



**UNIVERSIDAD TÉCNICA
PARTICULAR DE LOJA**
La Universidad Católica de Loja



**UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA
E
INSTITUTO DE DESARROLLO GERENCIAL**

Tesina previa al título de:
**DIPLOMADO SUPERIOR EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO**

Título:

**¿CÓMO MEJORAR LA CALIDAD HUMANA DENTRO DE UNA
EMPRESA PARA UN BUEN DESEMPEÑO Y GESTIÓN DE
CALIDAD?**

Autor:

Msc. Roberto Carlos Cuenca Jiménez

Tutor:

MGA. Víctor R. Larco Aldaz

Periodo Académico Mayo - Octubre

**Loja – Ecuador
2008**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CONTENIDOS

	Página.
Portada	i
2.INDICE.....	2
3.RESUMEN	3
4.INTRODUCCIÓN	4
5.CONTENIDOS	8
5. 1. CAPITULO I: DIGNIDAD DE LA PERSONA Y LA CALIDAD HUMANA	
5.1.1. Dignidad de la Persona Humana	8
5.1.2. Dimensiones de la Persona: Unidad del Cuerpo- Alma- Espíritu	8
5.1.3. ¿Qué es la Calidad Humana?	11
5.1.4. La Calidad Humana dentro de una empresa	12
5.1.5. La excelencia humana desde la Ética empresarial	13
5.1.6. El perfil del Recurso Humano compromete crecimiento	14
5.1.7. El empresario y las Virtudes para la Calidad Humana	15
5.1.8. Liderazgo y motivación para mejorar la calidad de la empresa	15
5.2. CAPITULO II. LA IMPORTANCIA DEL BUEN DESEMPEÑO DENTRO DE UNA EMPRESA.	
5.2.1. El buen desempeño de calidad	18
5.2.2. Mejorar una empresa mediante la evaluación del desempeño	19
5.2.3. Las ventajas de evaluar el buen desempeño dentro de una organización o empresa	20
5.3. CAPITULO III. LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA	
5.3.1. La convivencia dentro de la empresa para mejorar la gestión	22
5.3.2. El desarrollo de las capacidades para acrecentar la capacidad de gestión en la empresa	23
5.3.3. La responsabilidad moral en la gestión de calidad	25
5.3.4. ¿Cómo lograr la práctica de la responsabilidad?	25

5.4. CAPITULO IV. PROPUESTA DE APLICACIÓN.

5.4.1. “TALLER DE CAPACITACIÓN SOBRE ÉTICA, VALORES Y BUENOS MODALES DENTRO DE LA EMPRESA”	26
(Se encuentra especificado en el ANEXO I)	
6. CONCLUSIONES.....	27
7. RECOMENDACIONES.....	28
8. BIBLIOGRAFÍA.....	29
9. ANEXOS.....	31

1. PRESENTACIÓN

MARCO TEÓRICO

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

3. RESUMEN DEL PROYECTO

El presente trabajo ¿Cómo mejorar la Calidad Humana dentro de una empresa para un buen desempeño y gestión de calidad? parte desde una dimensión integral de la persona con la finalidad de contribuir al mejoramiento de la Calidad Humana, debido a que hoy precisamente se necesita una educación de cualidades, extensiva a todos los sectores y rincones, sobre todo a aquellos ámbitos de convivencia con mayores dificultades como el ámbito personal, laboral, empresarial y social.

En la primera parte se hago referencia a la importancia de la Dignidad de la Persona Humana como valor inherente por su condición básica de ser humano. Todo ser humano tiene valor ilimitado puesto que, es único e irremplazable. Menciono la Dignidad de la Persona como principio fundamental para una mejor Calidad Humana.

La segunda parte, está relacionado con el buen desempeño que debe estar integrado en el ámbito empresarial, el mismo que contribuye al fortalecimiento del clima organizacional, el trabajo en equipo y por ende, al buen funcionamiento de la empresa, a la calidad humana y productividad de la misma.

En la tercera parte me refiero a la gestión de calidad que la fundamento en la convivencia, debido a que si aprendemos a convivir dentro de casa, en el trabajo con los compañeros, los amigos, colaboradores, personas con quienes compartimos un mismo ideal, estamos contribuyendo al crecimiento de una empresa porque “Lo que cada uno aporta en la convivencia es sumamente valioso para el crecimiento personal y empresarial”.

Finalmente, constan las respectivas conclusiones de lo planteado, las recomendaciones donde sugiero la aplicación de actividades, la bibliografía y los anexos donde incluyo la Propuesta de Aplicación y algunas reflexiones.

4. INTRODUCCIÓN.

En la actualidad estamos sumergidos en un proceso de, de proporciones gigantescas; a la vez nos encontramos también en una época de humanismos, antropologismos y reduccionismos, paradójicamente un tiempo de hondas angustias del hombre respecto a su identidad y de su destino, es decir, ante fenómenos como: desempleo, conflictos personales y sociales, industrialización, migración, cambios laborales, tecnológicos, socio-culturales, entre otros aspectos, los cuales han determinado nuevas formas de interrelaciones personales especialmente en la familia y en el ámbito laboral.

Es importante incidir en una concepción más humana e integral de la persona, es decir, no se puede concebir al ser humano solamente desde su corporalidad o únicamente desde su espiritualidad, dado que la persona, es una realidad única e integral conformada por una dimensión psicosomática (física, psíquica y espiritual); y por ello, la importancia y sentido por su propia existencia, por su origen, su desarrollo, su finalidad y su proyección trascendente, como permanente búsqueda de superación y perfección.

Es verdad que el mundo cambia aceleradamente a lo cual se suman nuevas exigencias que se imponen en los diversos ámbitos de la persona; inclusive nuestra forma de relacionarnos y comunicarnos, nuestra propia imagen dependerá de la Calidad humana que fomentemos; cuestión que se ha olvidado en los últimos años. Es primordial ahondar en lo que somos, en la visión de lo humano, hasta agrandar el ser. Porque si hubiese un clima de humanismo habría más comprensión y mejor trato.

La identificación propia del ámbito personal, familiar y laboral debe estar fundado en el amor, que constituye el horizonte vital del aspecto humano; que al respecto S.S. Juan Pablo II, en *Redemptor Hominis*, n° 10, explicaba en su reflexión antropológica: “(...) el hombre no puede vivir sin amor...(el ser humano) permanece para sí mismo un ser incomprensible, su vida se vacía de sentido, si no se revela el amor, si no se encuentra el amor, si no lo experimenta y hace propio, si no participa en él vivamente”. En definitiva, el amor se convierte, en el verdadero significado de la formación de la persona, en el sustento de la educación y en la vivencia fundamental de la familia, de la humanidad y para el bien de la misma sociedad.

Ante esta realidad, surge el planteamiento de realizar el presente trabajo: *¿Cómo mejorar la Calidad Humana dentro de una empresa para un buen desempeño y gestión de calidad?*, con una visión clara de aportar de la mejor manera a potenciar la Calidad Humana, el desarrollo del buen desempeño y la calidad de gestión dentro del entorno empresarial, desde una dimensión clara de la dignidad de la persona.

La donación de la misma persona hacia los demás será enriquecedora y gratificante, en la medida que busque el camino hacia plenitud; por lo que cada ser humano es el protagonista de su propia felicidad y que para alcanzar la misma dependerá de la vivencia de la ética de las virtudes, como excelencia libremente conquistada, que constituye en la ganancia fundamental de nuestras propias capacidades y habilidades operativas; porque todos somos más que todo lo que tenemos, debido a que somos seres trascendentes.

Los valores y las virtudes son la fuerza y la ilusión para vivir humanamente; pero es de trascendental importancia mencionar y de manera especial educar, enseñar, formar en virtudes a los jóvenes tanto los padres como los profesores para una educación propia fundamentada en el amor.

El presente trabajo consta de tres partes:

- a) Una teórica que constituye el marco conceptual que comprenden los contenidos temáticos:

CAPITULO I: DIGNIDAD DE LA PERSONA Y LA CALIDAD HUMANA

CAPITULO II: LA IMPORTANCIA DEL BUEN DESEMPEÑO DENTRO DE UNA EMPRESA.

CAPITULO III. LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA

- b) La parte experimental que consiste en la PROPUESTA DE APLICACIÓN de los contenidos en el “TALLER DE CAPACITACIÓN SOBRE ÉTICA, VALORES Y BUENOS MODALES” dirigidos a Docentes y Administrativos de la UTPL o de una empresa interesada.

- c) Al final del trabajo constan las respectivas conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

Finalmente, para concluir con la presentación quiero dejar constancia de mi sincero agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja, al Instituto de Desarrollo Gerencial, en la persona del Mgt. Víctor Larco por sus buenas enseñanzas como mi tutor y maestro, por su generosidad y paciencia en el proceso de la realización del presente trabajo; de igual manera, al equipo de maestros (as) y coordinadores que me permitieron aprender y ser partícipe de sus sabios conocimientos y excelente calidad humana.

También un agradecimiento profundo a Dios, a mi esposa María Mercedes, por su apoyo incondicional que junto a la gran inspiración de mi hijo Juan Pablo, de mis dos hijos que desde el cielo nos acompañan, por mi hija que viene en camino, porque gracias a todos ellos, fue posible lograr la realización del presente Diplomado. Es un gran compromiso de mi parte seguir contribuyendo en la educación y formación del ser humano, con el propósito de mejorar la Calidad de vida personal y la gestión en el ámbito laboral.

Dejo a consideración de ustedes la presente Tesina, con la esperanza de comprometerlos a vincular sus conocimientos con la vivencia, a que tengan una coherencia entre el pensar y el obrar. Animándoles a todos a un compromiso serio de vida, desde el ambiente personal, laboral, familiar, educativo, espiritual, profesional y sobre todo un crecimiento más digno y humano como persona.

Por lo tanto, el ser humano si no posee una cierta idea de sí mismo en relación a sus debilidades pero más a sus potencialidades no podrá vivir, no podrá decidir, no podrá actuar, no podrá ser mejor y realmente libre.

OBJETIVOS:

Objetivo General.-

- Orientar y capacitar a los jóvenes, a los docentes, al personal administrativo de las empresas en ética, valores, y buenos modales con la finalidad de fortalecer el buen desempeño para mantener una excelente gestión de calidad y una buena interrelación entre los miembros de la empresa y demás implicados.

Objetivos Específicos.-

- Identificar los componentes fundamentales del ser humano (biológico, psicológico, espiritual), la relación con los demás, su comportamiento humano y afectivo en relación a la libertad y responsabilidad con miras a vivenciar los valores en su máxima dignidad de persona.
- Fortalecer la Calidad Humana para una mayor equidad en las relaciones entre los miembros de la empresa, propiciando el amor, el respeto, el crecimiento y la consolidación de los mismos.
- Promover actividades de autogestión entre todos los miembros de la empresa con la finalidad de brindar un buen servicio y gestión de calidad a nivel personal, laboral y profesional.

5. CONTENIDOS

5.1. CAPITULO I: DIGNIDAD DE LA PERSONA Y LA CALIDAD HUMANA

5.1.1. Dignidad de la Persona Humana.

Para hablar de Calidad Humana hay que partir del término persona, el mismo que se deriva del verbo latino *per-sonare* que significa resonar; y de la versión del griego *prosopón* que significa máscara. La palabra dignidad proviene del latín, de la raíz de *dignitas* = calidad de digno y del verbo *decet* = justo, honesto, de donde derivan los sustantivos *decor* y *decís, es decir*, “Algo que tiene excelencia y dignidad en virtud de su belleza y decoro”.

El término latino *persona*, así como el correspondiente griego *prosopon*, significa “máscara”, la que usaban los actores de teatro, y, por tanto, el personaje representado por ellos. En este mismo sentido, se introdujo en la reflexión filosófica para indicar el rol desarrollado por el hombre en la vida. El hombre está llamado a desarrollar bien su papel, como el actor está llamado a representar bien el suyo en el drama que representa.

La Real Academia de la Lengua define a la dignidad como la “gravedad y decoro de las personas en la manera de comportarse”. El ser humano es digno porque trasciende toda temática biológica: Ser dotado de inteligencia y libertad. Al herir la dignidad de cualquier persona se está hiriendo a sí mismo, porque los demás nunca le son ajenos.

La dignidad de la persona no es consecuencia de su obrar moralmente, si no que, ésta, le es intrínseca al hombre por el hecho mismo de ser persona. La dignidad del hombre nace del hecho de haber sido creado por Dios a su imagen y semejanza, haber sido reconciliado por Cristo y estar llamado a la Bienaventuranza del cielo, De esta manera, se puede decir que:

- La dignidad no es un título
- Pertenece a todo ser humano
- Le viene por ser quien es: persona

Por lo tanto, la persona es única e irrepitible y de igual dignidad para todos.

5.1.2 Dimensiones de la Persona: Unidad del Cuerpo- Alma- Espíritu

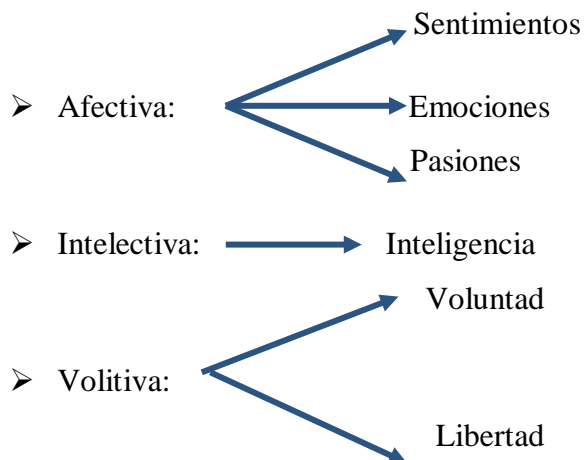
El ser humano está integrado por cuerpo, alma y Espíritu.

CUERPO:

- Parte biológica.
- Valorado, respetado y cuidado.
- Se proyecta en función del otro.
- Necesita de: alma y espíritu.

ALMA:

- Ella es, ante todo, el principio que da vida a nuestro humano existir, la que da movimiento, actividad y energía a nuestro cuerpo.
- Soplo vital del cuerpo.
- Es lo que hace que seamos personas. Tiene tres facultades:



ESPÍRITU

- Lo más íntimo del ser humano.
- Fuerza interior para la trascendencia.
- Es creado por Dios.
- Está capacitado para recibir la divina presencia constitutiva.

En la persona humana hay unidad entre los niveles físico, psíquico y espiritual. El espíritu es, en suma, esencialmente comunicación, tanto que es imposible pensarlo privado de este carácter. La persona humana es esencialmente espiritual, pero también el cuerpo y la psique son parte integrante del «complejo humano»: la persona humana es un ser espiritual.

Es importante hacer una diferenciación entre los hombres de alma y hombres de Espíritu para tener presente lo que más trasciende; así tenemos:

HOMBRES ALMA	HOMBRES ESPÍRITU
➤ Optan por filosofías vitalistas, atractivas, prácticas.	➤ Sueñan horizontes (visión)
➤ Saben de todo, pero no tienen carisma.	➤ Tienen carisma (vive de acuerdo a las adecuaciones idea-vida)
➤ Se entusiasman, pero no perseveran.	➤ Luchan (energía, creatividad, constancia)
➤ Distraídos y dispersos.	➤ Piensan con rigor y viven de forma creativa.
➤ Escrupulosos (dan mucha importancia a cosas pequeñas)	➤ Abiertos-tolerantes.
➤ Amargados y amargadores.	➤ Integridad y autodominio.
➤ Se autoengañan (a favor de la corriente)	➤ Autocríticos y libres.
➤ Manipuladores (usan palabras “talismán”)	➤ Hombres nobles, de honor.
➤ Mala intensión (revelada por circunstancias)	➤ Trascienden los sentimientos.
➤ Esclavo de los sentimientos (tiene ilusiones pero se acaban)	➤ Generosos (ideales de unidad y solidaridad)
➤ Encarnan lo Razonable ALMAS GORDAS.	➤ Encarnan la visión ALMAS ESBELTAS.
➤ LE RIGEN LAS PASIONES	➤ LE RIGEN LAS VIRTUDES

El espíritu nos ayuda a trascender, ir más allá de nuestra propia realidad humana.

Por eso, la Dignidad de la Persona no es un derecho del hombre, es el fundamento de los derechos que se conceden al hombre, por ello las constituciones provinciales, nacionales y los tratados internacionales se refieren a ella, sobre su carácter de justificación última existe una suerte de consenso universal, que se traduce en todos los textos legales. En el presente estudio se realiza un acercamiento profundo sobre dicho concepto, su significado, contenido, importancia y la vinculación con los distintos derechos

Todo ser humano tiene dignidad y valor inherentes, solo por su condición básica de ser humano. El valor de los seres humanos difiere del que poseen los objetos que usamos. Las cosas tienen un valor de intercambio. Son reemplazables. Los seres humanos, en cambio, tienen valor ilimitado puesto que, como sujetos dotados de identidad y capaces de elegir, son únicos e irremplazables.

El respeto al que se refiere este principio no es la misma cosa que se significa cuando uno dice “*Ciertamente yo respeto a esta persona*”, o “*Tienes que hacerte merecedor de mi respeto*”. Estas son formas especiales de respeto, similares a la admiración. El principio de respeto supone un respeto general que se debe a todas las personas.

5.1.3. ¿QUÉ ES LA CALIDAD HUMANA?

“Cuando apuntamos a lo alto, estamos más cerca de nuestros sueños que si nos conformamos con pequeños objetivos”. (Saltos Haón). Cuando nos referimos al ámbito de Calidad estamos hablando de lo más grandioso, de hacer las cosas de la mejor manera, es decir, no lo mínimo sino lo máximo. De esta manera, *la calidad humana ha de considerarse como complemento fundamental dentro de una empresa o una institución donde se labora, de modo que las mismas continúen progresando.*

En la sociedad actual a todo mundo se le escucha hablar de calidad humana, pero lamentablemente se ha reducido únicamente a calidad de productos, calidad de procesos, calidad de servicios, calidad de sistemas, calidad de educación, entre otros aspectos; pero muy poca gente ha comprendido el contexto de lo que debería ser calidad humana, *que en términos sencillos sería calidad de vida integral*, porque sin ella todo lo demás es apariencia, sin ningún fundamento.

Cuando nos referimos propiamente a la calidad humana, estamos haciendo relación al cuidado de nuestros vínculos con los demás; necesitamos rehacer nuestros vínculos humanos, por lo que de nada serviría trabajar como es debido en un lugar donde no tenemos amigos o llegar cansados a un hogar y nadie se interesa en saber cómo estamos. Realmente es triste y doloroso sentirse preocupado y no contar con una persona a quien abrirle el corazón.

De nada vale estar al frente de algo importante para nuestras vidas si no tenemos con quien compartir ese momento. Por eso, la importancia de profundizar en el mejoramiento de nuestra calidad como personas, porque eso permitirá crecer en una adecuada convivencia acrecentando de esta manera el sentido de amar, de dar, de servir y de ayudar apropiadamente a quien esté alrededor de cada uno de nosotros.

5.1.4. LA CALIDAD HUMANA DENTRO DE UNA EMPRESA

El mejoramiento de una empresa dependerá en gran medida de la calidad humana que se comparta entre todos los que forman parte de la misma, pero al mismo tiempo es necesario confiar en el valor que posee cada potencial humano.

Las empresas que realmente quieren beneficiarse de una mejor Calidad Humana si no cuentan con el mutuo apoyo entre los Directivos y los mismos Recursos Humanos, sin lugar a duda no se logrará la apertura eficaz para una mejor convivencia, por lo que a mi criterio es necesario que una empresa tenga presente lo siguiente:

- ✚ Confiar verdaderamente en la importancia de las habilidades, capacidades y destrezas del potencial humano.
- ✚ Fortalecer siempre la calidad total, ya que ella abarca a todas las personas de la Organización.
- ✚ Admitir que todo cambia y que el equilibrio consiste en mejorar el progreso, pues esa es la actitud que permite el desarrollo y la cambio a nivel integral.

Únicamente se podrá comprender la Calidad Humana cuando todos los miembros de la empresa intervengan y asuman la responsabilidad de conseguir un nivel más humano en su

propio ámbito personal y para los respectivos beneficiarios. Por lo que de nada sirve platicar de calidad Humana en un trabajo si sólo permanece en simples palabras y no acciones concretas, porque día a día hay que ir haciendo, ningún plan o formación en calidad humana funciona sino en el constante trabajo de cada día, con la finalidad de conseguir una plena realización y una gran satisfacción del ser humano.

El desarrollo de una empresa sea pequeña o grande conseguirá un alto nivel cuando se incorpore planes de formación permanente porque si el Recurso Humano está capacitado podrá realizar no sólo un trabajo bien hecho sino tener presentes los más altos valores, preparados para el manejo de las nuevas tecnologías y para enfrentar los nuevos retos de estándares de calidad a nivel nacional y mundial.

5.1.5. LA EXCELENCIA HUMANA DESDE LA ÉTICA EMPRESARIAL

Para mejorar la excelencia humana habrá que optimizar la educación en las cualidades, en la moralidad, en los principios éticos fundamentales, en los valores y en la práctica de las virtudes. En términos generales la palabra «Excelencia» quiere indicar un modo de conducirse que se aspira a lo bueno e incluso a lo mejor. Es la fuerza vital que lleva a exigirse con esfuerzo y a superarse con esperanza.

Llano, Alejandro (2002) indica que en su sentido más popular y castizo, «saber vivir» equivale a tomarse las cosas con calma y sacarle partido a las pequeñas y grandes satisfacciones que el curso de la existencia humana nos va ofreciendo. Como todo arte, el de aprender a vivir sólo se adquiere por medio de la práctica.

Todos podemos saber en un ámbito teórico lo que es la honradez, la verdad, la justicia, la generosidad o la valentía como cosas buenas para mí. Pero sólo lo serán efectivamente cuando incorpore estos hábitos a mi vida y los integre en ella; por lo que es necesario comprender que no basta con conocer el bien humano: es preciso hacerlo, vivirlo de la mejor manera.

El logro del bien humano está profundamente relacionado con la vida ética correcta. El bien humano surge de mi propia conducta. Lo cual no equivale a tipo alguno de relativismo moral. La ética no se puede enseñar, pero sí aprender con las buenas acciones de cada día.

El comportamiento ético dentro de una empresa es la mejor estrategia para que la misma funcione adecuadamente y conciba confianza. Es decir, el recurso humano honesto genera respeto y estabilidad dentro y fuera de una institución o empresa, conforme a lo cual Velásquez (2000) señala: “La ética empresarial estudia las normas morales y como estas se aplican a los sistemas y organizaciones a través de los cuales las sociedades modernas producen y distribuyen bienes y servicios y a la gente que trabaja dentro de estas organizaciones”.

Por lo que es primordial señalar que la ética debe aplicarse a los diferentes conflictos que se presentan en la actividad empresarial desde varias instancias. Al respecto el mismo Peter Drucker decía: “Los empresarios de éxito jamás hablan de minimizar riesgos, sino de maximizar oportunidades”

El ámbito ético dentro y fuera de una empresa dependen del buen sentido que se dirija a la libertad humana, pero a su vez del compromiso y coherencia de vida que se asuman entre todos los miembros que laboran en una determinada empresa; sin embargo, es primordial tener en cuenta para un mejor desarrollo humano los siguientes puntos:

5.1.6.EL PERFIL DEL RECURSO HUMANO COMPROMETE CRECIMIENTO.

- a) EN LO FÍSICO: Respeto, valorar su vida orgánica. Coherente – Acciones
- b) EN LO PSICOLÓGICO: Intelectual (inteligencia al servicio de los demás
- c) EN LO EMOCIONAL Y AFECTIVO: Equilibrio- Sentimientos y la razón
- d) EN LO ESPIRITUAL: Abierto - existencia-ser supremo; respeto – valor – creencias; fiel a la VERDAD que va descubriendo.

e) **EN LO SOCIAL:** Agente de cambio, participación activa y creativa para mejorar su vida y la de la sociedad.

Por tal motivo, la ética tiene que ver con los actos, comportamientos y actitud, es decir, con la integridad de la Persona, porque el comportamiento ético es la mejor manera donde se manifiestan los valores como la responsabilidad y honestidad debido a que generan confianza y firmeza en la empresa.

5.1.7. EL EMPRESARIO Y LAS VIRTUDES PARA LA CALIDAD HUMANA.

LA VIRTUD: Es una cualidad de carácter de la persona que la dispone a actuar de una manera apropiada.

El empresario requiere de virtudes para que el sistema de la empresa éxito; las mismas son:

- a) **Responsabilidad moral:** Capacidad de respuesta que tiene el ser humano y de actuar libremente conforme a sus creencias o criterios.
 - *La persona responsable* es aquella dispuesta a tomar sus obligaciones en serio.
- b) **Responsabilidad y Libertad:** No es solo capacidad de decisión, sino también de renuncia, de sacrificio.
- c) **Valentía:** Llevar con optimismo, emprendimiento y trabajo contra todo obstáculo.
- d) **Honestidad:** Inspira confianza como un fin en sí mismo y no como un medio para conseguir algo.
- e) **Diligencia:** Desarrollo de hábitos de trabajo arduo, requiere disciplina propia.

5.1.8. LIDERAZGO Y MOTIVACIÓN PARA UNA MEJOR CALIDAD DE LA EMPRESA.

El liderazgo como un “camino para conseguir la Calidad Total, la Excelencia”. De acuerdo a otros criterios podemos comprender como búsqueda del bien común que parte primero de uno mismo para luego proyectarse a los demás; también como la visión, la capacidad para

transmitir ideas o alternativas de solución, capacidad o competencia para guiar o conducir por el camino apropiado.

Además el liderazgo es el poder de influir sobre las demás personas, habilidad para la gestión de recursos, dominio de sí y conocimiento del entorno, actitud siempre positiva frente a las dificultades, destrezas y competencias para generar cambio, lo cual implica poder de decisión para realizar un bien trascendente o actuar de manera degradante.

En los tiempos actuales lograr el cambio de actitud resulta una tarea difícil, pero únicamente requiere de esfuerzo y tiempo, pero es “posible” lograrlo. Por lo que se puede tener motivaciones intrínsecas, extrínsecas, pero si no se tiene motivaciones trascendentales no se puede lograr nada. Es importante puntualizar lo siguiente:

- **LÍDER:** Es aquella persona que tiene autoridad moral, motiva, proporciona dirección y delega responsabilidades. Es una persona con *Visión con mente positiva*, en definitiva es un buen gestor.
- **LÍDERAZGO: Guiar,** Ir delante mostrando el camino. El liderazgo debe constituir en:
 - a) Una actividad, para cambiar las cosas.
 - b) La necesidad de crear mejores lazos de convivencia.
 - c) Terminar con las diferencias y exclusiones.
 - d) Fortalecer nuestras propias posibilidades, entender que somos capaces de cambiar nuestro mundo interior y el de los demás.
- **LA EMPRESA** de hoy debe educar y capacitar a todo su personal, crear y enriquecer una cultura de trabajo orientada al logro de tres grandes lealtades:
 - La del personal frente a la empresa
 - La de los clientes actuales y potenciales
 - La de los proveedores
- **La buena calidad:** es el resultado de una empresa con valores, con excelencia máxima, ética en el trabajo y un humanismo productivo. Capacidad de gestión.
- **Trabajo en equipo:** *No hacer por separado lo que podemos hacer juntos.* El trabajo colegiado tiene su aporte en el convivir en armonía entre los miembros de la institución.

- **Integridad:** Coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace. Fidelidad a la Misión y Visión.
- **Flexibilidad:** Vocación de servicio
- **Humildad:** Sencillez

Es importante realizar una autoevaluación personal de lo que se hizo bien, lo que se dejó de hacer y lo que aún falta por mejorar, porque “El mundo está en las manos de aquellos, que tienen el coraje de soñar y corren el riesgo de vivir sus sueños.” (Paolo Coelho).

5.2. CAPITULO II: LA IMPORTANCIA DEL BUEN DESEMPEÑO DENTRO DE UNA EMPRESA.

5.2.1. El buen desempeño de calidad.

El superación de una empresa dependerá en gran medida de la implementación de estrategias eficaces que le ofrezcan ventajas competitivas, y esto, implícitamente está relacionada con el recurso humano que las ejecuta porque será el producto no solo del potencial de estos para llevar a cabo sus funciones, sino además del grado de motivación y satisfacción laboral que posean.

El fortalecimiento del buen desempeño debe estar integrado en el ámbito empresarial, en vista que está demostrado que significativamente la motivación, la afectividad, el rendimiento eficiente; contribuyen a climas organizacionales positivos, mejoran el trabajo en equipo y por ende, el funcionamiento de la empresa en relación a la calidad humana y productiva.

Según la enciclopedia Wikipedia define al *Rendimiento* en un contexto empresarial haciendo referencia a los “resultados deseados efectivamente obtenidos por cada unidad que realiza la actividad, donde el termino unidad puede referirse a una persona, un equipo, un departamento o una sección de la organización”.

Otros autores relacionan el buen desempeño o rendimiento como las habilidades, destrezas, conocimientos y destrezas, aprovechadas para alcanzar una tarea que se la ha sido asignada a una determina persona. Al mismo tiempo el buen desarrollo del desempeño se lo refiere al cumplimiento de objetivos específicos, al resultado de actividades a desarrollar, tiene incidencia en la calidad, productividad, en el logro de metas y en bienestar del cliente de la organización.

Según Lusthaus, Marie-Hélène Adrien, Gary Anderson y Fred Carden, muy pocas organizaciones tienen datos sobre desempeño fácilmente disponibles. Más difícil aún es llegar a un juicio sobre valores en cuanto a los niveles aceptables de cantidad y calidad para cada indicador. Las preguntas importantes son éstas: ¿Cómo define la organización el buen desempeño? ¿El buen desempeño ayuda a la organización a cumplir con su misión? La

segunda de estas preguntas es de importancia particular para organizaciones que cuentan con una diversidad de interesados. Los autores mencionados dan una importancia específica a los indicadores que permiten un mejor desempeño dentro de una empresa; sin embargo, algunas organizaciones centran el número de indicadores de 10 a 15 y otras empresas establecen un conjunto de variables como el aspecto moral de la persona, la honestidad y sobre todo en función de las capacidades a manera de control para comprender mejor el buen desempeño.

5.2.2 Mejorar una empresa mediante la evaluación del desempeño.

Para tener claro la evaluación del buen desempeño es fundamental definir el término evaluar para contextualizar mejor la evaluación a nivel de una organización.

¿Qué significa evaluar?

Según la Real Academia de la Lengua Española significa “comprobar a través de tales procedimientos —recuerdo de conocimientos— qué habilidades prácticas, comprensión intelectual y desarrollo general personal y social de cada ser humano”.

El proceso de evaluación es importante para definir las metas, el espacio físico, revitalizar las relaciones entre todos los que forman parte del componente humano, también la integración de nuevas tecnologías. Según mi criterio me parece importante tener claro un modelo propio que permita una adecuada motivación para el buen desempeño y progreso de una empresa, a continuación lo menciono:

MODELO DE RELACIONES DIRECTIVO-RECURSO HUMANO

RESULTADOS DEL RECURSO HUMANO (conocimientos, habilidades humanas)



VARIABLES MEDIADORAS (estrategias)



MECANISMOS DE LA ACCIÓN MEDIADORA (refuerzo, modelado, instrucción)



FORMAS DE IMPLICACIÓN (formación, colaboración)



DECISIÓN FAMILIAR (rol, demandas, tiempo)

5.2.3. Las ventajas de evaluar el buen desempeño dentro de una organización o empresa.

Evaluar el buen desempeño permite la medición como herramienta de valoración, saber si el personal realiza adecuadamente las actividades encomendadas conforme al manual de funciones de la empresa; a su vez verifica o establece indicadores para realimentar y potenciar una actividad, al mismo tiempo determina necesidades de capacitación, falencias del sistema operativo, económico, humano, como también la medición del clima laboral, en sí la “productividad” positiva o negativa en relación a la rentabilidad.

De esta manera, la evaluación del desempeño procura identificar el déficit que el Recurso Humano pueda tener en la ejecución de sus funciones y tareas que se pueda fortalecer la gestión del talento humano desde los valores. Por eso, según algunos autores que se refieren a la evaluación mencionan que debe existir un perfil ocupacional definido para los puestos de trabajo de acuerdo a la prioridad de los objetivos que la empresa le interesa alcanzar.

Entre las ventajas que ofrece una excelente evaluación del desempeño tenemos las más significativas:

- Permite mejores políticas de compensación: como un indicador que puede ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos.
- Tomar mejores decisiones de ubicación: las promociones, transferencias y separaciones conforme al desempeño.
- Necesidades de capacitación y desarrollo: el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad capacitar nuevamente al recurso humano.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional: guía las decisiones.

- Imprecisión de la información: el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal.
- Desafíos externos: en ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las evaluaciones.

Según Luis R. Gómez-Mejía, David B. Balkin y Robert L. Cardy (1995) en su obra *Managing Human Resources*, señalan que: “La evaluación de desempeño es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de cargos y busca determinar las áreas de trabajo que se deben examinar cuando se mide el desempeño. La medición es el elemento central del sistema de evaluación y busca determinar cómo se puede comparar el desempeño con ciertos estándares objetivos. La administración es el punto clave de todo sistema de evaluación. Más que una actividad orientada hacia el pasado, la evaluación se debe orientar hacia el futuro para disponer de todo el potencial humano de la organización”.

Si tenemos presente que la calidad de los servicios de una empresa dependerá de la motivación de quienes laboran como también de una alta gerencia comprometida, además el desempeño está asociado a las actitudes, al interés e identificación con las distintas actividades asignadas. Cuanto más específica sean la actitud y la conducta, más sólidas será la satisfacción laboral y con ello, la productividad y la realización de las metas individuales de cada miembro de la organización.

Al respecto Chiavenato Idalberto (2002), nos dice que la evaluación de desempeño nos indica el valor del desempeño de cada persona, en función de las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar, y de su posible desarrollo; es un proceso que sirve para juzgar, estimar, la excelencia de las cualidades de una persona y, sobre todo, su contribución al negocio de la organización.

5.3. CAPITULO III. LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA EMPRESA

Al mencionar el término “calidad”, también nos estamos refiriendo a la *gestión de calidad*, la cual se basa en los principios fundamentales del ser humano, respaldado en la confianza, la honestidad, la ética, la eficiencia, la responsabilidad y la efectividad.

5.3.1. La Convivencia dentro de la empresa para mejorar la gestión.

Convivir significa en términos sencillos significa “vivir en compañía de otro u otros”. La convivencia se presenta como un reto cotidiano de vida, por lo que la proyección del buen vivir, se convierte en realidad cuando somos capaces de aceptar con su propia forma de ser. Debemos tener presente que los mayores conflictos de convivencia surgen desde el interior de los seres humanos y es de donde se debe iniciar con el proceso de cambio personal para luego poder convivir mejor con los que están en mi entorno.

Decía Khalil Gibran: “Para entender el corazón y la mente de una persona, no te fijas en lo que ha hecho, no te fijas en lo que ha logrado sino en lo que aspira a hacer.” Todo ser humano siempre está en relación y convivencia con los demás debido a que forma parte de su misma experiencia. El convivir dentro de casa, en el trabajo con los compañeros, amigos, colaboradores, personas con quienes compartimos un mismo ideal, es realmente difícil pero nada imposible porque “Lo que cada uno aportamos en la convivencia es sumamente valioso para nuestro crecimiento personal”.

Es fundamental tener presente que los valores, las buenas costumbres, los principios éticos, se entienden y asimilan mejor cuando se basan en la práctica diaria y en el trato con otras personas, especialmente en el ambiente hogareño de donde surge los principios básicos para una mejor convivencia.

El lugar de trabajo es singular fuente de conflictos dentro del contexto de convivencia, cuando se comparte ideas, conocimientos, ciertos criterios entre los compañeros de trabajo resulta a veces estar expuestos a las críticas de los mismos compañeros y que raras veces se consigue hacerlo en un clima laboral de paz y armonía.

Para mejorar la calidad de gestión de una empresa es de trascendental importancia aprender a convivir con magnanimidad, comprensión y ser capaces de apoyar con toda nuestra generosidad a nuestros compañeros de trabajo, con la única finalidad y esperanza que crezca integralmente como persona, solo así se podrá contribuir y alcanzar una excelente gestión de calidad. No olvidemos que para cambiar el mundo necesitamos cambiar primero cada uno mostrando siempre el sentido de nuestra calidad humana porque de ello dependerá que construyamos un ambiente favorable para todos. “No me tienen que gustar necesariamente mis jugadores y socios, pero como líder los tengo que querer. El amor es lealtad, el amor es trabajo en equipo, el amor respeta la dignidad y la individualidad. Esta es la fuerza de cualquier organización.” Vince Lombardi 1913-1970 (entrenador de fútbol americano)

Al respecto Bill Hewlett (Fundador de la empresa Hewlett Packard) decía: “Los hombres y las mujeres desean hacer un buen trabajo. Si se les proporciona el ambiente adecuado, lo harán.”

5.3.2. El desarrollo de las capacidades para acrecentar la capacidad de gestión en la empresa.

En la obra de Victor E. Frankl *El hombre en busca de sentido* se menciona: “Lo que los seres humanos realmente necesitan no es vivir sin tensiones. Lo que precisan es sentir y responder con energía a la llamada de ese algo que les está esperando para poder realizarse.”

El término capacidad abarca un conjunto de habilidades, destrezas y cualidades individuales y colectivas; pero la capacidad más importante es la de poder llevar a cabo un cambio que permita desarrollar adecuadamente las capacidades, las mismas que no se reducen simplemente a la adquisición de habilidades personales y colectivas, sino que incluye sobre todo la capacidad para emplearlas en la propia organización.

El incremento de la capacidad de gestión en una empresa significa lograr un mayor efecto de los objetivos planteados por la organización; en otros términos, el desarrollo de las

capacidades es una opción estratégica de alto impacto para una viable cooperación. “Si un hombre no sabe hacia qué puerto va, ningún viento soplará a su favor.” (Séneca).

Según Gangotena Juan y AA.VV. (2007) indica que “El Desarrollo de Capacidades es el fortalecimiento de la capacidad de las personas y organizaciones para aplicar los recursos disponibles con efectividad y eficiencia, con el objetivo de lograr sus propias metas de forma sostenible y eficaz que tiene como fin aumentar y mejorar el desempeño de las personas y organizaciones para prestar servicios de calidad orientados a los clientes, y para cooperar con otros actores.”

Para facilitar el desarrollo de capacidades dentro de una empresa según los autores antes mencionados son necesarios tres elementos esenciales:

- a) **Empoderamiento.** Juega un papel clave y transversal importante, con el objetivo de garantizar la participación en igualdad de condiciones. El propósito del empoderamiento es que los actores desfavorecidos consigan un acceso equitativo a los recursos, participen activamente en los procesos de decisión y puedan demandar sus derechos.
- b) **Participación.** La participación de los actores en los procesos del desarrollo de capacidades es importante, porque nadie aprende sin ser parte activa del proceso de aprendizaje; por lo tanto, este proceso de participación debe partir de los actores, de sus ideas, de sus aspiraciones, y debe ser conducido y evaluado por ellos mismos.
- c) **Las interacciones entre las cuatro dimensiones:**
 - Desarrollo de los recursos humanos a través de procesos individuales de aprendizaje.
 - Desarrollo organizacional y aumento de la capacidad de gestión.
 - Desarrollo de redes y fomento de la cooperación inter- organizacional.
 - Desarrollo del marco normativo-institucional.

El descuido de las interacciones da lugar a desequilibrios, frena la velocidad del proceso y debilita el proceso de cambio. Por lo tanto, si el desarrollo de los recursos humanos no tiene suficientemente en cuenta la situación de las personas en su lugar de trabajo, el esfuerzo sería estéril. A su vez, las interacciones desempeñan un papel decisivo para el éxito del desarrollo de capacidades y de una mejor gestión de calidad.

5.3.3. La responsabilidad moral en la gestión de calidad.

Educar para la responsabilidad es enseñar a vivir. “La responsabilidad es el valor por antonomasia, que está presente en todos los ámbitos de la vida. *(Isabel Orellana)*.

“Capacidad y obligación de responder de los actos propios y en algunos casos de los ajenos” *(Diccionario de la lengua española)*

La responsabilidad es un valor que nos sitúa ante la existencia en general y eso condiciona la propia vida, por eso la misma no es un gesto mecánico ni una acción aislada que se realiza a conveniencia. Ser responsable es una cosa y realizar un acto de responsabilidad es otra cosa. La responsabilidad moral es la capacidad de respuesta que tiene el ser humano y de actuar libremente conforme a sus creencias o criterios.

Educar para la responsabilidad moral dentro de una empresa supone: suscitar el interés, mostrar las obligaciones, responder conscientemente de las acciones que realizamos, reconocer el papel en la sociedad y alcanzar a ser sensibles. En toda propuesta educativa o empresarial, se debería llevar a la reflexión a las personas para que aprendan a reconocer la bondad de sus acciones y reconocer en ella la capacidad de superación que lo lleva a ser generoso.

“Educar para la responsabilidad es sembrar estabilidad en las personas, despertar su fuerza de voluntad para vencer dificultades y obstáculos, desarrollando los mecanismos necesarios para aprender a sortear los peligros.”

Finalmente la educación para la responsabilidad debe estar orientada hacia el éxtasis según afirma Fernando Rielo (fundador de las Misioneras y Misioneros Identes) “*ec-stasis*”, *salir de si*, el éxtasis es exigente, pues supone el olvido de los propios intereses. El proceso del éxtasis tiene lugar cuando un hombre es sensible ante la realidad del otro, y adopta ante esta, una actitud de apertura y colaboración, fomentando las relaciones de encuentro; siendo fuente de luz para captar los grandes valores.

5.3.4. ¿Cómo lograr la práctica de la responsabilidad?

“Si no eres capaz de asumirla responsabilidad de todos los actos, serás un niño, no un hombre acabado.”(M. Quist)

a) Reconocer la conciencia. Intencionalidad y decisión activa:

- Responsabilidad consciente y libre.
- Responsabilidad en el diálogo con los demás.
- Responsabilidad y Libertad.

No es solo la capacidad de decisión, sino también de renuncia, de sacrificio.

b) La libertad formada por el amor. La responsabilidad atribuida al ejercicio d la voluntad es la integridad del acto libre, que no es posible sin la inteligencia y la voluntad.

Mahatma Gandhi decía: “Yo declaro ser nada más que un hombre común, con capacidades menores que las de un hombre promedio. No me cabe la menor duda que cualquier hombre o mujer puede lograr lo que yo he logrado si se realiza el mismo esfuerzo y se cultiva la misma esperanza y la misma fe.”

5.4. CAPITULO IV. PROPUESTA DE APLICACIÓN:

5.4.1. “TALLER DE CAPACITACIÓN SOBRE ÉTICA, VALORES Y BUENOS MODALES DENTRO DE LA EMPRESA”

(Se encuentra especificado en el ANEXO I)

6. CONCLUSIONES

1. La valoración de la dignidad de la persona humana en su integridad (cuerpo, alma y espíritu), constituye el aspecto primordial de todos los seres humanos dentro de la misma empresa. La dignidad humana es el valor fundamental del resto de los valores. Lo digno, debe ser siempre respetado y bien tratado.
2. Las diferentes manifestaciones que forman parte del ser humano como los afectos, las emociones, los sentimientos, las motivaciones, las relaciones humanas deben estar orientadas siempre al fortalecimiento de la CALIDAD HUMANA desde una dimensión integral.
3. El fortalecimiento adecuado de las *relaciones interpersonales* como expresión de amor entre personas, será fundamental para mejorar el sentido de convivencia y el buen desempeño, que dependerá en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones tendrá que partir de una adecuada comunicación con quienes están cerca de nosotros.
4. Es posible sentar las bases para la construcción de un ser renovado, capaz de amar integralmente, capaz de decidir responsablemente y compartir con los demás auténticos sentimientos de afecto, respeto y amor; como únicos valores humanos que permitan concebir una empresa y una sociedad más humana.
5. Educar en valores y en virtudes al Talento Humano dentro de una empresa, es formar personas de bien, que puedan trascender en la bondad, en la generosidad, en la verdad, pero al mismo tiempo puedan actuar con plena libertad y responsabilidad.
6. La práctica constante de actitudes éticas en la vida personal y profesional, el impulso de actitudes de liderazgo, de visión de vida, un ambiente de trabajo satisfactorio, tanto emocional como motivacional, entre otros aspectos, son necesarios para conseguir altos estándares de calidad humana y empresarial, porque no basta con tener sólidos conocimientos académicos, aptitudes para ejercer un determinado cargo, sino actitudes que demuestren un trato personal y humanista.

7. RECOMENDACIONES

1. Considero oportuno dentro de una empresa la capacitación permanente al personal, para que asuma un protagonismo activo dentro de la organización y la sociedad.
2. Es de trascendental importancia la aplicación de la propuesta relacionada con los talleres de **CAPACITACIÓN SOBRE ÉTICA, VALORES Y BUENOS MODALES DENTRO DE LA EMPRESA** con la finalidad de potencializar las fortalezas, habilidades, destrezas, y de armonizar la convivencia dentro de la empresa.
3. Es recomendable monitorear la gestión administrativa, organizacional y laboral a través de Indicadores de Calidad con el objetivo de ofrecer una calidad en el servicio.
4. Las condiciones básicas del Clima Institucional, la práctica de valores y un Liderazgo moral permiten un manejo centrado de las relaciones interpersonales y la comunicación, favorecen los vínculos y la convivencia del grupo al interior de la organización.
5. Es primordial que la empresa proporcione las condiciones adecuadas y dignas (Planta Física, Recursos e Infraestructura, disposición y adecuación de los espacios físicos, recursos materiales, equipos necesarios y estímulos económicos) esto motivará al Talento Humano a crear condiciones mejores de vida y a realizar su trabajo de manera eficaz y eficiente.

8. BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Ampuero A. María; Barbosa José; y otros. (2004), *ÉTICA PARA TODOS*. Editorial Ecuador F.B.T. Cía. Ltda. Quito-Ecuador.
- ❖ Cantueso Muñoz, M. (2002): *Los valores humanos: Su dimensión moral y educativa*. Murcia: Departamento de Filosofía.
- ❖ Carril Alicia; Gill Elisa. (2006), *De buena educación; Modales y Protocolo Social para el siglo XXI*. Ediciones AGUILAR, S. A. Buenos Aires- Argentina.
- ❖ Cortina Adela. (2006), *Ética Mínima*. Undécima edición. Editoriales TECNOS. Madrid.
- ❖ Cuenca Jiménez, R. (2000), *La madurez emocional*. Loja – Ecuador.
- ❖ Chiavenato Idalberto. (2002), *Gestión del Talento Humano*. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A. Bogotá, D. C., Colombia.
- ❖ *El Libro de los valores* (2005). Bogotá – COLOMBIA. Casa Editorial El Tiempo.
- ❖ Gangotena Juan; Herrmann P; y otros. (2007): *Desarrollo de Capacidades*. Ediciones Abya-Yala. Quito-Ecuador.
- ❖ Goleman Daniel. (1999), *La inteligencia emocional en la empresa*. Ediciones B Argentina,S.A., Buenos Aires-Argentina
- ❖ Guerrero Jiménez, G. (2007): *Ética Social y Profesional*. Editorial UTPL. Loja-Ecuador.
- ❖ Javaloyes, J. (2001): *El arte de enseñar a amar*. Madrid: Ediciones Palabras, S.A.
- ❖ Jiménez A. y Gómez I. (2000), *Pedagogos Cristianos*. Loja-ECUADOR. Editorial UTPL
- ❖ L. Aranguren, J. (2006): *Ética mínima. Introducción a la filosofía práctica*. Madrid: Editorial Tecnos.
- ❖ Larco Aldaz, Víctor. (2008), *Guía Didáctica: Gestión del Talento Humano*. Editorial UTPL. Loja-Ecuador.
- ❖ López Quintás, A. (2006): *Descubrir la grandeza de la vida.: Impresiones* RR Donnelley. Santiago-Chile.
- ❖ Llano Alejandro. (2002), *La vida lograda*. Editorial Ariel, S. A. Barcelona-España.

- ❖ Maggi Y. Rolando; Diaz B. Frida y otros. (2000), Desarrollo Humano y Calidad, valores y actitudes. LIMUSA Noriega Editores. México, D.F.
- ❖ Merino Naranjo, D. (2001): El poder invisible del amor. Dimerino Ediciones. Quito – ECUADOR.
- ❖ Monche I. Pascual, Joseph Rafael (2000); Ética de los Derechos Humanos. Editorial TECNOS, Madrid –España.
- ❖ Orellana V. Isabel. (2002), Paradojas de la Convivencia. Ediciones SAN PABLO. Madrid.
- ❖ Orellana V. Isabel. (2007), Repensar lo Cotidiano. Editorial UTPL. Loja-Ecuador.
- ❖ Orellana V. Isabel. (2008), Yo educo: tú respondes. Editorial UTPL. Loja-Ecuador.
- ❖ Ortega Ruiz, P. V.V. (2001): *Los valores en la educación*. Barcelona: Editorial Ariel, S.A.
- ❖ Paladines, Carlos (2005); Problemas críticos de la educación Ecuatoriana y alternativas, primera edición, ediciones Abya- Yala, Quito- Ecuador.
- ❖ Panasiuk Andrés. (2006), ¿Cómo llego a Fin de Mes? Editorial Grupo Nelson. Nashville, Tennessee, Estados Unidos de América.
- ❖ Payá Sánchez, Montserrat y otros (2002); Ética y Educación en Valores, Editorial CISSPRAXIS, Barcelona- España.
- ❖ Pontificio Consejo <<Justicia y Paz>>. (2005): Compendio de la Doctrina Social de la Iglesia. Ciudad del Vaticano: Editorial Librería Editrice Vaticana.
- ❖ Riesgo M. Luis. (1998), POR UNA EMPRESA MÁS HUMANA. Ediciones EUNSA, S.A. Pamplona- España.
- ❖ Rodríguez Guerro, Á. V.V. (2004): *Antropología y cultura médica contemporánea*. Loja-ECUADOR: Editorial de la Universidad Técnica Particular de Loja.
- ❖ Rojas, Enrique. (2005): *La ilusión de vivir*. Ediciones Temas de Hoy, S. A. Madrid.
- ❖ Rojas M. Luis. (2007) La fuerza del optimismo. Círculo de Lectores. Madrid
- ❖ Rubio, María José (2006) Compilación; Dignidad de la Vida Humana, editorial UTPL. Loja- Ecuador.
- ❖ Salmurri Ferran. (2004), Libertad Emocional. Círculo de Lectores. Barcelona-España.
- ❖ Stephenson, Joan y otros (2001); Los Valores en la Educación, primera edición, editorial Gedisa, S.A. Barcelona- España.

- ❖ Torelló Joan. (2003): *Psicología abierta*. Ediciones Rialp, S. A. Madrid.
- ❖ Villalta C. Bertha; Solano Mariana y otros. (2008), *Texto-Guía: Desarrollo Personal I*, Editorial UTPL. Loja-Ecuador.
- ❖ Zuin Ramírez, M. (2006), artículos “Educación en valores”. UTPL, Loja- Ecuador

Internet.

- <http://www.encuentra.com>
- <http://www.lafamilia.info/valoresenlafamilia>
- <http://www.mercaba.org/>
- <http://www.navactiva.com>
- <http://es.catholic.net/>
- <http://es.wikipedia.org/wiki/>
- <http://www.oei.es/valores2/tornaria.htm>
- <http://www.riial.org/>

9. ANEXOS

9. ANEXOS

ANEXO 1

PROPUESTA DE APLICACIÓN

TALLER DE CAPACITACIÓN SOBRE ÉTICA, VALORES Y BUENOS MODALES PARA LAS EMPRESAS

OBJETIVO GENERAL: Capacitar y orientar al personal de las empresas en ética valores, y buenos modales para mantener una excelente gestión de calidad y una buena interrelación entre los miembros de la empresa y demás implicados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Lograr una mejor convivencia entre todos.
- Tomar conciencia de la responsabilidad que cada uno posee.
- Motivar a asumir un compromiso e identificación con la Institución.
- Desarrollar valores positivos en los miembros de la organización que facilite el cumplimiento de las tareas.
- Incrementar la vivencia de los buenos modales.

DURACIÓN: 08 Horas.

REALIZACIÓN DEL CURSO: En el tiempo determinado por la empresa.

HORARIO: El que se acuerde con la empresa:

TEMA: *ÉTICA Y VALORES*

RESPONSABLE: Facilitadores

CONTENIDO:

Capítulo I: Valores Empresariales.

1. Introducción.

Actividad No. 1

2. Valores que deben estar presentes en la empresa.

3. Valores como parte de la cultura organizacional.

4. Valores, normas, actitudes y comportamiento:

5. Antivalores.

Capítulo II: Ética y Valores dentro de una empresa.

Actividad No. 2

6. Significado de moral y ética.

7. La ética empresarial como fuente de ventajas competitivas.

8. El papel de los valores en la cultura organizacional.

9. Valores organizacionales de la empresa.

10. Conductas apropiadas para conseguir una autoestima positiva.

Actividad No.3

METODOLOGIA

Se utilizará las técnicas interrogativa reflexiva, análisis, síntesis, expositiva, trabajo en grupo, audioforum, cineforum.

RECURSOS HUMANOS:

Docentes y administrativos de la UTPL y otras instituciones que lo requieran

RECURSOS MATERIALES: Marcadores, pizarra, borrador, copias, grabadora, CD. INFOCUS, computadora, cuaderno de apuntes, esferográfico y lápices.

BIBLIOGRAFIA:

- Carril Alicia; Gill Elisa. (2006), De buena educación; Modales y Protocolo Social para el siglo XXI. Ediciones AGUILAR, S. A. Buenos Aires- Argentina.
- Merino Naranjo, D. (2001): El poder invisible del amor. Dimerino Ediciones. Quito – ECUADOR.
- Ministerio de Educación y Cultura 2002, CURRÍCULO DE EDUCACIÓN EN LA PRÁCTICA DE VALORES. Quito Ecuador.
- Montserrat Payá Sanchez, María Rosa Buxarrais Estrada, Miquel Martínez Martín 2002. ETICA Y EDUCACIÓN EN VALORES, Ed. Praxis, Barcelona España.
- Torelló Joan. (2003): *Psicología abierta*. Ediciones Rialp, S. A. Madrid.
- ROBINS, Etephen 1998. COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL. Ed. Prentice hall, México.
- Villalta C. Bertha; Solano Mariana y otros. (2008), Texto-Guía: Desarrollo Personal I, Editorial UTPL. Loja-Ecuador.
- Zuin Ramírez, M. (2006), artículos “Educación en valores”. UTPL, Loja- Ecuador

Internet:

- <http://www.lafamilia.info/valoresenlafamilia>
- <http://www.monogragias.com./trabajos/conducta.shtml>
- <http://www.encuentra.com>

1. INTRODUCCIÓN:

La ética en términos generales sería: La rama de la filosofía que nos ayuda a reflexionar sobre nuestros actos, derechos y obligaciones morales, y principios que rigen el comportamiento moral de una persona o grupo. La ética también nos brinda un conjunto de normas y valores para el proceder recto de una sociedad.

Por lo tanto trasladar los valores al campo de la Educación es responsabilidad de todos. Es así como dentro de esta cultura de la universidad se incluyen desde los conocimientos, creencias y valores hasta las políticas, procedimientos, capacidades y habilidades adquiridas por las personas que se educan y laboran ahí.

Es por eso que, cuando las personas conviven en una aula, escuela o universidad van formando un algo en común, como una personalidad colectiva, sin perder sus diferencias individuales.

De una u otra manera los valores definen el *carácter* de una *organización*, escuela o universidad por eso es bueno crean un sentido de *identidad*, fijan lineamientos para implementar las prácticas, las *políticas* y los *procedimientos* de la misma; establecen un marco para evaluar la efectividad de su implementación, brindan las bases para una *dirección* que motive a todos, es por eso que los valores son criterios para la toma de decisiones.

Por consiguiente, conocer y atender la problemática de los valores permite detectar los *conflictos* y solucionarlos. Existen muchas razones que justifican su importancia; entre ellas están que los valores determinan lo que es importante para los implicados con *el trabajo* de la organización y cuyo apoyo es decisivo para que el negocio tenga un *éxito* a largo plazo, porque indican cómo se debe actuar para preservar la *identidad* corporativa e identifican las prioridades claves para el bien colectivo.

ACTIVIDAD NO. 1

RECONOCIENDO LO QUE SOMOS

Conviene que tomemos conciencia de nuestras cualidades y de aquellos logros de los que podamos sentirnos fundamentalmente orgullosos.

Este ejercicio facilita el reconocimiento apreciativo de nuestros propios logros y de las cualidades que los han hecho posibles. Lo describimos paso a paso:

Divida una hoja de papel en blanco en dos columnas verticales de igual anchura. Encabeza una con el título "Mis logros" y la otra con el título "Mis cualidades"

MIS LOGROS	MIS CUALIDADES

En la columna correspondiente, haga una lista de sus logros, realizaciones, metas alcanzadas, éxitos de mayor o menor importancia en los campos del crecimiento personal, de las relaciones interpersonales, de la vida familiar, de la profesión, del trabajo, de los estudios, del deporte etc. No tienen que ser cosas espectaculares, sino simplemente significativas personalmente para ti. Por ejemplo ser capaz de hablar en público, concluir con éxito una carrera, aprender a utilizar un ordenador, superar las diferencias con el jefe, reconciliarse con los padres, los hijos, el cónyuge...

En la otra columna haga una lista de todas las cualidades (corporales, mentales, espirituales...) que poseas en mayor o menor grado, como podrían ser: inteligencia, tenacidad, determinación, alegría, simpatía, paciencia, entusiasmo, amabilidad ,

generosidad, sensibilidad, capacidad de escucha, fortaleza física, buena salud, destreza manual, serenidad, creatividad, iniciativa, talento organizativo, etc.

2. VALORES QUE DEBEN ESTAR PRESENTES EN LA EMPRESA:

- ❖ **El reconocimiento por lo bien hecho:** apreciar el buen trabajo realizado y darle la debida importancia que este se merece.
- ❖ **La optimización del tiempo:** atributo que, debe ser valorado por la persona, aprovechamiento máximo del tiempo.
- ❖ **La empatía:** con el cliente y demás personas que laboran en la empresa.
- ❖ **Solidaridad:** es la actitud de salir al encuentro del otro y de los otros, mediante un encuentro afectuoso, fraterno y bien intencionado en donde se interpone el afán de servir en forma desinteresada.
- ❖ **Buena comunicación:** transmitir claramente y transparentemente el mensaje.
- ❖ **La integración:** convivir como una verdadera familia.
- ❖ **La Eficiencia:** ser solícitos en todo, aunque no se pida la ayuda darla antes que se la formule.
- ❖ **La Disciplina:** en todo aspecto que tenga que ver con la persona y el trabajo.
- ❖ **La Información:** saber dar una buena información, clara precisa, concisa sin distorsionarla.
- ❖ **La Formación y la autoformación:** como vía de superación; jamás descuidarla.
- ❖ **La creatividad:** La creatividad es la capacidad del ser humano para concebir, imaginar, diseñar y generar una realidad nueva desde unos referentes previos o en casos extraordinarios sin referente alguno.
Es encontrar soluciones a los problemas y generar nuevas alternativas.
- ❖ **Integridad:** no tiene nada que ocultar, su vida es transparente por eso hay coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.
- ❖ **El liderazgo:** como la mejor vía de poseer poder de arrastre.

3. VALORES COMO PARTE DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL.

La palabra valor viene del latín valere, que significa valor, fuerza, salud, estar sano, ser fuerte. Cuando decimos que algo tiene valor afirmamos que es bueno, digno de aprecio y estimación. En el campo de la ética y la moral, los valores son cualidades que podemos encontrar en el mundo que nos rodea. En un paisaje, en un persona, en una sociedad tolerante, en un sistema político justo, en una acción realizada por alguien, en una empresa responsable, y así sucesivamente.

Aunque son complejos y de varias clases, todos los valores coinciden en que tienen como fin último mejorar la calidad de nuestra vida. La clasificación más conocida es la siguiente:

1. **Valores biológicos:** traen como consecuencia la salud, y se cultivan mediante la educación física e higiénica.
2. **Valores sensibles:** se pueden apreciar a simple vista en la realidad circundante.
3. **Valores económicos:** proporcionan todo lo que nos es útil; son valores de uso y de cambio.
4. **Valores estéticos:** nos muestran la belleza en todas sus formas.
5. **Valores intelectuales:** nos hacen apreciar la verdad y el conocimiento.
6. **Valores religiosos:** nos permiten alcanzar la dimensión de lo sagrado.
7. **Valores morales:** su práctica nos acerca a la bondad, la justicia, la dignidad. La libertad, la honestidad, la tolerancia, la responsabilidad, la solidaridad, el agradecimiento, entre otros.

Para entenderlos mejor, es necesario describirlos:

- **Dignidad.** Reconocer la suprema dignidad del ser humano, expresada en su libertad. El valor de la persona humana está por encima de todo. La persona es fin, lo demás es medio. Es inmoral tratar a las personas como medios sin importar los pretextos que se usen.
- **Justicia:** consiste en “dar a cada uno lo suyo”

- **Libertad:** Capacidad del ser humano para autodeterminarse, es decir es la capacidad de pensar, elegir, optar, decidir y hacer el bien.
- **Honestidad:** La Honestidad es una forma de vivir congruente entre lo que se piensa y la conducta que se observa hacia el prójimo, que junto a la justicia, exige en dar a cada quien lo que le es debido.

Si queremos ser Honestos, debemos empezar por enfrentar con valor nuestros defectos y buscando la manera más eficaz de superarlos, con acciones que nos lleven a mejorar todo aquello que afecta a nuestra persona y como consecuencia a nuestros semejantes, rectificando cada vez que nos equivocamos y cumpliendo con nuestro deber en las labores grandes y pequeñas que nos encomiendan.

- **Tolerancia:** Es una puerta abierta a la vivencia de los valores, esta, exige diálogo, esfuerzo, respeto, honestidad, verdad, etc. acepta el error personal y ajeno. Tiene como signos la libertad, la verdad y la paz,
- **Responsabilidad:** es un término que tiene su origen en el verbo responder, entendido como rendir cuentas y también ajustarse a una norma establecida.

“Capacidad y obligación de responder de los actos propios y en algunos casos de los ajenos” **(Diccionario de la lengua española)**

- **Solidaridad:** Solidaridad es salir al encuentro del otro. Es expresarle a través de este encuentro, el afecto fraterno, cercano y elocuente, donde lo que importa es el servicio desinteresado. Es la transparente demostración de amor
- **Agradecimiento:** reconocimiento que se debe realizar a las personas que generosamente han entregado y siguen entregando su vida por los demás.

Nos podemos dar cuenta que los valores más importantes son, sin duda, los morales, ya que estos les dan sentido y dirección a nuestra vida. La falta de valores morales en los seres humanos es un asunto lamentable y triste precisamente por eso, porque los hace menos humanos; de esta manera, si deseamos vivir en paz y ser felices, debemos construir entre todos una escala de valores que facilite

nuestro crecimiento individual y espiritual para que, a través de él, aportemos lo mejor de nosotros a una comunidad que también tendrá mucho para darnos. Son, pues, tan humanos los valores, tan necesarios, tan deseables, que lo más natural es que queramos vivirlos, hacerlos nuestros, defenderlos cuando estén en peligro o inculcarlos en donde estén a punto de extinguirse.

4. VALORES, NORMAS, ACTITUDES Y COMPORTAMIENTO.

El tema de los valores corresponde a la ética como ciencia del comportamiento, por lo que es necesario definir lo siguiente:

Valores: Grado de significación positiva en el hombre.

Normas: Son tácticas que facilitan la evaluación de las actitudes y comportamientos que corresponden con los valores esperados.

Las normas para establecerlas es necesario preguntarse qué fundamentos básicos de actuación deben servir de sustentos para alcanzar nuestros valores y sobre todo adecuar estas exigencias a las características de la organización.

Actitudes: Tendencias evaluadoras, ya sean positivas o negativas, que reflejan como nos sentimos con respecto a algo o a alguien. Asimismo, predicen nuestra tendencia a actuar de una determinada manera, o sea, a desarrollar una conducta.

Comportamiento: Acciones concretas derivadas de una actitud.

“Logramos una nueva forma de desarrollar un trabajo porque nos dedicamos con entusiasmo a él (conducta), dado que valoramos positivamente (actitud) que no tenemos barreras (normas) y esto nos proporciona la posibilidad de poner en práctica la creatividad (valor) porque creemos en lo que hacemos”.

5. ANTIVALORES

Así como hay una escala de valores morales, también la hay de valores inmorales o antivalores. Como es la injusticia, la deshonestidad, la intransigencia, la intolerancia, la

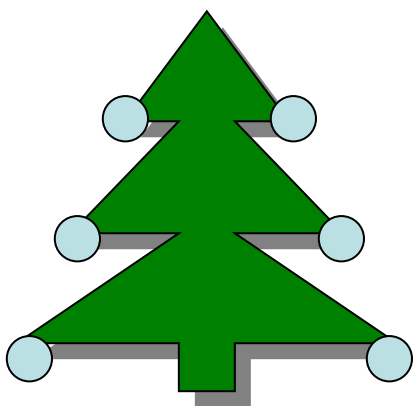
traición, la irresponsabilidad, la indiferencia, el egoísmo, son ejemplos de estos antivalores que rigen la conducta de las personas inmorales.

Una persona inmoral es aquella que se coloca frente a la tabla de valores en actitud negativa, para rechazarlos o violarlos. Es lo que llamamos una "persona sin escrúpulos", fría, calculadora, insensible al entorno social que la rodea. El camino de los antivalores es equivocado si se desea seguir; porque no solo nos deshumaniza y nos degrada, sino que nos hace merecedores de desconfianza y rechazo por parte de nuestros semejantes, y en ocasiones del castigo por parte de la sociedad.

ACTIVIDAD NO. 2

EL ÁRBOL DE LA AUTOESTIMA

1. Dibuje un árbol. Deje en blanco unos círculos que son como frutos que cuelgan de las ramas. Luego dibuje las raíces. En los círculos escribe con palabras claves algunos de tus logros y en las raíces las cualidades concretas que te han permitido esos logros.
2. Contemple el árbol de su autoestima durante unos minutos, lo que dice de usted; escriba su mensaje debajo del árbol. Comparta detalladamente el árbol con un amigo o un grupo de confianza. Finalmente coloque en algún lugar donde pueda verlo a menudo y contemplarlo, a medida que obtengas nuevos logros y descubras otras cualidades.



6. SIGNIFICADO DE MORAL Y ÉTICA

“Los significados de las palabras moral y del latín mores, que significa costumbres y ética del griego ethos, que significa morada, lugar donde se vive”. Ambas expresiones se refieren a ese tipo de actitudes y comportamientos que hacen de nosotros mejores personas, más humanas. Si bien la moral describe los comportamientos que nos conducen hacia lo bueno y deseable, la ética es la ciencia filosófica que reflexiona sobre dichos comportamientos, tanto una como la otra nos impulsan a vivir de acuerdo con una elevada escala de valores.

7. LA ÉTICA EMPRESARIAL COMO FUENTE DE VENTAJAS COMPETITIVAS

La ética es de gran relevancia para todo individuo, y se extiende al ámbito empresarial. En cada decisión que se tome, estará inmiscuido algo de ética.

Como dice Rinnov Kan, director de uno de los grupos financiero más importantes de Holanda, dice que "Sin valores sólidos estamos coqueteando con el desastre. Con valores sólidos, podemos enfrentar a los mercados internacionales." Pero, sin duda, hay quienes ponen por encima de la ética y los valores los resultados financieros, pero no se dan cuenta que la ética corporativa puede ser una fuente de ventajas competitivas, ya que por medio de ella se pueden atraer clientes y personal de primer nivel.

A través de la ética se puede combatir con prácticas corruptas que destruyen el valor y dañan la economía y la sociedad, si ponderamos más la cultura organizacional, con valores más que códigos o reglas que sirvan como sendero de los individuos que conforman las organizaciones podríamos dar mayores componentes éticos a una empresa. Es bueno tomar conciencia, en que el capital humano es uno de los mayores activos empresariales, ya que estas personas valen por sí mismas, a las cuales se las debe respetar y no se las puede tratar como un medio sino como un fin, así habremos dado el primer paso para fundamentar éticamente las instituciones. Una organización que viva según los cinco

valores básicos: igualdad, libertad, diálogo, respeto y solidaridad estará mejor preparada para el futuro.

- **Igualdad:** todas las personas son iguales en dignidad, hecho por el cual todas merecen igual consideración y respeto. La igualdad exige proteger el derecho a la educación, a la atención sanitaria, al trabajo, a la vivienda, a la jubilación, etc. El valor de la igualdad exige que se vaya aprendiendo a degustar cómo los demás son iguales a él, sea cual fuere su raza, sexo, edad o condición social.
- **Libertad:** Capacidad del ser humano para autodeterminarse. Es decir es la capacidad de pensar, elegir, optar, decidir y hacer el bien.
- **Diálogo:** es uno de los procedimientos más adecuados para encontrar la verdad, porque partimos de la convicción de que toda persona tiene al menos una parte de verdad que sólo con el diálogo puede salir a la luz. Las soluciones dialogadas en los conflictos son las verdaderamente constructivas.
- **Respeto:** Implica la valoración de la dignidad del ser humano. Se alimenta de la verdad, la justicia, la honestidad y la reciprocidad.
- **Solidaridad:** La solidaridad es la actitud de salir al encuentro del otro y de los otros. Un encuentro afectuoso, fraterno y bien intencionado en donde se interpone el afán de servir en forma desinteresada.
La solidaridad también es una transparente demostración de amor. El amor auténtico es oblativo, es decir da sin esperar nada a cambio.

8. PAPEL DE LOS VALORES EN LA CULTURA ORGANIZACIONAL.

Los valores son los cimientos de la cultura organizacional, ellos proporcionan un sentido de dirección común para todos los miembros y establecen directrices para su compromiso diario, inspirando la razón de ser de cada institución; están explícitos en la voluntad de sus fundadores así como en la formalización de la misión y la visión de la organización.

La interiorización de los valores organizacionales implica que cada persona se identifique y comprometa con la entidad; en este caso, la dirección debe mantener informado al colectivo de lo que se propone como beneficioso para todos.

Transmitir los valores organizacionales es un asunto muy delicado, sin embargo hay que hacerlo con originalidad y transparencia, porque hay que vivenciarlos dando ejemplo, siendo coherentes con lo que se dice y se hace, siendo honestos, etc. para poder así transmitirlos a los demás; de esta manera las demás personas con las que tratamos a diario, se darán cuenta que vivenciar los valores no es tan complicado como se parece.

9. VALORES ORGANIZACIONALES DE LA EMPRESA.

Es necesario tener en cuenta los siguientes valores dentro de una empresa:

Profesionalidad: es una respuesta eficaz ante un servicio que presta, es la capacidad de gestión ante lo encomendado; en definitiva se ve la excelencia, el amor al trabajo y la convicción de brindar lo mejor de sí con alto sentido del deber social.

Sentido de pertenencia a la institución: demostración sincera por los éxitos logrados en la empresa a la que pertenece, preocupación ante las dificultades que se presenten en la misma, y del personal. Tener voluntad para participar en los asuntos colectivos.

Responsabilidad ante el trabajo: respuesta positiva ante la obligación contraída, actitud que se asume ante los resultados de la labor que se realiza; en algunas ocasiones, no sólo se debe responder por uno mismo, sino también por los demás.

Amor al trabajo: Demostrar constancia y satisfacción en la labor que realiza, esmerarse, entregarse, interesarse, ponerse a disposición de los demás, etc.

Cooperación entre los miembros: buscar el logro del bienestar colectivo, tener mentalidad de grupo para que facilite la superación de las debilidades y potencie las fortalezas.

Solidaridad humana: Identificarse con los demás, ser generosos; mantener una amistad sincera; ante un problema o situación difícil ser solidarios, poseer buenos sentimientos y tratar a todos por igual.

Honradez: Demostrar honor y dignidad, integridad en la actuación. Ser leal, incorruptible e imparcial. Rechazar el robo, el fraude u otras formas de corrupción.

10. CONDUCTAS APROPIADAS PARA CONSEGUIR UNA AUTOESTIMA POSITIVA

El conjunto de conductas que Abraham Maslow (1994) describe como apropiadas para conseguir una buena autoestima y una autorrealización personal madura:

1. Entender la vida como un proceso de elecciones sucesivas. Elegir a diario el crecimiento en lugar del miedo.
2. Actualizarse, y para ello escucharse a sí mismo.
3. Optar por ser sinceros y mirar dentro de uno mismo en busca de respuestas. Esto implica asumir responsabilidades
4. Actualizar las propias potencialidades, usar la propia inteligencia, realizar las propias posibilidades, ser tan bueno como uno pueda ser, esto es hacer bien lo que uno quiere hacer.
5. Descubrir quién es uno, que es que le gusta, que es bueno o malo para uno; hacia donde va y cuál es su tarea.
6. En todo caso tener en cuenta que la represión no es un buen modo de resolver los problemas.

Educar el autoestima y conseguir la autorrealización no es asunto de un solo y gran momento, son cuestiones de pequeños accesos acumulados uno a uno a lo largo y ancho de un proceso no exento de dificultades.

ANEXO 2

DIGNIDAD DE LA PERSONA HUMANA

EL ECO DE LA VIDA

Autor: P. Lluçia Pou Sabaté

... La vida es como el eco; no exijas a la vida lo que tú no estés dispuesto a dar...

Hace poco leí la historia de un niño y su padre, que estaban caminando en las montañas. De repente, el hijo se cae, se lastima y grita: “-¡aaaahh!” Para su sorpresa oye una voz repitiendo en algún lugar de la montaña: “-¡aaaahh!”. Con curiosidad el niño grita: “- ¿Quién está ahí?” Recibe como respuesta: “- ¿Quién está ahí?” Ya enfadado, el niño grita: “- Cobarde”. Y recibe de respuesta: “- Cobarde”. El niño mira a su padre y le pregunta: “- ¿Que sucede?” El padre, sonríe y le dice: “- Hijo mío, presta atención”. Entonces el padre grita a la montaña: “- Te admiro”. Y la voz responde: “- Te admiro”. De nuevo, el hombre grita: “- Eres un campeón”. Y la voz le responde: “- Eres un campeón”. El niño estaba asombrado, pero no entendía. Luego, el padre le explica: “- La gente lo llama eco, pero en realidad es la vida. Te devuelve todo lo que dices o haces”.

Por eso, dicen que nuestra vida es reflejo de nuestro actuar. “Pon amor donde no hay amor y sacarás amor”, decía san Juan de la Cruz. Si quiero más amor en el mundo, he de sembrarlo a mí alrededor. Si deseo la felicidad, la he de dar pues la felicidad no la adquiero con los goces sino sacrificándome por los demás, dándome por amor; por eso es algo que viene “de rebote”: cuando la busco en sí misma no la encuentro, pero cuando busco la de los demás (haciendo el bien) la encuentro como el eco, “de rebote”, recojo lo que siembro, viviendo aquello de que “hay más alegría en dar que en recibir”. Estaré alegre cuando busco la alegría de los que me rodean. Si quiero una sonrisa en mi alma, he de sonreír a quienes tengo a mi lado, cada día. La vida me devolverá lo que he dado, como el eco.

Esto se aplica a todo en la vida: a la belleza, la verdad y la bondad. Por mucho que vayamos por el mundo buscando la belleza, no la encontraremos nunca si no la llevamos con nosotros. Sólo cuando llevamos la belleza, la vemos también en todo y en todos. Y entonces descubrimos el esplendor de la verdad. Ser auténticos, coherentes, porque sabemos lo que vale la pena. Sólo cuando llevamos la verdad, la vemos en los demás.

Entonces vemos que la verdad se construye haciendo el bien. A través del amor sembramos de bien el mundo; entonces vemos el bien en los demás, y sólo entonces nos hacemos buenos; si, al hacer el bien nos hacemos buenos; y también al mejorar nos hacemos capaces de conocer mejor lo que está bien, es como si el paladar hacia las cosas buenas mejorara con la virtud, tuviéramos más discernimiento. Sólo entonces estamos contentos de vivir.

A veces nos ponemos gafas de sol para evitar la luz en verano; y al entrar en un túnel nos parece todo oscuro, como si las luces no alumbraran; entonces nos damos cuenta de que lo vemos todo negro porque llevamos puestas las gafas negras. Si algún día lo vemos todo negro (los demás nos molestan, están insoportables, etc.), es que tenemos la mirada turbia, la niebla está dentro de nosotros a menudo y por eso proyectamos aquella visión hacia fuera. La vida es como el eco; no exijas a la vida lo que tú no estés dispuesto a dar, es el jugo de la historia que hemos recogido al principio.

En ocasiones nos encontramos desencantados, pues no han tenido con nosotros las atenciones que esperábamos, y esa falta de cariño nos hace sentirnos solos, desconsolados, desconcertados y a veces con la sensación de quien sin saber nadar se encuentra con que no hace pie, y viene el desconcierto. Es hora de encontrar el sentido de la cruz, y de hacer un acto de generosidad, de actuar de tal modo que procuremos que a nuestro alrededor nadie pruebe esto tan amargo que hemos padecido en esa ocasión; con la experiencia de aquella experiencia procuraremos que dar a los demás eso que no hemos encontrado... Una técnica de éxito muy sencilla, pero muy poderosa, es sonreír aunque cueste. No hay cosa tan pequeña que dé resultados tan grandes, para cambiar el mundo: mira a las personas con amabilidad, con una sonrisa sincera.

ANEXO 3

¿LA GENTE QUE ME GUSTA?

Autor: Mario Benedetti

Me gusta la gente que vibra, que no hay que empujarla, que no hay que decirle que haga las cosas, sino que sabe lo que hay que hacer y que lo hace. La gente que cultiva sus sueños.... hasta que esos sueños se apoderan de su propia realidad.

Me gusta la gente con capacidad para asumir las consecuencias de sus acciones, la gente que arriesga lo cierto por lo incierto para ir detrás de un sueño, quien se permite huir de los consejos sensatos.... dejando las soluciones en manos de nuestro padre Dios.

Me gusta la gente que es justa con su gente y consigo misma, la gente que agradece el nuevo día, las cosas buenas que existen en su vida, que vive cada hora con buen ánimo dando lo mejor de si, agradecido de estar vivo, de poder regalar sonrisas, de ofrecer sus manos y ayudar generosamente sin esperar nada a cambio.

Me gusta la gente capaz de criticarme constructivamente y de frente, pero sin lastimarme ni herirme. La gente que tiene tacto. Me gusta la gente que posee sentido de la justicia. A éstos los llamo mis amigos.

Me gusta la gente que sabe la importancia de la alegría y la predica.
La gente que mediante bromas nos enseña a concebir la vida con humor.
La gente que nunca deja de ser aniñada. Me gusta la gente que con su energía contagia.

Me gusta la gente sincera y franca, capaz de oponerse con argumentos razonables a las decisiones de cualquiera.
Me gusta la gente fiel y persistente, que no desfallece cuando de alcanzar objetivos e ideas se trata.

Me gusta la gente de criterio, la que no se avergüenza en reconocer que se equivocó o que no sabe algo. La gente que, al aceptar sus errores, se esfuerza genuinamente por no volver a cometerlos. La gente que lucha contra adversidades. Me gusta la gente que busca soluciones.

Me gusta la gente que piensa y medita internamente.
La gente que valora a sus semejantes no por un estereotipo social ni como lucen.
La gente que no juzga ni deja que otros juzguen. Me gusta la gente que tiene personalidad.

Me gusta la gente capaz de entender que el mayor error del ser humano.... es intentar sacarse de la cabeza aquello que no sale del corazón.

La sensibilidad, el coraje, la solidaridad, la bondad, el respeto, la tranquilidad, los valores, la alegría, la humildad, la Fe, la felicidad, el tacto, la confianza, la esperanza, el agradecimiento, la sabiduría, los sueños, la humildad, el arrepentimiento, y el amor para los demás y propio son cosas fundamentales para llamarse GENTE.

Con gente como ésta, me comprometo para lo que sea por el resto de mi vida, ya que por tenerlos junto a mí me doy por bien retribuido.

GRACIAS POR SER DE ESA GENTE

Imposible ganar sin saber perder.

Imposible andar sin saber caer.

Imposible acertar sin saber errar.

Imposible vivir sin saber revivir.

La gloria no consiste en no caer nunca, sino más bien en levantarse todas las veces que sea necesario.

Y ESO ES ALGO QUE MUY POCA GENTE TIENE EL PRIVILEGIO DE PODER EXPERIMENTAR.

Bien aventurados aquellos que ya consiguieron recibir con la misma naturalidad el ganar o el perder, el acierto y el error, el triunfo y la derrota....