

Excelencia: hábitos y habilidades operativos en el mundo laboral

Elías Zardón Menéndez

RESUMEN

El presente artículo aborda el tema de la excelencia como una de las cualidades que deben desarrollarse durante la formación profesional, y extenderse posteriormente al ámbito del trabajo. Se trata de un discurso pedagógico que pretende resaltar la importancia de esta propiedad específicamente humana; y señalar que se trata de una decisión personal en la que juega un papel decisivo el uso de la voluntad, y por lo tanto, de la libertad.

Se parte de la idea de la influencia que tiene en el desarrollo humano la familia y la escuela, para matizar cómo las personas vamos aprendiendo y asimilando una serie de valores, hábitos y habilidades que moldean de alguna manera nuestra personalidad; y que cobrarán mayor significado cuando tengamos que enfrentar mayores retos, como lo es el mundo laboral.

Palabras clave: desarrollo humano, formación profesional, mundo laboral, hábito, excelencia, libertad.

ABSTRACT

This article addresses the issue of excellence as one of the qualities to be developed during professional training, in order to later apply it to the workplace. This is a pedagogical discourse that aims to highlight the importance of this specifically human attribute; and point out that this is a personal decision involving free will.

It springs from the idea that human development is influenced by family and school, and continues to develop further in life as we learn and assimilate a set of values, habits and skills, molding our personality. This will acquire special significance when faced by diverse challenges at the workplace.

Keywords: human development, vocational training, labor market, habit, excellence, freedom.

LA EXCELENCIA

El mundo del trabajo está lleno de exigencias y hoy en día las empresas valoran y prefieren a aquellos candidatos que muestran y demuestran sus competencias¹. Si analizamos el sentido que tiene la escuela y el papel que juega cada estudiante en ella a lo largo de todo su desarrollo, nos daremos cuenta que el destino final de todos aquellos que logren terminar los progresivos ciclos educativos que conforman el desarrollo de un estudiante, desde preescolar hasta la licenciatura y posgrado, es el mundo del trabajo, el mundo de las empresas, el mundo de la industria; y por ello, el mundo de las exigencias, de las presiones y de los resultados.

Pero este es un trayecto que está lleno de variables y lleno de riesgos de todo tipo. Algunos de las variables que influyen en el desarrollo de los estudiantes son la calidad educativa, el tipo de organización y la filosofía institucional de los colegios de los que se forma parte, sean públicos o privados. Por otro lado, están los riesgos; pueden ser las malas amistades, la falta de confianza en las propias capacidades y la posible incursión temprana en el mundo del trabajo por diversas circunstancias².

¹ Entendemos por competencias a la interrelación de conocimientos, habilidades, actitudes y aptitudes que posee una persona y que la distinguen en la realización de una tarea específica.

² Tristemente existen muchos casos de personas que han tenido necesidad de ingresar al mundo del trabajo desde temprana edad debido a circunstancias trágicas como la pérdida del sostén de la familia, o la pobreza extrema que puede ser un factor que aleja la posibilidad de muchos de acceder a un nivel educativo.

El proceso educativo es complejo y no puede analizarse desde una sola perspectiva sin correr el riesgo de llegar a conclusiones parcialmente válidas, lo que equivaldría a ser falsas o al menos poco precisas y valiosas.

Sin embargo, el tema que queremos desarrollar en esta oportunidad es el del camino de la excelencia en el desarrollo académico y las características que pueden hacernos la vida operativa en el mundo laboral. La gran mayoría de estos valores, hábitos y habilidades se van formando, primero en el seno familiar; porque recordemos que la mejor educación y tal vez la única y auténtica es la que se da en la familia; pero algunos otros se van conociendo y fomentado en la escuela. Sobre todo en aquellos temas que en el plano familiar no se pueden solventar, como por ejemplo las ciencias, el deporte, la convivencia y la diversidad.

Hay otros valores y hábitos que también se aprenden en la escuela como el valor de la solidaridad, el trabajo en equipo, la competitividad, el sentido de lealtad, el trabajo bien hecho, la cultura del esfuerzo, la ética, el sentido de pertenencia etcétera, que en el mundo laboral pueden marcar la diferencia entre unos y otros; sin olvidar, por supuesto, que el conocimiento, es decir los saberes, las habilidades, el saber hacer, y las actitudes que se implican son vitales en la formación profesional de un estudiante, sobre todo en el nivel universitario ya que se está a un paso de la inserción en el mundo laboral.

En este sentido, hablamos de estar preparados para enfrentar tales exigencias, para enfrentar la competencia: en

palabras de Jorge Valdano³: “El que mejor juega es el que más poder tiene” (2013:12). Yo agregaría, y el que más valor aporta para una institución y para sus compañeros de equipo o de trabajo, porque se convierte en un referente indiscutible. Todo se fomenta en la escuela y sirve, si se quiere⁴, para lograr un mejor desempeño en el trabajo.

EL CONTEXTO DE LA EXCELENCIA

Uno de los aspectos más importantes en el desarrollo humano es entender correctamente cuál es el contexto de la excelencia, sobre todo en estos tiempos en los que se privilegia la indiferencia y la indolencia en muchos planos, entre ellos el del respeto a la autoridad y en el sentido de responsabilidad.

“El contexto que corresponde a lo excelente es un ambiente de superación, lucha y exigencia que está aún muy lejos de ponerse de moda. Y la excelencia que se exalta no puede procurarse sin la exigencia que se rechaza” (Llano, 2002:151).

En efecto, si hablamos de excelencia en el desarrollo humano no podremos excluir que para alcanzarla se requiere

³ Jorge Valdano fue destacado jugador del Real Madrid y de la selección Argentina, campeón del mundo en México 1986. A su retiro del fútbol, se desempeñó como Director Deportivo del Real Madrid.

⁴ Por eso el estudiante debe querer desde el principio y ser consciente de la importancia que esto tiene.

un primer elemento que es la exigencia. Esta exigencia no puede entenderse si no es en el plano personal, voluntario, porque no se puede llegar a ser, si no se quiere.

La exigencia conlleva espíritu de superación, de lucha y de esfuerzo; contrario a la mediocridad que se basa en la cultura del mínimo esfuerzo, de lo fácil, lo rápido y lo cómodo. El encuentro entre ambos extremos produce un choque de fuerte impacto, y puede ser decisivo para el futuro de la persona porque ambas posturas son excluyentes.

La excelencia es una realidad humana; es algo así como la ética, no acepta medias tintas; o se tiene o no se tiene y su sentido y desarrollo comienza desde el seno familiar para extenderse y complementarse en la escuela; y para afinarse y pulirse en la universidad.

En cuanto a sus manifestaciones en el ámbito laboral (que sin duda se relacionan antes con el desempeño universitario) conviene tener presente algunas características de la excelencia:

1. La excelencia o calidad no se encuentra en las cosas sino en las personas. Las cosas tienen calidad no por sí mismas, sino porque aquélla es una cualidad de la persona que ahí la manifiesta, a través de lo que hace y de cómo lo hace.
2. No es un estado en que algo o alguien se encuentra, sino una situación dinámica derivada de una continua superación.

3. La excelencia o calidad no se procura por medio de golpes maestros, o de campañas extraordinarias, sino que ha de lograrse, si se logra, en el trabajo normal. No reside en las cosas grandes, si no en el cúmulo de cosas pequeñas (Llano: 2002).

Y esas cosas pequeñas, apreciadas en su justa dimensión y realizadas en tiempo y forma.

Las personas no resultan de calidad o de excelencia porque hagan cosas de calidad, hacen cosas de calidad porque ellas mismas lo son, es una forma de ser en todo. La calidad y la excelencia radican en la misma persona y en este sentido ambas cualidades son parasitarias porque requieren de una persona para ser realidad, para manifestarse, es decir, requieren acciones y resultados concretos que sólo se logran a través de la exigencia: “Es importante que en este deseo de excelencia se obtengan resultados, pero lo más importante es el exigirse para lograrlos” (Llano, 2002:152).

Sin embargo, los esfuerzos pueden estar condicionados por diversas circunstancias, y los resultados pueden verse afectados, incluso, ser adversos o desproporcionados al esfuerzo realizado. Ante esta posibilidad podemos argumentar que si una acción no consigue el objetivo perseguido, la sensación del esfuerzo por lograrlo y la decisión de emprender la acción, de intentarlo, dejan un sedimento en la persona tan positivo como la meta misma que redundará en una condición de vital importancia en el desarrollo humano: experiencia y confianza.

En el mundo moderno es fundamental estar preparado para enfrentar el choque emocional que supone el fracaso, o la vanidad que resulta del éxito. De ambos extremos no hay claridad acerca de cuál destruye más si no aprendemos a manejarlos adecuadamente. Lo cierto es que la confianza reduce el miedo y el no intentarlo lo consolida. A los resultados, positivos o adversos lo llamamos experiencia, y la experiencia da como resultado aprendizaje.

Éxito o fracaso, ganadores o perdedores, dos extremos en los que toda persona puede transitar porque la vida cuando no se asume responsablemente es caprichosa; y a pesar de todo, siempre hay riesgos. Cuando se está arriba habrá que cuidarse de la vanidad y de la soberbia que produce el éxito, cuando se está abajo habrá que batallar para vencer la inseguridad y el miedo que generan el fracaso o la derrota. Al final, nada es producto de la casualidad y ninguno de estos extremos se supera si no es a través del esfuerzo y de tomar conciencia de nuestra circunstancia.

“Los perdedores y los ganadores no se hacen de un día para otro, sino después de años de dejadez, abandono, desidia e indolencia crónica o, por el contrario, de tenacidad granítica, que supera el antojo del momento y la filosofía del “me apetece” (Rojas, 1999:161).

A la cita agregaría la indiferencia a la parte perdedora, y valor y confianza a su contraparte ganadora. Por eso la vida

es el resultado de la calidad de las decisiones que tomamos, y elegir la excelencia es una de ellas.

La excelencia, entonces, nos enlaza con la exigencia y el camino a las estrellas; es un camino arduo, lleno de retos, lleno de esfuerzo y si se pretende llegar a ellas se debe transitar por caminos empinados. No en vano la filosofía popular que se expresa a través del conocido dicho: “El que quiera azul celeste que le cueste”.

LAS DIMENSIONES DE LA EXIGENCIA

Siguiendo al Dr. Carlos Llano (2002) podemos hacer referencia a la exigencia en dos dimensiones: la exigencia transitiva y la exigencia reflexiva. La primera se refiere a la capacidad que tiene una persona para exigir algo a alguien. Este tipo de exigencia es propia de los docentes, de los responsables o encargados de grupos de personas y de los directores, gerentes o jefes en una empresa.

En un sentido más amplio, es el uso de la autoridad formal que representa un puesto en una organización o la responsabilidad sobre ciertos resultados en diversos ámbitos, como en el educativo. Debe saber utilizarse ya que una persona que no sabe, no se atreve o no es capaz de exigir algo a alguien, queda descalificada para ejercer puestos de dirección y de responsabilidad como en el ámbito docente o en el de dirección de empresa.

Pero la exigencia entraña una dimensión de suma importancia aunque hoy es frecuente que aparezca en segun-

do plano. Nos referimos a la exigencia reflexiva, es decir, a la capacidad de exigencia personal. Ya no se trata de exigir algo a alguien, sino se trata de exigirme a mí mismo algo. Lo anterior abre el paso a dos campos de gran relevancia en el desarrollo humano, fundamentales para el éxito laboral⁵: la disciplina y el esfuerzo.

LOS COMPONENTES DE LA EXIGENCIA: DISCIPLINA Y ESFUERZO

La excelencia es un tema que está de moda aunque fuera de contexto. Por eso la necesidad de aclarar su naturaleza. Pero si nos atrevemos a decir lo anterior, también podemos asegurar que la disciplina y el esfuerzo cada día se debilitan más en una sociedad que ha dejado de aprender. En este sentido disciplina y esfuerzo son los campos de cultivo de la excelencia.

La **disciplina** es un concepto que a muchas personas les hace daño, no les gusta y por supuesto no dimensionan su importancia. El tema de la disciplina se deformó cuando se entendió como un fin y no como lo que es en realidad, un medio. Si entendemos la disciplina como un fin, ésta resulta absoluta, la disciplina por la disciplina y nada más; aunque lo único que se logra es un individuo disciplinado,

⁵ Aunque podríamos asegurar sin temor a equivocarnos que llevar estos conceptos a otros ámbitos de la vida como la familia, los amigos, el tema ecológico o el tema social contribuyen a lograr un mejor nivel de desarrollo individual y posteriormente social.

un individuo acostumbrado a recibir y ejecutar órdenes⁶. Esto es propio de la milicia y de los estados eclesiásticos⁷ y no cuestiono que pudiera tener valor y beneficios en otros ámbitos, pero no es el fin. La escuela no es un cuartel, ni el hogar es un convento.

En el campo de la educación y del desarrollo humano la disciplina debe entenderse como un medio, como un recurso necesario para fortalecer el carácter y alcanzar fines trascendentes. La disciplina es ordenar la vida, ordenar el entorno, ordenar las costumbres; la disciplina abre el camino de la libertad. Ser disciplinado es mantenerse en equilibrio y en el justo medio, ni tendiente al sacrificio desmesurado, ni tendiente a la comodidad insacrificable. En un extremo se puede formar un tirano, en el otro un egoísta. En la vida diaria, en especial en el ámbito laboral y académico, una persona autoritaria es considerada como un tirano, amante de la voluntad impositiva y enemigo de la libertad; y una persona permisiva puede considerarse como egoísta, una persona que no quiere molestar por el bien común; amante de la libertad y enemiga del orden. La disciplina bien entendida pule el espíritu, afila el entendimiento y fortalece el carácter.

Quien no se apega a un mínimo de disciplina no logra ningún resultado. La disciplina implica valor, perseveran-

⁶ En otros ambientes, como en el académico y laboral es propio de gente que no tiene mucha diferencia con un débil mental.

⁷ Este tipo de disciplina es la que se observa en los ambientes de cuartel y de convento debido a la importancia en la formación del carácter y lealtad, a toda prueba, que deben demostrar militares y eclesiásticos.

cia, resistencia, consistencia, convencimiento, confianza en uno mismo y capacidad para tomar decisiones de manera libre y responsable. La disciplina es una virtud que tiene quien es capaz de autogestionar su vida y hacer uso de su libertad. Toda decisión que tomamos en el ámbito académico o laboral se relaciona con la excelencia y la calidad que quiero obtener en el resultado; y nunca estará de más orientar el esfuerzo para alcanzar la suma perfección, el trabajo bien hecho. Eso siempre es visible en cualquier contexto.

Por otro lado el vocablo disciplina se relaciona con la profesión o el oficio que se práctica. Existen ciertos parámetros o principios que deben respetarse si se pretende ser o realizar una actividad profesional. Así que, al menos tengo que conocer y respetar los parámetros que le dan forma a la jardinería, por ejemplo, si es que pretendo ser un jardinero; y eso no está sujeto a mi propia voluntad o criterio⁸, posteriormente tendré la oportunidad de decidir ser un buen jardinero, y en esa decisión intervendrán otros factores también. Por eso el vocablo disciplina y discípulo tienen el mismo origen etimológico, porque no se puede lograr adquirir un conocimiento sin ser antes un aprendiz, es decir, sin antes ser un discípulo⁹.

En otro orden de ideas el campo del **esfuerzo** es justo lo que demanda la exigencia reflexiva. Esfuerzo es lo que me exige a mí mismo. En su definición conceptual el vocablo esfuerzo se entiende como: “Empleo enérgico del vigor o activi-

⁸ Al menos en lo que corresponde a la etapa de aprendiz o discípulo.

⁹ De alguna manera ese es el rol que juega un estudiante universitario durante el proceso de formación profesional.

dad del ánimo para conseguir algo venciendo dificultades”¹⁰.

El esfuerzo supone el empleo de energías, de motivación, del convencimiento de que las dificultades están para ser superadas, vencidas y alcanzar los resultados deseados. Como bien lo dice Jorge Valdano: “En el mundo del fútbol, en un porcentaje abrumadoramente alto, conseguimos lo que merecemos en función del talento con que hemos nacido y del esfuerzo que hemos invertido” (2013:174). Y así es todo de manera general, es un asunto de méritos también; y el desarrollo humano requiere de esfuerzo, convicción y determinación para llegar a ser lo que en plenitud se puede ser.

Vemos con pena cómo, desde hace varios años, se desalienta el esfuerzo; campañas publicitarias ofrecen productos y servicios que conllevan la falacia de obtener resultados sin esfuerzo: métodos, dietas, aparatos, medicamentos, etcétera. Una serie de recursos cuya finalidad es reducir al mínimo el esfuerzo empleado y la molestia que esto supone, aunque a la postre resulte en un debilitamiento de la voluntad, que al final conlleva desastrosas consecuencias porque ya no motiva ni interesa algo, si hay que esforzarse.

“Una de las realidades más bellas del hombre, su capacidad de esfuerzo, su propensión a superarse, se ha convertido en algo inexplicablemente indeseado; algo que es, en el mejor caso, la actitud excepcional de algunos locos deportistas” (Llano, 2002:157).

¹⁰ <http://lema.rae.es/drae/?val=esfuerzo>

Pretender lograr algo sin esfuerzo es vender una pedagogía barata, que incurre irremediabilmente en la mentira. Nada puede lograrse sin esfuerzo; es más, ni siquiera podríamos valorar aquello que tenemos si no conocemos el costo del esfuerzo que hemos realizado. Aprendamos que para hacernos personas de calidad se requiere un esfuerzo permanente, es el tránsito que nos conduce a la madurez.

Más peligroso aún es que en muchas familias, donde residen los principios de la educación auténtica, se evita que los hijos se esfuercen por algo, se les procura las mayores comodidades y una vida menos sacrificada, aunque el resultado sea la formación de hijos egoístas, demandantes y de voluntad débil, con baja resistencia a la frustración. Muchos son estudiantes actuales y trabajadores de un futuro no muy lejano.

Si queremos algo tenemos que esforzarnos, y eso, cuando ocurre, lo expresamos con la conocida frase “Valió la pena el esfuerzo”; es decir, valió el sacrificio, dio fruto y mereció la inversión de energía. Las cosas se logran con base en los méritos y los méritos conllevan esfuerzo, empleo de energía y recursos. De esta manera podemos decir que el proceso para lograr algo, vencer alguna dificultad o transitar hacia la plenitud es el esfuerzo. El deporte implica esfuerzo, el estudio implica esfuerzo, el trabajo implica esfuerzo; y el esfuerzo implica inevitablemente el uso de la voluntad.

El mundo del trabajo supone un esfuerzo permanente que se mide en resultados, ni más ni menos. Y para alcanzar esos resultados será necesario esforzarnos. Nada puede significar un acto de mayor indolencia para una empresa que

un trabajador no se esfuerce por lograr las metas que se le asignaron o cumplir con las tareas que se le encomendaron. Los resultados pueden estar condicionados por muchas variables, pero las ganas y el interés por lograrlos residen en uno mismo. En palabras de Joshep Guardiola: “Perdonaré que no acierten, pero no que no se esfuercen”.¹¹

HABILIDADES Y HÁBITOS OPERATIVOS EN EL MUNDO LABORAL

Sin establecer propiamente una clasificación o jerarquía en este aspecto, a continuación propongo algunas de las habilidades y hábitos que me parecen, pueden marcar la diferencia en este competitivo mundo laboral, y que pueden significar una ventaja para quien los desarrolle y los aplique en el día a día. Por supuesto que no se agota el tema sólo en los puntos que a continuación se comentan, y tampoco se trata de descubrir el “hilo negro” acerca de algo que bien parece del sentido común; aunque conviene recordar que el sentido común actualmente es el menos común de los sentidos; así que al menos, tenerlos presentes no nos hará ningún daño.

PUNTUALIDAD

Comenzamos por lo evidente: llegar temprano, ser puntuales. Tal parece que el ritmo vertiginoso que llevamos nos

¹¹ http://www.frasecelebre.net/Frases_De_Pep_Guardiola.html

consume el tiempo de una manera abrumadora y por eso la necesidad de ser previsores. En realidad no hay pretexto porque cada uno sabemos a lo que nos enfrentamos en el día a día; y por eso: “Hasta para ser puntual hay que prever la relación con uno mismo y su circunstancia diaria, es decir, hay que ser previsor” (Díaz, 2005:50). Sin embargo también es verdad que culturalmente hemos sido impuntuales, las razones son muchas y en una ciudad como lo es la de México tal parece que la impuntualidad está justificada y se ha convertido en una forma de ser, en un vicio difícil de erradicar.

Llegar tarde es una de las faltas más comunes en el ámbito laboral y una de las que más daño causa a las empresas y de las más desmotivantes. Mucha gente pierde o ha perdido su empleo por esta razón. Llegar tarde también supone un indicador de posible insatisfacción laboral o desacuerdo con la institución; aunque este diagnóstico debe realizarse con mayor profundidad y por medio de profesionales en medir el clima organizacional.

Lo cierto es que ser puntual en el trabajo es una obligación y un rasgo de madurez:

“La impuntualidad es propia de personas inmaduras y, en consecuencia, imprudentes, puesto que se da en quienes no planean sus acciones y no son demasiado atentos” (Díaz, 2005:50).

Llama la atención cómo en nuestro país se debe considerar un margen de tiempo adicional a la hora de entrada, es a

lo que le llamamos “tolerancia”. Este tiempo de tolerancia, que se otorga después de la hora fijada, para muchos significa su verdadera hora de entrada, y lo más curioso es que a pesar de eso termina por no alcanzarles y llegan después de la tolerancia. “Llegar tarde es un comportamiento muy poco respetuoso y además crea hábito” (Díaz, 2005:50).

Muchas empresas implementan normas y pautas de conducta muy rigurosas en este sentido, precisamente porque si no se toman medidas al respecto, se corre el riesgo de perder el control. La impuntualidad le pasa costos a todo mundo. Genera retrasos, baja productividad, manda varias señales¹², entre ellas la de informalidad e irresponsabilidad para el cliente, genera conflictos, genera pérdidas y al final, alguien puede perder su trabajo.

Seamos atentos, responsables, maduros y asumamos el trabajo con responsabilidad; y el primer indicador es ni más ni menos que la puntualidad.

ORDEN Y LIMPIEZA

Me da la impresión de que muchas personas no conocen el dicho: “Un lugar para cada cosa, y cada cosa en su lugar”. Sabiduría popular, práctica, muy útil en el mundo del trabajo; aunque muy útil en todos los ámbitos de nuestra

¹² Cuando somos impuntuales mandamos al menos dos mensajes: 1) Que el tiempo de los demás no es importante, únicamente mi tiempo es el que cuenta. 2) Que la persona o el compromiso asumido tampoco son importantes, por lo que no merece la pena llegar a tiempo. Ambos comportamientos resultan demasiado arrogantes para la época en que vivimos.

vida. Ser ordenados y limpios es una de las características de un trabajo bien hecho y por lo tanto, de calidad. Por supuesto cuenta el contenido y la calidad de los resultados que refleja, pero es un primer indicador de seriedad y compromiso.

Las cosas bien hechas van a implicar esfuerzo y cuando las hacemos bien nos preocupamos por presentarlas como es debido. Si en una oficina nos piden un informe, no lo presentamos con faltas de ortografía, rayones o manchas de grasa, sobre todo si está dirigido a la dirección. El trabajo bien hecho debe presentarse en tiempo y forma.

Por otro lado, no solo es lo que presento y la forma cómo lo presento, sino también mi entorno, mi lugar de trabajo. Mantener un espacio de trabajo ordenado y limpio no solo facilita el flujo de la información porque se sabe dónde encontrarla, sino que también contribuye a la imagen institucional y a la prevención de accidentes laborales. En un ambiente ordenado y limpio siempre habrá seguridad, eficiencia y buena imagen al exterior.

CONTROL DE MIS EMOCIONES (INTELIGENCIA EMOCIONAL)

En muchas ocasiones los ambientes laborales se convierten en lugares en donde la tensión y el conflicto son el “pan nuestro de cada día”. La convivencia en el trabajo suele ser difícil, y las relaciones entre compañeros pueden transformarse en comportamientos altamente agresivos, hostiles o

simplemente indiferentes, insensibles. Así mismo, las relaciones con los jefes, la exigencia por los resultados, la falta de capacitación o la falta de condiciones laborales óptimas pueden afectar nuestros estados emocionales y condicionar nuestro comportamiento; y es ahí en donde cobra interés el concepto de inteligencia emocional.

La inteligencia emocional es la capacidad para ejercer control sobre nuestras emociones, saber qué es lo que sentimos y qué es lo que lo provoca, para así, decidir qué respuestas dar ante esa situación (Goleman, 1995). Se trata de una respuesta controlada. Es pues la capacidad para entender nuestros estados emocionales, tomar conciencia de ellos y evitar reacciones equivocadas o desafortunadas ante las situaciones que se nos presentan en los diversos ámbitos de la vida, especialmente en el ámbito laboral y específicamente en el terreno de los servicios en donde la emotividad juega un papel fundamental en la calidad.

Desarrollar esta cualidad es muy importante ya que prácticamente todo ambiente laboral, decíamos, se caracteriza por una interacción constante y permanente entre compañeros, directivos, jefes, clientes y gobierno en donde el aspecto emocional está presente siempre y en todo momento, especialmente si se trata de un lugar en donde la presión por los resultados es una constante.

Si aprendemos a conocer y controlar nuestras emociones y las reacciones que tenemos frente a ellas, estaremos en condiciones de tomar las mejores decisiones, las más asertivas; aquellas que nos ayuden a fortalecer nuestras

relaciones con los demás sin menoscabo de nuestro rendimiento laboral; aunque a decir verdad no resulta una tarea fácil.

SENTIDO DEL HUMOR

El sentido del humor se concibe como una actitud derivada del autoconocimiento y la autoaceptación. Conlleva una actitud hacia la vida, una manera de verla o recibirla, una modalidad de estar en el mundo. En el caso del mundo del trabajo resulta una manera inteligente de convivir ya que el juego, la risa o una broma sana y respetuosa contribuyen a mejorar la relación entre las personas.

El sentido del humor es ver la vida con gracia y con equilibrio emocional producto de nuestra autoaceptación. El buen sentido del humor no es burla ni sarcasmos, es simplemente una actitud de respeto con gracia por uno mismo y por los demás. El sentido del humor no está en conflicto con la calidad, los resultados y la seriedad; antes bien puede significar una variable que dinamice el clima organizacional y lo fortalezca a través de un buen ambiente de trabajo, esto implica darle a cada cosa su lugar y su tiempo, es decir, ser prudente.

HABILIDAD PARA TRABAJAR EN EQUIPO

Mucho se habla del trabajo en equipo. Es una habilidad o competencia muy apreciada en los centros laborales, in-

cluso requerida en los perfiles de puestos. Un equipo en su sentido más amplio es un espíritu, un estado de ánimo, una experiencia que nos confronta con limitaciones y virtudes, con miedos y certezas; es un ambiente en el que por difícil que parezca, debemos confiar en los demás y los demás tendrán que confiar en nosotros.

Trabajo en equipo y equipo de trabajo son dos conceptos complementarios. Digamos que el equipo de trabajo lo conforman las personas que en él se hayan integrado y las que con el tiempo se integrarán. Esto es sumamente importante porque es la confluencia de diferentes tipos de personalidad, incluso algunas de ellas antagónicas para la realización de una tarea y la consecución de un objetivo. El trabajo en equipo lo podríamos referir a las tareas, actividades o responsabilidades que se deben realizar; a las condiciones en que se realizan y a las implicaciones necesarias de un tipo específico de actitud de los integrantes.

Lo cierto es que la base de todo son las personas que conforman el equipo y el tipo de relaciones que pueden establecer con los demás, es decir, influye la calidad humana de los integrantes y la calidad de las relaciones que se establecen entre todos. La fuerza de este vínculo influirá, aunque no determinará al cien por cien, la competitividad, la eficacia, la eficiencia y la calidad de los resultados.

En un equipo de trabajo pueden confluir todo tipo de personalidades: listos, audaces, astutos, generosos, amables, alegres, malhumorados, valientes, cobardes, vanidosos, soberbios, no muy listos, fuertes, débiles, etcétera; por eso la

convivencia puede resultar sumamente complicada; porque pone a prueba nuestra capacidad de adaptación.

También hay diferentes formas de trabajar en equipo. Aquí podemos recurrir a la analogía¹³ del deporte: No es la misma dinámica en un equipo de fútbol soccer que en uno de basquetbol o en uno de beisbol. En un equipo de basquetbol todos atacan y todos defienden sistemáticamente; en un equipo de fútbol hay posiciones específicas, aunque, si es necesario, los compañeros tienen la libertad de apoyar, ayudar o cubrir a otro; incluso, ocupar su posición si fuera necesario. En un equipo de beisbol difícilmente se puede abandonar la posición para ir en auxilio del compañero; o para participar en un jugada concreta en el jardín central. Así que, también, cuenta el estilo que se utiliza en la organización para trabajar en equipo. En todo caso, hay que estar preparados para integrar diversos equipos de trabajo con la diversidad que supone sus integrantes y con su propio estilo de actuación.

HABILIDAD PARA SOLUCIONAR PROBLEMAS

Otra competencia sumamente valiosa para las empresas es la capacidad que se tenga para solucionar problemas de manera creativa. Como tal, toda competencia laboral implica la solución de problemas como bien lo explican María Antonia Gallar y Claudia Jacinto cuando puntualizan que

¹³ La analogía no excluye las circunstancias específicas en cada uno de estos deportes.

“... la competencia no proviene de la aprobación de un currículum escolar formal, sino de un ejercicio de aplicación de conocimientos en circunstancias críticas. Este conocimiento es necesario para la resolución de problemas no es mecánicamente transmisible; algunos autores lo llaman “conocimiento indefinible” y es una mezcla de conocimientos tecnológicos previos y de experiencia concreta que proviene fundamentalmente del trabajo en el mundo real”.¹⁴

Lo anterior no quiere decir que durante la formación profesional no se pueda estimular la capacidad para la solución de problemas, más bien la cita se refiere a que, en su mayoría, las competencias se han generado a partir de la experiencia en el día a día, de necesidades concretas y de la solución de problemas en un campo determinado. Por otro lado, una ventaja que puede obtenerse de la formación profesional, que al conjugarse con la experiencia laboral puede ser sumamente valiosa, es desarrollar la capacidad de prevenirlos. Una persona es valiosa porque tiene la capacidad para solucionar problemas, pero puede ser más valiosa aún si no solo los resuelve, sino también los previene.

Las empresas por lo general contratan personas para que enfrenten situaciones, cumplan tareas y ofrezcan resultados; en ese quehacer cotidiano aquéllas resuelven los problemas aplicando sus conocimientos, su experiencia,

¹⁴ Biblioteca digital de la oei. <http://www.campus-oei.org/oeivirt/fp/cuad2a04.htm>

sus ideas, su entusiasmo y con buena disposición. La creatividad puede ser un gran aliado para el éxito en el trabajo, es una cualidad que toda persona tiene; sólo que, al igual que la voluntad, hay que usarla.

CONSIDERACIONES FINALES

El mundo del trabajo es exigente, complejo, estresante, demandante. Los resultados son los que determinan en un buen número de casos el éxito o fracaso de un colaborador, y con ellos su permanencia o no en una empresa. También el empleo de calidad es un valor escaso y el nivel de competencia aumenta día a día, por esa razón es necesario estar preparados lo mejor posible, porque esa realidad está a un paso, porque en el mercado de recursos humanos estamos solos, compitiendo con otros que no vemos, que no conocemos, pero que están ahí, al igual que nosotros, en espera de ganar esa oportunidad. Específicamente para todos aquellos que están por concluir sus estudios profesionales. Es una realidad que sabe esperar y que llega puntualmente y a veces, se nos presenta de manera cruda y dolorosa.

Tomar las cosas con seriedad y madurez durante la formación profesional es hoy una necesidad preponderante, porque en el mundo académico lo más que se puede hacer es una simulación de esa realidad, que no está lejos de ser como es, pero que no se puede comparar con el cúmulo de experiencias, necesidades y exigencias que tienen las empresas, ni tampoco englobar toda la diversidad de actividades profesionales que en ellas se realizan.

No es ninguna novedad asegurar que el éxito comienza por uno mismo, pero tampoco está por demás recordarlo con frecuencia. Buscar la excelencia en todo, exigirnos a nosotros mismos y no esperar que venga otro a exigirme lo que tengo que hacer, realizar un trabajo bien hecho, donde esté y con quien esté, siempre serán buenos consejos. Consejos que no pasarán de moda, porque el éxito es de quien lo busca, cierto, pero de quien se prepara también para lograrlo. Acostumbrarnos a la excelencia, a la auto exigencia, puede incrementar nuestro sentido de logro, alimentar nuestra autoestima y aumentar nuestro valor como personas trabajadoras.

Cuando Agustín Basave (2010:25) comenta que la genética de un pueblo no es suficiente para explicar los diferentes niveles de prosperidad en la diversidad de sociedades que habitan el mundo, agrega que la cultura es sin duda un factor que podría explicarlo de alguna manera, aunque a la vez se hace las siguientes preguntas: ¿Pero, cuál de las dimensiones culturales determina que un pueblo sea más disciplinado y esforzado que otro? ¿Cuál es la fuerza que impele a los integrantes de una sociedad a levantarse más temprano, a trabajar más duro y hacer mejor las cosas, a llegar a tiempo y cumplir sus compromisos, a ser respetuosos de los demás y de la naturaleza, a planear su futuro y obedecer la ley?

Me parece que la respuesta es difícil de explicar y argumentar por la gran amplitud que representa y por la gran cantidad de temas que abarca; sin embargo, un punto de

inicio y debate lo es sin duda nuestro nivel educativo y la fuerza, sí, de las costumbres. Es una problemática difícil de entender y más difícil de romper o modificar debido a las grandes diferencias y desigualdades que históricamente han prevalecido en nuestro país; y que han permeado en la idiosincrasia de nuestro pueblo. Cambiar esta idiosincrasia es una tarea titánica, casi una misión imposible.

Lo cierto es que cada uno es gestor de su propio desarrollo, esa es al menos nuestra única certeza; y en esa capacidad que como personas tenemos para tomar decisiones, radica la posibilidad de escribir libremente nuestra propia historia con letras de oro y preferentemente sin faltas de ortografía.

FUENTES DE CONSULTA

- Basave, Agustín (2010). *Mexicanidad y esquizofrenia*. México: Océano.
- Díaz, Carlos (2005). *La virtud de la prudencia*. México: Trillas.
- Goleman, Daniel (1995). *Inteligencia emocional*. Javier Vergara (Ed.) México.
- Llano Cifuentes, Carlos (2002). *Los fantasmas de la sociedad contemporánea*. México: Trillas.
- Rojas, Enrique (1999). *La ilusión de vivir*. Madrid: Ediciones Temas de Hoy.
- Biblioteca digital de la oei. <http://www.campus-oei.org/oeivirt/fp/cuad2a04.html>
- http://www.frasecelebre.net/Frases_De_Pep_Guardiola.html
- <http://lema.rae.es/drae/?val=esfuerzo>

Copyright of Hospitalidad ESDAI is the property of Universidad Panamericana and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.