

***EL QUE TIENE TIENDA
QUE LA ATIENDA***

**SOCIOFILOECONOMÍA
EMPRESARIAL**

Moisés Pinzón Martínez

**EL QUE TIENE TIENDA
QUE LA ATIENDA**

**SOCIOFILOECONOMÍA
EMPRESARIAL**

Editorial Ondas

Segunda edición, julio de 2014

330

P658 Pinzón Martínez, Moisés

El que tiene tienda que la atiende :
sociofiloeconomía / Moisés Pinzón Martínez. –

Panamá: [s.n.], 2013.

230p. ; 21 cm.

ISBN 978-9962-05-428-3

1. SOCIOLOGÍA
2. SOCIOLOGÍA ECONÓMICA I.
Título.

moypinzon@yahoo.com

<http://pinzonmartinez.blogspot.com/>

Libros publicados por el autor:

El humo y las cenizas, antología, 1993

Incidencias y coincidencias, poesía, 2000

Los ritos de la vida y los mitos de la felicidad, ensayo, 2003

El Diputado o la muerte del príncipe, 1^{era} edición., ensayo, 2004

Visión Empresarial, ensayo, 2007

Quiénes son los culpables, ensayo, 2009

El Diputado o la muerte del príncipe, 2^{da} edición., 2012

El Diputado o la muerte del príncipe, 3^{ra} edición., 2012

La última crisis del sistema capitalista, 1^{era} edición, enero 2013

La última crisis del sistema capitalista, 2^{da} edición, febrero 2013

Metempsychosis, (ensayo poético: metamorfosis) abril 2013

El que tiene tienda que la atiende, 1^{era} edición, marzo 2013

Reflexiones para un debate, 1^{era} edición, junio 2014

El que tiene tienda que la atienda

**Dedicado a la memoria
de la mamá de “Porongui el cerdito perezoso”,
que a la vez es mi madre,
*María del Rosario Martínez.***

***A mi hijo, Moisés Rodrigo Pinzón
A mis nietos: Sebastián y Vivian del Rosario***

Sociofiloeconomía empresarial

(El que tiene tienda que la atienda)

INDICE

I.-Puerta de entrada.....	11
Los Fantasmas	17
Actos de amor.....	21
Abrir la puerta.....	24
1.- ¿Qué es Cultura?.....	27
1.1. Pensamiento abstracto.....	30
1.2. Proceso histórico de la evolución cultural.....	32
1.3. Elementos funcionales de la cultura.....	37
1.3.1. La comunicación.....	38
1.3.1.1. Sujeto, verbo y predicado.....	39
1.3.2. La educación.....	41
1.3.3. ¿Todos somos iguales?.....	44
1.3.3.1. Solo sé que nada sé.....	48
1.3.3.2. Las excusas.....	51
1.3.3.3. La competencia.....	52
1.3.4. ¿Comparar, consuelo de tontos?.....	53
1.3.5. ¿Podemos hacer lo que se nos ocurra?	55
1.3.6. Nadie aprende por cabeza ajena.....	62
1.3.7. ¿En qué consisten los problemas?	65
1.3.7.1. Educación para la felicidad.....	67
1.3.8. Sentido del título de Bachillerato.....	70

Moisés Pinzón Martínez

2.- Cultura empresarial.....	73
2.1. Cultivar el conocimiento humano.....	79
2.2. Asumir riesgos y producción.....	82
2.3. Transferencia histórica.....	83
2.4. Grupos socioeconómicos.....	87
2.4.1. Grupo social de Asalariados.....	88
2.4.2. Grupo social de Trabajadores Independientes.....	90
2.4.3. Grupo social de Empresarios.....	93
3.- Conceptos funcionales de cultura empresarial... ..	97
3.1. Esencia de una empresa.....	99
3.2. ¿En qué consiste la riqueza?	101
3.2.1. La venta de una empresa.....	108
3.3. La competencia.....	110
3.4. Ciclo natural de las crisis.....	116
3.5. ¿Qué es un Cliente?	121
3.6. Calcar con precisión.....	123
3.7. ¿Cuáles son los factores de quiebra?	127
3.7.1. Gastos no productivos.....	127
3.7.2. Falta de visión de desarrollo.....	133
3.7.2.1. Saltos revolucionarios.....	136
3.7.3. La movilidad de los clientes.....	144
3.7.4. Falta de visión política	146
3.8. Formas de nacimiento de una empresa y su crecimiento.....	149
3.8.1. Cómo nacen los negocios.....	149
3.8.2. Formas de crecer.....	155
4.- ¿Qué significa ser empresario?	159
4.1. El empresario innovador.....	161
4.2. El empresario busca nuevas tecnologías.....	162
4.3. Es creativo y se posesiona de espacio definido.....	163
4.4. Asume riesgos y diferencia con un aventurero.....	165

El que tiene tienda que la atienda

4.5. Aspectos generales de ser empresario.....	169
4.5.1. Diferencias entre empresarios y trabajadores independientes.....	171
4.5.2. Diferencias entre empresarios y asalariados.....	173
4.5.2.1. Relación de ahorro.....	176
4.5.2.2. Seguridad Social.....	179
4.5.2.3. Otras diferencias.....	181
5.- Características de un empresario.....	185
5.1. Primera referencia histórica.....	189
5.2. Características específicas y entrenamiento....	191
5.2.1. Orden y disciplina.....	192
5.2.2. Planificación.....	196
5.2.2.1. Herramientas para planificar.....	198
5.2.2.2. Planificar la herencia....	204
5.2.2.3. El ejercicio.....	209
5.2.3. Ahorro.....	210
5.2.4. Autonomía.....	212
5.2.5. Decisión.....	216
5.2.6. Liderazgo.....	219
5.2.6.1. ¿Cómo lograrlo?	221
5.2.6.2. Liderazgo empresarial...	225
5.2.7. Persistencia.....	227
5.2.8. Compromiso.....	228
6.- Puerta de salida.....	231

I.-Puerta de Entrada

La mayoría de las personas al preguntarles qué desearían realizar en su vida, responden que querrían “ser empresarios”. Hace tan sólo treinta años atrás (1970-80), respondían todo lo contrario, que querían comprar una finca para dedicarse a la ganadería o a la agricultura. En los países donde hace muchas décadas desapareció la vida campesina, las aspiraciones empresariales son una realidad desde entonces.

¿A qué se debe este cambio en las aspiraciones y querer de la gente? Realidad esta que obliga a la sociedad nacional y mundial a formar el carácter empresarial de los jóvenes. En ese camino se han creado muchos programas para tal fin; en las escuelas secundarias hay bachilleratos con énfasis en formación empresarial; siendo esta una carrera nueva, creada en las últimas décadas.

Con la invención de la máquina de vapor (1712) y su inmediata consecuencia, la instauración del Capitalismo como sistema mundial, trae el cambio de una época anterior en donde

Moisés Pinzón Martínez

la agricultura, la vida en el campo, era la base de sostenimiento de los procesos económicos, sociales y políticos, a otra en donde estos procesos los determina la producción industrial y la vida en la ciudad. Esto no ocurre como un acto fantástico, mas es un inicio que a pasos firmes va, día tras día, dominando el mundo, siendo 200 años después una realidad **casi total**; acrecentada por el hecho que existen muy pocas tierras para conquistar y que en los próximos años desaparecerán por completo.

En nuestro país, en 1975, la gran mayoría de los habitantes de la ciudad capital eran inmigrantes del campo, obviamente concentrados en las barriadas emergentes, ayer, hoy complejas zonas residenciales. En el mundo de los países desarrollados, Europa, Estados Unidos, Japón, este escenario de existir hace muchas décadas atrás (inicios del siglo XX).

Lo cierto es que los deseos de los individuos están vinculados obligadamente a la actividad que le permita mejorar su calidad de vida. Cuando el modernismo no había terminado de echar raíces, ese deseo estaba vinculado a la producción de la tierra. Hoy, el modernismo ha dejado muy poco espacio al pasado; incluso en los lugares donde podría existir una vida bucólica, la televisión, el internet, el transporte rápido y barato, la computadora y el aumento vertiginoso de la población, han terminado de sepultar las conductas y costumbres campesinas de entonces.

Este cambio de la época crea nuevas necesidades y el espejismo de pensar que la vida y la felicidad es el encuentro con el ocio y no en la búsqueda de la perfección, que solo es posible a través de la producción, aprendiendo a disfrutar del trabajo. Esta ilusión lleva a un sector de la población a creer que

El que tiene tienda que la atienda

ese estado se logra siendo empresario (Consultar el libro Los ritos de la vida y los mitos de la felicidad).

Hay otro factor que genera esa ilusión y es el **estado deplorable de las circunstancias laborales y los bajos salarios**. Esto hace que la población no contemple en el trabajo una idea creativa, distorsionando los valores y la lleva a una idea equivocada de existencia; intuyendo que es la vida empresarial el paraíso de ese añorado Edén.

Cuando se hace la pregunta a los aspirantes a emprendedores: ¿Por qué quieren ser empresarios? Las respuestas son clásicas: **para no tener jefes, para poder disponer del tiempo a capricho y tener dinero suficiente para comprar su felicidad**. Ningunos de los tres deseos son posibles por ese camino. Cuando se es micro, pequeño y algunos medianos empresarios, todo el mundo es jefe; empezando con nuestros clientes, luego las entidades financieras (incluyendo agiotistas), el arrendatario es otro jefe, después nos mandan los compromisos impositivos, siendo el último jefe el corte de la luz que siempre llega imprudentemente en el momento menos indicado. Estos y algunos otros, que aparecen intempestivamente, nos llevan arrastrados por la corbata sin poder disponer del tiempo en lo absoluto ni mientras dormimos, ya que nuestros sueños acaban circunscritos a nuestras obligaciones. Y después de cumplir con todos nuestros jefes, que por cierto faltaron los empleados que cada quincena nos ponen en correderas, entonces pasamos a mirar que sobra para, a gotas y luego de mucha resignación, comprar una que otra cosa que podría acercarse a nuestras expectativas. Una gran ventaja, ciertamente si se hace lo que se tiene que hacer, periódicamente

Moisés Pinzón Martínez

nos llegan aguaceros que nos permiten llenar los tanques de agua y gastarla en algún **cauteloso** capricho; aquel que no guarda esa cautela se verá desbarrancado en el despeñadero.

La dimensión de los resultados es directamente proporcional al grado de riesgos asumidos. Entre mayor es el riesgo mayores son los beneficios obtenidos, y mayores las posibilidades de no lograrlo.

Entre los cientos de miles de aspirantes surge un criterio equivocado, que es el creer que teniendo el dinero para comprar las máquinas o colocar el puesto de venta con su mercancía, es suficiente para lograr el éxito de la empresa.

No obstante, según las estadísticas recogidas internacionalmente y expuestas por la “Autoridad de la Micro Pequeñas y Medianas Empresas”, AMPYME, de cada 100 empresas que nacen, en el primer año quiebran 75 y en los próximos 5 años es muy posible no quede ninguna. El porcentaje de sobrevivencia empresarial tendríamos que calcularla por millar, para encontrar algún resultado. ¿A qué se debe esta mortalidad tan alta? La absoluta mayoría de los encuestados, responden que es producto de la mala administración; siendo esta apreciación incorrecta; como veremos, no puede ser que tantas empresas desaparezcan por una sola razón.

Cuando una empresa abre sus puertas por primera vez, indica que sus creadores han contado con capital inicial, con experiencia en lo que hacen, con disposición y luego de iniciar operaciones, siempre, siempre, aparece lentamente y de manera progresiva una clientela. Entonces, si aquí están involucrados los factores básicos que todos los aspirantes dicen que son

El que tiene tienda que la atienda

imprescindibles para iniciar una empresa y garantizar el éxito, ¿por qué de cada 100, quiebran 75 en el primer año?

Si la mayoría de la población sueña con ser empresarios, ¿por qué solo el 3% lo son? Entendemos que aunque en los países desarrollados el índice de mortalidad empresarial es igual al nuestro, no así el porcentaje de empresarios dentro de la población económicamente activa, que es del 25%. Siendo la cantidad de empresarios en nuestro país, excesivamente baja.

Estos datos estadísticos y la confrontación con su dinámica, nos indican que la sobrevivencia y desarrollo de una empresa no depende de ninguna manera en el capital que se posea, más si del conocimiento y experiencia obtenido por el gestor, su capacidad de adaptación a los diversos escenarios que aparezcan en el devenir del negocio; **depende de la noción que se posea sobre las reglas, leyes y costumbres que un empresario debe conocer.**

De esto se trata este ensayo, **es una integración de tres ciencias sociales, la sociología, la filosofía y la economía.** No podemos ventilar el comportamiento humano al margen de su realidad colectiva y particularmente dentro de un grupo determinado como es el de los empresarios, desentrañando sus reglas y leyes, colocándonos en el contexto de la Sociología; entendiéndola como la ciencia que estudia los fenómenos colectivos. Como tampoco podemos no entrar en profundidad en la funcionalidad individual, en comprender los sentimientos más íntimos del individuo miembro del grupo, pre-condicionado por este. Se trata de visualizar lo que somos por lo que somos y lo que queremos ser, entrando en el terreno de la Filosofía. Y es

Moisés Pinzón Martínez

un estudio Económico, porque la funcionalidad individual y colectiva del objeto de nuestro estudio, está determinada por la actividad productiva que desempeñan hacia los mercados.

En este trabajo veremos a fondo la razón misma del “ser empresarial”, su naturaleza, sus causas y sus efectos relevantes. Demostraremos que los problemas de inicio y desarrollo de los negocios están determinados fundamentalmente por la maduración del pensamiento en esos menesteres dentro de su contexto social y no de una simple buena o mala administración.

Este no es un documento de autoayuda o motivacional; es un trabajo que permite el estudio, la reflexión y desarrollo de cada uno de sus elementos. **Es un material académico** que luego de un concienzudo estudio, se puede adquirir los elementos necesarios para llevar a cabo la tarea profesional de construir una empresa con éxito; tal cual lo hace el doctor, ingeniero, soldador, constructor, que luego del estudio intenso de la materia, podrá desempeñar la profesión exitosamente. Este trabajo sienta las bases para que los futuros empresarios salten del empirismo con que todos nosotros enfrentamos el abismo de la casualidad y puedan, ahora, tener una documentación teórica con que construir expectativas concretas basadas en la realidad; en fin, un gran paracaídas. Además, es el resultado y consecuencia de libro que lo precede “Visión Empresarial”, en el cual pudimos poner en orden nuestras ideas, conceptos y criterios generales en torno a éste tema.

El que tiene tienda que la atienda

Los fantasmas

Existen dos factores únicos que viabilizan las posibilidades de construir una empresa a saber: la primera es heredando y la segunda es convirtiéndose en un especialista altamente experimentado. Y en los dos casos se requiere de conocimientos en cuanto a las costumbres, reglas y leyes que determinan al “ser empresarial”. Y si habiendo heredado no se adquiere o no se les formó en la especialidad y el conocimiento necesario, los resultados a corto plazo son catastróficos. Lo mismo ocurre con el especialista; en el primer caso se pierde lo heredado y en el segundo se desperdician los ahorros.

No hay duda que ante un inminente cambio del sistema socioeconómico, en los próximos años, la figura del magnate desaparecerá irremediablemente; pero no así, la del empresario.

En Darién, provincia de la República de Panamá, todavía hay algunas tierras para conquistar (2007). En esa región, el encargado de Panamá de la Oficina de Refugiados, auspiciada por la ONU, narra que teniendo que pagarle subsidios a cientos de colombianos que cruzan la frontera huyéndole a la guerra, una vez se le acercó uno con sus tres hijos. El esperaba que le pidiera dinero, se sorprendió cuando éste ciudadano del mundo solo le solicita cuatro machetes y cuatro limas.

Cientos de campesinos desposeídos en sus provincias, en la década de los 70 y 80, del siglo pasado, emigraron. Muchos a la ciudad, otros a zonas montañosas inexploradas, solo con sus tenaces manos y muchos sueños, construyeron hermosas fincas.

Moisés Pinzón Martínez

Viví en mi adolescencia junto a mi tío Cupertino Castro, lo vi salir muchísimas veces a media noche, el viernes, de su trabajo, rumbo a Portobello. Me narró que tenía que tomar un caballo para ir, después de varias horas, a donde estaba labrando su finca. Para regresar el domingo a presentarse en su trabajo a las 3:30 p.m. Luego de muchos años, en esta sostenida acción, un buen día, ya sabiendo que la finca podía sostenerlo, recogió sus tiliches y voló a donde su futuro, que tenazmente había construido, lo esperaba. Mi tía, Angélica Martínez, no dudo en irse con él.

Aunque estos ejemplos presentados tienen que ver con el grupo socioeconómico de los campesinos, nos muestran como ha sido en el pasado las **aptitudes** necesarias que determinaron y determinan los resultados. Y ayer igual que hoy, dista mucho de estar vinculadas directamente a la posesión del dinero.

Ser campesino no tiene nada que ver con ser empresarios, son dos **grupos sociales** que se vinculan históricamente pero que se contraponen. El campesino, luego de sembrar espera varios meses para la cosecha, realizando tareas que no responden a una intensidad laboral diaria y sostenida. El grupo de los empresarios y los asalariados tiene que sembrar y cosechar todos los días. Esta es la razón que lleva a nuestros campesinos a vender sus fincas, no pudiendo comprender el papel de empresarios, que el modernismo exige; que tiene que ver con la producción, desarrollo intensivo de la finca, promoción, venta, etc. Ellos siembran luego esperan a que venga un intermediario a comprarles la cosecha, y si este por razones diversas no llega, la cosecha se le pierde.

El que tiene tienda que la atienda

Siendo ellos parte del sector primario de la economía, referentes a la producción agrícola capitalista. Ésta puede ser intensiva y extensiva, los campesinos a que nos referimos en este trabajo, actúan en la segunda; lo que los llevará a su desaparición si no cambian su visión a la empresarial.

Nos han educado para ser **actores**, representar libretos previamente asignados; se trata, ahora, de aprender a ser **autores**. Y así, no solo representar nuestras expectativas laborales sino también producirlas.

Hace pocos años, podríamos esperar que la realidad cambiara luego de nuestra muerte; no era necesario reingenierizarse. Las transformaciones ocurrían de siglo en siglo. Hoy los cambios ocurren cada diez, cada cinco, cada dos años; incluso lo aprendido este año, para el próximo, ya hay que actualizarlo so pena de quedar totalmente rezagados.

En estos tiempos de cambios continuos, en donde nos educan para una cosa y acabamos realizando otra, el entendimiento de ese “**camino**” empresarial esta directamente vinculado a **romper paradigmas**, enfrentando miedos, con una frecuencia tan extrema, que todos los días se ponen a prueba nuestras facultades, experiencias y conocimientos.

El que progresa en su empresa nunca es por casualidad; ese crecimiento depende de la experiencia y el conocimiento adquiridos en forma directa y escalonada. Es por eso que el desarrollo empresarial es progresivo, en cada escalón se van consolidando las experiencia y sólo el que las cimenta puede seguir ascendiendo; lastimosamente el que no, termina liquidándose.

Moisés Pinzón Martínez

Aquel que decide convertirse en empresario, lo perseguirán tres fantasmas el resto de su vida:

- 1.- El fantasma de la quiebra.
- 2.- El fantasma del robo.
- 3.- El fantasma de la ineficiencia.

Aquel que olvida por un momento estos fantasmas, irremediablemente será capturado por dicha abusión, que lo llevará al infierno del fracaso ante la casi seguridad de la quiebra.

Cuántos no hemos estado en ese infierno tantas veces. Sólo pudiendo salir aquellos que tostada la lengua, fundido los ojos, sordos por el crujir de la leña ardiendo, protegemos con las quemadas manos el cerebro para que no sea presa del fuego intenso. Por lo que el pensamiento abstracto en uso de su absoluto poder de síntesis y caminando en “el límite del no retorno”, pueda aprender la lección y salir nuevamente a flote, reconstruyendo el resto de los sentidos afectados.

No existe ninguna actividad humana que pueda tener correctos resultados sin una preparación científica y práctica intensa; por lo que, ¿cómo podemos pretender ser empresarios, con algún grado de éxito, sin estudiar a fondo la materia?

El que tiene tienda que la atienda

Actos de amor

Estudiamos 6 años en primaria, 6 en secundaria y otro tanto en la universidad, dice Eric From, y no le hemos dedicado ni una hora a estudiar el arte de amar, que es la razón fundamental de la vida. De igual forma decidimos ser empresarios y no le hemos dedicado el más mínimo tiempo en aprender que consecuencias implican esa decisión. Nos reunimos con amigos, en diversas actividades sociales, sin tocar el tema en ningún momento. Si esa es la decisión, entonces, hay que involucrar nuestro entorno social a ese deseo.

Para abundar en el tema, una vez estuvo mi madre hospitalizada en el Seguro Social; era una sala común con varios enfermos. En la medida en que fuimos llegando a visitarla, los temas tratados eran de deudas, financiamiento, clientes, facturación, la situación de nuestros negocios; sin embargo, los visitantes de las pacientes vecinas, sus temas eran la película, la novela, el cumpleaños, la fiesta del fin de semana, etc. De esto se trata el involucrar el entorno a nuestros sueños; no será nunca fácil, pero en lograrlo está el futuro resultado positivo del proyecto. Y si no se lograra, como efectivamente es muy posible que ocurra, debemos colocar un filtro anti-distorsión en nuestro cerebro; tenerlo siempre activo y no sentirse agobiado por estar siempre en cautela extrema.

La madre y el padre atienden a sus hijos de múltiples formas: los protegen, alimentan, están pendientes de sus males, de sus amigos, de sus juegos, de su desarrollo físico y ético, les enseñan a prepararse para la vida de adultos. Hacen una atención especial en transferirle todos los conocimientos

Moisés Pinzón Martínez

adquiridos de sus antepasados; para ésta exagerada y sostenida atención, la humanidad ha creado una palabra para identificarla, una sencilla palabra de tan solo cuatro letras, esa palabra es **amor**.

El amor es una manifestación del espíritu humano que determina la total atención **positiva** hacia el objeto o ser amado. Para que estos parámetros tengan sentido la relación tiene que ser **recíproca**; la falta de **reciprocidad** inmediatamente convierte el amor en testarudez. Tiene que haber conexión tanto en el caso empresarial como el conyugal, familiar, social; **su ausencia nos lleva al fracaso de las relaciones**.

Ahora bien, si de las 24 horas que tiene el día, vamos a estar en el trabajo entre 8 y 10 horas, ¿qué sentido tiene que odiamos o andemos amargados ante la insatisfacción que nos causa esa realidad? No importando cuanto se esté recibiendo de emolumentos, la amargura que podamos cargar no va a cambiar esa situación. En tal caso se cambia luchando, lucha que solo es posible si se ama. Entonces, si esta es la realidad diaria, ¿qué sentido tiene, para nuestra corta vida, que todos los días vayamos frustrados por aquello que hacemos y que no podemos cambiar? ¿No será mejor para nosotros y nuestro entorno y nuestra familia y nuestros amigos y nuestros vecinos y nuestros hijos y nuestra mascota y nuestro futuro, aprender a amar? Y si esto es así y tenemos que vernos la cara con nuestros compañeros de trabajo diez años todos los días, ¿qué sentido hay en tener una relación conflictiva con ellos? ¿No será más saludable, hermoso, satisfactorio, mantener buenas relaciones?

El que tiene tienda que la atienda

Entre más nuestro espíritu se sienta identificado con lo que hacemos, más es lo que le aporta en experiencias el trabajo a nuestra conciencia.

José Martí decía: “La felicidad no es hacer lo que se quiere, sino querer lo que se hace y amar lo que se alcanza”. Se trata entonces de amar intensamente cuantos trabajos en distintas empresas lleguemos a tener o negocios lleguemos a fundar; ellas nos pagaran con abundantes experiencias, que nos ayudaran a enfrentar los nuevos retos que siempre están adelante y **de mayor dificultad**. Lo contrario es la frustración con que todos los días vamos al trabajo, peleándonos con el mundo, llevándonos la mala fe por lo que muy pocos nos quieren ayudar; pasado los días, tuvimos la oportunidad de encontrar otro trabajo en otra empresa, al irnos, la mitad de todas las cosas que pudimos aprender se quedaron allá envueltas entre odios y rencores, incluyendo los amigos que rechazamos. Es una forma absurda de dejar pasar el poco tiempo de vida.

Este estudio, como consecuencia, es sobre el amor; ya que, no es posible hacer ninguna labor con pasión sin amar intensamente. No es posible lograr el éxito de una empresa sin que la convirtamos en la pasión más intensa de nuestra vida; las difíciles pruebas que sobrevienen no dejan otra alternativa, sin la cual la abandonamos.

Si se es capaz de tener una visión clara del camino y sus posibilidades, podemos en el más absoluto holocausto sonreír. Y se trata casualmente de ser felices y sólo se puede ser feliz si somos capaces de sonreír en medio de las adversidades; demostraremos que sólo amando se logra alcanzar los objetivos trazados, indicando esto que un sector mayoritario de nuestra sociedad actual no sabe amar, **solo cree que sabe.**

Abrir la puerta

Si en el pensamiento no se tiene el camino claro de lo que se espera realizar, en la práctica será un desastre. Cada proyecto que vayamos a realizar, para que sus resultados sean acertados, tiene que ser proyectados con detalles en nuestra mente. Y no es lo mismo dirigir una empresa ya creada, que crearla desde sus cimientos; estos últimos tienen que tener la película completa, sin lo cual no podrán, la casualidad en estos casos no existe. Habiendo dos grandes grupos, los que heredan y los que la construyen. En este trabajo, nos referiremos principalmente a los que la construyen. Los que heredan, igualmente requieren del sistema presentado en este ensayo, pero en menor grado, la mitad del camino ya la tienen dada.

Se entiende por **micro empresa** toda aquella entidad económica que factura de uno a ciento cincuenta mil dólares brutos al año. La **pequeña empresa** es la que factura de ciento cincuenta mil uno a un millón de dólares. La **mediana empresa**, de un millón uno a cinco millones; siendo las **grandes empresas** las que facturan de cinco millones un dólar en adelante. Las Micros y pequeñas empresas se identifican con la abreviatura mypes. En otros países se definen por la cantidad de empleados que laboren en el establecimiento. Y entendemos por sector primario de la economía el que se dedica a la ganadería y la agricultura, el sector secundario es referente a la industria y el terciario al comercio.

Este estudio es una síntesis de la experiencia acumulada de escalón en escalón que todo empresario exitoso conoce sin poder explicarlas. Por primera vez se logra un

El que tiene tienda que la atienda

documento integral para aquel, que queriendo seguir este camino, pueda perfectamente apoyarse en un material que le permita (si se prepara) lograrlo con el menor grado de error posible, tal cual lo hace cualquier individuo que aprende una determinada profesión en las academias.

Usaremos, en este ensayo, el método **deductivo** presentado por Aristóteles: iremos de lo general a lo particular. El estudio de la “Cultura” es el primer capítulo, por ser el punto de partida más universal del comportamiento del hombre y de la mujer; el entendimiento de su cosmovisión. Seguidamente pasaremos a estudiar la “Cultura empresarial”, por ser igualmente el punto general del comportamiento específico de los miembros del **grupo empresarial**. Luego estudiaremos el momento específico del individuo perteneciente a este grupo, cuyos valores son semejantes a cada uno de sus miembros, que es el “ser empresarial”. Para finalmente hacer un detallado análisis de las características particulares de cualquier miembro del grupo social.

Igualmente usaremos el método **inductivo** desarrollado por Sócrates, que se refiere a ir de lo particular a lo general; no son métodos contrapuestos, sino complementarios. Complementos estos que dan pie, junto con el pensamiento cartesiano, a la **dialéctica** que recoge lo más positivo del pensamiento humano en el estudio de los acontecimientos.

1.- ¿Qué es cultura?

¿Nos hemos preguntado alguna vez para qué sirve la cultura, cómo se come eso, a que sabe?

La mayoría de nosotros consideramos que es la música que escuchamos, nuestros gustos, la forma de vestir y de hablar, etc. Según nuestra percepción popular, la Cultura determina requisitos sociales, más no un medio a través del cual podamos mejorar nuestra situación material. Siendo esta conclusión incorrecta; ya que el desarrollo cultural es el que determina directamente nuestra prosperidad individual y colectiva. Este tema fue publicado en los periódicos locales y es parte de un capítulo del libro de nuestra autoría “El Diputado o la muerte del príncipe”; del cual solo vamos a utilizar la definición, el resto del estudio de este tema es propio para lo que estamos tratando aquí.

Cultura es el conjunto de instrumentos y costumbres, tanto científicos, sociales como artísticos, que el ser humano va creando para enaltecer el espíritu y que viabilizan el desarrollo del pensamiento abstracto; para así, comprender cada vez mejor su entorno social, perfeccionando sus relaciones y la diferenciación de su naturaleza animal.

Seguidamente pasamos a analizar los diversos detalles conceptuales que determinan esta definición.

1.1. Pensamiento abstracto

Siendo el **pensamiento abstracto** la capacidad de interpretar, analizar, deducir, sintetizar, los fenómenos que nos afectan. Esta capacidad no es inmutable, crece y se desarrolla constantemente, dependiendo del grado e intensidad de las circunstancias y tareas que tenemos que enfrentar y resolver.

Una característica del pensamiento abstracto altamente evolucionado es la de transitar, observando muchos detalles a la vez y valorando multitud de funciones; procesar diversos problemas, definir prioridades y dar respuesta (acertada o no) a numerosas tareas, *una vía y dos mandados*. La empresa va a crecer en la medida en que nuestro pensamiento abstracto evolucione. En resumen, el pensamiento abstracto es el resultado del entendimiento que poseemos sobre nuestras circunstancias.

El nivel del desarrollo del pensamiento abstracto que gozamos, es el resultado de un proceso de evolución de la cultura que crece en nuestro entendimiento. Hay quienes tienen un mayor grado que el nuestro y quienes tienen menor. ¿Usted recuerda lo complejo y difícil que es comunicarse con una persona cuyo nivel intelectual es inferior al suyo? Esto mismo nos sucede cuando ocurre al revés, es decir, nuestro nivel es inferior al de nuestro interlocutor. Esta realidad la hemos vivido todos; empero, cuando nos toca reconocer nuestro nivel inferior, obcecados, no lo aceptamos.

Lo más triste de este tema es la realidad de aquellos que, ignorantes de lo que no saben o entienden, creen estar

El que tiene tienda que la atienda

seguros (totalmente seguros) que sí lo saben y hasta se expresan con aire de especialistas. La ignorancia nunca había sido tan osada como en estos tiempos.

En algunas épocas esta histeria oscurantista ha sido colectiva; como por ejemplo, en el siglo XVI, Galileo Galilei es obligado a retractarse en sus investigaciones y a decir públicamente lo contrario (que el sol gira alrededor de la tierra) o sería quemado en la hoguera de la inquisición; en la época del fascismo en Alemania, donde un pueblo se convirtió en cómplice del genocidio.

La cultura es además, el conjunto de criterios éticos, son los valores teóricos que justifican y determinan los actos, es el conjunto de elementos depositados en la memoria; **es el gerente general**. Esta información se coloca en la base de cerebro, en el “disco duro” de la computadora.

El pensamiento abstracto da las respuestas a los acontecimientos a partir de un planteamiento teórico. Es el director ejecutivo que da órdenes sobre el quehacer y recibe los resultados, los analiza; persistente, repite la orden o pasa la información al gerente general para que reconstruya el planteamiento teórico. Este es un programa que se posesiona en el hipotálamo; en términos de alta tecnología (ordenadores), este órgano podría definirse como la “memoria de acceso directo o aleatorio” (memoria RAM). Toda respuesta a cualquier acontecimiento o estímulos es el producto de un planteamiento teórico que posee la persona, consciente o inconscientemente, independientemente del nivel cultural que el individuo ostente.

1.2. Proceso histórico de la evolución cultural.

La cultura que hoy gozamos no siempre fue así; hace 2,500 años nuestro comportamiento era bárbaro, tener esclavos o ser uno de ellos era algo natural. Nuestros gustos estaban determinados por la violencia. Hace 150 años, en el siglo XIX, en medio de la guerra de secesión de los Estados Unidos de Norteamérica, aun se hacía patente esta realidad. Los Estados del Norte (industriales) luchaban contra los del Sur (agricultores) para abolir la esclavitud. Ni que decir que hace algunos años, en 1990, fue liberado Nelson Mandela de la cárcel, donde estuvo más de veinte años privado de su libertad por defender los derechos de su etnia.

Entre muchos datos y fechas recientes, podemos mencionar que hace unos cuantos años, los estadounidenses invadieron Irán (mayo de 2003), en contra de la opinión mundial, para usurparle su petróleo. No obstante, estos y muchos otros eventos parecidos que surgirán todavía en los acontecimientos históricos, la realidad mundial es otra; la lucha por la paz es la norma mayoritaria, se impone lento pero a pasos firmes la solidaridad, el amor y la autodeterminación de los pueblos; en tal grado es este escenario, que podemos perfectamente afirmar que la época de la barbarie quedó atrás. **Estos cambios tienen como factor catalizador el desarrollo de la cultura general de la humanidad.**

Hace dos mil quinientos años una reunión de un grupo de líderes era únicamente para preparar la logística necesaria para atacar al vecino, robarle sus negocios, asesinar a los ancianos, violar a las mujeres y esclavizar a los

El que tiene tienda que la atienda

sobrevivientes. Y si por casualidad no se vencía, los atacados hacían lo mismo con los atacantes derrotados.

Si bien esto es cierto, también es cierto que el proceso de evolución nos ha llevado, época tras época, a conocer mejor nuestro entorno; en este tiempo nuestra cultura ha crecido dialécticamente. Primero, el conocimiento fertilizó a un pequeño grupo, donde las semillas de la sabiduría creció y maduró entre cambios continuos que se acumularon y desbordaron hacia una población más grande, siendo este un salto cuantitativo. Esta nueva muestra social ampliada, eleva sus niveles dentro de cambios nuevamente continuos hasta que se desborda para que un mayor grupo humano reciba el nuevo nivel. Una de las formas como ocurre este desbordamiento es el que crece con el aumento de las familias que ostentan el conocimiento y sus vínculos con la periferia inmediata (evolución). Este proceso obedece a la primera ley de la dialéctica que define los cambios cuantitativos a cualitativos y viceversa.

El progreso nos ha llevado época tras época a conocer mejor nuestro entorno; la cultura ha crecido en un proceso de salto evolutivo o revolucionario de la cantidad de la población que consume el nivel adquirido, para luego ir desarrollando cambios continuos que elevan la calidad del entendimiento. Estos saltos de la calidad acumulada del conocimiento a la cantidad de población que la consume, se llama **revolución cultural** y está directamente vinculado a dos factores.

El primero se refiere a las condiciones objetivas que es la **ley de Correspondencia Recíproca entre los Medios de Producción y las Relaciones Sociales de Producción**, que

Moisés Pinzón Martínez

obliga a la sociedad a elevar el nivel de entendimiento para poder **consumir y producir** las mercancías que se elaboran a partir de un cambio de calidad de las máquinas que la determinan. Los cambios que provoca esta ley son revolucionarios estimulados por las transformaciones de los instrumentos de trabajo que son creados dentro de la evolución natural del conocimiento, expuesto en el párrafo anterior.

El segundo, está relacionado a las condiciones subjetivas; por cuanto al diseminarse el conocimiento adquirido en el nuevo nivel de población, inmediatamente surgen más retos por resolver. Además, hay muchos más capacitados en el arte de pensar, situación ésta que permite la suficiente energía para construir y descubrir el conocimiento necesario para elevarse a los estadios siguientes. **La cantidad tiene intrínseco un factor de desarrollo vinculado a las leyes de las probabilidades.**

Hay quienes afirman y tratan de demostrar que el camino plagado de sangre que nos ha traído hasta aquí, pudo ser distinto. Presentando a nuestros antepasados como unos depredadores sin causa, enfermos, vampiros sedientos de sangre; esto es incorrecto, no había alternativas. Si bien es cierto que los sectores en el poder conocían perfectamente las ventajas que tenían al ocultar el conocimiento a la inmensa mayoría de sus habitantes, también es cierto que **no habían las condiciones industriales** para participarlos masivamente.

Supongamos un momento que los Senadores romanos decidieran, en el siglo II d.C., masificar la educación a todo el pueblo y no a elites como era lo que existía. No nos referimos

El que tiene tienda que la atienda

al imperio sino solamente a su capital, que contaba con un millón de habitantes. El papel llegó a Europa en el siglo X, de mano de los árabes a través de España y la imprenta no fue hasta el siglo XV; siendo esto así: ¿De dónde iban a sacar los Senadores, en el siglo II, suficiente cuero y papiros para escribir **a mano** los cientos de miles y millones de libros que exigirían los nuevos estudiantes?

La definición de cultura, nos coloca dentro de un conjunto de especialidades, conceptos éticos y categorías morales, que se poseionan de nosotros facilitándonos el entendimiento de nuestro entorno social y natural. Estos factores se nos van inculcando desde nuestra temprana edad y se convierten en costumbres. En la mayoría de los casos estas costumbres nos atarán a la realidad el resto de la vida y en otros seguirán construyéndose a lo largo de ella.

En cada etapa de nuestra evolución cultural, son las diversas religiones las que van imponiendo estos valores éticos a la colectividad. En cada comunidad llámese vikingos, mesopotámicos, semíticos, etc., se fue formando una casta de sacerdotes que fueron inculcando costumbres a su población.

Escuchamos decir a muchos observadores que vivieron las dos épocas (la campesina y la modernista ciudadana) que nuestros abuelos sin saber leer y escribir, manejaban una cultura muy superior a la existente hoy en los centros urbanos. Nos preguntamos, ¿cómo podría ser posible esto sin que ellos pudieran leer la Biblia o a Kant o a Calderón de la Barca, Garcilaso de la Vega, Cervantes, Quevedo, Góngora, etc.? La respuesta a esta interrogante es La Iglesia, que por todos los

Moisés Pinzón Martínez

tiempos fueron inculcando los patrones de funcionalidad social.

Cada domingo en los oficios religiosos: Parece, hínquese, siéntese, conteste; y luego de inducir el temor a Dios, viene el despiadado sermón, sin contemplación, acusándonos de pecadores. Si no bastara con esto, viene el confesionario y la penitencia; luego podemos tomar el Cuerpo de Cristo o pasarás toda la semana penando, preocupado y soñando con las consecuencias de ir al tenebroso purgatorio e incluso al infierno. El tono irónico que utilizamos, en nada debe interpretarse como burla, muy por el contrario, esta realidad, junto al conjunto de leyes que fuimos creando (a partir de las religiosas) y los amarres sociales que la comunidad generaba, es lo que permitió que la humanidad, al margen de sus conocimientos académicos, actuara, sin tener muy claro su procedencia, en un entorno cultural superior; entendiéndola en el marco de las costumbres que permiten una correcta y prudente convivencia y evolución; como los valores éticos y morales que determinan su funcionalidad.

Si todavía esto no lograba la disciplina superior de entendimiento y el resto de las cualidades inducidas, se suprimía cruelmente a los individuos que no podían adaptarse al resto de los asociados, con razón o sin ella. Lastimosamente este hecho se dio en medio de muchas injusticias; sin embargo, esa era la realidad de nuestros antepasados, envuelta en una ética y moral en construcción con limitaciones teóricas y científicas que impedían, en **cualquier escenario parecido**, hacer lo contrario. Esta realidad descrita no se circunscribe únicamente al mundo occidental, sino también al resto de los

El que tiene tienda que la atienda

diversos grupos humanos; obviamente con las variantes circunstanciadas.

Hoy, esta conducción la tienen que asumir las escuelas, las leyes, los juzgados, las instituciones públicas, elementos estos que han evolucionado científicamente de la mano de la religión desde la Grecia de Pericles. Y que tienen su separación definitiva con la Revolución Industrial, la Revolución Francesa y sus consecuencias políticas. La pluralidad de etnias y credos en que se han convertidos nuestros países, y la sobrepoblación, precisan estas medidas. Las diversas iglesias están obligadas a ayudar hasta donde puedan; sin embargo, la principal responsabilidad recae sobre el Estado y su Gobierno, factores estos que el capitalismo ha distorsionado, anteponiendo el interés de la ganancia; por lo que estas instituciones no cumplen su papel histórico, desencadenándose la crisis que hoy vivimos.

1.3. Elementos funcionales de la cultura

Las costumbres que han sido creadas, fruto del nivel cultural adquirido en el cambio de época, están siendo distorsionadas, desfiguradas en niveles y grados alarmantes; atentando contra la evolución positiva del cuadro teórico filosófico que sustenta el comportamiento, permitiendo un posible estancamiento y consecuente retroceso.

Analizaremos en este punto una serie de axiomas, los más relevantes a nuestro entender, que afectan el crecimiento

cultural, llevando a la persona a cometer muchos errores dentro de su entorno social y en el caso de los empresarios los lleva a la ruina o a no poder cumplir las metas para aquellos cuyas empresas no estén vinculadas a la economía.

1.3.1. La comunicación

La comunicación es el fenómeno más relevante y determinante en el desarrollo del cerebro y de la conducta humana. El hablar implica un ejercicio que desde la infancia va ampliando la capacidad cognoscitiva y multiplicando los **vínculos neuronales**, base del desarrollo mental. Obliga sistemáticamente a conceptualizar cada uno de los elementos que determinan nuestras circunstancias. **Esa capacidad de entendimiento es determinante en el desenvolvimiento de la actividad diaria.**

La comunicación es el acto en el que varios individuos son capaces de establecer una relación de intercambio referente a su realidad tanto física como social. Lo que implica que sus características son las de intercambiar conocimientos y experiencias, enfrentar las tareas laborales, la utilizada en los momentos de distracción, ocio y los momentos en que nos comunicamos con nosotros mismos.

La comunicación tiene cinco momentos a saber: La persona aprende, enseña, se divierte, trabaja o están meditando. El descanso no es un evento vinculado a la comunicación.

Si en el acto de comunicación no se precisan los resultados, lo que representa cada momento, se desperdicia el

El que tiene tienda que la atienda

tiempo. Nos encontramos ante una realidad en la que nos acostumbramos a desperdiciarlo, no pudiendo darle valor. Costumbre esta que se convierte en un ancla que luego no podemos soltar.

Veamos un ejemplo: Una pequeña empresa que inicia, demora en atender a un cliente entre un cuarto y media hora. El que la dirige no lo nota porque ya tiene la costumbre de desperdiciarlo y porque no lo valora, dado que no tiene muchos clientes y le sobra el tiempo. Ante su desconocimiento, no establece una política para reducirlo, haciendo muestrarios, elaborando lista de precios, colocando en las paredes anuncios de lo que hace, etc. Como consecuencia, pasado los meses, aumentada su clientela, una parte de ella la va perdiendo porque no puede darle el tiempo necesario y no ha tomado las medidas para tal fin.

Siendo el tiempo el elemento más valioso de un empresario; si no se tiene por costumbre medirlo y utilizarlo en su máxima expresión, estamos destinados a enfrentar duras pruebas para llevar nuestro sueño adelante.

1.3.1.1. Sujeto, verbo y predicado.

A lo largo de nuestros estudios en primaria y secundaria aprendimos la sintaxis de las frases, año tras año, una y otra vez: las frases se componen de sujeto, verbo y predicado y sus variantes de infinito, tácito y sobreentendido, implícito, etc. Nunca supimos cual era la naturaleza práctica de esta inducción académica, año tras año, sobre lo mismo.

Moisés Pinzón Martínez

Hasta nos parecía absurda tanta insistencia, porque de una u otra forma tratábamos de hablar correctamente.

Hoy, logramos darnos cuenta de lo importante que eran estos estudios porque la juventud **funciona en automático**, no saben comunicarse, cada uno va en rutas diferentes a la hora de conversar. No hacen ningún esfuerzo en hablar correctamente. Solo mencionan el sujeto o el verbo o el predicado y corresponde a su interlocutor adivinar el resto.

Esta realidad es tan extrema, que en una propaganda de un canal importante de cable, se encuentran dos personas hablando, una en español y la otra en otro idioma; termina diciendo la propaganda, en este canal cada uno entiende lo que quiere... ¡Es un desastre!

No mantienen ninguna coherencia en el tema que están tratando de manifestar; la lógica analítica esta distorsionada, impidiéndoles interpretar sus circunstancias con certeza, llegando a conclusiones erróneas y obviamente a respuestas igualmente equivocadas; provocando que sus tareas diarias estén plagadas de tropiezos. No pueden entender sus circunstancias, cuando buscan respuestas a los sucesos o medidas de acción para solucionarlos, nunca encontrarán las correctas, a menos que sea por casualidad.

Los fenómenos humanos que ocurren, siempre tienen una explicación frente a la historia. Será que el acortar las conversaciones, y la intensa práctica de adivinadores, nos llevará a la futura comunicación telepática.

Y los apologistas nos dicen: “No permitas que tu vida se resbale por tus dedos, viviendo en el pasado o viviendo en el futuro. Vive tu vida un día a la vez y podrás disfrutar todos

El que tiene tienda que la atienda

los días de tu vida.” ¡Qué lindo, pero son patrañas! Hay que mirar con profundidad el pasado mientras construimos nuestro futuro. Pero para darnos cuenta de lo equivocado que está este pensamiento, nuestra comunicación con nosotros y con nuestro entorno debe ser muy versátil, de lo contrario compramos la mentira.

1.3.2. La Educación

En sus orígenes el hombre logra transferir las experiencias adquiridas, a la nueva generación, a través de la comunicación verbal; historias que se narraban de manera oral, una y otra vez, hasta memorizarlas. Este fenómeno es uno de los que nos diferencian del comportamiento animal, instintivo, transferido por la naturaleza genética. Esta realidad de transferencia no era solo obligación de los padres sino de la comunidad.

Esta información que se va transfiriendo de narración en narración, va creciendo sostenidamente con el progreso de los humanos en la tierra. Impidiendo que se pueda grabar tal cantidad de eventos en una sola memoria; aparecen entonces, como palanca de impulso, la escritura, que permite la acumulación indefinida de información. En este nivel de la evolución humana, es que surge la diferenciación entre la Educación formal y la no formal.

La aptitud humana se fundamenta en la **educación**, que genera una amplia gama de costumbres, prioritariamente forjadas en la familia y el medio en que se desenvuelve el individuo.

Moisés Pinzón Martínez

Conocer la diferencia entre la **cultura** (formación) y **los títulos** (Preparación profesional, instrucción), es básico para saber dónde estamos, que necesitamos y hacia dónde dirigimos.

La cultura o la sabiduría, se refiere al conocimiento que se requiere para tener una conducta prudente en la vida. Esta facultad está vinculada a la ética (conjunto teórico) y la moral (ejecución práctica) que determinan el grado de entendimiento y respuesta a los estímulos sobre el amor, la amistad, la solidaridad, el trabajo, la familia, la verdad y la mentira, qué es correcto y qué no, criterios de disciplina y orden... Valores éstos, que cambian y mantienen variantes dependiendo del medio social en que se encuentre y se forjan principalmente en los seis primeros años de vida. Se puede poseer muchos títulos y ser inculto; como se puede ser culto sin tener ninguna formación profesional. Hoy la definición de sabiduría está vinculada a la cultura.

Como consecuencia, un importante sector de los jóvenes no saben qué misión tienen en la vida. Quién soy, de dónde vengo, hacia dónde voy, qué deseo hacer de todo corazón: **dinero, poder, salud, amor, conocimientos, trascendencia**, etc. Qué habilidades y qué debilidades se poseen, son preguntas cuya respuesta depende del desarrollo cultural y de la formación académica de cada individuo y los resultados obtenidos. Se supone que al terminar nuestros estudios en secundaria, deberíamos tener un marco teórico que nos permita definir cada una de estas preguntas; sin embargo, salimos de la universidad y todavía mantenemos un estado de imprecisión en cuanto a estos valores tan

El que tiene tienda que la atienda

importantes para la construcción de nuestras expectativas. En los centros de formación no existen los procesos educativos que generen una simbiosis entre la cultura y los conocimientos generales adquiridos. ¿Para qué me sirven las leyes de Newton en mi vida cotidiana?...

No es posible lograr el éxito en un determinado negocio si no somos unos profesionales del bien o servicio que le vamos a entregar al mercado, para eso hay que estudiar y practicar mucho. No es cierto que luego de una semana de preparación, en un centro de adiestramiento oficial, sobre panadería, el estudiante está capacitado para formar su propio negocio, la competencia altamente especializada lo destruirá. Y mucho menos se podrá si no tenemos total claridad del trayecto a seguir, nuestras ventajas y desventajas, etc.

Hay dos formas de ser un profesional de tal o cual actividad. La primera es estudiando con tenacidad y ahínco en un centro de formación profesional o trabajando en una empresa donde se podría aprender.

La segunda es echarse al ruedo aprendiendo por la vía difícil, ejerciendo la actividad en su propia empresa. Por esta última vía se tiene que saber que el verdadero éxito no lo logrará sino a golpes, aprendiendo todos los detalles de la actividad.

En este último caso, inexpertos que logran salir adelante con su negocio, son extremadamente raros; incluso, nosotros, cuyo negocio fue armado en esa vía, en sus inicios ya teníamos mínimos niveles de experiencia profesional, no académica, que nos permitieron armar una estrategia. La norma general de los que no estudiaron una profesión, es que

entran de barrenderos en una empresa y van poco a poco ganándose la voluntad de sus jefes, que le permiten aprender el trabajo; que luego, por su personalidad agresiva y prestante, se independizan en su propio negocio.

Como empresarios, estas indefiniciones son catastróficas, impidiendo conocer nuestras fortalezas y debilidades para encausarla hacia la producción e independencia de nuestra actividad laboral. Volcando nuestros esfuerzos en áreas que no son nuestra especialidad, diluyendo los recursos, y en la mayoría de los casos fracasamos. Aquellos que no se liquidan son porque lograron, en la práctica, paso a paso, conocer a fondo la materia que trata su actividad, profesionalizándose, utilizando un método estoico de aprendizaje.

1.3.3. ¿Todos somos iguales?

Existe el pensamiento popular de creer que “todos somos iguales” y lo que nos diferencia es la cuna de procedencia o la suerte; sin embargo “**no todos somos iguales**”, hay personas mejores que nosotros y otras con niveles de deficiencias mayores al nuestro.

Hasta nuestro arribo a los centros de educación superior, desde nuestra temprana infancia, la conducta siempre ha estado determinada por la competencia en aprender y en saber más que los demás, instruirse de los adultos. En las escuelas primarias y secundarias el ordenamiento general de la educación lo determina una estricta emulación por las notas. Hay un conjunto de criterios cuya finalidad es la de fortalecer

El que tiene tienda que la atienda

una competencia sana por el mejoramiento académico y la superación.

En las fiestas nacionales, los primeros que tienen derecho a desfilan, iniciando la delegación del centro educativo, son el Cuadro de Honor, donde van en primera fila los mejores estudiantes. Seguidamente en cada evento que suceda, subir la bandera, el discurso de despedida, etc., son tomados en cuenta, en primera instancias, los primeros, segundos, terceros puestos. El competir por ir adelante o mantener una actitud de búsqueda de la excelencia, es una de las tareas primordiales en las primeras dos etapas de nuestra educación formal. Cuando vamos madurando también se desarrollan en las escuelas un conjunto de elementos, entre ellos de mando y jerarquía, cuerpos de orden y disciplina, que coadyuvan esta realidad.

El deporte, por su naturaleza competitiva, es una de las más relevantes actividades que ponen a prueba las **actitudes** físicas y psíquicas e involucran a todos los miembros, logrando cerrar el círculo de promoción y entendimiento de la lucha diaria que representa la vida, forjando **aptitudes**. En la primera fase de la formación escolar, primaria y secundaria, doce años de estudio, en cada grado existe la asignatura de Educación Física, una vez por semana y **no se le da la importancia que dicha disciplina representa**. Tanto los profesores como los estudiantes la aceptan como una materia sin ninguna importancia, **solo para llenar requisitos**. Hasta nos atreveríamos asegurar que no tienen un plan de estudio y de tenerlo a nadie le importa sus resultados; esto es un error que en el peor de los escenarios sería difícil magnificar. En la

Moisés Pinzón Martínez

sociedad moderna, esta disciplina es la llamada a sustituir la formación de valores que, en la sociedad campesina, induce el trabajo desde la temprana infancia (Ver: Los ritos de la vida y los mitos de la felicidad).

Sin embargo, al llegar a la universidad este conjunto de factores de promoción desaparecen, nadie sabe quién tiene las mejores notas, quién está más aventajado o no. Es una lucha, no importando con qué medios se logre, por obtener el título, que es el documento que nos permitirá conseguir un salario; efectivamente, cuando estamos buscando trabajo, solo piden el diploma, no así los créditos. El deporte, como promoción masificada de formación de valores, también desaparece.

La comunidad en general, vinculada a estos fenómenos, funciona con la negación del criterio de emulación que promueve el crecimiento y desarrollo. El estudiante sobresaliente, no tiene importancia; es más, el mismo no se siente orgulloso y oculta el hecho de que tienes virtudes académicas excepcionales.

Vemos con sorpresa como los estudiantes te dicen, satisfechos, que su índice académico es de 1; siendo este un indicativo casi de fracasado. Terminan su carrera con esa relación o un poquito más alto, 1.5, obteniendo un título, que lo presentan con presunción; no tenemos la menor duda, que para obtenerlo tuvo que hacer ingentes sacrificios en todos los parámetros y es un factor de orgullo. Sin embargo, sus poseedores están seguros que ya no necesitan más estudios, se lo saben todo, no tienen que aprender nada más de nadie; y sobre todo, tienen derecho a ganar altos salarios. Cuando vayan a la calle a poner a prueba sus expectativas, ésta le va

El que tiene tienda que la atienda

dar un contundente golpe en la frente, rudo y frío como es la realidad laboral. A muchos los despertará y buscarán afanosamente esa excelencia; pero la mayoría, vivirá, el resto de su vida, en un valle de lágrimas, sin saber explicar por qué las cosas pocas veces salen bien, envueltos en la miasma de la mediocridad; seguros que todos somos iguales y es la suerte la que no los acompaña.

Por lo que el espíritu de superación es la llave hacia la felicidad, **hay que crecer siempre**; el estancarse son síntomas de muerte en vida. **Indica esto que reconociendo nuestras fortalezas y debilidades es el único sendero a la superación.** La sociedad no admite mediocridad, la castiga implacablemente, reubicando a cada uno en el lugar que nos corresponde, no entendiendo nunca el origen de nuestro status.

La equivocación de creer que todos somos iguales, está fundada en la necesidad humana de crearse un ambiente de satisfacción; el pensamiento abstracto, en su insuficiencia, busca los argumentos necesarios para justificar la realidad deficiente de los actos. Cuando vemos los resultados económicos de los que logran despuntar, buscamos el argumento que nos impida mirarnos al espejo y acusarnos de ineficientes; aducimos inmediatamente que fue la suerte o que nació en cuna de oro aquel cuyos resultados son mejores. También se fortalece, esta deficiencia, en la falta de promoción y emulación en los centros superiores de educación, donde nadie reconoce los diversos grados de calidad ni les importa. Situación esta, totalmente opuesta a los estadios de primaria y secundaria donde hay claridad evidente de los diversos niveles y se estimula y promueve la

excelencia. No hay duda que hay una culpa sistémica en esto, pero también es personal.

En una ocasión, estábamos con un conocido que es diseñador de páginas webs y su primo. Teníamos varios años tratando de convencerlo de trabajar en un portal en internet, ofreciendo productos que son de nuestra especialidad. Le decíamos, una y otra vez: El negocio actual es la red, donde hay millones de consumidores potenciales, tú sabes cómo llegar a ellos y nosotros tenemos que ofrecer. Sin el recurso para actuar solos, en nuestra impotencia, heridos, le dirigimos una ironía; comparaba el lugar donde vivíamos, un modesto apartamento de capas medias bajas y el edificio nuevo y hermoso que se erguía impecable a un costado, preguntando: ¿Cuál es la diferencia entre nosotros que vivimos aquí pasando penurias y el que compró allá, en el último piso, cómodo y con una gran vista panorámica? El aludido fue su primo, que a todo esto es un excelente mecánico y que trabaja independiente entre soles y lluvias, con vecinos persiguiéndolo por el uso de los estacionamientos; en tono airado dijo: ¡Ninguno, es la suerte o están lavando! Mi amigo asistió con la cabeza en tono aprobatorio.

1.3.3.1. Solo sé que nada sé

Sócrates (470 – 399 a. C.), es el que expresa “solo sé que nada sé”; nos hemos percatado que repetimos esa frase sin conocer su significado. Dado que el que la dijo era un sabio, la vinculamos a la modestia que todo ser humano debe poseer.

El que tiene tienda que la atienda

Sin embargo, su verdadero significado dista mucho de esa humildad. Se refiere a la realidad del pensamiento limitado, que no reconocemos, de querer saberlo todo incluso lo que no sabemos. Existen una serie de historias populares que inducen a la población a no demostrar lo que no saben porque de hacerlo, piensan, se pierden oportunidades; una de ellas se refiere a aquella pueblerina que fue a buscar trabajo, le preguntan si sabe hablar francés, ella contesta que sí (sin saberlo) y solo por su gallardía y agresividad, obtiene el trabajo.

La forma discriminatoria con que el conjunto de los asociados tratan a uno de sus miembros, cuando demuestra no saber algo, es tan humillante que hemos aprendido a ocultar nuestra ignorancia. Esconder lo que no sabemos, miedo al ridículo, se ha convertido en una forma de respuesta a los acontecimientos muy popular, impidiéndonos con ello el acceso al conocimiento.

“Solo sé que nada sé” indica que al reconocer nuestras deficiencias, inmediatamente abrimos la puerta de nuestro pensamiento en busca de respuestas; permitimos que otros afecten con su experiencias y conocimientos nuestro “disco duro”. No debemos dar una respuesta llena de incoherencia en un círculo social que por desconocimiento nos escucha atentamente; siempre habrá el que sí está empapado del tema o tiene algunas referencias y solo por respeto enmudecerá, dejando a nuestro protagonista en la ignorancia. La frase correcta es: no, no sé, explícame. Y si el interlocutor demuestra saber más allá de lo esperado, asaltarle con preguntas.

Moisés Pinzón Martínez

Veamos este ejemplo: En una ocasión, nos encontramos con Pedro, un joven acabado de salir de secundaria, hijo de la persona con la que íbamos a trabajar. Como no estaba su padre, tuvimos la oportunidad de compartir con el muchacho, empezando a conversar sobre la “inmortalidad del cangrejo”. No habían pasado ni dos frases cuanto éste empezó a enseñarnos donde muere el cangrejo. Lo curioso de esta historia, es que él jamás había visto un cangrejo. La persona que me acompañaba no fue prudente, con una dureza inusual le espetó que cuando se encuentra con alguien que podría saber más, esa oportunidad no se puede desperdiciar, y más que quererle enseñar algo que seguramente no se sabe, es más sabio sacarle toda la experiencia que podría proporcionar. No siempre nos encontramos con alguien que quiera compartir sus conocimientos; y cuando se encuentra, no se puede desperdiciar el momento, es gratis.

La lucha por una cuota de liderazgo también es culpable de esconder nuestra ignorancia. Este es una parte de nuestros instintos que heredamos de nuestra condición animal. Según los cánones impuestos socialmente, entre otras características de un líder están el no demostrar debilidad ni desconocimiento; en nuestro esfuerzo inconsciente por asumirlo, actuamos culturalmente equivocados. Hemos observado que se consigue el respeto y la autoridad sobre grupos humanos si el dirigente actúa con estas características; pienso que esto sucede porque los niveles culturales, que las grandes mayorías poseen, todavía son muy limitados.

El que tiene tienda que la atienda

1.3.3.2. Las excusas

Junto al muro que se construyen los “sabelotodo” al no reconocer lo que no saben, hay otro elemento secundario que coadyuva y fortalece la ignorancia, siendo este **las excusas**. Muchos vivimos excusándonos para cada pregunta, cada falta, cada error, cada frase distorsionada. Si no le entregamos un determinado trabajo a un cliente, porque pudiéndolo hacer el día anterior no lo hicimos y temprano en la mañana nos cortaron la luz; de que sirve que nos excusemos ante nosotros mismos con mil argumentos si finalmente el resultado es que nos estamos entregando en el tiempo en que lo prometimos y tenemos que decirle un cuento al cliente. Éste, en su decencia y en el buen trato, acepta la excusa; sin embargo, luego de cerrada la puerta, **no deja de echar chispas** hasta varias horas después. Lo cierto, es que nos acostumbramos a vivir excusados y no logramos saber por qué los buenos resultados demoran en llegar. Ellas son, en innumerables casos **tan sutiles**, que no podemos identificarlas cuando aparecen.

¿Cómo ocurre que está acción inconsciente obstruyan el crecimiento de nuestro entendimiento? Al excusarnos colocamos un muro entre los oídos y el pensamiento, impidiendo cualquier tipo de aprendizaje. Esto sucede porque el análisis pertinente, surgido de la acción del pensamiento abstracto, se concentra en la excusa y no en el hecho específico que no se realizó; y dado que hay una explicación “coherente” no hacemos las reflexiones necesarias para corregir la razón fundamental que causó la negación del evento. No existiendo elementos de juicio que permitan la

acción acusatoria que reformule el quehacer teórico, no entregando la información a la base de acumulación de memoria. La persona se cree su propia excusa.

1.3.3.3. La competencia

Si no todos somos iguales, lo que nos lleva a la superación es “la competencia”. En economía la ley de competencia es la que equilibra los precios en el acto de participar en los mercados no monopolizados; es la competencia la que lleva a los negocios a ser mejores cada vez más o sucumben ante las embestidas de sus homólogos. En la naturaleza humana, es ésta la que determina el crecimiento cultural y físico.

En el deporte, es la competencia el factor primordial de su génesis; es directamente uno contra los demás. Todos hemos aprendido a entenderlo y aceptar sus parámetros, sin egoísmos, odios o rencor. Nos lleva a aceptar que no todos podemos ser iguales. Curiosamente, en la vida cotidiana no llegamos a la misma conclusión.

Competir contra los demás, sin un contenido ético coherente, nos lleva a la “envidia”, factor este que determinará, mucho más antes de lo esperado, la obstaculización del logro de los objetivos por múltiples razones; en el caso de las empresas la lleva a la quiebra. Los controles que el razonamiento ha forjado para advertir sobre situaciones de peligro, no se activan, dejando sin la protección adecuada nuestros actos. Nos lleva a actuar sobre el quehacer en forma espontánea y al margen de un entendimiento

El que tiene tienda que la atienda

equilibrado sobre las necesidades; volcando la fuerza del espíritu en un solo objetivo provocado por esta característica negativa, olvidando el resto.

Competir contra uno mismo es el camino correcto cuyos límites son tan largos como la vida misma. Se trata de que todos los días nos propongamos metas y luego realicemos una crítica y autocrítica de por qué no la hemos alcanzado. Esto nos permite alejar de nuestros actos, acciones que son provocadas por la envidia, fortaleciendo nuestras expectativas.

Decía Descartes: *“Mas yo no temeré decir que piense haber tenido mucha suerte por haberme encontrado, desde mi juventud, en ciertos caminos que me condujeron a consideraciones y máximas conque formé un método mediante el cual me parece que tengo medios de **augmentar por grados mi confianza** y elevarla poco a poco **al punto más alto al cual le permitirán llegar la mediocridad de mi espíritu y la breve duración de mi vida.**”*

1.3.4. ¿Comparar es consuelo de tontos?

La expresión histórica se refiere a **“mal de muchos, consuelo de tontos”**; que se ha ido modificando por **“comparar es consuelo de tontos”**. Acabamos creyendo que es correcta esta afirmación, negando el papel de la comparación en el análisis correcto; siendo un error que nos impide ver, analizar y dar respuesta certera a los acontecimientos. Los apologistas dicen: “No minimices tu valor comparándote con otros. Son esas diferencias lo que nos hace seres especiales”.

Moisés Pinzón Martínez

Cada vez que usamos esta recomendación, logramos esconder nuestra incapacidad para mejorar la realidad; representa una válvula de escape de la psiquis para no sentirnos culpables y ocultar la realidad funcional distorsionada. Impide que veamos las dificultades en actuar sobre las acciones disciplinarias necesarias para cambiar la conducta y tomar las medidas de ahorro, inversión, disciplina laboral, control familiar, etc., necesarias para ser mejores.

En un sector de los antropólogos es muy común escuchar esta frase para justificar la realidad que una determinada comunidad, en determinado tiempo, mantiene cientos y miles de años de atraso con respecto a otra. No hay duda que la razón de este desvarío es un exacerbado humanismo carente de fundamento científico.

El análisis por sí mismo no nos lleva a ninguna conclusión a menos que la comparemos con casos similares. Si se está mal vestido, es porque de alguna manera tenemos referencia del que está bien vestido; si hablamos incoherencias, si nuestro negocio esta lúgubre y los clientes pasan de largo sin mirarlo, si hacemos las cosas incorrectas, es porque de alguna manera tenemos conocimientos del que la está haciendo mejor que nosotros; sin esas referencias jamás lograremos encontrar la respuesta acertada. Y viceversa, si lo estamos haciendo bien es porque hemos comparado con el que está haciéndolo mal.

En la vida cotidiana es muy común observar aquellos que no quieren transformarse, por motivos que escapan al análisis de este ensayo, cuya voluntad se resiste a enfrentar sus demonios de ineficiencia, a molestarse cuando se les compara.

El que tiene tienda que la atienda

Siendo el primer acto de un posible exorcismo, el reconocimiento de su existencia, aceptando la comparación como la principal medida para reconocer el grado de las circunstancias.

En este entorno teórico podemos observar que si no *todos somos iguales* es la *competencia* la que permite nuestro crecimiento ético, intelectual, moral, físico. La competencia, para que tenga su mayor potencialidad, requiere de la *comparación* para señalar los resultados y lo que falta por hacer. Siendo el *competir contra nosotros mismos* lo que ofrece mayores expectativas.

1.3.5. ¿Podemos hacer lo que se nos ocurra?

Los nuevos apologistas, desde hace varias décadas, plantean en conferencias, en radio y televisión, que todo lo que necesitamos poseer para construir nuestros sueños es voluntad y fe; “solo tienes que quererlo y lo lograrás”, dicen. Los más ingeniosos de estos nuevos sofistas, tienen un conjunto temático que ayuda a nuestro desenvolvimiento en momentos críticos; ya que, aun equivocadas, son frases motivadoras y la motivación llega al alma, provocando fuerzas morales que nos extrapolan en los momentos de debilidad. Pero su presentación, dentro de un público poco informado y muy necesitado, acaba distorsionando la realidad; quedando en el ambiente y en la mente del auditorio una sensación de facilismo y optimismo desmesurado y errático.

¿Podemos hacer lo que se nos ocurra? Los defensores de la autoayuda hacen creer a su público que los logros

materiales son el producto de la voluntad y del carácter optimista del individuo. Steve Jobs (1955-2011), sin que fuera un profesional de la motivación, estos señores sofistas lo usan como prueba de la certeza de sus designios, dado que el protagonista fue nada más y nada menos que uno de los más grandes impulsores de la alta tecnología, nos dice: “No dejéis que el ruido de las opiniones de **los demás** ahogue vuestra propia **voz interior**. Y lo más importante, tened el coraje de seguir a vuestro corazón y a vuestra **intuición**”. Factores estos que jamás fueron determinantes en los resultados de su gestión económica y científica; ciertamente logran acuñar un conjunto de palabras dentro de un contexto que suenan muy bonito y vende la mentira.

Las opiniones de **los demás** son importantes porque nos pone a reflexionar una y otra vez sobre la certeza de nuestro andar; claro que, cuando provienen de mentes egoístas la forma de interpretarlas es distinta... Y nuestra **voz interior** es compleja y normalmente está llena de multitud de diversos pensamientos cuya coherencia surge cuando la hablamos o la escribimos. Luego vincula lo sublime, el corazón, con una palabra mal definida como es la **intuición**; ya que la intuición es un fenómeno psíquico que surge de la experiencia en años de estar practicando una determinada tarea. En el caso de nuestro especialista en computadoras, confunde la intuición porque la obtuvo muy joven y creyó que era algo mágico; nunca se fijó que venía operando en el manejo de su sueño desde los 12 años, lo cual nos indica que cuando inicia su negocio ya llevaba más de 10 años forjándolos, suficiente tiempo para desarrollar una clara visión intuitiva. Por un

El que tiene tienda que la atienda

momento pensamos que en la traducción se equivocaron y debió decir instinto, lo que sería peor. Tanto él como sus “parafraseícos” seguidores distan mucho de tener un conocimiento científico de la realidad humana, pero andan por ahí dando recetas.

En días pasados veía un reportaje, en un conocido noticiero internacional, que presentaba a Paúl Pool, un vendedor de celulares en Inglaterra, que de la noche a la mañana era el centro de los acontecimientos artísticos, al ganar un famoso concurso de canto en dicho país. Los expositores de la noticia manifestaban que este era un ejemplo de lo que es posible cuando **la persona se atreve** a participar y entre muchos halagos a la suerte y a la voluntad casual del individuo, acaban vendiéndole a millones de televidentes una mentira. Por un momento pensé que había ganado entonando la canción de “Los pollitos”; sin embargo, al escucharlo, era una impresionante tenor interpretando una opera con todos sus ribetes que solo se pueden aprender tras una tesonera práctica por años; además, tuvo obligadamente que tener quien le orientara en su experiencia.

Ni la autoayuda ni el autodidacta existen en la realidad por lo que esos conceptos se definen. Bueno, creo que estoy equivocado, haciendo memoria, hace un poco más de dos mil años existió en Atenas un ser que no sabía leer ni escribir y le dicto al mundo el inicio del pensamiento; todos los demás sabios, eruditos, técnicos y científicos, hasta nuestros días, empezaron y empiezan a aprender sobre el **arte de pensar** con él; ese ser se llamó Sócrates. Al escanear mi memoria no encuentro a ningún otro autodidacta. Y aún él, habría que ver

Moisés Pinzón Martínez

quiénes fueron sus padres, quién le dio el impulso inicial; su título de autodidacta se salva porque no hay registro histórico de su pasado; de algo estamos seguros, no provenía de una familia de esclavos.

En cuanto a la autoayuda, hay una redacción propuesta en el diccionario de la Real Academia Española, de internet, que la define como “**m**étodo o sistema de ayuda que uno puede prestarse a sí mismo para mejorar algún aspecto de su conducta o de su personalidad”. Tratemos de entenderla: ¿Cuál método es el propuesto?; en ninguno de los libros leídos al respecto de la materia, hemos identificado un método mucho menos un sistema. Y el resto de la definición no está clara, ¿será que a lo largo de nuestra vida no tratamos de ayudarnos todos los días?

Ejemplos como estos abundan en el ciberespacio y mantienen a la comunidad en medio de la mentira, los que pasan su vida soñando en lo que jamás podrán lograr y actuando por los caminos que no podrán llegar a ningún sitio. Y dicese: “Si nos repetimos a nosotros mismos que valemos mucho y que podemos **lograr lo que nos proponemos**, si asumimos una actitud de lucha en lugar de fracaso, nos veremos a nosotros mismos como ganadores y **cada sueño que tengamos** y cada meta establecida será un reto más que nos llevará al éxito. ¡Tú puedes...!” No hay duda que en este conjunto de palabras, combina valores ciertos como por ejemplo “actitud de lucha”, el factor de autoestima, pero que finalmente no muestra un camino certero.

Conozco a un empresario, que hizo crecer su negocio vertiginosamente convirtiéndolo en una empresa de carácter

El que tiene tienda que la atienda

nacional (no local). Luego logra dar clases en una universidad donde le dice a sus estudiantes que él empezó desde abajo y que solo el esfuerzo y la tenacidad le han permitido llegar a donde esta... En ningún momento les cuenta que tiene un padrino empresario que le enseñó en su regazo la conducta necesaria y lo apoya decididamente. Quedando en los estudiantes el sabor falso de que solo con fe y abnegación pueden llegar a donde ellos quieran.

¿Podemos convertirnos, por ejemplo, a los 35 o a los 45 años de edad, en astronautas? A lo mejor dentro de 100 años cuando la tecnología nos lleve a ir de paseo a la luna, será posible; más hoy, para lograrlo, es necesario un sinnúmero de cualidades físicas y profesionales que se forjan desde temprana edad.

¿Podemos ser, por ejemplo, a los 30 o a los 45 años de edad, músicos o bailarines? Es muy posible que podamos aprender para dar un espectáculo entre nuestros amigos y parientes; pero lograr con esa nueva profesión comprar una casa, alimentar la familia, pagar los estudios de nuestros hijos, evidentemente no será posible. Cada una de estas carreras tiene su inicio desde la temprana edad, generándose una competencia de tanta calidad, que es imposible que un advenedizo improvisado, en edad de adulto, pudiera obtener ventajas.

La sociedad no acepta mediocridad. Nuestra lucha para obtener un espacio en ella está en la búsqueda de la excelencia; dependiendo del grado de nuestra evolución, el mercado nos va colocando paulatinamente en el nivel que nos corresponde. La superación sistemática que nos podría llevar

Moisés Pinzón Martínez

a niveles competitivos aceptables e incluso lo más cerca posible de la perfección, se logra **haciendo lo mismo siempre**.

Na hay duda que, dependiendo de nuestra edad, estamos en capacidad de escoger, si tenemos 10 años de vida, nuestro espectro de escogencia es muy amplio. Estando en secundaria, en nuestro tercer año, podemos nuevamente escoger sobre una amplia gama de profesiones (bachilleratos en ciencias, letras, comercio, técnicos, etc.). Luego al llegar a la universidad nuestras posibilidades se reducen, pero todavía se mantiene una gama de variantes. Pasado este período, estas posibilidades casi se liquidan; después, aquel que no mantiene una misma ruta, pasa muchísimas dificultades, no logrando un desarrollo sostenido sobre la materia a la que se dedica.

No es que le va a ir mal, es seguro que tendrá éxitos relativos que lo llevarán a pensar que hizo lo correcto; empero, sucede que no podrá llegar más allá de donde hubiera podido hacerlo si mantuviera una misma ruta de desarrollo. Entendiendo esto dentro del marco de la competencia contra si mismo. Estos éxitos relativos se refieren al que hizo el cambio de dirección a tiempo; aquel que habiéndose graduado en Farmacia, ya ejerciendo la profesión estudió Derecho, cuando aún no había cumplido los 30 años de edad, todavía estaba a tiempo. Como abogado tuvo, según su opinión, éxitos sorprendentes. Pero si ese tiempo que estuvo estudiando otra carrera se lo hubiera dedicado a la profesión que ya poseía, los resultados, estamos seguros, serían mucho mayores. No obstante, si no había el total convencimiento de lo que se hace, que solo es posible si se ama, entonces hizo lo correcto.

El que tiene tienda que la atienda

A Steve Jobs, cuando lo despidieron de Apple Inc., y en medio de su desconcierto buscaba que hacer, no fue a criar gallinas o sembrar mangos ni mucho menos a instalar un restaurante ni cohetes espaciales, él siguió haciendo lo que sabía; y eso le permitió desarrollarse como un eficiente conocedor de alta tecnología, volviendo rápidamente a colocarse entre los mejores.

Dado que el resultado de nuestra gestión depende de la especialización que podamos adquirir, la máxima que debemos aprender es hacer lo mismo siempre: **Podemos hacer cada vez mejor lo que ya hemos experimentado, practicado y estudiado con anterioridad.** Y darle continuidad es el camino anti estrés; es el camino hacia la felicidad, ya que es el único camino que nos dará resultados positivos. La felicidad es el resultado de una vida productiva, activa, haciendo lo que no gusta y porque nos gusta lo hacemos todos los días, con intensidad, con amor, sin la más mínima duda de que es lo que queremos, **al margen de si se gana más o menos dinero.**

El abuelo de Don Arturo Melo, siendo comerciante y navegante, se le ocurrió invertir en una finca ganadera involucrando en dicha aventura sus ahorros presentes y futuros, allá por los inicios del siglo pasado. Quedó arruinado cuando una peste mata a todo el ganado; siendo éste la garantía del futuro desarrollo y del pago de los compromisos. **Zapatero a tus zapatos.**

Y si por esas circunstancias de la realidad, estamos obligados a hacer lo que no queremos, pues aprendamos a amar lo que no queremos y siempre se abre la ventana de la

luz que nos va, **en cada fase del *no querer amando***, haciendo hombres y mujeres mejores con nosotros mismos y con nuestras familias. Los querereres, igual que el amor o cualquier sentimiento que seamos capaces de dar, es un flujo que lo provoca nuestra mente y puede ser controlado conscientemente; siendo este control un instrumento fruto de la cultura adquirida.

1.3.6. ¿Nadie aprende por cabeza ajena?

¿De dónde nace este pensamiento, que tiene a la humanidad en las tinieblas, buscando donde no debe y haciendo lo que no se puede? Nuevamente volvemos a los grandes empresarios de la tecnología y la ciencia. Cada ganador de premios o fortunas, por sus habilidades obtenidas y encontradas en el camino, cree tener la autoridad de decirle al resto de los mortales lo que sea; lo hacen y compramos sus mentiras. Y no es que el logro por lo que son famosos, y ocuparán un sitio en la historia, no tenga una envergadura que merezca nuestro reconocimiento, lo pecaminoso es que empiezan a buscar aplausos en lo que no han hecho o no son y no saben. Llegando a conclusiones sobre sí mismos que no conocen y su apreciación equivocada de los hechos nos lo transfieren como cosa cierta, utilizando su enorme prestigio para que no sean cuestionadas sus aseveraciones. El premio Nobel de economía, Fulanito de Tal, asegura que el universo se inició luego de una enorme explosión...

Steve Jobs nos dice que “no os dejéis atrapar por el **dogma**, que es vivir según los resultados del pensamiento de

El que tiene tienda que la atienda

otros.” Casos como este abundan y compramos la mentira inevitablemente, dado el enorme prestigio que posee el proponente. Y le preguntaríamos: ¿De dónde sacó la información necesaria para conocer el problema que resolvió su socio y que él astutamente mercadeó? Su virtud es haber estado justo en el lugar donde despegaría una nueva tecnología y aprender todo lo que los **otros** le enseñaron, para visualizar el futuro y aprovechar la oportunidad; de igual manera es el caso de Bill Gates. Ni que decir, que la definición de **dogma** nuevamente la tiene equivocada.

No podemos no aprovechar esta oportunidad que el tema nos brinda para protestar sobre la **excesiva** carga que representa el pago de los derechos de autor y sus limitaciones, de los programas de computadoras. ¿Será sus costos tan altos porque ellos están transfiriendo pagos de derecho a todos aquellos que le precedieron en la actualización de los códigos binarios? Imaginémos un momento que cuando adquirimos un libro no podamos prestárselo a nadie a menos que paguemos cargos adicionales. Ellos aducen que con los programas se facturan grandes sumas de dinero; sin embargo, igual que estos, la lectura de un libro amplía el horizonte del lector, amplía su ámbito cultural y amplían sus posibilidades de mejorar su economía; además, el precio de venta comparativo entre un libro y un “cd” es incomparablemente menor y cuesta muchísimo más producirlo.

Lo que somos responde a lo que otros nos han enseñado. Nuestras respuestas son el producto de la experiencia humana acumulada durante miles de años, transferida por la educación y la formación familiar y grupal.

Moisés Pinzón Martínez

Al negar esa transferencia de la experiencia y del conocimiento, acabamos negando el sentido de la educación. ¿Cómo aprendimos a caminar, a hablar, a leer y escribir, cómo aprendimos a sumar y restar, ciencias, geografía, física, cálculo, algebra, literatura, sino fue en un proceso de **copia que llamamos educación**? Independientemente que con el tiempo y a través de la búsqueda de nuevas experiencias, vamos descubriendo tanto la afirmación cierta de lo que hemos aprendido, como las inciertas; reconstruyéndolas una y otra vez, pero a partir de un conocimiento inicial copiado, calcado.

Solo después de haber copiado el legado humano para nuestro disfrute, solo entonces, no antes, podemos aportar una, dos, tres o muchos nuevos elementos; dependiendo de que tan bien pudimos calcar el conocimiento anterior. Eso exactamente fue lo que hicieron Stephen Wozniak socio de Jobs y Tim Paterson que le vende la patente del Ms-Dos a Gates, aprender de los mejores lo mejor del conocimiento acumulado al respecto y luego vino el aporte. Wozniak y Paterson son los verdaderos genios-creadores de este teatro. A Jobs y a Gates le merece el merito de haber aprendido igualmente todos los procesos más avanzados hasta entonces creados por el hombre, por lo que tenían una claridad precisa de las tendencias del mercado; y pudieron, mejor que los otros, comercializar y dirigir los procesos evolutivos.

Este error ético, de no aprender por cabeza ajena, nos tiene repitiendo una y otra vez las experiencias fallidas que otros ya han pasado y están ahí para ser consumidas, para que

El que tiene tienda que la atienda

nuestro trayecto a lo largo de la vida sea más fácil y productivo.

En el poemario ensayo filosófico, de nuestra autoría, *Metempsicosis*, expresamos este fenómeno así:

*Somos duplicado de los siglos,
copia original de las circunstancias;
damos un pequeño giro
y levemente distintos,
compartidos profundamente.*

*En el instante supremo de la singularidad,
nos deviene la tarde;
antes que aparezca la noche,
otorgamos la mañana
para que otros despierten en el amor
a la intensidad de los cambios
y a la levedad del tiempo.*

¡Y claro que aprendemos por cabeza ajena! De eso se tratan los milenios de acumulación histórica entre la esclavitud, el servilismo y el capitalismo, que nos tienen hoy comiendo en una mesa, sentados en una silla, usando tenedor y cucharas; y no añingotados, en tapa rabos y comiendo con los dedos llenos de microbios.

1.3.7. ¿En qué consisten los problemas?

¿Será la felicidad un estado **paradisíaco** de convivencia, en donde no hay dificultad? ¿Un estado de inactividad, debajo de un árbol de mango, en una hamaca

Moisés Pinzón Martínez

chupando naranjas? La época actual esta signada por esta creencia, que permanentemente nos mantiene en un estado de frustración que causa la enfermedad de estos tiempos, el estrés, ante una realidad que existe al margen de nuestro entendimiento.

Esto tiene que ver con lo que consumimos a través de los medios de comunicación, presentándonos una y otra vez una realidad sin trabajo, sin esfuerzo, sin lucha por una parte y por la otra una sociedad de opulencia desenfrenada, grandes mansiones, banquetes, vehículos, lujos, excesos a diestra y siniestra, mientras la inmensa mayoría de los consumidores jamás podremos tener la más mínima oportunidad. Ese es el modelo de felicidad que la época deja sellado en la frente: La vida es no hacer ningún esfuerzo, es no tener ningún problema.

Criterio éste, remachado en la medula, ante la realidad educativa moderna de nuestra infancia donde crecemos desconociendo el papel del trabajo y los valores que éste enseña. Nuestros padres salen temprano de la casa y llegan a altas horas de la noche, cansados y en muchos casos frustrados; en todo ese tiempo nos dejaron al cuidado de la **casualidad**. Y la casualidad tiende a ser extremadamente ignorante (ver Los ritos de la vida y los mitos de la felicidad).

Y aunque parezca mentira, este punto de distorsión **cultural** es el más difícil de superar para cualquier empresario, porque la **tenacidad** laboral es algo que difícilmente se puede aprender de adulto si no se tienen los patrones formados desde la infancia. Es más, la mayoría, como veremos más adelante, busca la actividad empresarial

El que tiene tienda que la atienda

porque cree que es el camino hacia la vida fácil, de la opulencia, de la riqueza material. **La riqueza espiritual** no es parte de las opciones en esta época.

La vida misma no es otra cosa que un continuo enfrentar problemas que únicamente se extinguen con nuestro deceso. Como consecuencia, no podemos ver las dificultades sino como una bendición de vida. Si crecemos sabiendo, en teoría y práctica, que la vida es enfrentar muchas dificultades y retos cuyos grados de dificultad incluso podrían ser extremos; cuando llegue el momento de esforzarnos, más allá de nosotros mismos, no habrá el más mínimo sentimiento de frustración o aflicción emocional al sentir los ríos de sudor que recorren nuestro cuerpo; por el contrario, nos sentiremos como niños bajo el agua. ¿Por dónde podría nuestra mente contagiarse del estrés y producir pesadillas?

1.3.7.1. Educación para la felicidad

Se trata de que los problemas caminen detrás de nosotros, no adelante como ocurre en la mayoría de los casos. En nuestro trajinar diario, cuando doblamos una esquina, aparece, insospechada e inesperada, una horrenda bestia con los dientes afilados y muerta de hambre dispuesta a tragarse nuestros huesos; esto es lo que sucede con los problemas cuando van delante de nosotros, con la total probabilidad de perder la batalla.

Se trata de estar preparado para esperarlos y no como comúnmente ocurre que los problemas **nos están esperando.**

Moisés Pinzón Martínez

Y esto se logra con una **ecuación** que es una combinación dinámica entre “**optimismo, pesimismo y planificación**”.

Es muy común acusar al pesimismo de los malos resultados de nuestra gestión y envían a los ávidos de conocimiento a la guerra, desprovistos de este chaleco antibalas. Y dicen: “El optimista cree en los demás, el pesimista sólo cree en si mismo”. “El pesimismo es aquella persona que, aunque le de la luz, él solo puede ver la sombra.” “El optimista tiene un proyecto, el pesimista, una excusa”. De igual manera el optimismo se presenta con frases muy bonitas pero equivocadas; y por su coherencia en la construcción, acaban convenciendo al auditorio de un criterio que los llevarán al abismo.

La ecuación presentada es un conjunto de eventos que al utilizarlos equilibradamente nos dan un camino, una ruta, una metodología para afrontar cualquier problema que se presente. Y veamos cómo funciona la ecuación:

El optimismo lo logramos fijando con claridad el objetivo y **comparativamente** determinando su realidad, garantizándonos la posibilidad de resultados (reciprocidad). El pesimismo se logra detallando cada una de las dificultades que se podrían presentar y las que no, también. Y la planificación es el vínculo entre el optimismo y el pesimismo que determina el quehacer en cada fase del andar. Logrando con esto, que siempre las dificultades estén detrás de nosotros. Cuando la bestia llega, ya nosotros los estábamos esperando; aunque no tengamos un preciso plan para enfrentarla, ya sabemos de qué se trata, su naturaleza, pudiendo improvisar con agilidad respuestas acertadas para esquivarla o mitigar sus efectos.

El que tiene tienda que la atienda

Si manejando nuestro auto, llegamos a una intersección donde tenemos preferencia de paso y no ponemos todos nuestros sentidos en tensión y cautela, esperando la posibilidad de que un conductor despistado haga caso omiso de hacer el alto, a la hora que suceda esa eventualidad no tendremos la más mínima oportunidad de evitar el accidente. Podemos actuar siempre con cautela, pero el día en que se baje la guardia, vendrá el desastre; en esto está los diversos niveles de calidad, en no bajar la guardia nunca; **para eso es el adiestramiento.**

Con esta fórmula es como se elabora una correcta visualización objetiva del objetivo a seguir. La aparición de cualquier dificultad, no importando su grado de complejidad, siempre tiene solución, porque nunca llegó de imprevisto. Veamos este ejemplo: Si ya sabemos que un trabajo como éste, que usted está leyendo, dado que no ha sido publicado aún, estando concursando en el Ricardo Miró, es óbice de ser plagiado, seríamos unos incompetentes si no nos lo enviamos por correo; forma más elemental de garantizar legalmente los derechos de autor. Lo contrario es llegar a la esquina de buena fe, ingenuos, sin esperar a la bestia, la que hará un estofado de nosotros.

La insatisfacción es el producto de una realidad negativa que ocurre sin ser esperada, nos embarcamos en la tarea sólo con la fe por delante. Insatisfacción esta, que dependiendo de su dimensión, se convierte en frustración; siendo la frustración la causa de la mayoría de las enfermedades psicológicas de la época.

1.3.8. Sentido del título de Bachillerato

¿Para qué sirve el Título de Bachillerato si no se consigue ningún trabajo? Esta expresión la escuchamos muchísimas veces en el campo, de los padres que apostaron a la educación de sus hijos y frustrados se dieron cuenta que todavía faltaban algunos años más y nuevos gastos sin saber de dónde obtener los recursos para sufragarlos.

Interpretar el entorno y sus circunstancias tanto social como material, nos permite enfrentar con ventaja los retos y resolverlos. La vida laboral exige obligadamente un desarrollo de las facultades culturales para actuar con algún grado de resultados positivos.

Si no llegamos al bachillerato, como perspectiva mínima de percibir el futuro, no es posible, en esta época, avanzar en algún nivel. Hay ejemplos de personas que sin esa educación han logrado proezas, pero han sido seres que no dejaron de aprender nunca. ¿Podríamos imaginarnos dónde estarían si hubieran tenido la oportunidad o el estímulo necesario para seguir estudiando? No obstante, estos seres especiales no son la generalidad ni siquiera una minoría, ellos **son una casualidad, una rareza.**

El factor que imposibilita reducir la delincuencia está íntimamente vinculado a la inadaptabilidad creciente de amplios sectores sociales cuya preparación cultural les impide interpretar sus circunstancias y resolver tareas laborales con algún grado de eficiencia; por lo que es obvio, que no podrán encontrar trabajo remunerados dentro de sus expectativas malformadas.

El que tiene tienda que la atienda

Luego de graduados en una profesión definida, el problema sigue siendo el mismo que cuando se tituló del bachillerato, es difícil encontrar empleo. Sin embargo, uno y otro tienen un conjunto de información que les permitió elevar su nivel cultural y sus capacidades de razonamiento (pensamiento abstracto) que les facilitarán el tránsito por esta complicada época con mejores oportunidades que si no hubieran alcanzado esos niveles.

Lo que se infiere, como consecuencia del impacto de la cultura en nuestro desarrollo material, que tenemos que elevar todos los días nuestro nivel y eso se logra leyendo, informándonos, estando al día de lo último en las novedades y realizaciones que la humanidad, día a día, va creando para nuestra satisfacción y consumo tanto material como espiritual. Los documentales son una herramienta moderna de incalculable alcance.

Para finalizar este capítulo presentaremos estos dos ejemplos sencillos que permiten visualizar, nuevamente, las consecuencias de una cultura limitada.

Ejemplos: 1.- Un empresario se le plantea una sociedad en la que él sale beneficiado; pero no lo acepta ya que no entiende el valor y las relaciones que implican el concepto de “sociedad anónima”. Y aunque teóricamente lo conoce por sus estudios universitarios, en la práctica su sentido de propiedad individual, que está enraizada en su médula por su tradición campesina, le impide saltar las barreras y aprovechar la oportunidad.

Ejemplo 2.- Un taxista en una vía de tres carriles, sale del extremo izquierdo, temprano en la mañana, se atraviesa

Moisés Pinzón Martínez

peligrosamente entre dos carriles saturados de autos para recoger un pasajero; y cuando este se le acerca para subirse al vehículo, el chofer le coloca el seguro a la puerta y le pregunta para dónde va. No tiene el más mínimo sentido haber actuado con tantos riesgos para atender a un cliente y que en el último momento se ponga en nimiedades de: *para dónde va*. El cliente molesto, sin darle respuesta, da media vuelta y se aleja. Cuando se comenten errores de esta magnitud indica que **no es una eventualidad sino una constante**. Si se habla con el actor en otras circunstancias, es seguro que no podremos percibir deficiencias en su nivel cultural ni en el desarrollo de su pensamiento abstracto; no obstante, esta respuesta es el producto de limitaciones serias en su evolución y que lo lleva a cometer muchísimos errores que se traducen directamente en desmejoramiento de su realidad material. Él nunca lo sabrá, vivirá el resto de su vida pendiente de la casualidad.

2.- Cultura empresarial

“Cultura empresarial” es el acto de cultivar el conocimiento humano en torno al comportamiento emprendedor en el evento de asumir riesgos que conllevan la producción y comercialización de los bienes y servicios que requieren una sociedad dada y su transferencia histórica.

Desde un punto de vista muy genérico cultura empresarial no solo se refiere a los comercios, negocios, empresas económicas, inversiones, cooperativas, etc., se refiere a todo acto humano que implica retos, acciones que rompen paradigmas tanto colectivos como personales.

La definición de cultura empresarial contiene la definición de cultura que exponemos en el capítulo anterior, en el momento que plantea que “es el acto de cultivar el conocimiento humano”. Lo que indica que para adquirir la cultura empresarial con la mayor capacidad de entendimiento, hemos debido poseer un bagaje de costumbres y conocimientos básicos que nos permite elaborar una cosmovisión sobre nuestras circunstancias; la relación es directamente proporcional. Esto no tiene nada que ver con cuantos títulos posea una persona. La definición de cultura no contiene a la cultura empresarial; es decir, que el poseer una evolucionada cultura no necesariamente implica una aptitud empresarial.

Moisés Pinzón Martínez

Nuevamente volvemos a Steve Jobs, que en 1972, luego de abandonar la universidad en su sexto mes, por no tener recursos suficientes para pagarla, sigue asistiendo como oyente por 18 meses más... Estudiar, recoger lo mejor que se pueda, la mayor cantidad de conocimientos específicos y generales que la humanidad ha creado para nosotros es el camino; *sine qua non*, nuestro **techo cultural** queda restringido, limitando el progreso del resto de nuestras actividades.

Este nivel de entendimiento no tiene nada que ver con la cantidad de dinero que podamos acumular. Hay en nuestro país dos casos de políticos, que pudiendo tener una carrera larga y prospera que las podría llevar a la Presidencia de la República, no lo lograron, truncando toda posibilidad futura, porque su **techo cultural** no dio para más. Lastimosamente los dos casos son mujeres. Fueron escalonando en la construcción de su empresa (la política) y en el momento supremo, quebraron y para siempre; se pueden elucubrar las excusas que se quieran, pero lo cierto es el hecho concreto que el objetivo supremo de su empresa fracasó.

Curiosamente en la misma época, esta realidad de vida se contrapone a otra, que llegó a la Presidencia de la República sin tener el más mínimo bagaje cultural **comparativo**. Nuestra Presidenta, en su periodo de gestión, demostró exactamente su nivel, quedando claramente determinado que nada es por casualidad, llevó al país a la ruina. La única explicación que podemos dar a este fenómeno es que tuvo por muchísimos años un buen maestro que le enseñó, dentro de la autoridad conyugal, un conjunto amplio

El que tiene tienda que la atienda

de conocimientos prácticos (trucos) para llegar al poder, que ella administró certeramente; mas no para ejercerlo, las clases de estadista nunca se las dictaron. En sus limitaciones, hizo un buen gobierno para ella; no pudo tener el más mínimo estrés, fue Alicia en el país de las maravilla; ella, en su periodo, cumplió todos sus sueños de infancia...absolutamente todos.

En cambio, las otras que sí tenían una madurez conceptual muy elevada, demostrada en mil batallas, y que sí tenían planes trascendentales por realizar, se quedaron en la banca para siempre. Esta comparación tiene una complicación y es el explicar cómo fue posible que aquella cuyo techo cultural, extremadamente limitado, llegó; y las otras que su techo cultural era muy superior, se quedaran. Aunque este es un ensayo muy serio, se los dejo de tarea. Lo que sí es cierto, es que por mucho dinero que nuestras candidatas tengan, jamás podrán justificarse a sí mismas. ¿Cómo fue posible que teniendo todos los elementos para desarrollarse sin límites, no pudieran? No dudemos, ni por un instante, que tuvieron la avenida completamente despejada. Seguro que seguirán teniendo éxitos en el acontecer de su vida, pero este fracaso las perseguirá para siempre; sumidas en un mundo de excusas para tranquilizar su frustración. A una le hemos escuchado negando el papel de las encuestas, porque a ella la declararon fuera de apuestas y perdió; y a la otra, todo el mundo es culpable, ella no cometió ningún error, cuando no perdonó ninguno.

Los empresarios quiebran por falta de esa cultura, conocemos a varios, uno en específico desde la primera entrevista se presentó como sabelotodo y coloca su próspero

Moisés Pinzón Martínez

negocio como garantía de certeza de sus palabras; nos hemos quedado en silencio a sabiendas que pronto se encontraría entre muros. En la conversación notamos una cultura empresarial sumamente deficiente, con limitaciones... Recordamos que al cierre de la plática, en esa primera entrevista, con arrogancia nos dijo: “soy miembro de la cámara de comercio”. Pasado varios años, tuvo que cerrar su negocio. Dos momentos interesantes: A los meses de haberlo cerrado, cuando conversamos, nos dijo que ya no eran rentables por lo que los vendió para dedicarse a otras actividades más lucrativas. Desde entonces han pasado ocho meses, ayer, junio de 2012, tuvimos la curiosa casualidad de encontrarlo por sorpresa en un restaurante de cuarta o quinta categoría, llevaba un carnet de funcionario; al preguntarle donde trabajaba, me contesta que de inspector de “tal” institución pública.

Y si volviéramos a conversar con él o ellos o ellas, tienen mil excusas que serán refrendadas por su posible status económico; pero lo real es que aquellos negocios prósperos, que lograron enraizar en medio de una álgida competencia, ya no los tienen. Por lo que comenzarán nuevamente en otra actividad. Con las complicaciones que cada vez que iniciamos algo, es **gateando**; y no es cierto, que en la nueva empresa llegarán más lejos (en su vida) que con la empresa anterior, que ya estaba practicando **vuelo**.

El que tiene tienda que la atienda

2.1. Cultivar el conocimiento humano

Existen muchos tipos de comportamiento humano, en esta definición solo se presentan dos grandes grupos a saber: Los que se la pasan soñando en que querrían hacer y los que convierten esos sueños en acción. Estos últimos son a lo que nos referimos a “comportamiento emprendedor”.

Las mujeres y los hombres en su nacimiento carecen de toda protección, son totalmente vulnerables; son los animales menos aptos para subsistir y reinar; sin embargo, hemos dominado a la naturaleza, **por lo menos hasta ahora**. Y esto se debe a que hemos desarrollado complejas relaciones sociales, funcionamos obligadamente dentro de un colectivo, no es posible que un ser humano pueda sobrevivir al margen de esta realidad.

El caso de Robinson Crusoe, novela escrita por Daniel Defoe y publicada en 1719, donde el protagonista pasa años en una isla solitaria; en ningún momento demuestra, como muchos piensan, que eso es posible, que el hombre puede sobrevivir solo. En la novela, hay datos que lo ata al colectivo y es lo que permite que sobreviva. Primero no era un niño, era un aventurero en busca de nuevos horizontes, así que está preparado por la sociedad, para cualquier eventualidad. Y segundo, el protagonista pudo sacar suministros y principalmente herramientas del barco encallado, que le facilitaron su estancia en esa isla paradisíaca. Herramientas estas, que son el producto del esfuerzo, el ingenio y la acumulación social de una época, sin las que habría muerto en

Moisés Pinzón Martínez

los primeros meses; además, en el camino, encontró compañía.

Entonces, entendemos que el comportamiento es forjado, soldado, asimilado por el individuo a partir de sus relaciones sociales y de la cultura evolucionada del colectivo en donde le toco crecer.

En el pasado este comportamiento era transferido familiarmente y era muy detallista en cuando al método y las formas. Entre más alto se estaba en la pirámide social más cauteloso, más específico y **secreto** era la transferencia. Sin embargo, entrando el nuevo milenio, las ciencias sociales han avanzado tanto, que estos elementos culturales, su transferencia, se pueden amoldar a conciencia y paciencia a partir de métodos previamente elaborados y estudiados.

Esto indica que nuestros padres y las instituciones educativas, desde una visión probabilística, pueden generar planes para lograr individuos renovados en determinadas líneas del comportamiento y la actividad humana. Steve Jobs vio su primera computadora en 1967, cuando tenía 12 años; y Bill Gates, en 1968 a la edad de 13 años. Uno con limitaciones económicas y el otro sin ellas. Para darle dimensionalidad a este ejemplo, anotaríamos que nuestra persona, que se gradúa en una escuela élite de este país, llevándole 3 años menor que ellos, logra ver por primera vez una computadora doce años después. Este ejemplo demuestra lo determinante que son las circunstancias en el moldeado de las actitudes.

Estamos totalmente seguros que aquellos que no tienen muy bien formadas las aptitudes y habiendo nacido con actitudes diversas, pueden formarse un cuadro de tareas

El que tiene tienda que la atienda

teóricas y prácticas que los lleven, disciplinadamente, a aprender la profesión de empresario.

No es cierto que se nace con facultades especiales, la aptitud se forja; no es cierto que unos nacemos con la actitud de asumir riesgos, de acometer grandes proyectos y otros no. Las actitudes con que nacemos tienen que ver con temperamento, con la personalidad, que se van obligadamente reestructurando dependiendo del trato de los padres y las circunstancias materiales y culturales que lo rodearán.

Claro está, que para hacer esto, el interesado, tiene que tener la orientación adecuada en el tiempo propicio. Luego de los 30 años iniciales de vida, es sumamente difícil forjar nuevos elementos en la conducta de los individuos. Muy por el contrario, luego de esta edad lo que precisa es fortalecer lo que ya se es; mantener la ruta con firmeza y de esta forma, según Descartes, y según las experiencias de vida, llegarán a algún puerto seguro. Lo contrario es estar en medio del océano sin brújula, dando tumbos, azotado por los vientos de un lado a otro, sin llegar a ningún lado.

“Solemos decir que no estuvo en nuestras manos la elección de nuestros padres, pero depende de nuestra voluntad nacer a nosotros mismos” (Séneca). Y le agregaría una y otra vez; esto fue escrito hace más de dos mil años, lo que nos indica que los problemas de ayer siguen siendo los de hoy, guardando las proporciones.

2.2. Asumir riesgos y producción

La definición de cultura empresarial presenta además el objeto del ser, que es la producción y comercialización de los bienes y servicios que requiere una sociedad dada. Esto indica que para ser prósperos empresarios se debe hacer algo que la comunidad necesite.

Nuestra tarea consiste en saber que necesita el mercado tanto de bienes como de servicios y satisfacerlo. Lo contrario es como vender computadoras en un lugar donde no hay luz eléctrica. Otra cosa es el caso de Jobito, que se la paso años, de finca en finca, en Los Santos vendiendo muebles. Este vendedor llevó un producto a un sector donde no era su necesidad. En esos lugares los consumidores se sentían satisfechos con sus hamacas, taburetes, banquillos y sus estufas compuestas de tres piedras de río... Nuestro emprendedor con muchísimos dotes de vendedor, logro convencer a sus clientes sobre la comodidad del modernismo; construyó, a partir de los ahorros obtenidos con esta propuesta, una gran empresa de vigencia nacional.

Asumir riesgos para este grupo social es parte intrínseca de su comportamiento. Desde el momento en que se decide abrir el negocio ya se están comprometiendo los ahorros, el tiempo, relaciones sociales que no se podrán atender, esfuerzo, la posible jubilación, en provecho de la realización y éxito de las expectativa trazadas; ya que no hay nada cierto en esta línea del quehacer.

El que tiene tienda que la atienda

2.3. Transferencia histórica

La empresa más importante para una sociedad dada y la más difícil es la de mantener en pie una familia. Desde este punto de vista todos los miembros de una comunidad son empresarios. La familia es el núcleo fundamental de la sociedad y define el acto de asociatividad de un hombre y una mujer en la construcción de las condiciones necesarias para la sobrevivencia y para el desarrollo de las futuras generaciones. Aunque este estudio no se refiere a este amplio grupo social en que todos somos miembros, el objeto de ella es criar en el camino correcto a los hijos para salvaguardar la especie. Esta es la empresa más importante de la sociedad.

Siempre escuchamos la frase “dejemos que los niños vivan su infancia”, error este de magnitudes colosales. ¿Cuál es la razón histórica de la infancia de un niño? ¿No será, por casualidad, el aprender todo lo referente a lo que necesiten para sobrevivir en su vida de adulto? Y siendo esto así, ¿no será el aprendizaje del trabajo una de las principales disciplinas que hay que inculcarles? (Ver Los ritos de la vida y los mitos de la felicidad)

El desarrollo de una cultura empresarial es también una carrera de relevo, cuando nuestro organismo envejece e impide que podamos dedicarle fuertes dosis de ardor a la empresa, aparece el relevo; que tiene dispuesto nuevas energías y además nuevos **sueños objetivos** que permiten una visión moderna y renovada. Esto implica que nos corresponde prepararlo meticulosamente y esto se logra desde la temprana

Moisés Pinzón Martínez

infancia, involucrándolo en las actividades laborales y hacerle ver que es un juego para que la inducción sea certera.

Muchos profesionales y empresarios que no estando satisfechos con su realidad, craso error, no involucraron a sus hijos porque no querían que ellos siguieran el mismo camino; al tiempo ellos acabaron consiguiendo títulos pero su vida la desarrollan al margen de la futura herencia, que representa expectativas materiales muy superior a lo que tienen o podrían tener. Al ocurrir lo inevitable, el deceso del padre, no tienen otra visión que vender, no pudiendo darle continuidad a la empresa. Esto en el mejor de los casos, en el peor de los casos y muy común, es una vida que no tiene contenido, acaban desperdiciándola en un marullo de ruidos y bajas pasiones, drogas, prostitución, maleanería. Intuitivamente sintiéndonos culpables no nos queda otro camino que andar de cárcel en cárcel, de abogado en abogado y de corregidor en corregidor. Y en el caso intermedio, es un reverente vago, que nos obliga a mantenerlos de por vida, incluyendo a sus descendientes.

Ciertamente las circunstancias de la época niegan una correcta transferencia de la cultura a las generaciones que vienen. Salir de la casa muy temprano en la madrugada para el trabajo y llegar muy tarde en la noche, lo impiden totalmente. Además no podemos llevarlos al trabajo para que en esa acción aprendan los valores de solidaridad, comunicación, disciplina, tenacidad, etc., que este induce sin escándalo como sucedía en la época campesina. ¿Puede el médico o la enfermera, el soldador, el abogado, el cocinero, llevar a sus hijos al trabajo? Podrá hacerlo un día, quizás dos; pero al tercer día, el jefe lo llamará y con discreción o grosería le dirá

El que tiene tienda que la atienda

que no puede seguir llevándolo. En el libro “Los Ritos de la Vida y los Mitos de la Felicidad”, demostramos científicamente que el colectivo (el Estado) está obligado a participar en la solución de esta contradicción y que además hay que elevar la edad **obligatoria** de instrucción pública desde los dos años de edad.

Lo pecaminoso de este tema es que todos aquellos que somos trabajadores independientes, zapateros, limpiabotas, taxistas, tienderos, impresores, profesionales independientes, etc., no llevamos a los hijos desde su temprana infancia a aprender el oficio. Y puede ser que no lo hagamos porque no amamos lo que hacemos, porque no le tenemos el más mínimo respeto a lo que alimenta la familia, permite educar a los hijos y pasar gratos momentos de ocio. Y si esto es así, por lo menos por amor a nuestros descendientes deberíamos hacerlo. Si la gran mayoría de asalariados no puede llevar a sus hijos al trabajo porque las circunstancias de la época se lo impide, los empresarios y trabajadores independientes no tenemos ningún impedimento para ello... ¿Quién nos lo puede impedir? Algunos dirán, ¿la ley nos lo prohíbe? Esto no es cierto, cuando desde la temprana infancia hay una correcta conducción, jamás el niño se le ocurrirá hacer ninguna denuncia.

No es cierto que si los llevamos al trabajo, ellos pierden la oportunidad de ser otra cosa cuando crezcan, muy por el contrario, si ellos demuestran ser buenos estudiantes, su educación laboral le dará mucha más perspectiva a su futuro. Lo que podría ocurrir es que, pasado el periodo formativo juvenil, si no le es posible seguir una formación académica,

Moisés Pinzón Martínez

aprenden a ser autosuficientes, ya que se lo enseñamos. Y si son profesionales, el día de mañana igualmente le pueden dar continuidad al negocio. La negación de la sociedad en la preocupación de sus herederos está determinada entre muchas otras razones en la aptitud de los adultos por la afanosa búsqueda de la “dulce vida”, por lo que ellos estorban; la mayoría niega hipócritamente que el abandono a sus vástagos es por ésta razón.

Los niños son una esponja que aprenden los más mínimos gestos y los sentimientos que estos involucran; solo hay que llevarlos de la mano, el resto lo hacen solos. Cuando mi hijo contaba con 5 años, me preguntaba qué era yo en el negocio. Previendo el interés del niño, le dije que nada; ante la insistencia del vástago, no queriendo decirle que era el dueño, para no crearle ínfulas de poder tan temprano, le dije que era el jefe. Ante esta respuesta, y no estando equivocado en nuestra apreciación, el niño automáticamente responde: “entonces yo soy el jefecito.” Con esta historia lo que queremos demostrar es que ellos, si tuvieran un viento un poquito más fuerte, son capaces de volar y no nos damos cuenta de ello. Creemos que podemos ocultarles nuestros comportamientos erráticos; y si en tal caso logramos ocultarlos, son las circunstancias exógenas la que los educan, no sabiendo que pasó hasta cuando ya es muy tarde y lo único que queda es lamentarse.

Analizando este tema más adelante, planteamos que hay que esconderle nuestras deficiencias al niño, siendo esto una negación de lo que acabamos de exponer. Y exactamente de eso se trata el trabajo, esa es la contradicción que tenemos que resolver; dependiendo del grado de calidad con que realicemos la labor, van a ser los resultados.

El que tiene tienda que la atienda

2.4.- Grupos socioeconómicos

En el primer momento en que nos enfrentamos a la realidad de buscar algo productivo a que dedicarse, se nos presentan tres disyuntivas que representan las tres primeras variables en esta dirección. La población económicamente activa se divide en los siguientes grupos:

- 1.- Asalariados (funcionarios, obrero, empleado).
- 2.- Trabajador independiente.
- 3.- Empresario.

Muy pocos de nosotros logramos escoger, la mayoría llegamos a cada uno de estos grupos empujados por las circunstancias. Cada una de estos **grupos laborales** representa leyes, reglas y costumbres distintas en el funcionamiento del individuo que participa en él. Obligando a sus protagonistas a transformar su comportamiento y su conducta, adaptándose al resto.

Es totalmente falso que cada cabeza sea un mundo; ante iguales estímulos todos respondemos con tendencias de igual forma que cualquier otro miembro del grupo al que pertenezcamos. Cada grupo social, por las tareas que le corresponda realizar, genera y obliga patrones de funcionalidad iguales para cada miembro.

Un **grupo social** es un conjunto de personas congregadas en una estructura que representa un sistema claramente definido por los roles, normas y fines que representan.

Moisés Pinzón Martínez

Los factores que determinan la composición natural del grupo social como son las circunstancias de vida y tareas que desempeñan entre otras, no son acordados, estos están al margen de lo que el individuo por si mismo pueda escoger. Muy por el contrario, de una manera subliminal e impositiva, el individuo tiene que adaptarse y va aprendiendo cada uno de los factores que determina el grupo; si no logra adaptarse, será excluido también en forma natural.

2.4.1. Grupo social de Asalariados

La inmensa mayoría, por las circunstancias educativas, las facilidades y formación, acabamos siendo funcionario, obreros, trabajadores, empleado, asalariados. Dentro del concepto de Cultura Empresarial, tenemos que conocer la naturaleza básica de este grupo humano, porque estamos obligados a trabajar con él. En este ensayo solo presentaremos algunos rasgos fundamentales que le permitan orientarse sobre el tema.

Desde niños, escuchamos, una y otra vez, decir a nuestros padres: Estudie, hijo mío, para que se consiga un buen trabajo. Esta inducción, vinculada a la realidad de que ellos nos alimentan y nos educan teniendo como actividad laboral ser funcionarios, obreros, empleado, genera una sólida visión, muy difícil de desarraigar en nuestra vida de adultos.

Son miembros de este grupo todos aquellos trabajadores, doctores, ingenieros, obreros, empleados públicos, incluso gerentes, que reciben un salario por su trabajo, no importando la cantidad del emolumento. No son

El que tiene tienda que la atienda

socios ni dueños de la empresa. No obstante, el sector gerencial tiene algunas variantes.

En términos generales, la conducta de sus miembros está determinada por el día de pago, las posibilidades de mejorar su salario, el seguro social, la estabilidad laboral que exista, entre otros elementos de menor importancia. El asalariado no le interesa asumir riesgos, la estabilidad para ellos es sagrada.

Este grupo está formado por todo aquel trabajador que vende su fuerza de trabajo a un patrono. Este grupo se divide en tantos, como profesiones existan. Habiendo aquí bases para un estudio sociológico muy dinámico y variado, ya que las diversas profesiones generan conductas y costumbres levemente distintos uno del otro; aunque entre los obreros y funcionarios hay diferencias más profundas, siendo el obrero el que transforma la materia. Como empresarios tenemos que aprender estos detalles.

Es muy común que los asalariados de alta jerarquía de las empresas, piensen que no son trabajadores y cuando los despiden, pasan a invertir sus prestaciones, otorgadas por la empresa (cifras altas), en negocios propios, dado que por su posición creyeron ser empresarios muy diestros. Todos los que conocemos han fracasado, gastándose sus ahorros y luego buscando trabajo en empresas de menor envergadura y por menos salario.

A uno de estos emprendedores, antiguo gerente de sección, que criticábamos porque no tenía hora de abrir, no había formalidad operativa, entre un conjunto de errores empresariales, nos dijo: “en la empresa donde trabajaba, los

dueños se reunían una vez a la semana a comer, a charlar, siendo nosotros los que hacíamos el trabajo”. No le respondimos. Sin embargo, asumiendo por un instante que su argumento es valedero, ¿dónde están los empleados que él tenía para que cumplieran su trabajo? A los meses tuvo que dejar sus aspiraciones empresariales, con muchas pérdidas y frustraciones. Si no estaba dispuesto a invertir en darle total formalidad a su empresa, entonces debió haber comenzado muy modestamente para ir aprendiendo la profesión de empresario desde abajo. Zurrándose desde muy temprano, cubriendo cada actividad que los empleados no hacen porque no los tiene; es decir, tiene que dividir su cuerpo tantas veces como funcionarios necesite.

Un empresario amigo, Mauricio Fernández, me comentaba que tenía dos tarjetas de presentación una como Gerente y otra como Jefe de logística; además de un conjunto de medidas para diferenciar cada una de las tareas que le correspondía jugar en sus inicios la empresa; tema este que desarrollaremos en el próximo libro complemento de éste.

2.4.2. Grupo social de trabajadores independientes

Un trabajador independiente es aquella persona que no ha vendido, directamente, su fuerza de trabajo, se dedica a ofrecer bienes y servicios al mercado **individualmente**, en la mayoría de los casos en forma ambulatoria y que engrosan la economía informal. Son miembros de este grupo, el cuidador de autos, mecánicos, soldadores, aquel que consigue una motocicleta y ofrece sus servicios de mensajería, los

El que tiene tienda que la atienda

vendedores ambulantes, una buena parte de los abogados, taxistas, limpia zapatos, todo aquel que instaló su actividad en su casa sin formalidad, dueños de buses, etc.

Este grupo es individualista, no tienen que ver con responsabilidades de atender empleados ni gastos de alquiler, ni impuestos, etc. y tienen la oportunidad de tener altos ingresos diarios, que gastan inmediatamente. Este grupo vive el día a día, seguros que mañana facturaran lo necesario.

Esta acción **inmediatista**, norma de este grupo, esta tan arraigada que es una de sus características que hace casi imposible su salto de calidad al grupo de empresarios.

En el caso de los dueños de buses, que son parte de este grupo, dado el hecho de ser inversiones muy altas, acabaron pensando que ya eran empresarios, pensamiento este que los llevó a cometer enormes errores y que finalmente fueron desplazados de su actividad en la ciudad capital. En vez de laborar su bus, colocaban a trabajadores (palancas), siendo su tarea vigilar dos o tres veces al día la gestión y esperar la cuenta en la noche; a la postre su actividad personal diaria estaba dirigida a cualquier cosa menos a ser ni empresarios ni trabajadores independientes, ni mucho menos asalariados. Consecuencia de ello, perdieron la perspectiva de fortalecer sus gremios o cooperativas o empresas, que nunca funcionaron con un mínimo de eficiencia; ni siquiera aquellos que luego de una política de ahorros y transacciones bancarias, lograron adquirir cinco, diez o quince buses, pudiendo desarrollar un pensamiento empresarial. Hay, como en todo, aquel que logró grandes fortunas e incluso armar estructuras empresariales de otra índole a partir de los recursos

Moisés Pinzón Martínez

que obtuvo en la actividad de transporte, estos son la excepción; aun así, si hubiera dedicado su tiempo y sus recursos al transporte en una orientación correcta, su posición sería inconmensurablemente superior, como veremos en el ejemplo siguiente:

El centro de trasbordo en Albrook, su construcción costó cuarenta millones de dólares; dividamos esa cifra entre mil dueños de buses, aparece que cada uno debería poner cuarenta mil dólares. Diez dólares diarios (25 días al mes) que es insignificante, por un año, veinte años, nos da una cifra recaudada de **ciento veinte millones de dólares**. Y esto es asumiendo que lo pagarían sin necesidad de los bancos. Un préstamo de cuarenta millones de dólares, técnicamente los solicitantes solo deberían poner en efectivo el diez por ciento, que serían cuatro millones, más el terreno que siendo de las áreas revertidas del Canal de Panamá su precio podría ser ridículo; esta inversión inicial sería de cuatro mil dólares por propietario. Los ingresos estimados de los locales comerciales y de los servicios brindados por la instalación pagarían con creces la cuota bancaria y sobraría suficiente para seguir generando expectativas al sector. Esto es solo la punta del tempano de hielo de lo que pudo haber sido y no fue, por no entender su verdadero papel en dicha actividad. El cálculo realizado fue solo con los transportistas de la Ciudad Capital, ¿cuánto sería si incluyéramos a todos los transportistas que forzosamente tienen que utilizar el centro de trasbordo? En esta proyección de desarrollo hubieran podido ser los inversionistas del tren ligero.

El que tiene tienda que la atienda

Las consecuencias de esta negación a su papel, el de los dueños de buses, es pues que quedaron fuera del negocio, fueron suspendidos al no acometer los retos del desarrollo. Esta situación presentada es utópica, porque sus acciones son el resultado de la cultura general que el país ostenta; sin embargo, **el trabajo sostenido, metódico y disciplinado es la llave del desarrollo intelectual, es la puerta que nos lleva al entendimiento del desarrollo creativo.**

Entre el grupo de los asalariados y trabajadores independientes, es este último el que más se aproxima a las cualidades que se requieren para dar el salto a empresarios.

2.4.3. Grupo social de empresarios

Este grupo debe representar el 25% de la población económicamente activa; este parámetro es basado en los índices existentes en los países desarrollados capitalistas. En nuestro país representa el 3%, siendo éste un promedio excesivamente bajo.

Está compuesto, este grupo social, por todos aquellos miembros de la sociedad que deciden resolver sus necesidades laborales a través de gestionar su propio trabajo, creando e involucrando en su acción nuevos empleos.

Los empresarios son un grupo social que se ha ido ampliando con el tiempo y son junto con otros pequeños sectores, los que **han conducido a la sociedad** hasta nuestros días. La categoría de empresario nace con el capitalismo, sus progenitores fueron los artesanos y la aristocracia esclavista y feudal.

Moisés Pinzón Martínez

Pongamos como punto de referencia el Imperio Persa y hagamos una abstracción sobre qué porcentaje de su población podría haber tenido las cualidades de conducción. Sumemos al emperador, miembros ejecutivos de la corte, sacerdotes, más sus dirigentes regionales, sus generales, podríamos estar hablando de un porcentaje extremadamente pequeño del total de la población.

En la Grecia y Roma antigua, gracias a su evolución en cuanto a gobiernos democráticos, aparecen los Senados como instituciones de cogobierno, las academias (Platón), el desarrollo de la cultura general y la estratificación de la sociedad con criterios más amplios, el grupo dirigente debió haber crecido significativamente; no obstante, dentro del conjunto total de la población, siguió siendo muy reducido.

Con la caída del imperio romano y el advenimiento del periodo Medieval (Edad Media), en donde la mayoría de esos logros enunciados, de la época anterior, desaparecieron. Este grupo descendió drásticamente y relativamente se sostuvo por la existencia de las instituciones religiosas (Iglesia Católica), que pasó a llenar el vacío que el imperio dejó.

Luego del Renacimiento, y por el impacto que representó los procesos de crecimiento cultural, el grupo dirigente fue creciendo lentamente. No siendo hasta la Revolución Industrial cuando el aumento es sostenido y vertiginoso, estando hoy por el orden especulativo del veinticinco por ciento, no importando en qué dirección. Este porcentaje de personas que dirigen la sociedad moderna es en donde colocamos a los empresarios como el más importante grupo social conductor, orientador de los acontecimientos actuales.

El que tiene tienda que la atienda

Evidentemente las expectativas futuras, dada la educación que se está impartiendo en forma masiva en todos los rincones del mundo, permiten asegurar que esta cifra porcentual llegue a cubrir la mayor parte de la población en los próximos cien años, lo que obligará a cambiar los hábitos de consumo y las estructuras sociales conocidas hasta ahora. **Siendo uno de esos cambios, que ya es visible y en algunos casos determinante, el aumento del sector sindical que por su envergadura, será el sector principal que dirijan los destinos de la sociedad futura.**

Las cifras presentadas son totalmente especulativas pero parten de un razonamiento comprobado en los acontecimientos.

El micro y pequeño empresario, hoy, es un oxigenador del sistema. Le imprime, este sector del grupo, que es el mayoritario, una dinámica a la sociedad que no aparece en las estadísticas. Desde los mostradores, estufas, máquinas y escritorios, el valor agregado que aportan, nutre las calles de movilidad, en una gestión sin horarios, sin días libres, sin cobrar lo que se merecen, aprendiendo en cada momento cómo se puede hacer mejor, perfeccionando el sistema.

Finalmente como escribimos en el libro **Visión Empresarial**, este sector lo conforman socios de las grandes empresas, gerentes ejecutivos y cooperativistas y los empresarios individuales micros, pequeños y medianos. Con el transcurrir del tiempo los hoy socios de las grandes empresas pasaran a ser lo miembros de las cooperativas, por lo que pasaran, en su momento, a ser miembros de este grupo; hoy sin embargo, distan mucho de ello.

3.- Conceptos funcionales de cultura empresarial

Desde el panorama de cultura empresarial, habiendo presentado los criterios básicos que explican su definición, presentamos un conjunto de conceptos funcionales que la determinan. Hay muchos otros, pero estos son los más importantes; su conocimiento y perfeccionamiento es la labor diaria de cultivar el conocimiento humano en torno al comportamiento empresarial que todo empresario está obligado permanentemente a realizar.

3.1. Esencia de una empresa

¿Cuándo aprendemos a hablar, será para mirarnos al espejo y hablarnos a nosotros mismos? Si aprendemos a cantar, a tocar una guitarra, ¿será para, en la soledad de nuestra habitación, escucharnos cantar? Si se aprende albañilería, medicina, etc., ¿será para satisfacer las necesidades personales? Existe el pensamiento general de creer que las empresas las fundamos para beneficiarnos directamente. Y decimos: vamos a crear un negocio para resolver todos nuestros problemas.

¿Saben usted cuál es la razón de nuestro esfuerzo en el arte de aprender?

Moisés Pinzón Martínez

La mayoría de los encuestados con esta pregunta responden que es para ganarse el amor de una chica o chico, para que lo acepten en el grupo, conseguir un empleo y ganarse un dinero y así comprar un auto, una casa, etc. Siendo estas razones la visión superficial, la forma en que se presenta el contenido del fenómeno. Y es para eso que necesitamos una cultura superior que permita al pensamiento abstracto poseer el nivel necesario para indagar en la profundidad de lo que no se ve. La mayoría de los fenómenos tanto materiales como espirituales son el producto de causas específicas que no son las que inmediatamente se pueden observar. Veamos lo que no se ve con facilidad, busquemos la esencia de una empresa:

La **reciprocidad** es básica para el desarrollo humano y es tan obligado el dar como el recibir. A lo largo de la existencia nos preparamos tesoneramente desde la temprana infancia para **dar**, no es posible otra visión. Nadie aprende a tocar guitarra o a bailar o una determinada profesión para usarla para sí mismo, lo aprendido es para entregárselo a los demás y recibimos como pago alegrías, saludos, aplausos, amistad, premios, salarios, dimensionalmente al grado de especialización que se logre adquirir.

Hay los que no tienen ningún interés en dar, sus vidas egoístas están al margen de requisitos éticos, su disposición moral está dirigida a subir en los rangos económicos y sociales a toda costa. Sin embargo, aún en estas tenebrosas aptitudes, está obligado a aportar niveles de gestión por lo que recibirá a cambio determinados valores, que usará en forma malévolamente. Además, los diversos grupos sociales los van marginando, obligándolo a modular sus actos o sería

El que tiene tienda que la atienda

expulsado. Cuando no hay ningún grupo que lo acepte, el individuo esta en el límite de la justicia; si pasa esos límites la sociedad ha elaborado muchas medidas para contenerlo, entre ellas las cárceles.

En esta misma secuencia de análisis, las empresas no son para beneficio de sus dueños sino para suplir las necesidades del mercado, de sus clientes. Y solo después de logrado este objetivo, es que el dueño o los dueños se benefician. **No se vive de la empresa, se vive para ella; luego nos gratifica el esfuerzo, generando las ganancias necesarias.**

El entendimiento de esta realidad es lo que permite que un nuevo negocio pueda o no prosperar. Aquellos que no llegan a este conocimiento, al no entender su papel dentro del engranaje social, pierden las perspectivas y dejan de atender o de concebir cuáles son las necesidades de sus clientes y del mercado. Los clientes que inicialmente lo apoyaron, lo van abandonando; no permitiendo que el negocio crezca. Pasado un corto tiempo, los ingresos no corresponden al esfuerzo generado, así que acaban vendiéndolo o abandonándolo.

3.2. ¿En qué consiste la riqueza?

¿Se ha preguntado usted en qué consiste la riqueza? La inmensa mayoría al hacerle esta pregunta dicen que es el dinero que se posea; porque es este el que permite comprar lo que se desee. Para una persona cuya realidad laboral está

Moisés Pinzón Martínez

dentro del grupo de los funcionarios, podría ser cierto; su visión está determinada por la satisfacción de sus necesidades y la de su familia. Su felicidad, su tranquilidad emocional dependen de que pueda cumplir con los gastos que demandan su hogar.

¿Será la riqueza para un empresario la facturación diaria y el dinero que tenga ahorrado o ganado?

Hace algunos años, en el primer lustro de este milenio, algunos empresarios vendieron sus patrimonios, las fabricas de cemento, la fabricas de cerveza, las principales empresas de rótulos, entre muchas otras, por muchos millones de dólares. Y estos son los grandes empresarios.

¿Será entonces el dinero o los mercados o la producción o los inventarios que poseamos lo que determina la riqueza?

Veamos cómo se comportan los pequeños. En el área del Darién, una cantidad considerable de campesinos, que fueron a esas tierras inhóspitas hace varias décadas atrás, construyeron hermosas fincas, luego de tanto esfuerzo las vendieron a inversionistas extranjeros que hicieron de ellas enormes empresas forestales.

¿Será, entonces el dinero o la producción o los inventarios que poseamos lo que determina la riqueza?

A mediados del siglo pasado las pequeñas abarroterías en todo el país, eran de inmigrantes provenientes de la provincia Los Santos. Fue en ellas donde lograron encontrar un nuevo futuro, alimentaron a su familia y pudieron educar a sus hijos. Con mucho sacrificio lograron hacer una pequeña

El que tiene tienda que la atienda

fortuna. A finales de siglo las habían vendido a inmigrantes extranjeros.

¿Será, entonces el dinero o la producción o los inventarios que poseamos lo que determina la riqueza? ¿Qué piensa usted?

Dentro de la experiencia que hemos obtenido, todos han contestado que es el dinero el que determina la riqueza. En la realidad ni para el grupo de los funcionarios ni para los trabajadores independientes ni mucho menos el de los empresarios el dinero poseído es sinónimo de riqueza. Esta equivocación es fruto de que nuestro esfuerzo laboral es para comprar mercancías y es el dinero el que nos lo permite; así que, si se posee mucho dinero se puede comprar mucha mercancía, llegando por silogismo simple a esta conclusión lógica equivocada.

Asumamos que esta respuesta puede ser normal entre los micros y pequeños empresarios, incluyendo a los campesinos y a la población asalariada en general, dado que nuestra formación cultural no nos permite entender otra cosa. ¿Pero cómo explicar esta respuesta entre los estudiados en economía en universidades prestigiosas del extranjero, con títulos de postgrados, casualmente dueños y socios de esas grandes empresas?

Hablando sobre este tema, en una ocasión, preguntábamos eufórico al auditorio: ¡De qué clase en economía nos perdimos! Porque aquellos que estudiaron en importantes universidades presentan como bueno la venta de sus empresas. ¿Será qué lo que estudiamos no fue correcto? Ellos, lo que están más graduados que un termómetro,

vendieron las cervecerías, entre muchas otras empresas, que una tiene el control del 70% del mercado nacional y la otra el 30%; incluso ya posesionadas de mercados en Centro América y Estados Unidos.

Lo cierto es que el dinero por si mismo se va agotando en la medida en que se va utilizando. Si el funcionario, el trabajador informal, el empresario no trabaja todos los días, el dinero ahorrado se acaba muy rápido. Es por lo que **la riqueza está determinada, para un empresario, en los clientes que se posea y su capacidad para darles respuestas**. En el caso del grupo de asalariados, está determinada en tener siempre trabajo.

Evidentemente para mantener esa clientela, hay que invertir en los otros factores económicos; pero si se tiene plena conciencia del **objeto** del esfuerzo que es el **cliente**, aunque se desabastezcan los inventarios, o se deterioren las máquinas, siempre habrá formulas financieras de resolver las necesidades que aparecen, para darle la merecida atención a los clientes.

Un ejemplo de esto son los Supermercados, la inmensa mayoría de los artículos allí vendidos no son propiedad del negocio. Están ahí a consignación, exagerando podríamos decir que lo único que es propiedad del Supermercado son el edificio, los empleados y los anaqueles, todo lo demás es ajeno. El control administrativo que estos mercados tienen sobre sus clientes es tal, que imponen precios y formas de pago a los proveedores. Por otra parte, ellos mantienen una serie de promociones diarias, haciendo frecuente la presencia constante de consumidores.

El que tiene tienda que la atienda

Los boxeadores, deportistas, logran ganar muchísimo dinero y mantienen una clientela que son sus fanáticos. Pero si el dinero ganado no lo invierten con cautela, a la vuelta del reloj, quedan en la calle, dado que su juventud perdida no les permite mantener el ritmo necesario para seguir teniendo activa a su fanaticada y conseguir los contratos necesarios para ganar dinero. No es el dinero sino el esfuerzo de mantener la clientela lo que determina esa riqueza.

Los **gastos diarios** no esperan, van cargándose en el motete, haciéndolo tan pesado que si no se van sacando con la frecuencia con que entran, te quiebran el espinazo en una brevedad de tiempo tan rápida, que los apologistas de “todo el tiempo del mundo” desconocen.

Por no tenerle fe a su clientela y no entender en qué consiste la riqueza, nuestros grandes empresarios vendieron sus “minas de oro” y cinco años después el país va adquiriendo una envergadura de desarrollo tan impresionante, que los enfrentan a su error todos los días. Son ahora igual que los campesinos que vendieron sus fincas, individuos con mucho dinero a espera que se le acabe para salir a pedir limosnas.

Aquellos representantes de la gran empresa, tienen la oportunidad, por la cantidad de dinero en que vendieron, a comprar uno que otro negocio de importancia nacional de menor envergadura y sostener sus ingresos; pero jamás estarán en el nivel de ser los mejores o estar al frente de los negocios más importantes de la región... Son empresarios degradados.

Los que vendieron sus fincas, el dinero ya se lo gastaron y ahora no saben cómo hacer para sobrevivir. Nunca

Moisés Pinzón Martínez

lograron superar el pensamiento y la conducta campesina y convertirse en empresarios. Ellos nunca vieron los clientes como su opción. El Ministerio de Agricultura declara, hay escases de cerdos o cualquier otro producto y todos pasan a producirlos. Claro, hay una sobre producción del animal; por tanto, ante un elevamiento exorbitante de la oferta que supera las necesidades de la demanda, los precios del producto se van al suelo. En el periodo siguiente nadie los cría y los precios vuelven a subir. Ninguno de estos productores asume un papel de búsqueda de mercados sostenibles para garantizar la salida de su producción, de hacer incursiones en el sector secundario de la economía como seria la agroindustria.

Hablaba con un pariente que está muy bien posesionado en Darién, y que no vendería sus tierras por ningún dinero, ya le habían ofrecido fortunas para convertirlas en tierras maderables. Después de describirle un panorama de **sueños objetivos** sobre todo lo que podría hacer en sus tierras desde una visión empresarial, me dio una excusa, la clásica: No tengo dinero y no hay financiamiento disponible. Di media vuelta y observé no menos de seis arboles maderables muy finos, cuyo valor de cada uno estaría en tres mil dólares; preguntándole cuántos árboles así podría tener en su finca. Pensó unos minutos y descubrió que tenía no menos de ochenta mil dólares para recoger de inmediato. Dinero suficiente para **transformar su finca en una empresa**, incluyendo los fuegos artificiales.

En esta misma secuencia de ideas, muchas fincas se perdieron porque los hijos lo vendieron todo (poco a poco) tratando de salvar la vida del padre o de la madre enfermos. Y

El que tiene tienda que la atienda

veamos una visión empresarial muy simple que habría podido resolver este problema. Si desde su llegada a esas tierras, hace treinta años, sembraran **media hectárea** de madera al año, pasados veinte años, tendrían una renta anual a precios de hoy, de unos setenta mil dólares por año. Sólo usando diez hectárea y escalonadamente, esto lo mencionamos porque, cada vez, cuando tocamos este tema a los campesinos, siempre, absolutamente siempre, se excusaron que había que esperar veinte años o no tenían suficientes tierras. Y si cada vez que cosechan una parcela, siembran la otra, tendrían una industria inagotable; pudiendo con este ingreso anual, trepar a sus progenitores en un caballo volador para ser curados en Júpiter con manos de Zeus, sin afectar el futuro de las siguientes generaciones.

Mi mamá, María del Rosario Martínez, tuvo un proveedor de arroz para su tienda; él en su empírica visión de empresario, entendió que su riqueza eran sus clientes y jamás, en tiempos difíciles de desabastecimiento del producto, la dejó abandonada. Ella me cuenta que en tiempos de sobreabundancia, le llegaban proveedores de todos los rincones ofreciéndoles precios mucho más bajos, que rechazaba, manteniéndose fiel a su proveedor, aunque los precios fueran más altos. Y decía, que cuando los tiempos se ponían difíciles todos desaparecían menos él; cuando nadie tenía arroz o lo compraban a precios altos, el negocio de mi mamá siempre lo tenía, a precios razonables. Su negocio siempre fue el más importante de la región, este es el premio.

Otra experiencia de mi madre. En una ocasión, podría contar con 13 años, conocedor que pasábamos muchos

problemas financieros, le preguntamos por qué no subía los precios de las chichas; ya todas las refresquerías las tenían a dos las chicas y a tres reales las grandes, nosotros la teníamos a uno y dos reales. Ella me contesta: con que corazón podría hacer eso cuando los niños llegan buscando su chicha mostrando su único real para pagar. Y terminó diciéndome, a ese precio le estamos ganando bien. Vendíamos para ese entonces más de diez tanquecitos de chichas al día. Siempre hemos comentado que nuestra educación fue pagada por las ganancias de las chichas; este es el otro premio.

3.2.1. La venta de una empresa

¿Cuándo se vende una empresa, con qué sentido se hace? ¿Cuál sería el destino de los recursos obtenidos con la venta? Según los postulados presentados aquí, si se es empresario, se vende un negocio porque se tiene otro mejor a la vista, ya tratado. Esto en términos normales, la otra causa es porque las entidades financieras nos persiguen y hay que resolver con algunos réditos a cambio; y rápido, antes que sea un árbol caído que todo el mundo hará leña.

No tiene el menor sentido, por qué decirlo bonito, es una **reverenda brutalidad** vender un negocio que está generando ganancias suficientes, si no se tiene pactado otro mejor.

Cuál es nuestra sorpresa cuando preguntando qué van a hacer con los dineros de la venta de las cervecerías, nos decían que estaban invirtiendo en la telefonía de Nicaragua. Asumiendo que fuera cierto, como es posible semejante

El que tiene tienda que la atienda

exabrupto, vender la principal empresa del país más desarrollado de la región, estable, para comprar una en un país inestable y con dudosas posibilidades inmediatas de crecimiento importante. También nos dijeron que estarían invirtiendo en un Banco; que luego de convertirlo en el mejor del área, lo venden. ¿Y ahora, en qué invertirán tanto papel de dudosa estabilidad? Tomando en cuenta que ningún empresario de los países desarrollados venderán empresas de punta con carácter nacional, a nuestros sabios de las ventas no les quedará otra que adquirir todos los Bancos Del Mercado Público; a lo mejor se proponen competir con los mercados del país y de la región. Esta misma secuencia de análisis es para quienes vendieron sus fincas y tiendas.

Se vendió una prestante y fiel clientela para quedarse con un montón de papel moneda y comprar en Francia o en Estados Unidos o en Alemania una fábrica de Cerveza que sea la primera en ventas; por si no se dieron cuenta es una ironía.

Un conocido empresario de las provincias de Chiriquí, quiso vender todo e instalarse en su país natal, España. Hábilmente se fue primero por varios meses a valorar la situación. Regresó totalmente arrepentido, una pequeña empresa, allá, cuesta todo lo que tiene acá; donde es un gran empresario de mucho prestigio.

Cuando se dio la ola de uniones de empresa para convertirlas en poderosas estructuras y así absorber, con más facilidad, áreas más grandes del mercado, un amigo no estaba aguantando las investidas. Su negocio estaba entre los cinco mejores del país en su área de especialización durante muchísimos años, incluso hoy lo sigue siendo. No logrando

convertirse en un líder en la concentración de capitales para ser parte de las “corporatizaciones” ni mucho menos había seguido creciendo dentro de su sistema empresarial. Había decidido vender, conversando sobre el tema y tratando de convencerlo de no cometer ese error, nos decía: “Mi amigo, como puedo seguir si a la Corporación le pagan en un contrato cinco mil dólares y a mí me quieren pagar la mitad; no quedándome más remedio que aceptarlo. No me salen los gastos.” Eso no es cierto, si le salían los gastos; lo que sucedía es que se sentía humillado y sin perspectivas de cuáles eran los siguientes pasos para avanzar. Si dejaba de pelear y vendía, le darían tres millones de dólares; pagaría sus deudas ascendientes a dos millones, quedándose con uno para hacer qué. ¿Será, le decía, que con ese dinero sobrante podría invertir en el negocio de Bienes Raíces y convertirse en uno de los cinco mejores del país, como ya esta cotizado sin necesidad de vender?

3.3. La competencia

Es muy común escuchar que tal empresa cerró sus puertas por culpa de la competencia; se cree a ésta, el enemigo principal del negocio. En el primer capítulo presentamos algunos criterios generales al respecto de la competencia, dentro del contexto de la Cultura General; ahora nos compete

El que tiene tienda que la atienda

ampliar el análisis del concepto dentro de la Cultura Empresarial requerida.

La competencia es la realidad obligada e inevitable que la produce el crecimiento de los mercados y las necesidades humanas que son crecientes; en busca de suplir esa necesidad, pasamos a copiar las referencias empresariales existentes afines a nuestro FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas); y en una ardua investigación de posibilidades, pasamos a resolver la disyuntiva. Por lo que creamos una empresa similar a las que ya existen, pensando ayudará a resolver nuestra necesidad; y a la vez, al aumentar la oferta, le damos respuesta al mercado creciente.

Nadie le quita los clientes a un negocio; si así fuese, más de la mitad de los comercios dedicados a vender calzados, existentes en La Central, habrían quebrado, ya que la inmensa mayoría los vende. Lo mismo pasaría con la mayoría de los negocios concentrados en áreas determinadas.

Muy al contrario, la competencia ayuda a fortalecer los mercados en un lugar específico. Cada vez que pensamos, por ejemplo, en llevar a la familia a un restaurante a celebrar algo especial, pensamos en los sitios donde hay concentración de ellos. Lo mismo sucede con los zapatos. Ya que el consumidor (cliente) aprende rápidamente a no perder el tiempo ni recursos, va al lugar donde hay muchos negocios iguales, así puede comparar precios, calidades, gustos y disponibilidad de atención. En términos técnicos se diría que la demanda buscará donde existe una amplia gama de ofertas y escoger mejor de las múltiples variables ofrecidas; a este fenómeno le llamaremos **“Sentido de satisfacción”**.

Moisés Pinzón Martínez

Si necesitando zapatos y vamos a un lugar alejado donde solo hay una tienda que los proporciona y no nos gusta nada de lo ofrecido, perderíamos el tiempo; nos ha sucedido y rápidamente aprendemos a no ir nuevamente, visitando donde abundan los negocios que venden lo mismo.

Desde el momento en que una persona piensa en un negocio, siempre creemos que somos los únicos que así lo están haciendo. Sin embargo, no es así; siempre hay varios que ya están pensando en él. Es evidente que si comentamos sobre la idea, habrá muchos más; por tanto se trata no solo de tener la idea sino de actuar sobre ella mucho antes que el resto con el mayor sigilo posible. Dice el dicho que el que pega primero pega dos veces; esto es totalmente cierto, pero no es garantía de continuidad.

Después que se ha abierto el negocio, cada vez que se aglomeran los clientes, entre ellos y los transeúntes que ven el movimiento, aparecen algunos observadores que van despertando su sentido de oportunidad en abrir uno igual; y aquellos que habían pensado en él anteriormente, en medio de su frustración por la inacción, lo miran con recelo y enfilan su esfuerzo para intentar crear una nueva competencia.

En el caso de “Facebook”, como señala la película, su fundador al darse cuenta que ya existía un proyecto parecido, inmediatamente buscó la manera de hacer tiempo en sus competidores, para ser el primero en abrir su negocio en internet. El error de sus competidores fue creer que un estudiante programador de una escuela élite, en el mismo nivel de ellos, que logra hacer veintidós mil contactos en dos horas una noche, no tenía luces largas al respecto y quisieron

El que tiene tienda que la atienda

contratarlo; ingenuamente, advirtiéndole que ya estaban sobre el producto. Éste, en fracción de segundos sumo y restó, diciéndoles que si aceptaba colaborar con ellos, sin ser cierto, llevándolos en el carrito del tiempo; no olvidemos que es **el tiempo el elemento más valioso de un empresario en todos los sentidos**. El otro error que cometieron, fue no darle continuidad a su proyecto con la velocidad que se requería; tenían los suficientes recursos para convertir su idea en una competencia colateral. Además que, “Facebook” ya activo en el mercado, permitía copiar elementos que a lo mejor ellos no habían visto; seguro se hubieran repartido el mercado y los créditos. Seguidamente demandar, aunque no tuvieran la suficiente base para ello. Pero por encima de todo, montar el negocio en primera instancia. Estos errores de cálculo no es más que el producto de personas (puede ser por su condición de estudiantes) que no actuaban con su idea como prioridad de acción en su vida, como efectivamente demuestra la película. Para Mark Zuckerberg si lo era, empeñando en ello todo su esfuerzo, su mente, su tiempo, sus amigos y por encima de todo su corazón. En dos escenas de la película presentan al protagonista carente de dar afecto; de ser cierto, sería una deficiencia cultural, no una virtud necesaria para el desarrollo empresarial.

La competencia desarrolla los mercados, su oferta y su demanda; nos estamos refiriendo a la competencia no monopólica, que aunque las autoridades mundiales se empeñen en hacernos creer que la ley los tiene bajo control, junto con sus acuerdos leoninos, se da de todos modos al margen de ella. Esta distorsión del mercado se va a corregir en

Moisés Pinzón Martínez

la sociedad nueva que está por llegar, en donde la figura de los magnates desaparecerá irremediamente.

Nadie le quita los clientes al otro; es el empresario y su incapacidad de conocer las reglas, leyes y costumbres que determinan su comportamiento, el que los pierde. Si éste no sabe que el cliente es lo más importante, porque es el único, los trata con grosería o con falta de tacto, no está preocupado por sus necesidades mejorando instalaciones e inventarios, no hay aptitudes de crecimiento y no hay... Cuando se le aparezca la competencia, los perderá. Pero si fuese lo contrario, cuando aparezca la competencia, estará preparado para crecer; ésta atraerá nuevos clientes al área y en la comparación, el primero siempre tendrá ventajas.

Cada vez que escuchamos a empresarios conversar que están haciendo esta inversión o introduciendo este producto para arruinar a su competencia, reflejados en sus rostros el odio y la envidia, entendemos que van por mal camino. Porque la competencia es la que nos da los parámetros hacia dónde andar en dos niveles: La que va detrás porque nos persigue y la que va delante porque nosotros la perseguimos a ella y son los mejores. Pero nuestra inversión la hacemos por amor a nuestro negocio, que esperamos sea cada vez mejor, no hacemos el sacrificio para arruinar a nadie, sino para poner en marcha planes de desarrollo que con mucho esfuerzo elaboramos. Planes en donde hemos estudiado las posibilidades, determinadas por una ecuación que equilibra nuestra disponibilidad de recursos, las circunstancias de la competencia y principalmente las necesidades del mercado.

El que tiene tienda que la atienda

La envidia obnubila el pensamiento perdiendo el sentido de globalidad.

Podemos destacar una de estas razones, que es el ansia de igualar las circunstancias e inversiones del competidor, más allá de lo que la realidad de “**evolución escalonada**” permite. Ejemplo de esto, a partir de una deformación espiritual que nos lleva al fracaso, es la competencia que existió a principios del siglo pasado en Francia, entre Renault y Citroën. Éste último, que llegó al negocio de la fabricación de vehículos mucho después que el primero, en su competencia directa más que “comparar” y copiar para crear un “plan de desarrollo” que le permitiera crecer, lo que sucedió es que creció en él la envidia que le obnubiló el pensamiento y lo llevó a querer igualar la nueva planta de producción de Renault, cosa que estaba mucho más allá de su alcance, llevándolo a la quiebra. El fundador de esta reconocida marca francesa, luego de los sucesos, menciona que se arrepiente de haber llevado a Citroën a ver la moderna planta de producción de autos que había construido, provocándole la envidia. Éste no estaba en la acumulación necesaria para igualarla, cosa que luego de esa gira denodadamente dispuso todo lo que tenía a su alcance para hacer una igual, hundiéndolo.

A lo largo de la historia, **ha sido la envidia** la que ha hecho crecer muchas empresas. Incluso se envían seres oscuros a hacerle daño al negocio competidor. Esta realidad que existió y que existe todavía, siempre es de las grandes empresas que se va a merendar a los más chicos. Luego, ante la falta de justicia, viene la violencia; es por lo que las leyes se fueron haciendo cada vez más estrictas y eficientes, para

evitarla. Creándose un estado de derecho, impensable a comienzos del siglo pasado.

Pero, siempre las micros y pequeñas empresas iniciaron y crecieron a partir de un sentimiento de amor, de sueños por un futuro para su familia. Todas las grandes empresas empezaron siendo micro negocios, pequeños talleres en el patio de las casas, sin odio, sin envidia y con una profunda fe en el futuro.

3.4. Ciclo natural de las crisis

Las crisis económicas, ocurren porque en una economía de mercado, la planificación global de los entes no existe, se desarrolló en forma espontánea. En el mejor de los casos, los gobiernos recomiendan y los empresarios responden o no a esas recomendaciones. Ahora, si se tiene una visión empresarial evolucionada, siempre podemos sortear las crisis de múltiples maneras; tiene que ver esta visión, con el conocimiento general sobre las reglas, leyes y costumbres de un empresario.

Hay una crisis natural y otra artificial, la natural es la que trataremos aquí a nivel microeconómico. La artificial es la provocada por los monopolios, especuladores, las transnacionales (cuyo presupuesto anual de una sola de ellas, es igual al de varios países juntos) y los Estados imperiales, cuyas economías exitosas son a costilla de las nuestras. A lo largo de la historia los conflictos entre naciones siempre

El que tiene tienda que la atiende

fueron consecuencia de la decisión de una por sojuzgar a la otra; hoy, aún con la fuerte oposición de enormes movimientos humanista, **que crecen día a día**, democratizando decididamente a la sociedad, esta realidad no ha cambiado, se ha sofisticado y escondido entre un marullo de frases huecas.

Ante el aumento de la población constante, partimos de la premisa que la demanda es siempre creciente. Por tal motivo los negocios (oferta), se van construyendo en el marco de una competencia sin control, provocada por la necesidad de sus gestores de mejorar su situación material que también es progresiva.

Desde el momento en que un emprendedor construye su empresa, inmediatamente se desencadena una expectativa para el resto de ellos, que activan sus ánimos para hacer lo mismo. Al tiempo aparece un competidor que además de atraer nuevos clientes por el **“sentido de satisfacción”**, tiende a dividir los que ya el primero había capitalizado. El grado del reparto depende del dueño o socios y su entendimiento del papel que le corresponde jugar. Pasado cierto tiempo aparece la tercera competencia, lo que causa el mismo efecto, un nuevo aumento de la demanda por el **“sentido de satisfacción”** y una nueva división de los clientes ya existente. Al tiempo aparece el cuarto y el quinto. Sin embargo, el área del mercado, incluyendo la concentración de la demanda, tiene límites solo para la operación de tres negocios, obteniendo gastos y una ganancia relativa; lo que indica que hay dos que están de más.

Moisés Pinzón Martínez

Dando comienzo a una crisis sostenida y creciente que consiste en que algunos o todos de los cinco negocios no están obteniendo los ingresos necesarios para gastos y una ganancia razonable. A unos les va un poquito mejor que a los otros, pero de una u otra forma todos están siendo afectados. Lentamente los inventarios bajan, la maquinaria se hace obsoleta, hay que despedir empleados (acumulándose el trabajo en unos cuantos) y las ventas siguen sin permitir la recuperación, ahondándose significativamente los problemas. Todos pasan a actuar a espera que uno, dos o tres no la soporten, como efectivamente sucede; hasta que dos o tres no les queda otra que renunciar o las entidades financieras actúan sobre sus bienes. Inmediatamente empieza a ocurrir lo contrario, un acenso de las ventas de las empresas sobrevivientes.

Pasado el tiempo, la demanda alcanza nuevos niveles superiores que permiten que puedan funcionar no tres, como algún tiempo atrás, sino cinco negocios parecidos. Los emprendedores, que surgen de la acumulación de la clientela en el área y los transeúntes observadores, detectan la nueva realidad de ese mercado, activándose rápidamente. Dando inicio a un nuevo ciclo de crisis. Aparecen dos o tres que anteriormente habían cerrado y 2 o 3 más, llegando ahora al desequilibrio en 8 o 10 negocios, cuando la demanda solo puede soportar 5 o 6.

En los países altamente desarrollados está ocurriendo un fenómeno nuevo, la población no crece, se está reduciendo; entonces las crisis, en ellos, tienen otro entorno. La Pirámide de Población mantienen un tendencia regresiva, es decir la

El que tiene tienda que la atienda

base (jóvenes) se aproxima a ser igual a la cima de la pirámide, donde están reflejados los adultos. En otras palabras, mueren tantos como nacen; acumulándose una población adulta que tiende a igualar a la población joven. Esto es un problema dramático que implica otro estudio distinto a este; sin embargo, los valores y criterios generales del grupo empresarial son iguales. Sin tratar de quitarles el trabajo a los adivinos, me atrevería a vaticinar que parte de los problemas que causaran esta realidad descrita, en el futuro, la resolverán la robotización. Los problemas para entonces, serán más sociológicos que económicos.

Crisis económica es el conflicto ocurrido en los mercados con la intención de equilibrar la economía de un sistema; es decir, igualar la oferta con la demanda existente en desequilibrio. El sistema puede ser de distintas dimensiones, los muy pequeño estudiado por la microeconomía, como muy grande estudiado por la macroeconomía.

En términos macroeconómicos la realidad micro presentada en el ejemplo anterior, se multiplica en el sistema y se presenta igual: Una **“recesión”** causada por una alta producción o un crecimiento desmesurado de la oferta y una disminución de la compras (demanda), obligando a sus operarios a bajar los precios (deflación) para no perder las mercancías y recuperar algo del esfuerzo invertido. Circunstancia esta que complica aún más la situación, acrecentado con el obligado despido de empleados que reducen aun más la capacidad de demanda (compras). Llevando al sistema económico a una **“depresión”** que es cuando quiebran, de facto, las empresas **incapaces** de

Moisés Pinzón Martínez

soportar; luego viene una **“recuperación”**, para que después aparezca un nuevo periodo de **“auge”**.

Este periodo de auge llega acompañado de una concentración de la oferta en menos dueños, permitiendo un periodo de inflación; porque efectivamente hay menos mercancía en el mercado y menos oferentes para los clientes que demandan.

Las crisis económicas desde un punto de vista social, limpian el sistema de los incapaces en todo el ámbito del conocimiento humano necesario para sobrevivir dentro del grupo. Permite la acumulación de la riqueza. Los que logran mantenerse inmediatamente pasan a crecer y acaparan los mercados abandonados; fenómeno este necesario para realizar las inversiones necesarias que la sociedad en expansión requieren.

Normalmente el nuevo negocio creado que viene pugnando por los mercados, es mejor al que ya existe; dado que al abrir, el emprendedor investigó y se preparó sobre las fortalezas y debilidades de los diversos negocios existentes en su entorno. La ventaja de los ya establecidos ante la competencia que crece es su posicionamiento de una clientela, de un inventario, experiencia, costos ya cancelados y capitalización; y si un empresario luego de un tiempo de estar establecido no tiene esta acumulación, debe suplicar que la suerte lo cobije, porque la realidad no le dará el más mínimo respiro.

De esta información podemos concluir que la forma de enfrentar la crisis es estableciendo planes y estrategias para **“crecer siempre”**. Desde el momento en que una persona

El que tiene tienda que la atienda

decide ser empresario y abre su negocio tiene que saber que no puede dejar de crecer; en el primer momento en que deja de hacerlo, inmediatamente le está abriendo la puerta al fracaso.

3.5. ¿Qué es un Cliente?

Cliente es aquel que compra bienes y servicios con aptitudes forjadas a lo largo de un periodo y responde ante estímulos en forma predeterminada y precondicionado. Todos respondemos igual a la hora de ser clientes, siendo éste un grupo social objeto de profundos estudios principalmente de las ciencias económicas y de la comunicación social.

Desde el punto de vista socioeconómico, este grupo forja hábitos de compra que se convierten en costumbres; que solo son resquebrajadas ante cambios drásticos de las circunstancias, como son las crisis, el desempleo, la migración, mala visión empresarial.

El Cliente se crea un mapa de funcionalidad, una ruta construida a partir del ensayo y el error, que según él, es la que mejor resultados le ha brindado; evitará cambiarla porque ha demostrado en varias ocasiones que esa es la mejor. Y aunque exista otra, se resistirá a adoptarla a menos que ocurran factores de cambios radicales, mencionados en el párrafo anterior.

Si una determinada empresa logra conseguir la **lealtad de una clientela**, como ocurre siempre en su inicio, entonces

Moisés Pinzón Martínez

debe darle atención primordial a esta realidad que no es fácil de obtener. Luego de conseguirla, si no aparecen factores radicales exógenos, el único culpable al perderla es el dueño o gerente; al no entender el fenómeno a fondo, no actúa en el camino correcto. Y si hay consciencia precisa de ello, aun apareciendo los conflictos que desatan esa costumbre, siempre se encontrará una forma para recuperarlos. Un pequeño ejemplo de esto último, sería el hacer una promoción donde los clientes dejan la información de contacto necesaria; así se hace una base de datos a ser usada con periodicidad y en momentos álgidos de crisis, es una eficiente herramienta para enfrentarla.

El cliente es una persona poseedora de multitud de ocupaciones y cuando llega a buscar un bien o servicio determinado espera que se lo resuelva y no que se convierta en un problema más de su complicada vida. Si el horario de negocio es tal, él lo tiene pendiente, lo que no puede suceder es que esté cerrado cuando debería estar abierto, irá perdiendo su confianza.

Lo mismo sucede con las promesas, tenemos que pensar cuando somos clientes para tener consciencia precisa del fenómeno. Cuál podría ser nuestra reacción cuando caminamos diez minutos hasta la parada del autobús, luego de media hora de trajinoso andar, nos bajamos y se camina cinco minutos más hasta el negocio y cuando llegamos, nos dicen que la mercancía no está lista todavía, en los casos de los que producen; y en el caso de los que ya deben tenerla en inventario, que se agotó. Pienso que no hace falta explicar,

El que tiene tienda que la atienda

solo recordemos cuál ha sido nuestra reacción cuando nos ha pasado.

Esta es una de las principales razones por la que no es fácil conseguir la lealtad de los clientes; y es la razón de que ellos vuelquen su “sentido de satisfacción” hacia los grandes centros comerciales. Y con esto se le dificultan las posibilidades de instalar sus negocios a las micros y pequeñas empresas, dado que los costos operativos y de instalación en estos centros son muy altos y la oferta de locales es muy limitada.

Siendo la costumbre y la puntualidad factores fundamentales de venta. Y si hacemos lo correcto, capitalizando con firmeza a la clientela, siempre es posible abrir en cualquier lugar y crecer. ¿Alguna vez ha oído usted que alguien fue al McDonald a buscar un BigMac y no había?

3.6. Calcar con precisión

En el capítulo 1.3.6., “nadie aprende por cabeza ajena”, presentamos este tema desde una visión con respecto a la cultura general que todos debemos asumir. Ahora necesitamos precisar el concepto dentro del marco de la Cultura Empresarial en que este grupo socioeconómico se comporta.

Nacemos como una tabla rasa a la que hay que tallar, no traemos en los códigos genéticos ninguna información que permita rápidamente defendernos a la intemperie; dentro del

Moisés Pinzón Martínez

reino animal somos la única especie que llega a la vida con ninguna posibilidad de sobrevivencia por lo menos hasta los ocho años de vida. El resto de las especies nacen con una programación heredada, que le permite a los días interactuar con la naturaleza.

Para sobrevivir, requerimos de la interacción social para recibir la herencia, unos quince años en la sociedad feudal y en la sociedad actual unos veinte años; evidentemente son periodos promedios. Lo cual indica que es la copia el factor determinante en nuestra educación, vivimos copiando todo de todos.

A nivel empresarial esta realidad es totalmente determinante, ya que no vamos a producir un bien o un servicio que nadie necesite. Y las necesidades del mercado ya están dadas y presentadas para escoger que hacer. Además, si no estamos en el nivel de los innovadores, creadores de nuevas cosas, área esta solo para privilegiados, no nos queda otra que repetir lo que otros hacen o han hecho.

Si usted es un privilegiado que está en el nivel de las investigaciones científicas, el camino sigue siendo copiar lo mejor de lo que otras empresas están haciendo en esa área en la cual se innovó un producto. Porque aún siendo nuevo, jamás será algo llegado de Marte, siempre es un **producto mejorado o evolucionado** a partir de lo que ya existe. Si ha logrado desarrollar un producto que ninguna empresa se dedica a comerciar un prototipo “deficiente”, que nadie conoce, le aconsejo que busque otra forma de ganarse la vida porque va a desperdiciar su tiempo y su dinero.

El que tiene tienda que la atienda

Se trata entonces de calcar en el sentido estricto de la palabra, todo lo que se puede de los negocios parecidos, en el nivel y grado en que esta el nuestro. Es decir, si el nuestro es un puesto de venta de pollo asado, sobre un ring de llantas, no vamos a ir a “Pio Pio” a copiarnos sobre el siguiente paso, miraremos con atención el que ya tiene un puesto completo y permanente en una esquina. Cuando ya tengamos ese paso más avanzado, el punto a copiar sería un restaurante; y si ya tenemos el restaurante, entonces tenemos que ir mirando con astucia a las franquicias.

En una conocida cadena de restaurante, cada sucursal al llegar a tres años de operaciones, tumba por completo su infraestructura y luego construye una nueva y moderna. Pasamos muchas veces por el lugar y no nos preguntamos por qué será que la están demoliendo, que a luz vista estaba en excelente forma; y pretendemos llamarnos empresarios. Está bien, si somos mecánicos no tenemos porque hacernos esa pregunta, ¿pero si somos dueños de restaurantes? Lo mismo sucede con los embases y etiquetas de los productos fabricados, cada cierto tiempo los cambian con la información “nuevo” y de nuevo no tiene nada.

Llegamos a la conclusión que era para mantener activo al cliente en torno a ese negocio o producto. Es una manera de revitalizar el establecimiento o producto. Vamos a asumir que no estamos equivocados, en tal caso ¿cuánto nos costó aprender un determinado criterio de mercadeo o de presentación de productos, cuánto le costó a la transnacional? A nosotros nos fue gratis, a ellos les costó millones de dólares en investigación. Mientras no seamos los más grandes,

Moisés Pinzón Martínez

siempre tenemos la ventaja de que podemos copiarnos de nuestra competencia más evolucionada; que por cierto, está implícito en sus resultados lo más avanzado de la ciencia y la tecnología existente.

La copia es un factor fundamental de cultura empresarial, la diferencia es la **capacidad creativa**: ¿Cómo adaptamos lo copiado a las necesidades particulares de nuestra empresa? Fenómeno éste obligado, ya que si copiamos sin darnos cuenta de las diferencias, nunca funcionará bien. Cada negocio, aún haciendo lo mismo, mantiene diferencias operativas, que es nuestra obligación reconocer y conocer.

El problema real en este tema, es para los que están en la cima de la pirámide, aquellos que son los más grandes. Ellos no tienen a nadie de quien copiarse, ellos están obligados a innovar, a ser ingeniosos, a invertir muchos recursos en esta dirección. Es por lo que se han creado leyes penales para proteger la confidencialidad de las investigaciones. Pero los más chiquitos siempre tenemos la oportunidad, con un buen sentido empresarial de observación, de deducir las partes necesarias de los que lo están haciendo mejor.

El que tiene tienda que la atienda

3.7. ¿Cuáles son los factores de quiebra?

Si de cada 100 empresas que inician operaciones, en el primer año sucumben 75, y como presentamos en la introducción, en los próximos 5 años es muy posible que no quede ninguna, indica estas estadísticas que este tema es de suma importancia para todo aquel aspirante a fundar una empresa.

Existen muchos criterios al respecto que presentan variadas razones, entre las que se definen como más comunes las siguientes: falta de publicidad, de experiencia, de capital, no contar con plan de negocios, saturación de trabajo del dueño. Sin desmeritar las investigaciones que arrojan estos resultados, para nosotros la quiebra de un negocio responde a cuatro factores fundamentales y globales que a continuación presentamos y que de múltiples formas contienen esos resultados; que a continuación presentamos.

3.7.1. Gastos no productivos

Se refiere a hacer gastos que los ingresos de la empresa no soportan. La percepción popular es que las empresas quiebran porque los dueños gastan más de lo que ganan; a esto le llaman mala administración, siendo este un criterio tan genérico que no podría arropar a tantos. Esta percepción es así de popular por lo poco especializado e informados que están los que observan desde la periferia. Estos gastos tienen varios orígenes:

Moisés Pinzón Martínez

1.- Aquellos dueños que piensan que la empresa es para resolver sus problemas, como consecuencia van gastando en sus necesidades sin contemplar si los ingresos de la empresa pueden sustentarlos.

Una variante **muy sutil** de esta forma de gastos, es cuando el dueño del negocio valora los ingresos netos por x suma de dinero. Luego va asumiendo compromisos con deudas que el ingreso x puede pagar; esto lo hace una y otra vez hasta llegar al límite de los ingresos netos; sin valorar que llegarán, irremediablemente, los momentos de crisis que los disminuirán. Cuando ese momento llega, no puede cumplir con los compromisos; en medio de una presión sostenida y creciente sucede que las entidades financieras secuestran las garantías. O como producto de la presión causada por la **disminución sostenida de los inventarios**, no pudiendo satisfacer las necesidades de los clientes en decrecimiento, cierran el negocio para dedicarse a otra actividad que le genere mejores ingresos.

2.- La familia y sus relaciones personales contribuyen a elevar los gastos más allá de los ingresos. La mayoría de los gestores de las microempresas provenimos del grupo de los asalariados, el conjunto de sus relaciones igualmente provienen de ahí. Nos toca enfrentarse todos los días, en la intimidad, presiones psicológicas sobre lo que se debería hacer, desde una visión equivocada. ¿Por qué trabajas tanto si eres el dueño? ¿Por qué no compras lo que te da la gana? ¡Oye, los domingos y las noches son para descansar! ¡Si nos

El que tiene tienda que la atienda

hemos jodido tanto, tenemos derecho a utilizar los recursos necesarios!

El movimiento de dineros, diariamente, hace una ilusión en todos aquellos que desde la periferia, y no teniendo ninguna experiencia empresarial, están observando, no importando el grado de parentesco; creyendo con sinceridad, que las minas del rey Salomón son la caja registradora.

Una conocida puso un kiosco en un área donde no tenía competencia, frente a su casa. Como no tenía recursos, sus inicios fueron ofreciendo perros calientes y hamburguesas; muy rápidamente creció, logrando surtirlo, llegando a facturar casi los ochenta dólares diarios. A los meses tuvo que cerrarlo al no controlar los gastos de la familia, que rápidamente se consumían una y otra vez el inventario. Después de varios años de tenerlo cerrado, ya no pudiendo empezar desde abajo, dado que conoce las ventajas de una buena facturación y a espera de un dinero para surtir y volver a iniciar, no ha acatado ni a alquilar el local. Desde entonces han pasado diez años, al día de hoy ni para depósito lo usan. Siempre que hablábamos sobre el tema, hace unos ocho años, decía esperar un dinerito, que no era más de dos mil quinientos dólares. Para ese entonces se gastaron ocho mil dólares para celebrar unos quince años.

Las esposas o esposos que igualmente provienen del grupo asalariado, se convierten en un ancla dura y pesada. Sus intereses distan mucho de estar vinculados a las necesidades del “grupo social empresarial”. No miden los gastos, ni el tiempo, ni los clientes, mucho menos los requisitos que implica el liderazgo sobre los empleados. Y lo más triste, no

Moisés Pinzón Martínez

saben obedecer porque aún no entendiendo jamás el fenómeno, si supieran recibir órdenes y cumplirlas, ayudarían significativamente.

En una ocasión con mucho esfuerzo compramos diez agendas para regalárselas a nuestros principales clientes. Las colocamos en un lugar donde pasaron cinco amigos personales, siendo los únicos transeúnte del lugar en ese momento, una se perdió. Y no fue mala fe, cada uno de ellos había demostrado en multitud de momentos, desprendimiento real para con nosotros; simplemente uno de ellos, o todos, estaban seguros que no tendríamos ningún problema en adquirir otra. En esos tiempos esas agendas costaban diez y ocho dólares cada una. No la pudimos adquirir, un cliente se quedó sin ella.

Todos, en estas circunstancias de relaciones sociales, en nuestro entorno, donde la mayoría aportó decididamente esfuerzos para lograr la apertura y funcionamiento del negocio, **se cree con derechos** a tomar sin permiso cualquier artículo que necesite; y que esa acción en nada afectarán el desenvolvimiento de la empresa, graso error.

3.- Se hacen gastos en infraestructura excesivamente altos y luego no pueden transferirlo a los precios de los productos o servicios que se van a ofrecer al mercado. Cada vez que se valoran los ingresos contra la inversión, siempre queda la percepción de que el negocio no está dando lo esperado. Sensación esta que los lleva, mes tras mes, a creer que la empresa no es productiva. La mayoría al entrar en este ciclo, venden su negocio a precios mucho más bajo a la

El que tiene tienda que la atienda

inversión. Esto es, en el caso, de que el dinero con que se funda la empresa sea de los ahorros; si fuesen financieros, el descalabro es más dramático y rápido.

Cuando se abre un negocio hay que tener claridad de perspectivas porque no es cierto que empiece dando dividendos de inmediato. En la mayoría de los casos hay que esperar muchos meses.

En un local vacío, vecino de una sucursal de nuestro negocio, empezaron a remodelarlo en una forma tal, dejando en evidencia que se estaban gastando una fortuna. Notamos muy extraña tal inversión, porque el lugar donde estamos es un extremo del centro comercial y además el local es muy pequeño. ¿A qué podrían estar pensando en dedicarse y recuperar lo invertido en un tiempo prudente? –Pensamos; mínimo, por el lujo de la instalación, iban a colocar una joyería. Preguntando, nos enteramos que se dedicarían a reparación y venta de computadoras de segunda. Hicimos una rápida valoración de mercado, a dos locales había una competencia que hacía exactamente lo mismo, y no le va fácil y a corta distancia en la parte de atrás hay otra más. Las competencias, el área de ubicación, y una inversión excesivamente alta, nos llevaron a aseverar inmediatamente que no iban a durar mucho... Fueron solo seis meses y al cerrar perdieron completamente la inversión de instalación que luego le sería muy útil al nuevo inquilino. Si ese recurso gastado en una lujosa remodelación, lo hubieran ahorrado, utilizando ese dinero para soportar el alquiler más una agresiva publicidad, seguro lo logran sin afectar la

Moisés Pinzón Martínez

competencia, elevando el mercado del área por el “sentido de satisfacción”.

4.- No se hace una proyección de los gastos fijos comparativo a los ingresos programados. Los gastos fijos, principalmente el alquiler, no se detienen, se acrecientan sostenidamente. Un descuido y se convierten rápidamente en una aplanadora automática sin maneras como pararla. Hay que tener un plan de contingencia para afrontar esta realidad con precisión de cirujano.

Cada negocio o empresa creada, tiene sus particularidades inherentes; descubrirlas es la tarea y no tiene nada que ver con que quisiéramos que fuera. Si vamos a abrir una fábrica de ropa, no tiene ningún sentido instalarla en el centro comercial de Calidonia cuyos costos de alquiler están dados para el comercio, además que no hay ninguna necesidad de ello. En tal caso podemos poner una pequeña oficina de contacto cuyos costos serían ínfimos.

Una conocida empresa de impresiones, con toda la tecnología más moderna, se instala en un segundo alto del centro comercial del país; sus costos de alquiler son de cuatro mil dólares mensuales. Al preguntarle al dueño que por qué se instaló ahí, contesta que porque todo está más cerca. Si estuvo diez años en ese lugar, pagó en arrendamientos cuatrocientos ochenta mil dólares; suficientes para comprar una hectárea completa en las afueras de la ciudad y construir ahí el más moderno edificio. En la crisis de los primeros años de este siglo, quebró; si el local hubiera sido propio, seguro que resistiría el embate.

El que tiene tienda que la atienda

3.7.2. Falta de visión de desarrollo.

Este es el principal factor de quiebra, es el invisible, no se oye y no se puede sentir sino ya cuando el descalabro es inminente; en la mayoría de los casos nunca se enteraron por qué. Está vinculado directamente con el pensamiento abstracto, su evolución y el conocimiento requerido al respecto de la materia tratada.

Cada empresa que abre sus puertas, en su lucha por la sobrevivencia y desarrollo, tiene multitud de particularidades dependiendo a qué se dedicará, el lugar donde será instalada, quiénes serán sus clientes, las circunstancias de la competencia, entre otros. Como todas las cosas que tienen vida, hay dos momentos cruciales para ella. El primero es su inicio, que siempre se realiza con mucho temor ante lo desconocido. Luego de romper la inercia, el movimiento se hace más fácil. El segundo momento es cuando ya posesionado de su espacio y de su tiempo se hacen saltos de crecimiento; cuyas frecuencias son muy variadas, puede que hayamos tomado medidas administrativas hoy y a los dos meses ya sean obsoletas.

En estos dos momentos, sus resultados positivos dependen totalmente del conocimiento que sobre la materia posea el dueño, los socios o el gerente, o la directiva de la cooperativa, para mover correcta y puntualmente cada ficha tenida a su disposición. Cada empresa es distinta, como ya hemos observado, no hay formulas, mas si ejemplos por donde pueden, creativamente, descubrir con certeza el quehacer. Aquí es donde hay que copiar, escuchar, discutir, aprender en

Moisés Pinzón Martínez

cada escalón la experiencia e ir las convirtiendo en fundamentos teóricos; y claro, el nivel de desarrollo de nuestra cultura, pensamiento abstracto y cultura empresarial son cruciales.

La razón de quiebra presentada en este punto se refiere a que los dirigentes de la empresa no tienen una visión al respecto. Le comentaba al encargado de esa empresa de venta de computadoras que expusimos de ejemplo en la página anterior, que debían hacer mucha propaganda localizada en el centro comercial que ya tiene una clientela cautiva propio. Le comentamos que en nuestro inicio habíamos repartido treinta mil volantes en el área. Su respuesta fue que ya estaban haciendo propaganda, la cual salía cada cierto tiempo en los periódicos... No tuvo ni idea de que le estaba hablando y si la tuvo no le importó.

La principal causa de quiebra está vinculada al conocimiento que los gestores del negocio posean sobre la materia del “ser empresarial”. Detallado cada punto en este ensayo. No hay duda, hay otros factores, que aun teniendo todos estos conocimientos y experiencias no sea posible salvar la empresa, pero sucederá en medio del más feroz combate, del cual siempre, absolutamente siempre, renacerá con nuevos bríos.

Cuando abrimos un negocio, si lo hacemos bajo un mínimo de parámetros correctos, la clientela va a ir aumentando, un cliente satisfecho llama al otro y así sucesivamente. Esto obliga a los administradores, dueños, socios, a establecer políticas de crecimiento que no son

El que tiene tienda que la atienda

complicadas ya que las contradicciones son de **cantidad** y se observa sin dificultad.

Dos amigos, Sergio Vega y Luis Muñoz, empiezan en un kiosco en la parada de buses de Los Andes No2 vendiendo tan solo dos dólares diarios, para pasar el tiempo jugaban ajedrez; tanto fue así, que ya estaban retando a Anatoli Karpov campeón mundial de la época. Poco a poco fue subiendo la facturación, pasado dos años ya tenían dos empleados.

En el desenvolvimiento de la empresa y sus contradicciones exigen cambios periódicos en cuanto a personal, finanzas, administración, ventas, atención al cliente, controles, precios, etc. Estos cambios no son arbitrarios, son producidos por la observancia del dueño sobre la dinámica funcional de cada elemento, que avisa con tiempo la existencia de dificultades ya que se convierten en un embudo que detiene la correcta marcha de determinadas actividades. Estos conflictos aparecen uno a uno, permitiendo al administrador ir profesionalizándose en la experiencia. Cuando el negocio tiene cierta envergadura estos llegan juntos, haciendo muy difícil ubicar donde están los nudos y qué medidas tomar; esto no debe ser ningún problema encontrarlos y resolverlos si la experiencia acumulada, de peldaño en peldaño, fue la correcta. No contemplar puntualmente estos detalles son los factores de quiebra más comunes y sus soluciones son un proceso de **evolución** en el marco de contradicciones no antagónicas, los cambios son de carácter continuos. Ejemplo de esto fue una orientación que en una ocasión le brindamos luego que escuché que las cuentas no les daban, les dije que subieran un real a las hojaldras ya

que todos en su alrededor ya las tenían a ese precio; dándole vueltas al asunto y viendo que este producto era el atractivo de la Fonda Lautaro, observábamos que al café si se le podía subir y que la cantidad de este era tal que permitía equilibrar los ingresos.

Otro caso, un gerente de ventas de una compañía muy grande, se creyó ser empresario, abandonó el trabajo, construyó un buen edificio para su empresa, compró las maquinarias, salón de ventas, oficinas, etc., todo lo hizo bien, y quebró. En el camino perdió hasta su familia, ya que él se casa con una joven conocida en sus circunstancias de Gerente, con el salario y las facilidades que eso significa; al abandonar el negocio, la situación cambia totalmente. Las micros y pequeñas empresas, sus dueños cobran cuando sobra si es que sobra y las vacaciones, días libres, etc., son circunstanciales. Ella no soportó la nueva posición y el sacrificio que eso significaba. Su esposo tampoco lo sabía, era especialista en ventas, pero no del trato de personal ni de máquinas ni de importaciones ni de mecánicos ni de financiamientos... Y mucho menos de **malabarismos**, arte este muy necesario y fundamental, resultado de la intuición. Trajo la principal herramienta de Estados Unidos, y le llegó con severos daños, no pudiendo recuperarse nunca.

3.7.2.1. Saltos revolucionarios

El otro momento de inflexión es cuando la empresa salta de micro a pequeña, de pequeña a mediana, de mediana a grande. En estos momentos las contradicciones se vuelven

El que tiene tienda que la atienda

antagónicas, lo cual hace que el salto de calidad se realice en medio de una situación revolucionaria; es decir, los cambios y las medidas asumidas son dramáticas, contundentes y de inmediato, cualquier atraso se convierte en causal de catástrofes.

Cuando somos micro empresa, la prosperidad depende de la velocidad y la oportunidad con que realicemos las gestiones, efectuamos los gastos bajo la total discreción y experiencia; en nuestra memoria hay un **diario general** que lleva una contabilidad precisa de cada evento. Esto hace que carguemos en el bolsillo los recursos de la empresa y vamos actuando con respecto a ellos de una forma muy personal e intuitiva, ahorrando tiempo y recursos. Los procesos de decisión involucran acciones inmediatas donde el pensamiento abstracto procesa automáticamente, en cada momento, el plan general previamente elaborado; comparando, valorando y determinando el quehacer. Esto no justifica para nada el no llevar registros contables precisos, tema este discutido más adelante.

Pero esta forma personal de dirección, genera **raizales costumbres**. En cambio, cuando se da el salto de calidad de micro a pequeña empresa, los gastos tienen que ser parte de un plan nacido del control y de los informes elaborados por semana, por mes, por año. Esto hace totalmente contraproducente andar con la chequera de la empresa en el bolsillo, obligando al dueño o socios hacer cambios trascendentales en su modo de operar; reingeniería que es sumamente difícil de efectuar, la mayoría no lo logra.

Moisés Pinzón Martínez

La cantidad de gestiones, facturas, gastos, empleados, etc., crece en un nivel donde ya no cabe en el “disco duro” orgánico, se desborda, la brújula pierde el norte y el barco encalla; nadie pudo ver el tempaño de hielo. Y si no sucumbe en el impacto, queda en un estado agónico de sobrevivencia permanente en cuidados intensivos, con un posible coma hipoglisémico, en espera de una inyección de glucosa, que a lo mejor nunca llegará.

Veamos un detalle, cuando se es micro, el dueño cobra y gasta para sus necesidades cuando sobra, esto no es ningún problema mientras se está en la fase inicial, así fue, es y será. Pero sucede que la costumbre, negación de los cambios, echa raíces en nuestra conducta; cuando salimos de esa fase, seguimos actuando igual pero ahora como, pareciera sobrar, no medimos los gastos, teniendo el dinero siempre disponible en la cartera, no nos damos cuenta de estar sobregirados en gastos sino cuando ya es tarde. Esto quiere decir, que en el salto de calidad hay que **ponerse un salario, igual que cualquier empleado y actuar sobre esta decisión con rigurosa disciplina**. Esto es muy difícil, la dirección no puede ser personal sino fríamente planificada, no se puede contravenir ninguna decisión surgida de un plan previamente concebido, ni mucho menos hacer ajuste sobre la marcha como antes en su condición de microempresario.

Cuidado, cuando nos referimos a una acción individualista y personal en las microempresas, en ningún momento estamos negando que exista un plan previamente diseñado, si lo hay; pero este plan, escrito, esta estratificado en el cerebro del dueño, quien actúa a discreción sobre él.

El que tiene tienda que la atienda

Cuando se va creciendo el plan se hace tan sofisticado y abundante en detalles, que no cabe en la cabeza sin que se cometan multitud de errores; exigiendo cambiar el estilo de dirección obligatoriamente para marchar por buen camino.

Ante el crecimiento, es obligado el cambio; y al no darse, hay un proceso de conflictos generalizados los cuales nos llevan a un **desgaste psicológico**. El principal factor de quiebra es la actitud de estancamiento, el no querer crecer, el no querer cambiar, el no querer aprender, el no querer copiar.

Es el gerente, el dueño, el que tiene que decir, orientar, ordenar, el que hacer y si él no está preparado, porque no quiso o no pudo aprender, en los cambios, simplemente quebrará. El cierre del negocio en este punto, en la mayoría de las veces se da porque ante la ineficiencia de saber qué hacer, los problemas generalizados llevan a los dueños a un **colapso psicológico**, que los sumerge en una depresión personal, llegando en un determinado momento a un estado de abandono creciente y fatal.

Asesorando una empresa-taller de transformación de materias primas, detectamos multitud de problemas referentes a este salto de calidad que no habían podido realizarse. Esta era una empresa iniciada desde abajo (como la mayoría), siendo la vivienda el lugar de trabajo. Primero con una máquina, luego dos, tres y así sucesivamente hasta cuando el crecimiento fue de tal magnitud que se trago el lugar completo, desalojando a la familia, esta se mudó. Lo mismo sucedió con los empleados, primero uno, luego dos y así sucesivamente hasta cuando ya eran nueve en planilla más cinco eventuales.

Moisés Pinzón Martínez

Mientras fue creciendo dentro del contexto de saltos cuantitativos continuos no hubo ningún problema; fueron diestramente administrados, el dueño fue alterando las cualidades de los departamentos, documentos y procesos sin afectar su homogeneidad. El problema existió cuando su desarrollo de **cantidad** tenía tal magnitud que los procesos administrativos, de producción y gerenciales de una microempresa eran completamente inadecuados; evidenciando pérdidas de materiales, trabajos deficientes, conflictos entre el personal, estados de ánimos alterados que provocaron despidos injustificados con sus consecuencias ante las leyes laborales y cuantiosas pérdidas, manejo ineficientes de los compromisos, arbitraria gestión financiera, distribución de los espacios administrativos inadecuados, mal manejo y control de las cuentas de los clientes, pagos a trabajadores eventuales que se hacen onerosos, entre muchos otros factores secundarios. **Estas faltas no eran propias de la microempresa, ahora aparecen como fantasmas juntas y continuamente**; exigiendo un salto de **calidad**, dentro de circunstancias de contradicciones antagónicas. La nueva estructura, necesaria para resolver los problemas de organización, es opuesta completamente a la existente; por cuanto aparecen elementos heterogéneos que interrumpen lo paulatino de los cambios homogéneos hasta ahora efectuados. **En otras palabras, la estructura que tiene que crearse es totalmente distinta en todos los ámbitos a la vieja existente**; estos cambios no pueden hacerse en forma evolutiva, pasiva, con calma, no es posible lograrlo. Cada vez, al intentar hacer cambios tan drásticos en forma paulatina,

El que tiene tienda que la atienda

acabamos negándolos con múltiples excusas provocadas ante la profundidad raizal de las costumbres. En la situación de movilidad activa de la empresa, en este nivel, es tan grande que en fracción de meses los conflictos acumulados la destruirán; los cambios tienen que ser drásticos, contundentes, dramáticos, revolucionarios en donde se **sustituyen** los elementos de una cualidad con elementos de otra cualidad totalmente distinta.

Y sigamos viendo detalles de este ejemplo:

Primero, el jefe del taller no sabía sus nuevas funciones y no estaba preparado para cumplirlas, había sido un excepcional empleado, siendo el primer trabajador contratado; además, había una relación muy personal con el dueño. Se le podría ayudar y podría aprender, para ello había que quitarle compromisos prácticos por ser el hombre orquesta, hacía de todo.

Segundo, el dueño era vendedor, administrador, gerente, mensajero, cobrador, financista, etc.; tareas estas correctas e inevitables en su realidad anterior de microempresario; pero ahora, se convertían en un total atraso. Había que crear los departamentos, con sus funcionarios y presupuestos, reagrupando las tareas.

Tercero, el gerente como vendedor, estuvo malacostumbrando a sus clientes al no cobrar los gastos de venta, entrega y cobros; claro, eso le permitía competir en excepcionales términos, siendo esto un error que ni siquiera siendo micro se debía permitir. Ahora había que buscar una estrategia para acondicionar los precios a lo real. Veamos, si suponemos que al año se hacían mil trabajos y a cada uno le

Moisés Pinzón Martínez

ahorramos al cliente diez dólares, estaríamos dejando de percibir diez mil al año. Y nos estamos refiriendo a un supuesto que seguramente podrían ser muchísimo más, suficiente para comprar suficiente glucosa para salir del coma.

Cuarto, el taller tenía un orden, solo se necesitaba hacer espacio para el jefe. Pero los espacios asignados a diseño, ventas, administración y gerencia era un solo salón abierto, había que generar una separación para facilitar la organización innovadora.

Quinto, en cuanto a la administración del personal de producción, en el taller no había problemas graves, hacía falta un especialista, que rápidamente fue preparado uno nuevo. El jefe de taller, es posible que entradas las reestructuraciones tuviera problemas pero eso era a futuro, por lo pronto lo estaba haciendo muy bien, sin necesidad de quitarle funciones prácticas. El problema serio era en la parte administrativa y gerencial, la secretaria era hija del dueño y no había modo como quisiera cambiar. Pasaba todo el día pegada al teléfono, se consiguió otra línea, pero ella no dejaba de usar el número viejo conocido de todos los clientes y la línea nueva la usaba para internet. Las medidas de dos teléfonos no eran para facilitarle sus relaciones sociales sino para elevar la eficiencia de la empresa. En este caso explicábamos, se ganaba más mandándola para su casa, se le pagaba una renta y dejaba de estorbar, no fue posible. Este problema, hasta mi salida, se resolvió parcialmente; logramos que se interesara en los artes y evolucionara un poco. El contador que también había comenzado con la empresa, era muy ineficiente, pasaba muchas horas, varias veces al mes, tirando números, nunca

El que tiene tienda que la atienda

supe si era trabajo de la empresa o alguno de sus clientes. Era necesario suplantarlo, con el mismo salario que se le pagaba se podía contratar un funcionario a tiempo completo y multifuncional. Esto tampoco se podía debido a una situación de consolidación de relaciones entre él y el dueño, incluso había prestado dinero a la empresa.

El dueño se resistió a toda costa de resolver lo de su salario, no dejó jamás de llevar la chequera en el bolsillo junto con las tarjetas de crédito; aunque había en él una conciencia de lo que estábamos haciendo, ella no pudo convertirse en decisión revolucionaria. En esos días, construyó en su casa un local y se llevó parte de los equipos; esta decisión es a lo que llamamos un **colapso psicológico**. Se preparaba para huir, no para morir-viviendo.

El problema serio, y fue el desencadenante, luego de tres meses de estar orientando dicha empresa, nos alejamos sin explicación, fue porque la esposa del dueño estaba acostumbrada a trastocar los acuerdos y disposiciones, enredándolo todo; su experiencia sobre los procesos de la empresa, además, eran increíblemente deficientes. La relación familiar era muy sólida y estaba seguro que al actuar sobre lo necesario, separaría el matrimonio. En esos días de mi partida el dueño, a instancias nuestras, consiguió un refinanciamiento a su hipoteca, con un ingreso de dinero fresco de treinta mil dólares; suficiente recursos, junto a lo gastado en el nuevo local, para realizar todas las medidas de contingencia necesarias. Pero no quisimos seguir, era imposible ir contra esa situación humana; aún intentándolo, lo más seguro, no se lograría nada.

Moisés Pinzón Martínez

Año y medio después de mi salida quebraron, ahora nuestro empresario está resolviendo como trabajador independiente en situaciones incomparablemente inferior a lo ya existente y que podría tener.

La mayoría de los casos de pequeñas empresas que requieren hacer cambios revolucionarios para resolver su desarrollo, sus dueños, entendiendo su situación, viéndolo muy difícil, se quedan en un punto de equilibrio y pasan a invertir las utilidades en otras actividades más fáciles, según ellos, o ahorrarlas. Estas actividades con mucha frecuencia, cuando hemos conversado con algunos en esta situación, se refieren a los bienes y raíces.

Hay casos de quiebra programada, vinculados directamente a las grandes empresas, tienen que ver con la existencia de normas de utilidad sobre lo invertido que al descender no son de la satisfacción de sus dueños o socios y deciden cerrarla. Mas no por no haber utilidades razonables sino porque no es suficientemente satisfactoria. En este caso están tipificadas las maquiladoras, que no responden a un interés histórico sino casual y de oportunidad o empresas que son gestionadas por **inversionistas**.

3.7.3. La movilidad de los clientes

Sencillamente, no entendemos a los clientes, en un inicio capturamos su atención por motivos de la necesidad y la disponibilidad de tiempo. Pero en la medida en que se crece se va perdiendo, por abultamiento de compromisos, el sentido de los detalles; sin embargo, el cliente no lo pierde, compara y se

El que tiene tienda que la atienda

va alejando. Dejamos que se vayan a otros establecimientos; no siendo la competencia la que nos lo quitan, sino nuestra incompetencia. No hay capacidad de tomar las medidas empresariales para lograr que la atención de los clientes se convierta en lealtad que se logra con la institucionalización de la empresa.

No estamos pendientes de los cambios que ocurren en la movilidad poblacional y sus actividades; y cómo podría afectar para bien o para mal dicho movimiento. Se mudará una oficina con más de cincuenta empleados, empezarán una construcción cerca del negocio, el mercado de libros escolares está creciendo, que hay que hacer para ser proveedor de la Comisión del Canal... ¿Cuál es el cliente más grande, en cualquier país, para todas las empresas?

Un amigo fundó un kiosco en una parada de buses, en un lugar muy popular, principalmente utilizado por trabajadores de la construcción. En ese mismo periodo sobreviene una crisis en ese sector de la economía, desempleando a la mayoría de los clientes del nuevo establecimiento. El susodicho al ver la merma de sus ingresos analizaba así la situación: “Si vendo chicheme en este kiosco, mis clientes son las miles de personas que viven en ese sector, pero si pongo a funcionar una bicicleta para vender el producto, mis posibles clientes se multiplican tanto como el perímetro de movilidad que el triciclo lo permita”...

El cliente más grande para cualquier empresa privada es el presupuesto nacional de inversión del Gobierno; puede haber las crisis que sean, la última empresa en colapsar es

ésta. ¿Qué se hace al respecto? ¿Nos preparamos para asumir el costo y los riesgos que implica el crédito?

3.7.4. Falta de visión política

Según Aristóteles (384 -322a.C) la realidad es un organismo profundamente dinámico, todo lo que hay esta en movimiento. Si esto era así en aquel entonces, hoy menos puede ser distinto; indicando que debemos estar muy sensibles a los cambios y cómo nos afecta.

Van a construir una carretera, una nueva ley, la inflación hace que los clientes pierdan el poder adquisitivo o no dan los ingresos para cubrir los gastos y hay que subir los precios.

Se trata de estar pendiente e investigar sobre las circunstancias que determinan nuestros negocios y **que no podemos controlar**, su realidad dependen de otras personas o entidades. Como por ejemplo los alquileres; en una de nuestras sucursales de un año al otro nos lo suben en un cincuenta por ciento.

Si por ejemplo, vamos a comprar un negocio instalado y funcionando, estamos obligados a averiguar de primera mano su status con el arrendatario, los bancos, acreedores, empleados. Sucede que luego que compramos nos enteramos que el contrato de arrendamiento se vence en tres meses y no lo van a renovar.

Los empresarios de la Fonda Lautaro, que se iban a convertir en maestros de ajedrez, ejemplo presentado anteriormente, le construyeron una Zona Franca Procesadora

El que tiene tienda que la atienda

a dos kilómetros de su negocio. La primera empresa que se instala, su gerente, Juan Carlos Vázquez, es amigo nuestro desde siempre, a los días de estarlo visitando nos dimos cuenta del negocio potencial de llevar la comida a los trabajadores; y que el que llega primero se lleva el mejor porcentaje. Así que ni corto ni perezoso, traté de vincular la Fonda con esta empresa. Quedamos en que llevarían un almuerzo, que nunca sucedió. Los dueños del restaurante también eran igualmente muy amigos, así que no había ninguna duda de que no había interés en comisión o algo parecido. Pasado el tiempo la zona es un gran negocio de comidas, silencioso, nadie conoce desde fuera lo que ahí sucede; nuestros empresarios no son parte de ese reparto.

Otro caso de estos: Construirán una autopista y cambiará totalmente la movilidad de los clientes, incluso hay que mover las instalaciones. No se toman medidas de contingencia sino hasta cuando ya es tarde y no queda más que lamentarse de lo que se pudo hacer y no se hizo.

Al estar muy pendientes de los cambios, siempre abra la oportunidad de dar las respuestas prudentes en el tiempo necesario para amortiguar o aprovechar sus efectos. Sin embargo, esta circunstancia de quiebra, aun inconscientes de los cambios macroeconómicos, **la estrategia obligada de todo empresario de crecer**, siempre la evita.

Esta realidad y obligación de todo empresario de **crecer siempre**, es la esencia de las **fusiones empresariales** que han aparecido a comienzos del siglo y que seguirán realizándose obligadamente porque simplemente hay un punto donde ya no es posible crecer; sin embargo, se sigue exigiendo

Moisés Pinzón Martínez

a los gerentes crecimientos. Si este año se facturó cien dólares con sus respectivas ganancias; el próximo año se exige ciento diez, el gerente que no lo logra es despedido. A lo mejor ciertamente había que votarlo porque todavía se podía crecer, pero el mercado de todos modos tiene un punto donde no hay más. ¿Cuál es ese punto de equilibrio? ¿En qué momento hay que dejar de presionar a los gerentes? ¿Podrán las corporaciones conformarse con utilidades regulares cuando se agoten las posibilidades? ¿Serán el crecimiento de los mercados infinito? Estas y otras preguntas surgidas de esta realidad no podremos responderlas dentro del marco analítico de este ensayo, pero si estamos seguros que el empresario que no crece, se arruina.

Este **crecer siempre** también es la esencia de la liquidación futura de las grandes corporaciones, su negación es el Estado. Y la síntesis es una realidad nueva donde el cliente, el ser humano, el humanismo se conviertan en la esencia de los sistemas económicos. Este es el caso de Microsoft cuyo poder de capitalización, a mediados de la década de los noventa del siglo pasado, fue adquiriendo un crecimiento desmesurado, con alguna posibilidad de disputarle espacios importantes al Estado Imperial. Inmediatamente vinieron las demandas sobre monopolización ilícita y además de multas multimillonarias, le liquidaron su abrupto desarrollo.

El que tiene tienda que la atienda

3.8. Formas de nacimiento de una empresa y su crecimiento.

Existe el criterio popular de creer que hay muchos caminos para llegar al mismo sitio. Al igual que muchos casos expuestos en este ensayo, es una percepción superficial, a partir de las observaciones naturales de nuestra movilidad física. Empero, los procesos que tienen que ver con las relaciones humanas tienen formas muy concretas que limitan las posibilidades a pocas vías bien definidas.

¿Cómo nacen las empresas y cómo es su crecimiento? Son dos fenómenos, cuyos caminos para llegar a ellos son muy específicos, veamos cuáles.

3.8.1. Cómo nacen los negocios

1.- Creándola como todo el mundo lo hace: valoramos nuestras posibilidades (FODA), estudiamos el mercado en donde podría ser más fácil comenzar, donde exista la menor competencia posible o donde hay abundancia de clientes, estudiar a fondo este ensayo y luego ir al combate cuerpo a cuerpo, duros y firmes. En un proceso de crecimiento escalón por escalón, aprendiendo de cada uno las experiencias necesarias para poder enfrentar los problemas del siguiente. Y luego de la acumulación dar los saltos de calidad necesarios.

Entre la concentración de clientes, los costos operativos, las capacidades personales de los funcionarios incluido el dueño y los resultados, hay una regla de tres compuesta.

Moisés Pinzón Martínez

Es muy dado a creer que no es necesario ser un profesional del bien o servicio porque Fulanita y Menganita pusieron un restaurante no siendo jamás cocineros y que bien les va. Sin notar que este rubro de la oferta tiene de ventaja que todos tenemos que alimentarnos desde la infancia tres veces al día; la absoluta mayoría ya tenemos conocimientos **básicos** sobre la materia, en gusto, calidad y elaboración. Es tan espontaneo nuestros conocimientos, por las razones expuestas, que abundan los expertos aficionados, permitiendo que se piense en esta forma equivocada.

Si a la cantidad de profesionales aficionados que hay, le sumamos la increíble demanda de este negocio por la dimensión que las ciudades de hoy poseen, podemos concluir que esta actividad económica, esta oferta, es la de mayor movilidad que existe hoy; solo superado por las abarroterías. Estos últimos tienen tanta demanda como habitantes exista en la ciudad; y los restaurantes, fondas, franquicias alimenticias, tantos como gente salga a la calle a trabajar o gestionar actividades. Estas son las razones por la que hay tantos emprendedores cuyas expectativas están dirigidas hacia los restaurantes.

En una ocasión asesorábamos a un emprendedor que, no muy común, tenía treinta mil dólares para fundar un restaurante. Sondeando sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), observamos que no tenía idea de cocina ni de cocineros ni de meseros ni de cajeros ni de empleados de confianza ni había tenido experiencia como trabajador independiente. La mayoría de estos elementos se pueden aprender sobre la marcha en medio de los éxitos y

El que tiene tienda que la atienda

fracaso, del ensayo y el error; pero lo de la experiencia profesional como cocinero, aun siendo mediocre, ¡no!

Nos dijo que tenía un amigo, cocinero experto, que iba a comenzar con él; y si se enferma o renuncia o vacaciones o días libres; ese amigo no es socio, su visión al respecto estará siempre totalmente vinculado a sus necesidades laborales no empresariales.

El empresario tiene que estar en capacidad de enfrentar cualquier problema que se le presente en cualquiera de las diversas tareas que determinan la correcta funcionalidad de la misma. Si, cierto, contrata otro: dónde lo encontrará, pondrá anuncio en los periódicos, lo conoce, cómo sabe que lo hará bien, en qué tiempo piensa que lo resolverá. Todos estos problemas pueden ser resueltos desde una visión de pequeña y mediana empresa, porque la inversión realizada permiten una estructuración sistematizada en cada uno de los departamentos; logrando a nivel de personal, un engranaje que permite que el dueño o los socios puedan dedicarse a dirigir la orquesta con eficiencia. No obstante, aún para dirigirla, son necesarios los conocimientos básicos que permita saber que instrucciones son las correctas.

Un micro empresa requiere obligadamente de la especialidad con calidad y preparado para enfrentar la eventualidad de actuar en el puesto que la necesidad así lo exija. De lo contrario no lo logrará; pero antes de no lograrlo, se encontrará con la oprobiosa realidad que todo el personal hizo fiesta de su ignorancia e ingenuidad, no importando incluso si fuesen parientes muy cercanos.

Moisés Pinzón Martínez

Así que le recomendamos que fuera a un centro de formación profesional y aprendiera el arte de cocinar. No desde una visión de búsqueda de la excelencia, pero si lo suficiente como para que mínimamente pueda salir de un apuro o como se diría popularmente, para que no le echen cuento.

Luego, le recomendamos que no se “fuera de bruces” haciendo un plan en donde se utilizara todo el recurso disponible; que comenzara planeando con un tercio del mismo, en una visión y lugar que permitiera rápidamente ampliar la empresa en la medida en que se tuviera aceptación de la clientela y experiencia empresarial sobre la materia.

La mayoría de los iniciados en estas circunstancias, no importando el bien o servicio propuesto, **fracasan** al generar un proyecto que involucra todo el recurso disponible, obviando su falta de experiencia aun poseyendo los conocimientos, no así la experiencia y en su adquisición se cometerán muchísimos errores por lo que hay que disponer de una reserva para afrontarlos.

Uno de los primeros problemas que todo emprendedor enfrenta es su desconocimiento del mercado. La mayoría piensa que solo basta instalarse y correrán los cliente en su encuentro. Los mercados y su oferta están equilibradamente dispuestos, al instalarse una nueva, esta tiene que disputarse su porción de la demanda (los clientes); en el caso presentado anteriormente, seria con los restaurantes ya existentes en el área y a lo mejor con las tiendas y supermercados. ¿Por qué con los despachadores de mercancías? Porque podría atraer nuevos clientes que no están acostumbrados a utilizar los

El que tiene tienda que la atienda

servicios de los restaurantes; siendo este el caso, dejarían de comprar víveres.

Veamos este ejemplo: Conocí un pequeño restaurante que se dedicaba sólo en las tardes a vender pollo asado. El chimichurri que preparaba era algo especial, por lo que nosotros viajando de un extremo de la ciudad al otro, no parábamos en ningún otro hasta llegar a este. Tenía una muy buena clientela. Un buen día luego de varios años en ese lugar, logró contactar a un especialista cocinero que provenía de un restaurante de cinco estrellas y empezaron a brindar el servicio de almuerzos, el que rápidamente se convirtió en un gran negocio. Nuestro amigo, como consecuencia, abandonó los pollos asados, cosa que nosotros se lo criticamos muchísimas veces. Luego de un par de años de estar facturando muy bien, tuvo sostenidos percances con el cocinero; el que un buen día, se marchó. Buscó sustituto desafortadamente, sin ningún resultado en el nivel y grado en que había acostumbrado a su clientela. En la misma velocidad como creció el negocio de las comidas, desapareció; ya no teniendo la clientela de los pollos, tuvo que cerrar.

2.- Heredando; empero, si los padres no le enseñan, en la práctica, al futuro heredero, el arte de la actividad, el amor al trabajo y los detalles básicos del carácter empresarial en su temprana infancia, cuando le toque dirigir la empresa la hundirá.

Y luego de heredado, hacerla crecer, crear nuevas filiales y estructuras colaterales del sistema empresarial dentro de una planificación muy estudiada.

Moisés Pinzón Martínez

En el caso de las grandes empresas transnacionales y monopólicas, estas circunstancias son muy distintas. La cantidad de recursos que se heredan son tan inmensos y la estructura productiva es de tal magnitud, que las tareas que el heredero debe desempeñar tienen otros criterios y variables. Tema este que no es parte de este estudio, el que está principalmente dirigido a los micros y pequeñas empresas.

3.- Ahorrando y luego comprando una empresa ya funcionando. La que ya tiene clientela y un sistema de organización tanto de personal como de operatividad, incluyendo una determinada facturación. No obstante, las dificultades siguen siendo las mismas; si no se conoce los principios básicos del ser empresarial, no podrá tomar las medidas necesarias para que la misma repunte.

Veamos este ejemplo. Antes de instalarse el negocio de ventas de computadoras de segunda estudiado en capítulos anteriores, había un salón de belleza que estuvo operando dos años con muchas dificultades; pero que pagaban sus gastos, para que usted tenga una idea, sólo el alquiler eran mil cien dólares. Luego lo vendieron a una señora que a los seis meses tuvieron que cerrar. Llegaba puntual y estuvo persistentemente en él todo ese tiempo, pero no tenía idea de negocios y mucho menos de la especialidad. Ella estaba segura que solo instalándose, ya era garantía de resultados.

El que tiene tienda que la atienda

3.8.2. Formas de crecer

1.- Inventando lo que nadie ha hecho. La mayoría de los científicos rara vez son empresarios; con excepción de Edison, no conozco otro que lograra crear su propia empresa y que pudiera sostenerse en el tiempo; y si miramos en profundidad, General Electric, fue fundado por este científico con el apoyo decidido de dos empresarios que manejaban inmensas fortunas, para ese entonces, y mucha experiencia que la pusieron al servicio del nuevo negocio común, lo que indica que no fue Edison el empresario.

Este tema se refiere a aquellos que fundan empresas sobre productos que son una novedad en el mercado. Estos son principalmente los vinculados a los más modernos inventos científicos. No nos estamos refiriendo a quién lo inventó, sino aquel que lo mercadea oportunamente. Estos tienen una dificultad que consiste en enseñar los prodigios de su nueva mercancía; siendo un proceso arduo, con ventajas sobre el resto, que le permite un rápido y vertiginoso desarrollo.

En este punto principalmente están dadas las empresas cuyas actividades están vinculadas a las nuevas tecnologías; este es el fenómeno de las empresas que fueron creadas justo en el momento en que aparecieron las novedosas computadoras personales y sus derivados. Todavía, después de más de quince años de la comercialización de las computadoras personales, sigue siendo un gran negocio. Solo hay que ir a las páginas amarillas y contar cuantas hojas tiene esta sección contra las otras actividades y veremos su impacto

Moisés Pinzón Martínez

en la oferta. Las computadoras utilizan veintidós páginas, hoteles veinte, farmacias seis, ferreterías ocho, etc.; este rubro solo es superado por los automóviles veinte cuatro y las clínicas con treinta y cuatro; los restaurantes lo igualan.

Y preguntamos, qué representa la avanzada en el ámbito del mercado, hoy. ¿No será por casualidad Internet? Y si esto es así, ¿cuántos empresarios y empresarias, emprendedores y emprendedoras, están trabajando en esa dirección? Desde que encendemos la computadora y entramos a navegar en el “cibespacio”, estamos inmediatamente en contacto directo con un mercado de mil millones de consumidores en constante crecimiento y un sin número de proveedores y fabricantes de mercancías.

A futuro, como producto de la mecanización creciente de los procesos productivos, los negocios que ya se perfilan con un crecimiento sostenido son los que tienen que ver con los servicios.

2.- Introduciéndose en los mercados que nadie quiere. Este sector, es muy difícil de trabajar, es la razón por lo que ninguna empresa desea atenderlo. Y los que lo han hecho por necesidad, desde el momento en que alcanzan un desarrollo superior, lo abandonan. Dejando el terreno nuevamente fértil. En cada área de los diversos mercados, hay un sector específico que es abandonado por la oferta; si logramos descubrirlo, siempre es un terreno con abundante perspectiva que nos permitirá desarrollar nuestras empresas con la menor o casi ninguna competencia.

Hay muchas variantes colaterales que generan el espejismo de creer que hay otros parámetros que viabilizan la

El que tiene tienda que la atienda

creación de empresas y su desarrollo normal o vertiginoso. No obstante siguen siendo espejismos. Veamos algunos ejemplos. Aquel que se gana la lotería, o un importante premio, o consigue un trabajo altamente remunerado que le permite colosales ahorros. O al que despidieron de un puesto de trabajo y lo indemnizan con una importante cifra de dinero. Hay infinidad de ejemplos, y todos tienen el mismo defecto en el análisis, el primero es creer que el dinero es el que hace las empresas y el segundo es creer que es la suerte la que permite el éxito. Leíamos en un extinto bus “diablo rojo” de la localidad, “Éxito, es trabajo duro disfrazado de buena suerte”.

Ciertamente, muchos de ellos, con ese mismo criterio errático y habiendo obtenido por fortuna una fuerte suma de dinero, se lanzaron a la aventura; conoce usted a alguno cuyo negocio, luego de dos años, todavía existe, tiene nombre y apellido, puede identificarnos la dichosa empresa. Estamos totalmente seguro que no puede. La casi totalidad de los que hicieron su negocio luego de haberse ganado un importante dinero, quiebran. Estamos seguros que ha debido haber uno que otro caso que lo lograra; no obstante, no es la norma, es la casualidad. Cuando pasamos a analizar al individuo que produjo esa casualidad, nos encontramos con alguien cuyas aptitudes están formadas en la dirección que presentamos en este ensayo pero que no se había preocupado o no tuvo la decisión de independizarse.

Una respuesta clásica tiene que ver con el que invirtió en bienes y raíces. Esta área de los negocios es muy especial por su facilidad de operación. Siendo sus dueños más administradores que empresarios.

Moisés Pinzón Martínez

Me cuenta mamá que había en el pueblo donde nací, Macaracas, un vendedor de raspado que habiéndose ganado diez mil dólares en la lotería, a los días llegó como si nada hubiera pasado, a vender nuevamente sus raspados. Este ejemplo nos da luces del camino correcto en estos casos fortuitos y es que la actividad en la que debemos invertir tiene que estar vinculada a lo que siempre hemos realizado con algún éxito relativo. **Zapatero a tus zapatos.** Pienso que compró una finca con ese dinero o arregló su casa, luego de lo cual siguió haciendo lo que siempre le dio buen resultado; no la abandonó, como ocurre con frecuencia.

4.- ¿Qué significa ser empresario?

Empresario es todo aquel innovador que constantemente anda en busca de nuevas tecnologías; es aquel creativo que se posesiona de un espacio definido y asume riesgos tendientes a satisfacer las necesidades del mercado. No precisa para serlo, conocer los valores culturales expuestos en los capítulos anteriores, la definición no contempla esa posibilidad. Hasta la aparición de este libro, los emprendedores en su experiencia práctica y recogiendo la información suelta que hay, van aprendiendo estos valores. La rudeza de la realidad los coloca ante el dilema oculto de aprenderlos o quedar fuera del grupo socioeconómico.

4.1. El empresario innovador

Innovar es la acción de aportarle característica nueva a cualquier elemento material o social que este dentro del ámbito de influencias de los seres humanos.

Desde el momento en que un determinado empresario declina y deja de innovar, deja de ser empresario e inmediatamente empieza su ruina; claro, pudo haber tomado

vacaciones y luego de un tiempo aparece con nuevos bríos, recuperando el terreno perdido. No siendo estas vacaciones la norma, los procesos humanos del pensamiento, lo niegan; **nos son interruptores que se pueden prender y apagar al gusto, se tienen o no se tienen las aptitudes formadas, luego de obtenerlas el procedimiento es ininterrumpido.**

Esto es así, porque las circunstancias están en movimiento y en crecimiento; todos los días hay nuevos aspirantes a empresarios y emprendedores buscando y realizando nuevos proyectos con renovada capacidad de innovar. Los ya existentes tienen como única ventaja el que llevan varios kilómetros recorridos más que los que inician; que al detenerse, es darles el tiempo a sus competidores para que lo alcancen.

Innovar está relacionado directamente con que **siempre hay una forma mejor de hacer las cosas.** Ese estar buscando cuál y cómo, es lo que va generando los nuevos procesos productivos y las nuevas formas de mercadeo.

4.2. El empresario busca nuevas tecnologías

A lo mejor en del siglo XVIII hacia atrás, esta realidad no era tan importante ya que la tecnología cambiaba de siglo en siglo; sin embargo, hoy cambia de año en año. Asesorábamos a una emprendedora que iba a abrir un pequeño kiosco en un centro comercial, tenía los recursos disponibles, le decíamos que había que contemplar, con el

El que tiene tienda que la atienda

tiempo, ofrecer duros de frutas naturales, pero que los congeladores eran muy costosos, estando por el orden de los mil dólares. Ella, que si estaba al tanto, nos dice que ahora cuestan trescientos dólares. Nos dimos cuenta, haciendo una retrospectiva interior de otros fenómenos parecidos, que en muchos aspectos nuestra brújula estaba desactualizada. Ese producto, el congelador, tenía tres años de estar en el mercado; exactamente el atraso de información tecnológica que cargábamos.

Casi todas las mercancías y los servicios, en nuestra época están cambiando en un abrir y cerrar de ojos. Y nuevamente es la competencia de los nuevos emprendedores, que llegan con su ímpetu juvenil, los que harán leña de nuestra negociación. Y no es la competencia las que nos hace cerrar las puertas, es nuestra imposibilidad de ser innovadores y de conocer las nuevas tecnologías y aplicarlas.

4.3. Es creativo y se posesiona de un espacio definido

Creatividad empresarial es la capacidad que se tiene para adaptar lo que hemos copiado a nuestra circunstancia, que son muy particulares una de otras, por mucho que se vean idénticas. La creatividad tiene que ver con innovar no con inventar.

El empresario para poder ser tal, tiene que posesionarse de un espacio definido. Es uno de los elementos

Moisés Pinzón Martínez

que nos diferencia de los Trabajadores Independientes. Y genera una formalidad que le permita acceder a todas las ventajas existentes como son: créditos, licitaciones, asesoría, financiamientos, asistencia gubernamental, etc.

Esta definición indica que aquel que construyó un kiosco es un emprendedor que se convierte en empresario. En los estacionamientos de Hacienda y Tesoro, en avenida Perú, existen muchos kiosco de empresarios que lastimosamente la mayoría no es consciente que lo son; hay uno especial que es un kiosco de aproximadamente **setenta por ciento cincuenta pulgadas**, son cinco los empleados que trabajan ahí. ¿Se puede imaginar cuanto hay que facturar para mantener la planilla? Sus dueños nunca se sintieron empresarios, así que no aprovecharon las incontables oportunidades de ampliarlo y ofrecer nuevos productos; nunca valoraron sus virtudes correctamente, dándole una proyección de continuidad de desarrollo en otro ámbito. Sin embargo reconocemos que en ese negocio, abunda la creatividad, construyeron una familia, educaron a sus hijos y lograron los elementos básicos para cimentar su felicidad. Además de generar cinco puestos de trabajo que permitieron resolverle sus circunstancias a cinco familias. Esta empresa es ejemplo positivo de cada uno de los elementos expuestos en este ensayo, desde el inicio hasta el final. Llenaríamos varias páginas sólo describiendo las diferentes etapas y crisis en su evolución que sortearon acertadamente.

En términos normales, todo empresario, igual que cualquier miembro de los otros grupos, si actúa correctamente dentro de parámetros culturales evolucionados, siempre podrá

El que tiene tienda que la atienda

resolver los retos que se le presente. Siempre logrará la tranquilidad necesaria para sentirse satisfechos. El problema siempre es la envidia, que nos involucran en criterios equivocados e inversiones innecesarias desestabilizando nuestra realidad, generando desdichas sostenidas y continuas.

4.4. Asume riesgos, diferencia con un aventurero

El empresario asume riesgos calculados dentro de los criterios que establece una cultura empresarial. En primera instancia comparando objetivamente las posibilidades. Luego de tomar la decisión, utiliza la ecuación de optimismo, pesimismo y planificación. Teniendo el panorama definido se lanza, como lo hacen los muchachos cuando se trepan al árbol junto al río por primera vez, no hay vuelta atrás, la única forma de bajar es tirándose al aire sin nada en el camino por donde arrepentirse hasta llegar al agua.

El asumir riesgos pareciera que identifica al empresario con un aventurero; sin embargo, no es así, el empresario asume riesgos sostenidos en el tiempo. El tipo de riesgo que asume el empresario es de poner todos sus recursos y su ser en el empeño del éxito de su empresa, que no tiene tiempo. El riesgo define la disposición de todo el esfuerzo para aprovechar la **oportunidad calculada**. El

Moisés Pinzón Martínez

aventurero no está dispuesto a ir hasta las últimas consecuencias.

El aventurero igualmente asume de riesgos, pero no tiene ningún plan por delante que determine un objetivo empresarial que no sea encontrar fortunas; este factor de **suerte**, de la **oportunidad sorpresiva**, es determinante.

El empresario no es un buscador de fortunas es un constructor de **sueños objetivos**; sueños que son el producto de la digestión entre su naturaleza productiva, su necesidad personal y las necesidades del mercado. Y va en medio de todos los riesgos a hacer lo mismo una y otra vez; entiende la complejidad de las crisis y las enfrenta con decisión.

Los aventureros no son capaces de enfrentar las diversas y sostenidas crisis que periódicamente surgen en la construcción de una empresa. En su condición de buscador de fortunas, enfrenta los retos con decisión; pero en el momento en que la crisis natural aparece, buscan otra actividad. Su ingenio capaz, hábil, y de pensamiento rápido, le permite adaptarse rápidamente a distintas actividades, sacándoles provecho; pero nunca logra fundar una empresa.

Luego de un cauteloso estudio, el empresario funda una familia, el aventurero solo llega hasta la cama.

Las oportunidades, se presentan periódicamente pero la que se fue no regresa. Y cuando se deja pasar una, asombrados, no se podrá aprovechar las que sigan llegando porque no se ha desarrollado el sentido de la **oportunidad lógica**. Este es un fenómeno casi místico, cuando dejas pasar una, demora mucho el que llegue la otra, sin embargo cuando no la desperdicias, rápidamente te llega otra y otra y otra,

El que tiene tienda que la atienda

sucesivamente mientras no desaproveches ninguna. E igual que el desarrollo empresarial que es escalonado y creciente en todos los aspectos, incluyendo el **grado de dificultad**, así mismo son las oportunidades.

Es por eso que la mayoría de los programas gubernamentales para apoyar este sector están destinados al fracaso, porque ellos están basados en una dinámica que no corresponde a la velocidad con que un empresario debe actuar en torno a la **oportunidad lógica**. Y tiene que ver exactamente con esta característica, el **riesgo** es una categoría que contiene la velocidad como factor determinante. El emprendedor que está esperando la decisión de una institución para realizar su sueño, cuando la ayuda llega, la oportunidad ya no está ahí, teniendo que iniciar en circunstancias adversas, en el mejor de los casos. En el peor, el aspirante se acostumbra a esperar el apoyo que nunca llegará y esperará toda la vida.

Si por ejemplo, estamos planeando un negocio y el mismo tiene que ver con el sector terciario de la economía, el lugar donde lo vamos a fundar es crítico. Y si como ocurre siempre, el lugar es alquilado, no se puede esperar a que lleguen los recursos para hacer el contrato. Porque no es cierto que el arrendatario va a dejar de hacer su negocio. Sucede que cuando tenemos el dinero, el lugar ya no está disponible; en busca de uno similar en tamaño, posición y precio, se nos acaba el dinero. Nos referimos a micros emprendedores cuyas necesidades nos impiden guardar el dinero demasiado tiempo; siempre, en el camino, aparece inconvenientes que nos obliga a utilizarlo. Las pequeñas y medianas empresas, por su

Moisés Pinzón Martínez

capacidad de ingreso y apoyo de las instituciones financieras, están en la posibilidad de actuar inmediatamente.

Un empresario conocido fue de paseo a David, cabecera de la Provincia de Chiriquí; pero como todo empresario diestro, su idea del paseo era para auscultar las posibilidades de colocar una sucursal en ese lugar. Caminó como chiquillo en potrero ajeno buscando marañón, observó disponibilidad de mercado, visitó las competencias, miró lugares, etc. En ese preguntar por locales, apareció que estaban a costos muy altos; no porque el mercado y su negocio no lo soportara sino porque iba a iniciar y no podría saber cómo fluctuaría su evolución; lo que se requería un costo de alquiler que no fuera un problema pagarlo, el tiempo necesario, desde el centro administrativo. Si, habían muy baratos, pero estaban ocupados, sin síntomas de que los fueran a desalojar pronto. Hasta aquí, era la tarea principal de nuestro amigo, que pudo haber terminado su paseo tranquilamente. El último día de su estancia, vio uno en excelentes condiciones de presentación, ubicado a cinco cuadras del centro de la ciudad y el costo era menos de la mitad de cualquiera de los existentes en los centros comerciales. Conversó con la dueña, logró una rebaja de cuarenta dólares e inmediatamente le pagó un mes de arrendamiento para garantizarlo.

De esta narración, que parece normal, sin ningún ribete de novedad, hay una aptitud de riesgo no común, aun para los que están acostumbrados; y es que el protagonista tenía el plan y la decisión de la sucursal, estaba formándose el funcionario que iría a atenderla desde hacía seis meses, pero todavía no tenía todos los recursos para actuar. El alquiler obedeció a la

El que tiene tienda que la atienda

observación de la ubicación, calidad del local y precio, seguro que cuando todo estuviera listo para instalarse, no pudiera conseguir nada igual; pagó durante cuatro meses el local sin usarlo, hasta cuando ya tenía todo para tal efecto.

El costo del arrendamiento, no calculado, es un ancla que impide zarpar a muchas empresas. A la hora de planificar el negocio hay que hacer un cálculo preciso de los recursos y en qué tiempo se van a obtener, para no adelantar ilusiones que precipitan el riesgo, convirtiéndose en una aventura.

4.5. Aspectos generales de ser empresario

Ser empresario es dirigir el pensamiento hacia una meta fija, elaborar un plan para lograr conseguir esa meta, desarrollar un sincero deseo de realizar aquello que se quiere conseguir, adquirir confianza en los colaboradores y en sí mismo y dedicarse a una acción tenaz e incansable para logra obtenerla.

El empresario es una persona eminentemente pragmática. Es decir, un empresario por su condición de mando y dirección, está forzado a dar orientaciones, lo que implica que está obligado a mantener una conducta eminentemente práctica; aquí no hay espacio para las imprecisiones y las casualidades. No puede dejarse llevar por argumentos que no tengan validez fundamentada en hechos y comprobaciones. No puede permitir que sus decisiones sean el producto de **caprichos**.

Moisés Pinzón Martínez

La educación que hemos recibido en nuestra vida ciudadina, esta desvinculada del trabajo. Factor este que enseña disciplina, solidaridad, tenacidad, sentido del deber, entre muchos otros valores. Nuestros padres se van temprano hacia el trabajo y llegan muy tarde, lo que agrega otro negativo ingrediente, durante todo el día estuvimos **haciendo lo que nos dio la gana**; este hacer lo que nos da la gana, fortalece una mente no objetiva, una mente caprichosa. Es decir, podemos y es correcto hacer lo que se nos ocurra. Esto de hacer lo que se nos ocurra, es muy cierto si es el producto de un pensamiento analítico profundo, preñado de factores contrapuesto entre causa y efecto; sin embargo, esto no es así, el capricho nunca ha estado vinculado a la objetividad.

En el camino de nuestra vida de adultos, aprendemos entre golpes y estrellones que no podemos hacer lo que nos da la gana y el quehacer es un proceso de necesidades vinculantes de cada uno de los miembros de la sociedad. No nos gusta, pero acabamos resignados, a espera del momento propicio para actuar “como nos da la gana”.

Con ese criterio mal formado, acabamos logrando niveles interesantes de desarrollo empresarial, entrando a este difícil y exigente grupo social. Y luego de un relativo éxito, cual espora de hongo sediento, florece el capricho y las decisiones subjetivas, destruyéndolo todo. La demora es que una determinada persona se suba en el “pódium del reconocimiento” para sentirse “que lo sabe todo y que lo puede todo”, impidiendo aprender y decidir objetivamente; y la consecuencias no se dejaran esperar, la espora madura y florece el capricho.

El que tiene tienda que la atienda

Este grupo social, el de los empresarios, es muy selectivo, es muy difícil ser miembro; pero es muy fácil salir. La competencia es feroz; y entre la competencia y los mercados que son muy exigentes y no aceptan mediocridad, nos encontramos ante circunstancias de alta competitividad. El más leve error que **se convierta en concurrente**, nos va colocando en la puerta de salida del grupo, a espera del puntapié.

4.5.1. Diferencias entre empresarios y trabajadores independientes

Entre empresario y trabajador independiente hay dos diferencias, no antagónicas, que son el **manejo de empleados y la formalidad**.

El trabajador independiente no maneja empleados ni tiene formalidad. Si tuviera que administrar empleados, lo obligaría a mantener una formalidad. Y aunque el trabajador independiente es el que más se aproxima a poder dar el salto y convertirse en empresario con más facilidad que los asalariados, la “costumbre” se lo impide. Se acostumbra a ganar mucho dinero sin compromisos fijos; no atreviéndose a cambiar por temor a que las múltiples responsabilidades que esto conlleva, le reduzcan drásticamente su capacidad personal de gastos. No obstante, esto es un error, no entienden que su realidad está determinada por circunstancias que no controla y que más temprano que tarde, ellas variarán en su contra. Dos de esas circunstancias son la juventud y su relativa salud; la primera se puede valorar en términos de tiempo, pero

Moisés Pinzón Martínez

la segunda no. Otra es que no se tiene ningún recurso legal para defenderse ante la agresión de la competencia en pugna por el espacio de mercado que se logra conseguir, factor este que se escapa de cualquier requisito ético y moral.

La realidad de este grupo esta plagada de muchas casualidades y lastimosamente es muy difícil sacarlos del círculo costumbrista que genera su actividad; dada la alta rentabilidad periódica que logra conseguir, la que causa una ilusión de bienestar que es siempre momentánea, pero para ellos, igual que la lotería, piensan que vendrá con frecuencias sucesivas. A espera de esa “sucesividad” se les van los días, los meses, los años.

En su inicio la actividad es muy rentable, le sobran las utilidades. Pero los gastos personales son creciente, se casa y crecen, alquila un mejor apartamento y crecen, tiene su primer hijo y crecen, compra su auto y crecen, y así sucesivamente, mientras los ingresos siguen siendo los mismos dentro de una fluctuación de oleajes que ayuda a seguir creyendo en la individualidad de su actividad sin saber ni querer dar el salto de calidad. Algunos colapsan, adaptándose a los niveles decrecientes de sus ingresos; otros mantienen una vida siempre agónica entre oleajes de mareas que suben y bajan. Existen, por suerte para el desarrollo de la humanidad, los que planifican con cautela, tal cual lo hacen los asalariados cultos.

Conocemos un vendedor de huevos de tortuga y de codorniz, ambulante, (me disculpan los conservacionistas) que sostiene a su familia, crío correctamente a sus hijos, construyó su casa y además parrandeo mucho más que otros. Conversando, nos cuenta que logró comprar una casita allá en

El que tiene tienda que la atienda

donde había nacido. No se trata de ser millonarios, se trata de lograr vivir lo mejor que podamos correctamente y seremos más felices que los felices.

Pude ver en Chitré, a un vendedor ambulante salir de su auto, muy bien conservado, sacar del maletero variedad de mercancías y acomodárselas en el cuerpo para salir a vender con la tranquilidad del que sabe exactamente que está haciendo y cuáles van a ser los resultados. Lo mismo sucedió en la Capital, en la avenida 12 de octubre, frente a la corregiduría de Pueblo Nuevo, con la diferencia que el auto era un Cuatro por Cuatro.

4.5.2. Relación entre empresarios y asalariados

Después de aprender la psicología funcional del cliente, el siguiente paso importante para un empresario, es saber trabajar con los colaboradores. El empresario que no aprende empírica o científicamente la realidad humana de un empleado, en todos sus parámetros, no podrá lograr sus metas. Esto es tan complejo que modernamente existe en las empresas la gerencia de personal. En el caso de las micros, pequeñas e incluso en algunas medianas empresas, estas experiencias las tiene que aprender directamente su dueño o socios, difícilmente podrá contratar un profesional altamente calificado que se lo pueda resolver.

Hace algunas décadas atrás, no era tan necesario estos conocimientos, las relaciones obrero - patronal estaban dadas por un simple ejercicio de: se paga, se trabaja. El capataz daba una orden, no importando en qué términos, había que

obedecer. La razón última que genera la riqueza se ocultaba como un secreto de máxima seguridad, dada la ignorancia de entonces. Este secreto, hoy, dejó de serlo, la riqueza es una combinación de varios factores que de una manera muy empírica, casi inconsciente, las amplias masas de la población conocen, siendo la principal la plusvalía que le agrega el trabajo a una determinada materia. Los únicos que no se han enterado de esto y que todavía sueñan con la esclavitud, son algunos sectores de derecha; que Gracias a Dios, cada año quedan menos, rápidamente están siendo llamados a rendirle cuentas al Señor.

Hoy, como consecuencia del fantasma de la educación que recorre el mundo, la realidad cambia de un día a otro en forma vertiginosa e incontenible. Es por lo que los empresarios tenemos que adaptarnos a ella y **saber que los trabajadores no son un hato de ganado para ser arreados**. En ese sentido debemos aprender su naturaleza, sus expectativas, sus posibilidades y sus negaciones, entre un conjunto variado de detalles más. No podemos confundirla y creer que es una democracia; no, sigue siendo una dictadura, pero ahora es democrática; **una dictadura democrática al servicio indiscriminado, despiadado y autócrata de la clientela**.

La ferocidad de la competencia exige altos niveles de productividad creciente, para lograrlo se requiere de una aptitud desprendida y abnegada de todos los funcionarios. Necesitando para tal fin a los mejores, que hoy son muy exigentes y solicitados. Si estos no están a nuestra disposición, tendríamos que generar políticas de reingeniería que incluya

El que tiene tienda que la atienda

los estímulos necesarios, para llevar a nuestros colaboradores a esa calidad.

Escuchábamos a una persona que afanosamente deseaba ser empresaria, decía que ella no quería saber de empleados, comentaba que su hermano tenía una empresa y el Código de Trabajo lo llevó a la quiebra. En este caso, deben pasar al grupo de los empresarios informales o asalariados. O tener tantos recursos que al armar su negocio, su disponibilidad le permita crear una gerencia de personal.

Para crear una empresa desde abajo, el empresario debe tener el conocimiento necesario para tratar correctamente a las personas que van a trabajar con él; y para eso está obligado a estudiar, leer, pensar, deducir, inducir, conversar con amigos como es el comportamiento humano de este grupo y de esta forma poder tomar las medidas necesarias en cada caso, que viabilicen la fe, aptitud de trabajo y lealtad de los trabajadores, valores estos que siempre serán relativos.

No hay otra forma más eficiente de conocer la naturaleza humana que conociéndose a uno mismo. “En ti se halla oculto el tesoro de los tesoros. Oh! Hombre, concóctete a ti mismo y conocerás al Universo y a los Dioses.” (Frase inscrita en el antiguo Templo de Delfos).

Obviamente, se empieza con conocimientos básicos que hay que desarrollar sostenidamente junto al crecimiento de la empresa. Si espera a aprenderlo todo, sería mejor que buscara un trabajo dentro de una empresa que pudiera contratarlo o contratarla para atender esta área. Este ensayo se trata exactamente de esto, de tener los conocimientos básicos

para poder comenzar y saber qué más hay que buscar y por dónde; lo demás tiene que aprenderse en el camino.

Entre un empresario y un asalariado (obrero, funcionario, empleado) las diferencias son diametralmente opuestas, son antagónicas. Hay conductas distintas, formas de ser distintas, formas de ver la vida distinta. Incluso son distintas formas de ser felices, entendiendo la felicidad dentro de la comprensión que tenemos de las circunstancias que determinan la conducta; primigeniamente, incluso, son realidades heredadas socialmente.

El asalariado no está preparado para asumir riesgos en cuanto a su situación laboral. Su pensamiento está determinado por conseguir un salario y buscar todos los canales y posibilidades en cuanto a la experiencia acumulada o el estudio para mejorarlo.

El empresario no tiene como perspectiva la comodidad de un salario, ni vacaciones, ni días libres, ni horario de trabajo, ni espera ningún tipo de prestaciones laborales, nos estamos refiriendo a las pymes. La gran empresa y sus magnates son óbice de otro estudio cuyos valores tienen variables que no están contempladas en este estudio; sus motivaciones están determinadas por la ganancia absoluta.

4.5.2.1. Relación de ahorro.

El ahorro, para un asalariado es la vía como guardará los recursos necesarios por la que va a comprar algún bien o servicio que sea de su necesidad o gusto o para la educación de sus hijos. Ahorra para consumir y esto es muy correcto; se

El que tiene tienda que la atienda

hacen muchas críticas al consumismo como el mal de la época, críticas que son infundadas. Si se trabaja es para satisfacer nuestras necesidades, nuestras expectativas y caprichos, sino para qué será.

Si en el mes de enero nos adherimos a un programa de ahorro de navidad, para qué podría ser. ¿No será para cubrir los gastos festivos de fin de año? ¿Entonces por qué guardar algo? Esto de guardar parte de este ahorro es promovido por los bancos, por su propia naturaleza y necesidad. El mundo moderno está determinado por seguros de vida, de trabajo, de salud, jubilación, obligación Estatal de atención a las necesidades de sus asociados, etc. Entonces, por mucho que se ahorre, si se es despedido del trabajo y no se consigue otro rápido, **no hay dinero que aguante la penuria que sobrevendrá**. El **consumismo** es un problema de la época, no porque no sea bueno sino porque no aprendemos a gastar, cosa que es otro tema y que tiene que ver con la diferencia entre este concepto y el **consumo**; que para nosotros es irrelevante, dado que el saber consumir es un tema que lo resolverá la calidad del desarrollo cultural que tendrá obligatoriamente que llegar.

El empresario, por otra parte, si ahorra para enfrentar contingencias de periodos críticos; para éste, el ahorro prudente es de 3 meses de gastos de su empresa. Más de eso es un desperdicio. El rendimiento empresarial del dinero es muy variado y muy superior a lo que generan los intereses bancarios sobre dineros ahorrados; estos rendimientos dependen del margen de utilidad que permite el bien o servicio que estamos ofreciendo y de su **rotación**. La rotación

Moisés Pinzón Martínez

del producto, se refiere a las veces que es demandado en un periodo determinado.

Pondremos un ejemplo que no sea comercio, porque en nuestro país esto abunda. Si colocamos en el Banco cien dólares, nos pagará, en un año, siete dólares de interés. Pero si compramos una máquina de soldar, nos solicitan sus servicios una vez al día y el mínimo que se cobra por ese servicio es diez dólares, recaudaríamos al mes (24 días de trabajo) doscientos cuarenta dólares y al año serían dos mil ochocientos ochenta dólares.

Es por esta abismal diferencia que el empresario no puede ahorrar más allá de tres meses de gastos operativos y una determinada cantidad para capital de trabajo. Sus gastos personales, caprichos, gustos, expectativas de consumidor tienen que ser pagadas de lo que sobra.

Cuando un asalariado ahorra para comprar un vehículo, o asume un préstamo que es un ahorro adelantado, al adquirirlo será uno que le resuelva sus necesidades personales y familiares. Si este funcionario tuviera aspiraciones empresariales y fuera su profesión soldador, seguro que compraría un recolector (pickup) o uno panel. He escuchado infinidades de personas que se halan los cabellos asegurando que quieren y van a hacer su propio negocio y cuando tienen la oportunidad de hacer un gasto significativo, lo invierten en artículos que no tienen nada que ver con su tan sonada aspiración. Esta es la diferencia entre vivir soñando y construir sueños.

El que tiene tienda que la atienda

4.5.2.2. Seguridad Social

Todo asalariado desde el primer instante que piensa en laborar, tiene en perspectiva el seguro social; que no solo protege su salud y la de su familia sino que también garantiza su jubilación, siendo las cuotas que se pagan una realidad inmediata, no a futuro; es una prioridad que les da seguridad y satisfacción.

Nuestra seguridad social opera con alta calidad, comparada con lo que hay en los demás países vecinos; en ella están integradas la salud y la jubilación. Nuestra población desde la década de los 70' del siglo pasado ha aprendido y gozado de sus beneficios, haciéndose extremadamente popular; realidad esta que nos solidarizamos, aunque esto no quiere decir que no hay infinidad de problemas por corregir y mejorar.

Como empresarios modernos, debemos saber que entre mejor calidad de vida posea la población mejor van a estar nuestros negocios. No entendemos cómo un grupo importantes de nosotros, entre ellos la mayoría de los magnates, no son capaces de comprender esta realidad tan simple; acometiendo, patrocinando y siendo cómplices, de todo tipo de actos de sabotaje, corrupción, robo, incluso los inimaginables, cuya tendencia es liquidar esta luminosa realidad.

Para el empresario, la seguridad social es el desarrollo de su empresa, que le permite pagar y resolver todos los problemas que tenga. Al llegar la edad de jubilación, la empresa tiene que ser capaz de proporcionar réditos. Es de

Moisés Pinzón Martínez

buen sentido común buscar la forma de pagar cuotas al Seguro Social para facilitar, en caso que la empresa no esté madura, gastos médicos; y en caso de situaciones incontrolables que afecten el normal desarrollo del negocio, garantizar una modesta jubilación.

Desde una visión del desenvolvimiento de la empresa, el Seguro Social es un respetable problema, ya que ellos no tienen eficientes formas de cobro inmediato. Dado que nadie nos obliga a pagar seguidamente, se va acumulado una deuda que luego se vuelve impagable. Para las micros y pequeñas empresas esto es una dificultad, ya que se prioriza en lo que es inmediato, dejando para después el pago al Seguro Social; y cuando de pronto abrimos los ojos, es muy tarde, la cantidad adeudada es muy alta. Seguidamente el procedimiento para solucionarlo es tedioso y desgastador con un precioso tiempo perdido.

Por otra parte, es más fácil negociar un atraso con los Bancos que con el Seguro. Cuando el Banco llega y ve que no hay bienes en condiciones de tomar medidas extremas, van y negocian en mil diferentes maneras y cuotas. El Seguro, sin embargo, llega recogiendo todo, mesas apolilladas, sillas rencas, maquinas oxidadas, etc., cerrando la empresa; elementos estos que permiten mantenerla viva, con posibilidades de seguir navegando para resolver los problemas, estableciendo estrategias que permitan pagar las cuentas.

Cuidado, el problema de cobros de esta institución no se resuelve estableciendo políticas de flexibilizar los pagos atrasados solamente, sino, y lo principal, estableciendo

El que tiene tienda que la atienda

métodos de cobros eficientes y puntuales. Siendo estas medidas principalmente para las micros y pequeñas empresas. Las medianas y grandes, no tienen este problema; muy por el contrario, en este sector del grupo es donde abundan los ladrones que cobran el seguro y no los pagan.

En el Municipio de David, cabecera de la provincia de Chiriquí, tienen cobradores de sus impuestos de puerta en puerta, puntual y todos los meses; no hay manera como se atrase. El Seguro Social al igual que el Distrito Capital deben imitar estas políticas de cobros para la mypes.

Como micro y pequeños empresarios, necesitamos establecer estrategias para enfrentar estos problemas con astucia y con una visión de desarrollo, que permita involucrar al funcionario en una perspectiva a corto y mediano plazo, para lograr su voluntad y jugarle la manta al seguro hasta lograr el mínimo de **ingresos regulares** que permitan pagar todos los compromisos.

4.5.2.3. Otras diferencias.

El trabajador, espera con mucha alegría el día de pago; el salario es para este grupo la única vía para resolver las necesidades de su familia en primera instancia; entonces ese momento es el más feliz del mes. En cambio para el empresario el día de pago no es el mejor día, la mayoría de los compromisos están dispuestos para los finales de quincena, creándose con excesiva frecuencia una insolvencia que pone en tensión todas las cualidades del empresario; obviamente no son nuestros momentos más dichosos.

Moisés Pinzón Martínez

Si bien esto es totalmente cierto, también es cierto que vivimos una época en que los valores están distorsionados, los hombres no quieren ser hombres, las mujeres no quieren ser mujeres, los médicos lamentan no haber estudiado otra profesión, el taxista deplora su status, los empresarios no quieren ser empresarios y los asalariados tampoco. En una realidad tan insurgente, que causa, a la hora del análisis, las suficientes columnas de humo que pareciera ser que las cosas no son como deben ser y van a lugares donde la oscuridad devora la luz. Esto obliga al empresario a estar muy atento en cuanto al carácter, consistencia ética y a la conducta de sus colaboradores, manteniendo una clara estrategia de liderazgo; la confianza antes, hoy aun más, es un recurso moral de extrema cautela.

Mi hermana que vive la dualidad grupal, en su pequeña empresa tenía un empleado que siendo muy eficiente, mantenía bajos niveles de disciplina; cuando finalmente se decidió a prescindir de él, nuestro protagonista consigue trabajo en una compañía transnacional cuyas tareas son parecidas a la de ella, en donde éste se convirtió en un empleado ejemplar. Esto es así, porque en su nueva realidad, hay seguro social, pagos al día, aumentos de salario escalonados, posibilidades de desarrollo interno dentro de la estructura laboral, etc. En cambio en la micro empresa donde trabajaba, además, tenía que hacer de todo.

Estas incomprensiones son las que nos llevan al criterio de que los trabajadores nacionales no son buenos al compararlos con los extranjeros; sin contemplar que los inmigrantes son personas especiales que llegan al país sin

El que tiene tienda que la atienda

muchos derechos legales. El que decide subirse en un transporte y alejarse de su realidad natal no es cualquiera; al llegar a tierras extrañas, en medio de la absoluta necesidad, trabajan y actúan con fervor. Si vamos a sus países de origen notaremos que pasa lo mismo que acá con respecto a las relaciones empresarios - trabajadores. Los nacionales en cambio, tienen todas las oportunidades a su favor. Empero, entendiendo el fenómeno, siempre hay formas como encontrar buen personal si cumplimos con nuestra tarea de empresarios y nos comprometemos con sus necesidades y expectativas.

Un conocido empresario ha trabajado con más de ciento cincuenta empleados a lo largo de veinte años y jamás ha visitado el Ministerio de Trabajo, habiendo en esta experiencia varias posibles causas:

- 1.- Es un mafioso que amenaza de muerte a cualquiera que le lleve una citación.
- 2.- Todos sus empleados han sido inmigrantes y temen que los deporten.
- 3.- Ellos no conocen sus derechos laborales, jamás escucharon hablar de un tal Código de Trabajo.
- 4.- Nuestro amigo estableció una clara visión de liderazgo, logrando instaurar correctas relaciones humanas con cada uno de sus colaboradores.

¿Cuál cree usted que podría ser la razón de este ejemplo?

El que tiene tienda que la atienda

5.- Características de un empresario

A lo largo de los siglos, los sectores sociales que han determinado la conducción de la comunidad, han desarrollado un conjunto de características, que determinan su correcta funcionalidad. En este ensayo no estamos descubriendo lo que nadie había dicho antes; pero si estamos ordenando lo que la humanidad ha ido creando para nuestro desarrollo; que han estado por ahí, entre libros y artículos en desorden. Valores que ciertamente tienen un orden metodológico, pero no ha sido escrito hasta ahora; a lo largo de los siglos se ha transferido de padres a hijos dentro de las familias que han controlado la economía; que se han ampliando tanto el grupo socioeconómico como el conocimiento específico que permiten el control.

Normalmente las medianas y grandes empresas crecen dentro de un mismo sector del grupo. De vez en cuando uno que otro advenedizo logra colarse, pero esto es la rareza. **La mayoría de los empresarios de las micros y pequeñas empresas se liquidan de una generación a otra.** Cada generación es una lucha que se repite en espiral sin lograr salir de ese ciclo.

Cada vez que se conversa con un empresario, provenientes de las familias tradicionales del grupo, sobre los problemas empresariales, inmediatamente empieza a lamentarse sobre lo difícil que es trabajar con empleados mal

Moisés Pinzón Martínez

agradecidos y costos y deudas y clientes y mala paga y etc., seguidamente te dicen que busquemos otra cosa que hacer que olvidemos eso de ser empresarios; que él está decidido a vender su problemático negocio. Y si le conversamos sobre educar a nuestros hijos dentro de la empresa, nos dicen que dejemos que vivan su infancia. Ninguno de los dos criterios son ciertos para ellos, pero nos inducen a creerlo.

Veamos un pequeñito ejemplo que tiene que ver con la política y la obligada inducción familiar que no estamos realizando. Al preguntarle a nuestros hijos que van a hacer cuando grandes (tanto en el grupo de asalariados, los trabajadores independientes como de las mypes), te contestan de todo, menos que van a ser empresarios o Ministros del Estado o Presidente de la República. En cambio entre el pequeño sector del grupo compuesto por los dueños y socios de las medianas y grandes empresas si responden de esa forma. Y esta inducción viene de sus padres y del círculo que los rodea; siendo los sueños de la infancia importantes detonadores de nuestras expectativas de adultos.

El que tiene tienda que la atienda

5.1. Primera referencia histórica.

Hace miles de años ya el poseer determinadas características era esencial en el desarrollo de cualquier proyecto de envergadura; e independientemente de que en ese entonces solo sabían leer y escribir reyes, sacerdotes y pequeños sectores de la corte, veamos que dice la Biblia al respecto: Dios despierta el espíritu, Dios te da ánimos, Dios realiza proyectos específicos, Dios quiere tu compromiso; se escribe y se firma (Nehemías 9:38). Siendo este documento histórico, el primer escrito que sienta las bases del comportamiento empresarial de hoy.

En este escrito hay un detalle interesante y es que **niega** que dejemos los acuerdos en manos de la amistad. En la actualidad, hacemos convenios y no escribimos ni firmamos nada, por la confianza, siendo esto incorrecto. La amistad es para hablar y discutir álgidos problemas sin que eso implique una ruptura de la relación; permitiendo comprender que el camino correcto, en los negocios, es el de la desconfianza mutua. Los negocios son para contarlos, para pesarlos, supervisarlos y los acuerdos son para escribirlos y firmarlos.

El que rehúye el control, decididamente afecta la buena marcha del negocio y en la mayoría de los casos está actuando conscientemente en su provecho personal. La frase clásica y que inmediatamente tiene que poner en alerta a cualquier dueño, socio, gerente, supervisor, es: ¿Vas a desconfiar de mí?

Moisés Pinzón Martínez

Todo el que utiliza esta frase para rehuir el control, está robando o se prepara para hacerlo.

Siendo el primer empleado que hay que controlar, al dueño o el gerente; de lo contrario ciertamente va, la empresa, hacia un descalabro; primeramente hay que empezar desconfiando de nosotros mismos y seguidamente del resto de los colaboradores. La razón de esta desconfianza propia, es debido a que nosotros como dueños, dado que no tenemos que darle cuenta a nadie, empezamos a utilizar los recursos de la empresa sin control ni medida, sin planificación; cuando nos percatamos del error, ya la empresa no tiene forma como recuperarse. Así que, estamos obligados a crear los mecanismos necesarios para que no podamos **hacer lo que nos da la gana** con los ingresos de la empresa.

En nuestro caso particular, nunca gastamos ningún céntimo sin que la secretaria lo registre, abiertamente y sin medida, lo que fuese. De tal forma, que siempre pudiéramos saber en qué se gastó. En una ocasión le llegamos con la factura de una secadora que costó veintiocho dólares, al entregársela pregunta de dónde había sacado el dinero, contestamos que del cobro de una cuenta de “tanto”, seguidamente pregunta qué había hecho con el resto del dinero. Le enseñamos a hacer eso y sabe que cuando se le pregunte dónde está el dinero y no pueda contestar, estará en gigantescos apuros.

Es por lo que la honestidad “per se” no existe. La honestidad y la deshonestidad son fenómenos producidos por la existencia o la falta de “**Control**”. Cuando un buen empleado es despedido por hurto, el culpable es el dueño que

El que tiene tienda que la atiende

dejó todo a la buena voluntad, no creando los controles necesarios. La necesidad humana es creciente e impositiva; y dependiendo del grado de ella, lo que somos hoy, podría que mañana no. Lo impositivo de la necesidad suaviza lentamente la formación ética, a espera de un momento de dramática necesidad y **oportunidad** que permita poner a un lado la moral y saltar al abismo de la inmoralidad.

Independientemente de los cánones científicos hoy, entendemos por “ética” el cuadro general filosófico adquirido que preconditiona nuestros actos; y “moral” es el conjunto de hábitos, es la manera de ser, el carácter, que han sido forjados a lo largo de la existencia a través de la ética asumida. La teoría, ética, da paso a una práctica, moral.

5.2. Características específicas y entrenamiento

Desde el punto de vista seglar esta realidad definida hace miles de años en el libro de Nehemías, ha ido evolucionando; siendo hoy, ocho ejercicios que hay que practicar todos los días para mejorar nuestra condición de empresarios. Y sobre todo están dirigidos a forzar la mente a crecer culturalmente junto al desarrollo del pensamiento abstracto.

Cuando se estudia electricidad, ingeniería, matemáticas, técnico en soldadura, etc., no solo hay que estudiar largos años, sino que también hay un conjunto de ejercicios prácticos que determinan y completan el aprendizaje

de la profesión. El caso de empresario no puede ser distinto. Si usted aspira a ser empresario, no solo tiene que aprender con ahínco todos los conocimientos que aparecen en este ensayo sino que además tiene que practicar estos ejercicios una y otra vez, hasta que la información se **deposite en el hipotálamo** y sus respuestas a los acontecimientos pasen automáticamente por este escáner bien programado y **no deje pasar nada en el análisis y en las respuestas**. Al practicar con insistencia algo, esto se convierte en un proceso automático de nuestras respuestas, dejando libre los sentidos para percibir nuevos fenómenos.

Pasemos a ver las ocho características de un empresario y sus ejercicios.

5.2.1. Orden y disciplina

La disciplina es una característica del comportamiento humano que define los diversos niveles de una conducta previamente establecida. Desde una visión de las ciencias sociales las definiciones de orden y disciplina se contienen uno al otro. No puede haber orden sin disciplina y viceversa. Si los elementos están ordenados es porque hay disciplina y si hay disciplina es porque hay orden.

El orden es la disposición de uno, varios o muchos elementos o personas dentro de un criterio previamente establecido. Cuando decimos que no hay suficiente orden, indica que no estamos colocando los elementos donde se debe; y si no lo estamos haciendo es porque no hay un criterio

El que tiene tienda que la atienda

previo, habiendo que generarlo inmediatamente, o porque no hay la disciplina para cumplir con lo establecido.

Tanto el orden como la disciplina son características que se tienen que evaluar y actuar sobre ellos en cada momento. Es un esfuerzo tenaz y desgastador, de eso se trata el trabajo; el desorden y la indisciplina llegan sin necesidad de llamarlos, se posesiona sobre las cosas, sutil, silencioso, sin el más mínimo esfuerzo. No nos podemos descuidar jamás, al hacerlo inmediatamente deviene el desorden extremo, cuyos costos para enfrentarlo es inconmensurable; un descuido y el desastre es inminente.

Se trata de que cada cosa tenga un lugar predeterminado, lo que nos facilita las operaciones laborales, dado que ahorramos tiempo en la medida en que encontramos rápidamente cualquier elemento. Y **siendo el tiempo el elemento más valioso para un empresario**, estas características nos permitirán ganar mucho. ¿Se ha puesto usted a sumar cuanto tiempo pierde buscando cosas?... Hágalo y se sorprenderá de los resultados.

Tener una disposición de **disciplina y orden permanente va organizando nuestras neuronas**, elevando nuestro nivel cultural y el desarrollo del pensamiento abstracto. La forma como tratamos los elementos es un reflejo de la disposición de los circuitos mentales.

Uno de los primeros fines del “control”, resultado del orden y la disciplina, es el encontrar culpable a cada situación que se presente, o por lo menos sospechosos; porque se descubre el problema o la falta, muy rápido, no dando tiempo para la especulación.

Moisés Pinzón Martínez

El control no es una obsesión, es una obligación; a esto obedece el dicho que dice: **“el ojo del amo engorda al caballo”**.

En estos tiempos modernos, que permite programas computarizados que registran el ingreso seguido de los procesos contables que hacen inventarios, cámaras, etc., estos controles se hacen más eficientes en grado sumo. Un conocido nuestro cuenta que en el depósito que tiene en Zona Libre de Colón, luego de colocar cámaras, su empleado de **“confianza”** renunció junto con varios más...

Otro aspecto que se logra con este ejercicio que determina la acción de **hacer lo mismo siempre** es el desarrollar la capacidad de **“normar”** cada actividad que realicemos, allanando el camino para descubrir **cómo hacer mejor las cosas**. Este fenómeno de normar, buscar una secuencia lógica a cada evento, está vinculado al desarrollo de las cadenas productivas, elevando la productividad y eficiencia de los sistemas. Esta acción ha sido un factor importante, sino fundamental, en el desarrollo del hombre en sus circunstancias.

El orden permite además, mantener un control físico de inventarios, en primera instancia, para los negocios pequeños; así que en el momento en que nos presentamos descubrimos los espacios vacíos, pudiendo hacer fácil inventarios y saber cuándo se pierde o falta algo, casi al instante.

En el caso de los que ya tienen negocios, este ejercicio se trata de llegar a él con una óptica distinta y generar un criterio de disposición de elementos, escribirlo e inmediatamente comenzar a ordenar. No puede dejarlo para

El que tiene tienda que la atienda

mañana, de hacerlo, nunca podrá en otra ocasión. Hay que actuar sobre esta materia **todos los días** desde el primer momento en que se entra al establecimiento se hace una mirada escrutadora, actuando seguidamente sobre cada elemento suelto. Si entra diez veces al día, diez veces se hace el ejercicio.

Vamos a realizar un trabajo, lo primero por encima de todo, ordenar el área con rigurosidad. Terminamos el trabajo, se vuelve nuevamente a ordenar. Si se acostumbra a la estructura de personal a hacer esto siempre, se ahorra el tiempo de la primera fase.

Para el caso de los aspirantes a emprendedores, el ejercicio comienza donde reside, genere un criterio de ubicación de cada elemento que hay y actué sobre él. Se trata de generar una “tendencia hacia el orden”, quiere decir esto que aunque aparentemente la disposición de los elementos esté en desorden, no hay tal, hay un desorden lógico. Nos referimos a que a lo mejor los platos están tirados, pero todos están en el lavaplatos; no regados por toda la habitación.

El resto de las características, no necesariamente están colocadas en este orden indicando su importancia; sin embargo, el orden y la disciplina sí. Esta fue colocada de primero porque es la determinante en la medida en que si hay esta característica las otras se aprende fácil, su ausencia parcial o total determina el grado de asimilación del resto. Hay un estrecho vínculo entre esta característica y la decisión.

5.2.2. Planificación.

Se refiere a la capacidad que podemos tener de prever nuestros actos y nuestras decisiones en el tiempo.

La principal diferencia entre nosotros y el resto de los animales, es que tenemos **consciencia** de nuestras circunstancias. Siendo la consciencia el producto de la materia altamente organizada y logra representar la imagen subjetiva de nuestros entorno.

Dentro de esa imagen subjetiva que creamos y que crece indefectiblemente con la experiencia, la consciencia ha desarrollado varias características o funciones siendo la más importante, la **capacidad de planificar** nuestras actividades. ¿Cuánto tiempo somos capaces de planear nuestra vida, incluyendo la herencia?

Si somos parte del reino animal y somos una especie única que nos diferenciamos del resto; entonces, quiere decir que hay seres humanos con mayor y menor nivel de consciencia que se aproximan más o menos a su condición primaria de existencia. ¿Cuál sería el termómetro que nos ayudaría a tener una idea del grado de esa diferenciación? Es posible que existan varios, para tal fin, nosotros hemos elegido la capacidad de planear.

Siendo un adicto a las drogas, un “pedrero”, el ser humano más próximo a nuestro estado animal; este ser perdió todo contacto con la realidad, actúa por instinto, no hay el más mínimo grado de planeamiento de sus actos.

El que tiene tienda que la atienda

El instinto, es el factor natural que nos vincula a los animales, en el hombre y la mujer se manifiestan por su **comportamiento hormonal** vinculado a las **respuestas emocionales**. **Siendo la consciencia la negación del instinto**, enlazada al desarrollo de la cultura. Entre más cultura se posea (ética y moral), menor espacio hay para el comportamiento instintivo.

¿Cuál sería el ser humano más alejado del reino animal? Este sería un Sacerdote de cualquiera religión. Ya que su cultura, ética y moral, están totalmente vinculadas a la intención suprema del control absoluto de sus emociones. Su esfuerzo diario está dirigido en convertirse en consciencia pura. Esto los hace seres totalmente planificados. Evidentemente de todo hay en la viña del Señor, no nos estamos refiriendo a los que llegan a este grupo por traumas o huyéndole a sus demonios de incompreensión social.

Los grados de diferencia están dados en cuan cerca estamos de un pedrero o de un sacerdote. Entre más planificamos nuestros actos, más conscientes somos de nuestras circunstancias; y entre menos proyectemos nuestros acontecimientos, más cerca estamos del comportamiento instintivo. Y preguntaría, cuántos días planificamos; hay quienes planificamos un día a la vez, otros una semana, otros dos meses, otros un año, otros toda una vida.

Lo cierto es que el grado de diferenciación que tenemos del reino animal lo podemos definir al responder a la pregunta: ¿Cuánto tiempo planificamos nuestra vida? **Ser consciente del lugar en donde estamos, nos abre la puerta de la búsqueda incesante hacia la superación**; lo contrario

es introducirse en la arena movediza de la costumbre eterna que no nos dejara nada más que existir, el pensamiento quedará, ahí, estancado.

5.2.2.1 Herramientas para planificar

Hay un comentario popular que, después de una actividad improvisada y que quedó bien, decimos: **“si la hubiéramos planeado no hubiera quedado tan bien”**. Negando en forma categórica el poder de la planificación y llevándonos subliminalmente al estado instintivo.

Sin embargo, cuando las cosas quedan mal, no es porque fue planeada sino porque no sabemos planear correctamente. Para que nuestra planificación sea eficiente hay que estar informado de requisitos bancarios, intereses, mecanismos, posibilidades tanto de cantidad como de tiempo; proveedores, potencialidad de los clientes, profesionalismo, productividad, avances tecnológicos, etc. Son factores que tenemos que constantemente estar actualizado para tomar las decisiones acertadas. **Una correcta planificación es el producto de una correcta y abundante información.**

A este respecto, no podemos dejar de presentar nuestra experiencia. Cuando el negocio que dirigíamos tenía tres años, estaba siendo acosado por la falta de recursos monetarios; se pagaban altas cifras en intereses por préstamos agiotistas, necesarios para capital de trabajo. No teniendo los requisitos para un préstamo formal, nos hablaron de un gerente financiero de una cooperativa que, bajo cuerda, podía ayudar. Nos entrevistamos e indicó que teníamos que hacer un plan.

El que tiene tienda que la atienda

Teniendo toda la formación necesaria en economía, nos negamos a hacerlo; para qué un plan, si tan solo se necesitan cinco mil dólares, decíamos; además, si había un plan a diez años, escrito y memorizado. Era tal la penuria que, de una manera “**obligada**”, lo hicimos.

Cuál fue la sorpresa cuando al terminar el plan nos enteramos que necesitábamos de urgencia, no cinco sino treinta y cinco mil dólares. Además nos dimos cuenta que si adquiríamos un préstamo que no cumpliera todas o parte de las expectativas, quedaríamos amarrados a uno pequeño, por varios años; sin poder refinanciarlo y rápidamente en un par de meses, volveríamos a estar ahí donde comenzamos, desesperados por dinero fresco para poder hacerle frente a las necesidades de los clientes. Aprendimos que una cosa es el plan general con que diseñamos la propuesta y otra son los **planes parciales** que hay que elaborar con mucha mayor precisión.

Entonces rechazamos la intención primaria del préstamo. Esta ignorancia demostrada en este ejemplo no vino de alguien que no conoce economía, que no ha participado en la elaboración de estados financieros, etc. Y si esto es así en este caso: ¿Podríamos imaginarnos cuán difícil es que una persona que aspira a ser emprendedor lo comprenda? La iluminación que recibimos al hacer el plan, fue de tal magnitud que aunque no hubiéramos conseguido el préstamo, el desarrollo de la empresa sería inevitable.

No podemos planificar con certeza si no somos capaces de administrarnos, el planear correctamente implica un conocimiento con precisión de los diversos factores que lo

determinan; el más importante de estos factores es el flujo de los recursos. Lo que indica que el primer paso de cualquier empresario o aspirante a empresario es el encontrar la forma de saber cuánto y cómo gasta, y cuánto y cómo son sus ingresos, por año, por mes, por semana, por día.

Una de las tareas a realizar en este punto, es la de llevar un cuaderno de **Diario General y darle personal seguimiento**. Hemos logrado percatarnos de que los empresarios en un número significativo no tienen control de los resultados de su actividad, siendo estos los gastos e ingresos; y en el mejor de los casos nos dicen que esa información la tiene el contador, como si este último fuera el dueño de la empresa. Llevar correctamente un Diario General es obligado para poder entender lo que está sucediendo.

Las decisiones del quehacer sin tener informes contables puntuales, es una adivinanza. La mayoría de las Pymes viven adivinando por lo que la mortalidad empresarial es tal alta.

Hay un dicho que induce a “vivir el presente como si fuéramos a morir mañana”; y otros que nos promueven a asumir los asuntos con calma. Te dicen, no corras cálmate, te va a dar un faracho y de todos modos la vida no es así de rápida, te vas a atropellar.

En el primer caso habría que reflexionar sobre ¿qué pasaría si no morimos mañana y no construimos para las adversidades de la vejez? Será que nuestros facilitadores para la vida nos proponen convertirnos en pordioseros. Por lo que se trata de vivir como si nos fuéramos a morir mañana y construir como si fuéramos a vivir mil años. En esta primera

El que tiene tienda que la atienda

reflexión hay que agregar un ingrediente que quedó por allá, entre líneas, en la introducción y es el **amor** a lo que hacemos. Si ciertamente nuestra actividad esta carente de amor, entonces no dejes nada para mañana, pero si es lo contrario y estamos dispuesto a sacrificar muchas cosas por el objeto de nuestro afecto, entonces esta máxima no tiene el más mínimo sentido positivo de vida y lo que va a lograr es llevarnos a caminos inmediatistas sin ninguna perspectiva.

La otra visión equivocada para un empresario es la que induce a tomar las cosas con calma. Y preguntaríamos: ¿Sabe usted cuánto tiempo va a vivir? Y responderán, yo no sé, eso solo lo sabe Dios. La mayoría pensamos que vamos a vivir eternamente; el dejar de existir, no es parte de nuestros pensamientos ni de nuestra visión a la hora de planear el quehacer. Ciertamente nos responden que hay que dejar esta tierra, existe ese entendimiento en la teoría, pero actúan como sin esa realidad nunca sucederá. No obstante, cuando cumplamos 60 años ya es muy poco lo que nos queda y empezamos a vivir una vida prestada. Es tanto así, que los vendedores de las funerarias, tienen planes diversos para esa eventualidad, con sus variantes de precio. Si el taxi que nos va a trasladar a la última morada es uno viejito entonces el precio es tanto, si es un lujoso vehículo otro tanto; si se contrata a una especialista en relaciones públicas en estas situaciones, tanto más y así sucesivamente. Estos profesionales, en la búsqueda de sus clientes, cuando te ven con cara de cincuentón, simplemente no te abordan y para sus adentros se dicen: le faltan todavía diez años. Nosotros, cuando estamos en los sesenta, vamos voluntariamente y contratamos estos

Moisés Pinzón Martínez

servicios a cómodos plazos; entre muchos detalles que escogemos, determinamos el hotel donde vamos a pasar esas largas vacaciones, que se llama Panteón.

Si no tenemos un tiempo ilimitado, mucho más cuando es posible que por un accidente se nos acorte, y si nuestros proyectos empresariales son el producto de una cultura evolucionada, entonces “tomarlo con calma” es un sacrilegio, es un acto de descrédito para con nosotros mismo, para las generaciones presentes y futuras. Es un acto de abandono hacia nuestros seres queridos, que casualmente su amor se funda no hacia un individuo en abstracto sino a un individuo con proyectos. Nosotros somos lo que somos no por ser de carne y huesos y tener la cabeza llena de neuronas solamente; somos lo que somos por la formación que recibimos y sus consecuencias inmediatas; somos un conjunto de expectativas y esperanzas, una visión del mundo, que nuestros seres amados compran y están dispuestos a pagar con la misma abnegación con que estamos dispuestos a dar. Esto nos lleva a entender que no hay tiempo para tantos sueños y que cada minuto desperdiciado, en esa dirección, es un oprobio, será muy difícil recuperarlo luego.

Estos exabruptos de nuestros motivadores son el producto del pensamiento que dice: “El que va despacio puede que llegue tarde; pero el que corre demasiado se expone a no llegar nunca”. Y en sus palabras “puede que” y “se expone” dejan abierto el pensamiento sin ningún dato concluyente, finalmente no dice nada.

Hasta los 18 años, se forman, a pasos lento, nuestras aptitudes para poder enfrentar positivamente la vida. Entre los

El que tiene tienda que la atienda

18 y los 30 años, vamos solos entre negaciones, constituyendo nuestra profesionalización. Llegado a los 30, la mayoría estamos seguros qué se quiere, para qué servimos y cómo lograr objetivos en forma más fácil. Estos son términos de tiempo normales, hay muchos que estos procesos evolutivos, por múltiples circunstancias, entre ellas la necesidad, inician los ciclos ocho o diez años antes.

Siendo entre los 30 y los 40 años el periodo más productivo de cualquier persona normal. Porque es en este periodo cuando se conjugan dos aspectos importantes que son: Todavía tenemos suficiente energía para darle la vuelta al reloj y salud para hacer los que Arquímedes (287-212a.C) proponía, “denme una palanca y moveré el mundo”. Además ya tenemos total claridad, practicada por doce años, de nuestras “fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas” (FODA). Esto es así, aun no teniendo conciencia plena de ello. La combinación de estos dos factores se convierte en una fuerza de empuje monumental, que no debemos desperdiciar, por lo que hay que ser **agresivos en la planificación** y ejecución de las actividades. Casi sin limitaciones podemos utilizar plenamente la experiencia y la energía por igual.

Luego de los cuarenta, todo cambia; nuestra fuerza física, orgullo de ayer, se va disipando sostenida y rápidamente. Si se desperdicio el periodo anterior y no tenemos colaboradores que nos apoyen y capital de trabajo suficiente, la situación es grave. Nuestros planes tienen que cambiar radicalmente, en ellos debemos incluir progresivamente cada vez más experiencia y menos energía. En la medida en que nos acercamos a los sesenta es cada vez

más difícil, casi imposible comenzar una empresa, si no hemos logrado la acumulación necesaria; ya que para entonces, nuestro plan de negocio debe estar sustentado fundamentalmente por la experiencia.

Cuando comenzamos una empresa, la base de su desarrollo es el aporte directo y firme del esfuerzo físico de sus promotores; no importando que tan novedosa sea la idea. Si es una idea ya existente en el mercado, se tiene que confrontar con la competencia; y si es nueva, tienes que crear el mercado, en los dos casos es una situación muy difícil.

A todos aquellos facilistas que piensan vivir quinientos años, le presentamos la máxima que los despertará de su pasividad: **“No dejes para mañana lo que puedas hacer hoy”**.

5.2.2.2. Planificar la herencia

Las medianas y grandes empresas son el producto de un proceso de desarrollo generacional de sus dueños y socios. Aun cuando se rompe el linaje, el que lo suplanta siempre es alguien que venía aprendiendo el arte y la ciencia de dirigir una empresa, no logrando su acometido hasta que no tenga toda la experiencia acumulada de sus predecesores. Desde este punto de vista, podríamos decir que cualquier socio de una gran empresa, que la este dirigiendo con éxito, lleva consigo la experiencia de Nabucodonosor, la de Pericles, de Cesar, de Carlomagno, Carlos V y de todos los constructores de las más importantes empresas del siglo XVI para acá. Cada uno de ellos para sobrevivir en sus cargos, proyectos y

El que tiene tienda que la atienda

empresas, debieron haber sintetizado en sí mismos toda la experiencia anterior existente; igualmente nuestros modernos empresarios, de lo contrario, se liquidan, quedan sepultados en el camino.

Cuando nuestras fuerzas están agotadas y nuestra mente envejece, llega el relevo con nuevas energías y una visión del mundo renovada, que le introduce a la empresa esa inyección de juventud que tanto requiere para repuntar a nuevos estadios de crecimiento.

Para lograr esto, se necesita preocuparse por ella en estas tres direcciones formativas, hay otras que igualmente son necesarias, sin embargo nosotros hacemos prioridad en ésta, tanto para los hombres como para las mujeres.

1.- Honestidad.

Tiene que ver con decir la verdad y principalmente decirse la verdad a sí mismo y actuar con firmeza en cuanto a **vivir como se piensa.**

De nada sirve que le enseñemos esos valores, si cuando en su vida intermedia, ocho años, el infante contesta el teléfono y corremos a decirle con señas: “Dile que no estoy”. En ese mismo momento echamos por tierra ocho años de esfuerzo formativo.

Reza un dicho popular, que a las más altas montañas se llega de dos formas, como serpiente o como águila. ¿Cómo quisiera que su hijo llegara? No hay duda que el camino más difícil es llegar como águila pero es el más emocionante y duradero. Dice José Ingenieros: **“Quien pone bien la proa,**

no necesita saber hasta dónde va, sino hacia donde. Los senderos de la perfección no tienen fin".

Hay una orientación psicosociológica, en cuanto a la formación de los niños, que se refiere a que las frustraciones y traumas de los jóvenes es porque le escondemos nuestras deficiencias en su infancia y cuando se enteran, ellos entran en un choque de frustración dado que no logran entender tanta hipocresía. Esto es un rotundo error, es todo lo contrario, si nosotros le participamos de ellas, pasaran parte de su infancia soñando cómo emularnos y en su vida de adultos serán mejor que nosotros haciendo lo equivocado.

Lo correcto es escondérselas, si la transferencia cultural fue eficiente, en su vida de adultos la comprenderán y evitaran cometer los mismos errores; y si la transferencia no fue muy buena, aunque intenten imitar los errores ya es muy tarde para perfeccionarlos. En este proceso de escondérselas, hay una realidad de autocrítica, que nos permitirá evolucionar, crecer y ciertamente mejoraremos nuestra realidad.

Hemos expuesto que ellos son sumamente sensibles a los detalles, todo lo ven, lo sienten y lo aprenden, y aunque se las escondamos, de una u otra forma los afectará. Se trata entonces de ser sumamente cautos en lo que hacemos o decimos delante de ellos; absolutamente cada hecho que ellos perciban, va a tener consecuencias buenas o malas. Consecuencias estas que se pueden deducir en su alcance.

El que tiene tienda que la atienda

2.- Disciplina.

Esto se enseña desde temprano, casi desde que nace. En la primera fase, a usar sus manos, luego a pronunciar correctamente las palabras. Estos dos elementos son fundamentales en el crecimiento y ordenamiento de su cerebro. Cada vez que evitemos el hablar correctamente le estamos limitando su evolución. Luego, darles tareas básicas, propias de cada año de su crecimiento e inducirle que está trabajando, que sienta que el trabajo es un gozo, una diversión. Hay que enseñarles la palabra **trabajo** como algo correcto del que se debe sentir orgulloso.

Es muy común que le preguntemos a cualquier infante, si le gusta trabajar y responde automáticamente, con mucha gracia y sin tapujos que ¡no!; y si luego le preguntamos si le gusta ser vago, responde con la misma eficiencia, que sí. Y todos en su rededor corren a celebrárselo; creándole al vástago un sentido de seguridad de que así es, jamás lo verá distinto.

Enseñarles correctamente el significado del “no”. Esto se logra evitando reírse delante de ellos cuando graciosamente realizan actos equivocados; y con firmeza decirles “no”, una y otra vez sin variar la acción nunca. Si nos equivocamos y lo aplaudimos o se lo celebramos, quedamos impedidos a corregirlos sin que esto se convierta en un corto circuito en ellos. Esto los confunde y van perdiendo el sentido lógico de cuando es “no” y cuando es “sí”. Si los espacios son muy reducidos, hacer una división en que cosas puede actuar con libertad aunque se dañe algo y cuáles áreas no; enseñándoles la diferencia, ya que lo que no puede ser sin frustrarlos es que a todo se le diga que no.

Moisés Pinzón Martínez

Este ejemplo lo observamos en La Palma, provincia del Darién. Una niña de unos cinco años, en un minisúper, muy entretenida desarreglando unas latas del anaquel y volviéndolas a acomodar. Era la hija de los dueños, inmigrantes chiricanos.

Levantarlos temprano, cumplir tareas predefinidas que con el pasar de los años vamos acrecentándoselas, involucrándolo todos los días en nuestro negocio, es el camino. Y ellos responderán correctamente, incluso rechazando juegos adictivos.

Estos son tareas que para el grupo de asalariados les es muy difícil resolver, casi imposible; pero para el grupo empresarial no es un problema, es un asunto de visión y de “amor real” a lo que hacemos y a nuestros descendientes.

3.- Valor, arrojo, decisión.

Se trata de darles tareas que impliquen que vaya perdiendo el miedo. El valor es saber enfrentar miedos. Hoy, existen casi en todos los parques instrumentos que ayudan a esta tarea. El arrojo, osadía, intrepidez, son virtudes que se aprenden con el valor.

La decisión está vinculada a la independencia. Es por lo que con frecuencia hay que ponerlos a escoger entre una cosa y la otra. Y cuando los llevamos a los parques, vigilarlos a distancia que sean ellos los que decidan el quehacer.

Luego, en su momento, irlos dejando solos en el negocio, con responsabilidades y tareas identificadas con factores que lo obliguen a tomar decisiones.

El que tiene tienda que la atienda

5.2.2.3. El ejercicio.

Es obligado pensar en un plan de negocios y escribirlo, si queremos resultados. Sólo aquellos que lo escriban tendrán oportunidad de avanzar. El dejar el diseño en la mente, como ocurre con frecuencia, nos lleva a desviar el objetivo. Esto es así, dado que el cerebro es un productor de ideas en “tal volumen y a tal velocidad”, correctas e incorrectas, que si no se escriben, constantemente serán distorsionadas por mil razones distintas. Al escribirla, por el bolígrafo solo puede pasar una sola idea, que será la que el procesador determina que es la adecuada y la grabará en su mente como definitiva. Que el procesador escoja una u otra, dependen del nivel cultural adquirido y del conocimiento general que se posea. Es por lo que en muchas ocasiones quedamos desconcertados cuando personas muy estudiadas nos presentan conclusiones a eventos o recomendaciones desenfocadas de la realidad.

Previo a escribir el plan, debe conversarlo con varias personas, por dos motivos; primero, para darle forma previa, buscar posibles errores, porque no solo escribiendo aclaramos nuestro cerebro, cuando hablamos pasa lo mismo. Por la lengua solo puede mencionarse un concepto, un pensamiento, el procesador igualmente lo purifica. Segundo, porque recibimos el aporte y la opinión de otros, que aunque estén equivocados se ponen a prueba las propias.

Luego de tener preciso conocimiento de nuestra movilidad financiera y del resto de las circunstancias que determinan el negocio, debemos hacer un plan general de lo

que queremos y qué esperamos lograr a corto y mediano plazo.

Se supone, que ya estamos practicando con la herencia y con el diario general.

5.2.3. Ahorro

Todos los habitantes de una sociedad dada ahorran. ¿Para qué ahorra un empresario y para qué ahorra un funcionario? El empresario ahorra para enfrentar contingencias, para su inversión futura, para capital de trabajo y se gasta lo que sobra.

En el capítulo 4.5.2.1 referente al ahorro, presentamos un ejemplo sobre el rendimiento del dinero. Se trata ahora de que comprendamos que es imprescindible, como práctica y como necesidad, empezar a ahorrar todos los días una determinada cantidad y no tocarla por ningún motivo. Previo a hacer este ejercicio hay que estudiar, y escribirlo, cuanto representa para nuestra empresa los gastos de contingencias. Como vimos en el capítulo señalado, hay un punto de inflexión donde fuera de él estamos perdiendo dinero. Y menos de ese punto de inflexión, nos tomamos el riesgo que una crisis nos destruya el sueño.

En los ejemplos expuestos en la introducción sobre la formación de fincas dentro del modo de producción campesino, se presenta el carácter con que se inicia cualquier empresa; refiriéndose, entre otros, al ahorro producto del esfuerzo personal. Esto nos indica que si realmente esta en nuestra aptitud solicitar inscripción para entrar a este grupo

El que tiene tienda que la atienda

tan exigente, tenemos que comenzar con nosotros mismo, ahorrando.

El amor a lo que queremos es directamente proporcional al esfuerzo realizado en su obtención. En nuestra experiencia, hemos observado que, **invariablemente**, cuando a un emprendedor se le facilitan **todas** las circunstancias para que realice su querer, no le da el valor que exige su permanencia, desperdiciando la oportunidad en muy corto tiempo.

Cada expectativa empresarial que un emprendedor o emprendedora posea, dependiendo del nivel socioeconómico en que se encuentre, tiene un punto de partida que siempre esta a su alcance. Siendo el básico y elemental el ahorro personal.

Conocimos a unos emprendedores que querían que los ayudaran a hacer su empresa, eran muy jóvenes. Cuando les preguntamos específicamente a que deseaban dedicar su esfuerzo, respondieron que un taller de soldadura. Curiosamente al hacer una mirada sobre su status económico, estaban muy bien vestidos, solo las zapatillas que llevaban puestas costaban ochenta dólares. Lo que nos indicó que el camino de sus esperanzas estaba dentro de sus posibilidades de ahorro, que es por donde todos debemos empezar, no importando cuán grande sean nuestras expectativas. Una máquina de soldar, que es la principal herramienta en este caso, cuesta doscientos dólares; y si la consigues de segunda, hasta en ochenta, que es lo que cuestan las zapatillas que calzaban.

El ejercicio que debe hacer un emprendedor o emprendedora, dependiendo del ciclo con que pueda obtener ingresos, es ahorrar todos los días un porcentaje que no afecte sus gastos regulares y no tocarlos para nada ni por nada. Esto es muy importante porque si se extrema sobre sus necesidades programadas, fácilmente se rompe el compromiso del ahorro y no podrá volver a conseguir la disciplina necesaria para lograr tal fin.

5.2.4. Autonomía.

Se refiere a la capacidad que tiene un individuo por saber lo que se tiene que hacer y sin esperar ordenes actúa. Esta actitud es una de las características que mayor define la diferencia entre un empresario (ejecutivo) y un funcionario. Esta directamente relacionada a la difícil disciplina de **ser nuestros propios jefes**.

Hemos escuchado a infinidad de microempresarios e incluso pequeños y medianos decir que no existe empleados buenos ya que no se les ocurre nada; sin embargo; si se les ocurriera no serian sus empleados, seguramente ya estarían construyendo su propio negocio. Este pensamiento equivocado tiene su raíz en el entendimiento erróneo de que la empresa es para satisfacer sus caprichos, por lo que están apurados a encontrar quién pueda hacer su trabajo e ir en pos de la dulce vida.

El concepto autonomía contiene en su definición al de decisión; sin embargo, la decisión no contiene al de

El que tiene tienda que la atienda

autonomía. Esta característica de un empresario, representa una **categoría de acción**.

La conducta humana positiva, responde a dos premisas básicas: Se sabe mandar o se sabe obedecer. A lo largo de los días, incluso de las horas, nuestros actos están determinados por: en unos casos mandamos y en el otro obedecemos. Conocer cuál es el ámbito de nuestro mandato y cuál es el de obedecer, está directamente vinculado a nuestra capacidad de autonomía. Y aunque seamos los dueños de la empresa, siempre habrá muchos momentos en los que tenemos que obedecer las reglas, la ley, las señales, obedecer una opinión de un empleado, obedecer disposiciones que nosotros mismos hemos señalado, obedecer criterios que no nos gustan... Para impartir órdenes hay primero que aprender a obedecer. Saber obedecer está vinculado a un conjunto de detalles que en muchos casos aparecen con tanta sutileza, que no nos damos cuenta que no sabemos. Ejemplo, nos dice alguien con mucho más conocimientos que nosotros: “Primeramente, tienes que leer este libro completo”. Comenzamos a hacerlo y al momento empezamos a ir parcialmente tomando medidas sobre lo que el documento nos instruye, sin terminarlo primero, como fue lo indicado. Esto pareciera ser un acto de autonomía por lo que no debe ser censurado y esperamos los aplausos por haber actuado correctamente. Sin embargo, el que nos dio las indicaciones está mejor preparado que nosotros y sabe lo que necesitamos; además, el hecho de que estemos practicando sobre asuntos que aparecen en el libro, indican que ciertamente precisamos la información que ahí está; como consecuencia, el no seguir las instrucciones no es

Moisés Pinzón Martínez

un acto de autonomía, ni mucho menos de decisión, es un acto de flagrante desobediencia. En tal caso debimos consultar si podíamos cambiar la metodología asignada o preguntar por qué se deseaba que leyéramos primero el libro completo.

Veía un programa de documentales en televisión en el que el jefe de una expedición que buscaba oro en Alaska, le llegó un personaje a trabajar con ellos, que representaba al dueño de la concesión minera, por lo que tenían que aceptarlo. Y en un evento cuando éste dio una idea para resolver un problema, solo porque lo dijo autoritariamente, el jefe no le dio la gana de acatarla, no le dio la gana a seguir un análisis objetivo, perdieron dos horas haciéndolo como no se podía; para darse cuenta que el camino correcto era el recomendado, autoritariamente. Obedecer es una palabra que contiene a la **humildad** como elemento amalgamador. La humildad se refiere a que, en cualquier circunstancias, podamos ser capaces de reconocer nuestras deficiencias y poder aceptar la ayuda de los que aún siendo subalternos estén en condiciones de saber más que nosotros en un área específica.

Cuidado, cuando hay que mandar se hace con autoridad, con firmeza. En este asunto del mando hay que saber que no podemos mantener una relación con nuestros subalternos tan intensa que convierta el trabajo en una relación de amigos. Ellos nunca lo entenderán, por eso no son empresario. Sus intereses distan mucho de los intereses del jefe o del dueño.

Autonomía es una combinación dinámica que depende del nivel de desarrollo del pensamiento abstracto y de la praxis para que los resultados de nuestra conducta y respuestas

El que tiene tienda que la atienda

sean certeros a partir de definir cuando debemos dar una orden o obedecer; cuando somos doctor y cuando enfermo.

En la construcción de esa empresa que queremos, es muy seguro que tenemos que tomar muchos atajos y realizar actividades que no tiene nada que ver con el objetivo trazado; y aunque no nos guste, hay que hacerlo si es que queremos llegar a algún lugar. Ejemplo, a un emprendedor que sueña con una empresa de tornería, se le ofrece la oportunidad de adquirir una máquina de soldar y así comenzar su negocio. Lo rechaza porque eso no es lo que quiere. No se da cuenta que con esa máquina puede ahorrar dinero, experiencia, madurez, que le permitirá en corto tiempo llegar a su objetivo. Y se queda esperando otra oportunidad porque alguien le prometió, porque los programa gubernamentales, porque un mundo de porques; quedándose toda la vida esperando.

El verdadero empresario, el verdadero **soñador objetivo** se agarra de toda oportunidad que vaya en la dirección de sus expectativas. **Porque el que no quiere cuando puede, no podrá cuando quiera.** Se trata de hacer lo que las circunstancias nos obliguen, porque me guste o porque no. El que no responde a este criterio, no podrá realizar los sueños que tanto ha anhelado; cuando le llega la oportunidad la desperdicia. Y aunque no nos guste, actuar como si fuera lo que siempre hemos soñado, para aprender lo que el tiempo nos permite que aprendamos; porque además podría ser que, por esas causalidades de la realidad, no tengamos oportunidad de hacer otra cosa.

El ejercicio de esta característica se refiere a que **“no dejes para mañana lo que puedas hacer hoy”**. Estamos

acostumbrados a dejar todo para mañana, colosal error, que va destruyendo toda capacidad de autonomía que podamos poseer. Este axioma no define **patrones obsesivos**, es por lo que dice, “lo que puedas”.

Si pudiendo hacerlo, no lo hacemos, ese otro día la realidad se convierte, **siempre**, en un oleaje de conflictos. Se fue la luz, un empleado no llegó, se presentaron muchos clientes que no esperábamos; lo cierto es que cuando llegó el dueño del trabajo, no estaba listo.

5.2.5. Decisión

Decisión es la acción de hacer las tareas planeadas en el momento y el lugar en que se han determinado. Esta característica define una **categoría de tiempo**. Es fundamental para el buen funcionamiento de nuestras decisiones ponerle fechas a los eventos que hemos planificado realizar y cumplir, por encima de todo, con ese momento. Esta acción de tiempo pone en tensión cada una de nuestras facultades, encontrando soluciones, aparentemente, de donde no las hay.

Cuántas veces salimos de la oficina o de la casa a comprar algo o a realizar alguna determinada tarea y regresamos con muchas cosas y muchos resultados pero menos con lo que fuimos a acometer. Esta realidad son síntomas graves de una falta de decisión que afectará nuestras aspiraciones empresariales.

La indecisión representa la negación de esta característica que determina un nivel cultural deficiente e

El que tiene tienda que la atienda

indica la acción de no hacer lo que hemos planeado realizar. Llegamos a acuerdos y no se cumplen, porque en el camino se nos ocurrió otra cosa y pensamos que era mejor. En esta dirección de cambios constantes de caminos y de tareas y de querer, cuando miramos hacia atrás nuevamente se nos ha ido la vida sin definir resultados concretos.

Ejemplos: Una conocida amiga decide comprar una cortina para obstaculizar miradas indiscretas hacia su cuarto. Cuando regresa de su gestión, trae una cortina decorativa de hilos, que no da el resultado por lo que había decidido comprarla. Evidentemente tendrá que regresar a cambiar el artículo o gastar en comprar otra; con el subsiguiente gasto de gasolina y tiempo.

Se practica esta característica haciendo una agenda todas las noches sobre lo que se va a hacer ese otro día; y se valora severamente sus resultados cada noche antes de hacer la nueva agenda. En esta dirección de ejecución se va perfeccionando cada día nuestra capacidad de planeamiento y decisión. Hay que dejar espacio para la eventualidad, que con el tiempo y habiéndose fortalecido la intuición, se pueden calcular con algún rango probabilístico, hasta lo casual.

Porque nos guste o porque no, lo que se decidió se hace, luego de los resultados, que podrían ser negativos, lo que hay que valorar no es si pudimos o no arrepentirnos en el camino de no hacerlo sino de cuáles fueron los factores y los elementos que determinaron que incluyéramos ese evento en el plan.

Hay en el camino de las decisiones, multitud de allegados que inconsciente tienen la tendencia de interrumpir

Moisés Pinzón Martínez

las decisiones tomadas. Hay otros que lo hacen con total consciencia por su interés muy personal, en donde podríamos ser parte de su rompecabezas. Porque sea consciente o porque no, el resultado sigue siendo el mismo, no logramos proyectar nuestro pensamiento en una dirección establecida por nosotros para nosotros; ni logramos madurar nuestras experiencias para perfeccionarlas.

Que es primero, que es segundo y que es tercero, es una decisión que hay que tomar todos los días, a cada tarea o conflicto que se presente en las horas e incluso en los minutos. Este cálculo se hace confrontando lo planeado con las eventualidades que siempre aparecen como fantasmas; se le da una valoración y se actúa sobre la conclusión con firmeza. Ejemplo, si teniendo una tarea previamente planificada, aparece un cliente o amigo a presentarnos un determinado problema hay que valorar prioridades y dependiendo de la conclusión, le dedicamos justo el tiempo prudente y salir en pos de lo que es primero, no importando que se pierda o quien se moleste; porque con el tiempo aprendemos a ser eficientes con nuestro tiempo, tanto atendiendo nuestras necesidades espirituales como materiales, potenciando el valor de cada una. Igualmente, con el tiempo, enseñamos a nuestro entorno social a comprender nuestras decisiones, sin sentirse emocionalmente afectados.

El tiempo, el elemento más valioso de un empresario.

5.2.6. Liderazgo

Es la habilidad de conducir, convencer, lograr que un grupo de personas sueñen y crean en los mismos objetivos y que mancomunadamente luchen **con entusiasmo** en busca de ellos.

Normalmente vinculamos la palabra liderazgo a asuntos políticos, a organizaciones que sus dirigentes son escogidos por votos tales como cooperativas, clubes, partidos políticos etc. Pensamos que en el caso de las empresas, el liderazgo esta determinado simplemente por quién paga.

Esto ha cambiado, los procesos actuales de administración de personal están vinculados y determinados por el liderazgo. Este cambio se debe a que el grupo asalariado ha acrecentado considerablemente su nivel cultural, dado el alto grado de desarrollo científico-técnico de la producción, que ha elevado la competitividad necesaria para adquirir un trabajo. Aquel que no tienen mínimos niveles de preparación técnica tiene muy pocas oportunidades en el mercado laboral. Incluso hasta para barrer y trapear hay que saber usar máquinas. Este adiestramiento está vinculado al elevamiento de la cultura en general.

Esta circunstancia conlleva que los trabajadores son muy exigentes, y cuando no están satisfechos con lo que hacen, encuentran maneras para, por necesidad, mantenerse en el trabajo y disminuir la productividad. Los trabajadores muy eficientes se dan el lujo de escoger sus patronos.

Tuvimos la experiencia de compartir con dos empresarios, padre e hijo, que dirigían una empresa de

Moisés Pinzón Martínez

confección de vestidos con más de cincuenta costureras. La jefe de personal no era una profesional de la materia, era la funcionaria de mayor tiempo en la empresa, líder del grupo; obviamente esto le representaba menores costos de salario. Mientras estábamos en su oficina se estaba cantando un cumpleaños, a lo que el padre se niega rotundamente a participar. Además hicieron varios comentarios que indicaban su hostilidad a compartir con el personal. Hasta aquí todo podría ser correcto, incluso cualquier pensamiento negativo podría interpretarse como envidioso; en fin, ellos tenían más de cincuenta empleados y nosotros solo cinco, incluyéndonos. Lo interesante fue el comentario final que hizo. Nos narró que tuvo la oportunidad de negociar con una cadena de comercios norteamericana un contrato para producirles vestidos. La mencionada cadena, en su preocupación porque no se le desabasteciera, envía una comitiva para evaluar la fábrica. Me cuenta el dueño que los gringos, desde el primer momento que entraron, solo escuchando el ruido de las máquinas tuvieron la intuición de que esa fábrica no estaba en condiciones de cumplir con los pedidos. Cosa que luego comprobaron, no pudiendo cerrar el negocio. Este ejemplo lo traemos a colación porque nos indica con detalles las consecuencias de una empresa que no sabe que significa el liderazgo y lo impresionante que son los resultados cuando lo hay. Además, demuestra el grado de especialización y exigencias de los mercados y los que participan en él; por cuanto sólo escuchando el ruido de las máquinas pudieron darse cuenta de la realidad.

El que tiene tienda que la atienda

En una sociedad tan competitiva como la que tenemos, las empresas que sobrevivan son aquellas que logran un alto nivel de rendimiento; y esto solo es posible si el grupo humano laboral está satisfecho y comprometido con el proyecto. Para lograr esa satisfacción y compromiso hay solo dos vías, el liderazgo personal y el empresarial.

El liderazgo personal está vinculado a las micro y pequeñas empresas; el liderazgo empresarial a las medianas y grandes.

5.2.6.1. ¿Cómo lograrlo?

El primer paso es hacer que nuestros actos vayan dirigidos a fortalecer la “**autoridad ética**” que determina la credibilidad. Es por lo que la credibilidad no está vinculada a caprichos, sino a pensamientos y acciones pragmáticas. **El liderazgo está vinculado además, al ejemplo.**

Para obtener liderazgo sobre un grupo de funcionarios y amigos que te ayudarán, dentro de una empresa, no es muy complicado, en este caso no se necesita una personalidad e imagen como se necesitaría para cualquier otra actividad sociopolítica. En esta circunstancia, lo que se requiere es que nuestros colaboradores estén seguros que sabemos exactamente cuál es el objetivo y que tenemos la suficiente experiencia y conocimiento para alcanzarlo; entonces, no importa qué imagen presente nuestro rostro, ellos irán tras nuestras orientaciones y estarán dispuestos a asumir sacrificios.

Moisés Pinzón Martínez

Nadie nació para perder; siempre, no importando el nivel y grado cultural y socioeconómico en que nos encontremos, apostamos a ganador. El que se gane o se pierda es otro asunto inherente a las circunstancias de los eventos. Siempre, si las condiciones no son extremas (guerras, catástrofes), se gana aun perdiendo; porque la naturaleza humana tiene patrones comparativos que obligan a la reflexión necesaria, aún inconsciente, para que se le saque provecho a las experiencias.

Esta actitud nos lleva a buscar donde protegernos de las adversidades, siendo las empresas con más imagen de fortaleza la que nos garantiza esas expectativas; nuestros sentimientos responden con vanidad y satisfacción cuando estamos bien protegidos. Y nos manifestamos con orgullo frente a nuestro entorno social cuando trabajamos en una de ellas; levantamos el pecho, alzamos la mirada y con ojos vivos respondemos a la pregunta de dónde trabajamos: ¡en Empresa S. A.! Siendo micro empresarios esta exposición nos indica que para conseguir la fe de los colaboradores debemos generar una imagen de progreso; y si esa imagen va acompañada de hechos, que aun pequeños, pero que se demuestra que se va en la dirección correcta, nos compran el sueño.

El Liderazgo parte del entendimiento de la naturaleza humana y sus necesidades. Ellas son iguales para todos, crecer es el afán. No es cierto que seamos los únicos que tienen derecho a mejorar la situación, los colaboradores también lo desean con afán. Hay que generar los mecanismos necesarios para que los empleados gocen de la posibilidad de mejorar su salario en la medida en que mejora su esfuerzo. Siendo la

El que tiene tienda que la atienda

seguridad social (CSS) uno de los principales anhelos de un trabajador tanto por los gastos médicos como por la jubilación; este es otro de los beneficios que piden con gran interés y al resolverlo vamos ganando su voluntad.

El pago de los salarios **cónsono** con sus responsabilidades, además del pago de comisiones, **bonificaciones**; todos los beneficios que se faciliten tienen que ser **administrados con justicia**. En el momento en que actuamos por capricho, la autoridad se derrumba junto con el liderazgo.

El sentido de la amistad también es muy importante, existen dos versiones distintas, una para el asalariado y otra para el empresario. La amistad para el asalariado, además de varios factores que son iguales para todo ser humano, es implícita una relación de solidaridad, de ayuda mutua, de reciprocidad; sus necesidades materiales siempre presentes, así lo exigen. En cambio para el empresario, en este aspecto, la relación de reciprocidad es matemática; y aunque la utilidad es una realidad presente, no quiere decir que no sea capaz de dar solidaridad, afecto desinteresado; sucede que de hacerlo hacia personas cuya necesidad es significativamente inferior, se sustituye el concepto amistad por el de padrino.

Cuando la empresa inicia, se desempeñan tareas hombro a hombro, por igual dueños y empleados, enfrentando grandes necesidades y dificultades en el límite del no ser, esto lleva a los dueños o socios a compartir con sus empleados niveles de amistad intensos. Al crecer la empresa, la división del trabajo se hace marcada, en donde los dueños o socios ya no comparten el mismo vínculo con sus empleados. Ellos

cambian totalmente sus sentimientos; ahora el dueño ya no es su amigo, para unos será su mecenas que tiene que resolver todas sus necesidades y para otros el vago, que ya no hace nada. Sin embargo, los dueños siguen emocionalmente comprometidos con ellos, no se dan cuenta del cambio, factor este que es deslealmente aprovechado por los empleados para actuar en forma que, inconscientemente, están afectando a la empresa. No es lo mismo si los empleados son contratados cuando ya la empresa está caminando con soltura que cuando se inicia.

Cuando se inicia hay que mantener una relación de cordialidad, aprecio, respeto, pero no permitir que llegue a niveles de familiaridad, que cuando ocurra la separación de tareas se pierda el liderazgo. Lo interesante de este tema es: Cuando se hace bien, hay una continuidad de jerarquía, de respeto, aprecio y compromiso de los colaboradores que van llegando nuevos con mucho menor esfuerzo; ya que, los viejos empleados le transmiten a los nuevos, las experiencias positivas del liderazgo.

La justicia y la ética están vinculadas directamente a esta característica de un empresario. El premio y el castigo, el no tener relaciones sexuales con los subalternos y manejar relaciones limitadas de tal suerte de que no quede en duda la jerarquía sobre un entendimiento equivocado de la amistad. Cuando se establece demasiada confianza entre jefes y subalternos acaban éstos entendiendo que son amigos, por lo que es natural que los colaboradores piensen que les tienen que ocultar faltas; al no hacerlo, entonces pasa todo lo contrario, sienten que es su enemigo; no pudiendo, por la

El que tiene tienda que la atienda

relación que no supieron manejar los jefes, entenderlo equilibradamente.

La confianza surge como producto del CONTROL. Este es el que genera el miedo a las consecuencias. La honestidad por sí misma no existe, todos somos capaces de ser tan bondadosos como perversos, siendo el control lo que amarra nuestra ética y moral a una firme ancla.

¿Cómo ir ganando la fe y la confianza del empleado? Nunca ir más allá ni más acá de donde la persona establece su nivel de necesidades. Fuera de lo cual, o lo convertimos en un resentido o en un oportunista. Si pues, eso no es fácil, dirán muchos, empero quién ha dicho que vivir es fácil, casualmente en su complejidad es que radica la felicidad.

“Mira por tus soldados como miras por un recién nacido; así estarán dispuestos a seguirte hasta los valles más profundos; cuida de tus soldados como cuidas de tus queridos hijos, y morirán gustosamente contigo. Pero si eres tan amable con ellos que no lo puedes utilizar, si eres tan indulgente que no les puedes dar órdenes, tan informal que no puedes disciplinarlos, tus soldados serán como niños mimados y, por lo tanto, inservibles.” Sun Tzu (s.V a.C)

5.2.6.2. Liderazgo empresarial

La sociedad ha engendrado para su correcta funcionalidad dos tipos de individuos con los mismos derechos. El primero es de carne y hueso, nosotros, humanos y nos llamamos “**persona natural**”; la institución que nos administra se llama “**Registro Civil**”.

Moisés Pinzón Martínez

El segundo es un individuo nacido artificialmente del coito colectivo de varias personas naturales y se le llama “**persona Jurídica**”. Este nuevo personaje artificial tiene todos los **derechos y deberes** que la persona natural, siendo administrados por el **Registro Público**.

El liderazgo empresarial obedece a esta creación artificial. Es la capacidad de una persona jurídica, Empresa S.A., de lograr que un grupo de individuos sueñen y luchen con entusiasmo en el fortalecimiento y desarrollo de ella.

En el caso del liderazgo empresarial, se trata de elaborar reglamentos, normas, que dependiendo del tamaño de la empresa, se convertirán en manuales; es un proceso de **institucionalización** que determinarán el entusiasmo del personal, por la **seguridad** que esta refleja.

Cuando se inicia el negocio los primeros clientes lo llaman de diferentes formas. Los primeros síntomas de consolidación es cuando le llaman por el nombre del promotor: la mina de Pedro, donde Renato, la tienda de Narciso, la sastrería de Luis, el taller de fulanito. Ya en su juventud, sus primeras señales, es cuando el dueño o los socios y hasta los colaboradores, pierden el nombre para ser bautizados con el del negocio: ¡Ahí viene Empresa S.A.! Finalmente, se consolida su madurez cuando pierde sus vínculos con las personas naturales y adquiere una personalidad propia al margen de quienes son sus dueños o sus empleados, adquieren una “Imagen Corporativa”.

El liderazgo tiene el mismo génesis: primero es individual y luego el dueño, los socios, o los gestores, le transfieren todo su poder de convocatoria a la empresa,

El que tiene tienda que la atienda

institucionalizándola; siendo los mismos requisitos teóricos de liderazgo para la persona natural que para el nuevo individuo jurídico.

5.2.7. Persistencia

Persistencia es la característica que nos induce en insistir una, otra y otra vez sobre determinada tarea o decisión asumida; entre más difícil se torna la actividad, más se insiste.

Esta característica es la que obliga a los seres humanos a aprender lo necesario para lograr el objetivo trazado. Ante las dificultades crecientes en la consecución de la tarea, en busca de fuerza morales y físicas para resolverla, estimulado por esta característica, el pensamiento abstracto va indagando en cada nivel de su entendimiento; luego buscará fuera de su entorno; lo que convierte a la persistencia en la más importante característica de un empresario.

A lo largo del tiempo, en el desempeño de una actividad específica, es la persistencia la que permite que todas nuestras cualidades físicas e intelectuales se desarrollen intensamente, especializándose sobre la materia tratada. Colateralmente desarrolla la intuición, “**instinto científico**”, que permite aprovechar las oportunidades que solo son posibles percibir las mediante este recurso. Según el diccionario, **intuición** es la facultad de comprender las cosas instantáneamente, sin necesidad de razonamiento. Este no es un recurso mágico, crece a medida que repetimos una y otra vez una determinada actividad.

Propondríamos a la Real Academia Española de la Lengua esta nueva variante a la definición para intuición: Es la facultad, nacida de la persistencia, de comprender las cosas instantáneamente. Suprimiendo “sin necesidad del razonamiento”; ya que, este está implícito en la decisión tomada intuitivamente.

Ser persistente no es ser obstinado. El límite de la persistencia está en la valoración de los resultados a corto y mediano plazo; tienen que haber indicios concretos que se va por buen camino, aun siendo pequeños.

Obstinado representa un aspecto del comportamiento humano en donde se bloquean las facultades analíticas. Si el deseo de una joven es ser médico y en secundaria todos los índices de las materias que tienen que ver con la medicina son mediocres y deficientes, entonces debe cambiar de ruta; de lo contrario, lo que vendrá es un desastre que afectará psicológicamente al proponente, incluso trastocándole sus circunstancias éticas y morales por el resto de su vida. No podemos ser obcecados, no hay reciprocidad, por tanto, no hay el vínculo certero para que el amor fluya; lo que sobrevendrá, si se empeña, es el odio, rencor, frustración.

5.2.8. Compromiso

El compromiso es la característica que determina la concentración de todos los sentidos tanto físicos como intelectuales, hacia un esfuerzo definido.

El compromiso nos lleva a tener la mente abierta pensando permanentemente en “**cómo se puede**”, si el

El que tiene tienda que la atiende

objetivo y el camino son correctos siempre habrá una solución; la negación de esta y que dificulta la condición de empresario es el “**no se puede**”.

El compromiso está directamente relacionado a la responsabilidad, siendo esta última un concepto ético; la primera, una respuesta moral. La responsabilidad y el compromiso tienen diversos niveles que dependen del desarrollo cultural adquirido.

Es el compromiso la característica más completa; porque involucra en su gestión al cerebro, el tacto, vista, oídos, olfato, esfuerzo físico, intelectual, en una avalancha inagotable, oleajes sucesivos de energía capaz de resolver cualquier problema que enfrente la empresa. Ella determina metas integrales, esfuerzo constante, hábitos de trabajo, administración del tiempo. El compromiso activa la persistencia.

El compromiso es el factor que induce el “**arte de resolver**”. Cuando no hay suficiente compromiso y aparece un problema, siempre encontraremos una **excusa** para explicar porque no se resolvió. En cambio cuando hay compromiso, el cuerpo y la mente adquieren una actitud de firmeza sobrenatural que hace que encontremos la respuesta y la solución del problema.

Cuando no hay compromiso se **avanza pero no se crece**. La glándula es el compromiso que produce altos niveles de enzimas, que es la obsesión; siendo **la obsesión** la adrenalina del quehacer. Aunque se critica este concepto como un error para la conducta humana, la realidad es que de una u otra forma, cada persona que ha logrado desarrollar sus

Moisés Pinzón Martínez

cualidades y conocimientos, que despuntan más allá de lo normal, dejándole una determinante herencia a la humanidad, ha sido manteniendo altos niveles de **obsesión comprometida**. No confundir obsesión con obstinación.

El compromiso es el que induce y provoca el arte de amar, porque es este el que obliga a introducirse en lo más profundo del alma del ser querido para conocer cada uno de sus aspectos, necesidades, intereses, conflictos, frustraciones, etc., de tal manera que la relación sea fructífera. El amor a nuestro proyecto es directamente proporcional al esfuerzo ejercido sobre éste. Cuando no hay compromiso, el amor que se da es efímero y hasta perjudicial; hay la ilusión de que se está dando amor pero no es así, lo que se da es cualquier otra cosa menos amor. Su ausencia baja la ética, la autoestima, se trabaja con desánimo y aunque no se fracase, nunca crecerá, solo avanzará.

Ejemplo, la máquina se dañó anoche y hoy hay que entregar 12 piezas. Si no hay compromiso, simplemente, se le dice un cuento al cliente y temprano en la mañana se busca un mecánico. Pero si lo hay, esa misma noche estamos gastando neuronas y llamadas telefónicas, para encontrar una solución; y temprano en la mañana buscamos una máquina de un amigo o enemigo para resolver.

Este compromiso es el que nos mantiene alerta a cualquier fluctuación nociva del comportamiento del negocio o actividad que vamos a emprender. Es el que nos obliga a comprender en sus más mínimos detalles su funcionalidad, construyendo, junto con la persistencia, el escudo mágico de la **intuición**.

6.- Puerta de salida

Hemos demostrado teóricamente, a partir de la síntesis de las experiencias, que el fenómeno del desarrollo empresarial depende del conocimiento y experiencia adquiridos y no así de la disponibilidad del capital. No quiere decir que no sea importante, empero, cuando se tiene el conocimiento de las circunstancias, siempre hay una forma como resolver esta necesidad.

Existen tres factores que determinan el correcto desenvolvimiento de una empresa a saber:

- 1.- Ser un especialista del bien o servicio que se va a ofrecer al mercado.
- 2.- Conocer sobre los procesos de gestión empresarial: finanzas, gerencia, contabilidad, administración, liderazgo, etc.
- 3.- Conocer sobre las leyes, reglas y costumbres que determinan el comportamiento del ser empresarial.

Todos los programas de formación empresarial existentes se enmarcan dentro del factor 1 y 2. El tercero solo está bocetado en forma de auto-ayuda en muchísimos libros, hasta ahora no había sido desarrollado un estudio que permitiera científicamente estudiar este tema.

Moisés Pinzón Martínez

Queda pendiente el complemento de este primer libro, que tiene que ver con la “Práctica empresarial”; que tiene que ver con el manejo concreto de los recursos. Aunque demostramos que lo principal no es el dinero disponible, el cual luego de tener claridad del objetivo y el conocimiento adecuado, no es ningún problema el conseguirlo, no deja de ser importante. Como todas las cosas en la naturaleza, es un complejo de conceptos y mecanismos; en donde los recursos son la sangre del cuerpo. Este libro tratará los temas: Utilización de los recursos, punto cero de inicio, los problemas, prioridad de gestión, elaborar la idea o plan de negocio, qué son las dificultades y como enfrentarlas, elementos básicos en la utilización del crédito, por qué queremos ser empresarios, cuál es el vínculo entre la necesidad y los sueños, cuál es el papel del Empresario en la vida del Estado.

Los aportes presentados en este trabajo, son una parte de lo que se necesitaría para que su gestión, en pos de construir su sueño, marche por caminos certeros. Lo más importante es que están estructurados sistemáticamente, pudiendo darle un patrón lógico de búsqueda y desarrollo de sus capacidades y cualidades, permitiendo que vaya acrecentándolos con facilidad. Usted tiene el deber consigo y con sus dependientes de no dejar de crecer, de aprender, de construir. Esa es la única razón de nuestra existencia; y este documento le facilita esa labor.

La información aquí presentada, orientada puntualmente hacia el desarrollo de los emprendedores y emprendedoras, a los empresarios y empresarias; es un estudio de las realidades que determinan el comportamiento de la sociedad actual, cobijando con sus postulados, no solo a aquellos que puedan orientarse positivamente en el camino correcto de un

El que tiene tienda que la atienda

negocio sino también a todo aquel que, aun no teniendo ganancias económicas, acometa proyectos agresivos de diversa índole.

El trabajo pensado, el trabajo programado, el trabajo comprometido, el trabajo perseverante, es el que nos ha permitido evolucionar y surgir. Toda actividad laboral, no importa si es recogiendo basura, como dirigiendo una corporación o cooperativa, nos permite progresar, crecer y resolver las expectativas y es merecedora del más profundo respeto por los asociados.

En capítulo 5.2. “Características específicas y entrenamiento”, expresamos niveles de importancia entre uno y otro; sin embargo, al calor del análisis sereno, esto no es así. Cada una de ellas están intrínsecamente vinculadas y todas son importantes; la ausencia de alguna provoca la inevitabilidad del fracaso.

Dentro de los bienes y servicios que produce el trabajo, está el más determinante para el espíritu moderno, el amor es un valor agregado immanente de su gestión. Siendo este, el producto más anhelado por los seres humanos; pero lo buscamos en rincones recónditos, menos donde debemos.

¿Qué es el amor, qué es la felicidad, cuál es primero, quién contiene a quién? Son preguntas que todavía no hemos podido dar una respuesta socialmente aceptable; hay multitud de criterios al respecto. Empero, sin saber que es o que son, estos dos fantasmas son los más buscados. Ciertamente, las prioridades de la humanidad no eran estas, aun siendo una necesidad. Es posible que en esta época del pensamiento masificado y de la promoción de la cultura sin parámetros, se convierta en la prioridad; por lo que, en medio de una feroz lucha de ideas contrapuestas, la

Moisés Pinzón Martínez

humanidad logre definir los contornos y cualidades íntimas de estas dos abusiones.

Hay algunos datos, el amor y la felicidad son sentimientos espirituales que provocan las más intensas emociones, cripa las neuronas hinchadas de satisfacción; desde que amanece hasta que anochece, nuestro rostro es un reflejo de abundantes alegrías no pudiendo ser ensombrecido por nada ni nadie. Lastimosamente para la mayoría de los mortales, estos estados psíquicos tan elevados, por razones de niveles culturales limitados, nos llegan en pequeñas dosis que rápidamente se desvanecen.

Modernamente, la mayoría la pasamos soñando; pienso que en la antigüedad esto no era así aun con las limitaciones de conocimiento que existía. La realidad vivencial se trata no solo de soñar sino de construir estos sueños. El que se la pasa soñando no dejará de dormir. Salgamos por esta puerta, firmes y **en orden, ahorrando y planificando con decisión**; con una **autonomía** que **persista** sobre los oscuros quererres ajenos y las épocas turbias, iluminándolas con nuestro **liderazgo**, obstinadamente **comprometido** a construir nuestros sueños. Despertemos y salgamos a trabajar; que aun sin conocer su entorno con certeza, el amor y la felicidad nos llegarán como bonificación...

El que tiene tienda que la atienda

Moisés Pinzón Martínez

Imprenta digital

Segunda edición

julio de 2014