

Sala de Lectura del Programa
Educación y Trabajo de la OEI

Buscar Trabajo da trabajo

Editado por la Fundación Redes, de Santa Rosa, La Pampa, Argentina, con el aporte de la Fundación W.K.Kellogg. USA.



Buscar Trabajo da trabajo

Editado por la Fundación Redes, de Santa Rosa, La Pampa, Argentina, con el aporte de la Fundación W.K.Kellogg. USA.

Introducción

Te queremos contar

Porqué este libro

Todos sabemos cuáles son las dificultades que existen hoy para conseguir empleo.

Nosotros pensamos -y es un pensamiento que encontrarás dicho en muchas maneras a lo largo del libro- que conseguir trabajo da mucho trabajo. Uno debe tener una cuota importante de paciencia, considerar que, en general, ningún empleador regala nada y, sin embargo, que es posible prepararse para esa tarea.

Precisamente, el objetivo de este libro es el de ofrecerte un puñado de datos que te ayuden en ese sentido.

Quiénes son los destinatarios...

No es nuevo para nadie que hoy por hoy es muy difícil conseguir trabajo y, lamentablemente, no importa mucho si el que lo busca es alguien que acaba de concluir los estudios, en cualquier nivel, o si es joven o un adulto en búsqueda de empleo.

Por lo tanto, este libro puede servirles a muchos que buscan empleo. Sin embargo, está pensado poniendo énfasis en aquellos jóvenes que deben prepararse para dedicarse de lleno a obtener su primer trabajo.

Cómo leerlo...

Te invitamos a iniciar el recorrido por sus páginas haciendo una primera lectura como si fuera un recorrido que va desde el momento en que te propongas buscar empleo hasta cuando ya lo hayas conseguido.

Qué contiene...

En ese sentido, te contamos que el primer capítulo ¿Y ahora qué?, Está destinado a ayudarte a hacer menos duro aquellos que te decíamos al principio, o sea que buscar trabajo da trabajo.

El segundo, ¿Y cómo sigo? es para cuando ya tenés tomadas algunas decisiones y ahora debés encarar la siguiente etapa ya sea que la posibilidad se haya presentado para trabajar en relación de dependencia como si lo que encarás será un trabajo de tipo independiente.

El tercer capítulo, Ya estoy en marcha, intenta sugerir algunas cuestiones que tienen que ver con el trabajo que has conseguido se transforme en lo más duradero posible

Por último, pensamos en un listado de palabras que es necesario que conozcas en relación al mundo laboral y te sugerimos algunos textos que te permitirán completar información al momento de buscar un empleo.

Sus ilustraciones

Al pensar en ellas, creímos que sería más interesante que un grupo de jóvenes, de diferentes colegios de la ciudad de Santa Rosa, pudieran ilustrar estas páginas. Es por eso que se los invitó a producir imágenes a partir de los textos elaborados.

Cuál es el contexto en el que sale...

Por supuesto que no hay que esperar soluciones mágicas de las páginas de este libro. Podríamos decir que son casi apuntes. Incompletos, cambiantes, sujetos a nuevos requisitos, hechos públicos en un contexto de difícil proyección...Pero con el seguro intento de estar destinado a ayudarte.

Por otra parte, la edición no es una fórmula aislada de ayuda sino que forma parte de otro proyecto más amplio

Porqué lo edita Redes...

Forma parte de las iniciativas que la Fundación Redes ha cumplido desde 1995. Desde ese año, la institución ha acompañado a jóvenes, varones y mujeres, en la formulación y puesta en marcha de proyectos y ha implementado talleres de reflexión y capacitación sobre diferentes temáticas que las/os incluyen.

Entre esas propuestas es que se elaboró y gestionó el Proyecto Construyendo nuestro trabajo, destinado a grupos juveniles de la ciudad de Santa Rosa y Toay, provincia de La Pampa, para posibilitar de reflexión y capacitación en torno a los nuevos requerimientos que el mundo laboral, demanda a quiénes pretenden su acceso. La propuesta fue evaluada por la Fundación W.K. Kellogg, de Estados Unidos.

Cuál es el papel de Kellogg

En cuanto al papel de Kellogg, hay que decir específicamente que es quién aportó los fondos para financiar esta experiencia de capacitación y entrenamiento para el mundo laboral como así también para la impresión de este libro.

Por último

Los textos fueron redactados y desarrollados por Alicia Francia, sobre una selección y supervisión realizada por Mónica Marsal y Juan Franco. Para el desarrollo de los temas, se contó con la colaboración de las docentes de los talleres Rosa Bachelar, Griselda Bertolini, Oscar Gómez, Elida Kroneberguer, Eva Quevedo, Nora Raina y Graciela Rosales.

Capítulo 1

¿Y ahora qué?

*Cuándo seas grande
Soy un chico de la calle
camino la ciudad con mi guitarra
sin molestar a nadie.
Voy cortando cadenas
estoy creciendo contra la miseria
y alguna que otra pena.
Pero pierdo el control,
llego a casa y escucho su voz,
siempre la misma canción.*

*Nene, nene que vas a ser
cuándo seas grande.
Nene, nene que vas a ser
cuándo seas grande
estrella de Rock'n Roll,
presidente de la nación,
Nene, nene que vas a ser
cuando alguien apriete el botón.*

*Estoy casi condenado
a tener éxito para no ser
un perro fracasado
Así, así yo fui enseñado
generaciones tras generaciones
marchan a mi lado.
Yo sólo quiero jugar
soy el sueño de papá y mamá
no, no les puedo fallar.*

*Nene, nene que vas a ser
cuándo seas grande.
Nene, nene que vas a ser
cuándo seas grande
estrella de Rock'n Roll,
presidente de la nación,*

*Nene, nene que vas a ser
cuando alguien apriete el botón.*

*Nene, nene que vas a ser
cuándo seas grande
(Miguel Mateos/Zas)*

➤ **Buscar trabajo ¿Da trabajo?**

- Tengo que comer
- Tengo que ayudar a mi familia
- Tengo que pagarme mis estudios
- Quiero independizarme
- Tuve que renunciar al anterior trabajo
- Fui despedido por reducción de personal
- Se me terminó el contrato de trabajo

Tengo que encontrar un trabajo

Pero hoy son cada vez más las dificultades para conseguirlo. Y si es difícil ubicarse en un puesto habiendo terminado la primaria o la secundaria, mucho más lo es si no has logrado alcanzar esa meta.

Quienes quedan en esta situación sólo pueden aspirar a subocupaciones, trabajos en negro, menos salarios, menos derechos laborales, poca estabilidad y aceptación de tareas menos importantes.

Pero incluso, muchas veces los que tienen algo de estudio deben aceptar trabajos menores que aquellos para los que su capacitación alcanza.

La sociedad tiene el deber de facilitar el trabajo y los ciudadanos el de exigir que se les permita trabajar para tener una vida digna.

Sin embargo, por varias causas, esto no siempre se cumple.

- Porque se instrumentan políticas económicas que generan desempleo
- Porque esas políticas van acompañadas de leyes que no protegen contra la desocupación
- Porque no se garantizan buenos niveles educativos que deriven en mejores trabajos
- Porque existe discriminación
- Porque se incorpora tecnología que reemplaza a las personas
- Por muchas otras causas que contribuyen a dificultar la posibilidad de conseguir un empleo, sobre todo si es el primero.

No hay nada peor que asustarse porque eso nos inmoviliza.
Lo mejor es prepararse para enfrentar la situación.

*Tirá, tirá para arriba! Tirá!
Si no ves la salida,
No importa mi amor,
No importa: vos tirá.
("Tirá para arriba". Miguel Mateos)*

Lo primero, sería, entonces, plantearse que *buscar un trabajo es ya un trabajo* y requiere tener en cuenta varios pasos que pueden ayudar a encarar mejor esta complicada situación.

➤ ¿Cómo buscar trabajo?

Cuándo emprendemos la búsqueda de trabajo, tenemos que tener en cuenta varias cuestiones:

- **¿Qué tengo para ofrecer?**
- Edad
- Experiencia
- Estudios realizados
- Destrezas
- Recomendaciones

Pero también:

- Habilidad para aprender rápido
 - Habilidad para resolver problemas
 - Facilidad de expresión
 - Facilidad para integrarse a nuevos grupos
 - Responsabilidad
 - Entusiasmo
-
- **¿Qué trabajos o actividades me gustan?**
 - Tareas manuales
 - Actividades intelectuales
 - Trabajos de oficina
 - Trabajos al aire libre
 - Trabajos en relación de dependencia
 - Trabajos por cuenta propia
 - Trabajos sin obligación de horarios
 - Trabajos sólo en mi ciudad
-
- **¿Qué posibilidades tengo de trabajar en lo que sé o en lo que me gusta?**
 - ¿Existe este tipo de tareas en mi localidad?
 - ¿Tengo conocimientos como para hacerlo o tengo que estudiar?
 - ¿Tengo contactos que me pueden facilitar oportunidades?
-
- **¿Qué me pueden aportar mis estudios?**
 - ¿Hasta que nivel de la escuela llegué?
 - ¿Tengo los certificados que comprueben eso?
 - El título que tengo ¿para qué me habilita concretamente?
 - Lo que estudie ¿me sirve?
 - ¿Necesito actualizarme?
 - ¿Estoy dispuesto a encarar nuevos estudios o capacitaciones?
-
- **¿Qué posibilidades tengo de conseguir ayuda?**
 - ¿Tengo contactos yo?
 - ¿Tienen contactos mis familiares, mis amigos o conocidos?
 - ¿Pueden servirme los contactos que tengo?
 - ¿Qué ayuda concreta necesito?
 - ¿He demostrado que *dejaré bien* a los que me ayuden, que no los defraudaré?
-
- **¿Qué me oferta la comunidad en la que vivo?**
 - ¿Qué tipos de actividades hay en la comunidad en que vivo?
 - ¿Qué posibilidades concretas hay de sumarse a ellas?

- ¿Pueden proponerse nuevas actividades?
- ¿Existen centros de información donde pedir datos?
- **¿Trabajaré como empleado, buscaré un empleo independiente o me animaré a poner un negocio propio?**
 - ¿He evaluado todas las posibilidades?
 - ¿Estoy suficientemente decidido para tomar una decisión?
 - ¿Tengo la madurez suficiente?
 - ¿Existen otras personas a las que he consultado?
 - Si estoy decidido a tener un negocio propio ¿tengo socios dispuestos o empezaré sólo?

También hay que considerar que hay muchas otras cuestiones a tener en cuenta tanto a nivel de la sociedad como de cada lugar en el que es posible encontrar trabajo.

Si he decidido trabajar como empleado:

- **¿Qué tipo de trabajo es el que predomina en cada momento y en cada lugar?**
 - En relación de dependencia
 - Por cuenta propia
 - Temporal, o sea sólo por un tiempo
 - Permanente, o sea puestos en los que uno ya queda fijo
 - Con sistemas de protección para el mantenimiento de la fuente laboral
- **¿En qué área de trabajo es?**
 - En la agricultura, la ganadería, la pesca, etc.
 - En la industria, la construcción, etc.
 - En el comercio, el transporte, etc.
 - En el campo de la informática
 - En el campo de la robótica.
- **¿Qué actividad es la más importante dentro de ese rubro?**
 - En la producción
 - En la oficina
 - En actividades que surgen en torno a otra principal
- **¿Qué requisitos están pidiendo a los trabajadores?**
 - Edad
 - Estudios realizados
 - Antecedentes
 - Recomendaciones
- **¿Qué condiciones de trabajo ofrecen?**
 - Tipo de tarea a cumplir (junior, senior, free lance, etc.)
 - Horarios a cumplir (part time, full time, etc.)
 - Sueldo
 - Aportes jubilatorios
 - Obra social
 - Descanso semanal
 - Vacaciones
 - Acceso al lugar de trabajo si queda lejos del centro

Si trabajaré independientemente:

- ¿Qué tengo para ofrecer?
- ¿Existe demanda para lo que yo ofrezco?
- ¿Me siento responsable para responder a esa demanda?

Si he decidido poner un negocio propio:

Existen muchas de las cuestiones citadas antes que son las mismas en este caso. No obstante, conviene repetirlas e incluir otras que son particulares:

- ¿Qué tipo de trabajo es el que predomina en cada momento y lugar?.
- ¿En qué área de trabajo es?.
- ¿Qué actividad es la más importante dentro de ese rubro?.
- ¿Puedo ofertar algo que sea diferente?.
- ¿Qué tipo de empresa es la que me conviene?.
- ¿Puedo conseguir ayuda para instalarme?

Para iniciar la búsqueda es importante:

- Tomarte tu tiempo y planificar la búsqueda estableciendo horarios
- Buscar apoyo entre los familiares y amigos que puedan relacionarte con gente que te puede ayudar o recomendar.
- No mostrarte inseguro
- Ir directamente a los lugares donde ofrecen trabajo y ofrecer lo que sabes hacer
- Cuidar tu aspecto personal de acuerdo al trabajo que pretendés
- Saber elaborar un currículum porque lo piden en muchos empleos, así como llenar solicitudes de empleo
- Capacitarte permanentemente porque siempre tiene más posibilidades el que está más preparado
- Conocer el mercado de trabajo
- Estar dispuesto a juntarte con otros para buscar nuevas posibilidades de trabajo

Estos listados de cuestiones que deben preocupar no están completos. Se irán desarrollando otras cuestiones a lo largo de estas páginas.

Simplemente, se han incluido algunas como para confirmar algo que ya hemos dicho: *buscar trabajo es ya un trabajo* y conviene no perder de vista esto.

*¿Qué es lo que quieren de mí,
qué es lo que quieren saber?
No me verás arrodillado.
(*Ciudad de pobres corazones".Fito Paez)*

➤ ¿Qué trabajo puedo encontrar?

Existen distintos tipos de trabajo:

- Aquellos que se realizan para extraer productos directamente de la naturaleza. Por ejemplo las agricultura, la ganadería, la pesca, la caza, la minería... Es decir, todas aquellas llamadas *actividades primarias o extractivas*.
- Los tendientes a elaborar o transformar los productos de las actividades primarias en productos elaborados. Por ejemplo, las artesanías, la industria, la construcción. Es decir, todas aquellas llamadas *actividades secundarias o industriales*.
- Los que trasladan bienes o información o conocimientos de una persona a otra y prestan un servicio. Por ejemplo el comercio, el transporte, la docencia. Es decir, todas aquellas llamadas *actividades terciarias o de servicios*.
- Las que están vinculadas al procesamiento automático de la información por medio de computadoras. Por ejemplo PC, programas para esas computadoras. Es decir, todas aquellas llamadas *cuaternarias o de producción de bienes y servicios informáticos*.
- Las que se refieren a las técnicas para diseñar dispositivos y sistemas capaces de realizar funciones complejas que pueden sustituir al hombre. Concretamente, los robots. Es decir todas aquellas llamadas *quinarias o robóticas*.

Una vez que hemos analizado dentro de qué sector de la economía nos ubicaremos, tenemos que comenzar a fijarnos cómo nos incorporamos a él. Qué condiciones tenemos para hacerlo.

Antiguamente, solía bastar tener algún contacto que nos permitiera "entrar" a trabajar en determinado lugar pero, en la actualidad, la situación de encontrar trabajo, sobre todo el primero, es de suma complejidad y requiere no tener acceso, sino también poder hacer un uso adecuado de la información necesaria.

➤ ¿Qué derechos me amparan?

*Los que mandan tienen este mundo
repodrido y dividido en dos
culpa de su afán de conquistarse
por la fuerza o por la explotación.
(*Marcha de la Bronca".Miguel Cantilo)*

Es importante conocer qué derechos me amparan cuando me transformo en un trabajador, porque eso evitará que alguien pueda explotarme, hacer que lo que me ofrece sea indigno, se aproveche de las circunstancias en las que uno sale a buscar trabajo.

Aunque, dadas las sucesivas leyes que recortan los derechos que la Constitución garantiza para todos los argentinos, hay que saber que sigue vigente lo que la ley máxima del país establece en su artículo 14 bis, ya que de allí se supone que se derivan todas las normas laborales.

Este artículo dice textualmente:

"El trabajo en sus diversas formas gozará de la protección de las leyes, las que asegurarán al trabajador: condiciones dignas y equitativas de labor; jornada limitada; descanso y vacaciones pagadas; retribución justa, salario mínimo vital y móvil, igual remuneración por igual tarea, participación en las ganancias de las empresas, con control de la producción y colaboración en la dirección; protección contra el despido arbitrario; estabilidad del empleado público; organización sindical libre y democrática, reconocida por la simple inscripción en un registro especial.

Queda garantizado a los gremios. Concertar convenios colectivos de trabajo; recurrir a la conciliación y al arbitraje; el derecho de huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias para el cumplimiento de su gestión sindical y las relaciones con la estabilidad de su empleo.

El Estado otorgará los beneficios de la seguridad social, que tendrá carácter de integral e irrenunciable. En especial, la ley establecerá: el seguro social obligatorio, que estará a cargo de entidades nacionales o provinciales con autonomía financiera y económica, administradas por los interesados con participación del Estado, sin que pueda existir superposición de aportes; jubilaciones y pensiones móviles; la protección integral de la familia; la defensa del bien de familia; la compensación económica familiar y el acceso a una vivienda digna".

O sea que es la propia Constitución la que da origen a la legislación laboral que incluye, entre otros aspectos, cuestiones concretas tales como:

- Condiciones de trabajo
- Determinación de los salarios
- Estabilidad en el trabajo
- Protección contra los despidos arbitrarios
- Organización en sindicatos
- Seguridad Social (seguros de trabajo, régimen de jubilaciones, obras sociales)

Hay que saber, asimismo, que el derecho al trabajo es un derecho garantizado por la Declaración Universal de los Derechos Humanos que, además de una serie de garantías sobre otros varios temas, en sucesivos artículos específicos expresa concretamente:

Artículo 23:

1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.
2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.
3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.
4. Toda persona tiene derecho de fundar sindicatos, y a sindicarse para la defensa de sus intereses.

Artículo 24:

Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.

Artículo 25:

1. Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.

Hay que saber que, en primera instancia, las organizaciones de los trabajadores debieran servir para que se cumplan las condiciones dignas de trabajo.

Luego, una de las ramas del derecho es el Derecho Laboral que es el que especifica derechos y deberes de cada trabajador y cada empleador, por lo que, en caso de incumplimiento, un abogado laboral puede ayudar a enfrentar la situación.

Tanto en el ámbito nacional como en el provincial y aún en muchas municipalidades existen organismos destinados a vigilar el cumplimiento de las normas laborales.

Si se diera el caso, también existen los juzgados laborales dentro de la organización judicial tanto a nivel del país como de cada provincia. Cuando los conflictos no pueden resolverse ante los organismos administrativos encargados del tema, los casos pueden llegar a la Justicia para sea ella quien señale quién tiene razón en un determinado caso.

Finalmente, si el caso fuera muy grave existen tanto organizaciones sindicales como tribunales internacionales que, eventualmente, pueden llegar a ocuparse si la cuestión no hubiera podido ser resuelta en el propio país.

➤ **¿Dónde buscar trabajo?**

Se puede buscar información en varios lugares como las cámaras de comercio, de supermercados o industriales; en los sindicatos o en los organismos del gobierno encargados del tema. Sin embargo, lo habitual es enterarse por los medios, en particular en los avisos clasificados de los diarios.

Dos autoras argentinas, Lucía Fortunato y Marta Pasut han realizado importantes advertencias sobre este tema que conviene considerar aquí:

- En los diarios de los días domingos y jueves aparece la mayor cantidad de avisos
- En los suplementos especializados (Economía, Agricultura, Arquitectura, etc.) aparecen avisos relacionados con esos sectores
- En algunas ocasiones, aparecen avisos que son agrupados de acuerdo al tipo de trabajo y se diferencian de los clasificados porque son más grandes, más interesantes y están ubicados en lugares estratégicos.

- El diario que reúne mayor cantidad de avisos es *Clarín*. También aparecen en otros diarios como *Ambito Financiero*, *La Nación*, *La Prensa* etc., pero en ellos predominan los ofrecidos en Buenos Aires.
- Para encontrar trabajos de otras ciudades, la nuestra por ejemplo, hay que buscarlos en diarios locales (*La Arena*, *El Diario*, *La Reforma*). Incluso, en ocasiones existen revistas barriales que publican avisos de pedidos de personal para empresas de esa zona.
- Los meses en que se presentan mayores oportunidades laborales son diciembre (porque muchos se van de vacaciones y dejan su trabajo); marzo (algunos han conseguido una tarea más conveniente), septiembre y octubre (porque el estrés acumulado también produce vacantes). En las regiones predominantemente agropecuarias, como la nuestra, la oferta de trabajo suele estar vinculada con la actividad productiva de cada momento (la siembra, la cosecha, etc.). También hay que estar atento al inicio de grandes obras públicas (principalmente para trabajos en el área de la construcción) o a la instalación de empresas.
- En la sección Clasificados de los diarios suelen aparecer los listados de empresas que ofrecen puestos de personal temporario.
- En Internet hay información sobre ofertas de puestos de trabajo

En particular, no hay que dejarse engañar por los avisos tramposos con los que algunas empresas inescrupulosas pretenden cubrir los cargos.

Fortunato y Pasut advierten que hay que tener cuidado con el siguiente tipo de avisos:

- **Avisos trampa:** son los que no definen concretamente los informes sobre el puesto a cubrir o sobre la empresa solicitante. La primera lectura los hace atractivos, ya que ofrecen buenos sueldos o la manera más fácil de hacer dinero, en general para promocionar o vender una variada gama de productos. El sueldo ofrecido, sin embargo, resulta de multiplicar el porcentaje de comisiones que recibe el vendedor por el máximo de ventas que puede hacer por mes. A veces estas empresas no pagan sueldo básico, o si lo hacen está sujeto a un porcentaje de ventas determinado.
- **Avisos anónimos:** Evitan mencionar la empresa solicitante por razones de funcionamiento interno, generalmente para evitar que la sola cita de su nombre atraiga recomendados o excesivo número de postulantes. En lugar de dirección, suelen mencionar casilla de correo.
- **Avisos sintéticos:** Son muy reducidos y por eso poco claros en sus requerimientos aunque son más explícitos que los avisos trampa. Suelen atraer por el misterio que encierran.

Hay que poner cuidado, entonces, en los siguientes:

- **Avisos estándar:** Son los que presentan con claridad los datos solicitados por la empresa con el perfil del empleado requerido y las ventajas ofrecidas.
- **Avisos ofrecidos:** Son los que pueden colocar los que buscan trabajo. Hay un rubro entre los clasificados que se llama Ofrecidos y allí puede uno poner su propio aviso. En algunos diarios, esta sección es gratis.

Conviene tener en cuenta que en los últimos tiempos muchas empresas acuden a otras empresas para que les seleccione el personal que piensan tomar. Estas empresas, presentan los pedidos de distintos clientes en forma agrupada. Pero, en muchas de ellas, también puede alguien que busca trabajo acudir allí para anotarse y esperar que le ubiquen a uno un puesto de trabajo.

En tal caso, hay que reconocer las características de estas empresas:

Tipo	Actividad	Relación con el empleado	Registro del postulante
Agencias de trabajo para personal temporario o eventual	Busca personal para no más de tres meses. Forma su banco de datos y recibe pedidos de empresas que necesitan trabajo temporario.	El empleado es su contratado. La agencia le pagará y, en algunos casos, retendrá un porcentaje de las comisiones. Finalizado el contrato, la agencia tratará de reubicarlo. La anterior empresa no puede recontratarlo, pero si considerara que le será necesario, tendrá que efectivizarlo al empleado, que pasará a depender de su nuevo empleador.	El postulante llena la solicitud. Cuando aparece una posibilidad, la agencia lo llama y se la ofrece. En la Sección Clasificados de los diarios, suele salir una lista de estas agencias.
Consultoras o eventual	Es contratada por las empresas para la búsqueda de personal de determinado perfil. Está relacionada con el sector de Relaciones Humanas y puede ocuparse de la capacitación del personal de la empresa.	Deberá realizar la entrevista y presentar a los candidatos a la empresa que la contrató. Puede ocuparse también de su evaluación y seguimiento a pedido de la empresa.	Puede registrarse espontáneamente y formar parte de su banco de datos o llegar a ella respondiendo a un aviso.
Selectoras	Es contratada por la empresa para la selección de su personal.	Lo mismo que la Consultora.	Lo mismo que la Consultora.

➤ **Y mi comunidad ¿Qué me ofrece?**

Tal como hemos señalado, podemos también aprender a mirar la comunidad en la que vivimos para extraer de esa lectura los datos que nos permitan sacar las mejores conclusiones.

Por eso, conviene precisar:

1. ¿Qué es la comunidad?

Antiguamente se consideraba que la comunidad era la primera manera de agruparse de los seres humanos. Pero hoy, el concepto es otro.

En la actualidad se conoce con ese nombre a determinados grupos que se reconocen porque tienen rasgos en común (grupos religiosos, grupos científicos, etc.).

Se habla también de comunidades ubicadas en diferentes zonas como el barrio, la ciudad, la provincia, el país, un continente. Incluso, se ha desarrollado la idea de la comunidad internacional de los pueblos y los estados.

2. ¿Qué tiene que ver la comunidad con la búsqueda de empleo?

Una comunidad, para poder subsistir, necesita cubrir una serie de necesidades. Todas ellas requieren recursos – producidos mediante el trabajo de las personas que la integran– que satisfagan esas necesidades.

3. ¿Qué tipos de recursos necesita una sociedad para cubrir sus necesidades?

Los recursos que una sociedad necesita pueden ser:

- **Naturales:** son aquellos que provienen de la misma naturaleza. Por ejemplo, el agua, el clima, el relieve, el suelo, la flora, la fauna, etc.
- **Materiales:** es todo el equipamiento del que se dispone. Por ejemplo, transporte, servicios públicos, vivienda, materiales de construcción, etc.
- **Técnicos:** son las herramientas que utilizamos para trabajar. Por ejemplo, un martillo, la computadora, una entrevista.
- **Financieros:** es el dinero en efectivo. Por ejemplo, créditos, ahorros, préstamos, donaciones, etc.
- **Humanos:** es la población apta que tiene una comunidad para realizar un determinado proyecto o acción. Por ejemplo, mano de obra, aportes propios de trabajo, asistencia técnica y profesional.
- **Institucionales:** son las entidades de servicio destinadas a la comunidad. Por ejemplo, familias, escuelas, hospitales, iglesia, estado.
- **¿Dónde están esos recursos?**
 - Por un lado, los recursos pueden clasificarse en:
 - **Internos o propios:** son los que la comunidad misma puede aportar. Por ejemplo mano de obra, maestros especializados, materiales, locales para reunirse.
 - **Externos:** son los que se obtienen fuera de la comunidad. Por ejemplo, dinero, recursos técnicos y profesionales. En este caso pueden ser:
 - *Públicos:* son los del estado ya sea nacional, provincial o municipal. En todos los casos, existen programas dirigidos a la comunidad en los que uno puede encontrar ayuda o prestar colaboración.
 - *Privados:* son los aportes de empresas privadas y organizaciones no gubernamentales que también trabajan para ofrecer alternativas laborales.

El futuro llegó hace rato

Todo un palo, ya lo ves!

Veámoslo un poco con tus ojos...

El futuro ya llegó!

(*"Todo un palo": Los Redonditos de Ricota)

➤ ¿Qué hacer mientras tanto?

Puede que te parezca que bda esa información complica más que ayuda. Sin embargo, no es exagerado repetir una vez más que *buscar trabajo da trabajo* y que cada vez esa tarea es más compleja y hay que prepararse mejor para encararla con mayores posibilidades.

Si hace cierto tiempo que estás buscando trabajo, es casi seguro que este será un tema que ha salido en muchas de las charlas surgidas mientras hacías cola esperando junto a otros en iguales circunstancias ante un puesto que se ofrecía.

Para completar el panorama que estamos presentando, quizá convenga señalar que mientras esperamos conseguir un trabajo o decidir nuestro futuro laboral, existen algunas cosas que podemos ir haciendo y que, a no dudar, mejorarán seguramente nuestras perspectivas actuales y futuras.

Por ejemplo:

- Iniciar el secundario o terminar esta etapa de estudios (En la ciudad existen varias escuelas que ofrecen sistemas para gente adulta y, aunque nunca hay mucha disponibilidad, se suelen ofrecer becas destinadas a cubrir las necesidades mínimas del estudiante).

- Si ya tenés el secundario terminado, podés intentar seguir alguna carrera afín a tus intereses (En la ciudad, aunque no en todas las áreas, existen carreras no universitarias que pueden cursarse aquí).
- Existen otros estudios que también son de mucha utilidad como manejo de computadoras, algún idioma, etc. (En este caso, se ofrecen cursos que no necesariamente requieren de estudios previos aunque sería bueno tenerlos porque sí los requieren los puestos de trabajo).
- Hay algunos conocimientos que resultarán de particular utilidad para algunos trabajos y que, en todo caso, siempre conviene saber como hacer trámites bancarios; hacer envíos por correo o fax; aprender a buscar información en Internet.

Te conviene saber que:

- Existen dependencias, tanto del gobierno nacional como provincial, que mantienen abiertas oficinas en las que se pueden consultar posibilidades laborales. En ambos casos, deberías buscar datos tanto en la dependencia local del Ministerio de Trabajo de la Nación como en la Subsecretaría de Trabajo de la provincia.
- Por otro lado, el Ministerio de Educación dispone de información sobre la oferta de estudios que permitan completar tanto los primarios como los secundarios. Si fuera el caso, en la Secretaría de Cultura y Extensión Universitaria de la Universidad Nacional de La Pampa se ofrece información sobre lo que esa casa de altos estudios ofrece.
- En los municipios, sobre todo en el área de Acción Social, pueden brindar orientación en torno a los lugares a los que puede concurrirse para encontrar alguna salida a la búsqueda de empleo.

Capítulo 2

¿Cómo sigo?

“Vida modelo”

*Este es el camino
donde todos buscan algo
yo soy mi destino
porque creo en lo que hago*

*La vida modelo
es un gran supermercado
vos podés ser libre
vos podés ser dominado*

*Es tu decisión
quizás lo mejor llegó*

*Después del colegio
trabajar, volverte viejo
son los eslabones
que la vida te propone*

*la vida modelo
es un gran supermercado
vos podés ser libre
vos podés ser dominado*

*Es tu decisión
Quizá lo mejor llegó.*

(Juana La Loca)

➤ **¿Cómo concreto lo que me propuse?**

Ahora ya me he decidido por lo que voy a hacer y tengo que concretar lo que me propuse.

Mi decisión pudo haber sido alguna de las siguientes:

- Presentarme para un trabajo en relación de dependencia
- Iniciar un trabajo independiente ofreciendo mis servicios
- Comenzar los trámites para montar alguna pequeña empresa

En cada uno de los casos, es conveniente seguir paso a paso lo que resulta más conveniente para lograr lo que busco: conseguir un trabajo que me permita un modo digno de subsistencia.

Cada una de las posibilidades señaladas tiene sus propios procedimientos, los que serán desarrollados a continuación en sus aspectos principales.

➤ **Trabajaré en relación de dependencia**

Trabajar en relación de dependencia significa encontrar un puesto de trabajo en una empresa, cualquiera sea su tamaño, a cambio de un sueldo.

La búsqueda de trabajo, como quedó dicho, es cada día más difícil por una serie de factores y no siempre las mejores oportunidades pueden ser fácilmente detectadas. Por ello, ninguna posibilidad debe dejar de ser explorada.

Hay que tener en cuenta, incluso, que las empresas, a quienes también les cuesta sobrevivir, se dedican especialmente a explorar permanentemente mercados no tradicionales porque eso les da mayores posibilidades de competir eficientemente. Para esa actividad requieren de personal que se ocupe de las nuevas tareas.

Tanto para este tipo de trabajos como para otros más tradicionales suele haber determinados formalismos que conviene conocer.

Es habitual que, tanto si respondo a un aviso de pedido de trabajo como si accedo a la posibilidad de un puesto a través de un contacto, haya que sortear dos instancias previas:

- a) Presentar un currículum
- b) Tener una entrevista laboral

a) ¿Qué es un currículum??

Si el requisito para presentarse a trabajar es llevar un currículum, hay que saber primero de qué estamos hablando y cómo confeccionarlo.

En latín, "currículum" significa *carrera de vida* y se llama así a un documento en el que se sintetizan la información referida a la persona que pretende el puesto de trabajo en cuanto a los datos biográficos, los estudios realizados, la experiencia laboral y profesional y la actualización.

Las empresas lo usan para intentar predecir un posible comportamiento del postulante en su futuro laboral.

Hay que dejar en claro que no existe una fórmula única para la redacción, pero que sí hay ciertas normas que no conviene dejar de lado.

Entonces, ¿qué cosas tener en cuenta?

1. La presentación

- La primera impresión que cause el documento
- El papel que se ha usado
- La diagramación de la información

2. El contenido

- Adecuación de los datos al aviso
- Claridad en la redacción
- Buena jerarquización de la información
- Facilidad para encontrar el dato que se busca
- Tiempo que hemos permanecido sin trabajo
- Capacitación o tareas por cuenta propia realizadas

Lucía Fortunato y Marta Pasut, dos autoras que ya hemos nombrado, proporcionan el siguiente cuadro que resulta muy apropiado para lograr un buen resultado:

Para que el currículum...	Tenemos que...
...sea fácil de leer, comprender y analizar.	...diagramarlo en forma espaciada y colocar la información en sus rubros.
...parezca hecho a medida del destinatario.	...pensarlo para la empresa.
...tenga peso.	...valorizar las cualidades fundamentales y la experiencia adquirida, enumerar títulos y describir actividades, ser concretos en lo que se menciona, no permitir que el lector tenga que imaginar responsabilidades o funciones.
...sea diferente.	...personalizarlo, hacerlo original, diferente de los demás, pero sin exagerar.
...haga decidir al lector a convocarnos a una entrevista a los tres minutos de comenzar su lectura.	...prescindir de todo dato que no sirva para eso.
...sea el adecuado.	...probarlo dándolo a leer a algunas personas que pertenezcan al mundo de las empresas.
...sea funcional.	...contar la experiencia reunida en las funciones desempeñadas mostrando primero la más importante o de mayor relevancia para el puesto requerido.
...sea veraz.	...citar datos comprobables por medio de documentación.

De lo dicho, podemos extraer algunas conclusiones y efectuar otras consideraciones que apuntan al objetivo buscado:

- Considerarlo un elemento muy importante de la campaña de búsqueda que hemos emprendido y que debe ayudar a revalorizar lo que nosotros somos.
- Es importante que esté bien hecho ya que es el primer contacto que un posible empleador tiene con quien pretende un trabajo. Por lo tanto, si no estamos seguros de poder confeccionarlo bien es mejor pedir ayuda o consultar los múltiples libros que dan ejemplos de cómo hacerlo correctamente.
- Debe ser claro en lo que se expone porque, de lo contrario, quien lo analiza puede desconfiar de quien lo presenta.
- Hay que tener en cuenta que, más que una presentación "linda" de los antecedentes y cualidades, el documento debe ser una comunicación inicial que sugiera al empleador la capacidad potencial de un candidato al puesto.
- Lo atractivo de un currículum está en la coincidencia entre la experiencia cierta del que lo presenta y lo que el documento dice.
- Lo extenso que deba ser no lo determina tanto el espacio que ocupa el escrito como el interés de lo que dice.
- Repasar bien nuestros trabajos previos y ver cuánto de lo que hemos hecho puede servir para colocar en un currículum.

- Es muy importante tener en cuenta detalles como poner sólo los datos necesarios, usar letra adecuada, que sea efectivo el orden de la información.
- También lo es incluir lo que me propongo en el trabajo para el que me postulo. Es lo que se suele llamar objetivo o meta laboral.
- Debemos tener en claro que la buena impresión que cause un currículum es normalmente un paso previo para acceder a la entrevista laboral que precede a la obtención del puesto de trabajo.

Hay gente que te dice que tenés que trabajar
Hay gente que te dice que tenés que estudiar
Hay gente que te dice que tenés un problema existencial
Y hay gente que no
(“Gente que no”. Todos tus Muertos)

¿Qué datos debe contener el currículum?

Un currículum básico debe contener la siguiente información:

- *Datos personales*
- *Formación académica*
 - Estudios formales
 - Curso
- *Experiencia laboral*
 - Primero debe figurar el tipo de trabajo, el tiempo en que se lo cumplió y luego la empresa en la que tuvo lugar

Un ejemplo de currículum es el siguiente, en el que cada dato está ubicado en el orden en que debe ir:

Curriculum vitae

1. Datos personales

- Nombre
- Dirección
- Código – Lugar de residencia
- Teléfono

Al consignar estos datos, que en este modelo van centralizados, no deben colocarse las palabras, sino directamente los datos. Por ejemplo:

Leonardo Perez
Tomás Mason 370
(6300) Santa Rosa – La Pampa
Tel. 454144

2. Objetivo o Meta laboral

- Aclaremos resumidamente qué queremos hacer, si ingresamos a la empresa tanto en el corto como en el mediano o largo plazo, según convenga.

Por ejemplo:

"Ahora deseo integrarme a un lugar de trabajo para el que tengo los conocimientos necesarios. Después, pretendo progresar en la empresa"

O bien:

"En el corto plazo, mi aspiración es adquirir experiencia para, en un futuro, crecer personal y laboralmente."

3. Estudios cursados

- Es preciso comenzar por el grado más alto alcanzado, aún si no lo hemos terminado; si aún estamos haciendo el secundario, ese dato va en primer lugar. Luego los otros.

Por ejemplo:

- Estudios superiores
- Estudios secundarios
- Estudios primarios
- Otros cursos (En este caso, puede armarse un rubro aparte y allí deberán ubicarse los datos en el siguiente orden: año, título del curso, lugar de realización)
- Herramientas (También aquí podría abrirse un rubro aparte y allí incorporar datos tales como idiomas (nivel de utilización); manejo de computadoras (programas utilizados); etc.)

4. Experiencia laboral

- En primer lugar aparecerá el trabajo que estamos realizando actualmente y el cargo que ocupamos. Luego, en forma cronológica, los otros trabajos que hemos realizado.

Por ejemplo:

- 23/8/98 – continúa – Empleado administrativo
- 16/9/96 al 30/7/98 – Empleado administrativo

*Si no hay datos de algunos de los rubros, basta con no consignar sus títulos

*De acuerdo con el tipo de trabajo, pueden ser necesarios otro tipo de datos que implicarán nuevos rubros (deportes, hobbies, etc.)

A tener en cuenta:

- Para cargos de mayor envergadura suelen requerirse currículum más complejos.

- Algunas empresas ya tienen preimpresos que se entregan a los que responden a sus avisos de oferta de trabajo.
- En los archivos de las computadoras se pueden encontrar distintos tipos de formatos de currículum.
- Un porcentaje importante de currículos son eliminados porque tienen faltas de ortografía, márgenes desiguales, presentación fantasiosa, tachaduras, etc. El currículum debe estar tipeado a máquina o en computadora.
- En ocasiones, cuando llamamos por teléfono para solicitar informes sobre un empleo, nos atiende un contestador telefónico que nos pide información pormenorizada sobre nuestra formación y nuestra trayectoria profesional. Es el denominado currículum telefónico. Por ello, es importante cortar, preparar lo que vamos a dejar grabado en el contestador y luego leerlo en una nueva llamada para que nuestra voz resulte segura y los datos sean correctamente registrados.
- Si no se posee experiencia, el no debe haber más de 1 o 2 hojas.
- Si se pide foto hay que ponerla en la primera página, arriba a la derecha.
- No hay que citar estudios primarios a menos que sean los únicos o que hayan sido en un colegio prestigioso.
- Si se mencionan iniciales hay que aclararlas entre paréntesis, aunque sean conocidas.
- Cuando consta de varias hojas, hay que inicialar (poner las iniciales) en cada una de ellas y firmar y aclarar la firma en la última.

La carta de presentación:

El currículum es como si fuera nuestra radiografía. Hemos dicho que generalmente resulta el paso previo para lograr una entrevista laboral. Pues bien, si ya hemos sido citados para esa entrevista y se nos pide concurrir acompañados por el currículum, allí estaremos nosotros para defender lo que dice.

Pero puede ocurrir que tengamos que enviar el currículum a una dirección determinada o dejarlo en alguna empresa de las que tramitan empleos.

En tal caso, el currículum que nosotros elaboramos debe ir acompañado de una **carta de presentación**. Allí:

- Dejamos en claro el propósito que la motiva
- Abreviamos en pocos párrafos lo que dice el currículum
- Demostramos que somos lo que la empresa necesita
- Puede presentarse manuscrita, pero debe ponerse especial cuidado en que cause una muy buena impresión.
- Como en el caso del currículum, la información debe ser clara, precisa, fácil de leer, no muy extensa.
- Como la relación entre el destinatario y el que la envía es formal, se deben utilizar fórmulas de cortesía y expresiones que responden al tipo de cartas comerciales.

*Yo no quiero vivir paranoico
yo no quiero ver chicos con odio
yo no quiero sentir esta depresión
voy buscando el placer de estar vivo
no me importa si soy un bandido
voy pateando basura en el callejón.
(“Yo no quiero volverme tan loco”. Charly Garcia)*

b) Me llamaron para una entrevista

Por fin pasamos la prueba del currículum y nos llaman para una entrevista laboral.

Una entrevista de trabajo es la que realiza el empleador –generalmente a través de especialistas en selección de personal– con quien pretende el puesto laboral.

El propósito es conocerlo personalmente y valorar algunos aspectos que no son fácilmente detectables a partir del currículum que el empleador ya ha leído.

Precisamente, la empresa que selecciona el personal hará un primer análisis y luego llamará a aquellos postulantes sobre los que le interesa conocer más detalles.

Por eso, es importante tener en cuenta algunas cuestiones que pueden ayudar a que ese encuentro –tan importante para conseguir un puesto de trabajo- sea lo más eficaz posible.

Una entrevista laboral, según Guillermo Ezquiaga, exige:

- Prepararse:
Prepararse para una entrevista laboral permite al postulante acceder a los intereses del selector y obtener de éste un reconocimiento coherente de sus potencialidades.
- Saber qué se negocia:
Preparar lo que se va a decir, sobre todo al inicio del diálogo, es fundamental para transmitir las potencialidades integrales de un postulante, considerando que el efectivo ofrecimiento de su recurso laboral es el más importante negocio que pueda hacer para continuar su desarrollo laboral.
- Cuidar cómo se habla:
Hablar poco, para escuchar efectivamente y equivocarse menos, es un principio universal para cualquier negociación, aplicarlo en la entrevista laboral podría ser prioritario, considerando que es una de nuestras principales negociaciones.
- Manejar el tono de la conversación:
Tener una relación amistosa y afable hacia el interlocutor en una entrevista laboral facilita acceder a sus intereses y permite que éste se concentre en nuestras habilidades laborales por encima de las diferencias personales.

Pero ¿cómo será la entrevista?

No hay un solo modo de entrevista. Pueden ocurrir muchas variantes que, por supuesto, modifican cómo ella transcurre:

- Pueden ser planificadas totalmente por el selector, en cuyo caso conviene seguir atentamente los pasos que él va proponiendo.
- El selector nos deja hablar libremente, en cuyo caso serán de particular ayuda las indicaciones hechas en el anterior punto.
- Puede ser que transcurra en la oficina de quien nos entrevista o bien que se use para el encuentro algún otro sitio de la empresa que se considere adecuado.
- Las entrevistas pueden ser individuales, pero también suele ocurrir que se llame grupalmente a un cierto número de postulantes.
-

También hay que tener en cuenta que puede no haber una sino varias entrevistas:

- La primera se centra en aspectos laborales, en comparar lo que dice la carta de presentación, la solicitud de empleo o el curriculum con las palabras del postulante. Si uno pasa esta instancia, puede ser citado nuevamente.
- La segunda sirve para que el selector complete los datos sobre la personalidad, la formación, las aspiraciones que tiene el que busca trabajo y todo lo que sea de utilidad.
- Antes o después de la segunda entrevista puede haber algunas pruebas, test, etc. que sirven para evaluar mejor las aptitudes de los postulantes.

Para tener en cuenta

Es necesaria la buena presencia:

- Lo que no quiere decir que deban importar las condiciones físicas del que busca trabajo ni que la ropa que lleva sea de marca, sino que su vestimenta sea adecuada para la empresa en la que pretende ingresar.

Es necesaria la puntualidad:

- Es preferible, incluso, llegar un poco antes de la hora fijada porque la impuntualidad no juega a nuestro favor al momento de conseguir un empleo.

Conviene demostrar una actitud segura:

- Tenemos que ser capaces de informar acerca de lo que sabemos hacer, de cómo somos y de cómo hemos hecho uso de esas cualidades en anteriores ocasiones, siempre que se nos de oportunidad para

hacerlo. Pero tampoco debiéramos caer en mostrarnos como pedantes porque ello podría causar una impresión negativa. O sea, decir sólo lo necesario pero con actitud segura.

Hay que cuidar los detalles:

- El cuidado de los detalles suele mejorar la impresión que causemos: en lo posible, averiguar el nombre correcto de nuestro entrevistador; no sentarnos hasta que nos inviten; evitar los movimientos nerviosos como jugar con las cosas, balancear las piernas, etc.; no fumar ni aceptar cigarrillos; no hablar con resentimiento de nuestros jefes anteriores; ser cuidadosos al hablar de los sueldos; respetar los silencios; etc.

*Yo no busco lo que vos tenés
Yo no quiero hacerte ningún test,
Sigo siendo algún gato en la ciudad,
Dame una oportunidad.
("Tirá para arriba". Miguel Mateos/Zas)*

➤ **Iniciaré un trabajo independiente**

También existe la posibilidad de ofrecer trabajos independientes, "por cuenta propia", o sea sin depender de otro ni montar una empresa para ello.

Este tipo de emprendimientos puede servir tanto para "mantenerme" mientras encuentro otro trabajo como para que sirva de puntapie inicial a un futuro microemprendimiento posterior en el mismo rubro.

Hay que tener en cuenta que muchas iniciativas político-económicas hablan hoy de fomentar este tipo de actividades. La Unión Europea, por ejemplo, ha decidido proteger este tipo de trabajos con reducciones impositivas y otro tipo de fomento a la actividad. Se trata de favorecer pequeños empleos manuales, por ejemplo, o también aquellos denominados "servicios de proximidad", dentro de los cuales se incluyen el servicio doméstico o el de acompañamiento de ancianos, discapacitados y niños, entre otros.

Puede ser entonces que, mientras espero conseguir un trabajo o incluso para mejorar los ingresos salariales cuando ya lo tengo, puedo decidirme a ofrecer algunas tareas independientes que parten de evaluar lo que sé hacer.

En tal caso, conviene:

- Analizar si tenemos destrezas, conocimientos que pueden serle útiles a otros (conocimientos de alguna materia, de idiomas, de algunas técnicas, de tecnologías, de deportes, etc.)
- Analizar si hay quienes necesitan que los ayudemos en esas tareas.
- Verificar si estamos en condiciones de ofrecer un lugar donde cumplir esas actividades o si tenemos horarios disponibles para enfrentar la tarea con eficacia.
- Sacar bien la cuenta de si nos conviene realizar este tipo de tareas y si nos encontramos verdaderamente dispuestos a encararlas con responsabilidad.

Un listado, por supuesto no exhaustivo pero sí indicativo de este tipo de tareas y proporcionado por Fortunato y Pasut sirve como ejemplo de algunas de estas tareas que uno podría realizar:

- Ayudar a alumnos primarios o secundarios en sus deberes.
- Reparar bicicletas, calzados, etc.
- Organizar pequeños grupos de conversación en un idioma que conocemos.
- Realizar trabajos de costurería.
- Iniciar, a quienes lo desean, en el aprendizaje de computación.
- Armar miniequipos de chicos para enseñarles a jugar al fútbol o a algún otro deporte.
- Resolver problemas de electricidad o de otro tipo de nuestros vecinos.
- Hacer cobros o pagos que ellos no pueden hacer por sí mismos.
- Animar fiestas infantiles.
- Cuidar niños en ausencia de sus padres, ancianos que necesitan compañía, gente con otras capacidades que requieren ayuda.
- Enseñar a tocar algún instrumento.
- Limpiar cristales y domicilios privados.

En todos los casos, el análisis de posibilidades no debe dejar de lado cuestiones tales como:

- Detectar si lo que estoy ofreciendo está reglamentado por alguna entidad de profesionales o por la propia municipalidad del lugar como para evitar posibles problemas posteriores.
- Verificar si lo que estoy ofreciendo está incluido dentro de aquellas actividades que obligan a pagar impuestos. En particular, si hacemos anuncios públicos de que estamos ofreciendo el servicio.
- Disponerse para actualizarse en aquello que estamos ofreciendo por cuánto mejor lo hagamos, mayor posibilidades de trabajo tendremos.
- En varios casos, es importante cuidar normas de seguridad tanto para nosotros como para aquellos con los que estamos trabajando.

*Muerdo el anzuelo y vuelvo
a empezar de nuevo cada vez.
Tengo en la mano una carta
para jugar el juego cuándo quieras.
(Andrés Calamaro. Los abuelos de la Nada)*

➤ **Montaré mi pequeña empresa**

Quienes cuenten con una pequeña reserva de dinero, deseen ampliar sus horizontes y progresar pueden utilizar todo el potencial creativo que posean o logren desarrollar intentando realizar un microemprendimiento.

Los microempresarios pueden dedicarse a cualquier actividad siempre que estudien muy bien las oportunidades. También hay que tener en cuenta que intentan, generalmente, desarrollar su actividad económica con una actitud más humana. Claro que el dinero es necesario, pero se proponen asumir el compromiso de construir un mundo mejor, con una mayor calidad de vida para todos. Obviamente generando trabajo.

Para lograr esto es necesario asociarse, apoyarse y buscar colaboración de otros microempresarios o miembros de la comunidad, lo que permite:

- Mejorar los negocios
- Ampliar los mercados
- Abaratar costos de servicios
- Comprar materias primas a mejor costo
- Etc.

Si he decidido montar mi propia empresa, hay varias cuestiones en las que conviene pensar para planificar las tareas que encararé:

- ¿Lo haré sólo o buscaré constituir un grupo para emprender juntos lo que nos proponemos?.
- ¿Cómo planificar bien el proyecto para tratar de cometer los mínimos errores?.
- ¿Qué tipo de empresa es la que más me conviene?.
- ¿Cómo puedo estudiar el mercado para que lo que me propongo tenga posibilidades de resultar efectivo?.
- ¿En qué otros aspectos conviene pensar en el momento de montar mi empresa?.

Formaré un grupo que se haga cargo de la empresa

Aunque lo parezca, no es tan fácil constituir un grupo que después pueda proyectarse hacia el futuro sin demasiados sobresaltos. En ese sentido, algunas cuestiones referidas a cómo funcionan los grupos –un tema sobre el que existe muchísima bibliografía escrita- quizá sirva para conocer mejor ese tema.

Entonces, ¿qué es un grupo?

Es un conjunto de personas que se encuentran entre sí, compartiendo un lugar, espacio físico y un tiempo determinado. Se proponen objetivos, intereses y deciden hacer algo juntos.

Hay que considerar que, muchas veces, la unión con otros permite alcanzar logros que de ninguna manera podríamos lograr por sí solos. Aunque en principio pueda parecer que para compartir un proyecto con un grupo debemos renunciar a algunos beneficios individuales, lo cierto es que la relación con el grupo suele luego compensarnos colectivamente.

¿Qué nos pasa cuándo nos sumamos a un grupo?

Desde que nacemos, casi sin darnos cuenta, formamos parte de grupos.

A veces nos hacemos amigos, otras nos peleamos, pero como somos niños nos "arreglamos" rápidamente, nos olvidamos del enojo porque no nos prestó la pelota o la hamaca. Todo se resuelve fácilmente entre nosotros o con la intervención de los mayores.

Queremos hacer algo juntos: aprender, divertirnos, crecer juntos. O sea que tenemos intereses comunes, o lo que más adelante llamaremos objetivos.

Estos intereses varían a medida que nos hacemos más grandes, que empezamos a ser adolescentes.

¿Qué grupos conocemos?

- La familia o el barrio. Conformados por pocas personas que tienen una relación directa, cara a cara; que se encuentran a diario o con mucha frecuencia.
- Un país, una nación. Aquí las relaciones entre las personas se dan de manera indirecta.
- En el club (equipos de fútbol, de basket, etc.) o en grupos musicales (bailaneros, rockeros, etc.). Las personas pueden ingresar y salir de ellos cuándo lo decidan.
- Grupo de trabajo o por los objetivos. Aquí, el ingreso está previamente acordado.

En general los grupos tienen varias características:

- Están conformados por personas.
- Que sienten que pertenecen a ese grupo.
- Que tienen objetivos o intereses comunes.
- Que también tienen pautas y normas que los regulan.

*Me verás volar
por la ciudad de la furia
donde nadie sabe de mí
y yo soy parte de todos.
(Gustavo Cerati/Soda Stereo)*

➤ Planificaremos nuestro proyecto

En la vida...hay muchas cosas que se pueden hacer sin tener que planificarlas antes y sin embargo se puede tener éxito al realizarlas.

Pero, en otros casos, algunas actividades sólo pueden llevarse a cabo si se hace una cuidadosa planificación de ellas. Por ejemplo, toda actividad que pretenda alcanzar un resultado concreto requiere realizar acciones planificadas.

Esa planificación de las tareas a cumplir para conseguir algo que queremos es lo que se denomina proyecto. Para conseguir ese propósito se han perfeccionado varias técnicas. La técnica de elaboración de proyectos constituye uno de estos procedimientos que ofrece pautas básicas para guiar el trabajo organizadamente.

Elaborar un proyecto es algo más que escribir un documento: es "pensar una manera de construir una parte del futuro de nuestras vidas", para lo cual es necesario usar técnicas, conocimientos y bastante imaginación.

Todo tipo de acción (social, cultural o educativa) que pretenda llegar a algo (resultado) debe ser organizada racionalmente.

En este capítulo se pretende brindar los elementos básicos y esenciales para elaborar una futura propuesta.

Para poder formularla, es preciso considerar cinco etapas:

- Elección del problema.
- Planificación del trabajo.
- Búsqueda de la información.

- Ordenamiento de la información
- Exposición de los resultados

1. Elección del problema

En un proyecto, es importante formular o delimitar el problema en forma específica, precisa y operativa, de tal manera que responda al qué y al para qué de lo que nos estamos proponiendo.

2. Planificación del trabajo

Una vez que hayas planteado la situación o problemática será necesario que organices el proyecto.

¿Qué es un proyecto?

Es organizar una serie de acciones para llegar a una meta previendo recursos materiales y humanos, con la consideración del tiempo del cual se dispone. Llegar a la meta es resolver la inquietud o el conflicto que los moviliza.

Un proyecto es un conjunto de actividades concretas interrelacionadas y coordinadas entre sí, que se realizan con el fin de producir determinados bienes o servicios capaces de satisfacer necesidades o resolver problemas.

Cuando cotidianamente se habla de proyectos aludimos al "pensamiento de hacer algo". Es la ordenación de un conjunto de actividades que combinando recursos humanos, materiales financieros y técnicos, se realizan con el propósito de conseguir un determinado objetivo o resultado: "el propósito de un proyecto es alcanzar un resultado o un producto".

El proyecto se inicia como una idea, que habrá que evaluar para saber si es conveniente llevarla a cabo. Esto se decidirá en función de la demanda, es decir considerando cuánta gente existe dispuesta a aceptar el producto como una solución al problema.

Los proyectos tienen las siguientes características:

- Generalmente incluyen actividades de duración determinada. En el caso de proyectos de presentación de servicios, supone un proceso continuo.
- En el proyecto se combina la utilización de recursos humanos, técnicos, financieros y materiales.
- Todo proyecto debe alcanzar productos y resultados, de acuerdo con los objetivos previstos en su diseño y conceptualización.

En síntesis, un proyecto hace referencia a:

- un conjunto de acciones que se deben emprender.
- que no son actuaciones espontáneas, sino ordenadas y articuladas.
- que combinan la utilización de distintos tipos de recursos y que se orientan a la conservación de un objetivo o resultado previamente fijado, que se realizan en un tiempo y espacio determinado y que se justifican por la existencia de una situación que se quiere modificar.

A medida que se van programando las acciones se puede perder la visión total del plan a realizar. Por lo tanto, hay que planificar el proyecto. Esta planificación consta de dos puntos fundamentales:

- diseño tentativo
- plan definitivo

A veces es necesario algún ajuste a la intención primera. Durante todo el proceso de planificación del proyecto, se realiza una revisión constante de las acciones a desarrollar.

Así, unas veces con más celeridad que otras, se produce el plan definitivo del proyecto.

Primeramente se debe buscar información sobre lo que va a tratar el proyecto.

1. Búsqueda de la información

La búsqueda de la información no sólo puede lograrse a través de los libros. Ellos son muy útiles, pero no son los únicos. ¿Hay otros?....

Muchísimos... Pero dependen del problema a tratar. Se puede buscar información de todo tipo en la comunidad, en las bibliotecas, con gente especializada, vecinos, instituciones, etc. Luego, hay que ordenar dicha información.

2. Ordenamiento de la información

Una vez que se recolectó la información, el grupo deberá tomar decisiones acerca de las estrategias a seguir, estableciendo prioridades para seleccionar y cotejar los datos obtenidos.

Mediante la lectura y análisis del material; aplicando la técnica del subrayado; fichando textos; realizando cuadros, esquemas, resúmenes, síntesis, etc. se reúne la información, descartándose la que es superflua y no pertinente al problema a resolver.

Es común que en el afán de resolver la tarea, se recojan datos poco importantes para el tema que nos ocupa y es importante el trabajo de selección del material adecuado.

3. Exposición de los resultados

Una vez organizado y analizado el material, se debe emitir el resultado del trabajo realizado. Tomar el problema que los reunió en esta tarea y reflexionar sobre su resolución.

Sería interesante comenzar a "socializar" (compartir) opiniones personales fundamentadas que, aunque quizá no agreguen nada nuevo a la cuestión tratada, permiten la defensa de las propias ideas y el respeto de la de los demás. En este momento, deberá organizar las actividades y seleccionar los recursos para hacer la presentación del problema resuelto al grupo total.

La consigna será la de pensar actividades –lo más creativas posible- emitiendo conclusiones lo suficientemente fundadas para poder ser defendidas, de ser necesario.

Este momento es, quizás, el más esperado por todos. No sólo se finaliza un arduo y trabajoso tiempo, sino que se pone en evidencia la creatividad de los grupos en la presentación final.

La identificación de una demanda, necesidad o problema es el primer paso para detectar una oportunidad de desarrollar un producto.

*Yo no quiero vivir paranoico,
yo no quiero ver chicos con odio.
Yo no quiero sentir esta depresión.
Voy buscando el placer de estar vivo.
No me importa si soy un bandido.
Voy pateando basura en el callejón.
(*Yo no quiero volverme tan loco"Charly García)*

➤ Requisitos para la buena formulación de un proyecto

A la vista de cuánto se lleva dicho, resulta evidente que no basta con elaborar proyectos; hay que saber hacer una buena formulación y diseño de proyectos. Para ello es preciso atenerse a una serie de requisitos.

Si se detecta la necesidad de un producto, habrá que diseñarlo. Esta etapa consiste en pensar ideas, cómo será el producto. En el diseño se ponen en juego muchos conocimientos. Por ejemplo, qué materiales se pueden usar para realizar el producto, qué formas pueden adoptar las partes y el todo, etc.

Dicho de una manera más detallada, para que un proyecto esté bien diseñado y formulado debe explicar lo siguiente:

- Razones por las que se necesita realizar el proyecto (fundamentación).
- A qué fin contribuirá el logro de los objetivos del proyecto (finalidad).
- Qué se espera obtener del proyecto en caso de que tenga éxito (objetivos).
- A quién va dirigido el proyecto (beneficiarios directos e indirectos).
- Qué debe producir el proyecto para crear las condiciones básicas que permitan la consecución del objetivo (productos).

- Con qué acciones se generarán los productos (actividades).

Para aclarar un poco más lo dicho hasta ahora sugerimos una serie de preguntas en relación al tema elegido. Ellas ayudarán a organizar el proyecto.

Planificar es usar un procedimiento para introducir organización y racionalidad a la acción con el propósito de alcanzar determinadas metas y objetivos. Esto vale tanto para lo que hacemos o intentamos hacer en la vida cotidiana, aún en las cosas personales, como para la elaboración de planes, programas y proyectos mediante el uso de métodos y técnicas más o menos sofisticadas.

Einstein decía que "la ciencia no es nada más que el refinamiento del pensamiento cotidiano". La planificación no es nada más que una forma de sistematizar el sentido común.

Esto, desde el punto de vista operativo y en su dimensión más elemental, no sería otra cosa que dar respuesta a diez cuestiones básicas:

- Qué se quiere hacer, o sea la naturaleza del proyecto.
- Por qué se quiere hacer, o sea su origen y fundamentación.
- Para qué se quiere hacer, o sea sus objetivos, sus propósitos.
- Cuánto se quiere hacer, o sea las metas.
- Dónde se quiere hacer, o sea la localización física, su ubicación en el espacio, su cobertura espacial.
- Cómo se va a hacer, o sea las actividades y tareas, la metodología.
- Cuándo se va a hacer, o sea el cronograma, la ubicación en el tiempo.
- A quiénes va dirigido, o sea los destinatarios o beneficiarios.
- Quiénes lo van a hacer, o sea los recursos humanos.
- Con qué se va a hacer, tanto los recursos materiales como los financieros, o sea aquellos con los que se va a costear el proyecto.

Bien. Sabiendo qué es un proyecto y cuáles son los requisitos para una buena formulación del mismo, ahora te presentamos una propuesta para su diseño.

Es decir:

Cómo elaborar el documento que contenga nuestro proyecto

Para el diseño de proyectos, para elaborar el documento que contenga un proyecto, presentamos la siguiente guía:

1. Denominación del proyecto
2. Naturaleza del proyecto
3. Especificación operacional de las actividades y tareas a realizar
4. Métodos y técnicas a utilizar
5. Determinación de los plazos o calendario de actividades
6. Determinación de los recursos necesarios
7. Calculo de los costos de ejecución o elaboración del presupuesto
8. Estructura organizativa y de gestión del proyecto
9. Indicadores de evaluación del proyecto
10. Factores externos condicionantes o prerequisites para el logro de los efectos e impacto del proyecto.

Este esquema debe utilizarse y aplicarse con flexibilidad y creatividad, adaptándolo a las exigencias de cada caso concreto. Estas pautas básicas pueden guiar la elaboración y diseño de los proyectos, habida cuenta de los requisitos que se deben cumplir para que estén bien formulados.

- Denominación del proyecto: Caracteriza en pocas palabras lo que quiere hacerse en el proyecto e indicar quién lo hace. No se debe confundir el título del proyecto con el enunciado de un problema, ni considerar el título como equivalente a la resolución del problema.
- Descripción del proyecto: amplía los aspectos esenciales que proporcionan la denominación.
- Fundamentación: hay que explicar la prioridad y urgencia del problema para el que se busca solución.

Además justificar por qué este proyecto que se formula es la propuesta de solución más adecuada o viable para resolver ese problema.

Se deben aclarar los siguientes puntos:

- Cuál es la naturaleza y urgencia del problema que se pretende resolver.
- Qué prioridad se concede a la solución de ese problema.
- Recursos internos y externos asignados para la solución del problema.
- Justificación del proyecto en sí: se debe presentar los resultados que haya arrojado la evaluación previa del proyecto, acerca de su viabilidad, análisis costo-beneficio, costo-oportunidad, productos, efectos e impactos, etc.

También es necesario tener en cuenta:

- a. El marco institucional informa claramente acerca de la institución, organización o agencia que será la responsable del proyecto.
- b. En cuánto a los objetivos, pueden distinguirse los principales y los específicos.
 - Los objetivos principales son el propósito central del proyecto
 - Los objetivos específicos son inmediatos o complementarios y deben darse para alcanzar o consolidar el objetivo general.No hay que confundir objetivos con medios para alcanzarlos. Por ejemplo, si se dice "promover", "coordinar", realizar una investigación", se está haciendo referencia a medios. Consecuentemente no saben utilizarse para definir objetivos.
- c. Las metas son los que operacionalizan los objetivos, estableciendo, cuánto, cuándo y donde se realizarán estos, de modo que las actividades y acciones correspondientes pueden ser claramente establecidas, permitiendo determinar el nivel y composición de los insumos.
- d. En cuánto a los beneficiarios, se deben identificar quienes serán los beneficiarios inmediatos y quiénes serán los beneficiarios finales e indirectos, o sea aquellos a quienes favorecerán los impactos del proyecto.
- e. Con referencia a la localización física y la cobertura espacial, puede decirse que tanto se debe determinar el lugar o el área en dónde se ubicará ya sea región, ciudad, barrio, manzana, etc., o sea la localización, como la zona que cubrirá el proyecto en cuánto a prestación del servicio o área de influencia, o sea la cobertura espacial.

1. Naturaleza del proyecto:

2. **Especificación operacional de las actividades y tareas a realizar: el diseño del proyecto:** El diseño del proyecto se ha de indicar de manera concreta y precisa cuáles son las actividades que hay que ejecutar para alcanzar las metas y objetivos propuestos:
 - Especificar las actividades a realizar
 - Distribuir las unidades periódicas de tiempo insertas en una secuencia operativa, donde se señala la fecha de inicio y de terminación de cada actividad
 - Organizar y sincronizar las actividades puesto que algunos son previas, paralelas, posteriores, etc.

- Indicar la cantidad y calidad de los insumos necesarios (recursos humanos, servicios, equipos, dinero, bienes, etc.)

Antes de emprender la acción concreta a realizar conviene pensar cómo organizar las tareas a realizar. Esto ahorrará mucho tiempo y dinero.

3. **Métodos y técnicas a utilizar:** Se debe explicitar cómo se hace, es decir qué se utilizará para realizar las distintas actividades.

4. **Determinación de los plazos o calendarios o actividades**

5. **Determinación de los recursos necesarios:** Todo proyecto requiere para su realización una serie de recursos (bienes, medios, servicios, etc.) para obtener el producto y lograr el objetivo inmediato. Como ejemplo de una organización de los recursos puede tomarse el siguiente cuadro:

Recursos	Humanos	Materiales	Técnicos	Financieros
Actividad				

- Recursos Humanos: son las personas que se necesitan para realizar el proyecto. Se debe especificar la cantidad de personas, la calificación requerida, las funciones a realizar, cómo está distribuido el trabajo, etc.
- Recursos Materiales: son las herramientas, equipos, infraestructura para llevar a cabo el proyecto.
- Recursos Técnicos: se deben aclarar las alternativas técnicas elegidas y las tecnologías a utilizar.
- Recursos Financieros: es la estimación de los fondos que se pueden obtener, con indicación de las distintas fuentes con que se podrá contar.

Es necesario llevar un calendario financiero. Como ejemplo, puede tomarse el siguiente cuadro:

Momentos	A	B	C	D	Etc
Actividades					
Act. 1	\$	\$			
Act. 2		\$	\$	\$	
Act. 3			\$		
Act. 4	\$		\$	\$	

6. **Cálculos de los costos y ejecución y elaboración del presupuesto.** Para describir los costos se deben tener en cuenta los siguientes rubros principales:
 - Costo de personal
 - Viáticos
 - Locales
 - Materiales y equipos
 - Gastos de funcionamiento
 - Imprevistos
 - Costos directos
 - Costos indirectos

- Costos fijos
 - Costo variable
 - Costo de capital
 - Costos corrientes
7. **Estructura organizativa de gestión del proyecto:** Debe quedar en claro la estructura de gestión para la ejecución del mismo:
- Organigrama
 - Manual de procedimientos
 - Funciones del personal del proyecto
 - Relaciones e interacciones del personal
 - Modalidades y mecanismos de coordinación
 - Canales de información
8. **Indicadores de evaluación del proyecto:** Indican cómo se medirá la progresión hacia las metas. En la etapa de evaluación del proyecto se comparan los resultados obtenidos con los deseados y se propone mejorar el producto y a su proceso de aplicación.
9. **Factores externos condicionantes o prerequisites para el logro de los efectos e impactos del proyecto:** Desde el punto de vista económico un proyecto implica proponer la producción de algún bien o la presentación de algún servicio con el empleo de una cierta técnica y con intentar obtener un determinado resultado o ventaja económica o social.

La realización de un proyecto supone una inversión, es decir, una utilización de recursos, con la postergación del consumo inmediato.

*Sólo le pido a Dios
que el dolor no me sea indiferente,
que la reseca muerte no me encuentre
vacío y sólo sin haber hecho lo suficiente.
("Sólo le pido a Dios" León Gieco)*

Decidiré el tipo de empresa que conviene

Hasta no hace muchos años, la posibilidad de alcanzar casi con seguridad un empleo nos daba cierto grado de tranquilidad.

Pero luego fueron muchas las cosas que cambiaron, entre ellas:

- Que la tecnología y los sistemas económicos vigentes aceleraron la concentración de la riqueza y eso impide muchas veces que se abran nuevas oportunidades laborales.
- Que la globalización de los mercados mundiales, esto es empresas que se mueven y producen en más de un país, productos que se fabrican en un extremo del mundo y se venden en el otro también atenta contra la creación de empleo.
- Que muchos puestos son ahora ocupados por las mujeres, que ingresaron al mercado laboral tanto por necesidad, como por deseo de realización personal o nuevos modos de funcionamiento familiar...
- Que las formas de compra se han transformado y ampliado desde el momento en que se han incorporado posibilidades tales como el uso del teléfono, Internet, catálogos, promotores, etc. que no siempre generan necesidad de más empleados.

Seguramente esta lista podría hacerse más exhaustiva. Pero creemos que basta como muestra.

Entonces, como ya quedó dicho, quienes no tienen dinero sino una pequeña reserva o pueden acceder a un crédito pequeño, quienes deseen ampliar sus horizontes y progresar pueden intentar con criterio realista y visión de futuro realizar un microemprendimiento.

¿Qué hay que hacer para lograr un buen resultado?

- Tener una visión ágil e inteligente de cómo va cambiando el mundo para tomar decisiones y actuar de acuerdo a ello no por impulso sino por una reflexión suficiente que se ha hecho en torno al tema.
- No dejarse vencer con facilidad sino esforzarse siempre por conseguir lo que se propuso poniendo siempre en acción la voluntad y transmitiendo ese espíritu a los demás.
- Generar en uno mismo un compromiso con el grupo con respecto al futuro de la empresa, compartir la visión con el equipo y, también, los principios que guiarán la acción para lograrlo.
- Aprovechar los beneficios de una correcta comunicación grupal con el enriquecimiento para las ideas de todos y cada uno. Si el equipo funciona bien, el producto que se obtenga superará cualquier expectativa.
- Comprender la complejidad de las influencias de los elementos de que influyen sobre nuestro microemprendimiento: el mercado, la producción, el equipo de trabajo, etc.

¿Para quién producir?

Ahora tenemos que decidir en qué rubro organizaremos nuestra pequeña empresa.

Sería muy pretencioso pensar que lo que nuestro microemprendimiento producirá será comprado por todo el mercado. Al producir sería necesario tener en claro a quién va dirigida la producción, quienes serán los clientes.

- **¿Qué hay que hacer?**
Dividir el mercado en segmentos. Por ejemplo, una fábrica de muebles podría fabricar mesas, sillas, camas...de madera, aglomerado, material plástico, acrílico...estilo francés, inglés, rústico, moderno. Todos necesitamos muebles, pero los estilos, materiales y tipos de muebles ¿serán demandados en la misma medida en la zona en la que podemos comercializarlos?. Conviene estudiar el mercado y producir de acuerdo a sus posibilidades.
- **¿Por qué segmentar?**
Porque el esfuerzo puede concentrarse en uno o pocos productos o servicios, para un tipo de cliente, lo que facilitará la tarea de marketing, la definición de los precios, el diseño adaptado a las necesidades, la realización de la publicidad, etc.
- **¿Cómo segmentar?**
Los criterios son muchos. Algunos ejemplos son:
 - *Criterio demográfica* Tiene en cuenta la edad, el sexo, el nivel socioeconómico de los consumidores. Fabricar muebles juveniles para la clase media alta no es lo mismo que para gente mayor con diferencias más tradicionales.
 - *Criterio geográfica* ¿Quedarán lejos la zona de producción respecto de la de consumo?. ¿Los rasgos culturales de la región responden a la oferta?.
 - *Criterio psicológica* ¿Será lo mismo hacer muebles funcionales para quienes jerarquizan la practicidad, qué muebles ostentosos para quienes necesitan dar una imagen de personas ricas?.
 - *Por beneficio del producta* ¿Todos los clientes esperan lo mismo del producto?. ¿Todos tienen el mismo nivel de exigencia?.
 - *Por la forma de compra*: Hay clientes que compran lo más barato, otros que compran promociones, otros si se le da financiamiento.

Realizar un análisis del mercado y conocer la posición que en él ocupan los competidores permite determinar los sectores del mercado desocupados que el productor puede aprovechar para comenzar a trabajar en ese sector.

*En la época del chip, todos buscan ideales,
cuando llegue el 2000 solo habrá criminales,
el novecientos y su penumbra nos dejan asombrados
y la radiodifusión, como ganado condenado.
Si crees en la iglesia, entonces reza; si crees en la historia, entonces llora.
Si crees en la moda ve y obedece; si crees en la gloria entonces implora.
("Aleluya". Ogalde Gluzman/Karamelo Santo)*

Capítulo 3

Ya estoy en marcha

Todo a pulmón

*Qué difícil se me hace
mantenerme en este viaje
sin saber a dónde voy en realidad,
si es de ida o de vuelta
si el furgón es la primera
si volver es una forma de llegar.*

*Qué difícil se me hace
cargar todo este equipaje
si hacer dura la subida al caminar
esta realidad tirana
que se ríe a carcajadas
porque espera que me canse de buscar.*

*Cada gota, cada idea
cada paso en mi carrera
y la estrofa de la última canción.
Cada fecha postergada
la salida y la llegada
y el oxígeno de mi respiración
y todo a pulmón,
todo a pulmón.*

*Qué difícil se me hace
mantenerme con coraje
lejos de la transa y la prostitución.
defender mi ideología,
buena o mala pero mía
tan humana como la contradicción.*

*Qué difícil se me hace
seguir pagando el peaje
de esta ruta de locura y ambición,
un amigo en la carrera
una luz y una escalera
y la fuerza de hacer todo a pulmón.
(Alejandro Lerner)*

Comenzamos este recorrido poniendo énfasis en que buscar trabajo "da trabajo", en que es necesario "cargar las pilas" para intentarlo e, incluso, señalamos algunas cuestiones para tener en cuenta mientras estamos en la etapa previa a comenzar con una tarea más o menos estable.

Pues bien, llegará un día en que, por fin, ese trabajo ha sido conseguido ya sea:

- Si conseguí un trabajo en relación de dependencia.
- Si me mantendré con un trabajo independiente.
- Si intentaré montar mi propia empresa.

Para cualquiera de las tres posibilidades seguramente se nos presentarán una serie de inquietudes.

Cada una de esas opciones encierra un mundo de alternativas para enfrentar las cuales es necesario agudizar nuestra capacidad de observación. Así podremos encontrar elementos que nos permitan abrirnos camino de manera más fácil.

Según iremos analizando, no todos los ámbitos de trabajo son iguales, no todas las relaciones interpersonales que allí se dan se plantean de la misma manera, no siempre el comportamiento debe ser igual.

Tener en cuenta algunas de las cuestiones a considerar puede ayudar a una mejor adaptación, a un buen logro de nuestro cometido.

O sea, debo aportar a mantener esa fuente de trabajo y ello dependerá de qué forma encaro en cada caso mi propia responsabilidad:

1) Si conseguí un trabajo en relación de dependencia

- **¿Cómo enfrento mi trabajo?**

Un aspecto importante es la actitud con que uno se predispone a encarar la cuestión. Es conveniente manifestar seguridad en uno mismo, capacidad para resolver problemas, deseos de progresar, adaptabilidad y disponibilidad. Pero, principalmente, conviene ser humilde para no pecar de soberbio y causar una mala impresión.

- **¿Como me relaciono con mis compañeros?**

Debe tenerse en cuenta que el lugar al que ingresaremos a trabajar es un sitio donde todos se conocen, a veces desde hace mucho tiempo. Normalmente, es el "recién llegado" al nuevo trabajo el que debe enfrentar la tarea de ser bien recibido. En ocasiones, esto ocurrirá normalmente, fácilmente, pero en otras el proceso es más difícil. Nuevamente son válidas dos de las recomendaciones ya citadas: la observación para entender los códigos de comportamiento y humildad al iniciar los contactos con quienes serán en más nuestros compañeros cotidianos de ruta.

- **¿Como debo manejarme con mis jefes?**

En algunos lugares de trabajo, la organización jerárquica es muy importante y esto es interesante advertirlo para evitar problemas. Una buena estrategia, que a su vez servirá para genera una mejor imagen entre los compañeros, sería evitar los extremos. O sea, no caer en adulaciones exageradas ni demostrar indiferencia total. También conviene actuar receptivamente con las indicaciones, mostrarse dispuesto a las rectificaciones cuándo el "jefe" corrige algo, ser amable en el trato.

- **¿Cómo desempeño mi tarea?**

El trabajo conseguido no implica que lo tendré para siempre. Debo prepararme para mantenerlo. Cumplir con los compromisos de asistencia, puntualidad, disciplina, pero también mostrar buena predisposición tanto para las relaciones interpersonales como para ser eficaz en la tarea son algunas de las condiciones que puedo cumplir en procura de retener el empleo. Pero también es importante saber que no siempre nos resultarán gratas todas las tareas que se nos encomiendan. Puede que nos adjudiquen algunas que nunca hemos hecho o que, en determinados momentos, algún compañero o superior esté con "mala onda" y el modo en que se dirigen a nosotros no es el mejor. Cada uno debe "entender" todas estas situaciones y sobrellevarlas inteligentemente sin dejar de hacerse respetar, primero como persona y luego como trabajador. Finalmente, la predisposición para una capacitación y una intención de mejora permanentes son siempre bien vistas.

*Yo no puedo sembrar la anarquía
yo no quiero vivir como digan
tengo algo que darto en mi corazón.
(*Yo no quiero volverme tan loco". Charly García)*

2) Si me mantendré con un trabajo independiente

- **¿Cómo hago para hacer conocer mi propuesta y cómo me relaciono con mis potenciales clientes?**

Podemos comenzar ofreciéndonos a todos aquellos que nos conocen, aunque lo ideal es diseñar un aviso atractivo para ofrecer nuestros servicios y colocarlo en los negocios de nuestro barrio.

Ese aviso conviene que:

- Sea muy claro y preciso en la información que brinda.
 - Resulte atractivo a la vista, lo que no quiere decir tan lleno de detalles que se dificulte leerlo.
 - Esté ubicado en un lugar bien visible del sitio en que decidimos colgarlo.
 - Sea distribuido en varios lugares del barrio.
 - La oferta coincida con lo que estamos en condiciones de brindar.
 - Si ponemos un teléfono al que llamar para establecer el contacto, garantizar que haya gente en la casa en condiciones de brindar detalles sobre la oferta.
 - Sea repetido si lo sacan o complementado por otras vías, como por ejemplo usando algunas radios barriales que suelen ofrecer "pasar" estos anuncios de manera gratuita.
- **¿Cómo cuido esa clientela?**
 - Debo ser eficaz en el servicio que presto.
 - Tener buena presencia, buenos modales. Más allá de las sugerencias técnicas que se puedan hacer, hay que seguir el viejo precepto de que "el cliente siempre tiene razón", en el sentido de que siempre hay que dejarlo conforme.
 - Conviene proporcionar el servicio sin intermediarios.
 - No debo intentar abarcar más allá de mis posibilidades tanto de cantidad de tarea como de zonas de la ciudad en la que la oferto.
 - Tengo que estar atento a nuevas necesidades del mercado y capacitarme para cubrir esas nuevas demandas.
 - Ser justo y equitativo en el cobro de la tarea.
 - **¿En qué puedo ampliar mi oferta?**
 - Comprar herramientas adecuadas.
 - Capacitarme permanentemente para ser eficaz en la tarea.
 - Incluir nuevas tareas dentro de mi rubro.
 - Ampliar el radio de cobertura sólo si tengo seguridad de tener bien garantizado el anterior.
 - Mantener una buena organización del servicio.

*"Sólo le pido a Dios
que el futuro no me sea indiferente"*
(*"Sólo le pido a Dios"* León Gieco).

3) Si montaré mi propia empresa

- **¿Qué fortalezas debe tener el microemprendimiento?**

En la producción

- Tecnología adecuada
- Mantenimiento permanente del equipamiento
- Productos de buena calidad.

En su relación con el mercado

- No hay conflictos en el vínculo con los clientes
- Los precios se mantienen por tener clientela
- Los clientes están satisfechos con la calidad y variedad de los productos.

En relación con el control

- El sistema de control de inventarios es adecuado
- Los estados financieros se llevan al día, sin atrasos
- Los costos de producción se controlan con un sistema apropiado.

En el área organizativa

- Las relaciones gerencia-trabajador son buenas
- Las normas de la organización son claras
- La función de cada uno está definida con precisión

En el área financiera

- La microempresa tiene recursos para pagar sus compromisos
- Cuenta con suficiente capital de trabajo
- Los bancos le ofrecen financiamiento.

- **¿Cuáles serían algunas cuestiones a considerar para garantizar la eficacia de los microemprendimientos?**

1. ¿Desde donde partir?

No existen recetas infalibles. En líneas generales, se puede afirmar que una empresa inteligente es una empresa que aprende. Es decir, que quienes la conducen pueden aprender de sus acciones, de la realidad externa, de los demás. Pero ¿qué hay que aprender?. Hay que aprender a:

- a) **Desarrollar modelos mentales que lleven a reflexionar.** Discernir, modificar la imagen que se tenga en el mundo a medida que cambia, tomar decisiones y actuar de acuerdo con el pensamiento resultante y no por impulso, es un escalón al éxito.
- b) **Ser dueño de uno mismo.** El empresario que se conozca e incremente su capacidad personal de esforzarse por conseguir lo que se propuso, que no se desanime ni deje vencer con facilidad y que ponga siempre en acción su voluntad y transmita siempre ese espíritu a los demás tiene mucho a su favor.
- c) **Compartir la propia visión.** La visión de una empresa muestra el futuro, el "hacia donde vamos". Generar en uno mismo un compromiso con el grupo con respecto al futuro de la empresa, compartir la visión con el equipo y, también, los principios que guiarán la acción para lograrlo hace que las posibilidades de concretar lo planeado sean mayores.
- d) **Aprender en equipo.** Aprovechar los beneficios de una correcta comunicación grupal, con el enriquecimiento para las ideas de todos y cada uno que se da al compartir. Si el equipo funciona bien, el producto que obtenga superará las posibilidades del más brillante de sus miembros.
- e) **Tener pensamiento sistemático.** Comprender la complejidad de las influencias de los elementos de todos los sistemas que se consideren: el mercado, la producción, el equipo de trabajo, etc. No parcializar ni simplificar. Para cambiar un sistema hay que conocerlo y comprender su funcionamiento.

2. ¿Cómo organizar al grupo de trabajo?

Lo que vulgarmente conocemos como reglas del juego son las pautas puestas para el funcionamiento de los grupos. Es imprescindible dejar perfectamente en claro cuestiones tales como días y horarios de trabajo, funciones de cada uno y todas aquellas normas que hacen al trabajo según sea usual en este.

3. ¿Cómo evolucionará ese grupo, cuáles serán las etapas por las que pasará el grupo?

En la vida de una persona suceden diferentes etapas. Por ejemplo, somos niños, luego adolescentes, más tarde adultos, etc. En el proceso de aprender una tarea u oficio también pasamos por etapa. Y otro tanto ocurre cuándo de grupos se trata. Se dan de diferente manera de acuerdo a los objetivos y características de las tareas que el microemprendimiento que nos hemos propuesto tiene. En un grupo de trabajo, tal como ocurre en los otros grupos de los que formamos parte, no todo será "color rosa", no siempre el funcionamiento del grupo es bueno desde el principio y deberemos armarnos de paciencia para darle tiempo a consolidarse, o sea a encontrar una forma adecuada de funcionamiento. Podemos considerar las siguientes etapas por las que seguramente pasará nuestro emprendimiento:

- a) **Formación:** cuándo comenzamos en un grupo, nos presentamos, nos conocemos, establecemos pautas de funcionamiento.

- b) **Integración:** si todo marcha sobre rieles, nos integramos. O sea, aceptamos las diferencias propias y las de los otros integrantes, lo que nos gusta y lo que no de los otros. Aparecen las relaciones de confianza, afecto, establecemos reglas propias del trabajo.
- c) **Conflicto:** son las dificultades, las broncas, los entredichos, lo que no nos gusta y nos cuesta poder expresarlo o decirlo. Si no logramos superarlos, seguramente surgirá un malestar grupal.
- d) **Consolidación:** pero si logramos superar los problemas el grupo se consolida, se fortalece.

3. ¿Cómo manejar la comunicación?

Precisamente, un elemento importante para el buen funcionamiento grupal es la comunicación. Un buen nivel de comunicación grupal favorece o facilita su funcionamiento y el logro de sus objetivos. Pero, para que eso se cumpla hay que considerar:

- Que no es solamente poder hablar palabras, frases, sonidos.
- Que es también escuchar al otro.
- Que es manifestar lo que deseamos y sentimos con mucha claridad pero del mejor modo posible.
- Que es comunicar nuestras necesidades en el ámbito del grupo de trabajo con autoridad, pero sin autoritarismo.

4. ¿Cómo se establecen los roles y cuál es la función de cada uno dentro de un grupo?

Otra cosa importante a tener en cuenta es que cada grupo de trabajo tiene formas de organización interna. A veces, los lugares que cada uno ocupa dentro del grupo –que son los llamados roles- son acordados previamente. Otras, ante la falta de una discusión sobre el particular, cada uno encuentra ese lugar por su carácter, por el tipo de responsabilidades que asume, porque los otros son quienes le adjudican el puesto. En estos casos, suele ser más difícil alcanzar buenos resultados. En tal caso, debe exigirse que un superior dentro del grupo de trabajo, como ya quedó dicho, fije de manera clara las pautas de funcionamiento. Y cada trabajador debe exigir que eso se cumpla de la manera más clara posible. Ahora bien, si el grupo de trabajo evoluciona aparecerán nuevos roles que conviene tener en cuenta aunque esas relaciones no se hagan explícitas. Es posible que surjan:

- a) Alguno del grupo que parece tener un radar, una antena y una sensibilidad especial para descubrir qué le está pasando al grupo de trabajo y hacérselo saber. A veces, lo anuncia como algo propio sin saber que tiene sentido para todos y a veces hay más de uno que se da cuenta si algo sucede. En psicología, se califica a estas personas como “portavoces” del grupo.
- b) Alguno en el que siempre se depositan los aspectos negativos, al que se le cargan todas las culpas, al que se atribuyen todas las situaciones que a los demás les dan miedo o que piensan que son malas. Son los llamados “chivos emisarios”. Hay que tener en cuenta que en ocasiones se llega incluso a separarlo del grupo de trabajo como si eso fuera a mejorar la situación. Aunque si existe un conflicto sin solucionar, pronto aparecerá un nuevo “chivo emisario” pero no se mejorará la situación.
- c) Alguno que actúa como contrapartida del anterior. Siempre se depositan en él las cosas positivas y que los demás están de acuerdo en que se digan. Tiene condiciones naturales para organizar al grupo y poner en claro sus ideas. Son los denominados “líderes”.
- d) Alguno puede existir, finalmente, que siempre se resista a los cambios. Que siempre esté en “contra” de todos. Que por las dudas siempre se opone a realizar cualquier tarea nueva, cualquier emprendimiento que surja. Su rol es el del “saboteador” y hay que saber actuar para evitar que desvíe el esfuerzo de todo el conjunto de quienes son compañeros de trabajo.

5. ¿Cómo organizar las reuniones que habrá que tener?

Desde el primer momento en que comenzamos a reunirnos para conformar el grupo de trabajo es necesario acordar los roles. Luego, cuándo la empresa ya está en marcha, serán necesarias reuniones para ir acordando los pasos que se dan. En tal sentido, es conveniente tener en cuenta que es preferible establecer algunos roles que mejorarán las condiciones de funcionamiento. Entre ellos, podemos definir los siguientes:

- a) **Coordinador:** Coordina reuniones. Su función es generar la participación, que todos los miembros puedan "hablar", sus funciones:
- Crear tener su opinión en el grupo. Suavizar discusiones y conflictos. Puede dar su opinión, pero no hacer que su palabra sea "sagrada". Son, fomentar la comunicación
 - Promover y proponer actividades que faciliten las relaciones grupales y la tarea
 - Detectar y señalar obstáculos
 - Vislumbrar las situaciones problema
 - Poner en palabras lo que se está pensando
 - Ayudar al reconocimiento de necesidades y objetivos comunes
 - Mantener y sostener la discusión de los temas dentro de las reuniones del grupo
 - Acompañar en el aprendizaje grupal, desde lo afectivo hasta la comprensión de temas.
- b) **Secretario:** Toma nota de las diferentes opiniones, resume y da a conocer las conclusiones en los temas tratados. Son sus funciones:
- Tomar nota
 - Colaborar con el coordinador para que los integrantes participen
 - Leer la síntesis al final de la reunión
 - En caso de existir un observador, el secretario ayuda a "mirar" lo que sucede en el proceso grupal.
- c) **Observador:** Puede estar o no dentro del funcionamiento del grupo. Como su nombre lo indica, observa, mira todo lo que pasa en cada reunión. Sus intervenciones suelen ser precisas, porque observa y escucha atentamente todo lo que discute, mientras el resto de los integrantes se pierden en la discusión.

*De un árbol una hoja se cayó,
 en mi boca la manzana se fundió.
 Tendrías que aprender a pedir perdón
 esta vez la cadena se rompió.
 Tendrías que aprender a pedir perdón,
 esta vez el esclavo se escapó.
 (Andrés Calamaro/Los Rodríguez)*

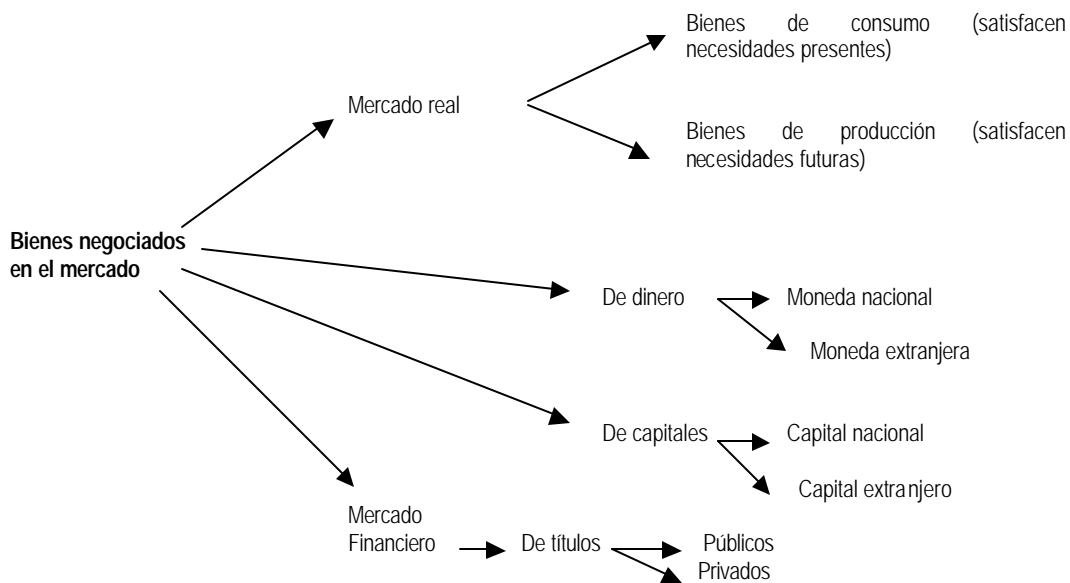
¿Cómo manejarse en el mercado?

Se denomina mercado al ámbito donde se realizan las actividades por las cuales se ponen en contacto los compradores (demanda) y los vendedores (oferta) de un determinado bien. Cualquier conjunto de transacciones o acuerdos de negocios entre compradores y vendedores. En contraposición con una simple venta, el mercado implica el comercio regular y regulado, donde existe cierta competencia entre los participantes. El mercado surge desde el momento en que se unen grupos de vendedores y compradores y permite que se articule el mecanismo de la oferta y la demanda. Los primeros mercados de la historia funcionaban mediante el trueque. Tras la aparición del dinero, se empezaron a desarrollar códigos de comercio que, en última instancia, dieron lugar a las modernas empresas nacionales e internacionales. A medida que la producción aumentaba, las comunicaciones y los intermediarios empezaron a desempeñar un papel más importante en los mercados. Entre las distintas clases de mercados podemos distinguir:

- Los mercados al por menor o minoristas.
- Los mercados al por mayor o distribuidores.
- Los mercados de productos intermedios, de materias primas y los mercados de acciones.

¿Cómo definir qué bienes ofreceremos al mercado?

Los bienes que se negocian en el mercado pueden ser de diversa índole: alimentos, vestimenta, automotores (bienes de consumo) o maquinarias, herramientas, instrumental (medios de producción). Los bienes de consumo y de producción se negocian en el *mercado real*. Cuando el mercado se dedica a realizar operaciones de dinero, capitales, títulos se denomina *mercado financiera*.



¿Dónde nos instalaremos?

El mercado puede tener una ubicación determinada en un lugar destinado específicamente para ello. Por ejemplo, una feria callejera, el mercado de flores o el mercado de valores, etc. Puede estar en una zona de cualquier ciudad donde se concentran entidades que se dedican a la misma actividad: casas de repuestos para el automotor, venta de muebles, instituciones bancarias, casas de cambio, etc. Puede abarcar toda una provincia que se dedica a la producción de un determinado bien: el azúcar tucumano. O puede abarcar varias provincias que se dedican a la producción de un mismo bien: las provincias de Cuyo y su producción de uva y vino. También puede referirse a toda la producción de un país: las carnes argentinas, los perfumes franceses (mercados nacionales internos). Todos estos mercados son de carácter interno. En el exterior, varios países tienen intereses en común y pueden formar un mercado de integración regional que defienda dichos intereses. Por ejemplo, el Mercosur. En un ámbito geográfico más amplio, existen mercados internacionales en los que intervienen países que negocian un mismo producto: lana, carnes, minerales, etc.

¿Cómo competir eficazmente con nuestros productos?

La competencia económica es el medio que utilizan los compradores y vendedores para satisfacer las necesidades de la comunidad y de los individuos. La sociedad estará satisfecha cuando se produzca el máximo número de bienes a los menores precios posibles. Los economistas han desarrollado una teoría que llaman de la competencia perfecta y que se tendría que aplicar para lograr la máxima eficiencia. Según ellos, se alcanza la competencia perfecta cuando:

El mercado está integrado por muchos vendedores y muchos compradores.

El tamaño medio de las empresas es pequeño.

- Existe información, tanto para los compradores como para los vendedores, sobre las condiciones imperantes en el mercado.

¿Es necesario estudiar el mercado?

La expresión "estudio de mercado" designa el conjunto de operaciones que realiza la empresa desde que dispone de las mercancías para la venta, (a veces antes, para estudiar las necesidades del público), hasta que aquellas se ponen al alcance de los consumidores. Consiste en un análisis profundo y ordenado de los hechos que afectan al mercado. Supone para los empresarios un costo adicional que, sin embargo, se verá compensado con el aumento en las cifras de las ventas que se trata de conseguir. Un buen estudio de mercado tiene que servir para:

- Distinguir el tipo de clientes que puedan proporcionar mayor utilidad a la empresa, así como los aspectos más débiles del mercado.

- Conocer los cambios que se van produciendo en cuanto a gustos y preferencias de los consumidores.
- Aplicar métodos de comercialización que sirvan para aumentar el volumen de ventas.
- Realizar previsiones y fijar objetivos de ventas más realistas y viables.

¿Quiénes pueden realizar el estudio de mercado?

La realización de un estudio de mercado es una tarea compleja, que requiere cuidadosa preparación. La elección de una u otra de las posibilidades está en función de los recursos disponibles, aunque también influye la mayor o menor facilidad para adquirir la información necesaria, así como los problemas que implique la realización del estudio dentro de la empresa. Los microempresarios pueden recurrir para un estudio de mercado a contemplar las siguientes alternativas:

- La propia empresa, o la asociación de empresarios del sector, incluidos los proveedores, que pueden facilitar una información muy completa.
- Empresas especializadas en estudio de mercado.
- Un departamento determinado dentro de la empresa, aunque esta opción es muy difícil en un pequeño emprendimiento

¿Qué rasgos deben tener los productos a ofrecer?

El microemprendimiento necesita definir muy bien cuál es el producto que va a ofrecer haciendo que sea distinto de cualquier otro que existe en el mercado, determinando su valor, teniendo bien en claro a quién se lo va a ofrecer (segmentando el mercado), cuidando que satisfaga claramente las necesidades de los clientes, estableciendo eficazmente la forma en que llegará a los consumidores. Para ello, es imprescindible definir claramente sus características y sus ventajas, pero también diferenciar el producto, cuidar su imagen. Hay que tener en cuenta que:

- Un mismo modelo puede servir para varios productos de la misma marca.
- Puede registrárselos para protegerlos de posibles plagios.
- Dándole un nombre y un logotipo que haga notar que la oferta es novedosa y distinta.
- Según el producto, muchas veces la atracción se da no sólo por lo que éste puede hacer, sino por su aspecto.

*Caminando, caminándote
mi calle que quizás yo puedo cambiar.
(*Aleluya" Karamelo Santo)*

¿Qué es una marca registrada?

- (a) La marca registrada es todo signo o medio que sirve para individualizar productos y servicios en el mercado. Es uno de los tres tradicionales signos distintivos del empresario; los otros son el nombre comercial, que sirve para individualizar a un empresario en ejercicio de su actividad, y el rótulo del establecimiento, que individualiza el establecimiento mercantil en sí.
- (b) El derecho mercantil o comercial se ocupa de regular minuciosamente la marca, pues la asociación entre el signo y el producto o servicio que representa produce o debe producir, una inequívoca identificación, capaz de distinguir gracias a tal asociación unos productos o servicios de otros similares. Sin embargo, el derecho sólo brinda su protección a las marcas registradas, esto es a aquellas que han sido inscriptas en el Registro de Marcas.
- (c) Cada legislación se ocupa de discriminar qué marcas son admisibles. Así, se puede hablar de marcas denominativas (palabras o combinaciones de palabras); de marcas gráficas (imágenes, símbolos o figuras); de marcas numéricas (letras, cifras y combinaciones de ambas), entre otras. La microempresa debe decidir cuando se pretende inscribir una determinada marca, si el signo escogido para identificar el producto o servicio adecuado para diferenciar a éste de otros, o si es un signo engañoso (así, por ejemplo, un color por sí sólo no puede ser considerado como signo bastante apto).
- (d) En ocasiones no se autorizará el signo en cuestión, no ya por ser diferenciados en grado suficiente del utilizado por otro comerciante para distinto producto (así los casos de semejante

fonética: Apele/Appei, Espring/Spring), o porque pueda resultar engañoso en el futuro, sino sencillamente porque no vale en sí mismo para distinguir producto o servicio alguno (así, si se quiere utilizar como signo la bandera de un estado), o porque se trate de un ataque a una ley o al orden público.

¿Cómo vender el producto?

Se denomina marketing o mercadotecnia al conjunto de técnicas utilizadas para comercialización y distribución de un producto entre los diferentes consumidores. Esta técnica se concentra sobre todo en analizar los gustos de los consumidores, pretende establecer sus necesidades y sus deseos e influir su comportamiento para que deseen adquirir los bienes ya existentes, de forma que se desarrollan distintas técnicas encaminadas a persuadir a los consumidores para que adquieran un determinado producto. La actividad del marketing incluye la planificación, organización, dirección y control de la toma de decisiones sobre las líneas de productos, los precios, la promoción y los servicios posventa.

¿Cuánto dura un producto en el mercado?

El cambio de las costumbres y del estilo de vida tienen una influencia directa sobre las ventas de los productos. Por ejemplo, la tendencia hacia una forma de vestir cada vez más informal ha cambiado por completo el estilo de la ropa. Pero, por otro lado, como con los mercados, todos los productos tienen ciclos vitales. El ciclo de vida de un producto requiere de un estudio detallado. Todos los productos pierden con el tiempo su atractivo inicial derivado de la novedad. Hay que tener en cuenta que hoy los consumidores no sólo esperan que aparezcan productos novedosos, sino que reaccionan de modo positivo cuando se nota la calidad de estos productos. Por otro lado, tampoco hay que dejar de ver que permanentemente se están introduciendo otros nuevos con características más modernas. Se considera, por eso, que un producto pasa por cuatro etapas y que hay que estar atento a ellas para operar sobre la comercialización:

- (a) **Introducción** (por lo general un producto nuevo con bajo nivel de ventas, puede considerarse en esta etapa).
- (b) **Crecimiento** (cualquier incremento de venta, sostenido durante seis o más meses indica la etapa de crecimiento en el ciclo vital).
- (c) **Madurez** (cuando las ventas se estabilizan, pero no se observa una caída repentina).
- (d) **Declinación** (cuando las ventas empiezan a caer en un ritmo rápido, en un período de seis meses o menos).

¿Cómo fijar el precio del producto?

Es central en una empresa determinar cuánto dinero puede generar la venta de una unidad de producto, o sea su precio. Los dos ejes determinantes del precio son los costos de producción y la competencia que haya en el mercado con respecto al producto que se está vendiendo. Existen diversos tipos de precios:

- **Precios de competencia:** Es el precio que se regula en el mercado por el juego de la libre concurrencia de oferentes y demandantes. Sin embargo, en la práctica el precio de concurrencia está condicionado por diversos factores.
- **Precios políticos:** El gobierno puede fijar precios que estén al margen de la realidad del mercado. La fijación de precios por el gobierno se acompaña con medidas minuciosas de control que, a pesar de las inspecciones, multas, etc., es muy difícil que se cumpla cabalmente por maniobras de productores y comerciantes.
- **Precio máximo:** El gobierno lo considera suficientemente compensatorio para la oferta, aunque pueda cobrarse uno inferior. Se fija en defensa del consumidor y para evitar la especulación desmedida.
- **Precio mínimo:** Lo establece el estado para proteger al productor, sobre todo cuando la oferta es abundante. No puede haber comercialización por debajo de él. Similar a este es el precio sostén, que se fija por ejemplo en tiempo de siembra para alentar a los productores.
- **Precio uniforme:** También es fijado oficialmente con referencia a artículos o servicios de importancia vital.

¿Cómo promocionar el producto?

La publicidad, la venta directa y la promoción de ventas son los principales métodos utilizados para fomentar la venta de un artículo. El principal objetivo de la publicidad consiste en dar a conocer el producto y convencer a los consumidores para que lo compren, incluso antes de haberlo visto o probado. Los mensajes publicitarios aparecen en diversos medios. De mayor a menor importancia, los medios que utiliza la publicidad son los diarios, la televisión, la venta por correo, las publicaciones de información general, las revistas económicas, las vallas publicitarias y las revistas destinadas a diversos sectores profesionales. Además, una parte importante de la publicidad se transmite utilizando medios no destinados a ella en forma específica, como puede ser una vidriera, un folleto, calendarios, mensajes desplegados con aviones y otros métodos. También se utilizan cada vez más medios que no se pensaba en principio que pudieran servir para anunciar productos. En la actualidad se muestran mensajes publicitarios en los camiones y furgonetas de reparto o, incluso, en algunos vehículos. Algunas cajas llevan anuncios de productos distintos a los que contienen. Las bolsas de los comercios también son un medio frecuente para anunciar productos del mismo establecimiento.

¿Cómo distribuir el producto?

Son varios los canales que pueden utilizarse para garantizar que los productos lleguen en las mejores condiciones a los potenciales clientes. Algunos de ellos son:

- (a) Por medio de agentes comerciales. Son personas formadas y contratadas por la empresa para distribuir y promocionar el producto directamente al cliente o a un minorista. Muchas veces sólo se utiliza este canal para repartir la oferta. Son muy recomendables para mercados chicos.
- (b) Por medio de mayoristas: En este caso, en el camino hasta el punto de venta existen muchos intermediarios. Los mayoristas compran grandes cantidades al fabricante y realizan funciones de transporte, almacenaje y conservación, asunción de riesgo, asesoramiento al minorista, control del producto, etc.
- (c) Por medio de minoristas: Es el último eslabón en el camino hacia el consumidor. En su puesto de venta puede realizarse una amplia gama de estrategias de marketing tales como ofertas, promociones, vidrieras, paneles, carteles, avisos, etc.
- (d) Cuando no hay un mercado creado: El marketing directo consiste en la relación sin intermediario entre comerciante y comprador.

*Señor banquero, devuélvame el dinero
por ahora es lo único que quiero.
("Alta Sociedad"
Andrés Calamaro)*

Glosario

Algunos datos que te pueden servir

Varias palabras que necesitas conocer

- **Acciones** (economía): en economía y finanzas son participaciones que otorgan el derecho de propiedad sobre una empresa. Representan, por tanto, cada una de las partes en que se puede dividir el capital social de una empresa.
- **Actas**: son unos escritos en los que constan los acuerdos, las decisiones que se toman en una reunión y el resumen de las deliberaciones que allí ha habido. Deben escribirse en un libro que lleva su nombre: "Libro de actas" y que está sujeto a determinadas normas sobre las que hay que asesorarse.
- **Acuse de recibo**: Muchas veces el contenido de una carta puede ser de tanta importancia que no basta la seguridad de certificar el envío, sino que debemos saber a ciencia cierta si el destinatario la recibió. Para ello, haciendo el trámite en el Correo y pagando un adicional, se nos comunicará cuándo la carta efectivamente haya llegado a quién se la enviamos.
- **Alquiler**: Dar o tomar una cosa para su uso con ciertas condiciones y por un precio convenido/ Precio que paga el que alquila una cosa.

- **Apartado de Correos.** Podemos solicitar en nuestra oficina de Correos que se nos guarde la correspondencia en un apartado a nuestro nombre. Para ello, debemos abonar una cantidad mensual.
- **Aranceles:** listas o catálogos de impuestos aduaneros aplicados generalmente por el gobierno sobre las importaciones y, a veces, sobre las exportaciones.
- **Asociación:** entidad que con estructura propia persigue un fin común para sus asociados
- **Asociado:** persona que forma parte de una asociación o compañía.
- **Automatización:** sistema de fabricación diseñado con el fin de usar la capacidad de las máquinas para llevar a cabo determinadas tareas anteriormente efectuadas por seres humanos y para controlar la secuencia de las operaciones sin intervención humana. El término automatización también se ha utilizado para describir sistemas no destinados a la fabricación en los que dispositivos programados o automáticos pueden funcionar en forma independiente o semi-independiente del control humano.
- **Banca:** llamada también sistema bancario, es el conjunto de instituciones que permiten el desarrollo de todas aquellas transacciones entre personas, empresas y organizaciones que impliquen el uso del dinero. Dentro del sistema bancario podemos distinguir entre banca pública y banca privada que, a su vez, puede ser comercial, industrial o de negocios y mixta. La banca privada comercial se ocupa sobre todo de facilitar créditos a individuos privados. La industrial o de negocios invierte sus activos en empresas industriales, adquiriéndolas y dirigiéndolas. La banca privada mixta combina ambos tipos de actividades.
- **Banco Central:** entidad que controla el funcionamiento bancario y el sistema monetario de un país.
- **Banco Mundial:** organismo económico internacional fundado junto con el Fondo Monetario Internacional (FMI) en 1944, con la función de conceder créditos a escala mundial pero, muy especialmente, a los estados en vías de desarrollo. En la actualidad, el Banco Mundial está integrado por varias instituciones: el Banco Internacional para la Reconstrucción y el Desarrollo (BIRD), la Asociación Internacional para el Desarrollo (AID), la Corporación Financiera Internacional (CFI) y la Agencia Multilateral de Garantías de Inversiones (AMGI). Por extensión, y debido a ser el principal organismo de este grupo de organizaciones, generalmente se habla del Banco Mundial para referirse sólo al BIRD.
- **Bancos:** entidades jurídicas que desarrollan el negocio de la banca aceptando depósitos de dinero que a continuación prestan. En síntesis, el objetivo de los bancos consiste en obtener un beneficio pagando un tipo de interés que cobran por las cantidades de dinero que prestan. En términos contables, los depósitos son un pasivo para los bancos, puesto que tendrán que devolver el dinero depositado, mientras que los préstamos son activos, aunque a veces no puedan recuperar el dinero prestado.
- **Bienes:** a veces también son denominados mercancías o mercaderías. En economía se llama así a todo aquello con lo que se puede comerciar.
- **Bienes:** objetos que alguien posee. Pueden ser muebles, cuando pueden ser trasladados, o inmuebles o raíces, los no trasladables.
- **Boca de expendio (punto de venta):** es el sitio en que una compañía trata con un cliente y vende los productos o servicios.
- **Bonos:** instrumento de crédito legal mediante el cual se adquiere el compromiso de pagar una cantidad prefijada en una fecha concreta, cuando se cumplan determinados requisitos.
- **C/exp:** Significa "con experiencia" y si aparece junto a un ofrecimiento de trabajo implica que el postulante a ocupar el cargo debe tener experiencia previa en otras tareas similares.
- **Cablegrama:** Se trata de un telegrama transmitido por cable sumergido en el mar, en ríos, etc. en combinación con el telégrafo. Es un sistema poco económico, pero resulta muy rápido. En ellos, debemos indicar la vía o cable que debe seguir. Para hacer uso del servicio, los interesados deben dirigirse a la oficina de Telégrafos de cada localidad.
- **Cadenas comerciales:** dos o más tiendas minoristas que venden el mismo tipo de mercancías y pertenecen a la misma empresa. También se denominan empresas multiunidad y cada tienda suele estar dirigida por un ejecutivo empleado por la empresa y no por un propietario individual.
- **Cámara de Comercio:** asociación local, nacional o internacional de empresarios, establecida para promover iniciativas comerciales. Las cámaras de comercio intentan atraer nuevas industrias a sus municipios por medio de la publicidad y participan en estudios sobre la vivienda, las campañas de seguridad y en la promoción de leyes favorables al comercio.
- **Canal de ventas:** Se trata de un individuo, agencia o compañía que funciona como entidad vendedora.
- **Capital empresarial:** en economía, es el valor de los activos de una empresa después de haber realizado el cálculo de los activos y pasivos.

- **Cartas:** Consideramos una carta a aquel papel escrito que se envía en un sobre cerrado a una persona determinada para comunicarse con ella.
- **Catálogos:** Es una publicación que contiene los productos y servicios que alguien ofrece y que está destinada a los clientes. Se distribuyen normalmente por correo e incluyen la descripción de los productos y servicios que ofrece la empresa.
- **Ciclos económicos:** término utilizado para referirse a los cambios que se producen en la economía. A partir de la Revolución Industrial, el nivel de la actividad financiera de los países capitalistas industrializados ha fluctuado desde niveles altos a niveles bajos, arrastrando tras de sí al resto de la economía.
- **Cliente:** es el comprador real o potencial de un producto o servicio.
- **Código postal:** número con que cada localidad es identificada por el Correo. Cualquier correspondencia debe llevar, obligatoriamente, el número de la localidad a la que va dirigida. En el Correo se halla la lista de esos números.
- **Comercio internacional:** intercambio de bienes y servicios entre países. Los bienes pueden definirse como productos finales, productos intermedios necesarios para la producción de los finales o materias primas y productos agrícolas. El comercio internacional permite a un país especializarse en la producción de los bienes que fabrica de forma más eficiente y con menores costos.
- **Comercio:** transporte de bienes desde un lugar a otro con el fin de intercambiarlos.
- **Comodato:** contrato en virtud del cual una persona entrega a otra una cosa para que use de ella durante un cierto tiempo y se la devuelva una vez finalizado ese período.
- **Compañía:** sociedad o junta de varias personas unidas para un mismo objetivo, especialmente con fines comerciales.
- **Competencia (economía):** condiciones de los mercados en los que los compradores y los vendedores establecen los precios e intercambian bienes y servicios. La competencia económica es el medio que utilizan los compradores y vendedores para satisfacer las necesidades de la comunidad y no de los individuos.
- **Compraventa:** contrato mediante el cual uno de los contratantes se obliga a entregar una cosa determinada y el otro a pagar por ella un precio cierto, en dinero o signo que lo represente.
- **Comunicado de prensa:** es una nota del mismo tipo que la anterior, pero en este caso destinada a los medios de prensa para que estos, a su vez, la hagan llegar a toda la población.
- **Comunicado:** es una nota que sirve para comunicarse entre sí las sucursales o las distintas partes de un departamento o personas de una misma empresa.
- **Consultor de marketing:** un individuo o una compañía que se ha capacitado mediante un entrenamiento o experiencia para ayudar a una empresa en sus esfuerzos de marketing.
- **Consumo (economía):** es el uso de los bienes creados mediante la producción. Los economistas suelen considerar que el consumo es el final del proceso productivo, el objetivo por el que se lleva a cabo toda la producción.
- **Contabilidad:** proceso mediante el cual se identifica, mide, registra y comunica la información económica de una organización o empresa, con el fin de que las personas interesadas puedan evaluar la situación de la entidad. La teneduría de libros se refiere a la elaboración de los registros contables, por lo que es la que permite obtener los datos ajustados a dichos principios contables, utilizados para evaluar la situación y obtener la información financiera relevante de una entidad.
- **Contestador automático:** Servicio que brindan la compañías de teléfono. Implica que cuando alguien llama y el destinatario de la llamada no se encuentra, aparecerá una voz grabada que nos indica tal circunstancia y nos indica que, tras una señal parecida a un pequeño timbre, podemos dejar un mensaje breve. Este quedará grabado y podrá ser escuchado por el destinatario en cualquier momento. Si no tiene seguridad sobre su uso, conviene cortar, pensar bien el mensaje que se dejará o, inclusive, escribirlo y luego leerlo cuando en una nueva llamada la señal lo indique.
- **Contrato de trabajo:** acuerdo de voluntades en virtud del cual el trabajador se compromete a prestar sus servicios por cuenta ajena, bajo la dirección y dentro de la entidad que corresponde a la persona física o jurídica que le contrata, a cambio de una remuneración.
- **Control de calidad:** proceso seguido por una empresa de negocios para asegurarse de que sus productos o servicios cumplen con los requisitos mínimos de calidad, establecidos por la propia empresa. Con la política de Gestión (o administración) de Calidad Óptima (GCO) toda la organización y actividad de la empresa está sometida a un estricto control de calidad, ya sea de los procesos productivos como de los productos finales.

- **Correo certificado:** para garantizar la llegada de un escrito o un paquete pequeño, podemos utilizar la correspondencia certificada. Este servicio implica que el Correo entregará en propia mano del destinatario lo que le hemos enviado. Para acceder a este servicio hay que pagar un adicional.
- **Correo directo:** táctica de ventas para informar a los clientes acerca de los productos, servicios o una compañía mediante la información remitida por correo.
- **Correo expreso:** la mayor parte de la correspondencia, ya sean certificados, cartas simples o valores declarados, puede enviarse como urgente –denominado expreso- pagando un franqueo extra, una sobretasa.
- **Correo:** El Correo nos ofrece sus servicios para hacer llegar a su destino las comunicaciones escritas. Existen también empresas privadas dedicadas al reparto de la correspondencia. Por este método, podemos conseguir que nuestras cartas, paquetes, etc. lleguen en un plazo relativamente breve y por un precio módico a un destinatario en nuestra propia ciudad o en cualquier lugar del mundo.
- **Coste de la vida:** cantidad de dinero preciso para adquirir los bienes y servicios necesarios para mantener un determinado nivel de vida.
- **Costes** (economía): cantidad desembolsada para comprar o producir un bien. El cálculo del coste en una compra es inmediato: consiste en el precio del bien más los costes financieros de la compra (cuándo se compra a plazos). El cálculo del coste de producción es algo más complejo, porque hay que tener en cuenta el coste de las materias primas utilizadas, el de la mano de obra empleada y la parte proporcional de los costes de la inversión de capital necesaria para producir el bien o el servicio en cuestión.
- **Crédito:** en comercio y finanzas, término utilizado para referirse a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo. Por tanto, el que transfiere el dinero se convierte en acreedor y el que lo recibe en deudor. Los términos crédito y deuda reflejan pues una misma transacción desde dos puntos de vista contrapuestos.
- **Curriculum vitae:** Es una expresión latina que literalmente significa "carrera de la vida". Es un documento que sintetiza y señala, de manera sistemática, la información sobre una persona en cuanto a los estudios realizados, experiencia laboral y profesional, etc. Permite juzgar en forma rápida, la calidad profesional del aspirante a algún trabajo.
- **Cheque:** orden o mandato de pago incorporado a un título de crédito que permite al librador disponer, a favor de una determinada persona o del simple portador del título, de fondos que tenga disponibles en un banco. El cheque deberá contener: la denominación de cheque inserta en el texto mismo del título, el mandato puro y simple de pagar una suma determinada de dinero, el nombre del que debe pagar (al que se denomina librado), que por fuerza a de ser un banco, el lugar de pago, la fecha y el lugar de emisión del cheque y la firma del que lo expide al que se denomina librador. El librador o tenedor de un cheque podrá solicitar al banco librado que preste su conformidad al mismo, con lo cual se acredita la autenticidad de éste y la existencia de fondos suficientes en la cuenta del librador. El cheque puede ser librado para que se pague a persona determinada, con o sin cláusula 'a la orden' o 'no a la orden'. Puede también ser librado para que se pague al portador. El cheque al portador se transmite mediante su entrega o tradición; el cheque extendido a favor de una persona concreta, con o sin la cláusula 'a la orden', es transmisible por medio de endoso. El endoso deberá ser total, puro y simple. Deberá, además, escribirse en el cheque y será firmado por el endosante. El pago de un cheque podrá garantizarse mediante aval, ya sea por la totalidad o por parte de su importe. Esta garantía podrá ser prestada por un tercero o por el librador.
- **Data entry:** incorporador de datos a la computadora
- **Depreciación:** en contabilidad, proceso para asignar de forma sistemática y racional el coste de un bien de capital a lo largo de su período de vida.
- **Depresión** (economía): período durante el cual un país industrializado presenta una producción y unas ventas reducidas y, al mismo tiempo, altas tasas de desempleo y de quiebras empresariales. Una depresión es el punto más bajo de un ciclo económico. Casi todas las teorías económicas modernas consideran que las depresiones son el resultado de una caída de la demanda, junto a una disminución de la inversión y de los salarios, que reducen el nivel de consumo.
- **Derecho del consumo:** conjunto de normas de distinta índole que tiene por objeto la protección y defensa de los consumidores, destinatarios últimos de cualquier tipo de bienes y productos.
- **Derecho mercantil:** conjunto de leyes relativas al comercio y a las transacciones realizadas en los negocios. Entre estas leyes se encuentran las relativas a las ventas; a los instrumentos financieros, como los cheques y los pagarés; al transporte terrestre y marítimo; seguros; corretaje; garantías y embarque de mercancías. El Código de Comercio recoge todas las disposiciones de Derecho Mercantil y los conflictos que resuelven en tribunales civiles o en tribunales específicos aunque esto dependa de los países en disputa.

- **Difusión:** Táctica de venta que usa comunicación no paga para el producto o servicio de una compañía, por lo general en alguno de los medios.
- **Dirección electrónica:** dirección a la que se deben enviar los mensajes por el correo electrónico que provee Internet. Se compone de un nombre que elige el usuario (Por ej. funet), seguido del símbolo @ (arroba) más la identificación del proveedor del servicio y de su tipo (Por ej. cpenet.com.ar)
- **Dividendo** (economía): en la financiación de las corporaciones, fondo creado a partir de sus beneficios y distribuido entre los accionistas. También es la parte del fondo que recibe cada accionista.
- **Economía:** ciencia social que estudia los procesos de producción, distribución, comercialización y consumo de bienes y servicios.
- **E-mail:** Nombre que hace referencia al correo electrónico, un servicio que permite enviar y recibir mensajes por Internet.
- **Empleo:** es el puesto que una persona ocupa en el mercado ocupacional. Distinguir trabajo de empleo permite reconocer si una persona está calificada o no para ese puesto, o bien, si desarrolla su actividad en el sector secundario de la actividad industrial, o en el sector terciario de servicios, si percibe remuneración o bien se está hablando de un trabajador cuentapropista.
- **Empresa:** unidad económica de producción de bienes y servicios
- **Empresario:** aquella persona que asume la responsabilidad y el riesgo implícito de un negocio con la intención de obtener beneficios. Normalmente, el empresario decide qué se produce, adquiere las instalaciones necesarias para realizarlo y reúne la fuerza de trabajo, el capital y los materiales necesarios para dicha producción.
- **Enlaces:** palabras, frases o imágenes subrayadas en un documento hipertexto que permiten desplazarse a otra parte del documento activo, a otros documentos o incluso conectarse a otros centros de los disponibles en Internet.
- **Entidad:** colectividad considerada como unidad/asociación de personas para llevar a cabo una determinada actividad reconocida jurídicamente
- **Entrepreneur:** cargo con posibilidades de tomar decisiones que alguien tiene en una empresa
- **Entrevista laboral:** Encuentro que alguien que busca empleo realiza con un posible empleador. Se trata de un dialogo personal al que se llega, generalmente, después de haber presentado un curriculum y de que este haya sido evaluado positivamente.
- **Estrategia de marketing:** Es el enfoque global que adopta una firma al asegurarse una posición en un mercado.
- **Experiencia profesional:** Tiempo transcurrido desde que alguien inicia un tipo de tareas hasta la actualidad. La ausencia de experiencia profesional no siempre implica ausencia de prácticas en ese oficio. Puede ser que alguien durante sus estudios la haya tenido o que haya trabajado sin sueldo en algún lugar y no tenga certificación de esa prestación. Conviene asesorarse sobre cómo hacer constar esa experiencia adquirida.
- **Fax:** A través de un telefax podemos transmitir a distancia copias de documentos, escritos o gráficos por medio de señales telefónicas, telegráficas o radiofónicas. El elemento principal de todo el proceso es la lectura óptica del original que debe ser transmitido. Puede adquirirse un aparato de fax y adosarlo al teléfono particular o bien existen servicios de fax en oficinas públicas y privadas diseminadas en cada población.
- **Finanzas:** término aplicado a la compra-venta de instrumentos legales cuyos propietarios tienen ciertos derechos para percibir, en el futuro, una determinada cantidad monetaria. Estos instrumentos legales se denominan activos financieros o títulos valores e incluyen bonos, acciones y préstamos otorgados por instituciones financieras. El primer emisor de un título valor se denomina prestatario, mientras que a la persona que compra el título valor se la conoce como prestamista. Los prestatarios necesitan dinero en efectivo, mientras que a los prestamistas les sobra liquidez. Cuando un prestatario emite un título valor que adquiere un prestamista, ambas partes se ven beneficiadas: el prestatario obtiene el efectivo que necesita y el prestamista el derecho de obtener en el futuro el valor monetario prestado, así como una tasa justa de beneficios (como pago de interés).
- **Franchising:** franquicia que una empresa otorga a un representante para ofrecer los productos en su nombre.
- **Free lance:** trabajos realizados sin cumplir horarios en la empresa.
- **Full time.** Trabajo de tiempo completo
- **Garantía subsidiaria:** es el aval que el prestatario da al prestamista para asegurar el pago del préstamo. Esta garantía puede hacerse mediante la hipoteca de bienes inmuebles; las propiedades físicas, como bienes de consumo o los productos almacenados de una empresa; las acciones, los bonos y pagarés; la tarjeta de conocimiento de embarque o ciertas propiedades intangibles como las patentes. Normalmente es necesario

presentar algún tipo de garantía prendaria para realizar transacciones económicas, especialmente cuando se piden préstamos a los bancos o a otras instituciones financieras.

- **Giro postal:** Podemos enviar dinero a través de Correos utilizando el giro postal que es un documento que allí se provee y del que se nos extiende un resguardo del envío en el momento de efectuarlo. Allí se anota la cantidad de dinero, primero en cifras y seguidamente en letras, así como la fecha. Con él podemos efectuar cualquier reclamo si hubiera algún problema en la recepción.
- **Hardware:** Es el conjunto mecánico que constituye el equipo electrónico. Su parte principal es la unidad central de proceso, que incluye la memoria principal de almacenamiento de programas y datos de la unidad central.
- **Hipertexto:** texto que contiene enlaces a otros documentos que pueden encontrarse o no en el servidor al que se conecta inicialmente.
- **Impresora:** como complemento del ordenador, la impresora es aquel dispositivo periférico que escribe los caracteres que recibe directamente del ordenador, en papel continuo.
- **Impresos:** este sistema permite enviar gran variedad de cosas, con tarifas mucho más económicas que las del correo ordinario. No pueden ser cartas, sino impresos hechos en la imprenta, litografiados o por multicopias, etc., por ejemplo periódicos, revistas, mapas, planos, catálogos, etc.
- **Impuesto sobre la renta:** carga impuesta por un gobierno sobre la renta de las personas físicas y jurídicas.
- **Impuestos indirectos:** tributos que gravan la producción nacional, la venta y el consumo de bienes concretos. Los impuestos indirectos pueden ser bien de cuantía fija, aumentando en una misma cantidad el precio de todos los bienes que gravan, o bien un porcentaje del precio inicial, por lo que aumentará más el precio de los bienes más caros. En definitiva, el peso del impuesto lo sufre el consumidor final, que es el que está obligado a pagar los bienes más caros. Se trata, por tanto, de un impuesto sobre el consumo.
- **Impuestos:** tributo exigido en correspondencia a una prestación que se concreta de modo individual por parte de la administración pública y cuyo objeto de gravamen está constituido por negocios, actos o hechos que ponen de manifiesto la capacidad contributiva del sujeto pasivo (sujeto económico que tiene la obligación de colaborar), como consecuencia de la posesión de un patrimonio, la circulación de bienes o la adquisición de rentas o ingresos.
- **Inflación y deflación (economía):** término utilizado para describir un aumento o una disminución del valor del dinero, en relación a la cantidad de bienes y servicios que se pueden comprar con ese dinero. La inflación es la continua y persistente subida del nivel general de precios y se mide mediante un índice del coste de diversos bienes y servicios. Los aumentos reiterados de los precios erosionan el poder adquisitivo del dinero y de los demás activos financieros que tienen valores fijos, creando así serias distorsiones económicas e incertidumbre.
- **Ingresos:** dinero o cualquier otra ganancia o rendimiento de naturaleza económica, obtenido durante cierto período de tiempo. El ingreso puede referirse a un individuo, a una entidad, a una corporación o un gobierno.
- **Insolvencia:** situación en la que incurre una persona física o jurídica que no puede hacer frente a las deudas contraídas. Aún teniendo muchos activos se puede incurrir en una situación de insolvencia si estos activos no pueden convertirse cuando vencen las deudas adquiridas.
- **Interés:** pago realizado por la utilización del dinero de otra persona. En Economía, se considera más específicamente un pago realizado por la obtención de capital. Los economistas también consideran el interés como la recompensa del ahorro, es decir, el pago que se ofrece para animar a la gente a que ahorre, permitiendo que otras personas accedan a este ahorro.
- **Internet:** interconexión mundial de ordenadores.
- **IVA:** siglas del Impuesto al Valor Agregado, carga fiscal sobre el consumo que afecta a toda transacción durante el proceso de producción, distribución y venta final al consumidor. Por ejemplo, un fabricante paga el IVA de los materiales que compra para producir; el mayorista paga el IVA sobre el precio de compra de los bienes que paga al productor; el minorista paga el IVA sobre el precio que le impone el mayorista y el consumidor paga el IVA sobre el precio de venta del minorista. En última instancia, el impuesto recae por completo sobre el consumidor porque todos los demás intermediarios pueden deducir el IVA de su contabilidad cuando declaran sus ingresos a las autoridades económicas, deduciendo el IVA soportado (el que pagan a sus proveedores) o el repercutido (el que cobran a sus clientes).
- **Junior:** persona que tiene hasta dos años de experiencia profesional
- **Letra de cambio:** documento mercantil mediante el cual una persona (el librador) concede un crédito a otra (el librado), comprometiéndose esta última a pagar el importe señalado a la fecha de vencimiento acordada. Como documento mercantil es un instrumento negociable cuya propiedad puede transferirse, de forma que el librador puede diferir del tenedor de la letra. Asimismo, la letra de cambio puede presentarse en una entidad financiera

al descuento, es decir, la entidad financiera paga al tenedor del importe de la letra antes de la fecha de vencimiento y se encarga de cobrársela al librado llegada la fecha del vencimiento.

- **Libros:** circulan como si fueran impresos, pero suelen tener tarifas reducidas. Para acceder a este beneficio es necesario consultar siempre a Correos antes de realizar el envío.
- **Liquidez (economía):** grado de disponibilidad con que los diferentes activos pueden convertirse en dinero (el medio de pago más líquido de todos los existentes). Una cuenta corriente en un banco tiene mucha mayor liquidez que una propiedad inmobiliaria. Un individuo o una empresa que tenga todos sus activos en efectivo, o en títulos valores o instrumentos negociables de fácil disposición tiene una posición de liquidez.
- **Marketing:** Proceso de planeamiento y definición de estrategias y tácticas para la distribución de bienes y servicios a los usuarios, que crea un valor para el usuario y es rentable para la firma.
- **Mercado:** cualquier conjunto de transacciones o acuerdos de negocios entre compradores y vendedores. En contraposición con una simple venta, el mercado implica el comercio regular y regulado, donde existe cierta competencia entre los participantes. El mercado surge desde el momento en que se unen grupos de vendedores y compradores y permite que se articule el mecanismo de la oferta y la demanda.
- **Monopolio:** situación de un sector del mercado económico en la que un único vendedor o productor oferta el bien o servicio que la demanda requiere para cubrir sus necesidades en dicho sector. Para que un monopolio sea eficaz no tiene que existir ningún tipo de producto sustituto o alternativo para el bien o servicio que oferta el monopolista y no debe existir la más mínima amenaza de entrada de otro competidor en ese mercado. Esto permite al monopolista el control de los precios.
- **Navegador:** software utilizado para acceder y navegar por World Wide Web.
- **Notas internas:** en toda empresa, entidad u organismo es muy frecuente el uso de notas internas ya que no siempre es posible la comunicación verbal. Sirve, además, para dejar constancia del asunto de que trata.
- **Ordenador:** aparato o sistema que, a partir de unos datos de entrada, es capaz de elaborar una información o resultados siguiendo una serie de operaciones para las cuales ha sido previamente programado.
- **Organigrama:** gráfico de la estructura de una organización que representa, a la vez, los diversos elementos de un grupo y sus relaciones respectivas.
- **Organismo:** ente de carácter público con personería jurídica y capital propio cuyo objetivo es el cumplimiento de un servicio público
- **Pagaré:** título valor o instrumento financiero; documento escrito mediante el cual una persona –el emisor- se compromete a pagar a otra persona –el beneficiario- una determinada cantidad de dinero en una fecha acordada previamente. Los pagarés pueden ser al portador o endosables, es decir que se pueden transmitir a un tercero. Los pagarés pueden emitirse individuos particulares, empresas o el Estado.
- **Pago a plazos:** en comercio, es la compraventa de bienes de consumo que se caracteriza por un depósito monetario inicial (señal) realizado por el comprador que se compromete a pagar el resto del precio del producto en sucesivas aportaciones periódicas. El comprador recibe el bien desde el momento en que realiza el primer pago, pero la propiedad del mismo no se transmite hasta que no se hace efectivo el último plazo.
- **Paquetes pequeños:** sólo se admiten envíos de paquetes pequeños al extranjero. Pueden contener regalos, detalles personales o artículos comerciales. Debe preguntarse en el Correo el tamaño máximo permitido para este tipo de envíos.
- **Paquetes postales:** Se trata de paquetes que se envían al extranjero. Debe preguntarse en el Correo el tamaño máximo permitido para este tipo de envíos.
- **Part time:** significa trabajo de medio tiempo
- **Personería Jurídica:** autorización que requieren algunas entidades, empresas o agrupaciones de individuos para poder funcionar. Su pedido se realiza ante organismos específicos.
- **Plan:** hace referencia a las decisiones de carácter general que expresan los lineamientos políticos fundamentales, las prioridades, la asignación de recursos acordes a esas prioridades, las estrategias de acción y el conjunto de medios e instrumentos que se van a utilizar para alcanzar las metas propuestas.
- **Poste restante:** En todas las oficinas de Correo existe el servicio denominado "poste restante". Se trata de un sistema útil para personas que cambian constantemente de domicilio. El que envía la correspondencia hace constar en el sobre o paquete el nombre y apellido de la persona a la que se lo quiere hacer llegar, la población de destino y la denominación "Poste restante". El Correo la guardará allí hasta que el interesado la retire.
- **Precios (economía):** valor de mercado de los bienes, medido en términos de lo que un comprador está dispuesto a dar para obtenerlos. Normalmente los precios se expresan en función de una cantidad de dinero – de hecho, la principal razón por la que se utiliza el dinero reside en su utilidad para reflejar el valor de los precios- pero en los sistemas de trueque los precios vienen dados por el valor de un bien en relación con otros

bienes que, a su vez, tienen un determinado valor, por lo que todos los precios de todos los bienes se determinan mutuamente sin que intervenga el dinero.

- **Presupuesto:** previsión de gastos e ingresos para un determinado periodo de tiempo, por lo general un año. El presupuesto es un documento que permite a las empresas, los gobiernos, las organizaciones privadas y las familias establecer prioridades y evaluar la consecución de sus objetivos.
- **Privado:** que no pertenece a todos sino a un particular/que es estrictamente personal y no interesa a los demás/que no es estatal
- **Producción:** Conjunto de actividades organizadas por medio de las cuales los hombres obtienen y/o comercializan bienes o servicios. Está relacionado con el consumo por medio de la distribución.
- **Productividad:** es la relación entre producción final y factores productivos (tierra, capital y trabajo) utilizados en la producción de bienes y servicios. De un modo general, la productividad se refiere a la genera el trabajo. La producción por cada trabajador, la producción por cada hora trabajada o cualquier otro tipo de indicador de la producción en función del factor trabajo. Lo habitual es que la producción se calcule utilizando números índices (relacionados, por ejemplo, con la producción y las horas trabajadas) y ello permite averiguar la tasa en que varía la productividad.
- **Producto Bruto Interior (PBI):** valor total de la producción de bienes y servicios de un país en un determinado periodo (por lo general un año, aunque a veces se considera el trimestre), con independencia de la propiedad de los activos productivos. Por ejemplo, la producción de las empresas españolas instaladas en la Argentina son parte del PBI argentino y no del español.
- **Programa:** hace referencia a un conjunto organizado, coherente e integrado de actividades servicios o procesos expresados en un conjunto de proyectos relacionados o coordinados entre sí y que son de similar naturaleza. Un plan está constituido por un conjunto de programas.
- **Propiedad (derecho):** derecho de gozar y disponer de un bien, sin otras limitaciones que las establecidas por las leyes. La propiedad es el derecho real por excelencia e implica un poder directo e inmediato sobre las cosas.
- **Proyecto:** hace referencia a un conjunto de actividades concretas, interrelacionadas entre sí, que se realizan con el fin de producir determinados bienes o servicios capaces de satisfacer necesidades o resolver problemas. La diferencia entre un programa y un proyecto radica en la magnitud, diversidad y especificidad del objetivo que se quiere alcanzar o la acción que se va a realizar.
- **Público:** Relativo a la comunidad/ que puede ser usado o frecuentado por todos/perteneciente al Estado
- **PYMES:** siglas de Pequeñas y Medianas Empresas. Se consideran pequeñas empresas aquellas que tienen menos de veinte trabajadores y medianas las que tienen entre 20 y 500 empleados aunque, como es natural, esta definición es susceptible de variar en función de los distintos contextos económicos e históricos. Por ello, no existe una definición única de la empresa en función de su dimensión, sino que, por el contrario, se utilizan diversos criterios diferenciadores del tamaño. Según el Banco Europeo de Inversiones (BEI), se consideran pequeñas y medianas empresas aquellas con menos de quinientos trabajadores y con una participación máxima de un tercio del capital en manos de una empresa de grandes dimensiones.
- **Quiebra:** proceso legal también llamado bancarrota, mediante el cual un deudor declara su incapacidad de pagar sus deudas. La declaración de quiebra o bancarrota puede pretender lograr la anulación de la obligación del pago de las deudas o puede reducirse a una suspensión de pagos temporal que permita al deudor reorganizar sus finanzas para pagar después.
- **Radiograma:** Es aquel telegrama transmitido por las vías de la radiocomunicación.
- **Recursos:** medios de que se puede disponer para ser utilizados en un determinado proceso
- **Reembolso:** los certificados, paquetes postales, etc. pueden ser enviados de tal manera que la persona que los reciba tenga que abonar la cantidad indicada en el sobre, o paquete, en un lugar bien visible. Se trata de un método ágil con el cual el remitente tiene la seguridad de cobrar, pues si el destinatario no paga no se le entrega un envío.
- **Remuneración:** salario, sueldo que percibe un trabajador por su trabajo.
- **Renta:** remuneración obtenida por la cesión del uso de cualquier tipo de propiedad. En sus orígenes, la Economía definía por renta la diferencia existente entre el precio obtenido por el producto de la tierra y el costo de producción.
- **RR.HH:** Sigla referente a recursos humanos, o sea al personal que trabaja en un organismo o empresa.
- **RR.PP:** Sigla referente a las relaciones públicas que se realizan dentro y desde un organismo o empresa.
- **Saludo:** se trata de un comunicado que, la mayoría de las veces, es utilizado comercialmente para cuestiones de cortesía. También se lo utiliza para invitaciones, anuncios de cambios de local, etc.

- **Seguros** (derecho): acuerdos contractuales para que el asegurador compense al asegurado por la pérdida debida a un acontecimiento fortuito. El asegurador obtiene recursos acumulando pequeñas contribuciones de quienes quieren protegerse del riesgo de sufrir un daño aleatorio, creando así un fondo que permite recompensar a aquellos que sufren el daño. Las contribuciones se denominan primas. El contrato de seguros consiste en una póliza que especifica los términos estipulados entre las partes, por la cual el asegurador se compromete a indemnizar al asegurado una determinada cantidad en función de la prima desembolsada.
- **Semisenior**: persona que tiene entre dos y cinco años de experiencia profesional
- **Senior**: persona que tiene más de cinco años de experiencia profesional.
- **Servicios**: Organización y personal destinado a satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.
- **Sociedad anónima**: expresión jurídica por la que se encausa una actividad de índole económica o empresarial y que se define por algunas singularidades en el área de las sociedades mercantiles. Como tal es un instrumento destinado a reunir el capital. Dicho capital (llamado capital social) estará dividido en acciones y se integrará por los pagos o tributos de los socios, quienes no responderán de un modo personal de las deudas de la sociedad. En su denominación deberá figurar la indicación "Sociedad Anónima" o su abreviatura SA. Contará con un capital mínimo y carácter mercantil en todo caso y sea cual sea su objeto. La sociedad se constituirá mediante escritura pública, que deberá ser inscrita en el Registro Mercantil, con lo cual adquirirá su personalidad jurídica.
- **Socio capitalista**: nuevo accionista de una empresa que realiza una aportación suplementaria de capital. El término también se emplea para referirse a aquel socio de una empresa cooperativa que no aporta trabajo, sino tan sólo capital. A veces se utiliza para designar a un agente económico que realiza una inyección de capital en una empresa en suspensión de pagos o riesgo de quiebra.
- **Socio**: persona asociada con otra u otras para algún fin.
- **Software**: Conjunto de programas de que el sistema dispone para traducir y tratar la información suministrada por el usuario.
- **Tarjetas postales**: son cartulinas rectangulares cuyo contenido es actual y personal. El anverso suele ser ocupado por fotografías, dibujos, grabados y en el reverso va nuestro breve mensaje y la dirección del destinatario.
- **Técnicas de segmentación del mercado**: métodos para identificar grupos de clientes que comparten las características comunes.
- **Telegrama**: en las oficinas de telégrafos, que funcionan en el Correo, se encuentran los impresos necesarios para enviar telegramas. Deben ser redactados con pocos términos y muy precisos. Cuando no se tienen costumbre de redactar telegramas, se recomienda escribir primero, aparte, lo que se quiere poner y luego ir suprimiendo las palabras que no sean fundamentales y que no afecten la comprensión del mensaje. La tarifa depende del número de palabras y del destino.
- **Telemarketing**: servicio de venta telefónica de productos
- **Telex**: Se trata de un aparato telegráfico, semejante a una máquina de escribir, que una vez puesto automáticamente en comunicación con otro abonado del servicio puede transmitir los mensajes que se escriben previamente y sin la necesidad de que él esté presente en el momento de la recepción. Permite la utilización del telex a los abonados al teléfono, mediante la intervención de los servicios de telecomunicación estatales o privados que recogen y transmiten los mensajes. Para poder utilizar este servicio es necesario estar abonado mediante la firma de un contrato con el servicio pertinente.
- **Trabajo**: Medio por el cual el hombre obtiene la satisfacción de sus necesidades inmediatas y sociales. Es un derecho de los ciudadanos.
- **Utilidad** (economía): satisfacción o beneficio que se puede obtener al realizar una transacción económica; la utilidad es la base del valor que un individuo confiere a los bienes y servicios que consume. En teoría, la utilidad es el fundamento de toda la actividad económica, pero todavía no se ha logrado un método o procedimiento capaz de medir o calcular con precisión la utilidad de un bien o servicio, aunque son numerosos los intentos de obtenerla.
- **Valor** (economía): la equivalencia de un bien o servicio en término de otros bienes y servicios. El término suele reflejar la cuantía en dinero, o precio, que se pagará por el bien. El valor de cualquier objeto en un mercado depende de su escasez y de su atractivo.
- **Valores declarados**: a través de este sistema se pueden enviar documentos de valor, dinero en billetes, pequeños objetos de valor. Los valores declarados son cartas o paquetes en los que se hace declaración del valor del contenido mediante el pago de un derecho de seguro.

- **Venta personal:** táctica mediante la cual se realiza el contacto directo entre el cliente y el representante de una empresa con el propósito de lograr una venta.
- **WWW:** sigla correspondiente a World Wide Web, un servicio de Internet que permite "navegar" por los documentos por medio de enlaces hipertexto.

Libros en los que puedes encontrar información

- Alles, Martha Alicia: "**200 Modelos de currículum**". Buenos Aires. Ediciones Granica. (1997).
- Alles, Martha Alicia: "**Empleo. Discriminación, teletrabajo y otras temáticas**". Buenos Aires. Ediciones Macchi. (1999).
- Alvarez, Antonio y Marey, Gabriel: "**Tecnología 9º**". Editorial A-Z. Buenos Aires. (1998).
- Ander Egg, Ezequiel: "**Cómo elaborar un proyecto**". Editorial Lumen. Buenos Aires. (1996)
- Ander-Egg, Ezequiel/Aguilar Idañez, María José: "**Cómo elaborar un proyecto**". Buenos Aires, LUMEN/HVNANITAS. (1996).
- Cook, Kenneth J.: "**Marketing de pequeñas y medianas empresas**". Buenos Aires. Gránica. (1994).
- Di Tella, Torcuato y otros: "**Diccionario de Ciencias Sociales y Políticas**". Buenos Aires, Editorial Punto Sur. (1989).
- Equipo de Expertos 2100: "**Redacte usted mismo. Correspondencia comercial de hoy**". Barcelona. Editorial de Vecchi SA. (1997).
- Etola, Carlos Alberto/Feldman, Silvio: "**Regulación del trabajo de menores en la Argentina**". Buenos Aires. La Ley/UNICEF Argentina. (1993).
- Ezquiaga, Guillermo: "**Claves para acceder a su próximo empleo**". Buenos Aires. Ziur Editorial. (1998).
- Fortunato, Lucia/Pasut, Marta: "**Joven desocupado busca trabajo**". Buenos Aires. Aique. (1998).
- Mejías, Cristina: "**Claves para buscadores de empleo**". Buenos Aires. Ediciones Deusto. (1993).
- Parra Perez, Beatriz: "**Internet**". Madrid. Anaya Multimedia. (1998).
- Perlmutter, Stutman y otros: "**Ciencias Naturales y Tecnología: 8º E.G.B.**". Buenos Aires. Editorial Aique. (1998).
- Prieto Castillo, Daniel: "**Producción de materiales para neolectores**". San José de Costa Rica. Radio Nederland Training Centre e Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura. (1991)

Sala de Lectura del Programa
Educación y Trabajo de la OEI

Principal de la OEI

