Con el patrocinio de:

Te siento cerca

Con el aval académico de:

CAPACITATE

PROGRAMA DE NEGOCIACIÓN EFECTIVA

EL UNIVERSO

MÓDULO I

Factores CLAVE del éxito comercial

A. VISIÓN Y CREATIVIDAD | **B.** ACTITUD Y LIDERAZGO | **C.** **COMPROMISO Y ENTREGA** | **D.** DESARROLLE SU PLAN DE PERFECCIONAMIENTO DE HABILIDADES COMERCIALES

Compromiso y entrega

Objetivos específicos:

- Concienciar la trascendencia de la identificación de oportunidades comerciales antes de que otras personas lo hagan.
- Aprovechar su creatividad para desarrollar esa oportunidad a través de la formulación de ideas innovadoras.
- Valorar la importancia de una actitud férrea orientada al logro de sus objetivos para poder llevar a la práctica esta idea.
- Liderar efectivamente su organización y comprometerse con ella hasta alcanzar el éxito, para después seguir con el próximo reto.

Compromiso

El último, pero no menos importante factor clave del éxito, es el compromiso. Su concepto tiene que ver con el grado de empuje que el emprendedor logre mantener a través del tiempo. El compromiso es la motivación sostenida en el largo plazo. Depende de qué tanto desee alcanzar sus metas y cuánto pueda dar de sí mismo para sortear todos los problemas que encuentre en el camino, siempre con una actitud positiva.

"El hombre en sí mismo es el obstáculo para el éxito".

Anónimo

El compromiso y el involucramiento

En temas de vida, en el emprendimiento y en la empresa podemos deducir que las personas que triunfan son las que están comprometidas con sus metas y no sólo se involucran hasta cierto punto.

El compromiso motiva a la perseverancia y al esfuerzo que se ponga en alcanzar metas trazadas, sin éste, a la primera dificultad lo dejaríamos y nunca se conseguiría nada; en la vida todo lo que vale la pena es difícil, por esto lo valoramos. El éxito no llega por casualidad, es el resultado de un trabajo decidido y con un alto grado de compromiso y entrega.

En los equipos organizacionales también podemos observar niveles de participación, por supuesto, sin llegar al extremo de ofrendar la vida.

Los miembros comprometidos con el equipo se limitan a realizar sus tareas de una manera rutinaria y solamente ponen a disposición del equipo sus habilidades; al final, sólo realizan lo que se les pide. Estos miembros participan a su propio ritmo y no al impuesto por el equipo.

Los miembros involucrados son aquellos que realizan sus tareas apoyándose en sus habilidades y en sus emociones, lo que implica al individuo como un todo. Este tipo de miembro es proactivo y capaz de aportar ese "esfuerzo extra" o esa "idea creativa" que se requiere para coronar con éxito el objetivo del equipo. En muchas ocasiones sacrifica obligaciones personales para que el equipo mantenga su productividad e imagen de éxito.

Ante todo esto nos preguntamos: ¿es posible involucrar a todos los miembros en el logro de los objetivos del equipo?

La respuesta es Sí.
Y para lograrlo, básicamente se debe trabajar en tres aspectos: confianza, organización y beneficios.

Estos tres aspectos se logran si se promueve:

La confianza entre los miembros del equipo: La confianza bien entendida induce a la comunicación intensa, al apoyo mutuo, a la cooperación, a la solución oportuna de conflictos y a la participación del individuo como un todo. Además, evita esos pensamientos destructivos como "yo lo hago todo y los demás solamente reciben los elogios".

Organización interna del equipo: Es el desarrollo de la visión, misión, objetivos y metas de una manera participativa de los miembros. Esta actividad logra que el equipo se cohesione de una excelente manera y todos tengan una idea exacta de lo que se espera del equipo y de cada uno de los integrantes.

Beneficios del trabajo conjunto: Es la percepción justa acerca de la relación directa entre los beneficios del equipo y los beneficios individuales. Es necesario que el miembro del equipo no se sienta utilizado, sino un individuo realizado por hacer bien lo que debe llevar a cabo.

El compromiso y la entrega según el tipo de equipo

Para ejemplificar este tema, tomamos algunos de los tipos de equipos que, según Peter Drucker, pueden encontrarse en las organizaciones. Para este autor existen equipos de trabajo que varían entre sí por su estructura, requisitos, reglas, resultados y comportamiento. Considerando estos aspectos se observa la existencia de tres tipos de equipos de trabajo, los cuales son denominados de acuerdo a la similitud que tienen con algunas disciplinas deportivas.

Estos son los equipos de béisbol, de fútbol y de tenis:

- **El Equipo de Béisbol:** Es aquel equipo de trabajo donde la posición y/o rol de cada integrante es fija, la cual no puede abandonar, razón por la que no se aprecia el apoyo mutuo entre los integrantes. Cada quien realiza sólo su trabajo, sin el apoyo de los demás miembros del equipo. El trabajo que muestra es de carácter secuencial e individual, donde cada individuo puede ser evaluado y entrenado por separado. Este tipo de equipo también es llamado Equipo Orquesta.
- **El Equipo de Fútbol:** Es aquel equipo de trabajo donde, al igual que en el de béisbol, los integrantes tienen roles fijos, pero acá si se apoyan como un equipo, usando estrategias para fortalecerse mutuamente, logrando así el trabajo en conjunto a fin de alcanzar los objetivos.
- **El Equipo doble de Tenis:** Los integrantes tienen más de una responsabilidad o función a fin de poder cubrir a su compañero. Este apoyo mutuo se logra mediante las destrezas de cada integrante y su adecuación a la personalidad, fortalezas y debilidades de su compañero y a las cambiantes exigencias del juego. Este tipo de equipo es muy útil para cuando hay pocos integrantes.

Si bien esta es una de las tantas clasificaciones de los equipos, hay que destacar que no existe una estructura única y fija para que un equipo de trabajo alcance el éxito en un proyecto.

Esto puede variar principalmente por lo que puede hacerse y para qué puede ser usado cada tipo de equipo.

"Convertir una promesa en realidad o cumplir lo prometido, -pactado u ofrecido espontáneamente- , con la mentalidad de un desempeño profesional vivido con seriedad".

El compromiso no es una palabra que sirve sólo para hablar de ella como si se tratara de cumplir con un requisito de urbanidad. Es un valor absolutamente necesario para cumplir la misión en cualquier tipo de organización (familia, empresa, escuela universidad, milicia, iglesia, etc.).

El compromiso tiene que ver mucho con la libertad personal empeñada en una dirección concreta, especialmente a través del trabajo, para lograr determinados resultados. Una vez que estoy comprometido, no puedo estar cambiando arbitrariamente los objetivos de la tarea que realizo. Al contrario, debo verificar continuamente que no me aparto de ellos, teniéndolos muy claros siempre.

La clave de nuestros éxitos profesionales está en relación con la capacidad de comprometernos a fondo en la tarea, evitando la rutina y despertando el espíritu de iniciativa y la creatividad: buscar nuevas formas de servir, nuevas prácticas para acortar procesos, nuevas maneras de mejorar la atención al cliente, etc.

Empezando a Cambiar

Lo único que puede producir cambios es una acción comprometida con los objetivos y propósitos institucionales. No importa que a los demás les parezca imposible lograrlos porque otros lo han intentado ya muchas veces y no lo han conseguido. Hay que correr ese riego y lanzarse a la tarea cuanto antes.

Casi todos los cambios han empezado con alguien que se comprometió con una idea que otros desecharon. Ahí entran en juego la tenacidad y la perseverancia en la lucha por las metas. Hay que avanzar poco a poco, afrontar y superar dificultades y estar conectado siempre con los objetivos y metas, haciendo caso omiso de las críticas, de los desalientos, de los fallos cometidos, de la adversidad o de la falta de confianza.

El compromiso lleva a apasionarse intelectual y emocionalmente con lo que se hace: con tenacidad y esfuerzo constantes, o mejor no se hace.

Preguntándose constantemente

A veces, con el paso del tiempo, los miembros de una organización se aferran en sus puestos, caen en la mediocridad, se acostumbran a hacer las cosas de una sola manera. Se conforman con lo que hacen, y no parece que les doliera a la organización, parece que no la sintieran como suya a la hora de mejorar los resultados para volverla más eficiente y competitiva.

Predomina en ellos el desinterés, la apatía, la indolencia, el abandono, el descuido, la irresponsabilidad.

Es la hora de sacudirse interiormente y de preguntarse con empeño y responderse con absoluta sinceridad: ¿Cuántos años llevo yo aquí? ¿Cuál ha sido mi aporte a esta organización en todo ese tiempo? ¿Me he preparado cada día más para poder mejorar en el cumplimiento de mi tarea? ¿Qué nuevos retos me planteo a la hora de los cambios y de las exigencias de una transformación cultural? ¿Existe en mí una resistencia a esos cambios, basada quizás en la rutina, en la pereza o en comodidad, en la falta de autoexigencia o de exigencia por parte de mis jefes? ¿Vivo para la empresa o vivo de la empresa?

Quien se hace preguntas de este estilo y las responde con valentía y, como fruto de ellas, hace planes de acción concretos de cara al futuro, obtiene verdaderos resultados que van más allá de lo que le obliga su contrato de trabajo o su manual de funciones. Quien no se las hace y no responde a esas preguntas, renuncia primero a lo mejor, luego a lo bueno y acaba por contentarse con la realización de un trabajo mediocre que lo lleva a convertirse también en una persona mediocre.

Trabajando no solo por el dinero

Conviene examinar detalladamente si lo que me motiva a rendir en mi trabajo son mi sueldo, los beneficios, el ambiente físico, etc., o si, más bien, actúo por otra clase de motivaciones: interiores o intrínsecas (constante afán de mejoramiento personal, capacitación permanente, plan de carrera) o trascendentes (afán de servicio, construir empresa, contribuir a la sociedad).

Una persona comprometida, siempre se esfuerza por ir mucho más allá de lo que está previsto en sus funciones, no se queda en un cumplimiento rutinario del deber, sino que busca en el mejoramiento continuo una forma de estar en mayor capacidad de avanzar en los objetivos de su cargo y en la contribución al logro de la visión y la misión de la empresa.

"Compromiso es lo que transforma una promesa en realidad, es la palabra que habla con valentía de nuestras intenciones, es la acción que habla más alto que las palabras, es hacerse al tiempo cuando no lo hay, es cumplir con lo prometido cuando las circunstancias se ponen adversas, es el material con el que se forja el carácter para poder cambiar las cosas, es el triunfo diario de la integridad sobre el escepticismo". (S. Lehman)

En la práctica el compromiso implica:

- Conocer bien la visión y la misión, los objetivos estratégicos y metas del área de trabajo a la cual pertenezco o a la cual me debo.
- Tener una visión global de la empresa y desempeñar con mucho sentido de responsabilidad las funciones asignadas.
- Atender cuidadosamente aquellas otras cosas que no están contempladas en mis funciones, pero que surgen en la experiencia de cada día.
- No esperar a recibir órdenes para hacer las cosas que deben hacerse.
- Dar la cara por la empresa y por los compañeros guardando su buen prestigio y buen nombre, y manifestar coherencia y unidad con la dirección.
- Mostrar identidad y sentido de pertenencia.
- Realizar un trabajo en equipo.
- Luchar por hacer realidad valores asociados al compromiso como: responsabilidad, excelencia, entusiasmo e iniciativa.

¿Cómo saber si estoy comprometido?

¿Qué entiendo por compromiso?, ¿Qué significa empeñar mi palabra para hacer algo?, ¿Cómo se relaciona mi vida cotidiana con mis compromisos y qué tienen que ver con la satisfacción lograda?

El compromiso pasa a ser como la brújula del comportamiento: hacia a donde apuntan nuestras acciones, apunta nuestro compromiso. Eso mismo genera en los demás una expectativa que influye ellos y en sus respectivos compromisos. Ahí se refleja la cadena de valor que crea el compromiso.

La persona comprometida es colaboradora y ayuda a los demás, encauza su espíritu crítico por los cauces reglamentarios. Tiene iniciativas para mejorar el clima de trabajo y los procedimientos.

No puede haber compromiso con los demás si ese compromiso no es primero consigo mismo. Sobre todo a partir de un cambio personal, de buscar sinceramente la transformación de la conducta, de los hábitos: Quien primero tiene que cambiar soy yo mismo. Quien primero debe dar la cara por la organización, soy yo mismo, a pesar de las dificultades y problemas.

La palabra compromiso, cuando responde a una realidad vivida desde lo más íntimo de nosotros mismos, adquiere un valor de autenticidad y sinceridad inigualables: porque solo en esa medida, somos fieles a lo que nos hemos propuesto.

Ec. Giovanny Bastidas

- Subdecano de la Facultad de Economía y Negocios de la ESPOL
- Catedrático de Emprendimiento de Pregrado y Postgrado de la Facultad de Economía y Negocios de la ESPOL
- Director del área de Habilidades Gerenciales de Business Life Training
- Economista - Master en Science Management del HEC Business School, en Francia y especializado en MIT, en Emprendimiento

RADIO CITY 89.3 FM

Escucha hoy a las 20:07 en Radio City a **Santiago Delgado,** General Manager BIC Ecuador, conducida por Guillermo Maldonado.

89.3 en Guayaquil y 99.7 en la Península

Ingresa a **www.eluniverso.com/capacitate** y encuentra un glosario de términos, bibliografía de consulta y una autoevaluación. Si tienes dudas sobre esta clase, envíanos tus preguntas a **capacitate@eluniverso.com**

Paquita Calderón - Editora de textos y diseñadora de la estructura pedagógica.

SI NO PARAS DE CHATEAR
LLÉVATE HOY MISMO ESTE AMIGO KIT

SAMSUNG
TURN ON TOMORROW

- Pantalla táctil.
- Teclado QWERTY.
- Cámara de 2 Megapixeles.

SAMSUNG HOLIC TOUCH B3410
CON $50 para hablar. + 2500 mensajes escritos GRATIS.

POR SÓLO 24 CUOTAS MENSUALES DE $13.06
P. Final con cuotas: $313.41
P. Final de contado: $268.79

• Promoción válida del 12 al 31 de julio de 2010 o hasta agotar stock • **Promoción de Amigo Kit con tiempo aire y mensajes escritos gratis de PORTA A PORTA:** Minutos y mensajes escritos serán entregados en 5 cuotas mensuales de $10 y 500 mensajes escritos • Primera cuota aplica con la primera llamada con costo, desde el segundo mes requiere efectuar una recarga desde $3 en el mes anterior • **Revisa condiciones de la promoción en www.porta.net**