



Libro de Desarrollo Profesional

Trabajo Final de Año Sabático

Realizado por:

Blanca Rosa García Rojas

Metepec, México Agosto de 2010

# Índice

|                                                                                    | Páginas |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Introducción.....                                                                  | 3       |
| Capítulo I Dinámica del Desarrollo Profesional.....                                | 6       |
| 1.1 Creación del Autoconcepto Profesional.....                                     | 7       |
| 1.2 El yo personal y el yo Profesional.....                                        | 13      |
| 1.3 Identidad e Imagen Profesional.....                                            | 40      |
| 1.4 Ser y Deber Ser de la Práctica Profesional.....                                | 46      |
| Capítulo II Dimensiones del Desarrollo Profesional.....                            | 56      |
| 2.1 Responsabilidad ante la Sociedad.....                                          | 56      |
| 2.2 Responsabilidad ante la Profesión.....                                         | 61      |
| 2.3 Socialización y Resocialización Profesional.....                               | 65      |
| 2.4 Superación Profesional Permanente.....                                         | 71      |
| 2.5 Liderazgo Profesional.....                                                     | 74      |
| Capítulo III Marco Teórico-Jurídico de la Profesión del Ingeniero Electrónico..... | 79      |
| 3.1 Criterios para una Profesión.....                                              | 79      |
| 3.2 Perfil Profesional.....                                                        | 81      |
| 3.3 Dimensiones Legales del Ejercicio Profesional.....                             | 85      |
| 3.4 Ley de Profesiones.....                                                        | 86      |
| 3.5 Ética Profesional.....                                                         | 88      |
| 3.6 Ley Federal del Trabajo .....                                                  | 92      |
| 3.7 Artículo 123 Constitucional.....                                               | 104     |
| Capítulo IV Retos Profesionales Ante la Globalización.....                         | 119     |
| 4.1 Variables Nacionales que Impactan su Profesión.....                            | 119     |
| 4.2 Variables Internacionales que Impactan su Profesión.....                       | 123     |
| 4.3 Calidad en el Servicio.....                                                    | 126     |
| 4.4 Transformación Propositiva.....                                                | 136     |
| Fuentes consultadas.....                                                           | 145     |

# Introducción

En este libro presentaré algunos temas de desarrollo profesional mismos que son de interés para los estudiantes de la carrera de Ingeniería Electrónica. Cabe señalar que el material aquí expuesto no es desconocido para la mayoría de las personas, sin embargo, lo que Yo pretendo es que se reflexione acerca de cómo obtener el mayor provecho de esa información, además de cómo aplicarla en su existencia.

Una de las cosas que he observado a través del tiempo es, que si una persona se siente bien con ella misma lo reflejará en todos los aspectos de su vida, incluso en su desempeño profesional. ¿Es posible cambiar la forma de ver el diario acontecer o de reaccionar ante un mismo suceso? Claro que sí- esto depende de la actitud que se tiene ante los hechos que nos ocurren día a día.

Otra pregunta que me hago con frecuencia es. ¿Por qué personas brillantes y excelentes reaccionan de modo tan diferente ante sus retos? Algunos gobiernan su vida con gran eficiencia. Toman buenas decisiones, se llevan bien con los demás, son personas que aprenden, crecen y disfrutan de todo cuanto les rodea, aún las situaciones más adversas, representan para ellas un aprendizaje o una experiencia. Sin embargo existen otras personas que a pesar de tener iguales cualidades o incluso más que las anteriores. Parecen estar siempre estancadas, considero que mucho depende de la actitud que ellas tienen ante la vida y de cómo se enfrentan a ella.

Otro punto muy importante se refiere a la personalidad que cada uno posee, existen ciertos rasgos que nos distinguen de los demás y nos hacen; francos o tímidos, dominantes o dóciles, temperamentales o tranquilos, ingeniosos o torpes, alegres o melancólicos etc. Sin embargo, cabe señalar que independientemente de la personalidad que se tenga, es posible obtener la mayor ventaja de ella y reflejar una imagen que nos ayude a obtener el mejor partido desde el punto de vista profesional.

En el primer capítulo se presenta material acerca de los temas mencionados anteriormente, además de la autoestima, qué es lo que se espera de un profesionista al iniciar su desempeño laboral, tanto en su forma de ser como en la imagen que se pretende mostrar al mundo.

En el capítulo dos, se habla de la responsabilidad, se ha pasado de ser un simple espectador en el aula, para ser un individuo que forma parte de un proceso en el cual su desempeño es fundamental y si no cumple sus deberes por mínimos que estos sean puede llegar a producir un verdadero caos dentro de una empresa. También se menciona la importancia de superarse continuamente, así como el papel del líder

En el capítulo tres, se encontrarán los criterios para ejercer la profesión de Ingeniero Electrónico, cual es el perfil que se espera de él. Así como algunos de los fundamentos legales que debe conocer para saber como actuar, a que tiene derecho, cuales son sus obligaciones desde el punto de vista legal y ético, y cuales son sus sanciones en caso de no cumplir con las leyes.

En el capítulo cuatro, se presentan las variables nacionales e internacionales que impactan su profesión, también se menciona lo que debe ser calidad en el servicio y se concluye con la transformación que se puede hacer para mejorar la carrera.

# Capítulo I

## Dinámica del Desarrollo Profesional

# Capítulo I

## Dinámica del Desarrollo Profesional.

El desarrollo profesional tiene sus bases en el desarrollo humano, por lo cual iniciaré este texto ofreciendo una visión general de lo que el desarrollo humano trata, con el fin de comprender que un ser humano puede competir y desarrollarse en cualquier ámbito profesional, social, industrial y comercial, sólo si se encuentra asimismo y desarrolla sus potencialidades, valores éticos, compromisos y responsabilidades adecuadamente.

El desarrollo profesional. Es la acumulación de conocimientos, modelos y experiencias propias, relacionadas con un área específica de la ciencia tales como: ingeniería, medicina, derecho, psicología etc. \*

Muchas personas han acumulado una gran cantidad de conocimientos en su vida y sin embargo no son exitosas ¿por qué? Porque carecen de iniciativa, lógica, astucia y falta de compromiso con el logro de lo que pretenden obtener a un nivel competente dentro de su área de conocimientos.

**Perfil profesional;** conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión.

Es importante destacar que los perfiles profesionales evolucionan y cambian según la demanda ocupacional y el mercado laboral, dichos perfiles son dinámicos y deben considerar; por un lado la demanda social o necesidades de los grupos que los requieren y por otro lado, promover el comportamiento futuro e identificar espacios y condiciones disponibles para desarrollar determinadas estrategias y acciones. Por ejemplo todos los trabajadores que laboran ahora, en la NASA,

---

\* [http://www.degerencia.com/articulo/desarrollo\\_personal\\_vs\\_desarrollo\\_profesional\\_que\\_es\\_mas\\_prioritario\\_para\\_los\\_paises\\_latinoamericanos](http://www.degerencia.com/articulo/desarrollo_personal_vs_desarrollo_profesional_que_es_mas_prioritario_para_los_paises_latinoamericanos)

hace 50 años no hubieran tenido cabida ni razón de ser. Se puede observar que la ciencia y la tecnología van de la mano con las necesidades profesionales.

## 1.1 Creación del Autoconcepto Profesional.

Al mencionar un profesional; me refiero a un experto, un conocedor un ser capacitado en una área, es una persona que puede brindar un servicio o elaborar un bien.

Existen diferentes modelos o enfoques de desarrollo profesional; en este capítulo me ocuparé del enfoque individual tomando como punto de partida el desarrollo personal.

**AUTOCONCEPTO**; es el conjunto de ideas que se tiene acerca de uno mismo. Cada quien, se de cuenta o no, tiene una imagen propia. Es posible, verse de alguna manera; listo, pausado, cariñoso, bien intencionado, perezoso, incomprendido, meticuloso, o astuto, se podrían tomar muchos adjetivos para describir a alguien. Este es el “yo” que está detrás de la cara que se ve en el espejo, el “yo” que piensa, sueña, habla, siente y cree, el “yo” que ninguno conoce completamente. Todo el mundo tiene una imagen de sí mismo, buena o mala, pero cualquiera que sea esa imagen afectará su comportamiento, actitudes, productividad y en última instancia, su éxito en la vida.

Los pensamientos engendran sentimientos, y los sentimientos engendran acciones; por consiguiente, los pensamientos que nacen de la propia imagen afectan nuestras acciones, negativa o positivamente. El que tiene una imagen de confianza en sí mismo, rendirá al máximo en su capacidad; no así el inseguro, que carece de esa confianza. Esto explica por qué algunos talentosos fracasan mientras algunos mediocres triunfan.

Un autoconcepto saludable es fundamental para tener bienestar emocional, uno se siente cómodo con uno mismo, entonces se disfruta de una paz interior duradera. Cuando se desarrolla un sano autoconcepto, la persona lleva una vida útil y productiva, piensa con claridad para lograr mejor rendimiento y se concentra en metas definidas con la motivación suficiente para lograrlas.<sup>†</sup>

---

<sup>†</sup> Mark Garison, Loredó, Psicología Ed Mc Graw Hill ,1992 pag 225 México

Cuando se tiene una autoimagen adecuada se enfrentan los problemas de la vida y existe dedicación para resolverlos. La persona no tiene que dividir sus esfuerzos entre atender sus ansiedades interiores, y enfrentar la circunstancia del momento. Podrá gozar los logros obtenidos sin presumir de ello; se desenvuelve competentemente en la vida porque sabe que ya "es", no está tratando siempre de "llegar a ser".

Algunos autores sostienen que las personas disciernen entre los diversos dominios de sus vidas y se forman autoevaluaciones específicas para cada uno de estos dominios. Así además de un autoconcepto general, existen dominios específicos como el social, el emocional, el familiar, el físico y el académico-laboral.

**AUTOCONCEPTO SOCIAL:** Se refiere a la percepción que el sujeto tiene de su desempeño en las relaciones sociales. Esta dimensión está definida por dos ejes: a) la red social del sujeto y su facilidad o dificultad para mantenerla y ampliarla y b) las cualidades que considera importantes en las relaciones interpersonales.

**AUTOCONCEPTO EMOCIONAL:** Hace referencia a la percepción del estado emocional del sujeto y de sus respuestas a situaciones específicas, el grado de compromiso e implicación en su vida cotidiana; es decir si el sujeto tiene control de las situaciones y emociones, si responde adecuadamente a los diferentes momentos de su vida cotidiana.

**AUTOCONCEPTO FAMILIAR:** Se refiere a la percepción que el sujeto tiene de su implicación, participación e integración en el medio familiar.

**AUTOCONCEPTO FÍSICO:** Este factor hace referencia a la percepción que tiene el sujeto de su aspecto físico y de su condición física, a cómo se percibe o se cuida físicamente.

**AUTOCONCEPTO ACADÉMICO –PROFESIONAL:** Se refiere a la percepción que el sujeto tiene de la calidad del desempeño de su rol, como estudiante y como trabajador. Es determinante de las metas que establece el individuo y de cómo las aborda. Para autorrealizarse la percepción de la profesión ha de ser próxima al autoconcepto ideal y la imagen que se tiene de las profesiones, atribuyendo a la

carrera elegida, características preestablecidas con anterioridad. El ser humano evoluciona progresivamente en las distintas etapas de crecimiento. Al llegar a la adolescencia, es posible realizar valoraciones diferenciadas, un individuo puede ser bueno en matemáticas y malo en deporte. De la misma manera puede ser excelente relacionándose socialmente y no tanto en su rendimiento académico. Por lo que se va formando en él una idea de su desempeño; social, familiar, académico, etc. Estas percepciones se harán más específicas y se activarán dependiendo del contexto, de esta forma cada persona muestra diferentes aspectos en cada grupo al que pertenece (familia, amigos, trabajo, etc.).

El autoconcepto es importante porque cada cosa que se hace o se dice, cada cosa que se oye, se siente o se percibe, está influenciada por la manera como nosotros nos vemos a nosotros mismos.

Además, el autoconcepto se nutre de la percepción que las personas significativas tienen de uno mismo. En general la autopercepción (¿cómo me veo?) tiende a ser congruente con la forma en que la persona es percibida por los otros significativos ¿cómo me ven los demás? pero no tanto por la percepción real, sino por la percepción que la persona tiene de esa percepción ¿cómo creo que me ven los demás?

Por otra parte, la comparación social es una potente fuente de autoconocimiento. La comprensión del autoconcepto debe tener en cuenta el papel del contexto que actúa como marco de referencia para la evaluación que la persona hace de sí misma. Estas comparaciones no son indistintas; compararse con otras personas consideradas superiores en diferentes ámbitos puede rebajarlo a uno de la misma forma que compararse con otras personas inferiores produce el efecto contrario

**CARACTERÍSTICAS DEL AUTONCEPTO;** Según los autores Shavelson, Hubner y Stanton y siguiendo el modelo multidimensional, el autoconcepto presenta siete características básicas: ‡

**1.- ES ORGANIZADO:** Todo individuo adopta un sistema de categorías para reducir la complejidad y multiplicidad de las experiencias sobre las que basa sus propias percepciones, dándoles un significado y una organización.

**2.- ES MULTIFACÉTICO:** Incluye áreas tales como la escuela, las habilidades sociales y físicas.

**3.- ES JERÁRQUICO:** Las distintas facetas que integran al ser humano forman una jerarquía desde las experiencias individuales en situaciones particulares, situadas en la base; hasta el autoconcepto general situado en lo alto de la misma. Su variabilidad depende de la ubicación en la jerarquía, de manera que las posiciones inferiores son más variables.

**4.- ES EXPERIMENTAL:** Se va construyendo y diferenciando a lo largo del ciclo vital del individuo. A través de las distintas experiencias de interacción con el mundo el niño va construyendo conceptos acerca de sí mismo, que al comienzo son globales pero se va diferenciando cada vez más, hasta llegar a un autoconcepto multifacético y estructurado.

**5.- ES VALORATIVO:** Las valoraciones se realizan al compararse con patrones absolutos, tales como el “ideal” al que me gustaría llegar o con patrones relativos tales como observaciones o valoraciones percibidas de los otros significativos. La dimensión evaluativa varía en importancia y significado según los individuos y las distintas situaciones.

---

‡ Jose Carlos Nuñez Perez, Gonzales Pineda , Determinantes del rendimiento academico, Ed Universidad de Oviedo , 1994 , pag 58 España

**6.- ES DIFERENCIABLE:** De otros seres con los cuales está relacionado íntimamente (habilidades académicas, autocontrol, habilidades sociales, etc.)

**7.- ES ESTABLE Y MALEABLE A LA VEZ:** Otra de las características es su capacidad de permanecer estable y cambiante al mismo tiempo; es estable en sus aspectos más nucleares y profundos, y a la vez variable en sus aspectos más dependientes.

### **FUNCIONES QUE CUMPLE EL AUTOCONCEPTO**

1º Permite al individuo relacionarse con el medio. El autoconcepto mantiene la consistencia interna, constituyendo un sistema integrado y significativo. Este concepto sobre uno mismo proporciona pautas para interpretar la experiencia y sirve de catalizador de hechos, sentimientos, emociones, conductas.

2º Facilita la satisfacción de algunas necesidades básicas como es el mantenimiento de la autoestima sirviendo de mediatizador, atribuyendo un valor u otro a la información que recibe de los otros, según concuerde o no con la opinión previa que se tiene de sí mismo.

3º Condiciona la conducta, ya que si se tiene un autoconcepto negativo se espera unos resultados negativos y si es positivo se espera la situación contraria. La emoción que se experimenta no está asociada al estímulo, sino a cómo ese estímulo está interpretado por el Yo. Un mismo estímulo puede producir emociones de confort o discomfort a distintos individuos, según el juicio valorativo que éstos hagan. Si los pensamientos son sistemáticamente negativos, las emociones asociadas serán negativas y será conveniente sustituir estos pensamientos por otros que provoquen emociones neutras o no negativas. Estos pensamientos son automáticos, rápidos e involuntarios aportan una visión distorsionada y negativa de uno mismo. Estilo atribucional es cuando se utilizan esquemas erróneos de pensamiento al interpretar los estímulos, o se atribuyen causas a los sucesos que ocurren a nuestro alrededor no relacionadas con uno Mismo.

El autoconcepto profesional es influido directamente por las propias realizaciones, es también influido inversamente por las realizaciones de los pares en el contexto inmediato. Las personas comparan su propia capacidad académico-profesional con la de sus pares y usan esta comparación para formar su autoconcepto académico-profesional. En otras palabras, una persona puede rebajar su autoconcepto académico-profesional en un contexto donde la capacidad promedio es alta y viceversa, puede aumentarlo si la capacidad promedio es baja<sup>§</sup>.

Sostiene que la conducta vocacional es un intento de aproximar el yo percibido y el yo ideal. Cuando no distan, el éxito y la satisfacción es más fácil, aunque no se puede olvidar que también influyen otros determinantes personales (Inteligencia, personalidad, aptitudes, etc.), ambientales, así como la interacción de ambos.

En el siguiente cuadro podremos observar algunas ocupaciones que se sugieren congruentes según la personalidad que tenemos.

### **Tipos de personalidad según Holland**

| <b>TIPO</b>                                                                     | <b>CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONALIDAD</b>                        | <b>OCUPACIONES CONGRUENTES</b>                                |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>Realista</b>                                                                 |                                                                  |                                                               |
| Prefiere las actividades físicas que requieren habilidad, fuerza y coordinación | Tímido, persistente, conformista<br>auténtico, estable, práctico | Mecánico, obrero en línea de montaje, agricultor              |
| <b>Convencional</b>                                                             |                                                                  |                                                               |
| Prefiere las actividades reglamentadas, ordenadas y definidas                   | Conformista, práctico, imaginativo, inflexible                   | Contador, gerente de una empresa, cajero de banco, archivista |

<sup>§</sup> Castaño Ángeles Rubio. Como ayudar a nuestros hijos a superar los estudios y elegir carrera ED Amat Pág. 114  
Barcelona España

## Investigador

|                                                                      |                                            |                                                       |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Prefiere las actividades que entrañan pensar, organizar y comprender | Analítico, original curioso, independiente | Biólogo, economista, matemático, reportero, ingeniero |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------|

## Emprendedor

|                                                                                                   |                                               |                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prefiere actividades verbales que ofrecen la posibilidad de influir en los demás y adquirir poder | Autoconfiable, ambicioso, enérgico, dominante | Abogado, corredor de bienes raíces, especialista en relaciones públicas, gerente de pequeña empresa |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Social

|                                                           |                                               |                                              |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|
| Prefiere actividades que implican ayudar y formar a otros | Sociable, amigable, cooperativo y comprensivo | Trabajador social, asesor, psicólogo clínico |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------|

## Artístico

|                                                                                                 |                                                             |                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Prefiere las actividades ambiguas y poco sistemáticas que permiten la expresión creativa</b> | Imaginativo, desordenado, idealista, emotivo, poco práctico | Pintor, músico. Escritor, decorador de interiores |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|

---

<http://sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/psicorg/3uparte4.htm>

## 1.2 El Yo Personal y el Yo Profesional.

Toda persona nace con un enorme potencial humano, esto quiere decir que uno tiene la posibilidad de llegar a conseguir logros de la índole que sea, siempre y cuando crea que es capaz de conseguirlo, si alguien se realiza personalmente, es capaz de realizarse profesionalmente. En la sección anterior se analizó la forma

en que se desarrolla el autoconcepto que una persona tiene de si mismo y si éste es positivo, los resultados que se obtendrán al elegir y desempeñar una profesión también lo serán. El tema que trataré a continuación, sigue por el mismo camino, con la diferencia de que aquí analizaré cómo el control de las emociones puede influir en nuestra vida de forma determinante. También se verá la diferencia entre motivación y emoción, así como la importancia de la actitud al desarrollar una actividad. Muchas veces me pregunto ¿En donde radica el éxito o el fracaso de algunas personas? Mucho depende de tres conceptos fundamentales que se analizarán en esta sección; motivación, emoción y actitud.

El desarrollo personal es el afán de superación que motiva al ser humano a avanzar hacia adelante, para encontrar su camino, es importante plantearse las siguientes preguntas:\*\*

¿Sé qué quiero hacer?, si algo ¿es posible?, ¿para que estoy preparado?  
¿Existen oportunidades?, ¿cómo voy a conseguir lo que quiero?, ¿con que cuento para conseguirlo?, ¿qué tengo que hacer para conseguir mis objetivos?, ¿para qué debo hacerlo?, si ¿vale la pena hacerlo?, ¿es necesario hacerlo?

Cuando uno se fija un objetivo, siempre surgen ciertas dificultades que hacen las cosas más complicadas y menos accesibles, entonces la reacción ante esas dificultades y lo que se haga será decisivo para la consecución de las metas planteadas. Por eso es importante aprender a reaccionar positivamente ante los problemas u obstáculos y aprender a superarlos en una forma adecuada. Hablar de metas en la vida es referirnos a trabajo, tiempo libre, amor, familia, pareja, amistades, estudios, etc.

La persona que trabaja por su desarrollo personal, tiende a equilibrar todos los aspectos de su vida personal, profesional y de relaciones con los demás. Hay que pensar que en la vida podemos decidir haciendo en ella cosas que nos gustan o cosas que no nos gustan "en nosotros está la decisión".

Aquella persona que desee desarrollarse personalmente, ha de trabajar en las cosas que realmente quiere decidiéndose ya, porque de no ser así, no lo hará

---

\*\* Castro González Aída Aracely, Apuntes de la Cátedra de Desarrollo Humano, 2008, Instituto Tecnológico de Toluca.

nunca. Para obtener resultados satisfactorios es necesario contar con una actitud positiva y de mucho esfuerzo.

El desarrollo personal es una preparación psicológica para emprender y conseguir proyectos, mejorando sustancialmente la calidad de vida. El desarrollo personal es acción; todo mundo puede ser, hacer y tener cualquier cosa que se proponga mientras viva si realmente está dispuesto a realizar el esfuerzo necesario para obtener las metas deseadas.

El desarrollo personal es un reto individual que consiste en potenciar los puntos fuertes y superar las propias limitaciones, que en muchas ocasiones son el resultado de las decisiones que se han tomado a lo largo de la vida. Para llegar a esta superación personal, es necesario recordar que existen muchas oportunidades, las cuales servirán a la persona que sepa lo que quiere realmente y se encuentre preparada para aprovechar esas oportunidades que la vida le va ofreciendo; es necesario conocer y manejar diferentes situaciones en una forma adecuada por ejemplo: el éxito, la madurez, la autoestima, la motivación, la actitud, la asertividad etc.

A continuación consideraré lo que es el **éxito** explicándolo como lo hace el doctor William Osler: Quien dice que el éxito es como un edificio de tres pisos, en el primero, es decir el sótano, se encuentra el pasado, en el tercero se encuentra el futuro y en el segundo piso se encuentra el presente.<sup>††</sup> En el primer piso, el del pasado, está la historia de las cosas que se hicieron, que se dejaron de hacer, de los proyectos inconclusos, de los logros alcanzados así como de los fracasos, los recuerdos de la infancia y las historias de terror de la escuela y uno que otro trauma que ha quedado almacenado en ese edificio personal.

Al ubicarse en el tercer piso se encontrarán todas aquellas cosas que no se han

---

<sup>††</sup> Mackay Lindsay Alan, Diccionario de Citas Científicas: La cosecha de una mirada serena, Pág. 224. ED. De la Torre (CSIC) Proyecto Quirón nº 32, 1990. Madrid España.

hecho, lo que se desea lograr, los sueños que se quieren alcanzar, ahí residirán las fantasías que se desprenden de si yo me saco la lotería, o la rifa o lo que sea, ahí se centra uno en lo que quiere que pase y aún no sucede.

El segundo piso se refiere al presente para ubicarse en él aquí y el ahora; esta es una frase que se ha puesto muy de moda pero realmente muy pocos la siguen, estar en el presente es hacer lo que se debe hacer, centrándose en la actividad a realizar, como pensar en; resolver el examen, hacer la tarea, disfrutar de la plática con el amigo o de la película, en la reunión familiar etc. ¿no te ha pasado que a veces estás presente pero tu mente se encuentra en otro lugar?, no te das cuenta de lo que ocurre a tu alrededor, te quedas como atorado o perdido en un evento que ya pasó, ¿a qué se debe esto?, voy a explicarlo a partir del ejemplo del edificio.

A veces encontramos personas que no tienen éxito, porque se estacionan en un solo piso y como el presente se encuentra en el centro, sólo se suben al elevador y se la pasan apretando el botón del ascensor del primero al tercer piso sin detenerse en el segundo o lo que es lo mismo no viven en el presente.

Las personas que sólo piensan en el pasado están en el sótano, pensando en lo que les sucedió durante la infancia, culpando a sus padres de sus errores, y gran parte de su tiempo se la pasan lamentándose por lo que pudo ser y no fue. Pensar que el éxito de la vida se centra en el pasado es un error, ya que esto es historia y la historia se recuerda para sacar de ella experiencias, aprendizajes, para resolver las cosas que se presentan; no es posible volver a vivir el pasado para cambiarlo borrarlo o componerlo, pero sí se puede cambiar la percepción que se asume de nuestro pasado, esto es resaltar las experiencias que me han hecho sentir exitoso, que me recuerdan lo bueno que soy en muchas cosas, todas las personas que me han querido, cómo me levanté de las caídas que he tenido en la vida, la forma en que resolví los conflictos que se me presentaron, es importante resaltar los recuerdos que me ayudaron a vivir hasta el presente y tratar de borrar los recuerdos negativos como una experiencia que sea útil para superarse, también

es conveniente disminuir el recuerdo de pensamientos que me lastiman.<sup>‡‡</sup>

Vivir en el futuro tampoco es lo más conveniente ya que muchos de los eventos que uno piensa sucederán, muchas veces no llegan a realizarse ya sea por causas ajenas a uno o por causas personales. Si el éxito sólo se ubicara en el futuro, estaría centrado en eventos que aún no han sucedido, por lo que no se sabe si serán como los he imaginado.

Estar centrado en el pasado o en el futuro es estar perdiendo el presente, y en un presente en el que no se hacen planes, en el que no se contempla el futuro o se vive añorando lo que ocurrió en el pasado, es un presente que no tiene sentido. En este piso se aplican las experiencias que el pasado te da y se hacen planes para el futuro, un presente sin planes es un mañana que difícilmente vendrá, es importante trabajar el hoy para alcanzar el futuro. Los sueños dejan de serlo cuando se hacen realidad en el presente, hay que ponerles ruedas a los sueños para que puedan caminar, de lo contrario serán sólo eso, siempre sueños. El éxito de las personas está en función de vivir cada momento de su vida, pero vivirlo en el presente.

Vivir el presente, centrarse en el aquí y en el ahora, no siempre resulta fácil ya que existen barreras que nos conducen a vivir en el pasado o en el futuro, con el fin de mantener un equilibrio entre el pasado, el presente y el futuro se sugieren las siguientes recomendaciones:

- Cambiar la estrategia.
- Evitar la evasión del presente mediante la distracción.
- Evitar el abuso del juego y la broma.
- Evitar disminuir el presente para centrarse en el futuro.
- Evitar hacer muchas cosas a la vez.

---

<sup>‡‡</sup> Zapata Susana; Diplomado Universitario en Búsqueda del Sentido de la Vida, Módulo I y II Universidad Iberoamericana. Apuntes

Para poder tomar el control de la vida se tiene que empezar a controlar los pensamientos y también las emociones. Para saber si se está siendo controlado por las emociones es pertinente analizar los siguientes pasos:

**1.- Observar la acción.** Por ejemplo; si te dijeron que te ves gorda.

**2.- Observar las emociones.** a) Te enojaste con la persona que lo dijo, o b) Te deprimiste y lloraste por dentro.

**3.- Observar las consecuencias.**

a) Si te enojaste, insultaste a esa persona y le dijiste cuantas cosas quisiste y de puro coraje comiste doble postre.

b) Si te deprimiste, te pusiste a dieta rigurosa hasta llegar al punto de la anorexia, o bien comiste demasiado y luego buscarte un baño para vomitar por el cargo de conciencia.

**4.- Analizar la reacción,** Observa si tu reacción es la más liberadora, es decir, la que te hace sentir mejor y te lleva a ser una persona asertiva.

Observa si tu emoción te ha llevado a sentir que puedes tener lo que deseas, te permite seguir creciendo y avanzando, o si la reflexión y el análisis, te hicieron entender y justificar tu emoción, tienes todo el derecho a sentirte mal, es decir, es válido enojarse o ponerse triste si existe una razón real para ello, pero poniéndole límites y un control a dicha emoción, esto es controlarla y expresarla adecuadamente.<sup>§§</sup>

**Si eres víctima de tus emociones necesitas controlarlas.** Las emociones son parte de nosotros, no podemos desligarnos de ellas, pero es necesario identificar nuestras necesidades para poder controlar las reacciones que finalmente desencadenan.

El mejor momento para ser feliz es... ahora, en este mismo instante. Si dejaras de lamentarte porque tienes que estudiar, leer un libro o porque tienes mucha tarea, si dejarás de preocuparte por lo que les pasa a tus papás o a tus hermanos y

---

<sup>§§</sup> González Rubio Claudia Marissa, Desarrollo Humano en la Adolescencia.

dejarás que la vida transcurriera cómo debe transcurrir, si aceptaras las cosas que no puedes cambiar e hicieras lo necesario para cambiar las cosas que sí puedes, entonces aprenderías a disfrutar el momento.

La felicidad no es reírse todo el tiempo. La felicidad consiste en aceptar la vida que se tiene y vivirla conforme a la etapa en la cual se encuentra uno; es aceptar los retos y los problemas que se presentan y considerarlos como algo pasajero y necesario para la propia madurez y experiencia. Si se aprendiera de las experiencias dolorosas que nos acontecen, entonces sería más sencillo disfrutar de la vida. \*\*\*

Al iniciar este tema se mencionó que es importante resaltar la diferencia entre emoción y motivación con el fin de encontrar cual es el motor que impulsa a trabajar, así cómo saber los tipos de emociones que existen y la forma de controlarlas para desempeñarse efectivamente al realizar las actividades profesionales.

### **Diferencia entre motivación y emoción.**

**Motivación:** Hay que tener presente que el nivel de la motivación varía, tanto de un individuo a otro, así como en diferentes momentos en un mismo individuo. Como proceso que es, la motivación implica dinamismo. Es un dinamismo funcional, tiene como objetivo incrementar la probabilidad de adaptación del ser humano a las condiciones cambiantes del medio ambiente. **La motivación es un proceso básico relacionado con la consecución de objetivos que tiene que ver con el mantenimiento o la mejora de vida de uno.**<sup>†††</sup>

El esfuerzo es un elemento clave en la motivación, sin embargo no siempre los altos niveles de esfuerzo conducen a resultados favorables en términos de rendimiento del trabajo, a menos que dicho esfuerzo esté encauzado en una dirección que sea conveniente para la organización. Para evaluar el esfuerzo debe considerarse tanto su calidad como su intensidad. El tipo de esfuerzo que hay que

---

\*\*\* Gray John; Conoce tus Sentimientos, Mejora tus Relaciones. ED. De Bolsillo, Barcelona, España. 2004.

††† Rodríguez Díez Bonifacio, "un ejemplo de motivación" en Los nuevos Géneros del Romance , ED. Palermo ,León E. pág 208

evaluar es el que está dirigido al logro de las metas de la organización y que sea congruente con ellas.

La motivación descansa principalmente en un aspecto humano que son las necesidades ya que estas provocan una tensión que estimula los impulsos de un individuo, los cuales generan un comportamiento de búsqueda para encontrar objetivos particulares que, si se logran satisfarán la necesidad y reducirán la tensión.

### **Teorías de la motivación.**

Las teorías de la motivación se clasifican en dos grandes grupos: las clásicas y las contemporáneas.

Las clásicas son las primeras teorías en surgir como un deseo de comprender los mecanismos de motivación de los individuos, qué los motiva y porque.

#### **Teorías clásicas de la motivación.**

**Teoría clásica de la administración** (Frederick Taylor y la Administración Científica): Esta es la primera mención sobre motivación. El supuesto básico era que los gerentes entendían el trabajo mejor que los trabajadores a quienes en esencia, se les consideraba holgazanes y sólo podían ser motivados mediante el dinero.

**Teoría de las Relaciones Humanas** (Elton Mayo): Este modelo surgió al constatar el hecho de que el aburrimiento y la repetición de muchas tareas disminuirían la motivación, mientras que los contactos sociales servían para despertarla. La conclusión es que los gerentes pueden motivar a los empleados reconociendo sus necesidades sociales y haciendo que se sientan útiles e importantes.

**Teoría del Comportamiento Humano** (teoría X y Y de Douglas McGregor).

**Teoría X:** Sostiene que las personas tienen una aversión inherente al trabajo. Aunque los trabajadores lo consideren una necesidad, lo evitarán siempre que sea posible. Según esta consideración, la mayoría de las personas prefieren ser dirigidas y evitar responsabilidades.

**Teoría Y:** Supone que el trabajo es algo tan natural como el descanso y el juego. Las personas sí quieren trabajar y pueden obtener muchísima satisfacción de su trabajo. De acuerdo con esta posición, las personas tienen capacidad para aceptar responsabilidad (incluso la buscan) y para aplicar su imaginación, ingenio y creatividad a los problemas de la organización.

**Teoría Z:** Los japoneses han desarrollado una nueva filosofía organizacional y administrativa a la que William Ouchi ha denominado teoría Z nada o casi nada tiene que ver con la teoría de McGregor. Sin embargo, vale la pena analizarlo brevemente. Los supuestos de la teoría Z son:

- a) Las empresas deben partir de la definición de su filosofía organizacional.
- b) Es necesario crear un ambiente de confianza plena.
- c) En el ambiente laboral debe predominar la cooperación sobre la competencia.
- d) Se deben sustentar los trabajos organizacionales en grupo, tanto para analizar problemas como para la toma de decisiones.
- e) Es conveniente idear una estructura organizacional de grupos de trabajo autónomos.
- f) El personal trabaja de por vida en una empresa, a la que considera su propio negocio.
- g) Se debe buscar que al personal funciones diferentes, se permite la rotación de puestos y con ello se obtiene una mayor visión de conjunto.
- h) El ser humano es la base para la administración.

### **Teorías Contemporáneas de la Motivación.\*\*\***

Las teorías contemporáneas se clasifican a partir de la distinción entre el enfoque de contenido y el enfoque de procesos. En los modelos de contenido se hace mayor énfasis en el qué, de la motivación de los empleados, mientras que en los modelos de proceso se hace mayor énfasis en el cómo y el porqué.

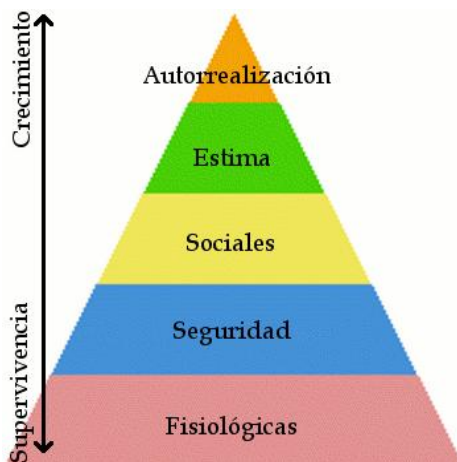
---

\*\*\* Chiavenato Idalberto; Comportamiento Organizacional, La Dinámica del Éxito en las Organizaciones, Segunda edición, ED. Mc Graw Hill, México, 2009 pp 240-260.

## Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Abraham Maslow

Considera que dentro de cada ser humano existen cinco tipos de necesidades.

- 1.- Necesidades Fisiológicas: Son las necesidades básicas del ser humano y que el cuerpo reclama, como son la necesidad de comer y beber, así como el deseo sexual, entre otras.
- 2.- Necesidades de Seguridad: Por lo general surgen sólo hasta que las anteriores han sido relativamente satisfechas. Éstas son la seguridad y protección de daño físico y emocional.
- 3.- Necesidades Sociales: Se manifiestan en la conducta tendiente a desarrollar observar relaciones satisfactorias y afectuosas con otro. Incluyen la necesidad de afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- 4.- Necesidades de Estima: También llamadas necesidades egoístas. Suponen el deseo de ser respetados por los demás y de respetarse a uno mismo. Incluye la necesidad de autonomía, tener logros, estatus, reconocimiento y atención
- 5.- Necesidades de Autorrealización: Consiste en protagonizar conductas que tiendan a realizar el potencial especial de cada individuo y a lograr sus metas, que propicien su crecimiento personal y que le permitan disfrutar de la vida como desee.



Pirámide de necesidades de Maslow.

La jerarquía de las necesidades de Maslow descansa en los supuestos.

- a) Una necesidad satisfecha no es un factor de motivación.
- b) En la mayoría de los casos, la red individual de necesidades es muy compleja. Esto es, varias necesidades influyen en el comportamiento de una persona al mismo tiempo.
- c) En general, las necesidades de nivel inferior deben satisfacerse antes de que las necesidades de nivel superior se vuelvan suficientemente intensas para estimular el comportamiento.
- d) Los medios para satisfacer las necesidades de nivel superior son mucho más numerosos que aquellos con los que se satisfacen las necesidades de nivel inferior.

Cabe señalar que aunque estas son las necesidades más aceptadas, el orden y el grado de importancia no siempre son los mismos. Los aspectos culturales, sociales y aún raciales afectan el orden en que el individuo jerarquiza o da importancia a estas necesidades. Incluso dentro de una misma cultura puede haber diferencias en cuanto a los deseos, y estas serán mucho más marcadas, por supuesto, si nos referimos a individuos.

**Teoría ERG.** Creada por Clayton Alderfer: Esa teoría considera que las personas luchan por satisfacer una jerarquía de necesidades existenciales, de relación y de crecimiento. Si los esfuerzos por llegar a un nivel de necesidades se ven frustrados, la persona regresará a un nivel más bajo. En general Alderfer está de acuerdo con la teoría de Maslow, sólo que difiere en dos aspectos:

**Uno:** Agrupó las necesidades en sólo tres categorías: existenciales (que equivalen a las necesidades fundamentales de Maslow), las necesidades de relación (que se refieren a establecer y mantener relaciones interpersonales con otros individuos) y la necesidades de crecimiento (que incluyen creatividad personal o influencia productiva, así como la disposición de oportunidades de desarrollo personal).

**Dos:** Cuando las necesidades superiores se ven frustradas, las necesidades inferiores volverán a manifestarse, a pesar de que ya estaban satisfechas. Alderfer consideraba que las personas subían y bajaban por la pirámide de las necesidades, de tiempo en tiempo, y de circunstancias y circunstancia.

## **Teoría y Bifactorial de Herzberg**

Se refiere a que la relación del individuo con su trabajo es fundamental y que su actitud hacia el trabajo puede determinar su éxito o fracaso, este autor sostiene que el hecho de sentirse bien o satisfecho está relacionado con factores intrínsecos del trabajo a los que llamó motivadores. Pero cuando el individuo se siente insatisfecho, hay de por medio factores externos a los que llamó factores de higiene o mantenimiento porque constituyen el ambiente de trabajo. Logro, reconocimiento, trabajar por sí mismo, responsabilidad, progreso, crecimiento, supervisión, políticas de la compañía, condiciones laborales, salario, vida personal, relaciones con los compañeros, estatus, seguridad.

Si los factores de higiene son los adecuados, las personas no estarán descontentas; sin embargo, tampoco estarán satisfechas.

Las teorías expuestas hasta ahora no fueron capaces de explicar de manera eficaz porque varían los niveles de motivación entre las personas. A causa de esa omisión los investigadores se esforzaron por comprender la motivación desde la perspectiva de cómo se produce.

**Teoría de las tres necesidades (David McClelland):** Este investigador propuso que en el ser humano existen las siguientes tres necesidades:

**Necesidad de logro** (conocida como **nAch**, del inglés need of achievement), que es el impulso de obtener excelencia, de lograr algo de acuerdo con una serie de estándares y de esforzarse por tener éxito.

**Necesidad de poder (nPow, need for power)**, que consiste en hacer que otros se comporten como uno desea.

**Necesidad de afiliación (nAff, need for affiliation)**, que es el deseo de entablar relaciones interpersonales y estrechas.

En ese marco, se descubrió que quienes obtienen altas calificaciones en el aspecto de logros se distinguen de otras personas por su deseo de hacer mejor las cosas. Ellos buscan situaciones en las cuales pueden asumir la responsabilidad personal de encontrar la solución a los problemas; en las que reciban retroalimentación rápida y sin ambigüedades sobre su propio rendimiento para saber si han mejorado, y puedan establecer metas moderadamente

desafiantes. Un aspecto importante es que esos individuos evitan tareas que consideran muy fáciles o muy difíciles.

La necesidad de poder es el deseo de producir un impacto y ejercer influencia. Los individuos con una fuerte necesidad de poder, disfrutan cuando están al mando, se esfuerzan por influir en otras personas y prefieren participar en situaciones competitivas y orientadas al logro de estatus.

La tercera necesidad consiste en el deseo de inspirar simpatía y de ser aceptado por los demás. Los individuos que manifiestan esa necesidad se esfuerzan por cultivar la amistad, prefieren las situaciones de colaboración antes que las de tipo competitivo y disfrutan las relaciones que implican un alto grado de entendimiento mutuo.

Modelos de motivación que enfatizan la manera y las razones por las que los individuos eligen ciertas conductas para cumplir sus metas personales. En otras palabras, la posibilidad de la retribución nos motiva a trabajar arduamente. El modelo de expectativa sostiene que la motivación, el desempeño y la satisfacción laboral dependen del grado de certeza de que un mayor esfuerzo dará los resultados deseados. El modelo de equidad postula que las personas se sienten motivadas por la equidad de las retribuciones a su desempeño en relación con las que reciben los demás. El modelo de reforzamiento indica que el comportamiento de los individuos es producto del hecho de que la experiencia les ha enseñado que ciertas conductas se asocian con ciertas consecuencias.

**Teoría del Establecimiento de Objetivos:** El suficiente apoyo para la tesis de que los objetivos específicos incrementan el desempeño y que las metas difíciles, cuando se aceptan, dan como resultado un mayor desempeño de las metas fáciles. Pero los objetivos difíciles sólo pueden conducir a un desempeño más alto cuando son aceptados. Aunque no puede afirmarse que siempre sea deseable hacer que los empleados participen en el proceso de establecimiento de objetivos cuando se prevé que se resistirán a aceptar retos difíciles.

Una ventaja de la participación es que produce un mayor grado de convencimiento de que el objetivo, en sí mismo, es deseable y vale la pena esforzarse para tratar de alcanzarlo.

Si las personas reciben una retroalimentación adecuada se desenvolverán mejor y eso les ayudara a detectar discrepancias entre lo que han hecho y lo que desean hacer.

**Teoría de Reforzamiento (B.B. Skinner):** La esencia de esta teoría es la idea de que el comportamiento del individuo tiene causas externas. El comportamiento es controlado por los reforzadores, cuando éstos ocurren inmediatamente después de una respuesta determinada incrementa la probabilidad de que el comportamiento se repita.

Esta teoría ignora factores como metas, expectativas y necesidades. En lugar de ello, se centra únicamente en lo que ocurre a una persona cuando ejecuta alguna acción determinada. Sostiene que es más probable que las personas desarrollen el comportamiento deseado si se les recompensa por hacerlo. Las recompensas son más eficaces si se presentan inmediatamente después de obtener la respuesta deseada del individuo. En cambio el comportamiento que no es recompensado, o que se penaliza, tienen menos probabilidades de repetirse.

En virtud de que el énfasis se coloca en el reforzamiento positivo y no en la penalización, los gerentes deberían pasar por alto el comportamiento desfavorable, en lugar de castigarlo. Aunque es cierto que el comportamiento indeseable se elimina con mayor prontitud mediante la penalización y con la ausencia del reforzamiento, con frecuencia el impacto de la penalización sólo es temporal y a la larga puede ocasionar efectos colaterales desagradables que suelen consistir en formas de comportamiento disfuncional, como conflictos, ausentismo y rotación de personal en el centro de trabajo.

**Teoría de la Equidad (J. Stancey Adams):** Como seres humanos tendemos a compararnos con los demás. El término de equidad se relaciona estrechamente con el concepto de justicia. Existe equidad cuando se da un trato igual a quienes se comportan de manera similar. Existe evidencia considerable de que los empleados comparan sus aportaciones y resultados de trabajo con los de otros, y que las inequidades influyen en el nivel de esfuerzo que los empleados realizan. Esta teoría sostiene que los empleados deben percibir una compensación por lo que realizan en el trabajo (resultados) en relación con lo que aportan (insumos).

Con frecuencia, los empleados comparan su índice de aportación-resultados con los índices de otros que les parecen importantes. Cuando existen inequidades, los empleados intentan hacer algo al respecto.

Los referentes son esos "otros" individuos con los cuales se comparan las personas. Se han definido tres categorías de referentes: el otro, el sistema y el yo. La categoría del "otro" incluye a individuos que tienen empleos semejantes en la misma organización, y en ella figuran también amigos, vecinos o asociados profesionales. En la categoría del sistema figuran las políticas y procedimientos de la organización y también la administración del sistema. La categoría del "yo" se refiere a las razones entre insumos y resultados que son peculiares de cada individuo. Esta categoría refleja las experiencias y los contactos personales del pasado y, a la vez, recibe influencia de criterios tales como los empleos pasados o los compromisos familiares. La selección de un conjunto particular de referentes se relaciona con la información disponible acerca de estos, así como con la percepción de su respectiva aplicabilidad.

**Teoría de las Expectativas (V. Vroom):** Se centra en los conjuntos de creencias y suposiciones que los empleados tienen respecto de su trabajo, ya que todo esto se combina con la intensidad de sus deseos para producir cierto nivel de fuerza motivacional.

La teoría de las expectativas sostiene que la motivación ópera de la siguiente manera: la intensidad de la motivación de una persona para realizar su trabajo (esfuerzo) depende de que tanto crea que puede lograr lo que se propone. Si logra ese objetivo (desempeño), ¿será compensado de forma adecuada por la organización? Si es así, ¿la recompensa satisfará los objetivos del individuo? A este respecto, hay que hacer ciertas consideraciones.

En primer lugar, los resultados (recompensa) pueden ser positivos, es decir, elementos tales como remuneración, seguridad, compañía, confianza, prestaciones y la oportunidad de aplicar los propios talentos o habilidades. Sin embargo el empleado puede considerar también que los resultados son negativos, cuando el trabajo implica fatiga, tedio, frustración, ansiedad, rigidez en la supervisión o amenazas de despido. Hay que tener presente que, en ese caso, la

realidad no es el punto de referencia. El aspecto crítico es la percepción que tenga el individuo del resultado, independientemente, de que las percepciones sean correctas.

En segundo lugar, el grado de atractivo que tenga los resultados para los empleados es una cuestión personal interna y depende de las actitudes, la personalidad y las necesidades de cada individuo.

En tercer lugar, para que las recompensas produzcan efecto sobre el rendimiento de un empleado es necesario que éste sepa de manera clara y sin ambigüedades lo que tiene que hacer para obtenerlas. Por último, el empleado considera sus propias aptitudes y su posibilidad de controlar las variables que conducen al éxito y define qué probabilidades tiene de alcanzar el nivel de rendimiento requerido.

La clave de la teoría de las expectativas es la comprensión de la meta individual.  
§§§

Como hemos visto, no existe un principio universal para explicar cómo y en qué grado se explica la motivación de todas las personas, sin embargo en la mayoría de las teorías, se observó que las necesidades de cada persona pueden ser el detonador de su motivación, pero ¿cómo reacciona cada individuo ante diferentes situaciones? En forma positiva, negativa, asertiva, propositiva, empática, acertada etc. Su reacción dependerá; de su motivación, sus emociones, su actitud ante la vida, es decir todo su bagaje cultural.

Observemos: Un aspecto muy importante y que no debemos olvidar; **la comunicación**. Describámosla como la transferencia de significados, entre un emisor y un receptor. Es un proceso mediante el cual se intercambian ideas, opiniones, planes o información, buscando con ello un comportamiento determinado en el sujeto receptor. Las actividades de comunicación de los ingenieros electrónicos generalmente se efectúan dentro de una organización e implican compartir información con otros miembros de ella. Veamos que pasa al comunicarse en una forma determinada.

---

§§§ Huerta Juan José, Rodríguez Gerardo, Desarrollo de Habilidades Directivas, Ed, Prentice Hall, 2006, pag 35-42

Existen señales no verbales consistentes en símbolos o colores que significan algo; también incluyen el lenguaje corporal que comprende gestos, vestimenta, posición del cuerpo y distancia con respecto al interlocutor, estos varían considerablemente dependiendo de lo que el emisor pretende transmitir, y éstos a su vez dependerán del estado de ánimo que manifieste el emisor; su actitud ante lo que se pretende comunicar, el control de sus emociones etc.

La entonación de la voz al hablar, por sí misma comunica mucho, entre otras cosas; emociones.

En el proceso de comunicación a menudo existen barreras que impiden que el lenguaje sea captado fielmente y que puede tener su origen en la forma en que el mensaje se recibe de acuerdo con lo que uno ve y oye de manera selectiva dependiendo de las necesidades de quien recibe o envía el mensaje, la motivación que se tiene para lograr un objetivo, la experiencia al comunicarse, los antecedentes con los que se cuenta y otras características personales.

Los mensajes a menudo son interpretados en función del estado de ánimo de quien recibe el mensaje. Tomemos el siguiente ejemplo; Una entrevista de trabajo, donde el solicitante sea tímido o se encuentre deprimido por alguna situación particular, si es capaz de controlar su estado de ánimo la entrevista será positiva a pesar de las circunstancias, es claro que también, intervienen muchos otros factores; que el entrevistador tenga una actitud imparcial, que el candidato llene los requisitos de la vacante, esto produce que la entrevista sea un éxito. En ocasiones el lenguaje corporal o la entonación envían al receptor un mensaje diferente e incluso contradictorio con respecto al mensaje verbal, por lo que insisto, el manejo de las emociones es fundamental. ¿Qué pasaría si el candidato titubea al cerrar la entrevista? Seguramente el entrevistador, dudaría de la veracidad de los datos que se le presentaron.

No es lo mismo una comunicación buena que una comunicación eficaz. La primera se efectúa cuando la comprensión del receptor coincide con el significado que el emisor desea transmitirle, mientras que la segunda tiene lugar cuando el emisor logra del receptor los resultados deseados en ella.

Un problema fundamental de la comunicación interpersonal, quizás en especial para quienes ocupan puestos de autoridad, consiste en que los receptores a menudo adoptan una actitud defensiva. Esto sucede porque cada individuo tiene una imagen de sí mismo y un nivel correlativo de autoestima. Cuando alguien recibe información que amenaza esa imagen de sí mismo, tiende a reaccionar a la defensiva, de modo que el proceso de comunicación, difícilmente será eficaz. Estos mecanismos casi siempre son inconscientes y automáticos. Los mensajes a menudo son interpretados en función del estado de ánimo de quien recibe el mensaje.

**Los motivos y las emociones están interrelacionados, Cuando se quiere poner de manifiesto las necesidades, deseos y cálculos mentales que dan origen al comportamiento orientado a una meta, utilizaré el término motivación. En cambio si se quiere destacar los sentimientos asociados a tales decisiones y actividades utilizaré la palabra emoción.**

A menudo se explican los motivos a partir de las emociones por ejemplo ¿por qué ir a tantas fiestas? Porque me gusta conocer otras personas y me encanta bailar; ¿por qué solicitar un empleo en el extranjero? Porque me emociona la idea de viajar.

En los ejemplos anteriores se puede observar que las emociones le llevan a uno en varias direcciones. A veces actuando como impulsos biológicos: los sentimientos le dan a uno energía y le hacen perseguir una meta. Otras veces se hace algo porque uno piensa que así se sentirá bien; las emociones son un incentivo de la actividad. La consecuencia de luchar por alguna meta también provoca emociones.

En su obra expresión de las emociones en el hombre y en los animales, Charles Darwin afirmó que todos los hombres manifiestan sus sentimientos básicos en la misma forma. Por ello, a pesar de no conocer el idioma de un individuo podemos saber su estado de ánimo con sólo mirarle la cara.

Un grupo de investigadores seleccionó algunas fotografías que a su juicio indicaban, enojo, tristeza y alegría. Se las mostraron a personas de cinco diferentes culturas y les pidieron que interpretaran qué sentían las personas que

aparecían en cada fotografía. La mayoría de los sujetos identificó las emociones en una forma adecuada y esto lo hicieron aprendiendo a "leer" las expresiones faciales. \*\*\*\*

Es importante señalar que las emociones se pueden interpretar gracias a la observación de ciertas conductas no verbales y si se sabe manejarlas y reconocerlas es posible tener una información muy valiosa, de la cual se puede echar mano si así se considera pertinente.

Las emociones están presentes a cada momento de nuestra vida, pero ¿Cómo se producen? la emoción proviene etimológicamente del latín emovere, que significa remover, agitar, o excitar.

Ahora se definirá a la **Emoción** como un estado de estimulación interna provocada por sentimientos subjetivos y acompañados por una reacción fisiológica causante de una conducta manifiesta externa, es decir, es un sentimiento interno causado por un evento externo a uno que además provoca cambios físicos y de conducta, sin olvidar que estos cambios y esta conducta dependen de la visión personal de ese evento.

| Cuadro de Emociones |              |                |
|---------------------|--------------|----------------|
| Estímulo            | "Percepción" | Emoción o      |
| Conducta            | Reacción     | interpretación |

---

\*\*\*\* Knapp Mark L. Nonverbal Communication in Human Interaction, Second Edition, ED. Holt, Rinehart and Winston, 1978, U.S. A. page. 88

|               |             |               |
|---------------|-------------|---------------|
| Duelo         | Angustia    | Confusión     |
| Decepción     | Indignación | Irritabilidad |
| Hostilidad    | Cólera      | Miedo         |
| Pánico        | Melancolía  | Depresión     |
| Nerviosismo   | Fobia       | Terror        |
| Consternación | Euforia     | Satisfacción  |
| Gratificación | Pesimismo   | Felicidad     |
| Resentimiento | Furia       | Rabia         |
| Desesperación | Éxtasis     | Temor         |
| Aprehensión   | Placer      | Ansiedad      |
| Alegría       | Envidia     | Esperanza     |

Las emociones pueden ser reflejadas con dos tipos de respuesta, ya sean internas o externas. Las respuestas internas, también llamadas fisiológicas; son las que provocan cambios en el organismo: el corazón late más rápido, las manos sudan, se dilatan las pupilas etc. Las respuestas externas pueden manifestarse a través de cambios en la expresión facial como la sonrisa, los gestos de enojo, la risa o el llanto, también pueden intervenir en manifestaciones de agresión más declaradas como; golpear a un adversario, patear una silla o golpear la mesa con la mano etc. Las emociones son: estados anímicos que manifiestan una gran actividad orgánica, es decir, son una combinación compleja de aspectos fisiológicos, sociales y psicológicos dentro de una misma situación, como respuesta orgánica a la consecución de un objetivo, de una necesidad o de una motivación. Estímulo; la percepción del mismo que genera un sentimiento subjetivo, porque cada persona tiene una forma distinta de experimentarlo. Un mismo estímulo puede provocar diferentes reacciones dependiendo de la persona y su historia. Por ejemplo una persona que ha visto caer una bomba, al escuchar

una sirena se mete debajo de una mesa porque el ruido le produce terror, mientras que para otra persona que no ha tenido esa vivencia, ese sonido quizá no tiene ninguna importancia.<sup>+++</sup>.

## **Experiencias Emocionales Básicas.**

Las emociones pueden agruparse; en términos generales, de acuerdo con la forma en que afectan a nuestra conducta; si nos motivan a aproximarse o a evitar algo. Si las emociones se manejan en forma positiva pueden servir como un motor para producir cambios o alcanzar metas, en cambio si se manejan en forma negativa pueden ser fatales ya que pueden propiciar situaciones en las cuales un ser humano puede arrepentirse toda su vida, esto significa reaccionar sin control ante un evento que debió ser resuelto de una forma serena, por ejemplo la ira, manejada en una forma inconveniente nos puede conducir a perder un empleo, una relación y hasta la vida.

ROBERT PLUTCHIK; identificó y clasificó las emociones en 1980, propuso ocho categorías básicas de emociones que motivan varias clases de conducta adoptiva: temor, sorpresa, tristeza, disgusto, ira, esperanza, alegría y aceptación. Ellas ayudan a adaptarse adecuadamente según las demandas del ambiente donde uno se desenvuelve. Las diferentes emociones se pueden combinar para producir un rango de experiencias aún más amplio.

## **Aspectos fisiológicos de las Emociones.**

La emoción es un fenómeno consciente de capacidad de respuesta. El ser humano responde a circunstancias y a entradas específicas con combinaciones de reacciones mentales y fisiológicas. Las reacciones mentales son parte del conocimiento; las respuestas fisiológicas varían e involucran al sistema respiratorio, sistema cardiovascular y otros sistemas corporales.

El hipotálamo y el tálamo en un papel fundamental en el desarrollo de las emociones; el hipotálamo contiene los centros que gobiernan los sistemas autónomos; simpático y parasimpático, por lo que ejercen un papel esencial en el

---

<sup>+++</sup> Castro op.cit

conjunto de la vida afectiva, pulsional y emocional, y en el control de las manifestaciones emocionales por intermedio del sistema nervioso autónomo.

Las emociones siempre van acompañadas de reacciones somáticas; las más importantes son:

- Alteraciones en la circulación.
- Cambios respiratorios.
- Secreciones glandulares.

#### **Las Emociones según, Solovex:**

- Tener conciencia de uno mismo; autoconocimiento.
- Manejar las emociones para que sean adecuadas; autocontrol.
- Motivación; capacidad de ordenar las emociones.
- Reconocer las emociones de los demás; empatía.
- Manejar las relaciones

#### **Las Emociones según Mayer:**

- Más consciente de uno mismo.
- Más sumergido.
- Más aceptado

Actualmente se le otorga mucha importancia a la inteligencia emocional, además el tema del “yo personal” puede entenderse mejor, si se analiza con detenimiento la inteligencia intrapersonal. Así como el tema “el yo profesional” se entenderá mejor al revisar la inteligencia interpersonal, por esa razón me permití profundizar en ellos.

#### **Las Emociones según Goleman<sup>\*\*\*</sup>**

Inteligencia Emocional: 1.- intrapersonal -- 2.- Interpersonal.

**Inteligencia intrapersonal o personal; está compuesta por una serie de competencias que determinan el modo en que nos relacionamos con nosotros mismos.** Comprende cuatro componentes cuando se aplica al trabajo:

**1.- Conciencia de uno mismo;** conocer y entender las fortalezas y debilidades, los estados de ánimo, las emociones, y los impulsos de uno mismo. Ésa

---

<sup>\*\*\*</sup> Goleman Daniel, La Inteligencia Emocional, en la Empresa, ED. Vergara, Barcelona España, 1999.

competencia se manifiesta en personas con habilidades para juzgarse a sí mismo de forma realista, conscientes de sus propias limitaciones y admitiendo con sinceridad sus errores, son personas sencillas al aprendizaje y poseen un alto grado de autoconfianza.

**2.- Autorregulación o control de sí mismo;** se debe pensar antes actuar y evitar prejuicios. Son personas sinceras e íntegras, controlan el estrés y la ansiedad ante situaciones comprometidas y son flexibles ante los cambios o las nuevas ideas. También se le llama equilibrio anímico; es la capacidad de control del mal humor para evitar sus efectos perjudiciales, entendidos éstos en términos de conductas indeseables. El ejemplo típico es la ira, una de las emociones más difíciles de controlar. Si un automóvil se interpone de repente en nuestro camino, la ira producirá que se conduzca de una forma imprudente. Si se recurre a la inteligencia emocional la situación puede cambiar por ejemplo reconsiderando la situación de una manera positiva o bien alejándose de la situación para tener serenidad, un tercer recurso sería hacer otra cosa o distraerse y un cuarto recurso es utilizar alguna técnica de relajación como la respiración profunda o la meditación.

**3.- Automotivación:** Es la capacidad para crear e inducir emociones y estados de ánimo positivos tales como la confianza, el entusiasmo y el optimismo. Las personas optimistas se motivan pensando que si algo le sale mal es porque su estrategia falló pero atribuyen su fracaso en caso de que exista a una situación y no a ellos mismos. Son personas que muestran gran entusiasmo por su trabajo y el logro de metas por arriba de la simple recompensa económica, posee un alto grado de iniciativa y compromiso, son optimistas en las consecuencias de objetivos.

**4.- Control de los impulsos;** es la capacidad de aplazar la satisfacción de un deseo en aras de un objetivo. Esto es conservar la capacidad postergar el placer en interés de sus metas propiciando seres más desenvueltos, más tolerantes a las decepciones y más seguros de sí mismos.

**Inteligencia interpersonal es el conjunto de habilidades para entender a otras personas, sus motivaciones y su forma de trabajar. Mediante la inteligencia interpersonal se sabe cómo trabajar cooperativamente con los demás.**

La inteligencia interpersonal es polifacética, ya que está constituida por un conjunto de habilidades. Incluye una amplia gama de aptitudes interpersonales entre las cuales se encuentran;

- Comprender a los demás; esto permite comunicarse mejor, tener la habilidad de tomar decisiones adecuadas y solucionar conflictos de manera razonable y sana. Para descubrir las motivaciones de los demás, se debe aprender a escucharlos activamente a empatizar y reconocer sus puntos de vista.
- Expresar ideas con claridad; esto significa ser breve y conciso, darse a entender con claridad.
- Determinar sus necesidades; es importante fijar los propios límites, ser firme y sincero con los propios deseos y requerimientos.
- Intercambiar información; dar y recibir información adecuadamente.
- Influir en los otros; motivar a otros para que actúen.
- Resolver conflictos; reconocer la importancia de un problema prescindiendo de tensiones.
- Trabajar en equipo; coordinar los esfuerzos de cada participante y obtener lo mejor de cada uno de ellos.

La inteligencia emocional se define como la capacidad para conocer y controlar las emociones propias y ajenas, para obtener determinados fines. También cabe señalar que ese talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones y es tarea de cualquier persona sobre todo la de un líder determinar si se tienen dichas. Goleman señala que la inteligencia como tal no es suficiente para triunfar en la vida. El se apoya en la opinión de muchos colegas para asegurar ese el 20% de los factores que determinan el éxito provienen de la inteligencia, mientras que el 80% restante depende de otros factores, entre los cuales está la llamada inteligencia emocional. Este autor no propone eliminar las emociones sino

controlarlas, esto es reducir las emociones desfavorables a un mínimo deseable e inducir las emociones favorables, al máximo.

### **Formas de controlar las emociones.**

- Lograr expresar con palabras lo que sentimos, verbalizar.
- No entender bien lo que pasa a uno, empezar a explicarlo.
- Cuando logramos expresar en palabras lo que sentimos, damos un gran paso hacia el control de nuestros sentimientos
- Pensar, leer y hablar sobre sentimientos.
- Es útil plantearse si uno tendrá los defectos que se identifican en los demás.
- Identificar los propios defectos y valores dominantes.
- Observar una actitud crítica hacia el origen de lo que nos preocupa.
- Reflexionar sobre las causas, cuestionar su validez y considerar alternativas positivas.
- Centrarse en lo constructivo.
- Evitar pensamientos victimistas.
- Desahogarse con quién nos pueda ayudar.
- Esforzarse en ver lo positivo de cualquier situación.
- Descansar.
- Pensar en los demás.
- Descargar el enfado, casi nunca es positivo, ya que se dicen, piensan y se hacen cosas de las que nos habremos arrepentido al poco tiempo pero producen heridas que son difíciles de curar.
- Hay que aprender a buscar una salida a los enfados que no perjudiquen los demás.

Después de haber concluido el tema anterior, se puede ver el papel que tienen las emociones en “el yo personal y el yo profesional”. Es importante analizar que el desempeño profesional, generalmente refleja toda una serie de vivencias y qué es lo que ellas le han dejado a uno al pasar el tiempo, se observó que las reacciones muchas veces son inconscientes pero a pesar de todo es importante aprender a

controlarlas en una forma positiva, esto significa que las emociones pueden ser modificadas a través de las actitudes, siendo el siguiente tema a tratar.

## **Modificación de Actitudes**

Sabemos que una actitud puede definirse como hábitos de pensamiento que se reflejan en un comportamiento. Estas actitudes, como los valores son aprendidas de los padres, maestros, sociedad y gente que tomamos como modelos a imitar consciente e inconscientemente.

La modificación de actitudes le conduce a uno a no verse a si mismo como una pobre víctima, más bien permite observarse controlando determinadas situaciones, a pesar de las limitaciones y las circunstancias.

En la modificación de actitudes, se hace énfasis en el potencial de cada situación, descrito en esos principios:

- Las alternativas son posibles
- Los patrones de conducta se pueden cambiar.
- Es posible encontrarle sentido a cualquier situación.
- La vida tiene sentido bajo cualquier situación.
- Algo positivo puede encontrarse en todas las situaciones.
- Las oportunidades pueden encontrarse aún en los errores, fracasos, enfermedades y en las pérdidas inevitables.

La modificación de actitudes puede aplicarse principalmente en 2 áreas:

1. Cambiar una actitud no saludable.
2. Encontrar una nueva actitud significativa en las situaciones sin significado que no pueden ser cambiables.

Actitudes no saludables: Negativismo, resignación, desesperanza, parálisis indiferencia y el aplicarse profecías negativas u ofrecerlas a otros.

La modificación de actitudes dirige la atención a través de nuevos pensamientos y descubrimientos hacia lo positivo, a actitudes psicológicas saludables.

Encontrarse en una situación en la que no se encuentra sentido, puede provocar frustración, neurosis, depresión, enfermedades somáticas adicciones y aún el suicidio.

Como lo hemos mencionado se deben distinguir las situaciones que es posible cambiar de aquellas que no deben cambiar. Si no te gusta una situación que puedes cambiar, tal vez el tiempo lo haga. Aun en una situación que parezca inmodificable tú tienes una elección. "Tú puedes cambiar tu actitud hacia esa situación".

R. Jeffrey **"la actitud es nuestra respuesta emocional y mental a las circunstancias de la vida"**. §§§§

En psicología, las actitudes constituyen valiosos elementos para la predicción de conductas.

Las actitudes se consideran variables intercurrentes, al no ser observables pero sujetas a inferencias observables.

Rodríguez señala tres **Componentes de las Actitudes**:\*

**Componente Cognoscitivo:** Para que exista una actitud, es necesario que también exista una representación cognoscitiva sobre un objeto. Es decir sobre las percepciones y creencias hacia un objeto así como la información que existe sobre él.

**Componente Afectivo:** Es el sentimiento en favor o en contra de un objeto social. Aquí radica la diferencia principal con las creencias y las opiniones que se caracterizan por su componente cognoscitivo.

**Componente Conductual:** Es la tendencia a reaccionar hacia los objetivos de una determinada manera. Es el comportamiento activo de la actitud.

Es claro que el rol laboral va de la mano con el control de las emociones, el grado de motivación que le impulsa a uno a obtener o mantener un empleo, así como la actitud que se tiene ante la vida y ante el desempeño profesional.

---

§§§§ Jeffrey R. Kirsch, Brambrick, Anestesia Neuroquirúrgica y Cuidados Críticos, Clínicas Anestesiológicas de Norteamérica, Volumen 25, Número 3, ED. Elsevier Masson, Barcelona España, 2008.

\* Rodríguez Aroldo Ph. D. Psicología Social. ED. Trillas, ISBN, México 1991.

## 1.3 Identidad e Imagen Profesional.

Anteriormente se observó la forma de ser mejor al relacionarse con los demás, ahora, en este apartado se analizará la apariencia que se espera de uno cómo persona y cómo profesionalista.

### **Concepto de identidad.**

La identidad es la distinción de cualquier tipo entre cualquier persona, animal o cosa y sus semejantes. Se refiere al ente que existe como idéntico a sí mismo en el tiempo y el espacio, una noción del “ser en sí”.

La identidad como una cualidad del “ser para sí”, sólo válido para las personas y consecuentemente de ser uno mismo o como parte de un grupo.

### **Concepto de Identidad Profesional.**

De manera general la identidad profesional es concebida como una entidad individual construida en relación a un espacio de trabajo y a un grupo profesional de referencia. También como un fenómeno social de apropiación de modelos que se establecen a partir de políticas sociales y opciones políticas, en un sentido amplio. Desde esta perspectiva el estudio de la identidad profesional es sobre individuos situados en un contexto donde se están implementando estrategias de cambio que explícita o tácitamente se orientan a generar nuevos modos de operar, tanto en el plano de concepciones y herramientas conceptuales como en el de su práctica. \*\*\*\*\*

El sentimiento de identidad comienza a configurarse desde el nacimiento de la persona a partir de las relaciones que ésta, niño o niña, va desarrollando con su propio cuerpo, con el medio y, fundamentalmente, con sus padres. Incluso antes del nacimiento ya se da una determinada existencia en el imaginario de los padres, imaginario que orientará, en cierta forma, procesos inconscientes generadores de la conciencia de sí.

---

\*\*\*\*\* Mercado Salvador, Relaciones Públicas Aplicadas, Un Camino hacia la Productividad, ED. Thomson & Learning, México, 2002 pp. 3-43.

Si bien la identidad se concibe como una entidad que presenta una permanencia y estabilidad en el tiempo, para una mayor comprensión del concepto señalaré dos elementos centrales: uno se refiere a que hay que entender la identidad como un proceso resultante de permanentes interacciones con otros; el otro, a entender la identidad en continua construcción o re-construcción.

Es propio del concepto de identidad su carácter dinámico y de transformación permanente. Contextos de transición o de cambio, situaciones amenazantes, nuevos referentes, nuevas experiencias y los permanentes intercambios con el medio que realiza el sujeto y sus necesidades de adaptación, llevan a las personas a reacomodar aspectos de su identidad, tratando siempre de mantener una cierta coherencia y valorización de sí.

La identidad puede entenderse como las construcciones o representaciones que otros hacen de un sujeto (identidad construida por otro), y cómo las construcciones que un actor efectúa acerca de sí mismo (identidad construida por sí mismo). Sin embargo, estas dos dimensiones de la identidad, si bien distintas, no son independientes por cuanto la identidad personal se configura a partir de un proceso de apropiación subjetiva de la identidad social, es decir, de las categorías de pertenencia y por su ubicación en la relación con los otros. La identidad, entonces, se entiende como el resultado de relaciones complejas entre la definición que otros hacen del sujeto y la visión que él mismo elabora de sí.

Por otra parte, también puede hablarse de la identidad como construcciones realizadas en torno a un estado deseable versus una identidad entendida como construcción hecha a partir de un estado presente. En el primer caso se habla de “proyecto de identidad” y en el segundo de “reconocimiento de identidad”.

Desde esta perspectiva, al iniciar cualquier proceso de formación cabe formularse preguntas como las siguientes:

- ¿Cuál es el proyecto de identidad profesional con el que llegan los participantes a un curso de formación?
- ¿Qué tensiones pueden generarse en los proyectos de identidad de las personas al integrarse en un proceso formativo con otras personas que también tienen su propio proyecto de identidad?

- ¿Cómo puede afectar el proceso de formación las estrategias de identidad a las que recurre cada persona para la reconstrucción de su proyecto de identidad?

Concepto de Imagen.

Es la proyección hacia el exterior de un artículo, organización, sociedad o persona por la cual será juzgado e identificado como parte de un grupo o individualmente.

Concepto de Imagen Profesional.

Una vez que uno se ha convertido en profesionista, la imagen que se proyecta no puede ser la misma que la de estudiante. De ahora en adelante se tratará con representantes de empresas y, por lo tanto, es necesario tener presente el cambio de apariencia, con el fin de proyectar una imagen ejecutiva. Los primeros contactos profesionales seguramente serán con los reclutadores de personal, quienes tienen la responsabilidad de seleccionar a los mejores candidatos para formar parte de su empresa. Ellos se basan en el currículum para tomar la decisión de entrevistar o no al candidato; sin embargo, una vez que se ha conseguido una entrevista, la proyección de una imagen profesional es determinante. La primera impresión jamás se olvida.

El tema de la Imagen Personal y Profesional es vital hoy día,

y en el mundo actual no se puede dejar de lado, ya que no nos podemos permitir comunicar un mensaje equivocado, porque es determinante el hecho de que la formación de una imagen en la mente de los demás no es opcional, nuestro aspecto es un transmisor de mensajes si consideramos que “el 83% de nuestras decisiones las tomamos a través de lo que vemos”.

En nuestra sociedad, y para el logro del crecimiento profesional dentro de las organizaciones, el cuidado de la imagen personal posee suma importancia, pues implica el conocimiento y perfeccionamiento del aspecto exterior, a través del porte, la vestimenta, el habla y las mejores formas para interactuar con nuestro interlocutor. El término **etiqueta** se relaciona con la vestimenta, modales (lenguaje gestual, comunicación oral) y aspectos de comportamiento que conforman la vida social y profesional. En estos días es usual que los ejecutivos requieran de los servicios profesionales de especialistas en Protocolo e Imagen, a fin de mejorar el

estilo en el vestir, la forma de comunicación gestual y algunas pautas de liderazgo que hacen al ejercicio del management, a través del conocimiento y la aplicación con más criterio de la normativa protocolar.

En relación al aspecto físico, nacemos con una determinada altura, rasgos faciales, o color de cabello, los cuales se pueden cambiar o mejorar, haciendo todo lo posible por mantener una figura estilizada.

Etapas de Adquisición de Identidad e Imagen. ††††

Toda persona antes de haber sido profesional pasa por diferentes etapas, por lo que su identidad e imagen la va obteniendo y formando desde el seno familiar a través de la cultura y educación que recibe de sus familiares, especialmente de sus padres, el individuo adquiere identidad desde el momento en que sus padres deciden ponerle un nombre, en esta etapa su imagen ira más relacionada con sus rasgos físicos que en la mayoría de los casos se heredan de los mismos padres.

La siguiente etapa es la de estudiantes pues es aquí donde una persona pondrá en práctica todo lo fundamentado por sus padres, posteriormente aprenderá a relacionarse con personas de su misma edad y con ayuda de docentes calificados le inculcarán tanto valores como hábitos nuevos extra-hogar entre otros la puntualidad, la presentación e higiene personal, el cumplimiento de deberes, el respeto por los compañeros de grupos e instructores. En cuanto a identidad se refiere van creando en uno ese compromiso con la sociedad lo mismo que la necesidad de crearse metas que posteriormente se habrán de cumplir por lo que se va creando una identidad con el mundo, referente a la imagen por el hecho de interrelacionarse con los compañeros se crea una imagen que es defendida como el propio estilo que se proyecta a la sociedad.

Después de tener estas dos bases fundamentales en la formación de la identidad e imagen de una persona, llega el momento de ejercer como profesional por lo que se tendrá que poner en práctica todo aquello aprendido desde la casa hasta el final de los estudios ya que todo esto proyecta la primera impresión como

---

†††† González Rubio Claudia Marissa, Garza Saucedo Sonia: Taller de Desarrollo Humano I, ED. Trillas, México. 2006.

profesionista ante jefes, compañeros de trabajo etc. Es necesario adquirir conductas de una persona seria, comprometida con su trabajo, responsable, honesta, solidaria, trabajadora, respetuosa, con espíritu de equipo, ganas de progreso, con ambiciones, colaborador, etc. Todas estas conductas, valores y actitudes no serían creíbles si no van acompañadas de una excelente imagen ya que esta será nuestra carta de presentación, que nos distinguirá como una persona formal, que ha dejado atrás la etapa de estudiante para convertirse en un profesionista, el aspecto de la imagen abarca la forma de hablar, caminar, expresarse, dirigirse a una persona, vestimenta, higiene personal, etc.

#### Estrategias de Identificación e Imagen Profesional.

A partir de ciertos parámetros, UN profesionista reúne estrategias de identidad con el fin de acortar distancia entre su imagen actual y la imagen o ideal deseada, o aumenta la distancia respecto de una imagen evitada. La estrategia que moviliza a cada persona para esta búsqueda, es diferente porque se relaciona no tanto con los contenidos de la formación, sino fundamentalmente con la trayectoria personal y profesional de cada sujeto, los recursos humanos, materiales y sociales del contexto educativo en el que se desempeña así como su perspectiva de desarrollo profesional, estas son algunas de las estrategias de identidad e imagen que un profesionista aplica en la búsqueda de estas.

Confirmación y búsqueda: Esta estrategia está presente en un profesionista con una buena imagen de sí mismo, satisfecho con el camino recorrido, pero que quisiera aprender a ser más competente, abierto al cambio, a buscar e integrar aquello que le permita dar mejor cuenta de su marcada vocación profesional y sentido de servicio. En todos ellos, se observa un compromiso activo con el proceso de aprendizaje del programa de formación, en tanto éste logra constituirse en un medio que le permite, por una parte, reducir la distancia entre la percepción –ya positiva- que tienen de sí y elementos de su ideal profesional. Por otra, la formación les significa activar o hacer emerger tensiones relativas a nuevos aspectos de su ser que les configura un nuevo ideal de sí como profesional en un escenario.

**Confirmación y proyección:** Esta se identifica en sujetos movilizados por una lógica de ascenso y movilidad social. Estos sujetos actúan en una búsqueda de posicionamiento y reconocimiento social, se involucran y cambian en relación a aquellos elementos del programa de formación que le lleven a un mejor posicionamiento en espacios de mayor status socio-profesional. En consecuencia, el compromiso de aprendizaje en la formación es relativo y circunscrito a la lógica de posicionamiento social.

**Desafección:** Se identifica en sujetos movilizados por elementos de identidad e imagen relacionados principalmente con el reconocimiento que esperan de los otros y el ascenso de su estatus socio profesional. Coherentemente con ello, el compromiso con el proceso de aprendizaje, y en especial con los contenidos de la formación, es mínimo. En este sentido, estos sujetos consideran que haber sido seleccionados ya es un reconocimiento de su calidad profesional y no se involucran en nuevos aprendizajes que le signifiquen cuestionamiento y cambio.

**Compromiso relativo:** Por expresar interés respecto a algunos contenidos de aprendizaje, resistencia hacia aspectos normativos y distancia hacia las figuras de autoridad de la organización. Se observa en algunos profesionistas con una trayectoria no claramente develada y con referencia a resistencias a las normas administrativas e institucionales. Por tanto, si bien hay en ellos procesos de aprendizaje, también hay resistencia al mismo como un mecanismo de defensa para ocultar sus vacíos y debilidades.

**Motivación:** El profesionista que se siente parte de una organización en el momento en que cumple con sus objetivos, hará que se identifique con la organización y adquiera un mayor compromiso con ella, la motivación también es motivo de perfeccionamiento en cuanto a imagen ya que si es reconocida la excelente imagen del profesionista para con su carrera y su trabajo seguirá poniendo mayor empeño en su imagen para proyectar algo todavía mejor y mas aceptable para su entorno.

**Reconocimiento:** Al momento en que el profesionista es reconocido como parte de una sociedad u organización, este adquiere una nueva identidad y por ende

una nueva imagen las cuales ira perfeccionando con el pasar de los años y la adquisición de experiencia en el campo profesional.

Atender a las sugerencias y desafíos expresados por los empleados, requiere también atención por parte de las autoridades y unidades de mando quienes tendrán que definir y establecer políticas de perfeccionamiento que ellos consideren importantes, así como una visión y enfoque sistémico, atendiendo a los diversos actores y contextos en los que participan, a fin de que la implementación de las innovaciones conduzcan a cambios efectivos, no sólo en los profesionistas como individuos, sino en el campo laboral y profesional del personal. De este modo se daría a la selección de candidatos y profesionistas un carácter de compromiso y responsabilidad personal e institucional. Es necesario crear un compromiso en los profesionistas antes que con las instituciones y organizaciones en las que se desenvuelven, con ellos mismos ya que la identidad y la imagen serán siempre la primera impresión de un profesionista y su primera carta de presentación.

## **1.4 Ser y Deber Ser de la Práctica Profesional**

Al escuchar el tema “ser y deber ser de la práctica profesional” es fácil imaginar el poner a prueba los conocimientos adquiridos durante la carrera profesional, pero el asunto no es tan sencillo, a veces el lugar en donde se trabaja no es el idóneo, o lo que le encomiendan a uno nunca se vio en la escuela, incluso es posible pensar que aquello que se estudió, no resulta de mucha utilidad al enfrentarse a una realidad totalmente desconocida. A pesar de que los programas educativos sean los más modernos y quienes los imparten sean personas; capaces. Entonces se percata uno que para enfrentarse a un empleo es necesario poner en juego, además de lo teórico, la práctica que se ha adquirido a través del tiempo, así como una serie de; habilidades, actitudes y mostrar lo mejor de uno mismo. En este tenor y con los temas vistos anteriormente, presentaré algunos aspectos de la teoría de Freud con el objeto, de modificar ciertos aspectos negativos de la **personalidad** y así obtener resultados más fructíferos en lo que al aspecto laboral se refiere. Posteriormente se desarrollará el tema de autoestima, el cual es muy importante en el ámbito profesional ya que de ella

depende en gran parte nuestro desempeño como profesionistas, si se entiende y se trabaja en ello, es posible cambiar algo que está atorado y no sabe uno como liberarse de eso que le molesta. En los anexos vienen unos ejercicios que pueden ayudarte a descubrir cual es tu nivel de autoestima y en caso necesario cómo aumentarla.

Freud trató de explicar **la personalidad humana** diciendo que era **una especie de sistema de energía**. <sup>++++</sup>. Una especie de motor o dínamo eléctrica. La energía de la personalidad humana proviene dos clases de impulsos poderosos: los de la vida y los de la muerte; al primero le llamó eros; al segundo, tanatos. De acuerdo con este autor, la vida se mueve hacia la muerte y el deseo de un callejón sin salida se manifiesta en la personalidad humana en forma de la destructividad y la agresividad. Pero los instintos de la vida (el ello) son más importantes en la teoría de Freud, y en ellos fundamentalmente los impulsos eróticos o de búsqueda de placer.

En 1923, Freud describió lo que más tarde llegó a conocerse con el nombre de elementos estructurales de la mente: **el ello, el yo y el super yo. Los consideró tan sólo como un modelo de la manera en que funciona la mente.** En otras palabras, el ello, el yo y el superyo **no se refieren a partes verdaderas del cerebro. Se limitan simplemente explicar cómo funciona la mente y la manera en que se regulan las energías distintivas.**

En la teoría freudiana el ello es el depósito de los impulsos instintivos. Es la parte del inconsciente en que predominan los impulsos. Busca la satisfacción inmediata de los deseos, sin que le importen las consecuencias.

El proceso más consciente de la personalidad es el yo (ego). Es la parte racional, reflexiva y realista. Por ejemplo, si alguien tiene hambre, lo impulsará a buscar la satisfacción inmediata soñando en comida o ingiriendo inmediatamente los alimentos disponibles en vez de guardarlos para después. El ego reconocerá que el organismo necesita comida real y seguirá necesiéndola en el futuro; se servirá

---

<sup>++++</sup> Garrison Mark, Loredó; Psicología, Segunda Edición, ED. Mc Graw Hill, México.2002. pp. 211-222.,

de la energía del ello o para conservar parte de la comida disponible y buscar medios de obtener más.

Supongamos que pensabas robarle alguien la comida deseada. La parte de la personalidad que te lo impedirá recibe el nombre de superego o superyo. Al ello le interesa lo que quiere hacer el sujeto y al ego planear lo moral de la personalidad, la fuente de la conciencia y de los grandes ideales. El superego también puede ocasionar conflictos y problemas; algunas veces es demasiado estricta o exigente, una especie de progenitor muy estricto. Así pues, el superego es también causa de los sentimientos de culpabilidad que nacen de la transgresión grave de lo que se considera "bueno".

El ello y el superego a menudo entran en conflicto. Como a ninguno de ellos les preocupa la realidad, también entran en conflicto con el mundo externo. Así el ego es la parte de la personalidad encargada de resolver esas pugnas. De alguna manera el ego debe reencontrar la manera realista de atender las demandas del ello sin ofender al superego. Si el ello no queda satisfecho, el individuo sentirá una tensión intolerable de ira o deseo. Si no se obedece al superego, se sentirá culpable y tendrá sentimientos de inferioridad. Y en caso de que se ignore la realidad externa sufrirá consecuencias negativas como la inanición o la antipatía por parte de la gente (Freud, 1943).

### **Mecanismos de defensa.**

La función del yo es tan difícil que inconscientemente todo el mundo recurre a defensas psicológicas. En vez de afrontar una gran frustración, conflicto o sentimientos de poca autoestima, la gente se engaña a sí misma y se convence de que todo marcha bien. Si no es posible resolver las exigencias del ello y del yo, tal vez haya que deformar la realidad. A estas técnicas se les conoce como mecanismos de defensa, porque defienden al ego e impiden que sufra ansiedad por no haber cumplido su misión. Estos mecanismos provienen de la parte inconsciente del ego y el individuo tiene conciencia de ellos sólo en el psicoanálisis.

De algún modo, los mecanismos de defensa son imprescindibles para el equilibrio psíquico. Alivian la confusión intolerable, ayudan a sortear las crisis intensas de la

existencia dando a los individuos tiempo suficiente para que resuelvan sus problemas que de otro modo no podrían solucionar si tuvieran que experimentar todas las presiones de su interior. Pero si se recurre de una manera sistemática a esos mecanismos-engañándose continuamente asimismo y a los demás respecto a sus verdaderos sentimientos y aspiraciones, no se afrontarán ni resolverán los problemas en una forma realista.

**Desplazamiento:** Éste tiene lugar cuando el objeto de un deseo inconsciente causa ansiedad. Esta se atenúa si inconscientemente el ego transfiere el deseo a otro objeto. El ello desplaza la energía de un objeto a otro más accesible. Por ejemplo si quisieras golpear a tu jefe pero tuvieras miedo de hacerlo tal vez golpearías a un compañero. Este recibe la agresión porque en parte le recuerda a tu jefe y en parte porque difícilmente responderá al ataque.

**Represión:** Cuando alguien tiene un pensamiento o impulso que le provoca al ego demasiada ansiedad, posiblemente lo relegue en el inconsciente. El sujeto simplemente (olvida) lo que lo perturba o bien lo saca de la conciencia sin darse cuenta de ello.

Por ejemplo una mujer cuyo padre se entromete en su vida sentirá el impulso de decirle "te odio, papá" sentirá miedo y ansiedad ante su impulso que lo substituye por apatía, Pese a ello el enojo y la hostilidad permanecen en su inconsciente y posiblemente los manifieste por medio de comentarios hostiles, bromas sarcásticas, equivocaciones al hablar o en sus sueños.

**Formación reactiva:** Es un mecanismo que consiste en reemplazar un sentimiento o impulso inaceptable por uno supuesto. Por ejemplo a un padre divorciado puede molestarle cuidar a su hijo los fines de semana. Inconscientemente piensa que un buen padre no debería reaccionar así, de manera que demuestra a su hijo mucho cariño, comprándole juguetes y paseándolo.

**Proyección:** Otra forma en que el ego evita ansiedad es creer que los impulsos provenientes de su interior en realidad proceden de otras personas. Por ejemplo si un joven está muy celoso de su novia pero no quiere admitir que se siente amenazado por la independencia de ella, dirá "no estoy celoso; ella es la que sí

está preguntándose donde he estado, y quien era la chica con quien hablaba...." ese mecanismo se llama proyección porque los sentimientos internos se proyectan hacia el exterior. Así, muchos piensan que no le agradan a la gente, cuando en realidad no se agradan a sí mismos.

**Regresión:** Significa retomar a un patrón conductual anterior y menos maduro. Cuando alguien está bajo presión y las otras defensas no están funcionando adecuadamente, quizás empiece por comportarse en formas que le ayudaron en el pasado. Por ejemplo puede hacer gestos, llorar con mucha fuerza, hacer berrinches, comer y dormir mucho como lo hacía de niño.

La aportación más importante de Freud al conocimiento del ser humano es reconocer las fuerzas tan poderosas de la personalidad humana y la dificultad de poder controlarlas y manejarlas. Después, de él, fue más fácil comprender por qué la vida humana está llena de conflictos. Se trata en opinión de Freud, de llegar a un arreglo con las normas de la sociedad. El ello es la parte salvaje de la personalidad y el superego representa a la sociedad en individuos sanos el ego, el "yo", es lo bastante fuerte para controlar la lucha.

Freud fue además el primer psicólogo en afirmar que la infancia y la niñez son un período crítico en el cual se constituye la estructura básica del carácter. Según él, la personalidad estaba bien formada cuando el niño estaba en escuela y el crecimiento posterior consistía en perfeccionar esta estructura fundamental.

## **La Autoestima.**

La autoestima es una necesidad fundamental en el ser humano, es el sentimiento que surge de descubrirse, de auto disciplinarse y de aceptarse a uno mismo.

Indica la extensión en la que cada cual se cree capaz, significativo, digno y exitoso. Es la valía personal que nos permite disfrutar de la vida intensamente y mantener buenas relaciones con los demás. §§§§§ Según Paulo Coello; el mundo

---

§§§§§ §§§§§ González Rubio Claudia Marissa, Garza Saucedo Sonia: Taller de Desarrollo Humano I, ED. Trillas, México. 2006. pp43-89

está en las manos de aquellos que tienen el coraje de creer en sí mismos y correr el riesgo de vivir sus sueños.

El desempeño como seres humanos está determinado en gran medida por la influencia del entorno, en donde los estímulos positivos son quienes propician la confianza y seguridad en las personas. La forma como uno se siente con respecto a uno mismo, influye directamente en cada aspecto de la propia vida así como en la forma de enfrentar contrariedades decisiones y metas que el ser humano se plantea para el futuro, el amor propio e importancia no reside en ser como es uno sino en la capacidad y disposición para asumir la responsabilidad del propio crecimiento, evolución, actuación en la vida y los resultados obtenidos de la misma.

La autoestima es el núcleo principal alrededor del cual orbita cada aspecto de nuestra vida. El nivel de bienestar que es uno capaz de experimentar, el éxito que es posible manifestar, cuan funcionales son nuestras relaciones, la creatividad al expresarse, los logros obtenidos y tantos otros aspectos de nuestra vida personal, están intrínsecamente ligados a nuestra estima.

En lo más profundo de nuestro ser existe una imagen que nosotros hemos creado aunque no estamos plenamente conscientes de ello, que refleja la idea que nosotros mismos nos hemos forjado de quienes somos como personas y cuan valiosos somos con respecto a otros.

Si corresponde o no con la realidad, esta imagen es punto de referencia con respecto al mundo que nos rodea, es nuestra base para tomar decisiones, y en nuestra guía para todo lo relacionado con nuestro comportamiento diario en la vida.

Autoestima es el conocimiento, concientización y práctica de todo potencial de cada individuo; "es un conjunto de pensamientos y sentimientos que tenemos de nosotros mismos". "Sólo se podrá respetar a los demás cuando se respeta uno a sí mismo; sólo podremos dar, cuando nos hemos dado a nosotros mismos, sólo podremos amar cuando nos amemos a nosotros mismos "(Abraham Maslow).

La autoestima es esencial para interactuar de una manera funcional y armónica en nuestra vida cotidiana. Dentro de la creación el hombre es el único ser, que tiene

el poder de contemplar su vida, y el privilegio de la conciencia, esta lo lleva a buscar, transformar, escoger y decidir lo que para él es significativo, pero el que no se ama no puede ser libre, no tiene confianza en sí mismo para atreverse a serlo.

El hombre tiene la capacidad para elegir la actitud personal ante cualquier reto, o un conjunto de circunstancias y así decidir su propio camino. Lo que el hombre llega a ser sólo lo obtiene por sí mismo.

Los seres humanos formamos una visión del mundo alrededor de los cinco años de edad. La percepción del mundo que nos rodea puede ser un lugar seguro o peligroso y la predisposición a interactuar con él puede ser positiva o negativa. Nuestra autoestima, se desarrolla a lo largo de la vida a medida que se forma esa imagen de uno mismo, es algo que se lleva en el interior, forjándose a través de las experiencias con otras personas y las actividades que realizamos. Por eso las experiencias vividas durante la infancia, juegan un papel predominante en el establecimiento de la autoestima, y la calidad de esas experiencias influye directamente sobre nuestro comportamiento.

### **Niveles de Autoestima**

El nivel de autoestima puede ser alto o bajo y consecuentemente cada uno incidirá en nuestra calidad de vida. Conocer el propio nivel de auto estima es fundamental para establecer en qué situación nos encontramos y decidir lo que se desea al respecto. La autoestima está por encima de los altibajos normales asociados con los cambios en las situaciones cotidianas. Para las personas con un nivel de autoestima alto, esos altibajos podrían producir fluctuaciones temporales en su sensación de bienestar. Mientras que para una persona con baja autoestima los mismos altibajos podrían hacer una enorme diferencia.

**Autoestima alta:** Son personas por lo general sencillas, se llevan bien con la mayoría de las personas, de trato jovial, su presencia es agradable y bien recibida, están siempre dispuestos a colaborar. Son capaces de escuchar las críticas sin tomárselo como algo personal. Por lo general manejan mejor esas situaciones porque los mensajes negativos tienen menos poder sobre ellos es decir no hacen eco dentro de su mente. Tienen facilidad para establecer claramente la diferencia

entre "ser" y "hacer". Este pequeño detalle les permite mantenerse centrados en sí mismos, observan los cambios que ocurren a su alrededor, sin necesidad de quedarse con ellos. Para una persona con una actitud positiva es sencillo detenerse a evaluar una situación para decidir la acción más adecuada.

En resumen: Las personas de alta autoestima, viven comparten e invitan a la integridad, honestidad, responsabilidad, comprensión y amor; sienten que son importantes, tienen confianza en su propia competencia, tienen fe en sus propias decisiones. Se aceptan totalmente a sí mismos como seres humanos. Desde luego reconocen sus limitaciones y debilidades y sienten orgullo sano por sus habilidades y capacidades.

**Autoestima baja:** Por desgracia existen muchas personas que pasan la mayor parte de su vida con una autoestima baja porque piensan que no valen nada o muy poco. Esperan ser engañados, pisoteados, menospreciados por los demás y como se anticipan a lo peor, lo atraen y por lo general les llega. Como defensa se ocultan tras un muro de desconfianza y se hunden en la soledad y el aislamiento. Se vuelven apáticos, indiferentes hacia sí mismos y hacia las personas que los rodean. Les resulta difícil ver, oír y pensar con claridad, por consiguiente tienen mayor propensión a pisotear y despreciar a los demás.

#### **Máscaras de la autoestima baja.**

**Impostor:** Aunque se muestra feliz y exitoso en realidad le aterra el fracaso se inhibe con el constante miedo de "ser descubierto". Necesita triunfos constantes para tratar de mantener la máscara de alta autoestima, lo cual podría conducir a problemas con el perfeccionamiento, competencia o sobre existencia.

**Rebelde:** Actúa como si las opiniones de otros, especialmente las personas importantes o poderosas no importaran. Vive con una rabia continua por no sentirse "suficientemente bueno" constantemente necesita probar que los juicios y críticas de otros no le duelen, lo cual podría crear problemas al culpar a otros excesivamente por sus tropiezos, romper las reglas o leyes, o desafiar y pelear con las figuras de autoridad.

**Perdedor:** Se muestra desamparado e incapaz de valerse por sí mismo y espera que alguien venga a rescatarlo usa la autocompasión o la indiferencia como una

barrera contra el miedo a asumir la responsabilidad de sus actos. Siempre anda en la búsqueda de la guía de otros, lo cual lo podría llevar a una falta de asertividad, falta de logros propios, y una excesiva dependencia de los demás en sus relaciones.

Puesto que nuestra autoestima se forma a través de las experiencias con otras personas y las actividades que realizamos, el eco de la voz interior no puede hacer otra cosa que recordarnos nuestra percepción de las experiencias. Aunque esa voz interior pueda obtener mensajes positivos y a menudo nos lo comunica, es principalmente ahí donde nos enteramos de la opinión que una persona tiene sobre uno mismo y el ruido interno aumenta a un nivel que no nos permite escuchar lo que estamos pensando. No importa cuál sea el nivel de autoestima actual, siempre podemos aumentarlo y al hacerlo mejoramos nuestra calidad de vida, la imagen que nos formamos fue formada desde lo externo, de las comparaciones y juicios de valor establecidos sobre uno mismo. Mientras que la autoestima tiene su asiento en los sentimientos, algo que está arraigado muy profundamente dentro de nosotros. Si nos ocupamos de la propia autoestima nuestra imagen interior mejora también. La forma más sencilla de hacerlo es volvernos conscientes del ideal interno, junto con el significado que elegimos asignarle a los eventos que ocurren en nuestra vida, debemos crear un diálogo interno y así alimentar la mente con pensamientos positivos respecto a nosotros. De esa manera acabaremos con el ruido y nos permitiremos alimentar creencias con la suficiente energía emocional y conciencia de pensamiento que nos permita hacer realidad la más grandiosa imagen de nosotros mismos que somos capaces de imaginar.

Al concluir este capítulo es posible analizar el desarrollo individual desde varios aspectos y con ello modificar con un poco de esfuerzo aquellos tópicos que son considerados negativos en nuestra conducta, con el fin de realizarnos profesionalmente. En el capítulo que sigue se notará cuales son las responsabilidades que se deben cumplir en lo tocante a la carrera, así como la importancia de saber relacionarse y la importancia de saber trabajar en equipo actividades fundamentales en la sociedad.

# Capítulo II

## Dimensiones del Desarrollo Profesional

# Capítulo II

## Dimensiones del Desarrollo Profesional

En el capítulo anterior se analizaron temas como; imagen profesional, autoestima, motivación y manejo de emociones entre otras.

Después de destacar la importancia del desarrollo individual, es pertinente ubicarse como profesionista y ver que ese desarrollo se realiza en un ámbito social. Es sabido que como seres humanos somos únicos, teniendo una identidad y personalidad propias, pero también se cumple con una función social, en la cual es necesario cumplir con ciertas responsabilidades y compartir todos y cada uno de los roles que se nos imponen al pertenecer a determinada cultura, es decir como ciudadanos, miembros de una familia, practicantes de alguna religión, integrantes de una organización etc.

Este capítulo se ocupará principalmente de las responsabilidades que se deben cumplir como ingenieros electrónicos lo mismo que el deber de superarse continuamente.

Es importante comprender que como un ente social que somos, es posible mejorar la interacción con otros miembros de los grupos en los que vivimos, y que el entorno profesional en donde nos ubicamos juega un papel importante en nuestra vida.

### 2.1 Responsabilidad Ante la Sociedad

La responsabilidad social se refiere a las obligaciones que asume una organización para preservar o incrementar el bienestar de la sociedad al mismo tiempo que trata de satisfacer sus propios intereses. La responsabilidad social obliga a la organización a adoptar políticas, tomar decisiones y emprender acciones de beneficio colectivo. Es decir, que se trata de un compromiso administrativo que aceptan los directivos para actuar en bien de la sociedad y de la organización simultáneamente.

Para que una organización asuma su responsabilidad social debe cumplir con las siguientes obligaciones \*\*\*\*\*

- Incluir objetivos sociales en sus procesos de planeación.
- Aplicar en sus programas sociales normas comparables a las de otras organizaciones.
- Presentar informes a los miembros de la organización sobre los avances de su responsabilidad social.
- Experimentar con distintos enfoques para medir su desempeño social.
- Tratar de medir los costos de los programas sociales y el rendimiento de las inversiones en programas sociales.

Davis ††††† presenta un modelo de responsabilidad social corporativa basada en cinco supuestos:

- 1.- La responsabilidad social surge del poder social
- 2.- Las organizaciones deben operar en un sistema abierto y honesto
- 3.- Los costos y los beneficios sociales de una actividad, producto o servicio deben ser calculados y tomados en cuenta con antelación.
- 4.- Los costos sociales relacionados con cada actividad producto o servicio se deben trasladar al consumidor
- 5.- Como ciudadanas, las organizaciones de negocios deben involucrarse en la solución de ciertos problemas sociales que están fuera de sus áreas normales de operación.

Algunos de los principales argumentos para realizar actividades de responsabilidad social son los siguientes:

- El mayor interés de la organización es promover y mejorar las comunidades donde hace negocios.
- Las acciones sociales y éticas pueden ser rentables

---

\*\*\*\*\* Garza Treviño Juan Gerardo, Valores para el Ejercicio Profesional, Guías Didácticas, Tecnológico de Monterrey, Tema 15, ED. McGraw-Hill México, 2004.

††††† Keith Davis, Human Behavior at Work: Organizational Behavior,, McGraw –Hill, Nueva York, 1981, Pág. 207

- La responsabilidad social mejora la imagen pública de la organización
  - La responsabilidad social aumenta la viabilidad de los negocios .Los negocios existen por que proporcionan beneficios sociales.
  - Las organizaciones deben asumir su responsabilidad para mantener una sociedad ordenada justa y legal.
  - Las normas socioculturales exigen responsabilidad social.
  - La responsabilidad social es importante para todos los grupos de interés de la organización.
  - La sociedad debe ofrecer a las organizaciones la oportunidad de resolver problemas sociales que el gobierno no pueda atender.
1. Las organizaciones al estar dotadas de recursos financieros y humanos son las más adecuadas para resolver problemas sociales.
  2. Prevenir problemas es mejor que resolverlos.+++++

### **Enfoques sobre la responsabilidad social §§§§§**

Toda organización produce alguna repercusión en su entorno. Estos efectos pueden ser positivos si las decisiones y acciones de la organización.

Benefician al entorno, o pueden ser negativas si la organización causa problemas o perjuicios al ambiente.

Recientemente las organizaciones han empezado a preocuparse más por sus obligaciones sociales. Este interés fue provocado por movimientos ecologistas y de defensa del consumidor, surgiendo así dos perspectivas o posiciones antagónicas.

1.-Posición contraria a la responsabilidad social de las organizaciones. Es el modelo de los accionistas, que se preocupan básicamente por aumentar las

---

+++++ Certo Samuel C., Modern Management: Diversity, Quality, Ethics, and the Global Environment, Allyn and Bacon, Nedham Heights, MA, 1994, p. 58.

§§§§§ Chiavenato Idalberto; Comportamiento Organizacional, La Dinámica del Éxito en las Organizaciones, Segunda edición, ED. Mc Graw Hill, México, 2009. pp.48-53

ganancias al máximo posible. A medida de que las ganancias crecen. Las acciones de la organización aumentan de valor y, en consecuencia, también aumenta la riqueza de los propietarios y los accionistas.

La tarea de la organización es aumentar las ganancias del accionista o propietario por medio del buen uso de los recursos de la organización. Así, la organización no debe asumir una responsabilidad social directa. Esta tesis es criticada por que omite la justicia social. Los partidarios de esta posición opinan que la organización lucrativa beneficia a la sociedad al crear empleos, pagar salarios justos que mejoran la vida de los trabajadores y mejora las condiciones de trabajo, además contribuye al bienestar público por que paga impuestos y ofrece productos y servicios a los clientes. La organización que concentra sus recursos en sus propias actividades y no en acciones sociales utiliza sus activos con más eficiencia y eficacia aumentando su competitividad.

2.- Posición a favor de la responsabilidad social de las organizaciones. El modelo de los grupos de interés subraya que la mayor responsabilidad de la organización es garantizar la supervivencia a largo plazo, satisfaciendo los intereses de los múltiples grupos de interés.

Se trata de un movimiento que postula la responsabilidad social de las organizaciones y sostiene que esta va de la mano con el poder social. En opinión de los defensores de esta posición, la organización debe estar atenta a los problemas de la comunidad y hacer un esfuerzo de la responsabilidad social. Ser socialmente responsable tiene un costo, pero es legítimo que las organizaciones lo trasladen a los consumidores en forma de aumento a los precios. Algunos defensores de esta posición van mas allá y dicen que la organización tiene la obligación de ayudar a resolver problemas sociales en los cuales no esta directamente involucrada, en aras del bien común pues cuando la sociedad mejora la organización se beneficia. \*\*\*\*\*

La organización debe realizar por lo menos, todas las acciones de responsabilidad social que exigen las leyes.

---

\*\*\*\*\*  
Bowe Norman y Tom, Ethical Theory and Business Beauchamp, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1993, pp.1-19.

## **Grados de Implicación de las Organizaciones en la Responsabilidad Social.**

En la segunda posición se encuentran tres grados de participación:

El enfoque de la obligación social y legal; presupone que las principales metas de una organización son de naturaleza económica. La organización solo debe cumplir las obligaciones mínimas impuestas por la ley sin realizar ningún esfuerzo voluntario adicional,

- a) El enfoque de la responsabilidad social; presupone que la organización no tiene metas económicas sino también ciertas responsabilidades sociales, algunos recursos de la organización se destinan a proyectos de bienestar social. Su adaptación es relativa, pues actúan para proponer soluciones a problemas que ya existen.
- b) Enfoque de sensibilidad social, presupone que la organización no solo tiene metas económicas y sociales, también debe prever los problemas de la comunidad y actuar para evitarlos. Este es el enfoque que mas exige de las organizaciones, ya que las obliga a resolver problemas sociales antes de que sean evidentes o críticos.
- c) Las organizaciones con sensibilidad social procuran participar en la comunidad y alientan a sus miembros a hacer lo mismo por medio de campañas de concientización.

Social sobre todo en situaciones de emergencia. Los programas comunitarios basados en el voluntariado espontáneo de los trabajadores en zonas pobres son un ejemplo que debe ser imitado.

La responsabilidad social esta avanzando en dirección hacia la protección activa y la promoción humana, de acuerdo con un sistema definido y explícito de valores éticos.

Responsabilidades de la sociedad. Si las organizaciones tienen responsabilidades con la sociedad, esta también adquiere compromisos.

- Establecer reglas claras y consistentes.
- Hacer que las reglas sean viables.
- Asegurar que las reglas sean alcanzables económicamente.
- Hacer que las reglas sean prospectivas y no reactivas.

- Hacer que las reglas estén orientadas para alcanzar objetivos y no para prescribir procedimientos.

La responsabilidad social se diferencia de la responsabilidad jurídica por carecer de un proceso institucionalizado de adjudicación, es decir no existen tribunales especializados en juzgar la responsabilidad social que no este prevista en normas jurídicas. La responsabilidad social se diferencia también de la responsabilidad política por que no se limita a la valoración del ejercicio del poder a través de una autoridad estatal.

## **2.2 Responsabilidad Ante la Profesión.**

El término ingeniero deriva de los constructores italianos de “ingenios” máquinas, fundamentalmente de guerra (esta acepción es mayoritaria en los países anglosajones), mientras que en castellano proviene del latín ingenioso, en un sentido de capacidad mental de innovación.

El término evolucionó mas adelante para incluir todas las áreas en las que se utilizan técnicas para aplicar el método científico. En otras lenguas como el árabe, la palabra ingeniería también significa geometría, Igual que cualquier persona que ha concluido su formación académica, el ingeniero electrónico al término de sus estudios profesionales debe tener cierto perfil, una línea a seguir y regirse bajo ciertas normas y códigos éticos.

De esta forma y siguiendo dichas normas es como puede brindar de la mejor forma sus servicios a la sociedad y ser una persona útil que se preocupe por mejorar su entorno y no hacer nada en contra de el. Existen infinidad de puntos a tratar para que un ingeniero se desenvuelva de forma adecuada en su entorno; solo mencionare algunos:

- Impulsar la competitividad y eficiencia de la ingeniería electrónica considerando la investigación en la docencia y el ejercicio profesional

- Todo ingeniero en electrónica debe tener como meta una constante superación personal, actualizarse con temas recientes, conocer las nuevas tecnologías, esforzarse por realizar el trabajo en forma adecuada y que las personas a su cargo también lo hagan. Además tratara de corregir problemas o fallas que vea a su alrededor basándose en la investigación de las causas y efectos y así crear un plan para lograr la optimización de su área de trabajo.
- Asesorar en el diseño de los planes de estudio y en general velar por que se imparta educación adecuada y continua en el campo de la ingeniería electrónica.
- Este punto compete a los ingenieros encargados en la docencia cuyo fin es formar a nuevos colegas bajo la misma línea, tratando siempre de mejorar su desempeño y evitar errores.
- Esto lo realizará comentando las experiencias adquiridas durante su formación así como en su campo laboral.
- Llevar a cabo reuniones técnicas hasta el nivel de congresos.

Al tener un amplio conocimiento de su área el ingeniero en electrónica puede transmitir el resultado de sus investigaciones o experiencias a través de conferencias, talleres, congresos, etc.

- Editar publicaciones técnicas y científicas con visión prospectiva que colaboren al progreso de la profesión

Si el ingeniero en electrónica ha tenido un desarrollo profesional adecuado y óptimo puede elaborar libros o manuales prácticos que ayuden a los futuros ingenieros y así ayudará e impulsará a las nuevas generaciones.

- Difundir los avances de la ingeniería electrónica y promover el intercambio de tecnologías en el marco de la globalización.

El ingeniero no debe encerrarse en su mundo y menos en la actualidad cuando la globalización permite reciprocidad de información y productos. En el desarrollo de congresos o reuniones se presentan puntos de vista diversos así como distintos enfoques que puedan solucionar en forma más realista y moderna los trabajos actuales en los que se esté participando. Además del manejo de información la

globalización permite el libre intercambio de tecnologías que pueden ayudar a desarrollar nuevas investigaciones u optimizar algún proceso industrial. En caso de haber creado una nueva herramienta también tendrá la obligación de situarla a disposición a todas las personas para mejorar su entorno.

- Impulsar proyectos de construcción, mantenimiento y conservación de la infraestructura del país así como enfoques preventivos y prospectivos en la planeación de obras.

El ingeniero también tiene una responsabilidad con su patria ya sea para innovar o para mejorar el funcionamiento de tecnologías que puedan ayudar a la economía del país.

El ingeniero mexicano debe conducirse con respeto y amor a la patria. Por su preparación tiene un mayor compromiso para ayudar a satisfacer las necesidades y elevar la calidad de vida de los mexicanos, con la convicción y responsabilidad moral de sostener un desarrollo con justicia social. También debe ser solidario internacionalmente así como respetar los valores morales de otros pueblos.

Un punto muy importante es que el ingeniero sepa trabajar en equipo y facilite el trabajo a colegas en forma profesional. Al desempeñar cargos, funciones, misiones tanto públicas como privadas debe hacerlo en una forma honrada y honesta así como poner en alto el título de ingeniero.

Los ingenieros utilizan el conocimiento de la ciencia y la matemática además de su experiencia para encontrar soluciones idóneas a problemas concretos.

Si existieran múltiples soluciones a un problema, los ingenieros evaluarán las diferentes opciones de diseño sobre la base de sus cualidades con el fin de elegir la técnica que mejor se adapte a las necesidades.

En general, los ingenieros intentan probar si sus proyectos logran sus objetivos antes de proceder a la producción en cadena. Para ello, emplearán entre otras cosas prototipos, modelos a escala, simulaciones, pruebas destructivas y pruebas de fuerza. Las pruebas aseguran que los artefactos funcionen como se había previsto.

Para hacer diseños estándar y fáciles, las computadoras tienen un papel importante. Utilizando los programas de diseño asistido por ordenador (DAO,

mas conocido como CAD, Computer – Aided Design), los ingenieros pueden obtener mas información sobre sus diseños. El ordenador puede traducir automáticamente algunos modelos e instrucciones aptas para fabricar un diseño. La computadora también permite una reutilización mayor de diseños desarrollados anteriormente, mostrándole al ingeniero una biblioteca de partes predefinidas para ser utilizadas en sus propios diseños.

Los ingenieros deben tomar muy seriamente su responsabilidad social para producir diseños que se desarrollen como estaba previsto y no causar un daño inesperado a la gente en general. Normalmente, los ingenieros incluyen un factor de seguridad en sus diseños para reducir el riesgo de fallos inesperados. Los científicos trabajan con la ciencia y los ingenieros con la tecnología. Sin embargo puede haber puntos de contacto entre ellas, no es raro que los científicos se vean implicados en las aplicaciones prácticas de sus descubrimientos. De modo análogo, durante el proceso de desarrollo tecnológico, los ingenieros se encuentran a veces explorando nuevos fenómenos.

También existe conexión entre el funcionamiento de los ingenieros y los artistas, principalmente en los campos de la arquitectura y del diseño industrial. Existe así mismo alguna otra creencia en la forma de entender al ingeniero del siglo XXI ya que las raíces de este término no quedan claras por que el vocablo ingeniero es un anglicismo proveniente de “engineer” que proviene de engine, es decir máquina.

Para concluir esta sección es necesario considerar que un ingeniero tiene responsabilidad por la seguridad de las personas que directa o indirectamente trabajan con él sobre todo si están presente en instalaciones eléctricas, por esa razón se crearon normas de seguridad que el ingeniero debe cumplir más por ética que por obligación ya que se encuentra en juego su prestigio y la vida de otras personas.

## 2.3 Socialización y Resocialización Profesional

Socialización †††††††

La socialización es el proceso mediante el cual los individuos pertenecientes a una sociedad o cultura aprenden e interiorizan un repertorio de normas, valores y formas de percibir la realidad, que los dotan de las capacidades necesarias para desempeñarse satisfactoriamente en la interacción social; aún más allá de ésta, puesto que las habilidades intelectuales y emocionales se adquieren a través de actividades interactivas, numerosas corrientes psicológicas y filosóficas sostienen que la identidad individual —es decir, el concepto que la persona tiene de sí misma, sus modelos cognitivos y sus impulsos emotivos— es en sí misma el resultado de la socialización.

El proceso de socialización, que se debe conceptualizar como la asunción o toma de conciencia de la estructura social en la que un individuo nace, es factible gracias a los agentes sociales, que son las instituciones e individuos representativos con capacidad para transmitir e imponer los elementos culturales apropiados. Los agentes sociales más representativos son la familia y la escuela. Por lo general se distingue la socialización primaria —aquella en la que el infante adquiere las primeras capacidades intelectuales y sociales, y que juega el papel más crucial en la constitución de su identidad— de los procesos de socialización secundaria, en los que instituciones específicas —como la escuela o el ejército— proporcionan competencias específicas, más abstractas y definibles. Sin embargo, esto no implica que los efectos de la socialización secundaria sean menos duraderos o influyentes; a través de los mecanismos de control social, estos pueden resultar internalizados tan efectivamente como los adquiridos en la infancia

### Contextos de Socialización

La familia, es la unidad o sistema privado de socialización, principalmente en los dos años de vida. Se trata de un contexto abierto en continuo cambio.

---

††††††† MÜHLBAUER, K. R. Socialisation, Munich, Fink. 1980, p. 319

Otros adultos, otras instituciones que actualmente constituyen otras instancias de socialización para el niño a edad temprana: profesores, monitores, parientes etc. La socialización se ejerce en consecuencia en dos direcciones; una vertical, la cual corresponde a las relaciones jerarquizadas y que tienen una dimensión formal con los adultos y otra horizontal, con interacciones más espontáneas y que tiene una dimensión informal – las relaciones entre iguales.

Los medios de comunicación. Constituyen un agente socializador que inculcan normas, ofrecen modelos, dan versiones y visiones del mundo, y están cada vez mas presentes en todos y cada uno de los contextos educativos que influyen en el desarrollo social del niño.

Consideramos el desarrollo social como un proceso de adquisición progresivo de conductas, hábitos, normas, reglas y actitudes sociales por parte de los miembros más jóvenes de la sociedad con el fin de integrarse en ella.

Diversos autores coinciden en señalar tres procesos básicos de socialización que son necesariamente independientes:

- Adquisición de conductas pro sociales. Desarrollo de la ética social .Este proceso implica la interiorización progresiva de razones, creencias, normas y valores propios de la cultura de referencia.
- Adquisición de conocimientos y habilidades sociales. Desarrollo cognitivo- social.
- Adquisición de actitudes de sociabilidad. Desarrollo afectivo- social.

Durante la infancia, los niños se irán identificando con los adultos y conseguirán interiorizar y apropiarse del significado que tiene las normas y reglas sociales.

La interiorización se consigue gracias al establecimiento de sólidos vínculos afectivos que actúan como vías de paso a la comprensión de esas normas y reglas. La generalización, cuando el niño se da cuenta de que las normas que son válidas para el contexto familiar lo son también para otros contextos.

En la adolescencia, los jóvenes empiezan a introducirse en una serie de roles propios de la vida adulta y social del grupo al que pertenecen. Así, los procesos de

socialización se relacionan con la división del trabajo, con la diversidad profesional y con los intereses culturales y personales entre otros.

Una historia afectiva deficiente o un desarrollo social incoherente pueden provocar que el niño interprete las normas sociales como algo ajeno a él, externo y fastidioso. En muchos casos, el cumplimiento de las normas sociales se apoya solamente en el miedo a la sanción y puede generarse si no se remedia, conductas desviadas socialmente (agresividad, rabietas, celos infundados y ausencias de normas elementales de respeto).

Con el fin de evitar que el niño llegue a manifestar conductas de este tipo y, dicho de otra manera, para estimular en él, aptitudes y actitudes pro sociales (respeto, tolerancia, empatía altruismo, solidaridad), los agentes socializadores (padres y docentes, especialmente) deberán tener en cuenta una serie de criterios con los que podrán ajustar sus acciones, sus respuestas emocionales y sus comportamientos sociales.

Los criterios educativos básicos que padres y educadores deben tener presentes podían resumirse en estos puntos:

- Actuar con una sensibilidad especial para fomentar contextos de interacción privilegiados y armoniosos.
- Percibir las demandas afectivas del niño y ajustar sus comportamientos con coherencia social. Para ello, padres y educadores interpretarán las demandas afectivas del niño, es decir les darán un significado social, seleccionarán la respuesta adecuada (se evitarán sobre todo las pautas de conducta improcedentes: sobrealimentación, regalos innecesarios...) y llevarán a cabo esta respuesta con prontitud para que el niño pueda establecer relaciones de significado entre su conducta y la del adulto.
- No olvidar en ningún momento que las necesidades afectivas, sociales, relacionales y de comunicación son tan primarias y básicas como cualquier otra de sus necesidades ( físicas o psicológicas)

### **Resocialización**

Es un proceso evolutivo por el que un individuo se reintegra a la sociedad. Socialización y Resocialización Profesional. ¿Qué se entiende por socialización

profesional? Es un proceso psico-social, en virtud del cual el individuo aporta nuevos rasgos a su propio self o sí mismo y a su propia identidad profesional, de modo que el educado adoptará determinadas actitudes frente al trabajo, como autorrealización y como servicio a los demás. Igualmente en el trabajo se aprenden, de mejor manera, los roles a desempeñar en él, porque se fomenta la reflexión sobre una serie de habilidades exigidas para integrarse laboralmente y para responder positivamente a la productividad. La movilidad social, las leyes de la oferta y de la demanda, los flujos y reflujos económicos y los avances científicos y profesionales promueven cambios ocupacionales, que presuponen capacidad de adaptación a situaciones nuevas y flexibilidad en las relaciones con los compañeros de trabajo.

La socialización laboral es una faceta del desarrollo de la personalidad, que inicialmente suele conseguirse en la adolescencia--juventud, pero que se prolonga permanentemente a lo largo de toda la vida profesional.

El aprendizaje de los roles y de las funciones garantiza las expectativas laborales alimentadas por el individuo, sin olvidar las características del puesto de trabajo y los rasgos personales de cada profesión. En una sociedad cambiante, innovadora y tecnológica se requiere una preparación muy especializada, pero con un tronco común polivalente que no entorpezca posibles cambios, reciclajes y adaptaciones. El proceso productivo, inherente a la sociedad industrializada, pide una buena socialización laboral. Son innegables las discrepancias entre la concepción estructural/funcionalista y la neo-marxista en torno a la producción, a la plusvalía, al trabajo —elemento esencial en la socialización— y al «capital humano». En Europa las expresiones más habituales para referirse a este tipo de socialización han sido estas: «socialización laboral» (Italia), «socialización profesional» (Alemania) y «socialización ocupacional» (países anglosajones). Entre ellas hay matices derivados de las diversas concepciones teóricas sobre sociología, política y derecho. Ninguna, a pesar de todo, pone en tela de juicio el influjo de esta socialización en el desarrollo de la persona. Tres son las facetas más notorias en la socialización laboral: técnico-económica, que exige calificación laboral y es regulada por niveles técnicos, por la automatización y por los sistemas de

producción; sociopolítica, que determina las coordenadas en las que ha de inscribirse la capacitación para el trabajo, en cuanto servicio a los demás, valorable en las políticas actuales; y humana, pues la misma ciencia del trabajo, concebida funcional o marxistamente busca humanizar el trabajo y descubrir nuevas facetas laborales de organización.

### **Socialización Profesional**

La investigación de la socialización laboral o profesional ha sufrido recientemente cambios interesantes.

Hasta ahora se había entendido como una fase del desarrollo de la personalidad, en la que el individuo asimilaba y adquiría las calificaciones técnicas específicas y la mentalidad propia de cada profesión o trabajo, pues sin ellas era imposible desempeñar determinados roles.

En cambio, últimamente se ha entendido como un proceso permanente de formación de las estructuras de la personalidad, de acuerdo con las exigencias derivadas del proceso de producción. De este cambio se ha seguido que la socialización laboral o profesional, frente a la concepción tradicional, no se concibe únicamente como socialización en la profesión o trabajo, sino como socialización por el trabajo.

Teniendo en cuenta esta nueva concepción, se tiene la persuasión de que las normas exigidas por la empresa son constantes y es posible la integración del individuo en ella. Es sabido también que las condiciones laborales cambian rápidamente como consecuencia de la organización técnica del trabajo, de forma que la socialización laboral es un proceso perdurable a lo largo de toda la vida profesional\*\*\*\*\*

La resocialización es la internalización, por parte del individuo, de una cultura o subcultura diferente. La adopción gradual o brusca de nuevos valores, pautas y marcos de referencia. Tiene sus límites; pero éstos son muy amplios. Hay grandes variaciones personales que introducen un factor de incertidumbre psicológica, aunque no sociológica (que se basa más en los grandes números).

---

\*\*\*\*\* <http://wikipedia.org/wiki/socializaci%C3%B3n>

Las circunstancias resocializadoras son evidentes cuando la persona ingresa en una institución como el ejército (en cualquiera de sus variedades), una cárcel (en calidad de convicto) o un hospital mental (como paciente). También cuando cambia de país; incluso los más cercanos tienen suficientes variaciones culturales como para crear incertidumbre.

En un grado menor se produce un fenómeno de socialización secundaria o resocialización cuando se ingresa, en forma permanente, en un ambiente muy Estructurado tanto desde el punto de vista organizativo como por la clase de actividades que se realizan. Entrar a trabajar en algunas empresas (de gran envergadura), en hospitales, comisarías, etc. son ejemplos que a menudo muestran los manuales de sociología. En estos casos se trata de integrarse a una subcultura específica con sus valores, sus conductas y sus fobias características.

En general puede decirse que la admisión de un nuevo miembro en un grupo estable supone un esfuerzo de resocialización para el nuevo integrante. Cuanto más grande sea el grupo o cuanto más al margen esté de la cultura dominante mayor será el esfuerzo de resocialización ejercido por el novato.

Las teorías generales tienen aquí mucha importancia para analizar la cuestión. Si se parte de la concepción que es en la infancia donde se graban indeleblemente todos los rasgos de la personalidad, la resocialización siempre tiene un efecto limitado; pero si se piensa (como actualmente se está imponiendo) que las experiencias de adulto, de un adulto joven, son también fundamentales psicológicamente (el trabajo, la paternidad, el divorcio, los cambios de domicilio y lugar, etc.) la resocialización pasa a un primer plano. A un estudiante atento no se le escapará que el comentario anterior está sugiriendo una orientación psicológica del término (con su acento en la conducta del individuo) en vez de ser sociológico (con un matiz diferente, haciendo hincapié en la conducta grupal). No obstante el concepto es propio de la sociología aunque puede servir tanto para una u otra disciplina. Lo que está indicando es que se presenta delante del estudiante una “zona de fricción”, dos perspectivas diferentes interpretando la conducta personal: el individuo y su historia (psicología) y el individuo y su presente actual

(sociología). Es natural ver que nuestras experiencias nos proveen de un margen de adaptación diferente en cada individuo al ambiente laboral.

## **2.4 Superación Profesional Permanente**

El entorno actual exige a las empresas, niveles de competitividad cada vez mayores. Esta presión competitiva requiere el análisis de valores para enfrentarse a los nuevos retos, por lo cual se deben desarrollar nuevas estrategias y comportamientos, ya que afrontar el presente con métodos del pasado no tendría sentido. En este tenor la superación profesional juega un papel fundamental, la buena formación es capaz de potenciar la eficacia y eficiencia de los participantes. Reunir a un grupo de personas en un aula e impartir un programa más o menos ajustado a sus necesidades no garantiza el éxito de una capacitación planificada, la cual le puede llevar a uno a obtener resultados contraproducentes.

Hablar de superación personal, se refiere en principio al deseo de ser cada día mejores. Es posible mencionar infinidad de formas, de superarse en forma profesional, existen personas que día a día están estudiando, mientras que hay otras que sólo si las obligan lo hacen, incluso en contra de su voluntad. Sin embargo en cada área del conocimiento se requiere prepararse continuamente, por ejemplo un médico necesita estar al tanto de los avances científicos de cómo combatir cierta enfermedad, qué medicamentos son los más eficaces, qué dosis administrar a sus pacientes, informarse sobre los efectos secundarios de las mismas, etc. Generalmente el área de Recursos Humanos es la encargada de ofrecer y coordinar los cursos de superación para el personal, sin embargo depende de cada empleado el actualizarse o no.

En todo proceso de mejora siempre hay un antes, un durante, y un después.

Si queremos que la formación actúe como motor de cambio no se debe contemplar como algo puntual y aislado. Esta deberá estar integrada en el plan estratégico de la compañía. El responsable de la capacitación necesita disponer de todo el apoyo y recursos necesarios, para la actualización de los empleados.

Por lo que los cursos deberán diseñarse teniendo en cuenta las necesidades globales, departamentales y personales. Identificar claramente la situación actual y la situación deseada, esto ayudará enormemente a seleccionar los recursos necesarios para el cambio. Para realizar un buen análisis de necesidades es fundamental medir lo que se está haciendo, por medio de qué herramientas como; auditorias de calidad, entrevistas y pruebas de evaluación de rendimiento, la observación directa, evaluaciones de la calidad de atención al cliente, son acciones que nos proporcionarán información muy valiosa sobre cómo lo estamos haciendo y sobre cómo tenemos que hacerlo en el futuro. Esta información será fundamental para la identificación de las áreas de mejora y para el posterior diseño del programa formativo.

La buena formación consigue cambios positivos: “si quieres resultados nuevos, haz cosas diferentes”. Lograr que las personas salgan de la zona cómoda y cambien sus rutinas y estrategias de comportamiento, es algo que demanda la máxima profesionalidad.

Últimamente han surgido una multitud de empresas que “venden” formación.

Los buenos profesionales invierten muchas, muchísimas horas en su formación; cursos, libros, revistas especializadas, congresos nacionales e internacionales, conferencias, preparación de materiales, etc. Todo esto representa una inversión de tiempo, esfuerzo y dinero.

Por ello es fundamental que las empresas que quieran obtener resultados positivos analicen con detalle la calidad del proveedor. Solo así podrán comprobar que la “buena” formación no es un gasto inútil, sino una inversión necesaria y rentable.

En los momentos iniciales de formación hay que crear un clima facilitador del aprendizaje. También es fundamental sintonizar con el grupo, empatizar con sus inquietudes, estado interno, creencias, actitudes, etc. esto permitirá comenzar el entrenamiento en sintonía con el grupo.

El formador debe preocuparse por un feedback eficaz, que le permita verificar el nivel de comprensión y aceptación de los diferentes conceptos, la flexibilidad es necesaria para adaptarse al ritmo de los participantes. Siempre será mejor

desarrollar un 80% del programa previsto de forma eficaz, que intentar “endosar” el 100% a toda costa.

La buena formación es divertida. Un programa puede ser muy serio en sus planteamientos técnicos sin embargo es conveniente que sea divertido. El instructor podrá utilizar dinámicas de grupo, ejercicios, dramatizaciones, música, etc. Estos recursos fomentan el entusiasmo y el buen humor en los participantes.

Cuando se finaliza un programa formativo, no se debe olvidar que existen ciertos participantes a los cuales se les ha “invitado” a salir de su comportamiento habitual, para implementar cambios. Por lo que se debe diseñar un plan de seguimiento pedagógico. Este plan se encargará de prestar apoyo necesario al participante, verificando los progresos y aportando la ayuda necesaria en la superación de posibles obstáculos, deberán estar implicados el participante, el mando del cual depende y el instructor.

Es importante destacar que en los procesos de mejora del rendimiento hay que fomentar la cultura del elogio o reconocimiento. Este afirma a la persona y la motiva para seguir avanzando en el proceso de cambio. No hay que olvidar que no se nos valorará por lo que hagamos, si no por los resultados obtenidos.

“La finalidad de la formación no es el conocimiento, sino la acción “

El participante debe considerar el qué y el cómo del cambio con el fin de que el viaje sea un éxito. La superación profesional es la capacitación, deseo de superación para mejorar en el aspecto profesional. También es el constante deseo de superarse y adaptarse a las situaciones para mejorar sus cualidades y brindar un mejor desempeño laboral.

Estos pueden ir desde nuestras experiencias acumuladas, conferencias, talleres, seminarios incluyendo algunas ramas de la psicología, psicoterapia, recursos humanos, el deporte, la literatura, la música, desarrollo espiritual, sanación, etc.

La superación es un proceso y no sólo un evento, el cual durará mientras se esté dispuesto a seguir cambiando, y si se toma en cuenta que lo único permanente es el cambio, entonces, la superación será permanente.

## 2.5 Liderazgo Profesional

El liderazgo es un tema crucial hoy en día en donde las fronteras se han abierto al comercio global; donde las organizaciones y empresas permanentemente se encuentran en constante lucha por ser cada vez mas competitivas, lo que ha generado que las personas que las conforman sean eficientes y capaces de dar mucho de si para el bienestar de la organización o empresa. Al hablar de organizaciones y personas es indispensable mencionar a los conductores, líderes de hoy, aquellos que logran el éxito de sus organizaciones y que orientan a subordinados a conseguirlo. El líder como toda persona posee muchos defectos y virtudes que debe conocer; esto implica mirar primero dentro de uno mismo, conocerse para luego alcanzar las metas deseadas y unido con los demás, conseguir el éxito. Este análisis le llevará a uno a entenderse a si mismo para luego conocer a los demás y de esta forma mejorar el propio desempeño como líder, ya sea para beneficio personal y/o de la organización. §§§§§§§§ La tarea de un líder al mando de una dirección, consiste en dirigir al personal y tomar decisiones. El liderazgo supone conducir e influir en los demás en su comportamiento. Un líder debe conducir y orientar a los trabajadores a su cargo, debe poseer ciertas características que hagan que los demás le sigan para el logro de las metas a perseguir por la empresa.

El liderazgo es un aspecto importante de la administración. La capacidad para ejercer un liderazgo efectivo es una de las claves para ser administrador eficaz así mismo , el pleno ejercicio de los demás elementos esenciales de la administración ( la realización de la labor administrativa con todo lo que esta entraña) tiene importantes consecuencias en la certeza de que un administrador será un líder eficaz , los administradores deben ejercer todas las funciones que corresponden a su papel a fin de combinar recursos humanos y materiales en el cumplimiento de objetivos. La clave para lograrlo es la existencia de funciones

---

§§§§§§§§ Huerta Juan José, Rodríguez Gerardo, Desarrollo de Habilidades Directivas, ED, Prentice Hall, 2006. 44-49

claras y de cierto grado de discrecionalidad o autoridad en apoyo a las acciones de los administradores.

La esencia del liderazgo son los seguidores. En otras palabras, lo que hace que una persona sea líder es la disposición de la gente a seguirla. Además la gente tiende a seguir a quienes le ofrecen medios para la satisfacción de sus deseos y necesidades. El liderazgo y la motivación se apreciarán mejor en función de lo que desea la gente y la razón de sus acciones.

### **Definición de liderazgo**

Liderazgo se define como la dirección, jefatura o conducción de un partido político, de un grupo social o de otra colectividad. El diccionario de ciencias de la conducta lo define como las cualidades de personalidad y capacidad que favorecen la guía y el control de otros individuos.

Otra definición es: "el liderazgo es un intento de influencia interpersonal, dirigido a través del proceso de comunicación, al logro de una o varias metas"

El líder profesional como objetivo universitario

Formar una conciencia de liderazgo que incorpore valores, metas y aspiraciones de las realidades de nuestra nación, contribuye a preservar la diversidad cultural y utilizar los recursos genuinos de la situación que ofrece el marco de referencia en el cual debe integrarse el profesional

Recuperar los recursos como parte integrante de la cultura y convertirla en un modelo legítimo de expresión de sus propios valores y aspiraciones, es recuperar la capacidad de decisión social, capacidad que debe surgir del entrenamiento universitario.

La universidad debe lograr un aprovechamiento mucho mejor de la capacidad de los profesionales como factor determinante en el cambio de actitudes, en lugar de formar especialistas que solo conozcan y manejen las tecnologías creadas por países avanzados y que sean enviados al exterior para aprender a manejar nuevos procesos que los hacen dependientes a su regreso a utilizar técnicas foráneas, sin tener la oportunidad de realizar una tarea verdaderamente creadora.

Para liberar esta fuente potencial de creación es necesario cambiar algunos viejos hábitos de la comunidad universitaria, entre ellos, la que se atribuye habitualmente

a la experiencia en la asignación de tareas, rompiendo los criterios convencionales y afrontando los riesgos que ello significa. La universidad es un factor fundamental en la posibilidad de innovación; es el comienzo de una cadena de cambios e incorporación de factores humanos y técnicos, en función de metas sociales.

A veces, cuando se preparan profesionales con un perfil científico que no es el que la sociedad necesita, se produce su emigración. Se dice entonces, en el ámbito estudiantil, que no hay que producir para la emigración. Quizá el planteamiento haya que resistirlo, ya que es un problema social que la universidad puede plantear, pero no resolver.

Lo que si puede hacer la universidad, es crear una conciencia responsable en el graduado, que lo comprometa con el futuro de su tierra, preparándolo para adaptarse a situaciones en las cuales deba plantear estrategias para integrar la “civilización científica – tecnológica” a la verdad real que sus características propias le concedan.

Formar personal calificado es quizás el problema central de todo sistema educativo. Los recursos humanos debidamente preparados son la base para la capacidad de decisión, interpretación, negociación, determinación y auditoria de los sistemas, programas y procesos que interesen a los problemas nacionales. Todas las facetas de un problema central que es el uso del conocimiento.

Los planes establecen metas, y las formas de alcanzarlas. La existencia de personal calificado asegura el recurso humano necesario para llevar a cabo dichos planes. Pero el trabajo es estéril si no se cuenta con adecuadas fuentes de información. Ya hemos señalado que el problema de planificación es un problema de conocimiento, y el conocimiento no es otra cosa que la información debidamente, evaluada y adecuada a las distintas situaciones que enmarquen el proyecto.

El planteo de programas nacionales es complejo, y requiere de la necesidad de buscar nuevas concepciones, que permitan aprovechar los conocimientos y estrategias regionales existentes, complementando dicho conocimiento a la realidad demandante. Este doble reto sólo puede ser encarado a través de

soluciones propias y particulares para cada situación y consecuencia, debiendo abandonar ideas preconcebidas.

Debe considerarse que toda acción racional presupone conocimiento, pero un conocimiento general que indica correlaciones ligaduras y pautas que gobiernan la estructura de lo real. Sin este conocimiento no existiría una técnica exitosa. Para el desarrollo de programas, este conocimiento debe estar enmarcado en la pedagogía de Paulo Freire, como un proceso empático, abierto.

Cuando un profesional deba adoptar posiciones de liderazgo en un grupo social, deberá discriminar entre hechos, realidades y conocimientos del marco de referencia, para poder decidir con que métodos o procedimientos se llegará a cumplir en forma más eficiente el objetivo de su programa de trabajo. Explicar hechos que ocurren en una comunidad o que le son relatados por los actores sociales, puede querer decir, precisamente, que un hecho singular no sea casual o independiente de los demás, sino que forma parte de una secuencia de hechos que interactúan por factores causales de ese entorno. \*\*\*\*\*

Es difícil para un líder desprenderse de situaciones anteriores y conocimientos previos al tomar decisiones, así entran en juego algunos factores muy importantes como son; la intuición, la experiencia y la razón, lo cual le ayudará a participar en forma articulada con los sistemas sociales y fortalecer los procesos de integración; que le permitirán al líder llegar a reconceptualizar las observaciones, buscando detectar leyes que lo acerquen a la realidad y regularidades que vinculen o relacione con distintos tipos de sucesos o acontecimientos. Con este tema se termina este capítulo, haciendo énfasis en la importancia de la responsabilidad para con uno mismo así como con los demás.

---

\*\*\*\*\* Chiavenato Idalberto; Comportamiento Organizacional, La Dinámica del Éxito en las Organizaciones, Segunda edición, ED. Mc Graw Hill, México, 2009. pp 335-373

# Capítulo III

Marco Teórico-Jurídico de la  
Profesión del Ingeniero  
Electrónico

## Capítulo III

### **Marco Teórico – Jurídico de la profesión del Ingeniero Electrónico**

En los capítulos anteriores se habló de la responsabilidad del individuo, de la sociedad, de las organizaciones y cómo comportarse profesionalmente entre otros temas. Ahora se conocerá el marco teórico-jurídico en el cual se desenvuelve el ingeniero electrónico. Qué leyes atañen su desempeño profesional, cuales son los derechos y obligaciones que se le presentan en el ámbito laboral, así como algunos problemas de ética y su manejo ante determinadas situaciones, también se hará énfasis en el perfil requerido de un ingeniero electrónico.

#### **3.1 Criterios para una profesión.**

Finalmente, debemos evaluar toda la información obtenida a través de la exploración del área personal y del entorno con el fin de poder tomar una decisión sobre nuestro futuro laboral basada en el conocimiento objetivo de todos los aspectos que intervienen en la elección de la profesión.

##### Conocimiento personal

El primer paso a la hora de elegir profesión es realizar un ejercicio de autoconocimiento que implicará una reflexión sobre uno mismo, de manera que sabiendo cómo es uno se podrá concluir qué actividad profesional será la más adecuada en función de las propias cualidades e intereses. Se trata, por tanto, de analizar las aptitudes desde un punto de vista lo más objetivo posible, valorando aquellas áreas en las que uno destaca con facilidad; y también las propias limitaciones, teniendo en cuenta ciertos aspectos de la propia personalidad que pueden no ser los más idóneos para determinado puesto, todo ello con el fin de que, una vez formados en la profesión elegida se llegue a ser competitivo en el desempeño de la misma. En definitiva, es posible decir que en este punto es

necesario dar respuesta a preguntas relativas a nuestra forma de ser y a lo que se puede y se desea hacer. Así, habremos de indagar en nosotros mismos para saber más sobre nuestro carácter y rasgos de personalidad, aptitudes y capacidades, valores, formación con la que contamos, situación personal y expectativas e intereses.

Áreas a explorar:

- Personalidad.
- Capacidades y aptitudes.
- Valores personales.
- Conocimiento del entorno

En el capítulo anterior se analizaron ciertos aspectos personales, posteriormente es necesario conocer el entorno en lo relativo a nuestras posibilidades formativas y las ofertas y exigencias del mercado laboral.

Conocer la profesión

Formación necesaria:

Uno de los principales aspectos a tener en cuenta a la hora de elegir una profesión consiste en conocer la formación que ésta requiere. En relación a este punto, es pertinente reflexionar sobre el tipo de estudios y trámites de titulación necesarios para ejercerla, el tiempo que requerirá llevarlos a cabo, las principales materias que habremos de asimilar, las aptitudes necesarias, la formación complementaria deseable, el esfuerzo y dedicación que se habrá de emplear, el costo económico que supondrá (se debe valorar también las posibilidades de obtener una beca).

Hoy en día, la formación realizada no condiciona una única salida laboral; de hecho, se puede llegar a ejercer un mismo puesto habiendo cursado previamente diferentes estudios, lo que permite ampliar el abanico de posibilidades. Por ejemplo, un técnico en prevención de riesgos laborales puede ser tanto un licenciado en ingeniería industrial, como un licenciado en psicología o en química, entre otras profesiones.

Las diferentes opciones formativas con que previsiblemente se cuenta son:

- Formación profesional técnica. Nos ofrece la posibilidad de realizar ciclos formativos de grado medio y ciclos formativos de grado superior.
- Estudios universitarios. a través de este tipo de formación se obtienen las titulaciones de diplomado, licenciado, ingeniero y arquitecto.
- Formación profesional continua. es aquella realizada por los trabajadores para mejorar su nivel de calificación.

## 3.2.- Perfil Profesional

Para tener un mayor conocimiento de la profesión es interesante indagar sobre el perfil de ésta; para ello, se debe obtener información referente al menos sobre los siguientes aspectos: En qué consiste el trabajo propiamente dicho; es decir, cuáles son las tareas o actividades a desempeñar. Por ejemplo, entrada y salida de materiales, facturas, reposición de artículos, atención al público, etc. Qué habilidades son necesarias para el desarrollo de ese trabajo. Por ejemplo, capacidad de concentración, destreza manual, facilidad para tratar con los clientes, etc. Qué herramientas es necesario saber manejar. Por ejemplo, programas informáticos. Lugar donde se realiza el trabajo. Por ejemplo, en una oficina, en un gran almacén, al aire libre, etc. Cuáles son las condiciones del trabajo. Por ejemplo, si es a jornada partida, si implica esfuerzo físico, exposición al calor, posturas forzadas, etc.

Qué formación es necesaria para complementar los estudios oficiales. Por ejemplo, conocimientos de informática, idiomas, licencia de manipulador de alimentos, etc.

Qué requisitos son indispensables para laborar en la profesión deseada, cómo se accede a la profesión. Por ejemplo, si hay que superar un examen de oposición o un proceso de selección de personal, etc.

Sueldo aproximado que podemos esperar del ejercicio de esta profesión.

Perspectivas de futuro en la profesión. Por ejemplo, posibilidades de promoción, temporalidad, estabilidad laboral, etc.

Otro de los aspectos a tener en cuenta acerca del entorno es saber cómo funciona el mercado de trabajo, conocer los elementos que influyen en la relación entre la oferta y la demanda de empleo y qué profesiones presentan mejores perspectivas

de futuro, conocer; la oferta de empleo en el lugar en donde se pretende laborar, las profesiones que se requieren de acuerdo a las necesidades de la región etc.

Informarse sobre el funcionamiento del mercado laboral, que permitirá tener conocimiento de aquellas profesiones que acaparan un mayor número de ofertas en la actualidad. Esto le puede ayudar a uno a decidirse por una opción con buenas perspectivas de empleo, pero sin olvidar que se ha de valorar, ante todo, si se poseen o no aptitudes para el desempeño de la misma. además, se debe tener en cuenta también que las profesiones que actualmente presentan menor índice de desempleo pueden resultar a corto plazo masificadas, por lo que al finalizar los estudios correspondientes quizás la demanda de profesionales en ese ámbito no siga la misma tendencia ascendente y el mercado presente cierto índice de saturación con respecto a esos profesionales. También suele ocurrir que esos estudios le decepcionen a uno en cuanto a las expectativas creadas a su alrededor, por lo cual es muy importante haber analizado el perfil de la profesión.

En general, se puede decir que lo más conveniente es optar siempre por elegir nuestra verdadera vocación aunque las perspectivas de empleo que ofrezca la profesión que se desea desempeñar no sea la mejor. Si éste es el caso, se debe intentar ser lo más competitivos posibles logrando una alta especialización.

Es recomendable formularse las siguientes preguntas, al elegir una profesión:

¿Cuál sería mi trabajo ideal?

¿En qué me gustaría trabajar?

¿Cuál es mi verdadera vocación?

¿Prefiero realizar un trabajo que me guste o elegir un empleo que no esté acorde con mis gustos pero con el que pueda lograr una buena posición económica?

La toma de decisiones:

Tras haber realizado un adecuado análisis de los anteriores aspectos, es necesario considerar un balance de toda la información obtenida para tomar una decisión. En otras palabras, se debe intentar poner en relación nuestros gustos y capacidades con el tipo de actividad a desarrollar, los conocimientos y habilidades necesarios para llevarla a cabo, las posibilidades que ofrece el mercado laboral, etc. Si aún así se encuentra dificultad para elegir una profesión, siempre es posible acudir a los profesores, tutores y orientadores especializados que le ayudarán a uno en esta toma de decisiones.

Algunos consejos:

1. -Tomar la decisión uno mismo. La elección de una profesión es fundamental para determinar en gran medida nuestro futuro profesional y personal. Por ello, es importante reflexionar sobre todos los aspectos implicados en el logro de la formación y el ejercicio profesional con personas cercanas a uno pues éstas,

probablemente, cuentan con conocimiento sobre nuestro carácter e intereses y pueden aportar puntos de vista de gran interés. No obstante, debe ser uno mismo quien tome la decisión final, ya que sólo uno será quien tiene que estudiar o trabajar en ese campo. Si se necesita un asesoramiento más especializado es posible acudir a un servicio de orientación donde le ayudarán a uno en esta labor.

## 2.- Basar nuestra decisión en aspectos sólidos.

En general, se puede decir que cualquier información que se recabe es positiva, independientemente del medio por el que se haya obtenido, pues gracias a ella puede que se despierte nuestro interés por un ámbito profesional que no se había considerado hasta el momento. No obstante, nuestra decisión final no puede basarse en una simple moda o curiosidad. Muy al contrario, es fundamental que se piense en el trabajo real que se tendrá que desarrollar todos los días y que, muy probablemente, no siempre irá acompañado de extraordinarias emociones y gran reconocimiento social. En otras palabras, es importante que se informe uno bien y por diferentes fuentes en qué consiste la profesión.

## 3.- Proponerse metas alcanzables.

Formarse para una profesión requiere una gran dedicación en todos los casos; sin embargo, siempre habrá opciones que, por mucho esfuerzo que se haga, pueden no encontrarse a nuestro alcance por ciertas limitaciones físicas, económicas o intelectuales. Por tanto, es necesario intentar tomar la propia decisión atendiendo a criterios realistas y objetivos, y proponerse metas que, desde un punto de vista objetivo, resulten alcanzables.††††††††

## Perfil Profesional del Ingeniero Electrónico

Se pretende formar un profesional altamente calificado de manera integral, capaz de desarrollar y emprender en base a competencias laborales del área electrónica en: energía, a fin de impulsar la actividad económica de forma que mejore el comunicaciones, redes, instrumentación y control, sistemas digitales y utilización de la nivel de calidad de vida de la sociedad en un contexto de valores y principios.

### Perfil de ingreso

- Capacidad para el razonamiento y expresión oral y escrita.
- Capacidad para el razonamiento lógico matemático.
- Capacidad de crítica, análisis y síntesis.
- Capacidad de identificar y resolver problemas.

---

†††††††† <http://www.arandurape.edu.py/arandurablogs/lists/entradas%20de%20blog/post.aspx?id=6>

- Conocimientos de matemáticas (aritmética, álgebra, geometría y trigonometría) y física (manejo de vectores, cinemática, estática, dinámica).
- Habilidad de trabajo en equipo.
- Deseo de aprendizaje y superación.
- Iniciativa, creativo, responsable, disciplinado, proactivo, vocación.

### **Perfil de egreso**

- El ingeniero electrónico es el profesional con capacidad para planear, diseñar, evaluar, construir, instalar, integrar, operar, administrar y mantener tecnología electrónica, para identificar y resolver problemas en telecomunicaciones, control e instrumentación, preservando el medio ambiente con un alto sentido de responsabilidad, así como conocimientos de inglés.
- Desarrollar productos digitales eficientes para problemas específicos acorde a las normas y estándares pertinentes.
- Desarrollar sistemas de telecomunicación y teleinformática con base a estándares internacionales (IEEE, ITAU, ANSI, ISO).
- Construir instrumentos electrónicos de medición o interfaces analógicas, adaptados y calibrados según los patrones y estándares internacionales.
- Automatizar procesos productivos con base a costos, tiempo de implementación, complejidad, normas industriales y ambientales, para incrementar la competitividad de las industrias.

### **Áreas y Lugares de Desempeño.**

- Planeación, proyección, diseño, construcción, instalación, operación, mantenimiento y administración de sistemas de energía eléctrica, comunicaciones electrónicas, redes, digitales, instrumentación y control industrial.
- de investigación científica y tecnológica en el campo en el área electrónica.
- Administración en áreas de ingeniería dentro de la industria.
- Asesoría, venta y servicio de partes, sistemas y equipos electrónicos.
- Docencia e investigación en los niveles medio superior y superior en las áreas correspondientes.
- Capacitación en cursos de especialización y postgrado.
- Emprendedor de proyectos de negocios en el área electrónica.
- Centros de investigación y desarrollo.
- Instituciones de educación media superior y superior.

- Empresas de servicios del sector público y privadas.
- Empresas maquiladoras.
- En áreas de producción de alimentos, acuacultura, sector minero, fábricas de electrodomésticos, entre otras.
- En empresas dedicadas al desarrollo e integración de equipos y sistemas de monitoreo, medición, control, telecomunicaciones, redes de computadoras, entre otros.
- Pyme's de los sectores productivo, comercial y de servicios. ++++++

### **3.3 Dimensiones Legales del Ejercicio Profesional**

El tema lleva implícito lo que rige legalmente hablando al ejercicio profesional, asimismo es necesario conocer cuales son esos preceptos legales y las leyes incluidas para tal efecto. En la unidad tres se presenta un extracto de los siguientes documentos; la ley federal del trabajo, la ley de profesiones, el artículo 123 constitucional, el artículo 3º constitucional, aunque si se requiere mayor información es necesario consultar las fuentes originales. Se debe recordar que ante la inobservancia de las leyes en su ejercicio profesional pueden ser acreedores a ciertas sanciones que es conveniente conocer.

- 
- ++++++ <http://antiguo.itson.mx/ofertaacademica/ie.html> Proyectos

### 3.4.- Ley de Profesiones. §§§§§§§§

Artículo 5o.- A ninguna persona podrá impedirse que se dedique a la profesión, industria, comercio o trabajo que le acomode, siendo lícitos. El ejercicio de esta libertad sólo podrá vedarse por determinación judicial, cuando se ataquen los derechos de tercero, o por resolución gubernativa, dictada en los términos que marque la ley, cuando se ofendan los derechos de la sociedad. Nadie puede ser privado del producto de su trabajo, sino por resolución judicial. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 31 de diciembre de 1974) la ley determinará en cada estado cuales son las profesiones que necesitan título para su ejercicio, las condiciones que deban llenarse para obtenerlo y las autoridades que han de expedirle. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 31 de diciembre de 1974. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986). Nadie podrá ser obligado a prestar trabajos personales sin la justa retribución y sin su pleno consentimiento, salvo el trabajo impuesto como pena por la autoridad judicial, el cual se ajustará a lo dispuesto en las fracciones I y II del artículo 123. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 31 de diciembre de 1974).

En cuanto a los servicios públicos, sólo podrán ser obligatorios, en los términos que establezcan las leyes respectivas, el de las armas y los jurados, así como el desempeño de los cargos concejiles y los de elección popular, directa o indirecta. Las funciones electorales y censales tendrán carácter obligatorio y gratuito, pero serán retribuidas aquellas que se realicen profesionalmente en los términos de esta constitución y las leyes correspondientes. Los servicios profesionales de índole social serán obligatorios y retribuidos en los términos de la ley y con las excepciones que esta señale. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 06 de abril de 1990)

El estado no puede permitir que se lleve a efecto ningún contrato, pacto o convenio que tenga por objeto el menoscabo, la pérdida o el irrevocable sacrificio de la libertad de la persona por cualquier causa. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 28 de enero de 1992)

Tampoco puede admitirse convenio en que la persona pacte su proscripción o destierro, o en que renuncie temporal o permanentemente a ejercer determinada profesión, industria o comercio. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 31 de diciembre de 1974).

El contrato de trabajo sólo obligará a prestar el servicio convenido por el tiempo que fije la ley, sin poder exceder de un año en perjuicio del trabajador, y no podrá extenderse, en ningún caso, a la renuncia, pérdida o menoscabo de cualquiera de los derechos políticos o civiles. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 31 de diciembre de 1974)

La falta de cumplimiento de dicho contrato, por lo que respecta al trabajador, sólo obligará a este a la correspondiente responsabilidad civil, sin que en ningún caso pueda hacerse coacción sobre su persona. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 31 de diciembre de 1974)

**Artículo 3o.-** Todo individuo tiene derecho a recibir educación. El estado - federación, estados, distrito federal y municipios-, impartirá educación preescolar, primaria y secundaria. La educación preescolar, primaria y la secundaria conforman la educación básica obligatoria. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 12 de noviembre del 2002). \*\*\*\*\*

Además...

V. Además de impartir la educación preescolar, primaria y secundaria señaladas en el primer párrafo, el estado promoverá y atenderá todos los tipos y modalidades educativos -incluyendo la educación inicial y a la educación superior- necesario para el desarrollo de la nación, apoyara la investigación científica y tecnológica, y alentara el fortalecimiento y difusión de nuestra cultura. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 12 de noviembre del 2002)

...VII. Las universidades y las demás instituciones de educación superior a las que la ley otorgue autonomía, tendrán la facultad y la responsabilidad de gobernarse a si mismas; realizarán sus fines de educar, investigar y difundir la cultura de acuerdo con los principios de este artículo, respetando la libertad de cátedra e investigación y de libre examen y discusión de las ideas; determinarán sus planes y programas; fijarán los términos de ingreso, promoción y permanencia de su personal académico; y administrarán su patrimonio. las relaciones laborales, tanto del personal académico como del administrativo, se normaran por el apartado a del articulo 123 de esta constitución, en los términos y con las modalidades que establezca la ley federal del trabajo conforme a las características propias de un trabajo especial, de manera que concuerden con la autonomía, la libertad de cátedra e investigación y los fines de las instituciones a que esta fracción se refiere, y  
(reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 05 de marzo de 1993)

---

\*\*\*\*\*  
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. ED. Porrúa, México, 2003.

VIII. El congreso de la unión, con el fin de unificar y coordinar la educación en toda la republica, expedirá las leyes necesarias, destinadas a distribuir la función social educativa entre la federación, los estados y los municipios, a fijar las aportaciones económicas correspondientes a ese servicio público y a señalar las sanciones aplicables a los funcionarios que no cumplan o no hagan cumplir las disposiciones relativas, lo mismo que a todos aquellos que las infrinjan. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 05 de marzo de 1993)  
+++++

### 3.5. - Ética Profesional.

Para iniciar este tema, elegí una definición que me parece muy acertada, **profesión** es “la actividad personal, puesta de una manera estable y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio, a impulsos de la propia vocación y con la dignidad que corresponde a la persona humana”+este pensamiento se puede desprender una gran cantidad de razonamientos; al ser profesionista se tienen derechos, así como deberes que cumplir. ¿Pero en qué forma pueden afectar el desempeño profesional? En el momento de tomar una decisión, entran en juego respuestas automáticas que se encuentran mas allá de lo que está bien o está mal. A veces uno se pregunta por que causa se reaccionó de tal o cual forma, qué le impulsó a uno a decidir algo, muchas respuestas se deben a cuestiones de ética.

Es importante para un ser humano elegir su profesión de acuerdo a su vocación. Quien así lo hace es una persona exitosa, feliz, el tiempo se le pasa rápidamente, hace las cosas con mucho gusto, ayuda a los demás, siempre da lo mejor de si mismo, incluso comenta ¡me encanta lo que hago, me divierto y hasta me pagan por trabajar! obviamente en todos los trabajos existen problemas, pero se superan mejor si se trabaja en una profesión que le agrada a uno. Cuantos profesionistas fracasan porque sólo estudiaron algo para satisfacer a otras personas, sus padres por ejemplo, o por que los medios económicos no fueron suficientes par costear sus estudios.

También se debe considerar la contribución que la profesión hace a la sociedad sin olvidar que se persigue un beneficio propio, aunque existen personas que solamente piensan en ellas y no en brindar ningún beneficio a la sociedad ni a ninguna otra persona que a ellos mismos.

Un profesional debe ofrecer una preparación especial en triple sentido; capacidad intelectual, moral y física.++++

---

+++++ <http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/9/6.htm?s=>

+ Royo Marín, Teología para Seglares, tomo1. Ed. Palabra SA. Madrid España. p. 175). De

+++++ Chiavenato Idalberto; Comportamiento Organizacional, La Dinámica del Éxito en las Organizaciones, Segunda edición, ED. Mc Graw Hill, México, 2009. pp44-45

**La capacidad intelectual** consiste en el bagaje de conocimientos que un individuo obtiene dentro de su profesión y lo hacen apto para desarrollar trabajos especializados. Estos conocimientos se adquieren básicamente durante los estudios universitarios. De aquí se deduce la responsabilidad que tiene un estudiante en este nivel académico. Pero, además, durante el ejercicio mismo de la profesión, jamás puede dejarse a un lado la ilustración acerca de las novedades en el terreno de la propia especialidad. Las revistas, las conferencias, y las consultas a bibliotecas y a personas de mayor experiencia, no pueden ser extrañas a un profesional.

Pero esto no basta. También será necesaria una disposición práctica que habilite al sujeto para la correcta aplicación de sus conocimientos teóricos. Esto último se consigue poco a poco gracias a la experiencia profesional, y que desde los primeros años universitarios se procura adquirir.

**La capacidad moral:** Es el valor del profesional como persona, lo cual da una dignidad, seriedad y nobleza a su trabajo, digna del aprecio de todo el que lo encuentra. Abarca no sólo la honestidad en el trato y en los negocios, no sólo el sentido de responsabilidad en el cumplimiento de lo pactado, sino algo más todavía. La capacidad moral es esencial para cualquier profesional, es decir, su aptitud para acabar y traspasar su propia esfera profesional en un horizonte mucho más amplio. Su capacidad moral le da mayor relieve a su propio trabajo; pero además, lo hace valer no sólo como profesional, sino como persona, fuera de su ambiente de trabajo.

**La capacidad física** se refiere principalmente a la salud y a las cualidades corpóreas, que siempre es necesario cultivar.

**Los deberes profesionales.** Es bueno considerar ciertos deberes típicos en todo profesional. Por ejemplo, el secreto profesional. Es claro que el médico y el abogado, principalmente, tienen ocasión, durante el ejercicio de su trabajo, de conocer circunstancias y datos de la vida íntima de otras personas. El cliente confía sus asuntos solamente con el fin de arreglar su situación. Y el profesional no tiene derecho, por tanto, de divulgar esos datos, como no sea para el mismo beneficio del cliente o para evitar graves daños a terceros.

El profesional debe también propiciar la asociación de los miembros de su especialidad. La solidaridad es uno de los medios más eficaces para incrementar la calidad del nivel intelectual y moral de los asociados.

En fin, al profesional se le exige especialmente actuar de acuerdo con la moral establecida. Por tanto, debe evitar defender causas injustas, usar la ciencia como instrumento del crimen y del vicio, producir artículos de mala calidad, hacer presupuestos para su exclusivo beneficio, proporcionar falsos informes, etc. su conducta honesta, dentro y fuera del ejercicio de su profesión, le atraerá confianza y prestigio, lo cual no deja de ser un estímulo que lo impulsará con más presteza en el justo ejercicio de su carrera.\*\*\*\*\*

## **Código de Ética Profesional.**

---

\*\*\*\*\*  
Gutiérrez Sáenz Raúl, Introducción a la Ética. Ed. esfinge 4ª edición, México, 2002. pp207

Todo ingeniero mecánico electricista, electrónico y ramas afines considerará un deber practicar su profesión y actuar en su vida diaria de acuerdo con este código de ética profesional:

- Deberá interesarse en el bienestar común y aplicar sus conocimientos profesionales para beneficio de la humanidad en general y en particular deberá poner especial interés en el progreso de México, propugnando por todo aquello que acelere su desarrollo para que pueda bastarse a si mismo en el mayor grado posible, sea capaz de sustentar con decoro humano a todos sus habitantes y pueda ejercer su plena independencia nacional.
- Deberá desarrollar sus deberes con honestidad e imparcialidad y servirá con dedicación a sus superiores, sus empleados, sus clientes y al público en general. en todo caso propenderá a la humanización del trabajo y a la creación de mejores instrumentos de vida y tratará a sus trabajadores con verdadera justicia social.
- Deberá reconocer que el ejercicio de la profesión es el origen de una disponibilidad económica que debe permitir a la familia, núcleo originario y primario de la sociedad, vivir con decoro, procurando asegurar para los suyos los recursos materiales y los elementos morales que le sean indispensables para su progreso y bienestar.
- Deberá esforzarse por aumentar la competencia y prestigio de los ingenieros mecánicos y electricistas y de ramas afines colaborando con el colegio de ingenieros mecánicos y electricistas en todas sus actividades.
- El ingeniero mecánico y electricista deberá cooperar a la difusión y exaltación de su profesión por medio del intercambio de información y experiencia con otros ingenieros y estudiantes y por su contribución a los trabajos del colegio de ingenieros mecánicos y electricistas, de otras sociedades de ingenieros, de las instituciones de educación superior y de las publicaciones técnicas.
- No hará publicidad de su trabajo o méritos auto alabándose y evitará toda conducta o práctica similar que desacredite o dañe la dignidad y honor de su profesión.
- Tendrá especial consideración por la seguridad de la vida y salud del público y empleados que puedan ser afectados por el trabajo del que él es responsable.
- El ingeniero se esforzará por aumentar el reconocimiento de la sociedad hacia la ingeniería mecánica, eléctrica y de ramas afines dando a conocer públicamente sus logros, oponiéndose a cualquier informe falso, sin fundamento o exagerado relativo a su profesión.
- Deberá ser mesurado y modesto al hacer explicaciones de su trabajo o al referirse a sus méritos, mantendrá siempre el honor y dignidad de su profesión y se abstendrá de auto alabarse cuando haga anuncio o publicidad de sus actividades profesionales.
- En asuntos profesionales solamente expresará su opinión cuando esté fundada en un conocimiento adecuado y en una convicción honesta.

- Siempre que emita opiniones parciales, deberá explicar su posición para hacerlo o informar a quien beneficia su opinión.
- El ingeniero mecánico y electricista y de ramas afines actuará en todos los asuntos profesionales con fidelidad hacia sus superiores, sus clientes y sus empleados, guardando estrictamente los asuntos que se le confíen, salvo cuando tenga el consentimiento de ellos o cuando deba dar informes que obligatoriamente establezcan las leyes.
- Deberá actuar con justicia y lealtad hacia los vendedores y contratistas no debiendo aceptar de ninguno de ellos comisión o compensación alguna, directa o indirectamente.
- Deberá advertir a sus superiores o a sus clientes cuando el uso, aplicación o negociación de una maquinaria, invención o contrato tuviera intereses directos que pudieran influir en caso de una decisión.
- Deberá aceptar solamente los trabajos profesionales para los cuales esté debidamente calificado. deberá contratar o aconsejar a sus superiores o clientes para que contraten especialistas y cooperará con ellos siempre que los intereses de sus superiores o sus clientes se satisfagan mejor con este arreglo.
- No aceptará compensaciones, comisiones o financiamiento de más de una de las partes por el mismo trabajo o por otros trabajos pertenecientes al mismo proyecto, sin el consentimiento de todas las partes interesadas.
- El ingeniero mecánico electricista y de ramas afines deberá proteger su profesión, colectiva o individualmente, de falsas representaciones, informando al colegio de ingenieros mecánicos electricistas y electrónicos de las personas que se atribuyan el carácter de profesionistas sin tener título legal o ejerzan los actos propios de esta profesión.
- Deberá cuidar que el crédito por los trabajos de ingeniería sean dados a quienes lo merezcan, deberá propugnar por una adecuada y conveniente compensación económica para los ingenieros electrónicos incluyendo la de sus subordinados y se opondrá al abaratamiento de su profesión informando cualquier caso al colegio de ingenieros mecánicos electricistas y electrónicos.
- Ayudará a los ingenieros jóvenes a que se desarrollen profesionalmente, dándoles las oportunidades adecuadas.
- Evitará dañar directa o indirectamente la reputación y ejercicio profesional de otro ingeniero; pero si considera que un ingeniero es culpable de manejos inmorales o ilegales, presentará la información al colegio de ingenieros mecánicos, electricistas y electrónicos, o a las autoridades competentes para que sea ejercida la acción correspondiente.
- No deberá competir deslealmente con otro ingeniero. en este aspecto no disminuirá sus presupuestos, honorarios o salario después de haberse enterado de las cotizaciones proporcionadas por otro u ofrecimientos hechos a otro ingeniero, ni deberá asociarse por ningún motivo con ingenieros que no cumplan con las normas de la ética profesional.

- Deberá evitar la crítica del trabajo de otro ingeniero en público, reconociendo que el colegio de ingenieros mecánicos electricistas y electrónicos, y su revista técnica proveen los medios adecuados para las discusiones y críticas técnicas.
- Colaborará con el colegio de ingenieros mecánicos electricistas y electrónicos para que los puestos públicos en que se requieran conocimientos propios de esta profesión estén desempeñados por ingenieros mecánicos, electricistas y de ramas afines. también procurará en la medida de sus posibilidades que en los empleos y contratos que existieren dentro de México, sean dados a profesionistas mexicanos, en primer lugar.
- Deberá informar al colegio de ingenieros mecánicos electricistas y electrónicos de técnico extranjero que trabaje en México desplazando a un compañero de profesión en contravención de las leyes respectivas.††††††††††

### 3.6.- Ley Federal del Trabajo.††††††††††

#### Introducción

1º Esta ley es para toda la república y rige el apartado a del artículo 123 constitucional.+

2º Las normas de trabajo se orientan al equilibrio y la justicia social en la relación obrero-patronal.

3º El trabajo es un derecho y un deber social, no es un artículo de comercio y exige respeto para quien lo presta....debiendo asegurar un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia...no debe haber distinción entre los trabajadores por motivos de sexo, raza, edad, religión, doctrina política o condición social... es de interés social promover y vigilar la capacitación y adiestramiento del trabajador.

4º No se le puede impedir el trabajo a ninguna persona, ni que se dedique a profesión industria o comercio que se le acomode siempre que sean lícitos... sólo pueden ser vedados- por resolución de autoridad competente- cuando: Se ataquen los derechos de terceros Se afecten los derechos de la sociedad

5º Las disposiciones de esta ley son de orden público, quedando sin efecto legal las Trabajos estipulaciones que establezcan:

- Para niños menores de 14 años
- Jornada mayor a la permitida por la ley
- Horas extraordinarias de trabajo para los menores de 16 años

---

†††††††††† [http://arisecenter.eng.fiu.edu/iie\\_latino/about/codigo.htm](http://arisecenter.eng.fiu.edu/iie_latino/about/codigo.htm)

†††††††††† Ortiz escobar , Jorge, legislación Laboral y seguridad social, Ed, SEC Mèxico 1992

- Salario menor al mínimo
- Salario que no sea remunerado, según la junta de conciliación y arbitraje
- Plazo mayor de 1 semana para el salario a los obreros
- Un lugar de recreo, fonda, cantina, taberna o tienda para el pago de salario (siempre que no se trate de trabajadores. de esos establecimientos )
- Obliga. directa o indirecta para obtener artículo de consumo de tienda o lugar determinado.
- Facultad del patrón para retener el salario por concepto de multa.
- Salario menor que el pagado a otros trabajadores. de la misma empresa o establecimiento por trabajo de igual eficiencia en la misma clase de trabajo o en igual jornada por consideraciones de sexo, edad o nacionalidad.
- Trabajo nocturno industrial o después de las 10 de la noche para menores de 16 años.
- Renuncia por parte. del trabajador. A cualquier derecho o prerrogativa consignada en las normas de trabajo.

En todos los casos rige la ley o normas supletorias en lugar de las cláusulas nulas.

6° Las leyes y tratados aprobados - según el 133 constitucional - , se aplicarán a relaciones de trabajo. En todo aquello que beneficie al trabajador y a partir de la fecha de su vigencia.

7° En la empresa, el patrón deberá emplear el 90% de trabajadores mexicanos en categoría de técnicos y profesionales, deberán de ser mexicanos. Salvo que no los haya en especialización determinada, pudiendo emplear extranjeros, pero sin exceder el 10% de los trabajadores. De esa especialidad. Patrón y extranjeros tienen obligación solidaria de capacitar a los trabajadores mexicanos en dicha especialidad. Los médicos de las empresas deben ser mexicanos.

Este artículo. No es aplicable a directores. Administradores y gerentes generales.

8° Trabajador = persona. Física que presta a otra femenino o masculino, un trabajo personal subordinado.

Trabajo = toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del ° de preparación técnica requerida por cada profesión u oficio.

9° La categoría de trabajador de confianza depende de la naturaleza de las funciones realizadas y no de la designación del puesto.

Son funciones de confianza las de:

Dirección

Inspección

Vigilancia

Fiscalización

Cuando estas tengan carácter general y las relaciones con trabajos personales del patrón dentro de la empresa o establecimiento.

10° Patrón es la persona femenina o masculina, que utiliza los servicios de uno o varios trabajadores.

11° Los directores. Administradores gerentes y demás personas que ejerzan funciones de dirección y administración. En la empresa serán representantes del patrón y están en orden en sus relaciones con los trabajadores.

12º Intermediario es la persona que contrata o interviene en la contratación de otras u otras para que presten servicios a un patrón.

13º No serán intermediarios sino patrones las empresas establecidas que contraten trabajos para ejecutarlos con elementos propios suficientes para cumplir las órdenes que deriven de las relaciones con sus trabajadores...

14º Las personas que utilicen intermediarios para la contratación de trabajadores serán responsables de las o que deriven de esta ley y de los servicios prestados.

Los trabajadores tendrán derecho a:

Prestar sus servicios en las mismas condiciones de trabajo y con los mismos derechos que los trabajadores que ejecuten trabajos similares en la empresa o establecimiento.

- Los intermediarios no pueden recibir retribución o comisión con cargo al salario de los trabajadores.

15º Las empresas que no dispongan de elementos propios suficientes según el artículo 13:

La empresa beneficiaria será solidariamente responsable de las o contraídas con los trabajadores.

Los trabajadores empleados tendrán derecho a disfrutar las condiciones de trabajo proporcionadas a las que disfruten los trabajadores que ejecuten trabajos similares en la empresa beneficiaria.

Para determinar la proporción se considerarán los salarios que rijan en el área geográfica en que se encuentre la empresa y las demás circunstancias que influyan en las condiciones de trabajo.

16º Empresa es la unidad económica de producción o distribución de bienes y servicios.

Establecimiento es la unidad técnica que cada sucursal, agencia u otra forma semejante, sea parte integrante y contribuya a la realización de los fines de la empresa.

17º A falta de disposición expresa en la constitución, en esta ley, su reglamento o los tratados referidos en el artículo 6º, se consideraran las:

- Disposiciones que regulen casos semejantes
- Los principios generales derivados de estos ordenamientos
- Los principios generales de derecho.
- Los principios generales de justicia social derivados del 124 c
- La jurisprudencia.
- La costumbre
- La equidad

18º En la interpretación de las normas de trabajo se consideraran sus finalidades señaladas en los artículos. 2º y 3º. \* En caso de duda prevalece la interpretación + favorable al trabajador.

19º Todos los actos y actuaciones que se relacionen con la aplicación de las normas de trabajo no causarán impuesto alguno.

## 2. Relaciones individuales de trabajo (20° a 34°)

20° Relación de trabajo = es la prestación de un servicio personal subordinado a una persona por medio del pago de un salario - cualquiera que sea el acto que le dio origen.

Contrato individual de trabajo = se da cuando una persona se ofrezca a prestar a otra un trabajo personal subordinado mediante el pago de un salario - cualquiera que sea su forma o denominación..

- Ambos producen los mismos efectos.

21° Se presume la existencia del contrato y la relación de trabajo. Entre el que presta un servicio personal y el que lo recibe.

22° Se prohíbe utilizar el trabajo de mayores de 14 años y de menores de 16 años que no hayan terminado su educación obligatoria, salvo las excepciones que apruebe la autoridad correspondiente, donde a su juicio existe compatibilidad entre estudio y trabajo.

23° Los mayores de 16 años pueden prestar libremente sus servicios con las limitaciones de esta ley. Los mayores de 14 años y menores de 16 necesitan autorización de padres, tutores, o a falta de estos, del sindicato al que pertenezcan de la junta de conciliación y a del inspector del trabajo o de autoridad política. Los menores pueden percibir el pago de su salario y ejercitar las acciones que le correspondan.

24° las condiciones de trabajo deben constar por escrito, cuando no existan contratos colectivos aplicables (2 ejemplares).

25° Este escrito debe contener:

- Nombre, nacionalidad, edad, sexo, estado civil y domicilio del trabajador y del patrón.
- Si la relación de trabajos es por obra o tiempo determinado o tiempo indeterminado.
- El servicio (s) que debe prestar, determinándose con la mayor precisión posible.
- El lugar (es) en que deba prestarse el trabajo.
- Duración de la jornada
- Forma y monto del salario
- Indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa.
- Otras condiciones de trabajo como días festivos, vacaciones y demás que convengan trabajador y el patrón.

26° La falta de este escrito no priva al trabajador de los derechos que derivan de las normas de trabajo y de sus servicios prestados, imputándose al patrón la falta de esta formalidad.

27° Si no se determinan los servicios que deben prestarse, el trabajador queda obligado a desempeñar el trabajo que sea compatible con sus fuerzas y aptitudes estado o condición y que sea del mismo género de las que forman en objeto de la empresa o establecimiento.

28° Para los servicios de trabajadores mexicanos fuera de la república.

1. Las condiciones de trabajo deben constar por escrito conteniendo para su validez:

- Requisitos del artículo 25
- Los gastos de transporte, repatriación traslado al lugar de origen y alimentación del trabajador. y su familia, en su caso- , y todos los que se originen por el paso de las fronteras o por disposiciones de migración o conceptos semejantes, serán a cargo exclusivo del patrón. salario integro al trabajador.
- El trabajador tendrá derecho a las prestaciones que otorguen las instituciones de seguridad y previsión social a los extranjeros en el país al que vaya a prestar sus servicios

En todo caso tendrá derecho a indemnización por riesgos de trabajo con una cantidad igual a la señalada en esta ley por 1º.-Tendrá derecho a disfrutar, en el centro de trabajo o lugar cercano, de vivienda decorosa e higiénica – por medio de arrendamiento o cualquier otra forma.

2.- El patrón señalará un domicilio dentro de la república para todos los efectos legales.

3.- El escrito de las condiciones de trabajo será sometido a la aprobación de la junta de conciliación y arbitraje, de la jurisdicción donde se celebró, y una vez a probados los requisitos de la fracción. 1 se determinará el monto de la fianza o depósito que se estime suficiente para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas (en el banco. de México o en el que se determine).

4.- El escrito debe ser visado por el cónsul de la nación donde deban prestarse los servicios.

5.- Cuando el patrón compruebe ante la junta de conciliación y arbitraje el cumplimiento de las obligaciones contraídas, se ordenará la cancelación de la fianza o la devolución del depósito.

29º Queda prohibida la prestación de servicios de menores de 18 años fuera de la república salvo que se trate de técnicos, profesionales o trabajadores especializados.

artistas y deportistas (únicos 2 casos de contrato a menores de 14 años)

30º La prestación de servicios dentro de la república procederá en lugares diversos a la residencia habitual del trabajador y en distancia mayor a 100 km. se regirá por las disposiciones del artículo 28 en lo que sea aplicable.

31º Los contratos y relaciones de trabajo obligan a los expresamente pactados conforme a las normas de trabajo, la buena fe y la equidad.

32º El incumplimiento de las normas de trabajo por parte. Del trabajador, solo da origen a la responsabilidad civil. Nunca habrá coacción sobre su persona.

33º Es nula la renuncia que el trabajador haga de los salarios devengados, de las indemnizaciones y demás prestaciones derivadas de los servicios prestados. todo convenio o liquidación, para ser válido, deber ser por escrito y contener los hechos que lo motiven y los derechos comprendidos en él, debiendo ser ratificado ante la junta de conciliación y arbitraje, la que debe aprobarlo siempre que no haya renuncia de derechos de los trabajadores.

34° Los convenios celebrados entre sindicatos y patrones: regirán únicamente para el futuro, no pudiendo afectar a las prestaciones ya devengadas.

No podrá referirse a trabajadores individualmente determinados si se trata de reducciones de trabajos, se estará a los dispuestos por el 43° " se tomará en consideración el escalafón de los trabajadores, a efectos de que sean reajustados los de menos antigüedad. "

### **3. Duración de las relaciones de trabajo (35° a 41°)**

35° Las relaciones de trabajo pueden ser: por obra determinada: pudiendo únicamente estipularse cuando lo exija su naturaleza.

art. 36 Por tiempo determinado:  
Puede estipularse:

- Cuando lo exija la naturaleza del trabajo que se va a prestar.
- Cuando se vaya a sustituir temporalmente a un trabajador
- Demás casos previstos por la ley.

Artículo

37<sup>a</sup>

\* A falta de estipulación expresa la relación será por tiempo indeterminado

38° Las relaciones. De trabajo para la explotación de minas que carezcan de minerales costeables o para la restauración de < minas abandonadas o paralizadas, pueden ser por tiempo u obra determinada o por inversión de capital determinado.

39° Si vencido el tiempo fijado subsisten la materia de trabajo, la relación queda prorrogada por el tiempo que perdure dicha circunstancia.

40° Los trabajadores no están obligados a prestar sus servicios por más de 1 año.

41° La sustitución de patrón no afectará la relación de trabajo de la empresa o establecimiento. \* El patrón sustituido será solidariamente responsable conforme el nuevo. Por las obligaciones derivadas de las relaciones. De trabajo y de la ley, nacidas antes de la sustitución y hasta por el término de 6 meses. (Contados a partir del aviso a los trabajadores o al sindicato). Posteriormente subsistirá solamente la obligación del nuevo patrón.

### **4. Suspensión de los efectos de la relación de trabajo (42° a 45°)**

42° Causas de suspensión temporal sin responsabilidad para el trabajador y el patrón

Falta de documentos que exija las leyes y reglamentos necesarios. Para la prestación del servicio, cuando es imputable y hasta por un periodo de 2 meses.

La causa de la suspensión. Al trabajador. Fracción; I; II, IV y VII

### **5. Rescisión de las relaciones de trabajo (46° a 52°)**

46° Trabajador o patrón podrán rescindir la relación. De trabajo en cualquier tiempo x causa justificada, sin incurrir en responsabilidad.

47° Son causas de rescisión de la relación de trabajo sin responsabilidad para el patrón.

- 1.- Engañarlo, el trabajador o sindicato que lo propuso o recomendó c/ certificados falsos o referencias que atribuyan al trabajador. Capacidades, aptitudes o facultades de las que carezca.
  - 2.- Que durante sus labores, el trabajador. Incurra en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, amagos, injurias o malos tratos. En contra del patrón, sus familiares o el personal directivo o aditivo de la empresa o establecimiento, salvo que  $\frac{1}{2}$  provocación o actué en defensa propia.
  - 3.- Que el trabajador realice cualquiera de los actos antes mencionados contra alguno de sus compañeros y consecuencia, altere la disciplina del lugar de trabajo.
  - 4.- Cuando el trabajador, fuera del servicio, cometa alguno de los actos señalados en la fracción II, contra el patrón, sus familiares o personal directivo o aditivo, si son de tal manera graves, que hagan imposible el cumplimiento de la relación de trabajo.
  - 5.- Si el trabajador ocasiona intencionalmente perjuicios materiales (durante el desempeño de las labores o con motivo de ellas) en edificios, obras, maquinaria, instrumentos, materia prima y demás objetos relacionados c/ el trabajo.
  - 6.- Si el trabajador ocasiona los perjuicios antes señalados siempre que estos sean graves, sin dolo p con negligencia tal que ello sea la causa única del perjuicio.
  - 7.- Cuando el trabajador por imprudencia o descuido inexcusable comprometa la seguridad del establecimiento o de las personas que se encuentre en él.
  - 8.- Que el trabajador cometa actos inmorales en el establecimiento o lugar de trabajo.
  - 9.- Que el trabajador revele secretos de fabricación o de a conocer asuntos de carácter reservado, c/ perjuicio de la empresa.
  - 10.- Si el trabajador tiene, + 3 faltas en 30 días sin permiso del patrón o sin causa justificada.
  - 11.- Si el trabajador desobedece al patrón o sus representantes sin causa justificada, siempre que se trate del trabajo contratado.
  - 12.- Que el trabajador se niegue a adoptar las medidas preventivas o seguir los procedimientos indicados para evitar accidentes o enfermedades.
  - 13.- Que el trabajador concorra a sus labores en estado de embriagues o bajo la influencia de algún narcótico o droga enervante, salvo que en este último caso, exista prescripción médica. \* Antes de iniciar sus servicios, el trabajador debe notificar de este hecho al patrón y presentar la prescripción suscrita x el medico.
  - 14.- Sentencia ejecutoria que imponga al trabajador una pena de prisión, que le impida el cumplimiento de la relación de trabajo.
  - 15.- Causas análogas a las establecidas en las fracciones anteriores, de = manera graves y de consecuencias semejantes.
- El patrón debe dar al trabajador aviso escrito de la fecha y causa (s) de la rescisión. . si este se niega a recibirlo, el patrón (dentro de los 5 días siguientes a la fecha de la rescisión) deberán hacerlo del conocimiento de la junta respectiva. solicitando que notifique al trabajador.
  - La falta de aviso al trabajador o a la junta por si sola. basta para considerar que el despido fue injustificado.

48º El trabajador podrá solicitar ante la junta de conciliación y arbitraje a su elección, que se le reinstale en el trabajo que desempeñaba, o que se le indemnice c/ el importe de 3 meses de salario.

- Si en el juicio el patrón no comprueba la causa de la rescisión, el trabajador tendrá derecho además a que se le paguen los salarios vencidos desde la fecha del despido y hasta el laudo.

49º El patrón queda eximido de la obligación de reinstalar al trabajador:

- Cuando se trate de trabajadores que tengan antigüedad menor a un año
- Si el patrón comprueba ante la junta de conciliación y arbitraje que el trabajador- por razón del trabajo que desempeña o por las características de sus labores-, esta en contacto directo y permanente con el, y la junta estima... que no es posible el desarrollo normal de la relación de trabajo.
- En los casos de trabajadores de confianza
- En el servicio domestico

Cuando se trate de trabajadores eventuales

50º las indemnizaciones consistirán:  
Si la relación de trabajo fue por tiempo determinado: menor a un año = cantidad = al importe de los salarios de la ½ del tiempo de los servicios prestados. Mas de un año = cantidad = al importe de los salarios de 6 meses x el 1er año y de 20 días x c/u de los años siguientes a que hubiese prestado sus servicios. Si la relación de trabajo fue por tiempo indeterminado: indemnizaciones consistentes en 20 días de salario por cada uno de los años de servicio prestado  
\*Además de estas indemnizaciones, consistirán también en el importe de 3 meses de salario y salarios vencidos desde la fecha del despido y hasta que se \$ las indemnizaciones.

51º Son causas de rescisión de la relación de trabajado sin responsabilidad para el trabajador.

- Si el patrón o la agrupación patronal, al proponerle el trabajo, lo engaña respecto a las condiciones del mismo.
- Si el patrón, sus familiares o su personal directivo o administrativo incurren (dentro del servicio) en falta de probidad u honradez, actos de violencia amenazas, malos tratos u otros análogos, en contra del trabajador, cónyuge padres, hijos o hermanos.
- Si fuera del servicio, el patrón, sus familiares, o trabajadores realizan los actos antes mencionados y son de tal gravedad que hagan imposible el cumplimiento de las relaciones de trabajo.
- Si el patrón reduce el salario del trabajador.
- Si el trabajador no recibe el salario correspondiente en la fecha o lugar convenido o acostumbrado.
- Sufrir perjuicios causados maliciosamente por el patrón, en sus herramientas o útiles de trabajo.

- La existencia de un peligro grave para la seguridad salud del trabajador o de familia por carecer de condiciones higiénicas establecimiento o por que no se cumplan las medidas preventivas y de seguridad señaladas en la ley.
- Que el patrón por imprudencia o descuido inexcusable comprometa la seguridad del establecimiento o de las personas que se encuentran en él
- Causas análogas a las establecidas en las fracciones anteriores, de = manera graves y de consecuencias semejantes.

52° El trabajador podrá separarse de su trabajo dentro de los 30 días siguientes en que dio cualquiera de las causas mencionadas en el art. 51° y tendrá d a que el patrón lo indemnice según el art. 50°

## **6. Terminación de las relaciones de trabajo (53° a 55°)**

53° Son causas de terminación de la relación de trabajo.

- Mutuo consentimiento de las partes.
- Muerte del trabajador.
- Terminación de la obra o vencimiento del termino o inversión del capital (según art. 36° 37° y 38° )
- Incapacidad física o mental o inhabilitación manifiesta del trabajador, que haga imposible la prestación del trabajo.
- Causas señaladas en el art. 434°
- Caso fortuito o fuerza mayor, o incapacidad f o m del patrón.
- Incosteabilidad notoria y manifiesta de explotación.
- Agotamiento de la materia objeto de una industria extractiva
- Causas del art. 38° (carencia de minerales costeables).
- Concurso o quiebra legalmente declarada.
- Si la incapacidad es por un riesgo no profesional, el trabajador tendrá derecho a que se le pague un mes de salario y 12 días por c/ año de servicio según art. 162° o de ser posible, si lo desea, a que se le proporcione otro empleo compatible con sus aptitudes, independientemente de las prestaciones que le correspondan x ley. ( art. 54° )

55° Si en el juicio correspondiente el patrón no comprueba las causas de terminación, el trabajador tendrá d consignados en el art. 48.

## **7. Condiciones de trabajo (56° a 131°)**

56° Las condiciones de trabajo nunca podrán ser menor a las fijadas en la ley deberán ser proporcionadas a las importancia de los servicios c= p / trabajos = sin que haya diferencia x motivo de raza, nacionalidad, sexo, credo, religión o doctrina política ( salvo modalidades expresas en la ley )

57° Trabajador = podrá solicitar modificación a las condiciones de trabajo antela junta de conciliación y arbitraje, cuando el salario no sea remunerado o sea excesiva jornada de trabajo o concurren circunstancias \$ que la justifiquen.

## 8. Jornada de trabajo (58° a 68°)

° Jornada de trabajo = tiempo durante el cual el trabajo sin que pueda exceder de los máximos legales. Ambos podrán repartir las horas de trabajo a fin de permitir a los trabajadores reposar los sábados x la tarde o cualquier modalidad equivalente (art. 59°).

- Trabajador y patrón fijaran la duración de la jornada de trabajo s / que pueden exceder de los máximos legales. ambos podrán repartir las horas de trabajo a fin de permitir a los trabajadores reposar los sábados x la tarde o cualquier modalidad equivalente ( art. 59° )
- 60° La jornada de trabajo pueden ser:  
diurna entre las 6 y 20 hrs. 8 hrs.  
nocturna entre las 20 y 6 hrs. 7 has.  
Mixta siempre que el periodo 7 ½ has.  
Nocturno sea menor de  
(periodo de 3 ½ hrs. si excede de  
tiempo de la jornada este tiempo, se reputa  
diurna y nocturna) c/ jornada nocturna

Para fijar la jornada de trabajo, se observará lo dispuesto en el artículo 5° fracción. III (62°)

La jornada puede prolongarse por circunstancias extraordinarias, sin exceder nunca de 3 hrs. diarias ni de 3 veces en una semana. (66°)

63° Durante la jornada continua de trabajo se considera al trabajador un descanso de media hora por 1°.-

64° Si el trabajador no puede salir del lugar donde presta sus servicios durante las horas de reposo o de comidas, dicho tiempo le será computado con tiempo efectivo de la jornada de trabajo.

65° En caso de siniestro o riesgo inminente en que pelagra la vida del trabajador, de sus compañeros o del patrón, o la existencia misma de la empresa, la jornada de trabajo podrá prolongarse por el tiempo estrictamente indispensable para evitar esos males.

- Estas horas de trabajo se retribuirán con una cantidad igual a la que corresponda a c/u de las horas de la jornada.
- Las horas de trabajo extraordinario se \$ c/u 100 % + del salario que corresponda a las horas de la jornada (67°)

68° Los trabajadores no están obligados a prestar sus servicios por tiempo mayor al permitido (según la jornada de que se trate)

- Si el tiempo de trabajo extraordinario excede de 9 horas a la semana el patrón deberá \$ al trabajador el tiempo excedente c/u 200% + del salario que corresponda a las horas de la jornada.

## 9. Días de descanso (69° a 75°)

69° El trabajador por cada 6 días de trabajo disfrutará por lo menos de uno de descanso con goce de salario íntegro.

- En los trabajos que requieran labor continua, trabajador y patrón fijaron de común acuerdo los días en que 1° debe disfrutar el descanso semanal (70°)
- Se procurará que dicho descanso sea el domingo.
- Si el trabajador tienen que trabajar el domingo, tiene derecho a una prima adicional de un 25% (x 1°-) sobre el salario de los días ordinarios de trabajo (71°).

72° Cuando el trabajador no preste sus servicios durante todos los días de servicio de la semana, o cuando el mismo día o en la misma semana preste servicios a varios patrones, tiene derecho a que se le pague la parte proporcional del salario de los días de descanso, calculado sobre el salario de los días que hubiera trabajado, o sobre el que hubiese percibido de c/patrón.

92° Los salarios mínimos generales.- regirán para todos los trabajadores del área (s) geográfica (s) de aplicación que se determinen independientemente de las ramas de la actividad económica. (Profesiones, oficios o trabajos especiales).

93° Los salarios mínimos profesionales regirán para todos los trabajadores de las ramas de actividad económica, profesiones, oficios o trabajos especiales que se determinen, dentro de una o varias áreas geográficas de aplicación.

94° Los salarios mínimos se fijan por una comisión nacional integrada por representantes de los trabajadores, de los patrones y del gobierno. - misma que puede auxiliarse de las comisiones especiales de carácter consultivo que considere indispensables para el mejor desempeño de sus funciones.

- La comisión nacional de los salarios mínimos y las comisiones consultivas se integrarán en forma tripartita ( según capítulo II de título del 13 ) art. 95°
- Esta comisión, determinará la cantidad entre la república en áreas geográficas, mismas que estarán constituidas x 1° + municipios, en los que deba regir un mismo salario general (sin que necesariamente exista continuidad territorial entre dichos municipios ) art. 96°

97° El salario menor no debe ser objeto de compensación, descuento o reducción, salvo en:

- Pensiones alimenticias ( decretadas por autoridad competente )
- Pago de rentas (cuando al trabajador. se le de habitación en arrendamiento. artículo. 151 )
- No mayor al 10% de su salario.
- Pago en abonos para cubrir préstamos (provenientes del infonavit destinados a la \* adquisición, construcción, reparación, ampliación o mejoras de casa habitación o pago de pasivos...

\*Si en es un conjunto habitacional se le descontará el 1% del salario a que se refiere al artículo 143 por gastos de administración. Operación a mantenimiento del conjunto habitacional.

- Los descuentos deben ser aceptados libremente por el trabajador y no pueden exceder del 20% del salario.
- Pago de abonos para cubrir créditos (otorgados x el infonavit destinados a la adquisición de b de consumo duradero o al pago de servicios.
- Los descuentos deben ser aceptados libremente x el trabajador y no pueden exceder del 10% del salario.

Trabajador = persona física que presta a otra física o moral un trabajo personal subordinado.

Trabajo = toda actividad humana, intelectual o material independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión un oficio.

Intermediario = persona que contrata o intervienen en la contratación de otra u otras para que presten servicios a un patrón.

Empresa igual a unidad económica de producción o distribución de bienes y servicios.

Establecimiento igual a unidad técnica que c/ sucursal, agencia u otra forma semejante, sea parte integrante y contribuya a la realización de los fines de la empresa.

Relación de trabajo igual a la prestación de un servicio personal subordinado a una persona mediante el pago de un salario - cualquiera que sea el acto que dio origen.

Contrato individual de trabajo = se da cuando una persona se ofrece a prestar a otra un trabajo personal subordinado. Mediante el pago de un salario - cualquiera que sea su forma o denominación.

Jornada de trabajo = tiempo durante el cual el trabajador esta a disposición del patrón para prestar su trabajo.

Salario = retribución que debe pagar el patrón al trabajador por su trabajo

Salario mínimo = cantidad menor que debe recibir en efectivo el trabajador x los servicios \$\$\$\$\$\$\$\$\$\$

---

a) Impartir la educación con apego a los mismos fines y criterios que establecen el segundo párrafo y la fracción II, así como cumplir los planes y programas a que se refiere la fracción III, y (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 05 de marzo de 1993)

b) Obtener previamente, en cada caso, la autorización expresa del poder público, en los términos que establezca la ley; (reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 05 de marzo de 1993)

### ♥3.7.- Artículo 123 Constitucional

Artículo 123. Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley. (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 19 de diciembre de 1978)

El congreso de la unión, sin contravenir a las bases siguientes, deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán: (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 19 de diciembre de 1978)

a.- Entre los obreros, jornaleros, empleados domésticos, artesanos y de una manera general, todo contrato de trabajo: (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 5 de diciembre de 1960)

I.- La duración de la jornada máxima será de ocho horas; (Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986)

II.- La jornada máxima de trabajo nocturno será de 7 horas. Quedan prohibidas: las labores insalubres o peligrosas, el trabajo nocturno industrial y todo otro trabajo después de las diez de la noche, de los menores de dieciséis años; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 31 de diciembre de 1974)

III.- Queda prohibida la utilización del trabajo de los menores de catorce años. los mayores de esta edad y menores de dieciséis tendrán como jornada máxima la de seis horas; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 21 de noviembre de 1962. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986)

IV. Por cada seis días de trabajo deberá disfrutar el operario de un día de descanso, cuando menos; (Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986)

V.- Las mujeres durante el embarazo no realizarán trabajos que exijan un esfuerzo considerable y signifiquen un peligro para su salud en relación con la gestación; gozaran forzosamente de un descanso de seis semanas anteriores a la fecha fijada aproximadamente para el parto y seis semanas posteriores al mismo, debiendo percibir su salario integro y conservar su empleo y los derechos que hubieren adquirido por la relación de trabajo. en el periodo de lactancia tendrán dos descansos extraordinarios por día, de media hora cada uno, para alimentar a sus hijos; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 3 de diciembre de 1974. modificado por la reimpresión de la

---

♥ <http://www.monografias.com/trabajos11/letra/letra.shtml>\*\*\*\*\*

constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986.  
)

VI.- Los salarios mínimos que deberán disfrutar los trabajadores serán generales o profesionales. Los primeros regirán en las áreas geográficas que se determinen; los segundos se aplicarán en ramas determinadas de la actividad económica o en profesiones, oficios o trabajos especiales. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 23 de diciembre de 1986)

Los salarios mínimos generales deberán ser suficientes para satisfacer las necesidades normales de un jefe de familia, en el orden material, social y cultural, y para proveer a la educación obligatoria de los hijos. Los salarios mínimos profesionales se fijaran considerando, además, las condiciones de las distintas actividades económicas. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 23 de diciembre de 1986)

Los salarios mínimos se fijaran por una comisión nacional integrada por representantes de los trabajadores, de los patrones y del gobierno, la que podrá auxiliarse de las comisiones especiales de carácter consultivo que considere indispensables para el mejor desempeño de sus funciones. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 23 de diciembre de 1986)

VII.- Para trabajo igual debe corresponder salario igual, sin tener en cuenta sexo ni nacionalidad; (Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986)

VIII.- El salario mínimo quedara exceptuado de embargo, compensación o descuento; (Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986)

IX.- Los trabajadores tendrán derecho a una participación en las utilidades de las empresas, regulada de conformidad con las siguientes normas: (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 21 de noviembre de 1962)

a).- Una comisión nacional, integrada con representantes de los trabajadores, de los patronos y del gobierno, fijara el porcentaje de utilidades que deba repartirse entre los trabajadores; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 21 de noviembre de 1962)

b).- La comisión nacional practicará las investigaciones y realizará los estudios necesarios y apropiados para conocer las condiciones generales de la economía nacional. Tomará asimismo en consideración la necesidad de fomentar el desarrollo industrial del país, el interés razonable que debe percibir el capital y la

necesaria reinversión de capitales; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 21 de noviembre de 1962)

c).- La misma comisión podrá revisar el porcentaje fijado cuando existan nuevos estudios e investigaciones que los justifiquen. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 21 de noviembre de 1962)

d).- La ley podrá exceptuar de la obligación de repartir utilidades a las empresas de nueva creación durante un numero determinado y limitado de años, a los trabajos de exploración y a otras actividades cuando lo justifique su naturaleza y condiciones particulares; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 21 de noviembre de 1962)

e).- Para determinar el monto de las utilidades de cada empresa se tomará como base la renta gravable de conformidad con las disposiciones de la ley del impuesto sobre la renta. Los trabajadores podrán formular, ante la oficina correspondiente de la secretaria de hacienda y crédito público, las objeciones que juzguen convenientes, ajustándose al procedimiento que determine la ley; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 21 de noviembre de 1962. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986.)

f).- El derecho de los trabajadores a participar en las utilidades no implica la facultad de intervenir en la dirección o administración de las empresas. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 21 de noviembre de 1962)

X.- El salario deberá pagarse precisamente en moneda de curso legal, no siendo permitido hacerlo efectivo con mercancías, ni con vales, fichas o cualquier otro signo representativo con que se pretenda sustituir la moneda; (Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986. )

XI.- Cuando, por circunstancias extraordinarias deban aumentarse las horas de jornada, se abonara como salario por el tiempo excedente un 100% más de lo fijado para las horas normales. En ningún caso el trabajo extraordinario podrá exceder de tres horas diarias, ni de tres veces consecutivas. Los menores de dieciséis años no serán admitidos en esta clase de trabajos; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 31 de diciembre de 1974. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986. )

XII.- Toda empresa agrícola, industrial, minera o de cualquier otra clase de trabajo, estará obligada, según lo determinen las leyes reglamentarias, a proporcionar a los trabajadores habitaciones cómodas e higiénicas. Esta obligación se cumplirá mediante las aportaciones que las empresas hagan a un fondo nacional de la vivienda a fin de constituir depósitos en favor de sus trabajadores y establecer un

sistema de financiamiento que permita otorgar a este crédito barato y suficiente para que adquieran en propiedad tales habitaciones. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 14 de febrero de 1972. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986. )

Se considera de utilidad social la expedición de una ley para la creación de un organismo integrado por representantes del gobierno federal, de los trabajadores y de los patrones, que administre los recursos del fondo nacional de la vivienda. Dicha ley regulará las formas y procedimientos conforme a los cuales los trabajadores podrán adquirir en propiedad las habitaciones antes mencionadas. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 14 de febrero de 1972) Las negociaciones a que se refiere el párrafo 1o. de esta fracción, situadas fuera de las poblaciones, están obligadas a establecer escuelas, enfermerías y demás servicios necesarios a la comunidad. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 14 de febrero de 1972). Además, en esos mismos centros de trabajo, cuando su población exceda de doscientos habitantes, deberá reservarse un espacio de terreno, que no será menor de cinco mil metros cuadrados, para el establecimiento de mercados públicos, instalación de edificios destinados a los servicios municipales y centros recreativos. (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986. )

Queda prohibido en todo centro de trabajo el establecimiento de expendios de bebidas embriagantes y de casas de juegos de azar; (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978. Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986. )

XIII.- Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978. (Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986.)

XIV.- Los empresarios serán responsables de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales de los trabajadores, sufridas con motivo o en ejercicio de la profesión o trabajo que ejecuten; por lo tanto, los patronos deberán pagar la indemnización correspondiente, según que haya traído como consecuencia la muerte o simplemente incapacidad temporal o permanente para trabajar, de acuerdo con lo que las leyes determinen. Esta responsabilidad subsistirá aun en el caso de que el patrono contrate el trabajo por un intermediario; (Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986.)

XV.- El patrón estará obligado a observar, de acuerdo con la naturaleza de su negociación, los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento, y a adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidentes en el uso de las maquinas, instrumentos y materiales de trabajo, así como a organizar de tal manera este, que resulte la mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores, y del producto de la concepción, cuando se trate de mujeres embarazadas. Las leyes contendrán, al efecto, las sanciones procedentes en cada caso; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 31 de diciembre de 1974)

XVI.- Tanto los obreros como los empresarios tendrán derecho para coaligarse en defensa de sus respectivos intereses, formando sindicatos, asociaciones profesionales, etc.

XVII.- Las leyes reconocerán como un derecho de los obreros y de los patronos, las huelgas y los paros; (Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986)

XVIII.- Las huelgas serán lícitas cuando tengan por objeto conseguir el equilibrio entre los diversos factores de la producción, armonizando los derechos del trabajo con los del capital. En los servicios públicos será obligatorio para los trabajadores dar aviso, con diez días de anticipación, a la junta de conciliación y arbitraje, de la fecha señalada para la suspensión del trabajo. Las huelgas serán consideradas como ilícitas únicamente cuando la mayoría de los huelguistas ejerciera actos violentos contra las personas o las propiedades, o en caso de guerra, cuando aquellos pertenezcan a los establecimientos y servicios que dependan del gobierno; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 31 de diciembre de 1938. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986)

XIX.- Los paros serán lícitos únicamente cuando el exceso de producción haga necesario suspender el trabajo para mantener los precios en un límite costeable, previa aprobación de la junta de conciliación y arbitraje; (Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986.)

XX.- Las diferencias o los conflictos entre el capital y el trabajo se sujetaran a la decisión de una junta de conciliación y arbitraje, formada por igual numero de representantes de los obreros y de los patronos, y uno del gobierno; (Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986.)

XXI.- Si el patrono se negare a someter sus diferencias al arbitraje o a aceptar el laudo pronunciado por la junta, se dará por terminado el contrato de trabajo y quedará obligado a indemnizar al obrero con el importe de tres meses de salario, además de la responsabilidad que le resulte del conflicto. Esta disposición no será aplicable en los casos de las acciones consignadas en la fracción siguiente. si la

negativa fuere de los trabajadores, se dará por terminado el contrato de trabajo; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 21 de noviembre de 1962. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986. )

XXII.- El patrono que despida a un obrero sin causa justificada o por haber ingresado a una asociación o sindicato, o por haber tomado parte en una huelga lícita, estará obligado, a elección del trabajador, a cumplir el contrato o a indemnizarlo con el importe de tres meses de salario. La ley determinará los casos en que el patrono podrá ser eximido de la obligación de cumplir el contrato mediante el pago de una indemnización. Igualmente tendrá la obligación de indemnizar al trabajador con el importe de tres meses de salario cuando se retire del servicio por falta de probidad del patrono o por recibir de los malos tratamientos, ya sea en su persona o en la de su cónyuge, padres, hijos o hermanos. El patrono no podrá eximirse de esta responsabilidad cuando los malos tratamientos provengan de dependientes o familiares que obren con el consentimiento o tolerancia de él; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 21 de noviembre de 1962. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986.)

XXIII.- Los créditos en favor de los trabajadores por salario o sueldos devengados en el último año, y por indemnizaciones, tendrán preferencia sobre cualquiera otros en los casos de concurso o de quiebra; (Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986.)

XXIV.- De las deudas contraídas por los trabajadores a favor de sus patronos, de sus asociados, familiares o dependientes, solo será responsable el mismo trabajador, y en ningún caso y por ningún motivo se podrá exigir a los miembros de su familia, ni serán exigibles dichas deudas por la cantidad excedente del sueldo del trabajador en un mes; (Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986)

XXV.- El servicio para la colocación de los trabajadores será gratuito para estos, ya se efectuó por oficinas municipales, bolsas de trabajo o por cualquiera otra institución oficial o particular. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 31 de diciembre de 1974. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986)

En la prestación de este servicio se tomara en cuenta la demanda de trabajo y, en igualdad de condiciones, tendrán prioridad quienes representen la única fuente de ingresos en su familia; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 31 de diciembre de 1974. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986)

XXVI.- Todo contrato de trabajo celebrado entre un mexicano y un empresario extranjero deberá ser legalizado por la autoridad municipal competente y visado por el cónsul de la nación a donde el trabajador tenga que ir, en el concepto de que, además de las cláusulas ordinarias, se especificara claramente que los gastos de repatriación quedan a cargo del empresario contratante; (modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986)

XXVII.- Serán condiciones nulas y no obligarán a los contrayentes, aunque se expresen en el contrato:

(a). Las que estipulen una jornada inhumana, por lo notoriamente excesiva, dada la índole del trabajo. (Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986)

(b). Las que fijen un salario que no sea remunerador a juicio de las juntas de conciliación y arbitraje.

(c). Las que estipulen un plazo mayor de una semana para la percepción del jornal.

(d). Las que señalen un lugar de recreo, fonda, café, taberna, cantina o tienda para efectuar el pago del salario, cuando no se trate de empleados en esos establecimientos.

(e). las que entrañen obligación directa o indirecta de adquirir los artículos de consumo en tiendas o lugares determinados.

(f). las que permitan retener el salario en concepto de multa.

(g). las que constituyan renuncia hecha por el obrero de las indemnizaciones a que tenga derecho por accidente del trabajo y enfermedades profesionales, perjuicios ocasionados por el incumplimiento del contrato o por despedírsele de la obra. (Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986.)

(h). Todas las demás estipulaciones que impliquen renuncia de algún derecho consagrado a favor del obrero en las leyes de protección y auxilio a los trabajadores; (modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986.)

XXVIII.- Las leyes determinarán los bienes que constituyan el patrimonio de la familia, bienes que serán inalienables, no podrán sujetarse a gravámenes reales ni embargos, y serán transmisibles a título de herencia con simplificación de las formalidades de los juicios sucesorios;

(modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986.)

XXIX.- Es de utilidad pública la ley del seguro social, y ella comprenderá seguros de invalidez, de vejez, de vida, de cesación involuntaria del trabajo, de enfermedades y accidentes, de servicios de guardería y cualquier otro encaminado a la protección y bienestar de los trabajadores, campesinos, no asalariados y otros sectores sociales y sus familiares; (reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 31 de diciembre de 1974. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986. )

XXX.- Asimismo, serán consideradas de utilidad social, las sociedades cooperativas para la construcción de casas baratas e higiénicas, destinadas a ser adquiridas en propiedad por los trabajadores en plazos determinados, y (modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986. )

XXXI.- La aplicación de las leyes del trabajo corresponde a las autoridades de los estados, en sus respectivas jurisdicciones, pero es de la competencia exclusiva de las autoridades federales en los asuntos relativos a: (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

a) Ramas industriales y servicios. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 27 de junio 1990)

1.- Textil; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

2.- Eléctrica; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

3.- Cinematográfica; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

4.- Hulera; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

5.- Azucarera; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

6.- Minera; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

7.- Metalúrgica y Siderúrgica, abarcando la explotación de los minerales básicos, el beneficio y la fundición de los mismos, así como la obtención de hierro metálico y acero a todas sus formas y ligas y los productos laminados de los mismos; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

8.- De hidrocarburos; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

9.- Petroquímica; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

10.- Cementera; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

11.- Calera; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

12.- Automotriz, incluyendo auto partes mecánicas o eléctricas (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

13.- Química, incluyendo la química farmacéutica y medicamentos; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

14.- De celulosa y papel; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

15.- De aceites y grasas vegetales; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

16.- Productora de alimentos, abarcando exclusivamente la fabricación de los que sean empacados, enlatados o envasados, o que se destinen a ello; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)  
(Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986. )

17.- Elaboradora de bebidas que sean envasadas o enlatadas o que se destinen a ello; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

18.- Ferrocarrilera; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

19.- Maderera básica, que comprende la producción de aserradero y la fabricación de triplay o aglutinados de madera; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978. Fe de erratas, publicada en el diario oficial de la federación el 13 de enero de 1978)

20.- Vidriera, exclusivamente por lo que toca a la fabricación de vidrio plano, liso o labrado, o de envases de vidrio, y (sic) (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978) (Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986.)

21.- Tabacalera, que comprende el beneficio o fabricación de productos de tabaco; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

22.- Servicios de banca y crédito. (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 27 de junio 1990)

b) Empresas: (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

1.- Aquellas que sean administradas en forma directa o descentralizada por el gobierno federal; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

2.- Aquellas que actúen en virtud de un contrato o concesión federal y las industrias que les sean conexas, y (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986)

3.- Aquellas que ejecuten trabajos en zonas federales o que se encuentren bajo jurisdicción federal, en las aguas territoriales o en las comprendidas en la zona económica exclusiva de la nación. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

También será competencia exclusiva de las autoridades federales, la aplicación de las disposiciones de trabajo en los asuntos relativos a conflictos que afecten a dos o mas entidades federativas; contratos colectivos que hayan sido declarados obligatorios en más de una entidad federativa; obligaciones patronales en materia educativa, en los términos de ley; y respecto a las obligaciones de los patrones en materia de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores, así como de seguridad e higiene en los centros de trabajo, para lo cual, las autoridades federales contarán con el auxilio de las estatales, cuando se trate de ramas o actividades de jurisdicción local, en los términos de la ley reglamentaria

correspondiente. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de enero de 1978)

b.- Entre los poderes de la unión, el gobierno del distrito federal y sus trabajadores: (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 8 de octubre de 1974)

I.- La jornada diaria máxima de trabajo diurno y nocturno será de ocho y siete horas, respectivamente. Las que excedan serán extraordinarias y se pagarán con un ciento por ciento más de la remuneración fijada para el servicio ordinario. en ningún caso el trabajo extraordinario podrá exceder de tres horas diarias ni de tres veces consecutivas; (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 5 de diciembre de 1960. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986. )

II.- Por cada seis días de trabajo, disfrutará el trabajador de un día de descanso, cuando menos, con goce de salario íntegro; (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 5 de diciembre de 1960)

III.- Los trabajadores gozarán de vacaciones que nunca serán menores de veinte días al año; (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 5 de diciembre de 1960)

IV. Los salarios serán fijados en los presupuestos respectivos sin que su cuantía pueda ser disminuida durante la vigencia de estos, sujetándose a lo dispuesto en el artículo 127 de esta constitución y en la ley. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 24 de agosto de 2009)

En ningún caso los salarios podrán ser inferiores al mínimo para los trabajadores en general en el distrito federal y en las entidades de la república; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 27 de noviembre de 1961. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986.)

V.- A trabajo igual corresponderá salario igual, sin tener en cuenta el sexo; (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 5 de diciembre de 1960)

VI.- Sólo podrán hacerse retenciones, descuentos, deducciones o embargos al salario en los casos previstos en las leyes; (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 5 de diciembre de 1960. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986. )

VII.- La designación del personal se hará mediante sistemas que permitan apreciar los conocimientos y aptitudes de los aspirantes. el estado organizara escuelas de

administración pública; (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 5 de diciembre de 1960)

VIII.- Los trabajadores gozarán de derechos de escalafón a fin de que los ascensos se otorguen en función de los conocimientos, aptitudes y antigüedad. En igualdad de condiciones, tendrá prioridad quien represente la única fuente de ingreso en su familia; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 31 de diciembre de 1974)

IX.- Los trabajadores sólo podrán ser suspendidos o cesados por causa justificada, en los términos que fije la ley. (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 5 de diciembre de 1960. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986. )

En caso de separación injustificada tendrán derecho a optar por la reinstalación en su trabajo o por la indemnización correspondiente, previa el procedimiento legal. En los casos de supresión de plazas, los trabajadores afectados tendrán derecho a que se les otorgue otra equivalente a la suprimida o a la indemnización de ley; (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 5 de diciembre de 1960. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986.)

X.- Los trabajadores tendrán el derecho de asociarse para la defensa de sus intereses comunes. Podrán, asimismo, hacer uso del derecho de huelga previo el cumplimiento de los requisitos que determine la ley, respecto de una o varias dependencias de los poderes públicos, cuando se violen de manera general y sistemática los derechos que este artículo les consagra; (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 5 de diciembre de 1960)

XI.- La seguridad social se organizará conforme a las siguientes bases mínimas: (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 5 de diciembre de 1960)

a).- Cubrirá los accidentes y enfermedades profesionales; las enfermedades no profesionales y maternidad; y la jubilación, la invalidez, vejez y muerte. (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 5 de diciembre de 1960)

b).- En caso de accidente o enfermedad, se conservara el derecho al trabajo por el tiempo que determine la ley. (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 5 de diciembre de 1960)

c).- Las mujeres durante el embarazo no realizarán trabajos que exijan un esfuerzo considerable y signifiquen un peligro para su salud en relación con la gestación; gozarán forzosamente de un mes de descanso antes de la

fecha fijada aproximadamente para el parto y de otros dos después del mismo, debiendo percibir su salario integro y conservar su empleo y los derechos que hubieren adquirido por la relación de trabajo. En el periodo de lactancia tendrán dos descansos extraordinarios por día, de media hora cada uno, para alimentar a sus hijos. Además, disfrutarán de asistencia médica y obstétrica, de medicinas, de ayudas para la lactancia y del servicio de guarderías infantiles. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 31 de diciembre de 1974)

d).- Los familiares de los trabajadores tendrán derecho a asistencia médica y medicinas, en los casos y en la proporción que determine la ley. (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 5 de diciembre de 1960)

e).- Se establecerán centros para vacaciones y para recuperación, así como tiendas económicas para beneficio de los trabajadores y sus familiares. (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 5 de diciembre de 1960)

f).- Se proporcionarán a los trabajadores habitaciones baratas, en arrendamiento o venta, conforme a los programas previamente aprobados. Además, el estado mediante las aportaciones que haga, establecerá un fondo nacional de la vivienda a fin de constituir depósitos en favor de dichos trabajadores y establecer un sistema de financiamiento que permita otorgar a estos crédito barato y suficiente para que adquieran en propiedad habitaciones cómodas e higiénicas, o bien para construirlas, repararlas, mejorarlas o pagar pasivos adquiridos por estos conceptos. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 10 de noviembre de 1972) las aportaciones que se hagan a dicho fondo serán enteradas al organismo encargado de la seguridad social, regulándose en su ley y en las que corresponda, la forma y el procedimiento conforme a los cuales se administrará el citado fondo y se otorgarán y adjudicarán los créditos respectivos; (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 10 de noviembre de 1972. modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986. )

XII.- Los conflictos individuales, colectivos o intersindicales serán sometidos a un tribunal federal de conciliación y arbitraje, integrado según lo prevenido en la ley reglamentaria. (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 5 de diciembre de 1960. Modificado por la reimpresión de la constitución, publicada en el diario oficial de la federación el 6 de octubre de 1986. )

Los conflictos entre el poder judicial de la federación y sus servidores serán resueltos por el consejo de la judicatura federal; los que se susciten entre la

suprema corte de justicia y sus empleados serán resueltos por esta última. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 31 de diciembre 1994)

XIII. Los militares, marinos, personal del servicio exterior, agentes del ministerio público, peritos y los miembros de las instituciones policiales, se regirán por sus propias leyes. (Reformado toda la fracción mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 18 de junio de 2008)

Los agentes del ministerio público, los peritos y los miembros de las instituciones policiales de la federación, el distrito federal, los estados y los municipios, podrán ser separados de sus cargos si no cumplen con los requisitos que las leyes vigentes en el momento del acto señalen para permanecer en dichas instituciones, o removidos por incurrir en responsabilidad en el desempeño de sus funciones. Si la autoridad jurisdiccional resuelve que la separación, remoción, baja, cese o cualquier otra forma de terminación del servicio fue injustificada, el estado solo estará obligado a pagar la indemnización y demás prestaciones a que tenga derecho, sin que en ningún caso proceda su reincorporación al servicio, cualquiera que sea el resultado del juicio o medio de defensa que se hubiere promovido.

Las autoridades del orden federal, estatal, del distrito federal y municipal, a fin de propiciar el fortalecimiento del sistema de seguridad social del personal del ministerio público, de las corporaciones policiales y de los servicios periciales, de sus familias y dependientes, instrumentarán sistemas complementarios de seguridad social.

El estado proporcionará a los miembros en el activo del ejercito, fuerza aérea y armada, las prestaciones a que se refiere el inciso f) de la fracción XI de este apartado, en términos similares y a través del organismo encargado de la seguridad social de los componentes de dichas instituciones.

XIII bis. El banco central y las entidades de la administración pública federal que formen parte del sistema bancario mexicano regirán sus relaciones laborales con sus trabajadores por lo dispuesto en el presente apartado. (Reformado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 20 de agosto de 1993) XIV. La ley determinará los cargos que serán considerados de confianza. Las personas que los desempeñen disfrutarán de las medidas de protección al salario y gozarán de los beneficios de la seguridad social. (Adicionado mediante decreto publicado en el diario oficial de la federación el 5 de diciembre de 1960) +++++++

---

+++++++ <http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/9/124.htm>

# Capítulo IV

Retos Profesionales ante la  
Globalización.

# Capítulo IV Retos Profesionales Ante la Globalización

## 4.1.- Variables Nacionales Que Impactan La Carrera De Ingeniería Electrónica.

Algunas de las variables nacionales que impactan la carrera de Ingeniería Electrónica en el territorio mexicano son; de índole económica, sociopolítica y cultural los cuales afectan e influyen directamente en el ámbito profesional. A través de estos factores, es posible ver que no existe un profesionista integral global, sino que siempre se necesita acondicionarse a las necesidades y realidad de los diferentes lugares en los cuales se ofrezcan nuestros servicios.

Ahora se analizará la forma en que afectan directamente al ingeniero electrónico dichas variables:

**Geográficas;** clima, topografía, infraestructura, condiciones de trabajo. Es importante conocer el medio en el que se va a laborar, ya que difiere considerablemente la región en donde se encuentre el lugar de trabajo, no es lo mismo laborar en un clima árido, que en uno húmedo. Las condiciones del medio ambiente, los recursos con los que se disponga etc.

**Legales;** normas y requerimientos, legislación ambiental, regulación de seguridad. En esta unidad se hace énfasis en conocer de manera general, las principales leyes que afectan a un profesionista al ejercer su labor, es de suma importancia estar enterado de los derechos y obligaciones con los que se van a enfrentar en su vida laboral. Muchas veces por desconocimiento se cometen faltas que pueden resultar perjudiciales y hasta fatales. Aquí se presenta un resumen que puede ser ampliado consultando las fuentes originales.

**Económicas;** se derivan de la situación económica que se vive actualmente en el país, aunado a los tratados comerciales que se manejan en el mismo. Ingreso

promedio, Sector eléctrico (promotores y proveedores), costo laboral y productividad, costo de operación TLCAN.

**Sociopolíticas;** demografía, educación, legislación, seguridad pública y personal, seguridad activa y pasiva en accidentes. Todas las acciones que se realicen en sociedad, que afectan de forma importante el desarrollo profesional y es aquí donde el gobierno de cada País influye directamente.

**Culturales;** la forma de vida, lenguaje, religión, estilo de vida, cultura corporativa, atención a discapacitados. La forma de vida de los habitantes de cada país, sus tradiciones, costumbres, sus antecedentes históricos, etc. Afectan directamente su desarrollo. Burocratismo, malinchismo entre otros. Existe un libro que recomiendo para ampliar este tema: Psicología del Mexicano en el Trabajo de Mauro Rodríguez; en él se analiza la personalidad del mexicano y lo considero importante ya que muchos de ustedes, seguramente tendrán personal a su cargo y recuerden, que el saber da poder. Al pasar de los años nos enfrentamos con cambios en las variables antes mencionadas, ahora se analizarán algunos de los avances tecnológicos que han afectado a la carrera

+++++

En la década de los noventa se abrieron nuevas formas de organización social, política, económica y cultural. A finales de este período hubo un gran avance en la ciencia y la tecnología, la cual sigue desarrollándose cada día. Muchos países, entre ellos México, se ven en la necesidad de competir en el campo laboral, por lo que las relaciones políticas aumentan para mejorar en la formación de profesionistas para mejorar la calidad de bienes y servicios de consumo del país y para exportación.

La tecnología ha avanzado mucho, esto puede verse en los grandes procesos automatizados, entre otras cosas. Para la carrera de Ingeniería Electrónica es muy importante, así como los grandes avances en robótica, gracias a la aplicación de la microelectrónica en la que se diseñan dispositivos o sistemas más pequeños. Estas áreas de la electrónica han impactado cualitativamente en la organización

---

+++++ [www.claudia.sibmasterunid.com/...variables.../slide0005.htm](http://www.claudia.sibmasterunid.com/...variables.../slide0005.htm).

del trabajo, en las condiciones laborales de las empresas y en las instituciones educativas.

El ingeniero electrónico debe estar al tanto del gran desarrollo de la ciencia y la tecnología, estas ejercen una influencia muy grande en el desarrollo de cada país. Esto ha impactado al mercado laboral, pero aun más al sistema productivo.

Anteriormente era muy común ofrecer una educación basada principalmente en la teoría, pero ahora se requiere que se tenga un modelo de formación práctica y operativa, que sea especializado y competitivo para participar de manera eficiente en el mercado laboral.

Actualmente, las empresas precisan de Ingenieros electrónicos que dominen tanto la teoría como la práctica, sin olvidar la formación humana para que ellos puedan relacionarse mejor con otras personas. La investigación entre los ingenieros electrónicos ha cambiado, ya que ahora al relacionarse con ingenieros de otras áreas o incluso de otros países logran compartir conocimientos en una forma más adecuada y generar una tecnología superior, teniendo mejores enfoques y nuevos métodos.

Las grandes empresas requieren de ingenieros capaces de innovar tecnología, acciones inmediatas de capacitación y tener grandes cadenas de producción que sean eficientes y a un bajo costo.

La formación profesional que se recibe en la carrera debe estar sujeta a conocimientos actualizados y compararlos con los de otros países. También es importante actualizar el contenido de los programas, ya que la electrónica ha avanzado a pasos agigantados.

En el campo educativo, la política nacional exige a las instituciones educativas mejorar la calidad de los profesionales que forman; pero el profesorado y la infraestructura institucional, que son su sustento básico, requieren un nivel tal de actualización que sus capacidades de respuesta mantengan relación directamente proporcional con su actualización disciplinaria; y la calidad de los servicios que ofrecen, debe relacionarse directamente con el nivel de modernización de los equipos de laboratorio y de los apoyos didácticos.

Por su parte, el mercado laboral está exigiendo a las instituciones educativas una mejor preparación de sus egresados, ya que los puestos de trabajo, demandan habilidades eminentemente prácticas; aplicables en el corto plazo en las cadenas de producción o en los procesos de los sistemas operativos.

No se puede pensar en el siglo XXI sin el desarrollo puntual de la comunicación global vía satélite y de los procesos electrónicos. La electrónica es muy importante en la vida de casi todos los sistemas, equipos, instrumentos que requieren de ella para poder funcionar. Lo cual hace evidente la importancia de la ingeniería eléctrica y electrónica.

Es el siglo de la automatización y del almacenamiento de información en todos los órdenes del conocimiento y de la acción humana. Cada vez más, con mayor frecuencia el conocimiento circula de manera virtual a través de discos y mensajes electrónicos.

El control del espacio y del movimiento a través del control remoto, del teléfono celular, de la computadora portátil, del radiocasete portátil y de la Internet ha facilitado enormemente el manejo de aparatos electrónicos y de información. Todo esto ha ayudado a que la vida de las personas sea más sencilla y más cómoda.

En lo que concierne a la realidad virtual y a la comunicación satelital vía Internet constituyen avances formidables. Sin embargo, la realidad virtual sólo es imagen sin contexto real; existe virtualmente pero no de manera objetiva.

Esta realidad puede afectar las capacidades de abstracción y de objetividad de los hechos y las situaciones sociales; por lo que la realidad virtual es un recurso didáctico para ilustrar acontecimientos y situaciones pero no puede sustituir jamás la vivencia del sujeto con los objetos y los sujetos de su contexto cotidiano. La realidad virtual en si misma implica la contradicción de sus términos; se accede a ella en solitario; se busca compañía virtual para compartir la soledad.

Existen los programas de formación profesional a distancia, se realizan por vía virtual; existe la universidad virtual; igual que existe la compañía virtual. Pero ni la primera ni la segunda pueden sustituir el calor de un aula y el entusiasmo o frialdad de un maestro, tampoco se pueden consolidar los afectos sin el contacto físico. Es decir, los medios electrónicos solo son herramientas que pueden

ayudarnos a vivir aunque también pueden destruirnos en la forma de educar, de comunicarnos, de amar, por lo que debemos meditar acerca de la nueva cultura y la realidad en la cual vivimos. §§§§§§§§§§

## 4.2.- Variables Internacionales Que Impactan Su Profesión.

En el tema anterior se analizaron las variables nacionales, ahora se trabajará con la forma en que dichas variables afectan las relaciones internacionales. Empezaré haciendo una breve reseña de cómo fue evolucionando la ingeniería.

La ingeniería ha evolucionado a pasos agigantados y a una velocidad asombrosa, antiguamente con la invención de armas rústicas que servían para cazar, elaboración de chozas para los hombres antiguos, construcción de pirámides y monumentos hermosos e impresionantes en las diversas regiones del mundo, cada uno de ellos con un grado de dificultad enorme. También existieron científicos que se propusieron construir y diseñar máquinas para poder transportarse de un lugar a otro y volar aunque muchas de ellas debido al poco desarrollo de la tecnología en esos momentos no pudieron florecer o fallaron por alguna circunstancia, a pesar de esa situación algunos de esos dibujos o bocetos han sido de gran utilidad para el diseño de dichos aparatos en la era moderna con tecnología mas elaborada y de acuerdo a las necesidades de la época actual.

La evolución de la ingeniería va de la mano con la tecnología sentando las bases de importantes descubrimientos científicos acorde con las necesidades de la época en que vivimos. Los ingenieros se esfuerzan en actualizar los productos y la tecnología ya sea para diseñar productos innovadores como el diseño y construcción de automóviles de todas clases ya sea comerciales, de lujo, deportivos etc. También se encarga del desarrollo de maquinaria para aviones

---

§§§§§§§§§§ Boro Herrera Silvio. La Marginación del Tercer Mundo, en Prisma Latinoamericano, año 18, No 242. Noviembre de 1992, 64pp (34-40))

desde el diseño de motores con gran potencia, hasta el desarrollo de cada una de las partes que lo constituyen, la aerodinámica. También se encarga del diseño de aparatos para uso doméstico como teléfonos, refrigeradores, estufas, computadoras etc. En el aspecto social, se requiere de grandes avances tecnológicos de muy buena calidad y de bajo costo.

En el tema anterior se analizaron factores; económicos, sociopolíticos, culturales y legales, entre otros. Ahora es importante ubicarse en el contexto social para ver en que forma un ingeniero se debe enfrentar a diferentes factores o variables internacionales al ejercer su profesión. Es importante que se ubique en el lugar en donde pretende ofrecer sus servicios y tomar en consideración el momento político, social y económico para desempeñarse adecuadamente y en condiciones óptimas para poder servir a la sociedad que lo requiera. Un profesionalista que se precie de estar actualizado, debe tomar en cuenta todos los factores antes mencionados y saber en que ámbito se mueve, ya que si desconoce algunos aspectos, seguramente su función no resultará del todo provechosa. Se supone que si un ingeniero es invitado a trabajar en un país como Japón por ejemplo ¿Cómo se va a desenvolver si no conoce el idioma, las costumbres del lugar a donde va, su religión, sus leyes, su situación política, etc.? Es fácil suponer que se ha informado debidamente antes de viajar a un País desconocido, y a pesar del esfuerzo que realice le tomará un buen tiempo poderse ubicar en forma exitosa en ese lugar. ¿Logrará todos los objetivos que tenía en mente? Probablemente sí, pero es fundamental revisar esas variables internacionales que le afectarán al llevar a cabo su misión o dicho en otras palabras cumplir exitosamente su deber como profesionalista.

Entre mas variables se conozcan y se dominen, mayor es la posibilidad de triunfo o logro de objetivos. En países como en Suecia por ejemplo, muchas empresas invierten una gran cantidad de dinero en investigaciones acerca de costumbres o problemas de tipo cultural, lo cual les ofrece conocimientos que redundan en ganancias considerables.

Pasando a otro punto, se debe pensar que cada día se tiene mas relación con otros países y que también existen tratados internacionales por lo que las

fronteras se han reducido desde el punto de vista comercial, por lo tanto; el saber da poder y entre mas aspectos o variables se dominan, mayor será la ventaja de triunfo o logro de objetivos para los profesionistas.

**Cambio climático global:** Las herramientas de implementación de desarrollo sostenible en la producción y los servicios, como puede ser el conjunto de actividades denominadas Producción mas limpia. Dicho concepto parte del principio de sostenibilidad de las actividades humanas requeridas para suplir necesidades básicas y suplementarias (calidad de vida), incorporando elementos como mínimas emisiones, buenas prácticas de producción y operación, manejo adecuado y aprovechamiento del subproducto y el residuo, disminución en el consumo de insumos, etc. De esta forma, se observa que el desarrollo sostenible no es por si mismo un elemento sociológico, sino que debe hacer parte de un tejido en el cual la producción, la economía, el bienestar y el ambiente juegan siempre del mismo lado.

**Conflictos Armados:** Las guerras contemporáneas han llevado a la economía mundial al borde del colapso. Los atentados terroristas dejan pérdidas millonarias en la economía de los países afectados.

El libre mercado y las inversiones se congelan. Las empresas que surten el material armamentista aprovechan esa situación mundial para aplastar a sus competidores.

**Existen gran cantidad de Disputas Geopolíticas:** En esa confrontación, tanto los Estados Unidos como los países Europeos comenzaron a utilizar como estrategia de batalla comercial la deslocalización de sus industrias, a fin de lograr mayor competitividad. Para ello las trasnacionales trasladaron sus talleres a los países emergentes del Asia Pacífico, donde podrían producir por medio de mano de obra más barata y prácticamente sin regulaciones laborales ni ambientales. Así, las grandes marcas acudieron a sub-contratistas que asumieron la fabricación de partes de un mismo producto, al más bajo costo. En territorio norteamericano o europeo sólo conservaron la industria militar, la alta tecnología y la industria mediática y cultural que cambió en el orden mundial.

Creciente confianza en si mismas de nuevas potencias como China y Brasil.

Devaluación humana por causa de la producción desmedida de las nuevas potencias, empresas nacionales compran los productos ya manufacturados lo que causa desempleo en el país.

**Crisis Financiera Mundial:** Afecta los negocios de infraestructura y a los que necesitan una capacidad de crédito importante.

Hay una disminución de los negocios.

Grandes empresas alrededor del mundo anuncian el despido de su planta laboral.

El turismo se ha detenido en lugares como las Vegas donde hubo un 50% de cancelaciones en los hoteles.

El capital destinado para investigación se ve reducido en algunas áreas tecnológicas.

Estudiantes abandonan la escuela por falta de recursos económicos.

### 4.3.- Calidad En El Servicio

La palabra calidad tiene múltiples significados. Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades. Por tanto, debe definirse en el contexto que se esté considerando, por ejemplo, la calidad del servicio postal, del servicio dental, del producto, etc.

La calidad tiene diferentes definiciones según la evolución que ha tenido el término en su todavía reciente historia, y en su abordaje por diferentes autores. Se agregan más definiciones si el término es referido como adjetivo o como sustantivo. Sin contradecir las definiciones normalizadas internacionalmente del término y las que han realizado distintos autores como: Crosby, Juran, Taguchi, Feigenbaum, Deming, Shewhart y otros sobre el término. Hoy calidad es utilizada como sustantivo para denominar una tecnología blanda que se aplica en Organizaciones de todo tipo y tamaño. La tecnología de la Calidad se aplica en las Organizaciones, generalmente mediante una inversión significativa, para

estandarizar y mejorar continuamente sus procesos, y con el objetivo de obtener por un lado productos y servicios estandarizados, uniformes, estables y confiables que satisfagan en forma continua al cliente para el cual están diseñados, y por otro lado lograr productividad, competitividad, seguridad, replicabilidad y globalización de las actividades, operaciones, productos y servicios, entre otros beneficios. La aplicación de la Tecnología de Calidad en una Organización involucra un cambio cultural de la misma, fuertemente influenciado por actividades de sensibilización, capacitación y formación. Este cambio cultural suele ser un proceso lento, que requiere un largo y continuo esfuerzo de toda la Organización y un liderazgo muy importante de la Alta Dirección.

La calidad implica la capacidad de satisfacer los deseos de las personas dentro de su estilo de vida, esto involucra un equilibrio entre lo objetivo/tangible y lo subjetivo/intangible, ofrecer características beneficiosas y saludables para las personas y su entorno. La calidad de un producto depende de cómo éste responda a las preferencias y las necesidades de los clientes, por lo que se dice que la calidad es adecuación al uso de sí mismo en la actualización de los roles presentados a un consumidor. Por ello la calidad puede ser vista como un estilo o filosofía de vida en un mundo que está cambiando y evolucionando para desarrollar un lugar mejor donde vivir.

A continuación se presenta un ejemplo de calidad en el servicio de una empresa llamada; Caja de herramientas.

### **1.-Servicio Al Cliente**

Un servicio es una actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza a través de la interacción entre el cliente y el empleado y/o instalaciones físicas de servicio, con el objeto de satisfacerle un deseo o necesidad.

### **2.- Principios En Los Que Descansa La Calidad Del Servicio.**

El cliente es el único juez de la calidad del servicio.

El cliente es quien determina el nivel de excelencia del servicio y siempre quiere más.

La empresa debe formular promesas que le permitan alcanzar los objetivos, ganar dinero y distinguirse de sus competidores.

La empresa debe “gestionar” la expectativa de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente.

Nada se opone a que las promesas se transformen en normas de calidad.

Para eliminar los errores se debe imponer una disciplina férrea y un constante esfuerzo.

### **3.-Características Específicas De Los Servicios.**

Los servicios no son tangibles aun cuando involucren productos tangibles.

Los servicios son personalizados.

Los servicios también involucran al cliente, a quien el servicio se dirige.

Los servicios se producen conforme a la demanda.

Los servicios no pueden ser manufacturados o producidos antes de entregarse.

Los servicios son producidos y consumidos al mismo tiempo.

Los servicios no pueden ser mostrados o producidos antes de la entrega.

Los servicios son perecederos, no pueden ser guardados o almacenados.

Los servicios no pueden ser inspeccionados o probados previamente (corregidos al momento que se dan).

Los servicios no producen defectos, desperdicios o artículos rechazados.

Las deficiencias en la calidad del servicio no pueden ser eliminadas antes de la entrega.

Los servicios no pueden ser sustituidos o vendidos como segunda opción.

Los servicios se basan en el uso intensivo de mano de obra. Pudiendo comprender una integración ínter funcional compleja de diversos sistemas de apoyo.

### **4.-Razones Que Frenan La Implantación De La Calidad De Servicio.**

A continuación se exponen una serie de razones que obstaculizan la implantación de la Calidad de Servicio, debido a que con frecuencia, no se cree que:

Un excelente servicio al cliente puede reportar beneficios.

El cliente es de buena fe.

El servicio es una inversión importante.

Para que el servicio sea de buena calidad es necesario que éste sea conocido por todos los integrantes del mismo.

Un cliente es ya cliente antes de comprar.

La calidad de servicio es un dominio prioritario.

El éxito depende más del mando medio que del personal de línea.

Los progresos en la calidad del servicio son mensurables, es decir medibles.

Es preferible conservar los clientes actuales, a buscar otros.

La falta de calidad del servicio proviene de cada integrante del servicio.

### **5.- Aspectos Sobre Los Cuales Se Basa El Cliente Para Evaluar La Calidad En El Servicio.**

Imagen.

Expectativas y percepciones acerca de la calidad.

La manera como se presenta un servicio.

La extensión o la prolongación de su satisfacción.

### **6.- Razones De Porque Se dirigen Con Muy Poca O Ninguna Calidad En El Servicio.**

Preocupación excesiva por la calidad de los productos manufacturados.

Dificultades para definir papeles y funciones de un servicio.

Incapacidad para definir las características de la calidad de los servicios.

Falta de conocimiento y autoridad para el desarrollo de un modelo de gestión de la calidad total de los servicios.

El supuesto de que la calidad en los servicios es de importancia secundaria.

### **7.- Atributos Esenciales Para Operaciones De Servicios.**

Eficiencia, precisión.

Uniformidad, constancia.

Receptividad, accesibilidad.

Confiabilidad.

Competencia y capacidad.

Cortesía, cuidado, entrenamiento.

Seguridad.

Satisfacción y placer.

## **8.- Factores Claves De Las Expectativas Del Cliente En Cuanto A Un Trato De Calidad.**

Atención inmediata.

Comprensión de lo que el cliente quiere.

Atención completa y exclusiva.

Trato cortés.

Expresión de interés por el cliente.

Receptividad a preguntas.

Prontitud en la respuesta.

Eficiencia al prestar un servicio.

Explicación de procedimientos.

Expresión de placer al servir al cliente.

Expresión de agradecimiento.

Atención a los reclamos.

Solución a los reclamos teniendo en cuenta la satisfacción del cliente.

Aceptar la responsabilidad por errores cometidos por el personal de la empresa.

## **9.- Razones Para Un Mal Servicio Al Cliente.**

Pregunte a cualquier consumidor o cliente por qué las empresas dan un mal servicio y él se los dirá. Algunos problemas son comunes en muchas organizaciones: ¿cuántos se aplican a su empresa?:

Empleados negligentes.

Entrenamiento deficiente.

Actitudes negativas de los empleados hacia los clientes.

Diferencias de percepción entre lo que una empresa cree que los clientes desean y lo que estos en realidad quieren.

Diferencias de percepción entre el producto o servicio que cree dar, y lo que creen recibir los clientes.

Diferencias de opinión entre lo que la empresa piensa acerca de la forma de tratar a los clientes, y como los clientes desean que los traten.

Carencia de una filosofía del servicio al cliente dentro de la compañía.

Deficiente manejo y resolución de las quejas.

Los empleados no están facultados ni estimulados para prestar un buen servicio, asumir responsabilidades y tomar decisiones que satisfagan a la clientela (empowerment).

Mal trato frecuente a los empleados y a los clientes.

#### **10.- Los Siete Pecados Capitales Del Servicio.**

- 1.- Apatía.
- 2.- Sacudirse al cliente.
- 3.- Frialdad (indiferencia).
- 4.- Actuar en forma robotizada.
- 5.- Rigidez (intransigencia).
- 6.- Enviar al cliente de un lado a otro.
- 7.- No resolver el problema.

#### **11.- Los 10 Mandamientos Para Un Servicio De Excelencia y La Conservación De Los Clientes.**

- 1.- El cliente es la persona más importante en la empresa.
- 2.- El cliente no depende de usted, sino que usted depende del Cliente. Usted trabaja para sus clientes.
- 3.- El cliente no interrumpe su trabajo, sino que es el propósito de Su trabajo.
- 4.- El cliente le hace un favor al visitarlo o llamarlo para hacer una transacción de negocios. Usted no le hace ningún favor sirviéndole.
- 5.- El cliente es una parte de su empresa como cualquier otra, incluyendo el inventario, el personal y las instalaciones. Si vendiera su empresa, sus clientes se irían con ella.  
sentimientos y emociones, igual que usted. Trate al cliente
- 6.- El cliente no es una fría estadística, sino una persona con mejor de lo que desearía que a usted lo traten.
- 7.- El cliente no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia.
- 8.- Su trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y

expectativas de sus clientes y, siempre que sea posible,  
Disipar sus temores y resolver sus quejas.

- 9.- El cliente se merece ser tratado con la mayor atención,  
Cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.
- 10.- El cliente es una parte vital de su empresa o negocio.  
Recuerde siempre que sin sus clientes, no tendría  
Actividades de negocio. Usted trabaja para su clientela.

## **12.- Las 10 Reglas Para Una Excelente Atención En el Servicio.**

- 1.-No haga esperar al cliente déle atención de inmediato.
- 2.- Dar atención total, sin distracciones o interrupciones.
- 3.- Haga que los primeros 30 segundos cuenten.
- 4.- Sea natural, no falso o robotizado.
- 5.- Demuestre energía y cordialidad (entusiasmo).
- 6.- Sea agente de su cliente (si no puede usted resolver el  
problema, ayude para ver quien puede).
- 7.- Piense, use su sentido común para ver como puede resolver  
el problema del cliente.
- 8.- Algunas veces ajuste las reglas (si la regla puede ser  
cuestionada).
- 9.- Haga que los últimos 30 segundos cuenten (dejar buena  
impresión).
- 10.- Manténgase en forma, cuide su persona.

Como se puede apreciar, la calidad del servicio en Ingeniería Electrónica tiene mucha relación con la ética del profesionista por lo cual es importante hacer énfasis en el código de ética lo cual se analizó en el capítulo anterior.

Una sola acción no asegura que una empresa mejore todas las facetas del servicio

Hoy día escuchamos con frecuencia que algunas empresas desean diferenciarse de sus competidores a través de un servicio adecuado al cliente. Mucha gente lo llama excelencia en el servicio, servicio fabuloso o, simplemente, buen servicio.

Lo cierto es que, como cliente, el servicio es algo que difícilmente experimentamos en nuestro país (y en muchos otros). La razón por la que ni los clientes sabemos que significa exactamente.

En diversos libros, cursos y hasta en discursos políticos se habla, muchas veces, de calidad en la atención al cliente (cortesía, amabilidad, sonrisas, etc.), algo que algunos llaman calidez. En nuestras encuestas con los clientes hemos detectado que la calidad en el servicio va más allá de la simple cortesía o amabilidad de los empleados que nos atienden.

#### ANTECEDENTES:

Antes de mencionar la forma en que los clientes evalúan los servicios, es importante enfatizar dos aspectos que desde nuestra perspectiva son importantes:

1.- La calidad en el servicio difiere de la calidad en los productos en los siguientes aspectos:

Cuando hablamos de servicio no podemos intentar la verificación de su calidad a través de un departamento de aseguramiento de calidad, pues la mayoría de las veces el cliente sólo tiene oportunidad de evaluar el servicio hasta que ya se está desarrollando. Un plan de supervisión para mejorar la calidad en el servicio sólo ocasionaría más lentitud de respuesta con el cliente y no evitaría siquiera, una cuarta parte de los problemas que se suscitan.

En el caso del servicio no se pueden estandarizar las expectativas del cliente, debido a que cada cliente es distinto y sus necesidades de servicio también lo son aunque en apariencia todos requieren el mismo servicio. Es por esta supuesta subjetividad del servicio que hemos detectado que no se pueden dictar recetas o procedimientos inflexibles para mantener satisfechos a los clientes.

2.- La calidad en el servicio no es una estrategia aplicable únicamente en las empresas del sector servicios. Las empresas manufactureras y comerciales desarrollan una buena cantidad de actividades de servicio, como ventas (mediante representantes o en mostrador, centros telefónicos, etc.), distribución, cobranza, devoluciones o reclamaciones e incluso, asesoría técnica.

¿Qué es entonces la calidad en el servicio?

Como resultado de investigaciones, tanto bibliográficas como de mercado, hemos podido entender que todos los clientes evaluamos el servicio que recibimos a través de la suma de las evaluaciones que realizamos a cinco diferentes factores, a saber.

1. Elementos tangibles: Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.). Una evaluación favorable en este rubro invita al cliente para que realice su primera transacción con la empresa.

No son pocos los clientes del ramo industrial que con sólo visitar la planta manufacturera o conociendo su sistema de cómputo, se deciden a realizar su primer pedido. Ni qué decir de las empresas del sector comercio: Una exhibición adecuada de los productos que comercializa influye en un cliente potencia.

De la misma forma, si su empresa es del sector servicios, también logrará un beneficio con el buen uso de los elementos tangibles, como es el caso de los nuevos talleres automotrices (franquiciados), que revoluciona nuestra costumbre de ver talleres para autos con demasiada grasa y muy descuidados: asesores e instalaciones limpias invitan a más de un cliente, día con día, a experimentar con dicha organización.

Es importante mencionar que los aspectos tangibles pueden provocar que un cliente realice la primera operación comercial con nosotros, pero no lograrán convencer al cliente de que vuelva a comprar.

2. Cumplimiento de promesa: Significa entregar correcta y oportunamente el servicio acordado. Es decir, que si usted prometió entregar un pedido de 30 toneladas de materia prima a su cliente industrial el viernes de las 8 de la mañana, deberá cumplir con esas dos variables. Entregar a las 8 de la mañana 20 toneladas es incumplimiento, lo mismo que entregar las 30 toneladas el sábado.

Aunque ambos requisitos (entrega correcta y oportuna) pueden parecer diferentes, los clientes han mencionado que ambos tienen igual importancia, pues provocan su confianza o desconfianza hacia la empresa. En opinión del cliente, la confianza es lo más importante en materia de servicio.

El cumplimiento de promesa es uno de los dos factores más importantes que orilla a un cliente a volver a comprar en nuestra organización.

3. Actitud de servicio: Con mucha frecuencia los clientes perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados; esto significa que no sienten la disposición quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente. Este es el factor que más critican los clientes, y es el segundo más importante en su evaluación. Después del cumplimiento, las actitudes influyen en el cliente para que vuelva a nuestra organización.

4. Competencia del personal: El cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende, si domina las condiciones de venta y las políticas, en fin, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos como para que usted le pida orientación. Muchos clientes saben bien lo que quieren comprar, pero aquellos que requieren de orientación o de consejos y sugerencias pueden no tomarlas en cuenta aunque sean acertadas si no perciben que quien los atiende es lo suficientemente competente.

5. Empatía: Aunque la mayoría de las personas define a la empatía como ponerse en los zapatos del cliente (lo vemos hasta en comerciales de televisión), nosotros hemos obtenido de parte de los clientes que evalúan este rubro de razonamientos de acuerdo con tres aspectos diferentes que son:

- Facilidad de contacto: ¿Es fácil llegar hasta su negocio? ¿Cuándo llaman a sus vendedores o empleados los encuentran, se reportan o sus números telefónicos son de los que siempre están ocupados o de los que nunca contestan y encima, cuando contestan, el cliente no puede encontrar a quien busca y nadie pueden ayudarlo?

- Comunicación: Algo que buscan los clientes es un mayor nivel de comunicación de parte de la empresa que les vende, además en un idioma que ellos puedan entender claramente.

- Gustos y necesidades: El cliente desea ser tratado como si fuera único, que le

brindemos los servicios que necesita y en las condiciones más adecuadas para él y - ¿por qué no? Que le ofrezcamos algo adicional que necesite; esto es, que superemos sus expectativas.\*\*\*\*\*

## 4.4 Transformación Propositiva.

En un mundo globalizado, la sociedad se encuentra en un profundo **proceso de transformación**, donde surgen; nuevos valores, nuevas relaciones entre las personas, grandes diferencias a nivel educativo, un desarrollo tecnológico que avanza a pasos agigantados, pero también surgen nuevos conflictos sociopolíticos y regionales que repercuten en la economía, en la sociedad y en ++++++la cultura de cada País.

Existen mejores comunicaciones y fuentes de información, pero también reinan las contradicciones, cada vez aumenta más la brecha entre la riqueza y la pobreza, los problemas del medio ambiente se agudizan, y la deshumanización se convierte en algo cotidiano. ¿A qué podemos comprometernos ante esta panorámica? En nuestro campo de Acción mucho se puede hacer si se toma conciencia de una **Transformación Propositiva**, es decir Asumir el compromiso de retroalimentar, capacitar y apoyar a los estudiantes de Ingeniería Electrónica sobre nuevas estrategias de intervención profesional en esta realidad cambiante y extremadamente dinámica.

Según Ausubel

el aprendizaje es significativo cuando surge de las experiencias y aportes de los distintos actores educativos. Es importante desarrollar en los estudiantes, actitudes en donde resurjan los valores que se han perdido, donde el trabajo sea más humano, donde se haga conciencia de la educación ambiental, desde luego sin descuidar las nuevas teorías y el avance tecnológico.

---

\*\*\*\*\* <http://www.monografias.com/trabajos28/que-es-calidad-servicio/que-es-calidad-servicio.shtml>

+++++ Ausubel, B. Psicología Educativa, Un Punto de Vista Cognoscitivo, Ed. Trillas, México, 1976.

Para, Doris Castellanos; el aprendizaje es la modificación interna del sujeto, del individuo, en sus formas de pensar, sentir, actuar, a partir de que le permita nuevas formas de relación consigo mismo, con los demás y con el medio, influyendo directamente en el crecimiento personal\*\*\*\*\*

Ahora que se habló de la transformación, se analizará en que forma el cambio influye en el desarrollo organizacional y porque es necesario.

Cambiar es pasar de un estado a otro. Es la transición de una situación a otra. **El cambio implica transformación**, alteración, interrupción y ruptura. Está por todas partes: organizaciones, ciudades, habilidades personales, productos y servicios, y en el clima, incluso en nuestra vida diaria. Todo cambio significa encontrar nuevos caminos, enfoques y soluciones. La transformación puede ser gradual y constante o rápida e impactante.

Todo cambio implica algo diferente. Rompe el estado de equilibrio de la situación anterior y lo sustituye por un estado provisional, incómodo y de tensión. En las organizaciones los cambios ocurren a cada instante. Los clientes cambian de preferencias y hábitos de compras, los proveedores modifican las características y los precios de las materias primas; los prestadores de servicios imponen diferentes condiciones y esquemas de trabajo; los competidores cambian de estrategia, el gobierno reforma las leyes y así interminablemente. Las empresas necesitan modificar procesos de trabajo, renovar maquinaria y equipo, modificar las materias primas y mejorar las normas de calidad; además, las personas deben adquirir nuevos conocimientos y habilidades, deben desarrollar y mejorar productos y servicios, y perfeccionar estrategias. Así, toda organización está sujeta a numerosos factores externos e internos que cambian incesantemente.

El cambio ocupa un lugar muy importante en cada profesión. Cuando se hace correctamente, el cambio le prepara para que esta siga siendo viable y competitiva en un entorno cambiante e incierto. Este cambio constructivo garantiza nuevas condiciones de trabajo. Para cambiar en una profesión se debe destruir lo viejo y obsoleto para substituirlo por lo joven y nuevo.

---

\*\*\*\*\*. (Molina,1996). Molina L. y Romero, Iª Congreso Universitario de Trabajo Social, Revista; Acción Crítica, CELATS, Perú, 1976. (Cita a Doris Castellanos 1994) 4.4

No todos los cambios son iguales. Por ejemplo se puede actualizar maquinaria y equipo, replantear procesos y métodos de trabajo, modificar tareas, introducir productos y servicios y muchas cosas más.

Los verdaderos cambios sólo ocurren si interviene la gente. Para modificar las organizaciones el primer paso es cambiar la mentalidad de las personas y prepararlas. Es imprescindible crear el ambiente psicológico adecuado para el cambio y propiciar que las personas aprendan a aprender y a innovar constantemente.

En la actualidad los cambios están produciendo efectos nunca antes vistos. Desde inicios de la década de 1970, cuando el mercado financiero vio como el precio internacional del petróleo se cuadruplicaba, las crisis económicas empezaron a provocar cambios continuos en las organizaciones. La era de la estabilidad ya pasó y no volverá. Estamos en la era de la ruptura.

La tecnología está modificando el trabajo en las organizaciones. Los sistemas de información están sustituyendo la supervisión directa y ello ha permitido recortar los niveles jerárquicos de las organizaciones y ampliar el margen de control de los administradores. La tecnología de la información ha dado lugar a organizaciones más ágiles y flexibles que pueden desarrollar, producir y distribuir sus productos en una fracción del tiempo que requerían antes. Los equipos de trabajo multifuncionales sustituyen a personas que antes ejecutaban tareas especializadas y rutinarias, y los trabajadores participan en las decisiones del grupo. La informática permite hacer todas estas modificaciones a un ritmo cada vez más acelerado. La competencia también está cambiando. Vivimos en una economía globalizada donde los competidores pueden estar al otro lado de la calle o del mundo.

Las organizaciones deben protegerse tanto de competidores tradicionales que crean y desarrollan productos y servicios como de empresas pequeñas y dinámicas que surgen con ofertas innovadoras.

Las organizaciones exitosas serán aquellas que cambien para responder con rapidez a la competencia. Su tamaño no importa. Tendrán que ser ágiles y

flexibles, desarrollar productos y servicios y ofrecerlos en seguida en el mercado, antes que sus competidoras.

Para ello tendrán que ofrecer novedades en todo momento. Además de la productividad, la calidad y la competitividad acostumbradas, ahora se pide a los trabajadores que mejoren constantemente su desempeño, al mismo tiempo, que enfrentan la presión del cambio continuo. §§§§§§§§§§Las organizaciones son construidas para durar, pero necesitan continuamente reformas, arreglos, adaptaciones, correcciones, mejoras. Muchas envejecen prematuramente por falta de capacidad para renovarse, la transformación del mundo impone constantemente nuevas condiciones para sobrevivir y competir. En un entorno caracterizado por la inestabilidad, el cambio se convierte en una cuestión de vida o muerte.

El concluir una carrera, no es garantía de éxito, es un gran avance pero en general, es cuestión de habilidades, capacidad de adaptación y modificaciones continuas, lo que hacen que el éxito se obtenga. Quienes son capaces de cambiar y de ajustarse rápidamente al ambiente, consiguen sobrevivir y crecer.

Cambiar significa hacer las cosas de otra manera, es decir, realizar una actividad deliberada que busca resultados. A esto se le llama cambio planeado.

La historia es similar en todas las organizaciones, el diseño organizacional, el estilo de liderazgo y los sistemas administrativos siguen una pauta muy previsible en cada fase. Según Greiner, las etapas del ciclo de vida de las organizaciones siguen una secuencia natural, y en cada una ocurre una crisis que obliga a pasar a la siguiente fase. \*\*\*\*\*

**Etapas emprendedora.** Nace la organización, lo importante es crear un producto y sobrevivir en el mercado, con una organización informal. **Crisis;** necesidad de

---

§§§§§§§§§§ (Drucker Peter F. Managing for the Future: The 1990s and Beyond, Truman Talley Books/Dutton, Nueva York, 1992.

\*\*\*\*\* (Greiner Larry E, "Evolution and Revolution as Organizations grow", Harvard Business Review, julio-agosto de 1972, núm.50, pp. 37-46.

liderazgo, aumenta el número de trabajadores y surgen problemas de administración, adaptan la estructura y se da cabida al crecimiento continuo.

**Etapas de Colectividad.** Se crean departamentos con una estructura jerárquica y con ello la consiguiente división del trabajo, especificando atribuciones a cada puesto, los empleados se esfuerzan por contribuir al éxito de la organización. Aparecen algunos sistemas formales. **Crisis;** necesidad de delegar, los gerentes desean mayor libertad de acción y los niveles más bajos se sienten limitados. A estas alturas la organización está entrando en su edad adulta.

**Etapas de formalización.** La organización utiliza normas, procedimientos y sistemas de control más formales y empiezan a ingresar especialistas como, ingenieros, especialistas en recursos humanos etc. **Crisis;** exceso de formalidades, provoca burocratización, al crecer demasiado la organización es difícil administrarla.

**Etapas de elaboración.** La burocracia llega a su límite y los sistemas formales se reducen y simplifican entonces se busca el trabajo en equipo. **Crisis;** necesidad de revitalización, se pasa por períodos de baja actividad y se necesita sustituir a los gerentes de alto nivel para cambio de ideas en la organización.

Proceso de cambio según Kurt Lewin:

**Descongelación.** Se presenta cuando la necesidad de cambio hace que la persona, el grupo o la organización lo entiendan y acepten. Las buenas ideas y prácticas son destruidas para ser sustituidas por nuevas que deben ser aprendidas.

**Cambio.** Cuando se descubren y adoptan nuevas actitudes, valores y comportamientos. Entonces se aprenden nuevas ideas y prácticas y las personas empiezan a pensar y a trabajar de otra manera.

**Recongelación.** Las nuevas ideas y prácticas son incorporadas en forma definitiva al comportamiento.

Para aplicar el cambio es necesario eliminar o neutralizar aquellas fuerzas que oponen resistencia e incentivar aquellas que lo favorecen. El cambio sólo

ocurre cuando las fuerzas impulsoras favorables son mayores que las restrictivas u opositoras. ††††††††††††

El principal obstáculo para administrar el cambio, consiste en que los gerentes Y administradores están más acostumbrados a concentrarse en aspectos físicos y concretos. Es decir, saben manejar con pericia las cosas reales y palpables, sean máquinas, equipos, materiales, computadoras, productos, servicios, etc., pero tienen grandes dificultades para tratar a las personas.

Todo cambio en una organización implica modificar actividades cotidianas, relaciones de trabajo, responsabilidades, hábitos y conductas. No todos los cambios afectan por igual a las personas. Cada quien tiene un umbral de sensibilidad al cambio. Dentro de cierto rango, el cambio es un hecho cotidiano y común en los ambientes organizacionales y casi siempre pasa inadvertido.

No obstante cuando el cambio se hace más fuerte o sobrepasa cierto umbral de sensibilidad, llama la atención y produce preocupación, aflicción y ansiedad, principalmente cuando las personas desconocen su naturaleza y consecuencias. En algunos casos una situación nueva y desconocida puede provocar miedo y pavor.

El cambio percibido por las personas, y no el cambio real y objetivo, determina el tipo de reacción de los individuos. El primer paso es conocer los motivos del miedo y de la resistencia de la gente a los cambios que ocurren en la organización.

La palabra turbulencia se utiliza para caracterizar el ambiente cada vez más dinámico y cambiante en el cual se desenvuelven las organizaciones. Los cambios son cada vez más rápidos y profundos: velocidad y ruptura, creatividad e innovación, cambiar o morir es el grito de guerra de muchos administradores del mundo entero.

Al final del siglo pasado, las tierras y las máquinas eran los principales activos de las empresas. La meta principal era multiplicar la maquinaria, ampliar las

---

†††††††††††† (Kurt Lewin, "Frontiers in Group Dynamics Concept, Method, and Reality in Social Science", Human Relations 1, núm. 1, 1947, pp.5-41.

instalaciones y hacer crecer la producción. Hoy las personas son los principales activos de las empresas. Sin ellos no ocurre nada. Antes el reto era reducir el organigrama y organizar los procesos. Hoy se trata de lograr que las personas se comprometan con la filosofía de la empresa y fomentar la educación corporativa. Todo ello depende del liderazgo en la organización. #####

Los responsables de administrar las actividades de transformación en las organizaciones se llaman agentes de cambio. Pueden ser administradores, trabajadores o consultores internos o externos. Los agentes de cambio actúan como catalizadores y administran los procesos de cambio .#####

En general, los altos ejecutivos son vistos como agentes de cambio naturales. Tal es el caso de Bill Gates en Micosoft y de Jack Welch en General Electric. Los directivos de las organizaciones suelen recurrir a consultores externos especializados en metodologías de cambio. Tienen más influencia que un elemento interno, pero desconocen datos que pueden ser importantes. Como: historia, cultura, procedimientos y personas de la organización.

Para que el cambio ocurra es necesario que exista un ambiente psicológico propicio, una cultura organizacional adecuada, un estímulo individual y grupal para mejorar y alcanzar la excelencia de la organización. Muchos esfuerzos de cambio organizacional son exitosos, mientras que otros fracasan ya que deterioran la moral de los gerentes, requieren de un largo tiempo y esfuerzos adicionales para convencer a los subordinados de un cambio mal planeado. Entonces surge la resistencia al cambio, que según, \*\*\*\*\* puede ser consecuencia de factores lógicos, psicológicos o sociológicos.

---

##### -Chiavenato Idalberto; Comportamiento Organizacional, La Dinámica del Éxito en las Organizaciones, Segunda edición, ED. Mc Graw Hill, México, 2009. Pág. 249.

##### Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional, 10ª ED. Prentice Hall, México.2004. Pág. 529

\*\*\*\*\* Keith Davis, (22), Keith Davis, Human Behavior at Work: Organizatinal Behavior,, McGraw –Hill, Nueva York, 1981, Pág. 207.

**Aspectos lógicos.** La resistencia lógica se deriva del tiempo y el esfuerzo requeridos para que una persona se adapte al cambio, a nuevos deberes y tareas que aprender. Éstos son los costos reales que se imponen a las personas. Si las personas piensan que el cambio les favorecerá a la larga estarán dispuestas a pagar la inversión a corto plazo.

**Aspectos psicológicos.** Son las actitudes y sentimientos de resistencia hacia el cambio. Hay quienes temen a lo desconocido, desconfían del liderazgo o sienten que su empleo está en peligro.

**Aspectos sociológicos.** Se refiere a los intereses del grupo y los valores sociales. Algunas alianzas políticas, posturas sindicales encontradas y valores de diferentes comunidades pueden afectar el comportamiento de las personas ante los cambios.

Hay que evitar que los tres tipos de resistencia crezcan al mismo tiempo por lo que se deba actuar sobre uno de ellos cuando surja.

Existen varias formas de resistencia al cambio. La resistencia puede ser abierta o velada, explícita o implícita, inmediata o diferida. Cuando es abierta, explícita e inmediata, la resistencia se puede identificar fácilmente por sus manifestaciones. En cambio cuando es velado, implícito o diferido, el cambio es difícil de identificar y puede redundar en un desastre si no se le da la debida atención.

Cómo superar la resistencia al cambio. A pesar de que la resistencia al cambio puede ser superada, no deben minimizarse las reacciones de las personas ni menospreciar el hecho de que ellas pueden influir en forma positiva o negativa en otros individuos y grupos para lograr exitosamente un cambio.

Crear la transformación, administrarla, dominarla y sobrevivir a ella son tareas que debe hacer cualquier persona que busque destacar en el medio empresarial.

+++++

---

+++++ Tomado de Charles Fishman, Mudança en América Economía: Os Negócios da América Latina, núm. 123, septiembre de 1997, pág. 94-103.

Charles Fishman propone 10 leyes del cambio:

El cambio empieza y acaba en la empresa, nunca en el cambio por si mismo.

Piense en el cambio como un medio y no como en un fin en si mismo.

El cambio se refiere a las personas. Esto es que las personas pasen de ser espectadores y se conviertan en actores del proceso.

La oposición ofrece información. Es una ley de la física empresarial: A cada acción corresponde una reacción de igual intensidad, pero en sentido contrario. Cuando las personas oyen que alguien va a cambiarlas, reaccionan en forma instintiva y oponen resistencia.

La red informal es tan poderosa como la cadena formal de mando. La red informal es la fuente de influencia de los agentes de cambio.

No se puede convocar a las personas para el cambio. Ellas deben unirse espontáneamente. En secreto para que esto ocurra es crear un ambiente en el cual los individuos sigan el rumbo que uno desea.

El cambio no es una vocación. Es una tarea. El cambio solo es un trabajo que se debe realizar, y no una religión o un credo.

Olvídense del equilibrio. Es necesario crear tensión. En un mundo que se transforma vertiginosamente, la incertidumbre es una constante que caracteriza el trabajo del agente de cambio.

Un agente de cambio jamás dio la vida por su empresa para tener éxito. El secreto es sobrevivir al cambio. En la guerra gana quien se mantiene vivo.

Para cambiar a la empresa uno debe cambiar primero. En cualquier intento de transformación solo el ser humano tiene que trabajar consigo mismo. El secreto es desarrollar capacidades y técnicas que cambien de inmediato la forma de trabajar.

Aun cuando la empresa no cambie uno lo hará. El cambio y el crecimiento van de la mano. Ninguna persona puede crecer sin hacer cambios.

Esto es: Renovarse o morir.

## **Fuentes Consultadas**

1. -Ausubel, B. Psicología Educativa, Un Punto de Vista Cognoscitivo, ED. Trillas, México, 1976.
2. -Barbier, J.M. D'identité en Recherche, "De l'usage de la Notion Notamment Dans le Domaine de la Formation". En: Formation et Dynamiques Alvarez, F. "Tendencias, Criterios y Orientaciones en la Formación de Maestros", Cide, Santiago de Chile. 1999.
3. Bowe Norman y Tom, Ethical Theory and Business Beauchamp, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1993, pp.1-19.
4. Boro Herrera Silvio. La Marginación del Tercer Mundo, en Prisma Latinoamericano, año 18, No 242. Noviembre de 1992, 64pp (34-40)).
5. Bourgeois, E., Nizet, J. "Apprentissage et Formation des Adultes". Serie Education et Formation. Formation Permanente, Education des adultes. PUF, France. 1999
6. Camilleri, C. et al. "Stratégies identitaires", Puf, (3ª edición) París, 1999
7. Cardemil, C. Álvarez, F. Y Venegas, P. "Diplomado Didáctica para la innovación en el aula en el primer Ciclo de Enseñanza Básica".Primer y Segundo Informe de avance. CIDE-PIIE-MINEDUC. Santiago de Chile. 2000.
8. Castro González Aída Aracely, Apuntes de la Cátedra de Desarrollo Humano, Instituto Tecnológico de Toluca, 2008.
9. Certo Samuel C., Modern Management: Diversity, Quality, Ethics, and the Global Environment, Allyn and Bacon, Nedham Heights, MA, 1994, p. 58.
10. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. ED. Porrúa, México, 2003.
11. -Chiavenato Idalberto; Comportamiento Organizacional, La Dinámica del Éxito en las Organizaciones, Segunda edición, ED. Mc Graw Hill, México, 2009. pp.427.

12. Diccionario Jurídico Mexicano, ED. Porrúa, México, 1987.
13. Drucker Peter F., Managing for the Future: The 1990s and Beyond, Truman Talley .Books/Dutton, Nueva York, 1992.
14. Eiser, J.R, Psicología Social, ED. Pirámide, ISBN, Madrid, España, 1989.
15. Tomado de Charles Fischman, Mudança en América Economía: Os Negócios da América Latina, núm. 123, septiembre de 1997, pág. 94-103
16. Gahan Juan G., Heffes Judith y Barrial Gabriela. Notas de trabajo, Revista Pymes, Abril-Mayo-Junio. México, 2006
17. Garrison Mark, Loredó; Psicología, Segunda Edición, ED. Mc Graw Hill, México.2002. pp. 211-222.,
18. Garza Treviño Juan Gerardo, Valores para el Ejercicio Profesional, Guías Didácticas, Tecnológico de Monterrey, Tema 15, ED. McGraw-Hill México, 2004.
19. Gray John; Conoce tus Sentimientos, Mejora tus Relaciones. ED. De Bolsillo, Barcelona, España. 2004.
20. Goleman Daniel, La Inteligencia Emocional, en la Empresa, ED. Vergara, Barcelona España, 1999.
21. González Rubio Claudia Marissa, Garza Saucedo Sonia, Taller de Desarrollo Humano I, ED. Trillas, México. 2006.
22. González Rubio Claudia Marissa, Desarrollo Humano en la Adolescencia.
23. Greiner Larry E., "Evolution and Revolution as Organizations Grow", Harvard Business Review, Julio-Agosto de 1972, núm.50, pp. 37-46.México 1992.
24. Gutiérrez Sáenz Raúl, Introducción a la Ética. ED. Esfinge 4ª edición, México, 2002. Pág. 207.
25. Harry A. Lipson, Do Corporate Executives Plan for Social Responsibility Business and Society Review, invierno de 1974-1975, pp. 80-81.
26. Huerta Juan José, Rodríguez Gerardo, Desarrollo de Habilidades Directivas, Ed, Prentice Hall, 2006.
27. Jeffrey R. Kirsch, Brambrick, Anestesia Neuroquirúrgica y Cuidados Críticos, Clínicas Anestesiológicas de Norteamérica, Volumen 25, Número 3, ED. Elsevier Masson, Barcelona España, 2008.

28. Lafarga Corona Juan, Desarrollo del Potencial Humano, Vol. 4, ED. Trillas, 2006.
29. Keith Davis, Human Behavior at Work: Organizational Behavior, McGraw –Hill, Nueva York, 1981, p. 207.
30. Keith Davis y Robert L. Blomstrom, Business and Society: Environment and Responsibility, McGraw-Hill, Nueva York, 1975.
31. Knapp Mark L. Nonverbal Communication in Human Interaction, Second Edition, ED. Holt, Rinehart and Winston, 1978, U.S. A. page. 88
32. Kurt Lewin “Frontiers in Group Dynamics Concept, Method, and Reality in Social Science”, Human Relations 1, # 1, 1947, pp. 5-41.
33. Ley General de Profesiones.
34. Ley de la Propiedad Industrial.
35. McAfee Jerry, How Society Can Help Business , Newsweek, 3 de Julio de 1978, p. 15
36. Mackay Lindsay Alan, Diccionario de Citas Científicas: La cosecha de una mirada serena, Pág. 224. ED. De la Torre (CSIC) Proyecto Quirón nº 32, 1990. Madrid España.
37. Mc Kay M.Y Fanning P. Autoestima ED. Martínez Roca, 1991 Pág. 33 Madrid España.
38. Mercado Salvador, Relaciones Públicas Aplicadas, Un Camino hacia la Productividad, ED. Thomson & Learning, México, 2002 pp. 3-43.
39. Molina L. y Romero, Iª Congreso Universitario de Trabajo Social, Revista; Acción Crítica, CELATS, Perú, 1976. (Cita a Doris Castellanos 1994) p. 4
40. MÜHLBAUER, K. R., Socialisation, Munich, Fink. 1980, p. 319.
41. Núñez Pérez José Carlos, Gonzáles Pineda, Determinantes del Rendimiento Académico, ED Universidad de Oviedo, 1994, Pág. 58 España
42. Ortiz Escobar, Jorge. Legislación Laboral y Seguridad Social, ED, SEC, Díaz de Santos S.A. España, 1999. Pág. 135.
43. -Robbins, Stephen P. Comportamiento Organizacional, 10ª ED. Prentice Hall, México. 2004. pág 529
44. Rodríguez Aroldo Ph. D. Psicología Social. ED. Trillas, ISBN, México 1991.

45. Rodríguez Diez Bonifacio, Un Ejemplo de Motivación en Los nuevos Géneros del Romance , ED. Palermo, León, España pág. 208
46. Rodríguez Mauro Estrada y Ramírez Buendía Patricia; Psicología del Mexicano en el Trabajo, ED. McGraw Hill, 1996, México.
47. Royo Marín, Teología Para Seglares, Tomo I. ED. Palabra S.A. Madrid, España 2003. Pág. 175
48. Rubio Ángeles, Como Ayudar a Nuestros Hijos a Superar los Estudios y Elegir Carrera ED. Amat Pág. 114 Barcelona España
49. Zapata Susana; Diplomado Universitario en Búsqueda del Sentido de la Vida, Módulo I y II Universidad Iberoamericana. Apuntes
50. -Consultar las siguientes direcciones:

<http://www.monografias.com/trabajos11/empre/empre.shtml>

[www.arandurape.edu.py/arandurablogs/Lists/.../Post.asp1D](http://www.arandurape.edu.py/arandurablogs/Lists/.../Post.asp1D)

[http://www.degerencia.com/articulo/desarrollo\\_personal\\_vs\\_desarrollo\\_profesional\\_que\\_es\\_mas\\_prioritario\\_para\\_los\\_paises\\_latinoamericano](http://www.degerencia.com/articulo/desarrollo_personal_vs_desarrollo_profesional_que_es_mas_prioritario_para_los_paises_latinoamericano)

<http://www.arandurape.edu.py/arandurablogs/Lists/Entradas%20de%20blog/Post.aspx?ID=6>

<http://antiguo.itson.mx/OfertaAcademica/ie.html>

<http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/fed/9/6.htm?s=>

<http://www.monografias.com/trabajos11/letra/letra.shtml>

[http://arisecenter.eng.fiu.edu/iie\\_latino/about/codigo.htm](http://arisecenter.eng.fiu.edu/iie_latino/about/codigo.htm)

<http://sistemas.itlp.edu.mx/tutoriales/psicorg/3uparte4.htm>

[seminarios@centrodesuperacionpersonal.com](mailto:seminarios@centrodesuperacionpersonal.com).

<http://www.voluntarios.com.br>

<http://wikipedia.org/wiki/socializaci%C3%B3n>

