos básicos que tenemos en cuanto a la relación hombre-empresa, así como establecer el criterio de indivisibilidad que existe y como ambos están destinados a la co-existencia en el mundo a través de los tiempos.

3. Hombre y Empresa

La empresa tiene su origen con el surgimiento de tres circunstancias que siguen un proceso lógico y razonable:

1. La emergencia se presenta como una necesidad que se debe satisfacer,
2. Un emprendedor concibe la idea y conoce los mecanismos necesarios que deben ponerse en marcha, para producir el elemento que satisfaga esa necesidad, y
3. Existe la disponibilidad de los recursos y herramientas necesarios, para poder materializar el elemento satisfactor de dicha necesidad.

Cada día son generadas nuevas ideas para satisfacer necesidades, y están siendo puestas en marcha por emprendedores: algunas tendrán éxito, otras estarán destinadas al fracaso. Lo cierto es que cada idea está en espera de ser activada por un emprendedor, pues nadie más está en capacidad de poder materializarla: es aquí donde nace y se inicia la relación hombre-empresa.

3.1 Conquistador y conquistado

El ser humano está llamado a ser creador, un conquistador al transformar lo que no es, en lo que es.

⁴⁸ Henri-Louis Bergson, 1859-1941, Filósofo francés de origen judío, Premio Nobel de Literatura 1927

A consecuencia del avance científico y los grandes descubrimientos que cada día emergen, es de esperar que el hombre se comporte como todo un conquistador, que con gran satisfacción haga uso de todas aquellas invenciones que han contribuido al desarrollo empresarial a nivel mundial, facilitando sus labores, minimizando costos, reduciendo tiempo y esfuerzo, y otorgándole calidad de vida. Sin embargo, vemos un fenómeno muy interesante: el ser humano se ha vuelto un esclavo del sistema, un esclavo de su propia conquista.

La sistematización a simplicado a tal grado la vida, que para el ser humano ya no es posible vivir sin ella, manifestando en consecuencia alta dependencia de los mecanismos para el que hacer cotidiano.

Se percibe en las personas, cierta insatisfacción, ansiedad por encontrar lo que no se sabe que se busca, el stress se está convirtiendo en una verdadera plaga que está invadiendo a la humanidad, y todo a pesar de los grandes logros alcanzados.

¿Por qué sucede esto? ¿Qué es lo que hace falta?

La Doctora en Filosofía de la Universidad Autónoma de Puebla - México, Célida Godínez Herrero, escribe en su ensayo en torno a la obra de Gabriel Marcel⁴⁹, el siguiente pensamiento:

“Los progresos de la técnica se han traducido en un determinado envilecimiento del ser espiritual. Esto no quiere decir que hay que remontar el curso de la historia o que haya que romper las máquinas, sino únicamente, como lo ha dicho Bergson, que “todo progreso técnico debe ser equilibrado por una especie de conquista interior orientada hacia un control siempre mayor de sí mismo”. Lamentablemente, el trabajo sobre uno mismo cuesta cada vez más, ya que el beneficio que tenemos con los progresos de la técnica nos facilita mucho la vida. Por eso se puede decir como subraya Marcel, que en el mundo de hoy:

...un ser pierde tanto más conciencia de su realidad íntima y profunda cuanto más dependiente es de todos los mecanismos cuyo funcionamiento le asegura una vida material tolerable. Me siento tentado a afirmar que su centro de gravedad y, podría decirse, su base de equilibrio se le vuelven exteriores, que se sitúa cada vez más en las cosas, en los aparatos de los que depende para existir. No sería excesivo decir que cuanto más domina el hombre en general la naturaleza, más esclavo de esa misma conquista es de hecho el hombre en particular.

Marcel no quiere decir con esto que la técnica en sí misma es mala, no, lo que quiere dejar claro es que la técnica es buena, por cuanto encarna cierta potencia auténtica de la razón; o también, por cuanto introduce un principio de inteligibilidad en el desorden aparente de las cosas. Pero hay una cuestión que debe quedar bien planteada: es necesario saber cuáles son las reacciones probables de la técnica sobre quien, sin haber contribuido de ninguna manera a inventarla, llega a ser beneficiario suyo”.

Es importante para nuestra salud y la salud de nuestras organizaciones, educarnos para desarrollarnos en la vida integralmente, dando el tiempo y la ocasión a cada evento del que formamos parte: el esposo, la esposa, los hijos, la familia, los padres, el trabajo, la empresa, el club, etc. Pareciera ser algo bastante difícil, y en realidad lo es. Es muy complejo, pero forma parte de la vida que conocemos como normal o aceptable, y lograr este balance significara uno de los mayores retos para el ser humano.

Como fue escrito: “Para todas las cosas hay sazón, y todo lo que se quiere debajo del cielo, tiene su tiempo: tiempo de nacer, y tiempo de morir... tiempo de reír y tiempo de llorar... tiempo de

⁴⁹ Filósofo francés de origen judío, París 1889-1973, en su obra “Los Hombres contra lo Humano”

*ganar y tiempo de perder... todo es hermoso en su tiempo...*⁵⁰ El factor común hoy día es correr, caminar de prisa, anticiparnos al tiempo en los logros que queremos alcanzar y las cosas que debemos hacer, lo cual nos enferma y debilita restándonos posibilidades en la vida, y terminando con relaciones importantes, tanto a nivel personal como empresarial.

El hombre ha olvidado su esencia, lo que es, el propósito de su vida y los logros que puede llegar a alcanzar. Pero ante todo, ha olvidado el verdadero significado de ser libre.

Consideramos prudente hacer un alto en el camino, especialmente en estos tiempos que vivimos: “desconectarnos” del sistema y hacer una introspección en lo profundo de nuestra alma, para reflexionar sobre todas aquellas cosas que hemos dejado atrás y que en verdad son importantes.

¿Cómo saberlo?

Midiendo tres elementos: la duración, alcance e impacto con que se manifiestan al entorno, cada una de las acciones que emprendemos.

3.2 Responsabilidad y Derecho

3.2.1 Derechos del trabajador

Se habla, se escribe y se da mucha atención a los derechos del trabajador, de tal suerte que una de las organizaciones más grandes en el planeta, es precisamente la Confederación Sindical Internacional – CSI –, que representa unilateralmente a los poco más de 166 millones de trabajadores, afiliados a las 309 organizaciones de los 156 países que la conforman.

A nivel internacional, el tema de los derechos del trabajador se puede resumir en 4 puntos básicos:

1. Trabajo decente

2. Salario digno

3. No explotación laboral del niño

4. Erradicación de la pobreza

De estos cuatro enunciados, surgen una serie de pensamientos que a lo largo de los tiempos han alcanzado el grado de ley en todos los países, con pena de sanción para las empresas que no las observen y pongan en práctica. Dentro de ellos podemos mencionar:

- Derecho a la ocupación efectiva durante la jornada de trabajo.
- Salario digno de acuerdo a sus capacidades, que le permita mantener un status de bienestar para el y su familia.

⁵⁰ (Biblia, 1602) Breve resumen de los escritos de Salomón, Rey de Israel, respecto al tiempo en Eclesiastés capítulo No. 3

- Promoción y formación en el trabajo (ascensos, cursos de formación y adaptación, etc.)
- Derecho a no ser discriminado para acceder a un puesto de trabajo.
- A la integridad física y a la intimidad.
- A percibir puntualmente la remuneración pactada.
- A las vacaciones.
- A recibir las prestaciones laborales y sociales de acuerdo a la ley.
- Derecho a hacer uso de los servicios médicos y seguros que la empresa ofrece.
- Derecho a que se cumplan los acuerdos establecidos en el contrato de trabajo.

3.2.2 Responsabilidades del trabajador

Las responsabilidades del trabajador serán disposiciones variables, que generalmente se incluyen dentro del contrato de trabajo y que dependen de la naturaleza de la empresa en la cual brindan sus servicios.

En términos muy generalizados, se pueden mencionar los siguientes puntos:

- Cumplir las obligaciones concretas del puesto de trabajo conforme a los principios de la buena fe y diligencia.
- Respetar las normas de buena convivencia y seguridad general y socialmente aceptadas.
- Cumplir con los horarios de trabajo pactados.
- Cumplir con responsabilidad con su horario de ingreso al trabajo.
- Hacer un máximo aprovechamiento de su tiempo de trabajo para generar productividad a la empresa.
- Cumplir las medidas de seguridad e higiene que se adopten.
- Respeto a sus compañeros de trabajo y superiores.
- Ser leal a la empresa.
- Cumplir las órdenes e instrucciones de la empresa en el ejercicio de su función directiva.
- No realizar el mismo trabajo para otra empresa que desarrolle la misma actividad.
- Contribuir con su trabajo e iniciativa a mejorar la productividad.
- Los demás que se establezcan en el contrato de trabajo.

3.2.3 Derechos de la Empresa

En comparación a la polémica y el que hacer legal que ocasionan los derechos del trabajador, es relativamente poco lo que se habla acerca de los derechos de la empresa o derechos del empresario, lo cual consideramos de igual magnitud de importancia debido a la coexistencia de uno con el otro.

En muchos países latinoamericanos, la ley protege esencialmente al trabajador, dejando en segundo término los intereses del empresario. Esto pareciera ser algo muy contradictorio e improductivo pues existe mutua dependencia, por lo que estimamos que cada

problema, debería ser manejado con la mayor objetividad posible y cuidando los derechos de ambos.

Es urgente la revisión de las leyes laborales, y la consecuente modificación de acuerdos en busca de la reconciliación de los intereses patrono-laboral en estos países, pues es bien sabido que muchas Pymes⁵¹ que están pagando impuestos y son generadoras de trabajo para muchas personas que llevan sustento a sus familias, han tenido que cerrar operaciones debido a reclamos que no han encontrado solución con el sector laboral.

Los derechos de la empresa se pueden resumir en los siguientes puntos:

- **El poder de dirección**

Esta facultad se refiere al derecho de la empresa para establecer sus propios mecanismos de trabajo: órdenes específicas, modo, tiempo, lugar y forma en que el trabajo deberá ser desarrollado en cada división o departamento con que cuente la misma. La empresa tiene el derecho a establecer sus propios parámetros de cantidad y calidad de trabajo, en tanto no riña ninguno de estos derechos con las leyes vigentes en el país donde desarrolla sus actividades.

- **El poder de variación**

La empresa tiene el derecho a modificar o transformar sustancialmente las condiciones de trabajo cuando sea necesario o requerido, de acuerdo a sus operaciones y programas de productividad, haciendo las adaptaciones que el cambio demande en relación a ejecución, prestaciones y funciones, generalmente tomando en cuenta la capacidad y profesionalismo del trabajador a efectos de adaptación.

- **El poder disciplinario**

Consiste en el poder inherente a toda empresa para establecer sus propios mecanismos de control, a través de los cuales pueda vigilar el buen rendimiento del trabajador, así como el cumplimiento de sus obligaciones. De igual manera las empresas tienen libre facultad para establecer las sanciones que considere convenientes, en caso de incumplimiento de deberes por parte de los trabajadores.

- **El poder de contar con su propio Manual de Puestos y Escala Salarial**

Cada empresa tiene la libertad por derecho de contar con su propio manual de puestos según sea su actividad productiva, generando o eliminando aquellos puestos de trabajo conforme surjan las necesidades. De igual manera puede elaborar su propio escalafón salarial, el cual deberá corresponder a las leyes vigentes del país donde se desarrollen sus operaciones.

- **Derecho a elegir a su personal operativo y administrativo**

Las empresas deben ejercer este derecho, siempre y cuando no esté fundamentado en la discriminación de ninguna clase. Cada empresa está en la libertad de contratar al personal que considere tenga la capacidad y profesionalismo necesarios, y responda

⁵¹ Pequeñas y medianas empresas

tanto a las necesidades operativas, como a las expectativas de alcance de la organización.

3.2.4 Responsabilidades de la empresa

Al formalizar un contrato o convenio laboral tanto el trabajador como la empresa adquieren serios compromisos que deben cumplir, con la finalidad de establecer una relación armoniosa y efectiva que viaje en ambas vías.

En lo que a la empresa respecta, sus responsabilidades básicas hacia el trabajador son las siguientes:

- Pago puntual y exacto del salario convenido.
- Respeto a la dignidad e intimidad del trabajador.
- Establecer políticas de seguridad para el resguardo físico de los trabajadores.
- Establecer políticas de higiene física y mental dentro de la empresa.
- Igualdad de trato para los trabajadores.
- Respeto a la categoría profesional del trabajador.
- Establecer sistemas de promoción profesional dentro de la empresa.

3.3 Ética profesional

La ética profesional nos enseña cómo desarrollar el trabajo de nuestra especialidad, tanto a nivel individual como empresarial, observando un comportamiento adecuado y deseable, y siguiendo las normas morales general y universalmente aceptadas como buenas y válidas.

Con el propósito de reforzar este principio, a continuación ampliamos el concepto anterior.

3.3.1 Ética

Es una rama de la filosofía que estudia la moral del hombre, sus fundamentos y como se vincula en las determinaciones de la conducta humana. Todo acto humano que no se realice por medio de la voluntad de la persona y que esté ausente de libertad, no ingresan en el estudio o campo de la ética⁵².

La moral es una facultad espiritual, localizada en el ámbito de la consciencia, surge de la formación de vida en cada ser humano y puede ser modificada por medio de la educación durante la niñez, que es el tiempo en el cual se pueden construir cimientos importantes respecto a los valores humanos que más adelante darán distinción a las personas. La moral está íntimamente relacionada con la libertad.

Todo ser humano, sin excepción está llamado y capacitado para hacer actos buenos, porque para eso fue hecho.

⁵² (Grupo Editorial Océano, 1992)

Entonces ¿por qué actuamos algunas veces bien y otras mal?

La diferencia está en la libertad de elección, debido al libre albedrío o voluntad propia con que cada persona cuenta. El bien y el mal están frente a cada ser humano, y es quien elige que camino tomar o que hacer según su mejor criterio: no hay quien lo fuerce a tomar tal o cual decisión: *“Mira, yo he puesto delante de ti hoy la vida y el bien, la muerte y el mal...”*⁵³

Las elecciones que vamos haciendo en el transcurso de la vida, son las que construyen nuestro destino, y no debemos olvidar que nuestra cosecha siempre dependerá de la siembra que hagamos.⁵⁴

3.3.2 Ser profesional

La empresa moderna tiene la tendencia de protegerse a sí misma, y en este sentido, inmersa en una nueva sociedad que está llena de información, conocimiento y talento humano, una de las estrategias que hoy día están siendo muy utilizadas es la adquisición de personal altamente capacitado, con la finalidad de hacerse mucho más productivos y competentes en el mercado de su especialidad.

Un profesional es la persona que desarrolla una profesión u oficio con eficacia y eficiencia debido al alto grado de conocimiento que tiene acerca de su especialidad, conocimiento que, en términos generales, ha adquirido por medio del estudio de la materia, o bien por medio de la experiencia adquirida a través de los años.

Ser un profesional hoy, es uno de los más grandes retos para todo ser humano que desea sobresalir en un mundo por demás cambiante y en avanzada.

La información y la comunicación, son sistemas que están alcanzando el nivel de ciencia, y en un mundo globalizado surge la emergencia de la especialización.

Dentro de las características que debe tener el profesional de hoy, están:

- Tener **liderazgo**
- **Visión sistémica**, indispensable para el analista al momento de observar los diferentes campos de acción como un todo en busca de un mismo fin, no como grupos aislados.
- Capacidad de **trabajar en equipo**
- Tener **conocimiento actualizado** acerca de la tecnología y mecanismos de gestión
- Contar con **empatía- sinergia**.
- Capacidad de **aprendizaje continuo y situacional**
- **Motivación personal**
- Ser un **buen negociador**
- Ser **diplomático efectivo**
- **Altos valores y ética profesional**

⁵³ (Biblia, 1602) Deuteronomio 30:15

⁵⁴ (Biblia, 1602) Gálatas 6:7 “No se engañen: el Creador no puede ser burlado, pues todo lo que el hombre siembre, eso también cosechará”.

3.4 El Contrato de Trabajo

El contrato es un convenio escrito que se realiza entre dos partes interesadas en establecer acuerdos sobre los cuales funcionará determinada negociación de mutua conveniencia. En términos generales, el contrato requiere de la intervención de una tercera parte, quien participa en calidad de testigo legal del contenido de dicho documento, dando validez y certificando su veracidad ante la sociedad y las autoridades legales, función desarrollada por un Abogado y Notario debidamente certificado en el país donde se este realizando este convenio.

Los contratos se clasifican según la finalidad del negocio que se está formalizando: renta de vivienda, compra-venta de un bien inmueble, construcción de un edificio, contratación de servicios profesionales, etc., y el caso que nos ocupa, que es el contrato de trabajo.

En este documento se establecen los acuerdos que servirán de base para iniciar la relación entre el trabajador y la empresa, los cuales varían de acuerdo a la especialidad de la empresa y los requerimientos y calidad de servicio que el trabajador deba desempeñar. En términos generales, su principal contenido y características son:

- **Lugar, fecha y dirección donde se firma el convenio**
Ciudad, nombre de las oficinas o empresa, dirección exacta y la fecha en que se firma el documento.
- **Identifica con veracidad la personalidad jurídica de las partes involucradas**
 - a) nombre completo
 - b) documento de identificación personal
 - c) lugar de origen
 - d) estado civil
 - e) profesión u oficio
 - f) lugar de trabajo (para representante de la empresa)
 - g) cargo que desempeña (para representante de la empresa)
- **Establece la capacidad física, moral y legal de los participantes**
En este inciso se hace constar que las personas que están firmando tienen la capacidad física, moral y jurídica tanto para aceptar sus derechos, como para responder a las obligaciones que se estipulan en el contrato.
- **Se establecen cláusulas donde se hacen ver los derechos y obligaciones de los participantes**
Esta es una de las partes más importantes y que deben ser descritas de la mejor forma posible, pues la mayor parte de los conflictos entre empresarios y trabajadores surgen de este punto.
- **Tiene un tiempo de validez**
Los contratos pueden hacerse por tiempo indefinido, a corto plazo, contratos de un año, o por interinatos.

- **Es un documentos generador de obligaciones exigibles**
Al momento de establecer un acuerdo de esta naturaleza, es común que la atención de los participantes se centralice en el rango de derechos, perdiendo de vista que también se están consignando obligaciones y responsabilidades que deben cumplirse y que, en algún momento dado, podrían ser motivo de reclamo.
- **Es un documento de acuerdo de voluntades**
En términos generales y aceptables para la sociedad, el contrato tiene la característica de ser un documento en el cual se establece la voluntad de las partes, es decir, no hay ningún acuerdo que pueda ser considerado que se está haciendo en contra de la voluntad de alguna de las partes.
- **Es flexible y sujeto a nuevos acuerdos entre las partes, los cuales generalmente son anexados al documento original**
La flexibilidad es un factor muy importante, pues con el paso del tiempo pueden surgir circunstancias que imposibiliten a una o ambas partes, a continuar cumpliendo con alguna de sus cláusulas. Es importante incluir dentro de su redacción los acuerdos mutuos que protejan a las partes en este sentido.
- **Tienen calidad de Título Ejecutivo**
Son documentos que, ante la violación de alguna de sus cláusulas, pueden hacerse valer en los tribunales o instituciones legales del país.
- **Fin del contrato**
Un contrato puede llegar a darse por terminado por distintos motivos:
 - a) fin de su vigencia o tiempo de validez
 - b) por despido del trabajador
 - c) por renuncia del trabajador
 - d) infracciones a sus cláusulas
 - e) por necesidad de la empresa
 - f) por necesidad del trabajador

3.5 El Paracaídas de Oro

Este es un término que surgió en la década de los años 1980, cobrando mayor auge en el año 2008 luego de la recesión económica mundial.

Es un contrato que se establece a nivel de las grandes organizaciones multinacionales con sus ejecutivos de alto nivel, y que reúne las siguientes cualidades:

- El acuerdo se hace cuando todo está bien dentro de la empresa, a manera de garantizar al ejecutivo un futuro estable en la organización
- Es una especie de acuerdo pre-nupcial, que garantiza bienestar ante un futuro impredecible

- El ejecutivo gana, independientemente de los resultados que tenga la empresa
- Dentro de los beneficios que se ofrece al ejecutivo en caso de rescisión de su contrato de trabajo están: indemnizaciones adicionales a las establecidas por la ley, bonos, acciones de la empresa, entre otros.

Uno de los objetivos por los cuales se han realizado estos acuerdos, ha sido la necesidad de las grandes corporaciones de contar con personal altamente capacitado para poder mantener a sus empresas en un mercado extremadamente competitivo, otorgando cierta seguridad a sus ejecutivos con esta clase de contratos, y asegurándose estabilidad dentro del mundo globalizado.

Muchos ejecutivos se han retirado de estas organizaciones con millones de dólares por concepto de indemnizaciones, muy a pesar de la declaratoria de quiebra o bancarrota de dichas empresas, lo cual ha dado como resultado la preocupación y la abstención de los inversionistas.

Hoy día este es un tema que está ocasionando muchos debates, especialmente en Estados Unidos, no obstante su práctica se está generalizando.

3.6 Contrato Psicológico

Walter Arana Mayorca⁵⁵, nos explica que el contrato psicológico *se refiere a la expectativa recíproca del individuo y de la organización, que se extiende más allá de cualquier contrato formal de empleo que establezca el trabajo a realizar y la recompensa a recibir. Aunque no exista acuerdo formal o cosa expresada claramente, el contrato psicológico es un acuerdo tácito entre individuo y organización, en el sentido de que una amplia variedad de derechos, privilegios y obligaciones, consagrados por las costumbres, serán respetados y observados por las dos partes. El contrato psicológico es un elemento importante en cualquier relación laboral e influye en el comportamiento de las partes. Un contrato es una especie de acuerdo o expectativa que las personas mantienen consigo mismas y con los demás. En el fondo, cada persona representa sus propios contratos, que rigen tanto las relaciones interpersonales como las relaciones que ésta mantiene consigo misma (relaciones interpersonales). Una fuente común de dificultades en las relaciones interpersonales es la falta de acuerdos explícitos y claros. No siempre las personas dicen abierta y explícitamente lo que quieren y necesitan. El esclarecimiento de los contratos, tanto en las relaciones interpersonales como en las intrapersonales, es importante para una efectiva experiencia interpersonal.*

El contrato psicológico infiere un alto grado de mutua correspondencia, muy importante en cualquier relación laboral, pues dignifica a las personas.

⁵⁵ **Walter Arana Mayorca** es Magíster en Administración y Psicólogo Organizacional, con estudios de post grado y especialización en Gestión de Recursos Humanos y Gerencia Social. Ejecutivo con amplia experiencia gerencial en organismos públicos y empresas privadas de primer nivel en el Perú y a nivel internacional. Especialista en gerencia del potencial humano, gerencia social, promoción y fortalecimiento de programas sociales y proyectos productivos integrales y sostenibles, desarrollo organizacional, gerencia de recursos humanos, dirección estratégica y otros afines. Catedrático universitario. **Contrato Psicológico y Equilibrio Organizacional.** Librería Atlantic International University.

Consideramos que en este caso, la buena comunicación es un factor determinante ya que, a pesar de que el contrato psicológico es la parte implícita de una relación laboral, siempre existirá la mutua necesidad de conocer las expectativas que se tengan tanto a nivel patronal, como a nivel laboral, lo cual únicamente es posible conocer a través de la interrelación y la abierta y buena comunicación entre las partes interesadas.

Muchos abandonos de trabajo, retiros prematuros, huelgas y otro tipo de problemas, surgen debido a una mala o ineficiente red de comunicación en las empresas, lo cual da lugar a malos entendidos que suelen ser generadores de sentimientos contrarios que conducen a acciones erróneas.

Según Agustín Reyes Ponce⁵⁶, *“la coordinación de los trabajadores y empresarios, se favorece si se hacen destacar los intereses comunes que ambos tienen dentro de la empresa, ya que desgraciadamente, con mucha frecuencia lo que se enfatiza es precisamente lo contrario: los intereses opuestos.”*

Estos intereses comunes coinciden con el principio del contrato psicológico, pues corresponden a la expectativa que tanto el trabajador como la empresa tienen uno del otro, en cuanto a la relación laboral que se está iniciando.

En forma de resumen puntualizamos a continuación, algunos de los elementos que forman parte del contrato psicológico:

- **Mutuo beneficio**

Que la relación aporte beneficios económicos a ambas partes.

- **Crecimiento y oportunidad de desarrollo**

Ninguna de las partes desea quedarse como está: siempre existe el anhelo de ser mejor, de avanzar y proyectarse con eficiencia a un nivel superior.

- **Mejor calidad de vida**

Una proyección de crecimiento hacia ambos sectores.

- **Reducción de costos de operación, cuidado y conservación de las instalaciones, maquinaria y equipo de trabajo.**

Estos son principios básicos que de alguna manera contribuyen a aumentar la productividad y mejorar los ingresos, dando mayores oportunidades de mejoras salariales.

- **Subsistencia de la empresa**

Este es un tema de mutuo interés, ya que una empresa que cierra sus operaciones o desaparece, ocasiona daños colaterales a sus colaboradores. El incremento del rendimiento de operaciones productivas, debe ser un interés de todos los que participan en una organización.

⁵⁶ (Reyes Ponce, 1972) Relaciones Humanas página 26

- **Convivencia amable y satisfactoria**

Este también es un tema de interés común entre los representantes de la empresa, los administradores y los trabajadores, quienes tienen la responsabilidad de crear un ambiente agradable y de mutua confianza en las relaciones de trabajo.

- **Prestigio social**

Hablar bien de la empresa, no es un tema solamente del interés del propietario o sus administradores, sino del trabajador. Es importante recordar la nobleza de la entidad que nos está dando la ocasión no solo de llevar sustento al hogar, sino de ser mejores profesionales, crecer y desarrollarnos para alcanzar nuestros objetivos.

- **Lealtad**

Un aspecto que también concierne a los intereses generales dentro de la empresa, y que forman parte del contrato psicológico: tanto la lealtad que el trabajador debe a su empresa, como la lealtad que las empresas deben a sus colaboradores. La lealtad es uno de los sentimientos mas sinceros y honorables que una persona puede sentir y manifestar hacia otra persona o institución, y consiste en ser fiel, franco, sincero, honesto y verdadero hacia la amistad o el compromiso que se adquiere.

3.7 Equilibrio organizacional

Cuando pensamos en equilibrio, pensamos en balance integral.

En el caso de las organizaciones, este concepto nos conduce necesariamente a considerar un balance integral óptimo en la empresa: donde, tanto los trabajadores como la organización, se encuentran desarrollando sus labores con plena satisfacción en base al alcance de los objetivos que ambos se han trazado, tanto a nivel individual como empresarial.

Sin embargo, vemos en el que hacer cotidiano que las cosas no resultan tan equilibradas como deseamos, y surgen descontentos e insatisfacciones que muchas veces terminan en la ruptura de una relación laboral.

A este respecto, Walter Arana Mayorca comenta: *“Las metas organizacionales y las individuales no siempre son las mismas. En la práctica se comprueba que “el hombre busca el máximo placer con mínimo esfuerzo” (Adam Smith). Es decir, los trabajadores tratan de sacar mejores beneficios de la empresa sin que su contribución sea importante. Por otro lado, muchos empresarios explotan a sus trabajadores para tener mayor utilidad.*

En la medida en que se manejan bien las organizaciones, éstas sobreviven o crecen; al crecer, las organizaciones requieren mayor número de personas para la ejecución de las actividades para el cumplimiento de sus objetivos, y estas personas, al ingresar en las organizaciones, no siempre lo hacen pensando en los intereses de la empresa, sino que persiguen básicamente objetivos individuales.

Esto hace que gradualmente los objetivos organizacionales se alejen de los objetivos individuales de los nuevos participantes, generándose de esta manera una variedad de

comportamientos e intereses aislados y complejos entre el individuo y la organización, generándose el rompimiento del equilibrio organizacional.”

Este pensamiento nos habla de causa y efecto en relación al tema que nos ocupa, y lo presenta como un círculo de acción del cual, en tanto cada quien vea por sus propios intereses y no el bien general, se sale con dificultad.

Sin embargo, deseamos presentar algunas alternativas a este paradigma que consideramos podrían aportar una solución que contribuya a mantener el equilibrio organizacional, las cuales fueron expuestas desde hace muchos años atrás por grandes maestros, pensamientos que con toda seguridad en algún momento de la vida todos hemos escuchado, y hoy día emergen como una urgencia para analizarlos y ponerlos en práctica:

- *“Todo lo puedo hacer, pero no todo me conviene: todo me es permitido, pero no todo me va a edificar”*⁵⁷

Muchas veces podemos encontrarnos tomando acción en situaciones que se nos presentan en la vida y que lejos de contribuir a nuestro desarrollo como personas, nos van a dañar. Tomando este concepto, siempre es bueno pensar antes de actuar, pues nadie más que nosotros mismos nos va a impedir proceder a hacer algo que, aunque vaya en contra nuestra, estemos determinados a hacer.

- *“Ninguno busque su propio bien, sino el del otro”*⁵⁸

Tomando este criterio y enfocándolo hacia el tema que nos ocupa que son las relaciones humanas equilibradas dentro de la empresa, podemos pensar que si cada persona que forma parte de la organización, desde su mas alto ejecutivo hasta los trabajadores de menor rango hacen suyo este concepto, nos encontraremos todos pensando y accionando en procurar el bienestar general.

- *“Por lo tanto, todas las cosas que tu quieras que las personas te hagan, de igual manera hazlo tu a ellas”*⁵⁹

Este principio es conocido como *“La Regla de Oro”*, y consiste en hacer a las personas lo que queremos que nos hagan a nosotros. Por consiguiente: si quiero que me consideren y me traten bien, yo voy a ser considerado y tratar bien a los demás.

Estos son principios general y razonablemente aceptados por la sociedad a nivel internacional, que tienen en sí mismos la capacidad de poder cambiar y renovar tanto la vida de las personas, como la vida de las organizaciones que las adopten como parte de sus normas de conducta y convivencia.

3.8 Motivación personal

El recurso humano es el capital más valioso con que cuenta toda empresa, sea pequeña, mediana o grande.

⁵⁷ (Biblia, 1602) Rav. Shaul – Apóstol Pablo – en su primera carta a los Corintios 10:23

⁵⁸ (Biblia, 1602) Rav. Shaul – Apóstol Pablo – en su primera carta a los Corintios 10:24

⁵⁹ (Biblia, 1602) enseñanza de Jeshua ben David, paráfrasis de Mateo 7:12

Muchas empresas conscientes de ello, están llevando a cabo programas de motivación tanto de índole empresarial, como personal, con la única finalidad de reducir la distancia que existe entre el estado real y el estado óptimo de las personas que cada día conviven y se realizan dentro de la organización.

La motivación es la causa de todas las acciones mantenidas y dirigidas al alcance de un objetivo o la satisfacción de una necesidad. Para poder explicar las razones del comportamiento de las personas es necesario conocer que los motiva al que hacer.

El ciclo de la motivación se inicia con la necesidad. La necesidad actúa como propulsor de la motivación, y esto funciona como un engranaje llevando al desequilibrio del ser completo a tal punto de superar los obstáculos que puedan presentarse hasta alcanzar la satisfacción de la necesidad que ha motivado este comportamiento.

La necesidad es la urgencia que se presenta en un momento dado, que generalmente tiene la capacidad de inducir a la acción para obtener su satisfacción.



Como podemos darnos cuenta, la motivación es un elemento muy importante no solo a nivel personal, sino a nivel organizacional: un personal desmotivado es uno de los principales frenos del desarrollo y crecimiento en cualquier organización.

El empresario de hoy, entendiendo estos principios, tiene el gran reto de propiciar el mejor ambiente laboral que sea posible, ya que esto le dará el mejor resultado. Está por demás caducado el tiempo del "jefe gruñón", enojado, déspota, que trataba mal a sus empleados con tal de conseguir que realizaran su labor: esto quedó en la historia, y hoy las empresas se están comprometiendo cada vez más con su recurso vital, su recurso humano, interesándose en él y viéndolo ya no solamente como un trabajador, sino como su colaborador a una causa común.

En vista de que la motivación surge de la necesidad, es importante identificar y conocer como se clasifica la necesidad en el ser humano, para lo cual presentamos los conceptos

creados por Abraham H. Maslow⁶⁰, quien asegura que la necesidad varía entre cada persona dependiendo de las diferencias que existen en cada una de ellas.

Maslow clasifica las necesidades del ser humano de la siguiente forma, ordenada de acuerdo a su urgencia⁶¹:

1. Necesidades Fisiológicas

En este grupo se encuentra la alimentación, hambre, sed, sueño y reposo, abrigo, etc., que constituyen todas las necesidades elementales y de vital importancia de las personas. La insatisfacción de las necesidades fisiológicas ocasiona descontrol e ineficiencia en el desempeño y afecta el comportamiento.

2. Necesidades de Seguridad

Cuando las necesidades fisiológicas quedan satisfechas, surge en segundo lugar la necesidad de seguridad. En este rango encontramos la ausencia de estabilidad física y emocional, la presencia de peligro, amenazas o privación.

3. Necesidades Sociales

Surgen ocupando un tercer lugar, cuando las necesidades fisiológicas y de seguridad están cubiertas o parcialmente cubiertas, y se manifiestan en el deseo de asociación, aceptación en el medio, hacer amistades, recibir afecto. Una persona que no satisface sus necesidades sociales, regularmente es una persona hostil, con tendencias a la falta de adaptación y el aislamiento. Dar y recibir afecto es una motivación vital en las relaciones sociales dentro de las organizaciones.

4. Necesidades de Estima.

Se relacionan con la forma en que la persona se ve y se autoevalúa. Las personas tienen necesidad de respeto, se experimenta la autoconfianza y la aprobación de su entorno social. Entre otros factores, esto hace fuerte al ser humano, y lo ayuda a realizarse y desenvolverse en el medio, sintiéndose capaz, útil y eficiente. Su frustración puede producir

⁶⁰ **Abraham Harold Maslow**, 1908-1970, fue un psicólogo estadounidense, hijos de padres judíos originarios de Rusia, conocido como uno de los fundadores y principales exponentes de la psicología humanista, una corriente psicológica que postula la existencia de una tendencia humana básica hacia la salud mental, la que se manifestaría como una serie de procesos continuos de búsqueda de auto actualización y autorrealización. Su posición se suele clasificar en psicología como una "tercera fuerza", y se ubica teórica y técnicamente entre los paradigmas del conductismo y el psicoanálisis. Sus últimos trabajos lo definen además como pionero de la psicología transpersonal. El desarrollo teórico más conocido de Maslow es la pirámide de las necesidades, modelo que plantea una jerarquía de las necesidades humanas, en la que la satisfacción de las necesidades más básicas o subordinadas da lugar a la generación sucesiva de necesidades más altas o superordinadas. Fuente www.wikipedia.com

⁶¹ (Chiavenato, 1988) páginas 409 y 410

sentimientos de inferioridad, debilidad, dependencia y desamparo, lo que conduce al desánimo y búsqueda de actividades compensatorias que no necesariamente serán beneficiosas.

5. Necesidad de Autorealizarse.

Esta necesidad es considerada como la más elevada en el ser humano, por lo que ocupa el primer lugar en importancia dentro de esta jerarquía. A través de ella el hombre se educa y pretende desarrollar su propio potencial procurando ser siempre mejor en todo lo que hace.

A continuación presentamos uno de los valiosos recursos proporcionados por Google, que nos permiten visualizar los conceptos anteriores.



De acuerdo a los expertos, los niveles de sueldo, salario, recompensas monetarias, aunque son un elemento muy importante en la vida de las personas, para las empresas no constituyen el factor principal para lograr buenos colaboradores que estén satisfechos, sean eficientes, fieles a la empresa y estén 100% comprometidos con los proyectos y objetivos de la organización.

Es suficiente con el análisis y estudio de la pirámide de clasificación de necesidades de Maslow para darnos cuenta que es importante que el empleado se sienta satisfecho, tanto del status económico dentro de la organización, como de otros factores que, no siendo

necesariamente económicos, están relacionados con la percepción que tiene de sí mismo y de su posición, así como de la importancia de su participación como parte de la empresa.

3.8.1 Encuesta

Como parte de esta investigación, se realizó una encuesta a un grupo de personas que realizan trabajos en empresas de restaurante, mensajería, gestión aduanal, servicios administrativos, mantenimiento de edificios, secretaría, contraloría y hotelería, con la finalidad de tener una apreciación objetiva respecto a las necesidades emergentes del grupo, en promedio.

Para el efecto elaboramos un test con preguntas de carácter personal, el cual se distribuyó a los participantes voluntarios, quienes respondieron de forma anónima.

Al final de cada pregunta presentamos los resultados obtenidos.

El objetivo de este ejercicio, es promover dentro del grupo de empresas el desarrollo de un Seminario de Motivación Personal, enfocando la instrucción al tema de interés elegido por los participantes.

ENCUESTA

Instrucciones:

Subrayar la respuesta que aplique en su caso.

1. ¿Cuál es su rango de edad?

- De 20 a 30 años
- De 31 a 40 años
- De 41 a 50 años
- De 51 a 60 años
- De 61 a 70 años

La edad promedio de los participantes es de 35 años

2. ¿Cuál es su nivel de estudios?

- Primaria **31%**
- Secundaria **31%**
- Diversificado **25%**
- Universitario **13%**

3. Sexo

- Hombre **62%**
- Mujer **38%**

4. ¿Dentro de que rango de edad comenzó a trabajar?
- 15 a 20 **63%**
 - 20 a 25 **19%**
 - 25 a 30 **19%**
5. ¿Se involucra actualmente en algún programa de aprendizaje?
- Si **44%**
 - No **56%**
6. ¿Considera que tiene facilidad para aprender y seguir instrucciones?
- Si **87%**
 - No **11%**
 - Posiblemente **2%**
7. ¿Cree que un adulto mayor normal tiene capacidad de estudiar y aprender?
- Si **88%**
 - No **12%**
8. ¿Conoce cuál es el propósito de su vida?
- Si **81%**
 - No **19%**
9. ¿Tiene algún sueño que fervientemente desea alcanzar en la vida?
- Si **100%**
 - No
10. ¿Qué área de su vida le gustaría mejorar?
- Personal **17%**
 - De pareja **15%**
 - Familiar **16%**
 - Con los hijos **20%**
 - Social **0%**
 - Laboral **23%**
 - Educación **9%**
11. ¿Cómo describe su nivel de salud física?
- Excelente **12%**
 - Muy buena **44%**
 - Buena **25%**
 - Regular **19%**
 - Mala
 - Pésimo
12. ¿Se considera una persona entusiasta?
- Si **94%**

- No **6%**

13. ¿Es usted emprendedor?

- Si **87%**
- No **13%**

14. ¿Se considera una persona realizada en la vida?

- Si **44%**
- No **56%**

15. ¿Cree en los milagros?

- Si **100%**
- No

16. ¿Cree que puede lograr hacerse experto en un área productiva de la vida?

- Si **100%**
- No

17. ¿Se considera una persona útil a su comunidad?

- Si **75%**
- No **25%**

18. ¿Es usted una persona segura de sí misma?

- Si **94%**
- No **6%**

19. ¿Es usted una persona que odia con facilidad a las personas?

- Si **31%**
- No **69%**

20. ¿Se siente una persona libre?

- Si **81%**
- No **19%**

21. ¿Es una víctima de las circunstancias?

- Si **19%**
- No **81%**

22. ¿Le gusta hacer comparaciones?

- Si **31%**
- No **69%**

23. ¿es una persona resentida y fácil de ofender?

- Si 6%
 - No 94%
24. ¿Se considera una persona fracasada?
- Si 6%
 - No 94%
25. ¿es usted una persona influyente en las demás personas?
- Si 50%
 - No 50%
26. ¿Es orgulloso?
- Si 31%
 - No 69%
27. ¿Tiene creencias de algún tipo que le incapacitan para hacer lo que usted verdaderamente quiere hacer en la vida?
- Si
 - No 100%
28. ¿vive encerrado en su vida pasada?
- Si 19%
 - No 81%
29. ¿es una persona generadora de problemas?
- Si 19%
 - No 81%
30. ¿es una persona que soluciona problemas?
- Si 94%
 - No 6%
31. ¿Cuántas veces al día se queja?
- De 1 a 5 veces 69%
 - De 6 a 15 veces 19%
 - De 16 a 30 veces 6%
 - Más de 30 veces al día 6%
 - Me quejo todo el día

3.8.2 Resultados de la encuesta

Luego tabular y analizar los resultados obtenidos en la encuesta, llegamos a las siguientes conclusiones:

- **De 6 aspectos de información general que fueron evaluados**, se determina que:

- La edad promedio de los participantes es de 35 años
 - La mayoría son hombres
 - Comenzaron a trabajar antes de los 20 años de edad
 - Menos del 50% está involucrado en alguna actividad de estudio o desarrollo de su profesión
 - El status de salud física del grupo evaluado puede calificarse como bueno
 - Su nivel de estudios es bajo. La mayoría apenas llegó a la etapa secundaria o de noveno grado.
- **De 14 aspectos considerados positivos** y que están relacionados con la personalidad, carácter y capacidades, se estima una respuesta muy favorable del 83.93%. Esto nos indica que el grupo es apto y tiene el interés de recibir capacitación, y nos permite visualizar un buen margen de éxito en el desarrollo del proyecto.
 - **De 11 aspectos considerados negativos** y que están de igual manera relacionados con la personalidad y carácter, se estima un porcentaje de respuesta del 16.07%, con lo cual confirmamos una buena posibilidad de éxito al realizar un proyecto de instrucción con este grupo de personas.
 - **Respecto a los temas de mayor interés** que reflejaron un alto porcentaje de respuesta favorable, tenemos los siguientes:
 - Especialización autodidacta del adulto mayor
 - Significado y propósito de mi vida
 - Haciendo realidad mis sueños
 - Mejorando mis relaciones interpersonales
 - Sirviendo a mi comunidad
 - Entusiasmo y emprendimiento
 - Creador de mi propio destino

3.8.3 Primeros pasos para realizar un Seminario de Motivación Personal

Nombre del Seminario

Es importante elegir un nombre para nuestro seminario, el que debe ser atractivo e inspirador, y con el cual el grupo de participantes se sienta identificado. Usualmente los seminarios se promueve con su nombre ya establecido, pero también es una buena técnica elegirlo a votación en la primera reunión para que todos participen, lo cual suele ser muy motivador.

Por qué ese nombre

Los participantes deben saber porque razón se ha elegido ese nombre, qué es lo que indica, qué sugiere, que camino nos traza el nombre elegido y hacia donde nos lleva.

Objetivos

A nivel personal siempre existe una razón del porque participamos en un evento de esta naturaleza, pero en términos generales, nuestras intenciones iniciales finalmente se consolidan con el objetivo general.

- Renovar el pensamiento
- Propiciar cambios que nos permitan avanzar en la vida
- Tomar nuevos retos
- Ser mejores personas cada día
- Cultivar nuestro intelecto adquiriendo nuevo conocimiento
- Especialización en nuestra área laboral

Establecer los fundamentos

El ser humano vive en constante transformación y renovación de pensamiento. Cada día aprendemos algo diferente: nueva información ingresa a nuestro sistema que en algunos casos es de utilidad, pero en otros solamente es un archivo más que se almacena en nuestra memoria.

Hay cuatro preguntas básicas que en un momento dado, todo ser humano debe hacerse así mismo:

1. Quien soy?

Me ayuda a conocer lo que yo he construido para mí mismo, para mi alma, que es el recipiente de la inteligencia, sabiduría, conocimiento, destrezas, carácter, de todo aquello que manifiesto al mundo exterior y que me caracteriza y me hace ser quien soy o como soy conocido por mi entorno.

2. Que soy?

Lo que soy por naturaleza, todas aquellas características que recibí y que no pedí, que me fueron comunicados física y espiritualmente.

Preguntas para discusión en grupo:

- ¿Qué es el carácter?
- ¿Puedo cambiar mi carácter?
- ¿Por qué?

3. ¿En que me estoy convirtiendo?

Esta pregunta nos ayuda a entender qué utilidad le estoy dando a la información que estoy recibiendo, lo cual se refiere a todo lo que ingresa a mi ser interior: conocimiento, afectos, relaciones, trabajo, consejo, todo lo que ingresa afecta de una u otra forma nuestra vida. Por tal razón debemos ser cuidadosos con lo que ingresa por nuestros sentidos, porque una vez que ingresa no se olvida, y es proyectado al entorno de una u otra forma.

4. ¿Hacia donde voy?

Cuál es mi destino, hacia donde quiero llegar. No es bueno de ninguna manera vivir por vivir, seguir una rutina cada día sin ningún plan trazado, sin objetivo a la vista.

Pregunta para discusión en grupo:

- **¿es posible trazar nuestro propio destino?**

Hemos podido comprobar a lo largo de nuestra experiencia que muchas personas no conocen estas respuestas, algunas posiblemente tendrán una vaga idea, otras contestarán con incertidumbre.

Lo cierto es que conocer estas respuestas, es el punto de partida para propiciar un cambio importante en la forma en que, hasta hoy, nos hemos proyectado como seres humanos.

Promover la lectura a nivel organizacional

Como parte del seminario, se sugiere iniciar una campaña de lectura con la participación obligatoria de todos los miembros de la empresa.

Cada miembro del personal, desde los altos ejecutivos hasta el empleado de menor rango, debe elegir un libro que desarrolle un tema de su interés profesional y que deberá leer durante la temporada elegida en el seminario.

Concluimos esta unidad, con la convicción de la necesidad emergente que existe en estos días de fortalecer los lazos de unión entre los conceptos Hombre – Empresa: dos conceptos que no se pueden separar, y que implican interacción armoniosa, funcional y eficiente.

3.9 Auto – evaluación de la Tercera Unidad

- ¿Cuál es el origen de la empresa?
- ¿Cómo da inicio la relación hombre-empresa?
- ¿Cuál es el llamado principal que tiene todo ser humano?
- ¿Por qué decimos que el hombre se ha vuelto esclavo de su propia conquista?
- Definir el concepto “desarrollo integral”
- ¿Cómo podemos medir el resultado de nuestras acciones?
- ¿Cuál es una de las más grandes organizaciones sindicales que existen en el planeta?
- ¿Cuál es su finalidad?

- ¿Cuáles son los derechos fundamentales del trabajador?
- ¿Cuáles son algunas de las responsabilidades más importantes del trabajador?
- ¿Qué son las Pymes?
- Conclusiones personales del tema “derechos y responsabilidades de la empresa”
- ¿En qué consiste la ética profesional?
- ¿Qué es ética?
- Concepto de “moral”
- ¿Por qué razón decimos que la moral está íntimamente ligada a la libertad?
- ¿Qué hace la diferencia entre hacer el bien o hacer el mal?
- ¿Podemos construir nuestro propio destino? ¿Por qué?
- ¿Cuál es una de las estrategias que hoy día está dando mejores resultados a las empresas?
- ¿Qué características debe tener el profesional de hoy?
- ¿Qué es el contrato de trabajo?
- Clasificación de los contratos de trabajo
- ¿Qué información debe contener un contrato de trabajo?
- Motivos generales que dan origen a la cancelación de un contrato de trabajo
- ¿En qué consiste el concepto “paracaídas de oro”?
- ¿Qué es el contrato psicológico?
- ¿Qué factores favorecen la buena coordinación entre trabajador y patrono?
- Elementos que forman parte del contrato psicológico
- Concepto de “lealtad”
- ¿En qué consiste el equilibrio organizacional?
- ¿Qué rompe el equilibrio organizacional en la empresa?
- ¿De qué forma podemos lograr mantener el equilibrio organizacional?
- ¿Cuál es el capital más valioso con que cuenta toda empresa?
- ¿Cuál es el objetivo fundamental de todo programa de motivación personal?
- ¿Cómo se inicia el ciclo de la motivación personal?
- ¿Cómo se produce la necesidad en el ser humano?
- ¿Cuál es uno de los principales frenos del desarrollo empresarial?
- Clasificación de las necesidades, según Abraham Maslow
- ¿Qué necesidad es considerada como la más elevada en el ser humano?
- ¿Qué pasos se recomienda dar para el inicio de un proyecto de motivación personal?

CUARTA UNIDAD

“Debemos buscar maneras para ser una fuerza activa en nuestras vidas.

Debemos hacernos cargo de nuestros propios destinos, diseñar una vida sustanciosa,

Y verdaderamente empezar a vivir nuestros sueños”⁶²

Objetivos

Centralizamos el objetivo de esta unidad en las capacidades y la fortaleza interna con que es dotado cada ser humano que nace en esta tierra, dando especial importancia a la urgencia que presenta la educación, parte inherente de nuestra visión, como una herramienta que tiene la capacidad de vencer cualquier obstáculo que pueda presentarse en el camino hacia el alcance de los sueños. Cada enunciado de esta unidad, lleva ligado un pensamiento que va más allá de lo material o tangible: *“Si puedes creerlo, será un hecho: porque todo es posible para el que puede creer”*.⁶³

4. Venciendo los obstáculos

El obstáculo es un impedimento, tropiezo o inconveniente que se presenta en el curso de la vida, o durante el desarrollo de algún proyecto o evento. Los obstáculos siempre van a aparecer, y dependerá de la forma en que sean percibidos y del tratamiento que se dé en cada caso, el grado de avance que se logre alcanzar.

Muchas veces los grandes proyectos se detienen por esta razón, pues una de las características de los obstáculos es cegar momentáneamente el entendimiento.

En el mejor de los casos, un tropiezo debe ser visto como una oportunidad para crear algo diferente y generar una nueva solución al imprevisto. Esta es la respuesta de un emprendedor que no se da por vencido.

Iniciamos esta unidad con un pensamiento que en lo particular, se ha constituido en una verdadera fortaleza motivadora y de empuje, tanto a nivel personal como empresarial:

“El reino de los cielos es deseado con fuerza, ardientemente,

y solos los valientes lo arrebatan para sí”⁶⁴

Para comprender el verdadero significado de esta enseñanza que se dio prácticamente codificada, debemos “desarmar” su contenido básico, ya que es importante comprender que no se está hablando literalmente del reino de los cielos en el contexto religioso como quizás lo hemos conocido, pues en términos normales muy pocos serán quienes desean “ardientemente” morir para salir del avatar y pasar al reino espiritual, y estando en esta tierra es

⁶² Les Brown, citado por (Maxwell, 2009) ¡Vive tu Sueño!

⁶³ (Biblia, 1602) palabras de Jeshúa ben David, registradas por Marcos 9:23

⁶⁴ (Biblia, 1602) palabras de Jeshúa ben David registradas en Mateo 11:12b

humanamente imposible “arrebatar”- que en este caso significa dar “un golpe de estado”- un reino espiritual que tiene en sí mismo un poderoso gobierno.

¿Qué significa entonces este principio?

Debemos comprender que la expresión “reino de los cielos” se refiere a un espacio en nuestro tiempo, un lugar donde está todo aquello que nos ocasiona felicidad, salud, paz, armonía, donde el éxito es el resultado de cada acción que se emprende, donde solo existe amor y buenas intenciones, y esto es algo que podemos y de cierta manera estamos obligados, no solo a desear, sino a conquistar en la tierra, en cada circunstancia, en cada experiencia, en cada relación y en todo aquello que emprendamos en la vida.

Por tal razón, también quedó registrado como parte de una de las oraciones más famosas: “...venga a nosotros tu reino y que tu voluntad se cumpla de igual manera en la tierra, como se cumple en el cielo...”⁶⁵, frase con la cual se expresa el deseo que existe en cada persona normal de conquistar este status, que ese reino se instale también en la tierra y que funcione como funciona en el reino espiritual bajo el gobierno del Creador, donde los resultados siempre son buenos y generadores de éxito.

Por esta razón se establece que el reino de los cielos es deseado ardientemente y con fuerza por todos.

Ahora bien, en la segunda parte del primer enunciado, vemos que se requiere de una cualidad muy especial para lograr este status: **valentía**, pues “...solo los valientes lo arrebatan para sí...”

Un valiente es definido como una persona

- fuerte, que hace y tiene fuerza
- robusto en su línea,
- esforzada,
- animada,
- con valor,
- eficaz y eficiente,
- activa física y moralmente,
- excelente,
- grande y excesivo.⁶⁶

Para vencer los obstáculos que puedan presentarse en el diario vivir, y que estos no se constituyan en un alto indeseado en el proceso de avance hacia nuestros objetivos de desarrollo, necesitaremos entonces ser valientes, determinados a alcanzar el mismo cielo en todo aquello que emprendamos.

⁶⁵ (Biblia, 1602) Mateo 6:10

⁶⁶ (Grupo Editorial Océano, 1992) Valentía

4.1 Acomodamiento y conformismo

El **acomodamiento** es la tendencia a permanecer en un estado de total confianza y seguridad, en el cual nos sentimos bien, todo es agradable, no hay que hacer esfuerzo alguno, todo es cálido y acogedor. La persona que se encuentra en un estado de acomodamiento, se hace vulnerable a la pobreza tanto material como intelectual, pues cree que como está, está bien y no hay más que hacer, pues “no es necesario”.

Por otro lado, igual de peligroso es el **conformismo**, que es un estado en el cual la persona cree que está como debe estar y, aunque no es de su total agrado, lo acepta y da por sentado que cuando las cosas salen mal, es su suerte y así debe ser.

Si nos damos cuenta, el acomodamiento y el conformismo son conceptos muy unidos entre sí. Ambos estados son generadores de pobreza, frustración, tristeza y soledad, pues a lo largo de la vida las personas se dan cuenta que no lograron avanzar, que no hicieron más de lo que estuvo a su alcance y se pasaron la vida viendo a otros correr y alcanzar sus objetivos, viviendo con dignidad y abundancia, disfrutando de vidas plenas de satisfacción.

Cuando hablamos en el inciso anterior respecto a la valentía, vimos que una de las palabras que describen a una persona valiente, es la palabra fuerza, y es esto precisamente lo único que puede levantar a una persona abatida por el acomodamiento y el conformismo.

La fuerza se define como el vigor o la capacidad para mover algo que tenga peso o haga resistencia. Es la eficacia que se tiene para realizar una tarea, trabajo o esfuerzo para producir un efecto. La fuerza es también la resistencia y la capacidad de soportar un peso o de oponerse a un impulso⁶⁷.

El antagonismo de la fuerza es la debilidad, y el débil es catalogado como una persona carente de vigor o energía.

El valiente tendrá que ser fuerte integralmente: tanto física, moral como espiritualmente, para poder enfrentar los retos y obstáculos que puedan presentarse en su camino, ante los cuales tendrá en muchos casos que hacer resistencia con eficacia, lo cual no es una tarea del todo fácil o agradable.

El Apóstol Pablo, escribió un consejo muy importante en su carta dirigida a los romanos, que literalmente dice: *“No se conformen a este siglo, sino réformense por la renovación de su entendimiento, a efecto de que puedan experimentar cual es la buena y perfecta voluntad que el Creador tiene para ustedes, la cual es agradable y perfecta”*⁶⁸.

En su mensaje, Pablo nos hace un serio llamado que podemos desglosar en los siguientes puntos, a efecto de lograr una mejor comprensión y apreciación de su contenido:

⁶⁷ (Grupo Editorial Océano, 1992) Fuerza

⁶⁸ (Biblia, 1602) Romanos 12:2

- **No conformarse a este siglo.**

La palabra “*siglo*”, corresponde a la voz griega *aion* de donde fue traducida, y a la voz hebrea *olam*⁶⁹.

Consideramos importante traducir, pues necesitamos comprender qué había en el corazón del autor y que era exactamente lo que nos quería enseñar.

En tal caso, encontramos que ambas palabras se refieren al tiempo, pero a la forma de tiempo que está fuera de la mente, es decir, a lo que nuestros ojos ven que está sucediendo, no así a la medición de días.

De tal suerte, deducimos que cuando Pablo dice que no debemos “*conformarnos a este siglo*” nos enseña que no podemos estar conformes con lo que está sucediendo a nuestro alrededor, cuando es contrario a lo que el Creador dispuso para nuestras vidas.

En el mejor de los casos, la inconformidad nos pone en alerta de acción en el que hacer para cambiar aquello que nos está incomodando.

- **Reformarse por la renovación del entendimiento.**

Cuando vemos que las cosas que están sucediendo en el mundo, son contrarias a nuestras expectativas de vida, lo que sigue es proceder con valentía y violencia a reformar el entendimiento.

Reformar significa volver a formar, hacer de nuevo. En este caso podría estar significando para una persona hacer algo que va más allá de sus fuerzas normales como única alternativa para cambiar su status de vida, aunque esto signifique hacer violencia contra sí mismo, “sacarse” de su comodidad, sacudir posiblemente la pereza, para obligarse al cambio que está surgiendo como una necesidad emergente.

El entendimiento únicamente puede ser reformado a través de adquirir conocimiento. No existe otra forma de hacerlo.

La renovación del entendimiento que se logra a través del estudio sistemático ya sea para reforzar nuestra especialización, o bien para innovar conocimientos en un área distinta, siempre traerá buenas consecuencias para nuestra vida, pues nos permitirá cumplir con el tercer punto que describimos a continuación.

- **Poder experimentar todo lo bueno y perfecto que el Creador ha dispuesto para cada uno de nosotros.**

Si somos observadores, y leemos con atención, notaremos que el reordenamiento o reorganización del mundo, junto con la creación del ser humano, siguió un proceso ordenado, sistemático, supervisado y auditado, concluyendo en cada caso con el visto bueno: “...y vio *Elohim* que era bueno...”⁷⁰.

¿Qué significa esto?

⁶⁹ (Strong, 1990) Griego 104 y 165 / Hebreo 5769

⁷⁰ (Biblia, 1602) Génesis 1

Sencillamente que el Creador no hizo nada a medias, todo lo hizo bueno, perfecto, agradable, diseñado para que el ser humano pudiera desarrollarse con éxito como gobernador de la creación, continuando el proceso de avance con base en la materia prima y las capacidades – su imagen y semejanza - que le estaba entregando.

Esto no ha cambiado con el transcurso de los años.

Lamentablemente es el ser humano el que ha cambiado y, en lugar de construir, en muchos casos está destruyendo la creación, cambiando los propósitos originales de su Autor.

Consideramos que el ser humano está viviendo un tiempo en el cual debemos dejar de ver lo malo que sucede a nuestro alrededor, dejando ante todo de formar parte del problema: dejar de juzgar, de criticar, de hablar mal, de quejarnos, y pasar con urgencia al otro lado, siendo parte de la solución.

El mundo presenta la urgente necesidad de un cambio de actitud del ser humano, mediante el surgimiento de hombres y mujeres valientes, dispuestos a violentar sus propias vidas, sacudiendo el conformismo y la comodidad para propiciar las reformas que sean necesarias, comenzando por sus propias vidas, la vida de su familia, su entorno y su nación, para entonces contribuir efectivamente a hacer de este mundo algo mejor, retomando el propósito original para lo que fue creado.

4.2 Fobias

La fobia es un temor patológico que surge ante la presencia de un ser, un objeto o ante determinada situación, que generalmente no justifica tal emoción.

La fobia está vinculada al miedo y por consiguiente al temor, y suele manifestarse como un terror irracional y compulsivo, presentando en casos extremos cuadros clínicos de ansiedad y stress producidos por experiencias traumáticas. En estos casos se hace necesaria la intervención de un profesional para dar el tratamiento y supervisión adecuados.

Existen muchas clases de fobias conocidas y, en cuanto a la relación hombre – empresa, las que pueden llegar a constituirse en un serio obstáculo en el buen desempeño organizacional son:

- **Xenofobia**

Consiste en el miedo, odio o rechazo al extranjero, lo cual se amplía hacia grupos étnicos por asuntos desconocidos, que van desde el rechazo a la cultura, costumbres alimenticias, la forma en que hablan, etc.

- **Homofobia**

Es la fobia manifestada hacia los hombres o mujeres homosexuales, o bien hacia las personas con otro tipo de preferencia y costumbre sexual, considerada como anormal como el caso de travestis o bisexuales.

- **Fobia Social o Trastorno por Ansiedad Social**

Se manifiesta en forma de temor a tratar con las personas, a hablar en público, estar en reuniones rodeados de gente. Las personas que tienen este padecimiento suelen aislarse, pues prefieren estar solas ya que se sienten más seguras.

Esta clase de fobia suele ser confundida con timidez. Sin embargo, quienes la padecen son extrañamente extrovertidas con las personas cercanas a ellos, y se sienten seguras cuando están rodeadas de su familia y grupo de amigos.

En el aspecto laboral, la fobia social es un verdadero obstáculo ya que se han presentado casos en que un trabajador rechaza un ascenso por sentirse incapacitado de hablar en público, no poder contestar un teléfono, o sentirse imposibilitado de tratar con otras personas. Puede ser tomado en cuenta dentro de este rango, el temor al rechazo por ser mujer, que hace sentir incapacitadas a muchas mujeres con altas posibilidades de éxito en la vida.

Las situaciones que provocan fobia se toleran a costo de una intensa ansiedad, angustia y malestar físico que puede llegar incluso a incapacitar a las personas.

4.3 Costo de oportunidad

Según Manuel Ayau Córdón⁷¹, el costo de oportunidad significa que *“para obtener cualquier cosa o satisfacer cualquier objetivo, inevitablemente hemos de prescindir de alguna otra cosa o satisfacción... En el mercado, los costos de cada satisfacción (los costos reales, no el precio en dinero) son distintos para cada persona, pues dependen de las oportunidades específicas de cada quien, comparadas con su particular y específica situación y gusto.”*

El costo de oportunidad es la renuncia implícita a la utilidad o beneficio que se hubiera podido obtener cuando tomamos una decisión por otra.

Este principio es especialmente importante para las empresas, ya que actualmente vivimos en una economía globalizada y competitiva donde todo cambia con mucha velocidad, y donde las condiciones de ayer ya no son las mismas de hoy.

Se requiere de los ejecutivos y empresarios que tomen el mayor número de elementos de juicio que les permitan tomar las decisiones más adecuadas y oportunas según cada circunstancia, debiendo llevar su análisis de costo de oportunidad hacia futuro, no solamente viendo el presente pues, dependiendo de las decisiones que se tomen, se debe considerar que su efecto, sea de beneficio o pérdida, se verá reflejado como consecuencia.

El consejo de expertos es un recurso de mucha utilidad al momento de tomar decisiones, tanto a título personal como empresarial, lo cual nos permite ampliar nuestro mapa mental y

⁷¹ (Ayau Córdón, 1993) Manuel F. Ayau Córdón, Industrial guatemalteco, Rector Emeritus de la Universidad Francisco Marroquín en cuya fundación participó activamente. Fue presidente fundador de la Bolsa de Valores Nacional de Guatemala.

elegir el camino correcto, reduciendo el costo de oportunidad que nuestra decisión pueda representar.



4.4 Nunca decir “no puedo”

Uno de los más graves errores que cometemos en la vida es cuando respondemos: “no puedo”, ya que al expresarlo automáticamente estamos confirmando una posibilidad como verdad, nos auto-incapacitamos, sentamos un precedente y establecemos límites en nuestro accionar, obviamente considerando que nos referimos a situaciones que están dentro de lo que es razonable y que forman parte de nuestras capacidades y habilidades.

La necesidad que se presenta en el ser humano como la más elevada, es la autorrealización, la cual presenta oposición a las limitantes que nosotros mismos nos podamos poner.

La realización es el acto de hacer algo real y efectivo, es convertir, dirigir algo, hacerlo de forma diferente, y la autorrealización es la acción que emprende una persona para alcanzar algo nuevo que generalmente le producirá un beneficio a sí misma.

La autorrealización está en la cima de la jerarquía de las necesidades, pues es el sentir más sublime que puede existir en una persona, y consiste en la necesidad que surge con urgencia para realizar nuestro propio potencial, auto desarrollándonos continuamente.

Esta necesidad provoca el deseo ferviente de ser cada vez mejores personas y alcanzar el máximo potencial en la vida, en consecuencia es posible cambiar la expresión “no puedo” en grandes logros y superar los retos que la vida nos presente. A partir de entonces, el proceso de autorrealización transforma nuestra mente, la potencializa y surgen preguntas muy interesantes:

- ¿Cómo puedo lograrlo?
- ¿Qué debo hacer para alcanzarlo?

4.5 Nunca dejemos de aprender

Como puntualizamos anteriormente, estamos viviendo tiempos que corren y muestran hostilidad en su avanzada, no esperando por nadie.

Cada día surgen nuevos cambios en el sistema mundial que afectan desde las grandes organizaciones, hasta las pequeñas empresas que tratan por sobrevivir en este mundo tan

cambiante, y se mantienen de pie solo aquellos que están al día en cuanto a información se refiere.

La urgencia que está emergiendo, es la urgencia de la actualización y adquisición de información para poder subsistir, y alrededor del mundo, como parte de la globalización y la sistematización, surgen programas de enseñanza en todas las especialidades con seguimiento a distancia, a efecto de que no hayan más excusas y quienes estén comprendiendo los tiempos, se involucren sin pensarlo más.

Nunca dejemos de aprender. Aprendamos de la vida, en la escuela, de la naturaleza, de las circunstancias, de nuestros padres, de nuestros hijos, aprendamos de los problemas y las soluciones, del odio y del amor, aprendamos de todo pues hoy todo está a nuestro alcance.

Es muy posible que mañana ya no sea tiempo de aprender: que se acabe la ciencia, termine la sabiduría y se nuble la inteligencia. Mantengamos mentes abiertas al conocimiento, mantengamos un programa de constante renovación de tal suerte que, cada día crezcamos más en conocimiento y en base a ello actuemos con sabiduría.

4.6 Andragogía

Uno de los mayores obstáculos que pueden presentarse en la vida productiva de algunas personas, es el temor del avance de la edad madura hacia la vejez.

Hay muchas personas que por diversas circunstancias y experiencias que vivieron, no lograron culminar una carrera de estudios en su juventud y están convencidas que, por el hecho de haber alcanzado una edad adulta, están imposibilitados para aprender, y no hay otro pensamiento que esté mas alejado de la realidad que éste.

La edad ya no es un obstáculo para aprender y especializarnos en una profesión productiva en la cual podamos desarrollarnos, y que sea generadora de ingresos que nos permitan vivir una buena calidad de vida.

Los recursos están al alcance de todos en un mundo sistematizado, y el qué hacer y cuándo actuar, forma parte de nuestras propias decisiones y determinación. A este respecto, consideramos importante recordar que la ignorancia solo conduce a la muerte⁷² y en el caso que nos ocupa, esto se refiere al costo de oportunidad que el estudio representa para procurarse una mejor calidad de vida, contra la pérdida que puede ocasionar mantenerse en la ignorancia.

En la gran mayoría de países existen programas de estudio desarrollados por andragogos⁷³, quienes elaboran procesos de aprendizaje orientados al adulto, colaborando en construir un aprendizaje que sea significativo y objetivo para cada caso y especialidad.

Según Ernesto Yturalde & Asociados Latinoamérica⁷⁴, estudios en el campo del Desarrollo Humano establecen que la edad adulta tiene las siguientes etapas:

⁷² (Biblia, 1602) Paráfrasis de Oseas 4:6ª “...la nación murió porque le faltó conocimiento...”

⁷³ El andragogo es un facilitador, un maestro especializado, que apoya al adulto en su proceso de aprendizaje y especialización. El término viene de la palabra Andragogía, que es el arte y la ciencia que se ocupan de ayudar a los adultos a aprender.

- **Edad adulta temprana**, que se encuentra en los 20 y 40 años de edad
- **Edad adulta intermedia**, que se encuentra entre los 40 y 65 años de edad
- **Edad adulta tardía**, que se encuentra de los 65 años de edad en adelante

El Dr. Franklin Valcin⁷⁵, citando a Malcon Knowles⁷⁶, establece que la Andragogía es el arte y la ciencia que consisten en ayudar a los adultos a aprender, ya que los adultos y los niños aprenden de diferente manera y por lo tanto, necesitarán diferentes formas especializadas en enseñanza.

La Andragogía consiste en un trabajo de aprendizaje que el adulto deberá desarrollar de forma personal e individual, y reúne las siguientes características:

- **Autoconcepto**
El autoconcepto es la imagen del “yo” que cada persona tiene de sí misma, no es innato pues se va desarrollando con la experiencia, es un todo organizado en el ser interior por la misma persona que toma o elimina elementos según su propia apreciación, y es dinámico pues suele cambiar de acuerdo a las experiencias.
- **Experiencia**
Es la reunión de conocimientos, capacidades y habilidades que se han reunido a lo largo de la vida ya sea por aprendizaje, o por los hechos y circunstancias que han tocado vivir. A este respecto, el dicho popular: *“mas sabe el diablo por viejo, que por diablo”*, otorga un valor significado a las experiencias vividas por cada persona como un aporte de aprendizaje y sabiduría.
- **Apercibimiento**
Se refiere a observar y disponerse de lo que sea necesario para desarrollar determinada tarea. Ser apercebido, sugiere que no se espera que las cosas vengan solas, sino que uno las provisiona para si mismo: tiempo, espacio, materiales, bibliografía, etc.
- **Auto-orientación**
Esta característica se refiere a encontrar los propios mecanismos que nos ayuden al qué y cómo hacer una labor. Es trazar el camino que hemos de recorrer para llegar al destino.

⁷⁴ Empresa ecuatoriana especializada en la Andragogía <http://www.andragogia.org/>

⁷⁵ El Dr. Franklin Valcin es Presidente y Decano Académico de Atlantic International University – AIU -. En la video conferencia <file:///C:/Documents%20and%20Settings/LIZ/Escritorio/Curso%20de%20Principios%20de%20Andragog%C3%ADa,%20curso%20abierto,%20curso%20en%20l%C3%ADnea,%20curso%20gratis,%20de%20la%20Universidad%20Atlantic%20International%20University.htm> presenta una cátedra muy importante acerca de la Andragogía, en un curso de AIU abierto al público en general.

⁷⁶ Malcon Knowles (1913-1997) conocido como el “padre de la educación de adultos”

- **Automotivación**

Se requiere mantenerse motivado a través de un sistema que viene del ser interior hacia afuera, lo cual constituye la automotivación. La emergencia de una necesidad suele ser un factor de automotivación en el adulto, y en el proceso de Andragogía, este es un requisito indispensable pues muchas veces nos encontraremos trabajando y desarrollando los procesos educativos solos, siguiendo un horario que nosotros mismos establecemos de acuerdo a nuestro tiempo y posiblemente sin más motivación que la propia satisfacción de ser mejores personas y desarrollarnos profesionalmente para poder suplir una necesidad.

Desde el año 1833 en que el maestro alemán Alexander Kapp, inspirado por la escuela de Platón, mencionó el término “Andragogía” por primera vez, esta ciencia ha revolucionado el aprendizaje para el adulto, muchos países están desarrollando proyectos educativos andragogos dando por finalizadas las excusas para la ignorancia.

4.7 Auto – evaluación de la Cuarta Unidad

- ➡ ¿Qué es un obstáculo?
- ➡ ¿Qué características tienen los obstáculos?
- ➡ ¿De qué forma visualiza el emprendedor un obstáculo?
- ➡ ¿Qué caracteriza a una persona valiente?
- ➡ ¿Qué cualidades debe reunir una persona que desea conquistar sus objetivos?
- ➡ ¿Qué es el acomodamiento?
- ➡ ¿Qué es el conformismo?
- ➡ ¿Por qué razón decimos que el acomodamiento y el conformismo están ligados?
- ➡ Definir la palabra fuerza como fortaleza humana
- ➡ ¿Cuál es la característica positiva más importante que presenta la inconformidad?
- ➡ ¿A qué se refiere la expresión “renovación del entendimiento”?
- ➡ ¿En donde debe iniciar el cambio de pensamiento y actitud del ser humano?
- ➡ ¿Qué es la fobia?
- ➡ ¿De qué forma se manifiesta la fobia en las personas?
- ➡ ¿Qué clases de fobia se manifiestan regularmente en la relación hombre-empresa?
- ➡ Definir el concepto de fobia social
- ➡ ¿Qué es el costo de oportunidad?
- ➡ ¿De qué forma podemos medir el costo de oportunidad?
- ➡ Desarrollar el tema “nunca decir no puedo”
- ➡ ¿Por qué es importante aprender?
- ➡ ¿Qué es la Andragogía?
- ➡ ¿Qué es un andragogo?
- ➡ ¿Puede ser la edad un obstáculo para aprender?
- ➡ Clasificación de la edad madura
- ➡ Características de la Andragogía
- ➡ ¿En qué consiste la auto motivación?

QUINTA UNIDAD

“Con cada servicio que haces entregas una porción de tu alma:

das vida, amor, lealtad, obediencia, tiempo, esmero y pasión”

Objetivos

Al final de la unidad, deseamos haber logrado el objetivo de trasladar un pensamiento acerca del verdadero significado del buen servicio, su importancia, su permanencia en el avance de la ciencia y el tiempo, así como establecer el nexo que tiene este concepto con la parte más importante del ser humano: el espíritu. Asimismo deseamos hacer notar la conexión vital que se da entre quien otorga y quien recibe los beneficios del servicio, y como al final de la historia posiblemente éste sea el último nexo en desaparecer para la humanidad.

5. Espíritu de Servicio

Como parte de las muchas cualidades con que fue dotado, el ser humano trae inherente a su ser interior el espíritu de servicio, el cual se puede manifestar únicamente de dos formas:

- El servicio que cada persona se otorga a si mismo
- El servicio que se da a los demás

Cuando hablamos de servicio, nos referimos a la realización de un trabajo que se hace para beneficio de otra persona por el cual, en términos normales, se recibe remuneración económica.

¿Qué es el espíritu de servicio?

Más que servir o realizar un trabajo, el espíritu de servicio es una **actitud** que forma parte del alma y que indica que una persona esta capacitada para ser útil en una o varias especialidades. Es obrar con entrega y lealtad al servicio de una persona, y dignarse accediendo a realizar una acción con obediencia y sencillez, indistintamente si se recibe remuneración o no.

Este espíritu se mueve dentro de muchas personas que desarrollan labores en beneficio de la humanidad que conmueven, asombran e inspiran a miles de personas que promueven proyectos, sean pequeños o grandes, en sus comunidades.

Esta clase de servicio se desarrolla de forma altruista, con o sin remuneración, por diversas razones de carácter personal, como:

- **Solidaridad**
La solidaridad es el valor humano por excelencia y se constituye en la base de muchos otros valores. Es la colaboración mutua entre las personas, especialmente cuando se viven momentos difíciles, que hace surgir los mejores sentimientos en el alma del ser humano haciendo posible brindar apoyo a quienes lo necesitan con urgencia en tiempo de crisis.
- **Voluntariado**
Se refiere al trabajo que se realiza por voluntad propia, con entusiasmo y buen ánimo en lo que se desarrolla, sea remunerado o no.

- **Motivación personal**

Es el servicio que se realiza con una fuerte motivación, que puede ser:

- Una acción altruista
- Solidaridad
- Por mejorar su calidad de vida
- Devolver un favor recibido
- Convicciones religiosas
- Para encontrar trabajo social
- Para incrementar relaciones sociales
- Para ser conocido en el medio social

El espíritu de servicio no tiene ninguna relación con el **servilismo**, el cual es una forma decadente de servir, y consiste en una ciega y baja obediencia y adulación a la autoridad, que es rechazada y aborrecida dentro de la sociedad.

Muchas personas se destacan dentro de las empresas por desarrollar sus labores con **espíritu de servicio**. Son gente muy valorada y apreciada en las organizaciones, y generalmente reúnen las siguientes características:

- Son profesionales en lo que hacen
- Se mantienen en constante proceso de aprendizaje
- Tienen buenos modales
- Participativos
- Alto grado de responsabilidad
- Respetuosos en sus inter-relaciones
- Creativos
- Son activos y pro-activos
- No aceptan la mediocridad en sí mismos
- Alcanzan grandes logros
- Tienen ética profesional
- Manejan muy bien sus reacciones
- No se enfocan tanto en el problema como en la solución
- Son parte de la solución, no del problema
- Son objetivos en sus apreciaciones
- Dan excelentes resultados en los servicios que les son asignados
- Honorables
- Dignos de confianza
- Son gente fiel

5.1 Vocación de servicio

La vocación es una virtud que tiene la característica de ser innata, radica en el alma, es el sello de lo “que eres”, forma parte de los valores más importantes en la vida del ser humano, y viaja en paralelo con los anhelos. Es una demanda interna que no se puede adquirir por

medio del aprendizaje, pero sí es posible crear un clima adecuado a título personal, en la familia o en la empresa para fomentar esta virtud.

Una de las lecturas que nos ayudan a comprender lo que es el poder de la vocación en la vida, es *Himno, Grito Sagrado*⁷⁷, donde el autor describe de forma dramática la forma en que un joven se revela ante la imposición de un oficio conociendo su verdadera vocación de servicio. La ansiedad que se despierta en su alma, lo hace buscar la verdadera razón de su existencia lo cual encuentra y se constituye en su libertad, transformándose en una persona realizada y verdaderamente útil a la humanidad.

Es una hermosa historia llena de pasión, y pasión, es uno de los principales ingredientes de la vocación de servicio.

Tener vocación de servicio, significa tener espíritu de servicio, manifestando una buena actitud hacia la labor que se desarrolla, sin importar cuan pequeña o grande sea, o que alcance y proyección vaya a tener lo que estamos haciendo. Sencillamente se trabaja o sirve por el gusto de hacerlo y hacerlo bien.

Las personas que tienen vocación de servicio siempre están dispuestas con muy buen ánimo a hacer las cosas, por lo que regularmente se ofrecen a realizar una tarea sin esperar a que se los pidan:

- ven un desorden y comienzan a ordenar,
- si van por la carretera y está un piloto con su carro averiado, se detienen a ayudar
- buscan que más se puede hacer
- buscan como se puede mejorar lo que actualmente se está haciendo
- son personas solícitas
- es la típica persona que siempre está haciendo algo, porque le gusta servir

Gente con vocación de servicio es el recurso que toda empresa necesita para progresar.

Las organizaciones lo saben, y aprecian la calidad de estos elementos que son objeto de alta estima, las mejores remuneraciones y oportunidades en la vida.

5.2 Servicio al cliente

“Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. El servicio al cliente es una potente herramienta de mercadeo. Se trata de una herramienta

⁷⁷ (Rand, 2007) “Himno, Grito Sagrado” de su autor Ayn Rand

que puede ser muy eficaz en una organización si es utilizada de forma adecuada, para ello se deben seguir ciertas políticas institucionales."⁷⁸

Como vimos en el concepto anterior, el servicio al cliente es una de las herramientas más importantes en la comercialización de productos y servicios, y hoy día su conocimiento es tratado como una especialidad que todo promotor y vendedor deben conocer plenamente, para saber como hacer llegar al cliente un producto que lo satisfaga al 100% y que, especialmente, continúe adquiriendo.

Un producto o servicio puede ser excepcional, pero si no es promocionado adecuadamente y se establecen los mejores nexos con el comprador, es posible que solamente produzca pérdidas.

El personal a cargo de la atención al cliente, debe reunir las siguientes cualidades básicas:

- Mostrar en todo momento una actitud positiva
- Nunca relacionar sus asuntos personales, con los negocios
- Nunca hablar sus problemas personales con el cliente
- Cuidar su aspecto físico
- Mostrarse afectivo con el cliente en todo momento, cordial y amable
- Recordar que el cliente siempre tendrá la razón
- El cliente siempre estará desorientado y buscando nuestra asesoría
- Mostrar un auténtico interés por solucionar el problema del cliente
- Agotar los recursos para proveer al cliente lo que necesita
- Ser dinámico y ágil en su atención

Las cualidades del encargado o ejecutivo de servicio al cliente, van a variar dependiendo de la especialidad de la empresa.

Dentro de las funciones que debe desarrollar un departamento de Servicio al Cliente, quizás la más importante es **crear y mantener la relación con cada cliente y entenderlo**. Esta es una labor que se fundamenta en una buena, adecuada y fluida comunicación entre el cliente y la empresa a través de sus ejecutivos de ventas y servicios, con el propósito de establecer buenos nexos de armonía e interesarse en las necesidades del cliente para poder brindarle el servicio que el precisamente necesita.

Dentro de los resultados que pueden llegar a producir una excelente gestión de servicio al cliente, podemos mencionar como ejemplos:

- generación de nuevos negocios,
- ampliación de la cartera de clientes,
- incremento en la producción,
- optimización del servicio con base a nuevos retos por alcanzar
- colocación de la empresa en un mercado calificado

⁷⁸ http://es.wikipedia.org/wiki/Servicio_de_atenci%C3%B3n_al_cliente

5.3 El cliente y la justa razón

El cliente siempre será el elemento más importante para la empresa, pues es el consumidor de la producción, lo cual nos hace pensar que el cliente es la razón de existir de las organizaciones.

La necesidad emerge como una urgencia, y al mismo tiempo surge un suplidor para satisfacerla, generando una inter-relación de dependencia, ya sea para suplir una necesidad tangible o intangible.

Las empresas se especializan hoy más que nunca, pues la globalización ha desencadenado mucha competitividad, movimiento, stress, mucha urgencia y la demanda de productos y servicios alcanza niveles inimaginables en cuanto a cantidad y calidad se refiere.

En medio de todo esto, nos encontramos con un enunciado que se convierte en un verdadero reto: *el cliente siempre tiene la razón.*

Cada persona desarrolla diferentes roles en la vida, de tal suerte que en un momento se puede encontrar como proveedor de un servicio o producto, y minutos más tarde se encuentra en el rol de cliente. Esta situación, nos permite comprender con mayor facilidad este principio, ya que en la vida representaremos ambos papeles.

En consecuencia, podemos describir algunas de las características que presenta el cliente, y la forma en que espera ser atendido, todo enmarcado dentro de una buena relación comercial:

- **Siempre tendrá la razón al exigir que se cumpla con lo que se ofrece.**
La publicidad genera un fuerte impacto en el consumidor, quien al llegar a requerir determinado producto o servicio, espera que corresponda a lo que se está ofreciendo. Este es un punto muy importante que toda empresa debe tener presente en su marketing.
- **Siempre llegará desorientado, en busca de asesoría respecto al producto.**
El personal de servicio al cliente debe estar muy bien informado acerca de cada detalle del producto, ya que el cliente siempre se presentará desorientado y necesitará información adicional y posibles variables del servicio o producto.
- **Se mostrará confiado en la capacidad de respuesta de la persona de servicio al cliente que le atiende.**
Es importante corresponder a esta confianza, capacitando al personal de ventas, información o atención al cliente, pues un cliente mal atendido puede llegar a representar mala publicidad para la empresa.
- **En la mayoría de los casos estará impaciente por ser atendido.**

Esto es bastante común, especialmente en el área de gastronomía: cafeterías, restaurantes y comida rápida, así como en paquetería y servicios Courier, entre otros. Se debe tomar en cuenta que el tiempo es un recurso valioso para todas las personas, por lo que debe brindarse el servicio dentro de un tiempo razonablemente justo.

- **Necesita rapidez en atención y despacho de servicio.**

Este punto coincide con el anterior, debiendo servir al cliente con rapidez y eficiencia.

- **El cliente espera ser recibido y atendido con amabilidad y una sonrisa.**

Consideramos que el personal que este encargado de servicio al cliente, debe ser gente con vocación de servicio, amable, gentil, que reúna todas las cualidades necesarias para dar un trato preferencial a cada uno de los clientes.

- **Aunque el cliente sea gruñón e impaciente, siempre espera cordialidad del proveedor.**

Coincidente con el punto anterior, también es importante capacitar al personal de ventas y servicio al cliente, para tratar con los diferentes tipos de carácter de las personas que llegarán a la empresa en busca de nuestros productos.

- **Generalmente se comunica con claridad respecto a lo que desea adquirir.**

En caso contrario, debe recibir la orientación necesaria por medio de una amplia información del producto o los servicios, a efecto de esclarecer su necesidad.

- **Paga lo justo cuando recibe buena atención y el producto deseado.**

Cuando un cliente es bien servido y atendido, seguramente pagará con satisfacción y regresará nuevamente en busca de otro negocio con nuestra empresa.

- **Busca continuidad en la relación comercial cuando el proveedor llena todas sus expectativas.**

Un cliente satisfecho genera crecimiento a la empresa, pues habrá mayor demanda del producto, adicionando la alta posibilidad de ampliar la cartera de clientes mediante su recomendación en el mercado.

- **El cliente es vital para publicitar los productos, a través de la recomendación a nuevos clientes potenciales.**

Consideramos que la mejor publicidad que puede existir, es un cliente satisfecho.

5.4 Luchar y dar siempre lo mejor

La vida se trata de retos, y uno de los más grandes es vencer nuestro propio yo.

La fortaleza en el ser humano viene de adentro y se proyecta hacia afuera en todo aquello que emprendemos y por lo que luchamos en la vida.

Cada día se presentan nuevos retos por superar para continuar avanzando, pues nadie dijo que sería fácil. Todo lo contrario.

Según Yehudà Berg⁷⁹, *“cada uno es dueño de su propio destino” y “muchas veces tememos a comprometernos porque tenemos miedo de fracasar. La verdad es que sólo al asumir el compromiso recibimos la energía para triunfar. De hecho, los mejores compromisos que podemos asumir están en las áreas en que somos más débiles. A menudo tenemos miedo de ir por las cosas que anhelamos porque pensamos que no estamos preparados. No queremos tomar acciones a menos que, personalmente, nos sintamos “listos”. Pero muchas veces, si esperamos hasta sentirnos listos, estamos perdiendo oportunidades.”*

A través de los diferentes medios de comunicación que conocemos: revistas, periódicos, radio, TV, web, seminarios, conferencias, un intercambio de comentarios en una sencilla conversación, es bastante común escuchar noticias y enterarnos de gente excepcional que logra avanzar con energía y entusiasmo en la vida a pesar de los obstáculos que se le presentan en el camino, y cómo personas que han comenzado desde abajo, logran escalar altas posiciones a nivel organizacional, cumpliendo sus expectativas de vida tanto a nivel personal como profesional.

Todas las historias tienen algo en común: no ha sido fácil, se ha tenido que ser valiente, luchador y se ha debido hacer violencia al “yo”, y sucede de esta forma porque en la gran mayoría de casos, lo fácil suele no ser muy apreciado.

Es muy posible que cada uno de nosotros conozca una de estas historias, quizás de gente cercana, y esto sea lo que nos motiva e inspira a continuar adelante.

Traemos a memoria a Robert Orben⁸⁰ quien escribió: *“Siempre recuerda que hay dos clases de personas en este mundo: los realistas y los soñadores. Los realistas saben hacia dónde van. Los soñadores ya han estado allí”*.

Indiscutiblemente muchos de los que tenemos sueños con aparente fantasía de realización personal ya los hemos vivido, saboreado y disfrutado, y luego de hacer el trazo del proyecto y pasarlo a la vida real, probablemente nos encontremos que de momento, aquel sueño se verá un tanto difícil de alcanzar, pero según planifiquemos y pongamos el esfuerzo

⁷⁹ El Rabino Yehudà Berg es maestro y co- director de la revista www.kabbalah.com

⁸⁰ (Maxwell, 2009) Robert Orben, escritor, comediante y consejero, citado por John C. Maxwell en ¡Vive tu Sueño!

necesario, con seguridad podrá convertirse en realidad. Creemos que el nexo entre mi sueño y mi realidad soy yo mismo.

Seguramente ahora estamos haciendo bien las cosas, pero el reto consiste en dar siempre lo mejor, porque lo mejor siempre superará a lo que está bien.

A continuación mencionamos algunos indicadores que pueden señalarnos peligro, en cuanto a nuestro desempeño como personas y profesionales:

- Temor a lo desconocido que es factible conocer.
- Mentalidad cerrada a nuevas propuestas.
- Permanecer en el mundo del NO.
- No permitirse conocer lo nuevo en el campo profesional.
- Dejarse influenciar por el entorno o circunstancias adversas.
- Conformismo.
- Acomodamiento.
- Cansancio integral anormal.
- Involución profesional.
- No mantenerse informado.
- No leer.
- Desinterés por adquirir nuevo conocimiento.
- Indecisión por todo.
- No se emprenden nuevos retos.
- Huir de la responsabilidad.
- Huir de los planteamientos que sugieren alguna dificultad.
- No reconocer que se necesita ayuda.
- Empezar más retos de los que se tiene capacidad para desarrollar.
- Procrastinación.

Según el Doctor en Psicología Cognitiva Renny Yagosesky⁸¹, uno de los mayores problemas y tropiezos, causantes de debilidad e improductividad en la vida de las personas, es la **procrastinación**:

Uno de los hábitos más nocivos para el proceso de la superación personal es el del hábito de posponer. ¿Qué nos impulsa a posponer y cómo superar esta costumbre tan arraigada?

Los seres humanos somos seres de hábitos, que desarrollamos rutinas como estrategia para ahorrar energía y mantener control sobre las contingencias de la vida cotidiana. Sin embargo, el cambio se presenta siempre como una constante que reta los hábitos, nos saca del confort y nos presiona a tomar decisiones de cambio. Cuando presumimos que algunas de esas decisiones alterarán nuestros esquemas de vida, una tendencia frecuente, es la posponer. Según el Dr. Yagosesky, todo aquello que intente modificar nuestros hábitos, encontrará resistencia.

⁸¹ Escuela para Ricos.net contacto@arobalaexcelencia.com www.laexcelencia.com

A continuación presentamos una excelente exposición acerca de lo que es la procrastinación, proporcionada por uno de los recursos de diccionarios que podemos encontrar en internet⁸²:

La posposición también recibe el nombre de procrastinación, y es la acción o hábito de postergar actividades o situaciones que deben atenderse, sustituyéndolas por otras situaciones más irrelevantes y agradables.

Se trata de un trastorno del comportamiento que tiene su raíz en la asociación de la acción a realizar con el cambio, el dolor o la incomodidad (estrés). Éste puede ser psicológico en la forma de ansiedad o frustración, físico como el que se experimenta durante actos que requieren trabajo fuerte o ejercicio vigoroso o intelectual.

El término se aplica comúnmente al sentido de ansiedad generado ante una tarea pendiente de concluir.

El acto que se pospone puede ser percibido como abrumador, desafiante, inquietante, peligroso, difícil, tedioso o aburrido, es decir, estresante, por lo cual se autojustifica posponerlo a un futuro sine – die (sin plazo, sin fecha) idealizado, en que lo importante es supeditado a lo urgente.

También puede ser un síntoma de algún trastorno psicológico como depresión o TDAH (trastorno por déficit de atención con hiperactividad).

La procrastinación o posposición como síndrome que evade responsabilizarse posponiendo tareas a realizar puede llevar al individuo a refugiarse en actividades ajenas a su cometido. La costumbre de posponer, si bien no se ha demostrado cabalmente, puede generar dependencia de diversos elementos externos, tales como navegar en Internet, leer libros, salir de compras, comer compulsivamente o dejarse absorber en exceso por la rutina laboral, entre otras, como pretexto para evadir alguna responsabilidad, acción o decisión

La posposición en el área administrativa tiene un lado positivo y uno negativo.

- **Es positiva** cuando dejamos pendiente una decisión por no haber reunido la información que necesitamos en su totalidad. En este sentido es bueno esperar y posponer, hasta tener los mejores argumentos.
- **Su lado negativo** es cuando se vuelve un hábito, y esto revela baja auto-estima, y puede ser un mecanismo para llamar la atención y que todos estén pendientes de aquello que no se ha hecho. No obstante, siempre será un mensaje de inseguridad.

⁸² <http://es.wikipedia.org/wiki/Procrastinaci%C3%B3n>

Según el Dr. Yagosesky, *cuando el hábito de la posposición se apodera de nosotros, nuestra vida se convierte en un eterno “apagar incendios”, una permanente emergencia que nos resta armonía, equilibrio y afecta nuestro sentido del placer de vivir.*

Los especialistas dan algunos consejos en este caso, los cuales presentamos a continuación:

- Revisar y evaluarse internamente para saber como está nuestra actitud respecto a este tema
- Averiguar qué es lo que nos detiene
- Reconectarse con el poder de decidir, hacer y lograr
- Es necesario vigilar la mente para quitar todo pensamiento que nos haga creer que es mejor mañana que hoy
- Establecer plazos para cada acción que debemos realizar
- Involucrar a otras personas para sentirnos forzados al cambio
- Mantenerse motivado
- Centrarse en los logros alcanzados a tiempo
- Centrarse en los beneficios de hacer las cosas en su momento
- Centrarse en los perjuicios que nos traerán las consecuencias de posponer
- Hacer una lista diaria de prioridades
- Definir las acciones importantes que generaran mayor beneficio
- Habituar el sistema mente – cerebro a las nuevas acciones
- Listar las excusas que aparecen con regularidad y que nos hacen posponer, para reconocerlas e ignorarlas
- Entender que algunas veces tendremos que hacer algo que nos amarga o que no nos gusta, pero que nos conviene
- Posponer nos hace víctimas de la desorganización y la irresponsabilidad

Cuando los resultados que estamos obteniendo en nuestro desempeño no son suficientes indicadores de lo que pueda estar sucediendo, podemos contar con excelentes recursos de información y evaluación como los que hemos presentado de forma bastante resumida, que tienen la capacidad de ser un gran apoyo para el momento de medir nuestras fuerzas y encontrar respuestas que nos permitan seguir adelante con fortaleza y buen ánimo y la mejor disposición de dar excelencia en todo lo que hacemos.

5.5 Auto – evaluación de la Quinta Unidad

- ➡ ¿De qué formas se manifiesta el espíritu de servicio en las personas?
- ➡ ¿En qué consiste el espíritu de servicio?
- ➡ ¿Por qué decimos que el espíritu de servicio es una actitud?
- ➡ ¿Qué razones mueven el espíritu de servicio en el ser humano?
- ➡ ¿Qué es la solidaridad?
- ➡ ¿En qué consiste el voluntariado?
- ➡ ¿Qué es la motivación personal?

- ➡ ¿Qué es el servilismo?
- ➡ ¿Qué caracteriza a una persona con espíritu de servicio?
- ➡ Definir el tema “vocación”.
- ➡ ¿Por qué se dice que la vocación es el sello de lo que somos?
- ➡ ¿Por qué razón la vocación es una demanda interna?
- ➡ Definir el concepto de “servicio al cliente”
- ➡ ¿Por qué razón es importante el servicio al cliente?
- ➡ ¿Qué cualidades debe reunir el ejecutivo a cargo del servicio al cliente?
- ➡ ¿Cuál es el objetivo más importante de un buen servicio al cliente?
- ➡ ¿Qué resultados produce una adecuada atención al cliente?
- ➡ ¿Por qué decimos que el cliente es la razón de existir de la organización?
- ➡ ¿Qué consecuencias ha desencadenado la globalización sobre la comercialización?
- ➡ ¿Qué aspectos caracterizan al cliente?
- ➡ ¿Cuál es la publicidad más efectiva que existe?
- ➡ ¿Por qué se dice que “el cliente siempre tiene la razón”?
- ➡ ¿Por qué debemos luchar y dar siempre lo mejor en todo lo que hacemos?
- ➡ ¿Qué supera a lo que ya está bien?
- ➡ Mencionar algunos indicadores de peligro en el avance del que hacer de la vida.
- ➡ ¿Qué es la procrastinación?
- ➡ ¿En qué momento es positiva la procrastinación?
- ➡ ¿Cuáles son las señales de procrastinación en nuestra vida?

Conclusiones

El ser humano siempre tendrá la última palabra y dará el último click para ejecutar una acción de forma pre-evaluada y premeditada. Ningún otro ser que esté sobre la tierra, reúne las características necesarias y requeridas para hacerlo. Por ello es el recurso vital.

Sea para bien o para mal, tenemos la responsabilidad de llevar este “barco” a puerto seguro, y en la travesía cada quien está haciendo su parte: algunos con responsabilidad asumiendo con valentía y fuerza su función en la vida, pero otros actuando aún sin consciencia de lo que significa la sustancia, el tiempo, el espacio y la vida, y en el peor de los casos enseñando a otros su vana manera de vivir, produciendo con ello más seres humanos irresponsables.

Cada persona nace con la cualidad intrínseca y la capacidad para ser creador y otorgador, y este privilegio puede ser desarrollado para bien o para mal de sí mismo y de la humanidad.

El ser humano es un recurso vital, que tiene la característica de no poder actuar solo, siempre necesitará de alguien más para expresarse y a quien dirigir sus esfuerzos: el hombre necesitará una mujer para multiplicarse, hijos para poder ser llamado padre, padre para poder ser llamado hijo, una sociedad para desarrollarse y ser útil, tierra para cultivar, una empresa para hacerla crecer y donde desbordar su creatividad e ingenio, capacitándola para ser generadora de trabajo y oportunidades para muchas otras personas.

Elohim dejó de crear y descansó en el séptimo día, pues estaba convencido de haber creado a alguien con su imagen y semejanza, capacitado para continuar lo que El había comenzado, y estando seguro que iba a mejorarlo y cuidarlo.

Desde entonces, muchas personas que han pasado por la vida a lo largo de la historia lo entendieron así y se dispusieron a crear su propio destino, otorgando lo mejor de sí mismos a la humanidad, sin importar los obstáculos que aparecieron en su camino y enfrentando retos tan asombrosos que requerían de un carácter y una fuerza espiritual sumamente especial.

Hoy día nosotros disfrutamos de la herencia que nos legaron, y tomamos la senda que ellos trazaron, con la esperanza de no ser la excepción y poder contribuir de alguna manera dejando constancia de nuestro paso por la vida.

Recomendaciones

**Para la comunidad internacional, para mi país Guatemala, para mi comunidad hebrea,
para mi familia, para mis hijos, para mi esposo y para mi misma,**

Una sola recomendación

A pesar de la globalización, sistematización y automatización, la riqueza, los logros y los grandes avances de la ciencia, a pesar del universo y de todo aquello que pueda existir sobre el cielo y en el fondo del mar, nunca olvidemos nuestro origen, lo que somos y hacia donde vamos, para que conservemos la humildad, la sencillez y la objetividad necesarias que nos permitan continuar avanzando sin tropiezos.

Seamos sencillos pero precisos, nobles y valientes, esforzados y fuertes, poderosos y misericordiosos, violentemos solamente nuestras propias vidas para sacudir cualquier indicio de pereza o mediocridad, seamos otorgadores teniendo la convicción que si damos recibiremos. No nos cansemos de enseñar y transmitir la instrucción necesaria a quienes vienen detrás de nosotros apenas comenzando el viaje, y especialmente a aquellos que ya han avanzado un poco más pero necesitan saber.

No nos olvidemos que nadie puede dar algo que no tiene, y por fin entendamos que, por sobre todos los grandes hombres y mujeres que sean motivo de nuestra admiración y respeto, hay Uno que es más grande y es quien gobierna el universo entero, manteniendo el equilibrio y el movimiento, dándonos aliento de vida y la fuerza necesaria para continuar.

Todo lo demás: lo técnico, lo específico, lo didáctico, lo profesional, seguramente ya estará escrito, y se seguirá escribiendo mucho más respecto a nuevos descubrimientos, nuevos inventos y más tecnología. Solamente no olvidemos lo que somos: seamos felices, sigamos conquistando, creando y avanzando hasta alcanzar nuestra altura y llegar a donde queremos llegar.

Vocabulario

Consideramos conveniente incluir el significado de las siguientes palabras, por su importancia y relevancia en el contenido

- **ANTAGONISMO**

Es todo aquello que presenta oposición, que contradice o contraría una postura⁸³.

- **ANTONOMASIA**

Es una licencia retórica que consiste en utilizar un sobre apelativo o un atributo para identificar el nombre propio o viceversa. Por ejemplo: Guatemala, “el país de la eterna primavera”.⁸⁴

- **ALTRUISMO**

Desprendimiento, filantropía, desapego.

El anonimato es la expresión más genuina del altruismo.

El término altruismo lo forjó el filósofo Augusto Comte, padre del positivismo, a partir de la palabra italiana *Altrui* -el otro-, derivada del latín *alter*, a, um. La idea del filósofo fue aportar el término opuesto a egoísmo, que no acaba de serlo la palabra generosidad, pues en ella no se explicita que el beneficiario de la misma sea precisamente **el otro**.

El altruismo se refiere a la solidaridad interpersonal.

Hay dos aspectos que definen el altruismo: La simpatía y el compromiso. La simpatía se apoya sobre valores de bondad y caridad. El compromiso considera un acto que se sabe va a beneficiar más a otro que a sí mismo, implicando un sacrificio personal. El compromiso se inscribe en una ética de la responsabilidad. Porque se trata de actuar concretamente sobre el presente y sobre el futuro para proporcionar mayor bienestar al resto de la sociedad, implicando una inversión personal para el desarrollo de bienes comunes. Recordemos, como ya hemos hecho en otras ocasiones, que la moral se refiere a la conciencia individual, mientras que la ética se refiere a una moral social.⁸⁵

- **ASCETA**

Es la persona que se aparta de toda clase de placeres y comodidades para llevar una vida de sacrificio.⁸⁶

⁸³ www.definicion.de

⁸⁴ www.wikipedia.org

⁸⁵ <http://www.proyectopv.org/1-verdad/altruismo.htm>

⁸⁶ <http://www.kalipedia.com/diccionarios/lengua-espanola/asceta>

- **CODIGO**

El término código tiene diferentes usos y significados. Se trata, por ejemplo, de una combinación de signos que, dentro de un sistema establecido, tiene un determinado valor.⁸⁷

- **CONSCIENCIA**

Conocimiento de sí mismo. La consciencia define al ser. Se es consciente de sí mismo y de lo que nos rodea en base a lo que uno es. Otra definición es la que asocia la consciencia a un estado de unión con la vida universal. Es una expansión continua, igual que el universo.⁸⁸

- **DEONTEOLOGICO**

El término deontología profesional hace referencia al conjunto de principios y reglas éticas que regulan y guían una actividad profesional. Estas normas determinan los deberes mínimamente exigibles a los profesionales en el desempeño de su actividad. Por este motivo, suele ser el propio colectivo profesional quién determina dichas normas y, a su vez, se encarga de recogerlas por escrito. Es importante no confundir deontología profesional con ética profesional. Cabe distinguir que la ética profesional es la disciplina que estudia los contenidos normativos de un colectivo profesional, es decir, su objeto de estudio es la deontología profesional, mientras que, tal como se apuntaba al comienzo del artículo, la deontología profesional es el conjunto de normas vinculantes para un colectivo profesional.⁸⁹

- **EMPATIA**

Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él.⁹⁰

- **HOMEOSTASIS**

Homeostasis, homeóstasis u homeostasia es la tendencia de los organismos vivos y otros sistemas a adaptarse a las nuevas condiciones y a mantener el equilibrio a pesar de los cambios.

Es una palabra compuesta que procede del griego homeo u homo que significa igual y stasis que significa quieto.

⁸⁷ www.definicion.de

⁸⁸ <http://planocreativo.wordpress.com/2009/01/17/%C2%BFque-es-la-consciencia-2/>

⁸⁹ www.wikipedia.org

⁹⁰ www.psicopedagogia.com

- **INVOLUCION**

Evolución regresiva, retroceso. Regresión en la marcha de un proceso.⁹¹

- **MAGNANIMO**

La **magnanimidad** es la grandeza y elevación del ánimo o bien una gran generosidad o liberalidad. Es una virtud natural en el hombre que tiende a la realización de cosas grandes prescindiendo de su dificultad y es perfección en general de todas las otras virtudes en cuanto es disposición del ánimo a propósito para los actos más culminantes de las mismas. Por esto es imposible distinguir con precisión esta virtud de cualquier otra existente en grado eminente. Es la virtud que más mueve a la alabanza, porque tiene por objeto de su ejercicio las cosas grandes realizadas conforme a la recta razón. Es el mejor apoyo de la esperanza y la resistencia más eficaz contra la desesperación.⁹²

- **PARADIGMA**

El paradigma se define desde la epistemología, la ciencia del conocimiento, como aquel gran conjunto de creencias que permiten ver y comprender la realidad de determinada manera. Dichas creencias incluyen también ciertas preconcepciones y creencias filosóficas, que en un determinado momento comparte la comunidad científica. Como es posible intuir, los paradigmas se encuentran en constante cambio, cambios que guarda relación con los avances y descubrimientos científicos que abren nuevas perspectivas y horizontes.

En términos sencillos, un paradigma es el conjunto de cosas que asumimos y creemos, lo que sirve como base o filtro para nuestra percepción e interpretación de la realidad.⁹³

- **SINERGIA**

Procede de un vocablo griego que significa “**cooperación**”. El concepto es utilizado para nombrar a la acción de dos o más causas que generan un efecto superior al que se conseguiría con la suma de los efectos individuales. Dos elementos que se unen y generar sinergias ofrecen un resultado que maximiza las cualidades de cada uno de los elementos. El concepto, por este motivo, es muy popular en la gerencia de negocios, el marketing y la economía, ya que se destacan las ventajas del trabajo asociado para conseguir objetivos.⁹⁴

⁹¹ <http://es.thefreedictionary.com/involuci%C3%B3n>

⁹² www.wikipedia.org

⁹³ <http://www.misrespuestas.com/que-es-un-paradigma.html>

⁹⁴ www.definicion.de

Bibliografia

- Alvarez, M. L. *La Construcció de la Identidad*. Buenos Aires, Argentina: Centro de Formació en Tècniques de Evaluació Psicològica.
- Aristòteles. *Acerca del alma*.
- Ayau Cordón, M. F. (1993). *El Proceso Económico*. Guatemala: Universidad Francisco Marroquín.
- *Biblia*. (1602). Nashville Camdem New York: Thomas Nelson Publishers.
- Chiavenato, I. (1988). *Introducció a la Teoria General de la Administració*. Mèxico: McGraw - Hill Interamericana .
- Dan ben Abraham, D. (2000). *Pablo, el Rabino*. Florida, USA: Comvision.
- Grupo Editorial Océano. (1992). *Diccionario Océano*. Barcelona: Ediciones Océano, S. A. .
- Maxwell, J. C. (2009). *¡Vive tu Sueño!* Nashville, Tennessee: Grupo Nelson, Inc.
- Océano, G. E. *Enciclopedia Autodidáctica Océano*. Barcelona: Océano.
- Rand, A. (2007). *Himno, Grito Sagrado*. Buenos Aires.
- Reyes Ponce, A. (1972). *Administración de Personal*. Mèxico: Limusa - Wiley, S. A.
- Strong, J. (1990). *Concordancia Exhaustiva de la Biblia*. Miami, FLorida USA: Editorial Caribe, Inc.
- Valcin, Franklin, Dr. *Principios de Andragogía*. APAN 672. AIU

Lista para revisar por cuenta propia el valor del documento

- ✓ Yo tengo una página de cobertura similar al ejemplo del Suplemento.
- ✓ Yo incluí una tabla de contenidos con la página correspondiente para cada componente.
- ✓ Yo incluí un abstracto del documento (exclusivamente para la tesis).
- ✓ Yo seguí el contorno propuesto en el Suplemento con casi todos los títulos.
- ✓ Yo usé referencias a través de todo el documento según el requisito del Suplemento.
- ✓ Mis referencias están en orden alfabético al final según el requisito del Suplemento.
- ✓ Cada referencia que mencioné en el texto se encuentra en mi lista o viceversa.
- ✓ Yo utilicé una ilustración clara y con detalles para defender mi punto de vista.
- ✓ Yo utilicé como parte del contenido gráficas y otros tipos de documentos de soporte.
- ✓ Yo utilicé varias tablas y estadísticas para aclarar mis ideas más científicamente.
- ✓ Yo tengo por lo menos 50 páginas de texto (15 en ciertos casos) salvo si me pidieron el contrario.
- ✓ Cada sección de mi documento sigue una cierta lógica (1, 2,3,...)
- ✓ Yo no utilicé caracteres extravagantes, dibujos o decoraciones.
- ✓ Yo utilice un lenguaje sencillo, claro y accesible para todos.
- ✓ Yo utilicé Microsoft Word (u otro programa similar) para revisar y eliminar errores de ortografía.
- ✓ Yo utilicé Microsoft Word (u otro programa similar) para revisar y eliminar errores de gramática.
- ✓ Yo no violé ninguna ley de propiedad literaria al copiar materiales que pertenecen a otra persona.
- ✓ Yo afirmo por este medio que lo que estoy sometiendo es totalmente mi obra propia.



ELIZABETH BARRASCOUT

UB17715BBU25524