

# **El Management y sus Innovaciones**

## **Cómo implementar las mejores ideas y prácticas de las empresas exitosas**

**DIEGO PAREJA BURBANO & JUAN ILLINGWORTH FORERO**

Por Diego Pareja Burbano y Juan Illingworth Forero  
Smashwords Edition

Derechos de autor ©2013 por Diego Antonio Pareja Burbano y Juan Francisco Illingworth Forero.

Certificado №. GYE-004062. Trámite № 000792. Dirección Nacional de Derechos de Autor y Derechos Conexos. Instituto Ecuatoriano de la Propiedad Intelectual.

Todos los derechos reservados.

No está permitida la reproducción parcial o total de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier otro medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito.

Smashwords Edition, License Notes

This ebook is licensed for your personal enjoyment only. This ebook may not be resold or given away to other people. If you would like to share this book with another person, please purchase an additional copy for each recipient. If you're reading this book and did not purchase it, or it was not purchased for your use only, then please return to [Smashwords.com](http://Smashwords.com) and purchase your own copy. Thank you for respecting the hard work of this author.

A mi esposa Mónica y a nuestra hija que está por nacer, por ser la fuente de mi alegría.

*Diego Pareja Burbano*

A mis padres, Eduardo y Adriana, por siempre hacer el mayor esfuerzo por ser mi mejor guía, y a mis hermanos, Gabriel y Daniela, por ser los compañeros de muchas de mis alegrías.

*Juan Illingworth Forero*

## **Tabla de Contenidos**

**Introducción: La Revelación**

**Primera Parte – El qué, el cómo y el para qué de las empresas exitosas**

**Capítulo I: El Qué De Las Empresas Exitosas**

**Capítulo II: El Cómo De Las Empresas Exitosas**

**Capítulo III: El Para Qué De Las Empresas Exitosas**

**Segunda Parte – El quién de las empresas exitosas**

**Capítulo IV: La Regla De Compensación Para Establecer El Sueldo Del Personal**

**Capítulo V: El Proceso Más Importante De Todos: Selección De Personal**

**Capítulo VI: Algunos Causantes De Desmotivación En El Personal**

**Tercera Parte – Planificar, organizar y liderar**

**Capítulo VII: Planificación Basada En Acuerdos Con Todo El Personal**

**Capítulo VIII: El Modelo Organizacional Ideal**

**Capítulo IX: El Papel Decisivo Del Liderazgo En La Productividad**

**Anotaciones finales – El reto de los empresarios y emprendedores**

**Anexo I – El desafío de las empresas familiares**

**Preguntas y experiencias de management**

## INTRODUCCIÓN

### LA REVELACIÓN

Por Diego Pareja Burbano

A mediados del año 2009, emprendí una investigación personal, para actualizarme sobre las innovaciones en management y las mejores prácticas empresariales en el mundo. Estaba seguro de que esta investigación me daría mucha información, que de no buscarla por mis propios medios, ninguna institución podría proveérmela. Y vaya que fue así. Al dedicarme tres años a la lectura de libros empresariales, artículos, revisión de conferencias, páginas web y videos en internet, de pronto me vi a mí mismo, no solo muy actualizado, sino con un conocimiento y un acercamiento impresionante, a una muy nueva realidad sobre el management y las prácticas empresariales de las empresas exitosas.

La investigación tuvo un alcance global, analicé empresas exitosas de América, Europa y Asia. Estudié empresas grandes, medianas, pequeñas, multinacionales, de manufactura, de distribución, de servicios, de países paupérrimos, pobres, en vías de desarrollo y del primer mundo. Y fue así como descubrí lo más impresionante, impactante y revelador. No importaba la cultura, las condiciones económicas, la estructura política del país, el acceso a profesionales capacitados, o el tamaño de la empresa. Todas, absolutamente todas las empresas exitosas que estudié, tenían algo en común: Habían aplicado una serie de innovaciones, que constituían una forma totalmente nueva de administrar e impulsar la productividad de las empresas. Con toda esta revelación, algo tenía que hacer, y urgente, para transmitir esta información a los empresarios y emprendedores.

Mi primer paso fue clasificar toda la información que tenía en mis manos, para darle una forma sencilla, que pueda ser comunicable, sin ser agobiante, dado que todo lo que estaba a punto de transmitir, iba a chocar fuertemente con los paradigmas e ideas de los empresarios, así como, con las prácticas empresariales tradicionales. Como resultado de esta clasificación de información, nació nuestro programa de formación gerencial, denominado “Las 10 Innovaciones del Management”(1), el cual lo impartimos a través de nuestra firma de asesoría en management, CBCore Consulting.

La reacción inmediata de los empresarios que recibían este programa de formación, estaba guiada por el deseo de implementar estas nuevas prácticas. Y así empezamos a asesorar a muchos empresarios, para ayudarlos en la implementación. Algunos empresarios lograron superar la barrera de sus antiguos paradigmas, dando como resultado, implementaciones efectivas. Otros empresarios, simplemente no pudieron ganar la batalla contra sus ideas y prácticas empresariales tradicionales.

Debido a un deseo enorme de mostrar la verdad y la nueva realidad sobre la productividad de las empresas, Juan Francisco y yo, hemos decidido ampliar la difusión de las nuevas prácticas empresariales, a través de este libro, donde en cada capítulo aprenderás, de manera sencilla, con casos empresariales reales y experiencias personales, cuáles son y cómo podrías implementarlas en tu empresa. Vale mencionar que, en este libro no hablaremos de finanzas, contabilidad, marketing u otras ciencias y técnicas empresariales, como las 5s(2) japonesas (por dar un ejemplo), debido a que, si bien son conceptos esenciales para la productividad empresarial, no las

consideramos como innovaciones, por haber sido ya implementadas o consideradas por la mayoría de empresas del mundo.

Al finalizar la lectura del libro, estoy seguro que estarás muy entusiasmado en acoger también, las nuevas ideas y prácticas que están siendo aplicadas por las empresas más exitosas del mundo. De manera particular, aprender sobre estas innovaciones en management te ayudarán a:

- Crear una empresa que pueda alcanzar niveles de productividad muy altos, a través del planteamiento de negocios basados, no solamente en hacer dinero, sino también, y en paralelo, en reproducir pasión y en ser cada día mejores.

- Diseñar estrategias perdurables, que sirvan constantemente de guía, para la elaboración de objetivos y la toma de decisiones, pero que sobre todas las cosas, te ayuden a crear ventajas frente a tus competidores.

- Darle un sentido más profundo a las actividades empresariales, de tal manera que el personal pueda liberar toda su energía y motivación, al experimentar en el trabajo diario, un mayor sentido de propósito.

- Contratar al personal adecuado, a aquellos profesionales, que con su trabajo diario, harán que la empresa pueda cumplir con sus estrategias y objetivos.

- Entender mejor sobre las causas que podrían estar influyendo en la desmotivación del personal, haciendo que sean menos productivos en el trabajo.

- Implementar un nuevo modelo de planificación, que ayude a que todas las áreas en la empresa, trabajen en equipo, con coordinación, comunicación y enfoque en resultados.

- Construir un modelo organizacional, que ayude a que todo el trabajo diario, se realice de manera autogestionada, ordenada, disciplinada y con calidad.

- Desarrollar líderes entusiastas, colaboradores, emprendedores y democráticos, que ayuden a fortalecer el nivel de productividad en el cumplimiento de objetivos.

Adicionalmente, en este libro presentamos el Anexo I, dedicado a las empresas familiares. En esta sección exponemos los métodos que se pueden utilizar, para reducir los riesgos de quiebra y venta, que son tan comunes en todas las empresas familiares del mundo.

Deseamos que este libro te sea de gran ayuda. Si estás iniciando tu propio negocio, este libro te servirá para que puedas comenzar con pie derecho e ideas nuevas. Si ya tienes una empresa, o diriges un equipo de trabajo, leer este libro te servirá, para plantear cambios y llevar tu gestión, hacia niveles insospechados de productividad.

\* \* \* \*

## PRIMERA PARTE

### EL QUÉ, EL CÓMO Y EL PARA QUÉ DE LAS EMPRESAS EXITOSAS

¿Qué es lo más importante que debo alcanzar en mi vida? ¿Qué me apasiona? ¿En qué actividades soy realmente bueno? ¿Cómo me voy a mantener económicamente en la vida? ¿Cómo evitar cometer errores en mis decisiones más importantes? ¿Vale la pena o tiene algún significado para mí y para los demás, lo que hago día a día? Estas son las preguntas que los empresarios que desean dejar una huella de progreso, prosperidad y servicio en el mundo, buscan incansablemente responder. Ellos han logrado transferir sus profundas reflexiones en la vida de sus empresas.

Muhammad Yunus, Franck Riboud, Terry Kelly, Collen Barrett, Herb Kelleher, Ricardo Semler, Ratan Tata o John Mackey, son algunos de los nombres que figuran entre los empresarios que han logrado darle una identidad fantástica a las empresas que dirigen, ganándose el reconocimiento de la sociedad. Estos empresarios y sus empresas, tienen una claridad absoluta sobre el qué, el cómo y el para qué de sus emprendimientos.

Saber el qué, el cómo y el para qué de una empresa, no es algo que deba tomarse a la ligera. Las respuestas a estas tres preguntas son la base de todo, son la piedra angular donde se construirá el futuro de tu empresa. Las nuevas prácticas que hemos identificado en las empresas exitosas de todo el mundo, nacen de estas tres preguntas. Establecer líneas de negocio, plantear objetivos financieros y no financieros, tomar decisiones importantes, realizar inversiones, contratar al personal adecuado, y mantenerlo 100% motivado, serán actividades ineficientes si no están fundamentadas en un sólido “qué, cómo y para qué”.

En los siguientes tres capítulos te ayudaremos a aprender qué significan estas tres preguntas, y cómo puedes aplicarlas en tu empresa, de tal forma que puedas empezar a alinearte con las nuevas prácticas empresariales, y con el tiempo, puedas formar parte de aquel grupo selecto, conformado por los empresarios y las empresas más exitosas del mundo.

\* \* \* \*

[Volver al inicio](#)

## CAPÍTULO I

### EL QUÉ DE LAS EMPRESAS EXITOSAS

¿A quién no le gustaría que su empresa sea la mejor entre las demás? Sin duda que a todos. Sin embargo, son pocas las empresas que logran alcanzar esta distinción, y otras muchas se la adjudican de manera ilegítima. Parecería que existe algún tipo de secreto guardado bajo siete llaves, que solo lo saben algunas empresas que han demostrado ser exitosas durante más años de los que una persona puede vivir. El mundo ha visto a muchas empresas llegar a la cima, para luego desplomarse con una facilidad sorprendente. A veces, consideramos que una empresa es increíble y en poco tiempo estamos decepcionados, deseando poder adquirir los productos y servicios de sus competidores. Y, al contrario, existen otras empresas que no las cambiamos por nada, siempre nos alegran, nos sorprenden y se han ganado nuestra confianza, afecto y admiración. Están siempre ahí y estarán para nuestros hijos y nietos. No cambian de dueño, no quiebran, no se venden a las grandes multinacionales. Simplemente logran permanecer, listas para atender en todo momento y lugar, nuestras necesidades y anhelos.

La buena noticia, es que las empresas exitosas ya no tienen secretos, todo ha sido revelado ¡Y qué simple ha sido la receta después de todo! Hoy, donde el conocimiento es libre y está expuesto a través de blogs, redes sociales, páginas web, revistas, libros, universidades, y demás talleres de formación, las empresas exitosas que han perdurado durante decenas de años, simplemente ya no pueden seguir guardando sus secretos.

Durante todo este libro revelaré los secretos de las empresas extraordinarias, pero por ahora, me concentraré en darte las claves para responder las preguntas empresariales más básicas ¿Qué negocio poner? ¿Qué nueva línea de negocios crear frente a las oportunidades del mercado? Para responder estas preguntas, te recomiendo coger papel y lápiz, tu tablet o tu computadora y arma un cuadro con tres columnas y unas cinco filas. A la primera columna ponle como título “¿Qué actividad me apasiona hacer?”, en la segunda escribe “¿En qué actividad puedo llegar a ser el mejor de mi ciudad?” y en la tercera columna escribe “¿Qué actividad me puede generar dinero?”(3) El cuadro te debió quedar así:

¿Qué actividad me apasiona hacer?	¿En qué actividad puedo llegar a ser el mejor de mi ciudad?	¿Qué actividad me puede generar dinero?

Tómate tu tiempo para escribir varias actividades en cada una de las tres columnas. Al principio se te hará difícil, dado que a la mayoría de personas, nos han enseñado en nuestro hogar, en la universidad y en nuestro trabajo, que a la hora de hacer negocios, solo debemos pensar en lo que nos puede hacer ganar mucho dinero, en un corto

período de tiempo. La palabra pasión y el tener potencial para ser el mejor, son dos variables nuevas que seguramente no estaban en tu radar.

Si estás en una etapa donde deseas poner tu propio negocio, y después de un tiempo no has logrado relacionar lo que te apasiona, con lo que puedes llegar a ser muy bueno, y lo que sabes que te dará dinero, sigue buscando, no te duermas, pero mientras tanto, quizás sea mejor que trabajes en alguna empresa donde puedas ganar experiencia, hasta que tu vocación se vaya aclarando. Si eres un empresario que desea invertir en el desarrollo de una nueva línea de negocio y, junto a tu equipo de gerentes, no han logrado hacer coincidir lo que les apasiona, con lo que serían muy buenos, y saben que le dará dinero a la compañía, será mejor que sigan madurando las ideas, hasta que logren estar todos de acuerdo. Mucho cuidado con esto, siempre la variable del dinero va a querer ser la protagonista en estos ejercicios, sin embargo, lo mejor que puedes hacer para crear una gran empresa, es poner en equilibrio estas tres variables: La pasión, lo que pueda llegar a ser muy bueno y el dinero.

*¿Pasión? ¿Ser el mejor para producir, vender y dar servicio al cliente? Pero si tengo clientes que te aseguro que no me van a dejar de comprar, así les dé un mal servicio, acá las cosas no requieren tanto detalle ¡Qué me interesa si mis trabajadores tienen pasión! Lo que quiero es que trabajen de acuerdo al plan ¡Qué me interesa si mi producto no es el mejor!... con ser regular me ha ido bien, me alcanza y sobra para generar utilidades.*

Aunque parezca mentira, ese es el diálogo interior que suelen tener la mayoría de empresarios, que un día tuvieron empresas bien posicionadas en el mercado, pero que ya no existen o fueron compradas por algún grupo multinacional. Jamás les interesó el equilibrio entre el dinero, la pasión y el hacer todo excelente.

El dinero, por sí solo, no puede sostener a una empresa, a lo largo del tiempo. Para comprender esto, siempre me ha gustado exponer, en nuestros seminarios gerenciales, el caso de la aerolínea estadounidense de vuelos domésticos, Southwest Airlines. Esta empresa es estudiada por muchas escuelas de negocios, por tener una cultura de trabajo impresionante. Sin embargo, no es eso lo que más me llama la atención de esta empresa. Southwest Airlines opera en una industria plagada de quiebras, atentados (como el recordado 11 de septiembre del 2001), recesiones, huelgas, sindicatos, etc... Y frente a todo esto, ellos poseen el record de haber reportado utilidades durante cada uno de los cuarenta años de su existencia. Algunos lo llamarán suerte. Yo lo llamo, buscar incansablemente la excelencia.

Y es que todas las empresas de transporte aéreo de pasajeros, tienen aviones con tecnología similar, usan combustibles similares, sientan a sus pasajeros en asientos idénticos y venden sus tickets a través de los mismos canales de comercialización. En Southwest Airlines, ver todas estas similitudes los llevó a la siguiente pregunta ¿Qué hacer para ser el mejor? Cuando entras a su página web e ingresas en "About Southwest" encontrarás inmediatamente la respuesta: "Nos dedicaremos a ofrecer la más alta calidad de Servicio Al Cliente entregándolo con sentido de calidez, amistad, orgullo personal y Espíritu de Empresa"(4). Todo el personal lo sabe, y está comprometido en hacerlo. El primero en dar el ejemplo fue su co-fundador Herb Kelleher, luego Collen Barrett y así todos los altos ejecutivos de la empresa. La consigna para lograr su misión es sencilla pero poderosa: "1) Tener un corazón de servidor, 2) demostrar siempre una actitud amorosa y divertida, y 3) trabajar siempre

con espíritu aguerrido. Y si eso fuera poco, la Regla De Oro de la empresa es: Tratar a los demás con la misma cordialidad, con la que nos gustaría ser tratados”(5).

Southwest Airlines, es una empresa que sin duda tiene puesta su atención en generar dinero, por algo tiene el record de utilidades en su industria. Sin embargo, saben que si no están apasionados por su trabajo, si no ponen todo su amor en lo que hacen y, si pierden su espíritu de lucha, inmediatamente se convertirán en una aerolínea más del montón. Queda claro que, Southwest Airlines, no hubiera alcanzado el record de utilidades de su industria, sin que la pasión y el deseo de ser los mejores, los haya impulsado a sobrepasar todas las expectativas.

Veamos cómo se responden nuestras tres preguntas sobre qué negocio emprender en el caso de Southwest Airlines.

¿Qué actividad nos apasiona hacer?	¿En qué actividad podemos llegar a ser los mejores?	¿Qué actividad nos puede generar dinero?
Volar, ver a las personas ir y venir, ver a nuestro equipo dar un servicio extraordinario.	En crear una experiencia de vuelo divertida, sorprendente y llena de amor.	Ser una aerolínea para pasajeros de vuelos domésticos

Steve Jobs, fundador de Apple, explicó la obligación irrenunciable en hacer de nuestro trabajo, algo que nos apasione y en lo que podemos llegar a ser los mejores, en un discurso memorable y maravilloso, que ofreció a los graduados de la Universidad Standfor en el año 2005. Este es un pequeño extracto de lo que dijo en aquella ocasión:

*“Tienen que encontrar qué es lo que aman, y esto vale tanto para sus trabajos como para sus relaciones sentimentales. El trabajo va a llenar gran parte de sus vidas y la única forma de estar realmente satisfechos, es hacer lo que consideren un trabajo genial. Y la única forma de tener un trabajo genial, es amando lo que haces. Si aún no lo has encontrado, sigue buscando, no te conformes. Como todo lo que tiene que ver con el corazón, lo vas a saber cuándo lo hayas encontrado. Y como en todas las relaciones geniales, las cosas mejorarán y mejorarán con el pasar de los años. Así que sigan buscando, no se conformen”(6).*

Unos años atrás, estuve asesorando a una empresa dedicada a dar servicios de transporte escolar y ejecutivo. Su dueño había comenzado esta empresa, él mismo manejando un pequeño bus escolar, demostrando ser muy emprendedor, y comprometido con salir adelante en este proyecto. Luego de varios años, salió del volante para empezar a dirigir una empresa con varios contratos, y una flota de transporte lista para operar. Esta historia me impresionó bastante, y sin embargo, al estar en sus instalaciones, se sentía que la empresa había perdido algo en el camino.

Lo primero que realicé, fue un análisis sobre sus prácticas laborales. Noté que no había ningún proceso claro, parte del personal no era el idóneo, existía demasiada desorganización en las rutas diseñadas, y había cosas que no podían seguir sucediendo, si el deseo era el dar un excelente servicio. Esta empresa había crecido y se había convertido en un caos. ¿La razón? Luego de haber hablado con todo el personal, incluso con el dueño, llegué a la conclusión de que el gran problema de fondo, era que la empresa en lugar de convertirse en algo próspero, se había

transformado en una especie de caja chica, donde el dueño hacía uso del dinero generado por las ventas, pensando primero en su propio beneficio.

Cuando le expuse toda esta información al dueño, decidimos trabajar en rectificar el camino, volver a encontrar la pasión y el deseo de ser los mejores, sin que el afán de hacer dinero, vuelva a afectar negativamente a la empresa. Días después, toda la empresa se reunió en una sesión memorable. Nos concentramos en bosquejar la visión de la empresa, de cómo debería ser para destacar en el siglo XXI. Hubo una energía increíble, trabajamos muchas horas en mesas de diálogo, y cada grupo realizó un documento donde exponían lo que querían lograr con la empresa. Luego hubo una segunda reunión, esta vez salimos de la ciudad, buscando un lugar más tranquilo, lejos de las preocupaciones. Ese día se elaboró el plan estratégico, donde se definieron todas las actividades que iban a llevarse a cabo para transformar la empresa.

Con todo el plan en blanco y negro, comenzamos a trabajar los siguientes tres meses en el cambio. Durante todo este tiempo reinaba el optimismo, el entusiasmo y una creatividad que no se veía hace muchos años. Una vez que terminamos los procesos, se procedió a hacer una nueva reunión con todos los trabajadores, donde se obtuvo el compromiso de todos para cumplir con los procesos, con los nuevos planes y con la nueva organización. A decir verdad, llegué a estar convencido de que todo el camino recorrido, que había iniciado con la creación de un equipo administrador del cambio, conformado por el dueño y sus gerentes más allegados, iba a desembocar en buen puerto. La pasión, el deseo de ser los mejores y hacer crecer la empresa a través de las utilidades, estaban en niveles muy altos. Hace seis meses, se contactó conmigo uno de los gerentes de la empresa, para darme la noticia que temía. En el camino, al lidiar con los problemas del día a día y la mala costumbre del dueño de seguir viendo la empresa como un banco personal, fue disipando la energía para realizar el gran cambio hacia la excelencia.

Un detalle interesante sobre las empresas que enfocan sus negocios buscando ser los mejores, hacer lo que les apasiona, y lograr hacer dinero, es que sirven de ejemplo para el resto de empresas que desean alcanzar la excelencia y transmitir pasión. A las mejores empresas no les molesta que les copien sus estrategias. Ellos saben que estamos en el siglo donde toda la información está en manos de todos, y que ser copiados es casi inevitable. Lo único que a estas empresas exitosas les preocupa, es no dejar de ser nunca los más creativos e innovadores posibles, para estar siempre un paso adelante. Estas empresas son las que determinan el estándar y el nivel de competitividad del mercado.

Un ejemplo claro de empresas latinoamericanas que basan sus estrategias en mirar al mejor del mercado, son sin duda las cadenas de farmacias ¿De dónde creen ustedes que aprendieron a diseñar sus tiendas, a ubicarlas cada dos o tres kilómetros y a ofrecer todo tipo de productos adicionales a las medicinas? Muy probablemente la respuesta sea: Walgreens, la mejor cadena estadounidense de venta de medicinas. Veamos algunas de sus increíbles cifras:

- Tienen alrededor de 8,300 tiendas, en todos los Estados Unidos(7).
- Poseen aproximadamente 180,000 trabajadores(8).
- Sus ingresos anuales son aproximadamente USD 71 billones(9).

Lo que convirtió a Walgreens en una empresa extraordinaria, fue su increíble transformación, para dejar de ser una simple droguería y convertirse en un lugar en donde los clientes también puedan adquirir alimentos y bebidas, productos

cosméticos, productos de limpieza, juguetes, entre otros. Una de las estrategias fundamentales, y que ha demostrado dar siempre resultado, fue poner sus productos al alcance de sus clientes, ubicando locales con poca distancia entre sí, de manera que los clientes puedan llegar a ellos caminando. Así mismo, Walgreens facilitó el pedido de medicamentos a través de su página web y aplicaciones en celulares inteligentes, con la facilidad de que los clientes puedan retirarlos en la tienda más cercana a su domicilio. Otra estrategia de Walgreens, fue estandarizar todas sus tiendas, de tal forma que los clientes podrían sentirse cómodos e identificados con un mismo diseño de tienda. Lo más impresionante de todo esto, es que Walgreens inició estas transformaciones a mediados de los 70s, sin ningún referente del cual aprender. Esto fue producto de una creatividad genial, que solo puede brotar de una fuerte pasión por la empresa, del deseo de llevar el negocio a niveles impensados de servicio y las ganas de crear más y más utilidades.

Por un lado, hemos visto a la empresa de servicio de transporte y, por el otro, hemos analizado a Walgreens. La primera empresa, al enfocarse solo en el dinero del dueño, no pudo desarrollar la capacidad para llegar a la excelencia. Walgreens, por otro lado, ha marcado la tendencia mundial de cómo deberían funcionar las cadenas farmacéuticas, llevando a esta industria a niveles de servicio increíbles. La exposición de estos casos, solo tienen sentido si, en este punto, estás empezando a tomar una posición sobre lo que deseas hacer con tu negocio.

Hablemos ahora un poco de los clientes. Todo lo que hace una empresa, finalmente debe ser aprobado por los clientes. En un mercado con alta competitividad, las empresas no pueden darse el lujo de hacer las cosas mal.

Lamentablemente, en mi país, muchas industrias aún no han alcanzado estos niveles de competitividad, calidad y servicio, lo que hace que, a pesar de que los clientes no están a gusto con aquellos productos y servicios, adquirir los de la competencia, da casi igual. Sin embargo, vemos que esta situación está cambiando a paso acelerado. Los nuevos emprendedores, con sus pequeñas tiendas, oficinas y talleres de producción, con sus deseos enormes de cambiar las cosas y brindar a los clientes productos y servicios hechos con amor, pasión y buscando ser los mejores, están empezando a ser la preferencia de los nuevos ciudadanos.

Las empresas pequeñas de hoy, si trabajan con pasión, deseos de ser los mejores y buscando siempre crear utilidades, serán sin duda las empresas grandes del mañana. El mundo está cambiando y ha demostrado ser muy cruel con aquellas empresas y empresarios que solo se enfocan en generar dinero y recuperar sus inversiones apresuradamente. Todo esto ahora lo sabes. Te toca a ti decidir, con qué ideas deseas plantear tu negocio.

#### **Recuerda:**

- Elige una actividad económica que te apasione, que sepas que puedes llegar a ser el mejor y que te genere dinero.
- No importa si trabajas en una gran multinacional, en un pequeño taller o desde tu cuarto, el principio para elegir la actividad económica, en la que puedas ser trascendente y un ejemplo para los demás, es siempre el mismo.
- Busca el equilibrio entre la pasión, ser el mejor y el dinero y sobre todas las cosas, no dejes que te venza la tentación de poner al dinero, como la variable más importante de las tres.

- Si luego de un tiempo, no has logrado encontrar una actividad que se traduzca en lo que te apasiona, puedes ser el mejor y te genera dinero, no te apures, sigue buscando que pronto la encontrarás.

- Si más adelante otras empresas deciden copiarte, dado que has creado un negocio apasionante, excelente y rentable, no te preocupes, eso es un indicador de que eres excelente. Tu reto será seguir siempre un paso al frente, marcando la diferencia en los clientes. Por ello, nunca dejes de ser creativo e innovador.

\* \* \* \*

[Descargar el libro completo](#)